

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 27/12/2022 | Edição: 243 | Seção: 1 | Página: 38

Órgão: Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Gestão

PORTARIA SEGES/ME Nº 10.988, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2022

Institui o canal de atendimento para o envio eletrônico de documentos, solicitações e requerimentos - Protocolo.GOV.BR, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

O SECRETÁRIO DE GESTÃO DA SECRETARIA ESPECIAL DE DESBUROCRATIZAÇÃO, GESTÃO E GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA, no uso das atribuições que lhe conferem a alínea "c", inciso I e o inciso VII art. 127, e o inciso I do art. 129-A do Anexo I ao Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, o Decreto nº 1.094, de 23 de março de 1994, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Objeto e âmbito de aplicação

Art. 1º Esta portaria institui o canal de atendimento para o envio eletrônico de documentos, solicitações e requerimentos - Protocolo.GOV.BR, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Parágrafo único. O Protocolo.GOV.BR constitui plataforma digital, integrante do Processo Eletrônico Nacional - PEN, disponibilizada e gerenciada pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, que permite o envio eletrônico de documentos, solicitações e requerimentos para os órgãos e as entidades da administração pública, por meio da integração aos sistemas de processos administrativos eletrônicos - SPE à plataforma de automação do Portal GOV.BR.

Definições

Art. 2º Para fins desta Portaria, são adotadas as seguintes definições:

I - documento: unidade de registro de informações, independentemente do formato, do suporte ou da natureza;

II - documento digital: informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional, podendo ser:

a) documento nato-digital: documento criado originariamente em meio eletrônico; ou

b) documento digitalizado: documento obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital;

III - documento avulso: informação registrada, qualquer que seja o suporte ou formato, que não está reunida e ordenada em processo;

IV - Número Único de Protocolo - NUP: é o número atribuído ao documento avulso ou processo, na unidade protocolizadora de origem, para controle e identificação;

V - processo administrativo eletrônico: conjunto de documentos digitais, oficialmente reunidos e ordenados no decurso de uma ação administrativa, cujos atos processuais são registrados e disponibilizados em meio eletrônico;

VI - PEN: infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico, que visa à obtenção de substanciais melhorias no desempenho da gestão processual, com ganhos em agilidade, produtividade, satisfação do público usuário e redução de custos;

VII - Portal GOV.BR: É um portal que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal.

VIII - SPE: sistemas de gerenciamento de processos administrativos e documentos avulsos em meio eletrônico utilizados pelos órgãos e entidades públicas, no exercício de suas atividades administrativas;

IX - Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - Super.GOV.BR: é a ferramenta informatizada integrante da plataforma do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - Siasg, disponibilizada pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia para o controle e movimentação de processos administrativos eletrônicos para a administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

X - Tramita.GOV.BR: plataforma digital de comunicação entre SPE, integrante do PEN, disponibilizada e gerenciada pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, destinado à tramitação de processos administrativos eletrônicos e/ou documentos avulsos, em meio eletrônico, entre os diversos SPE existentes na administração pública; e

XI - usuário: pessoa natural identificada que atua em nome próprio, como representante de pessoa física ou jurídica, ou como portador de documento, solicitação ou requerimento perante o Protocolo.GOV.BR.

Objetivos

Art. 3º São objetivos do Protocolo.GOV.BR:

I - simplificar o acesso dos usuários às instâncias administrativas, por meio da racionalização processual e da eliminação de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

II - promover a transparência do processo administrativo eletrônico federal; e

III - aplicar as soluções tecnológicas do Portal GOV.BR, visando ofertar atendimento ágil, transparente, seguro e gratuito aos usuários.

CAPÍTULO II

IMPLANTAÇÃO

Protocolo.GOV.BR

Art. 4º O Protocolo.GOV.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades de que trata o art. 1º, mediante integração do SPE à plataforma GOV.BR do Governo Federal.

Parágrafo único. Deverão ser observados os procedimentos estabelecidos no Manual Técnico Operacional, que será publicado pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, disponível no endereço <https://www.gov.br/pen>, para acesso e implantação do Protocolo.GOV.BR.

Integração

Art. 5º A Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia disponibilizará a integração de que trata o art. 4º para o Super.GOV.BR.

Art. 6º Os órgãos e entidades que utilizam SPE diverso do disposto no art. 5º deverão prover a integração com a plataforma de que trata o art. 4º, conforme orientação da Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

CAPÍTULO III

ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO

Usuários

Art. 7º São usuários do Protocolo.GOV.BR:

I - a pessoa física em nome próprio ou seu representante legal;

II - a pessoa jurídica de direito privado, por meio do seu representante legal; e

III - os órgãos ou as entidades públicas, não integrados ao Tramita.GOV.BR, por meio dos seus representantes.

