

# PROTOCOLO DIGITAL MANUAL DO USUÁRIO

DIRETORIA DE GESTÃO  
E PLANEJAMENTO  
DGP

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO | **MEC**


INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS  
EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA | **INEP**

DIRETORIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO | **DGP**



**PROTOCOLO DIGITAL**  
MANUAL DO USUÁRIO

Brasília-DF  
Inep/MEC  
2021



**DIRETORIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO (DGP)**

---

COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA (CGGA)

COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS (CRL)

Documento elaborado com base na Cartilha do Cidadão (Protocolo Digital) – ME e CGU/2020

**EQUIPE TÉCNICA**

Leonardo Ruas Correia

Sandra Severino Araújo

Vinícius Cardoso

**DIRETORIA DE ESTUDOS EDUCACIONAIS (DIRED)**

---

COORDENAÇÃO DE EDITORAÇÃO E PUBLICAÇÕES (COEP)

**REVISÃO**

Thaiza de Carvalho dos Santos

**CAPA**

Marcos Hartwich

**PROJETO GRÁFICO**

Raphael C. Freitas

**DIAGRAMAÇÃO E ARTE-FINAL**

José Miguel dos Santos

**REVISÃO GRÁFICA**

Lilian dos Santos Lopes

Esta publicação deverá ser citada da seguinte forma:

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep).  
*Protocolo Digital* – Manual do usuário. Brasília, DF: Inep, 2021.



# SUMÁRIO

ESTA PUBLICAÇÃO POSSUI SUMÁRIO INTERATIVO  
PARA RETORNAR AO SUMÁRIO, CLIQUE NO NÚMERO  
DA PÁGINA EM CADA SEÇÃO

---

O que é o Protocolo Digital? .....	5
Quem pode utilizar o Protocolo Digital?.....	5
Está atuando em nome de órgão ou entidade pública? .....	6
Como realizar uma solicitação? .....	6
Triagem.....	13
Correção de pendências.....	14
Conclusão da solicitação.....	17
Suporte.....	19







## O QUE É O PROTOCOLO DIGITAL?

---

O Protocolo Digital é um sistema tecnológico que permite aos cidadãos **protocolar documentos endereçados ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep)** sem a necessidade de se deslocar fisicamente até o Protocolo ou gastar com custos da postagem de correspondência.



O acesso ao Protocolo Digital acontece via **Login Único do Portal de Serviços gov.br**, onde o cidadão poderá protocolar documentos para diversos órgãos da administração pública federal. Ou seja, o cidadão precisa de um único *login* para acessar diversos serviços digitais prestados pelo governo federal, disponíveis em um único local.

## QUEM PODE UTILIZAR O PROTOCOLO DIGITAL?

---

Pessoa natural atuando em nome próprio, como representante de pessoa jurídica, ou na condição de portador de documento pertencente a outra pessoa física ou jurídica mediante acesso identificado no Portal de Serviços.

## ATENÇÃO

Pessoas interessadas, incluindo seu representante legal, que necessitem assinar documentos, contratos celebrados com o Inep e/ou obter vistas de documentos e processos administrativos com restrição de acesso devem utilizar o módulo de Peticionamento Eletrônico do **sei!**/Inep.



## ESTÁ ATUANDO EM NOME DE ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA?

Órgãos e entidades da administração pública que necessitem tramitar processos para o Inep devem fazê-lo, preferencialmente, por meio do **módulo de Barramento de Serviços do Processo Eletrônico Nacional (PEN)**.



## COMO REALIZAR UMA SOLICITAÇÃO?

1. Para solicitar a protocolização de documentos, você deve:
  - a) Acessar o Portal de Serviços e localizar o serviço desejado: "[Protocolar documentos junto ao Inep](#)";
  - b) Efetuar *login* no Portal de Serviços; e
  - c) Cadastrar a solicitação, anexando os arquivos.



2. Acesse a página do [Portal GOV.BR](#):

a) Na barra de pesquisa, digite “Protocolar documentos junto ao Inep”:



b) Localize o serviço e clique para acessar:



3. Ao clicar no serviço, será apresentada a tela de *login* do Portal:



a) Confira outros meios de acesso disponíveis no Portal:



4. Cadastrando a solicitação.

a) Confira os dados apresentados antes de realizar sua solicitação:

The screenshot shows a form titled "Protocolo Digital" with the following fields and annotations:

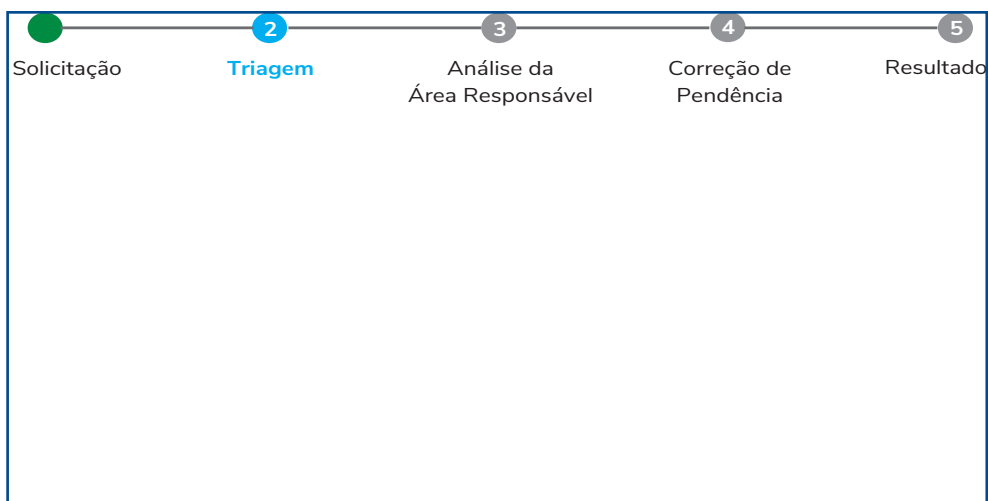
- Nome**: Nome do Usuário Logado (Annotated: "Dados do usuário que está logado no Portal (preenchidos automaticamente)")
- CPF**: 999.999.999-99
- E-mail**: nome@email.com.br
- Número da Solicitação**: 000249.0000012/2021 (Annotated: "Número da solicitação no sistema. Atenção: não é o Número Único de Protocolo (NUP)")

b) Selecione o tipo de solicitação:

The screenshot shows the "Etapa 1 de 3 - Selecionar Solicitação" form with the following details:

- Dados da Solicitação**: Favor escolher a solicitação conforme lista baixo:
- Tipo de Solicitação \***: Protocolizar documentos para o Inep
- Limpar itens selecionados**:  Protocolizar documentos para o Inep (Annotated: "Selecione o tipo de solicitação, de acordo com o objetivo pretendido")
- Text below the form**: Será indeferido o protocolo de documento ilegível, em branco ou que impossibilite o encaminhamento da demanda internamente, bem como que contenha conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do País. Clique no link abaixo para mais informações sobre esta solicitação: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-inep>

c) Selecionado o tipo de solicitação, são apresentadas breves orientações sobre o serviço:



d) Preencha todos os campos obrigatórios e clique em “prosseguir para o passo 2”:

**Dados do Solicitante**

Quero solicitar em nome de outra pessoa

Celular \*

Telefone

CANCELAR ✕

PROSSEGUIR PARA O PASSO 2 ✓

Marque essa opção se desejar solicitar em nome de outra pessoa

Preencha todos os campos obrigatórios (assinalados com \*) e prossiga

e) Leia atentamente as orientações em relação à documentação a ser anexada:

**Etapa 2 de 3 - Anexar Documentos**

**Documentação Necessária**

A seguir, na tabela 'Documentação Necessária', inclua documento(s) que justifique(m) a solicitação de 'Protocolizar documentos para o Inep', conforme orientação abaixo:

**1 - Requerimento**

**Orientação:**  
Para prosseguir com a solicitação, é necessário incluir ao menos um documento anexo do tipo "Requerimento". É necessário que o documento contenha assinatura, identificação do órgão a qual se destina sua solicitação contendo seus pedidos e fundamentos (fundamentação legal, Lei nº 9.784/99, art, 6º).

O tamanho de cada arquivo não pode ser maior do que 20Mb, e a extensão permitida é PDF.

\* O anexo deste documento é obrigatório.

## ATENÇÃO

O teor e a integridade dos documentos digitalizados e enviados para o Inep por meio do Protocolo Digital são de **responsabilidade do solicitante**, que responde nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.



O Inep poderá exigir, a seu critério, a exibição do documento original para o esclarecimento de dúvidas sobre o seu conteúdo ou verificação de integridade e de autenticidade, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados no processo.