§ 1º Os usuários do Protocolo.GOV.BR devem possuir conta única de acesso GOV.BR para o atendimento.

§ 2º É de exclusiva responsabilidade do usuário acompanhar o andamento, as notificações recebidas, bem como a guarda e a conservação da documentação enviada pelo Protocolo.GOV.BR, cuja exibição poderá ser requerida pela Administração, nos termos dos art. 13 e art. 14 do Decreto nº 8.539, de outubro de 2015, ou quando lei expressamente o exigir.

§ 3º Ao utilizar o Protocolo.GOV.BR, o usuário aceita receber comunicações, notificações ou resultado da análise relacionados ao seu pedido de modo suficiente em meio eletrônico, incluindo solicitações para correção de pendências.

Envio, recebimento e prazo de atendimento

Art. 8º Os documentos, as solicitações e os requerimentos enviados pelo Protocolo.GOV.BR poderão ser natos digitais ou digitalizados, inclusive com o uso de assinatura eletrônica.

Art. 9º Os pedidos enviados pelo Protocolo.GOV.BR, de que trata o art. 8º, deverão ser recebidos e registrados no SPE no prazo máximo de vinte e quatro horas, contados do recebimento, salvo quando este ocorrer às sextas-feiras, em véspera de feriados ou em caso de ponto facultativo, ou haja restrição técnica, devidamente fundamentada e comunicada.

Art. 10. O órgão ou a entidade deverá garantir a emissão de recibo ao usuário, que comprove o envio, bem como o NUP do documento ou processo administrativo eletrônico gerado, ressalvados as hipóteses de recusa ou devolução para ajuste, nos termos do art. 13.

Art. 11. O usuário do Protocolo.GOV.BR deverá receber resultado do pedido apresentado, bem como ter garantidos os direitos de comunicação, apresentação de alegações finais, interposição de recursos e atendimento prioritário, nos termos do disposto no Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 12. Os demais procedimentos e orientações para o recebimento de documentos, solicitações ou requerimentos pelo Protocolo.GOV.BR podem ser definidos em normas internas pelo órgão ou entidade.

Recusa e devolução para ajuste

Art. 13. É vedada a recusa de recebimento de documento, solicitação ou requerimento pelo Protocolo.GOV.BR, exceto quando:

I - o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente;

II - estiver ilegível, protegido por senha ou outra situação que impossibilite seu reconhecimento e processamento;

III - não possua identificação do pedido e de seus fundamentos;

IV - não contenha assinatura do interessado;

V - apresente conteúdo injurioso, ameaçador, ofensivo à moral ou contrário à ordem pública e aos interesses do País;

VI - possua conteúdo não caracterizado como documento, solicitação ou requerimento, tais como jornais, revistas, livros e panfletos promocionais, salvo se for complemento do procedimento administrativo; ou

VII - se tratar de correspondência particular.

§ 1º Na hipótese referida no inciso I do caput, o órgão ou a entidade deverá providenciar a remessa imediata do documento, solicitação ou requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 2º Quando a remessa referida no § 1º não for possível, o usuário deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

§ 3º Nas hipóteses referidas nos incisos II, III e IV do caput, o documento, a solicitação ou o requerimento deverá ser devolvido para ajuste ou complementação, sempre que apresentar vício sanável.

§ 4º A hipótese referida no inciso V não impede a apuração de responsabilidade administrativa, civil ou penal.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Orientações Gerais

Art. 14. Os órgãos, as entidades e os servidores que utilizarem o Protocolo.GOV.BR poderão responder administrativa, civil e penalmente por ato ou fato que caracterize o uso indevido da ferramenta ou que transgrida as normas de segurança instituídas.

Art. 15. Ao usuário do Protocolo.GOV.BR deve ser dispensado atendimento nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 16. Os documentos, solicitações ou requerimentos com conteúdos sigilosos ou informações pessoais deverão observar os procedimentos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e demais legislações vigentes.

Art. 17. O Protocolo.GOV.BR deverá ser incluído na seção Canais de Atendimento da página inicial do Portal Institucional do órgão ou entidade na internet, contendo informações e orientações sobre seu funcionamento.

Normas complementares

Art. 18. Os casos omissos serão dirimidos pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, que poderá expedir normas complementares para a execução desta Portaria, bem como disponibilizar informações adicionais em meio eletrônico para fins de operacionalização do Protocolo.GOV.BR.

Regra de Transição

Art. 19. Os órgãos e as entidades deverão implementar o Protocolo.GOV.BR no prazo de vinte e quatro meses, contado da data de publicação desta Portaria.

Vigência

Art. 20. Esta Portaria entra em vigor em 2 de janeiro de 2023.

RENATO RIBEIRO FENILI

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.