### Documentação Necessária

A seguir, na tabela 'Documentação Necessária', inclua documento(s) que justifique(m) a solicitação de 'Protocolizar documentos para o Inep', conforme orientação abaixo:

**1 - Requerimento**

**Orientação:**  
 Para prosseguir com a solicitação, é necessário incluir ao menos um documento anexo do tipo "Requerimento". É necessário que o documento contenha assinatura, identificação do órgão a qual se destina sua solicitação contendo seus pedidos e fundamentos (fundamentação legal, Lei nº 9.784/99, art, 6º).  
 O tamanho de cada arquivo não pode ser maior do que 20Mb, e a extensão permitida é PDF.

**\* O anexo deste documento é obrigatório.**

### Sobre o nível de acesso:

Os documentos enviados ao Inep por meio do Protocolo Digital terão, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI-Inep), nível de acesso restrito com hipótese legal "Protocolo pendente de análise de restrição" atribuída, até que a unidade destinatária proceda com a avaliação e a atribuição correta do nível de acesso.

### f) Anexando documento principal:

Mais visitados

Obs.: Para cada item a ser incluído, informe todos os campos abaixo e, em seguida, clique no botão 'adicionar dados na tabela'. Se você estiver usando um dispositivo móvel, clique primeiro no botão e, os campos para preenchimento serão apresentados.

1 **Selecione o tipo de documento**

2 **Selecione o documento a ser anexado**

3 **Clique para adicionar o arquivo a ser anexado**

Tipo de Documento \* Selecionar Documento \*

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Tipo de Documento	Selecionar Documento	Ações
Nenhum dado adicionado		

20 1 - 0 de 0

### Complementação do Protocolo Anterior

Solicitação é complementar a um protocolo anterior \*

SIM  
 NÃO

**É possível informar NUP anterior relacionado, se houver**

Informe abaixo o NUP - Número Único de Protocolo - a fim de complementar o protocolo anterior.

Número do Processo SEI \*

g) Anexando documentos complementares:

**Documentos Complementares (Preenchimento Opcional)**

Obs.: Para cada item a ser incluído, informe todos os campos abaixo e, em seguida, clique no botão 'adicionar dados na tabela'. Se você estiver usando um dispositivo móvel, clique primeiro no botão e, os campos para preenchimento serão apresentados.

1 **Insira descrição do documento**

2 **Selecione o documento a ser anexado**

3 **Clique para adicionar o arquivo a ser anexado**

Descrição do documento \*

Selecionar Documento \*

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Descrição do documento	Selecionar Documento	Ações
------------------------	----------------------	-------

**Informações Complementares (Preenchimento Opcional)**

Indique informações que facilitem a análise, tais como número de documento ou processo de referência.

**Preencha informações complementares (opcional)**

Informações Complementares

**Clique para prosseguir**

RETORNAR PARA O PASSO 1 ↶

PROSSEGUIR PARA O PASSO 3 ✓

h) Confira o resumo de sua solicitação:

**Etapa 3 de 3 - Resumo da Solicitação**

**Dados da Solicitação**

Tipo de Solicitação  
Protocolizar documentos para o Inep

**Dados do Solicitante**

**Documentação Necessária**

**Clique nas setas para visualizar os dados registrados em cada seção.**

**Termo de Veracidade das Informações**

DECLARO, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações acima prestadas e documentos são verdadeiros e autênticos.

Atesto que estou ciente de que, se constatada falsidade ideológica ou documental responderei civil e criminalmente, na forma do art. 299 e seguinte do Código Penal.

Concordo com o termo \*

Leia o Termo e assinale concordância

Clique em *Enviar* para finalizar a solicitação e baixar o recibo

RETORNAR PARA O PASSO 2 ↶

ENVIAR SOLICITAÇÃO E BAIXAR O RECIBO ✓

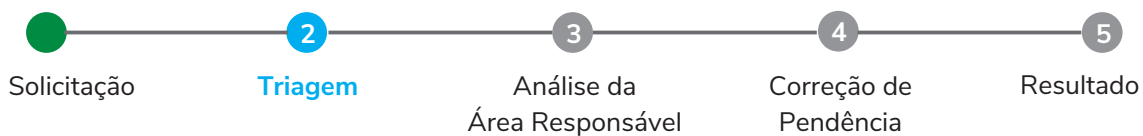


Finalizada a solicitação, você pode acompanhar o andamento por meio dos *e-mails* automáticos do sistema, ou diretamente na plataforma [gov.br](http://gov.br).

## TRIAGEM






Finalizada a solicitação, ela passará para o *status* de triagem. Nesta fase, é realizada a análise da documentação antes de registrá-la em um processo no Sistema Eletrônico de Informações ( [sei!](http://sei.inep.gov.br) /Inep).

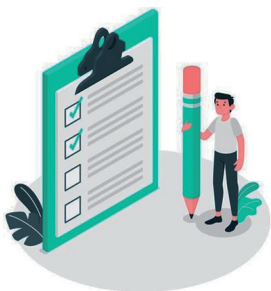


O processo de triagem será realizado no **prazo máximo de 24 horas, contado da solicitação no Portal de Serviços**, salvo quando este ocorrer às sextas-feiras, vésperas de feriados/pontos facultativos ou eventual restrição técnica.

O resultado da triagem poderá ser:

-  **Indeferimento (conclusão da solicitação sem registro no [sei/Inep](#)):** protocolo de documento que contenha conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do País.
-  **Devolução para correção de pendências:** protocolo de documento ilegível, em branco ou que impossibilite o encaminhamento da demanda internamente.
-  **Conclusão da solicitação:** registro no [sei/Inep](#) para encaminhamento à unidade responsável pela análise do assunto a que se refere(m) o(s) documento(s) protocolizado(s).

## CORREÇÃO DE PENDÊNCIAS

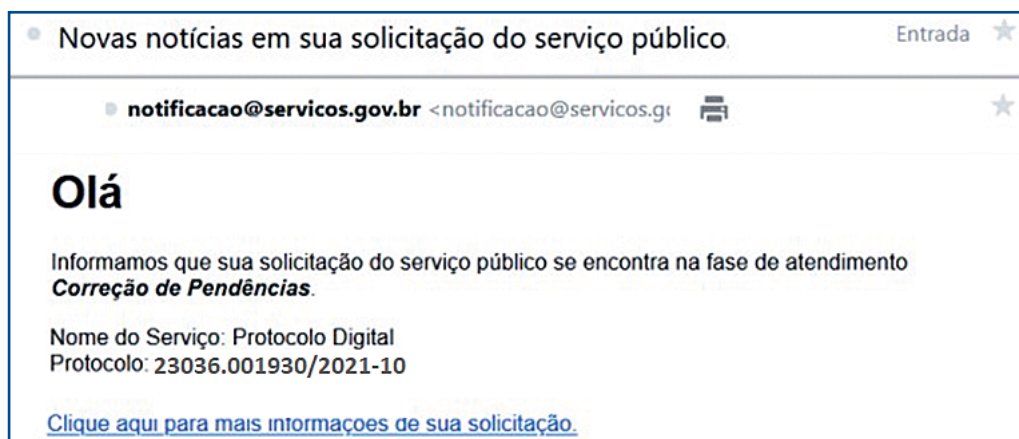


Se no processo de triagem for identificada necessidade de ajustes na solicitação, ela será devolvida para **correção de pendências**.

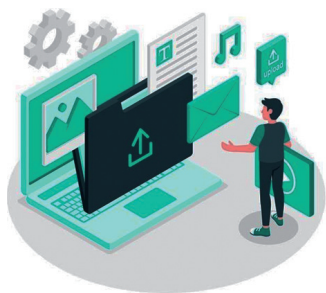


Caso sua solicitação precise de ajustes, você será notificado por meio de:

- a) *E-mails* automáticos do sistema; e
- b) Diretamente na plataforma, em “Minhas solicitações”.



Para verificar e sanar as pendências em sua solicitação, você deve:

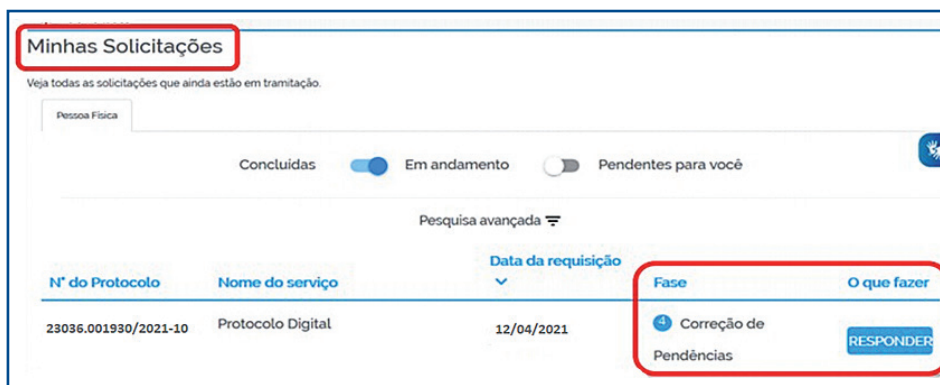


- a) Acessar “Minhas solicitações” no Portal de Serviços;
- b) Localizar a solicitação correspondente e clicar em “Responder”; e
- c) Realizar os ajustes necessários.

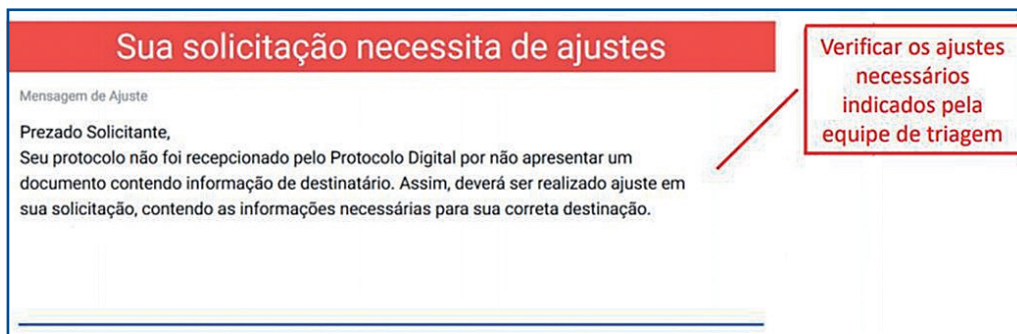
Enviado o ajuste, você continua acompanhando o andamento da solicitação por meio dos *e-mails* automáticos do sistema, ou diretamente na plataforma.

Passo a passo:

- a) Acesse “Minhas solicitações” no Portal de Serviços;
- b) Localize a solicitação correspondente e clique em “Responder”:



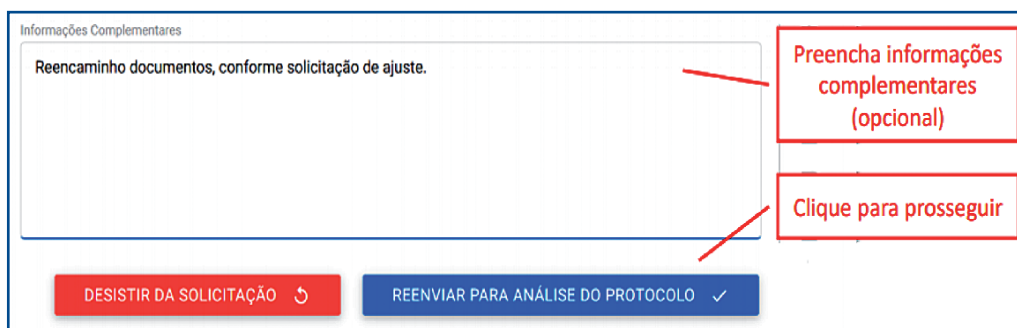
- c) Leia as instruções e realize os ajustes necessários:



d) Ajuste os documentos necessários ou complementares, conforme o caso:

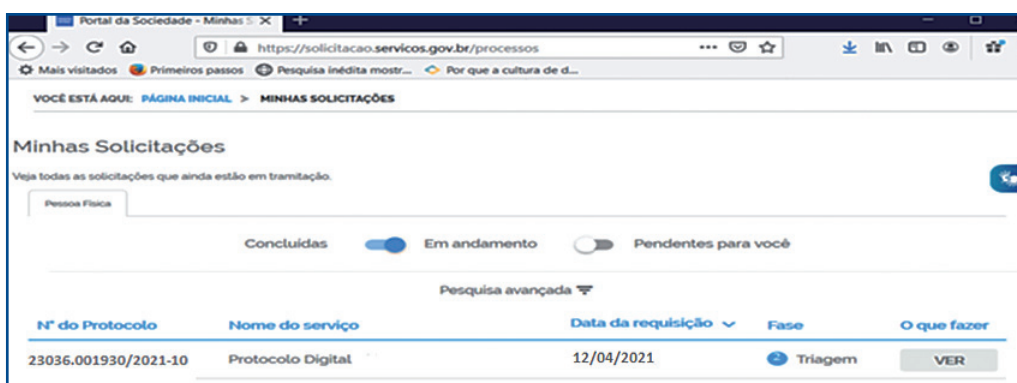


e) Preencha as informações complementares (opcional):



Finalizada a correção das pendências, a solicitação voltará para a fase de triagem. Você pode acompanhar o andamento por meio de:

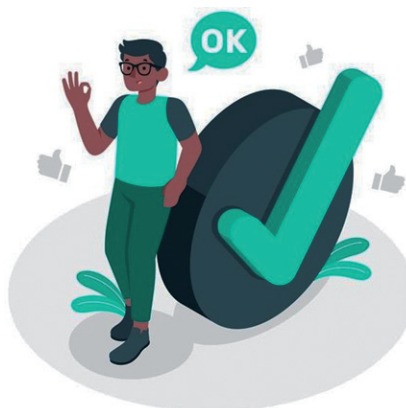
- a) *E-mails* automáticos do sistema; e
- b) Diretamente na plataforma, em “Minhas solicitações”:



## CONCLUSÃO DA SOLICITAÇÃO

Considera-se realizada a protocolização no dia e na hora **registrados no SEI/Inep**.

Quando o ato processual tiver que ser praticado em determinado prazo, por meio eletrônico, serão considerados tempestivos os efetivados, salvo disposição em contrário, até as 23h59 do último dia, conforme horário oficial de Brasília.



É possível consultar o Número Único de Protocolo (NUP) mediante acesso identificado no Portal de Serviços:

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física

Concluídas  Em andamento  Pendentes para você

Pesquisa avançada

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX	Protocolo Digital	XX/XX/XXXX	2 Triagem	VER
23036.001930/2021-10	Protocolo Digital	12/04/2021	5 Resultado	<b>RESPONDER</b>

Ocorrido o registro no **sei/Inep**, você será informado do respectivo NUP via *e-mail*:

notificacao@servicos.gov.br 16:53 (há 1 hora)

Número Único de Protocolo: 23036.001930/2021-10

Prezado (a) usuário (a),

Esta é uma mensagem automática e não deve ser respondida. Informamos que foi gerado o NUP 23036.001930/2021-10. Quaisquer divergências das informações prestadas ou problemas nos arquivos anexados serão comunicadas ao (à) senhor (a) através dos *e-mails* informados em seu cadastro. Informações referentes à tramitação de seu processo estarão acessíveis no Portal do Sistema Eletrônico de Informações do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - Inep, disponível no site <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-inep>.

Por gentileza, finalize a sua solicitação no portal Gov.Br e responda nossa pesquisa de satisfação. Sua participação nos ajudará a melhorar cada vez mais os serviços.

Data: 24/05/2021 00:00:00

Após clicar em responder, você será redirecionado para a página onde o NUP é informado:

**Etapa de Finalização.**  
Os seus documentos foram recebidos com sucesso e estão em análise pela área responsável. Segue abaixo o Número Único de Protocolo da sua solicitação. Quaisquer divergências das informações prestadas ou problemas nos arquivos anexados serão comunicados ao (à) senhor (a) através dos e-mails informados em seu cadastro. Clique em 'Finalizar e Avaliar' para avaliar o serviço prestado.

Número Único de Protocolo  
23036.001930/2021-10

Ao final da página, clique para finalizar a solicitação e avaliar o serviço:

**Dados da Solicitação** ^

Tipo de Solicitação  
Protocolar documento junto ao Inep

**Dados do Solicitante** v

**Documentação Necessária** v

**Documentos Complementares (Preenchimento Opcional)** v

**FINALIZAR E AVALIAR** ✓



No [sei/Inep](#), o processo gerado será **encaminhado para a unidade responsável pela análise do assunto** a que se refere(m) o(s) documento(s) protocolizado(s), e **sua solicitação será concluída no Portal de Serviços**.

## SUPORTE

---



*Login GOV.BR:*

<<https://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/>>.

**Serviços sei/Inep:**

<<https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/sistemas-e-plataformas/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>>.

**Dúvidas:**

- Protocolização de documentos no Inep:  
<[protocolo.central@inep.gov.br](mailto:protocolo.central@inep.gov.br)>.
- Funcionamento da ferramenta:  
<[sei@inep.gov.br](mailto:sei@inep.gov.br)>.



CC BY-NC

VENDA PROIBIDA