

Tutorial

Protocolo Externo

Versão 1.0

Novembro/2020

Sumário

Registrar-se no Protocolo Externo	03
Acessar seu perfil no Protocolo Externo	05
Criar um novo protocolo	05
Acompanhar o andamento do seu protocolo	08
Esqueci a senha	10
Onde saber quais os documentos necessários para registrar a solicitação	12
Como juntar todos os documentos num só arquivo em formato .pdf?	12
Siglas dos Órgãos de Autuação	13
Preferências do Usuário	15

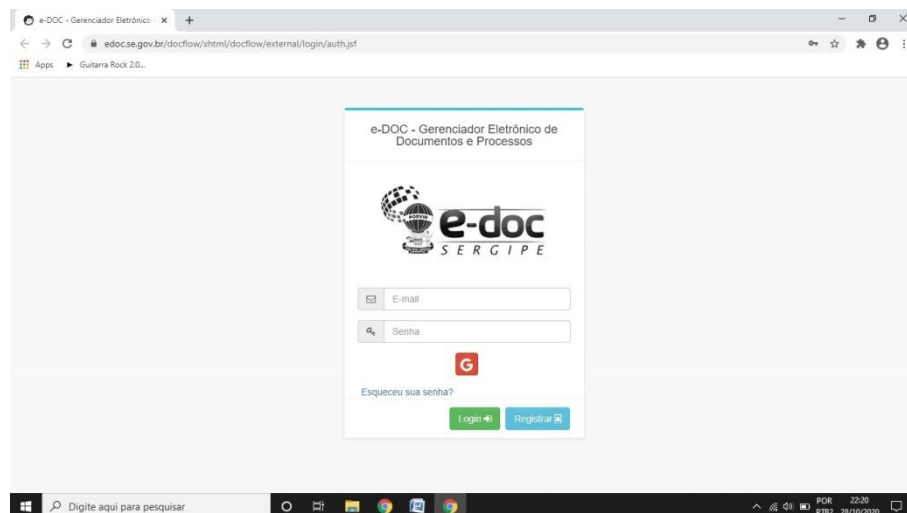
Protocolo Externo passo a passo

Para registrar e acompanhar uma solicitação, ou seja, protocolar documentos e acompanhar seu trâmite, basta seguir os passos a seguir:

1. Registrar-se no Protocolo Externo
2. Acessar seu perfil no Protocolo Externo
3. Criar um novo protocolo
4. Acompanhar o andamento do seu protocolo

Para executar qualquer das funções citadas acima passaremos pela tela de login do Protocolo Externo, acessando o link

<https://edoc.se.gov.br/docflow/xhtml/docflow/external/login/auth.jsf> quando o sistema apresentará a tela abaixo.



Tela de Login

1. Como se registrar no Protocolo Externo?

Acesse a página de login do Protocolo Externo;

Clique em Registrar (botão azul);

O sistema exibirá o formulário Registrar Acesso abaixo:

Formulário Registrar Acesso

Preencha os campos:

Nome (obrigatório, completo);

Telefone (opcional, mas facilita o contato dos Administradores);

E-mail (obrigatório e passa a ser seu usuário no sistema);

CPF/CNPJ (obrigatório, identifica se Pessoa Física ou Jurídica);

Senha (obrigatório, escolha uma senha facilmente memorizável);

Confirmar Senha (obrigatório e idêntico ao campo anterior);

Não sou um robô (obrigatório. Clique e siga as instruções de verificação de autenticidade);

Clique em Salvar. Neste momento o sistema critica algumas informações podendo exibir algumas mensagens de erros. Se isto acontecer veja o que fazer:

Mensagem de erro	O que fazer?
Nome é obrigatório	Informe seu nome, é obrigatório.
E-mail é obrigatório	Informe seu e-mail, é obrigatório.
E-mail inválido	Você está informando um e-mail com formato inválido.
CPF/CNPJ	É obrigatório(a): informe seu CPF ou CNPJ, esta informação é necessária.
Senha: é obrigatório(a)	Informe a senha que deseja usar neste aplicativo.
Confirmar Senha: é obrigatório(a)	Repita a senha informada no campo anterior.
A caixa de verificação não foi selecionada	Marque o quadrinho Não sou um robô para verificar pessoalidade do cadastro, e siga as instruções.
Já existe um usuário externo com o mesmo e-	Seu e-mail já foi cadastrado, ou seja, seu

mail cadastrado	cadastro já tinha sido realizado. Se não lembrar a senha volte para a página de acesso e clique em Esqueceu sua senha? Mas se você realmente não realizou seu cadastro Fale com o Administrador.
Já existe um usuário externo com o mesmo CPF cadastrado	Seu CPF ou CNPJ já foram utilizados em algum cadastro. Fale com o Administrador pra solucionar tal situação.

Neste momento o sistema envia uma notificação para o e-mail informado, com o assunto “Ativação de Cadastro” e em seu corpo um link de validação e um link de exclusão.

Acesse seu e-mail, procure a notificação enviada pelo sistema, clique no primeiro link e o sistema validará seu cadastro e já acessará o seu perfil (etapa 2 deste tutorial), lhe permitindo protocolar solicitações.



Atenção: nesta notificação irá também um segundo link (no final do texto) para exclusão do cadastro. Cuidado, este link é para excluir o cadastro (caso tenha sido feito por engano).



OBS.: Não recebeu a notificação automática?

Confira as caixas anti-spam (Lixo Eletrônico). Se a notificação realmente não chegou fale com o administrador do sistema relatando o ocorrido.

2. Acessar seu perfil no Protocolo Externo

Após estar cadastrado no Protocolo Externo seu perfil estará disponível para acessá-lo quantas vezes for necessário para registrar suas solicitações, acompanhar as existentes, consultar suas conclusões, obter documentos resultantes das mesmas, etc.

Para tanto, acesse a página de login do Protocolo Externo;

Informe seu e-mail e senha;

Clique em Login (botão verde);

O sistema exibirá seu perfil no Protocolo Externo;

3. Criar um novo protocolo

Antes de criar um novo protocolo você precisa:

a. saber quais os documentos necessários para registrar a solicitação ([ver seção específica no sumário](#));

b. juntar todos os documentos num só arquivo em formato .pdf; ([como?](#))

c. [saber qual o órgão de autuação.](#)

De posse das informações citadas acima, acesse o seu perfil no Protocolo Externo e:

Escolha a opção NOVO PROTOCOLO;

O sistema apresenta o formulário Incluir Protocolo com os campos Requerente e Fase preenchidos;

Preencha os campos:

Assunto – Campo obrigatório. Faça um resumo do assunto de que trata o protocolo;

Data do Documento – Campo opcional;

Arquivo – Campo obrigatório. Carregue todos os documentos que atendam às exigências legais para o seu tipo de solicitação, num só arquivo de formato .pdf e que não ultrapasse o tamanho de 20 Mb;

Tipo de Documento – Campo obrigatório. Caso o objetivo seja enviar documentos dos alunos para as escolas escolha “Documentação Escolar do Aluno”. Para qualquer outra solicitação escolha “A definir”.

Caso a opção escolhida tenha sido “Documentação Escolar do Aluno” o sistema abrirá os campos:

CPF do Aluno – Campo opcional. Informe o CPF do aluno (apenas números).

Nome do Aluno – Campo obrigatório. Preencha o nome completo.

Escola do Aluno – Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada, a escola na qual o aluno está matriculado.

Órgão Autuação – selecione o órgão para o qual levaria pessoalmente seus documentos para protocolar. No caso do envio de documentos às escolas deve-se escolher a Secretaria de Educação (SEDUC);

Não conhece o nome do órgão? Pesquise pela sigla! ([ver seção específica no sumário](#))

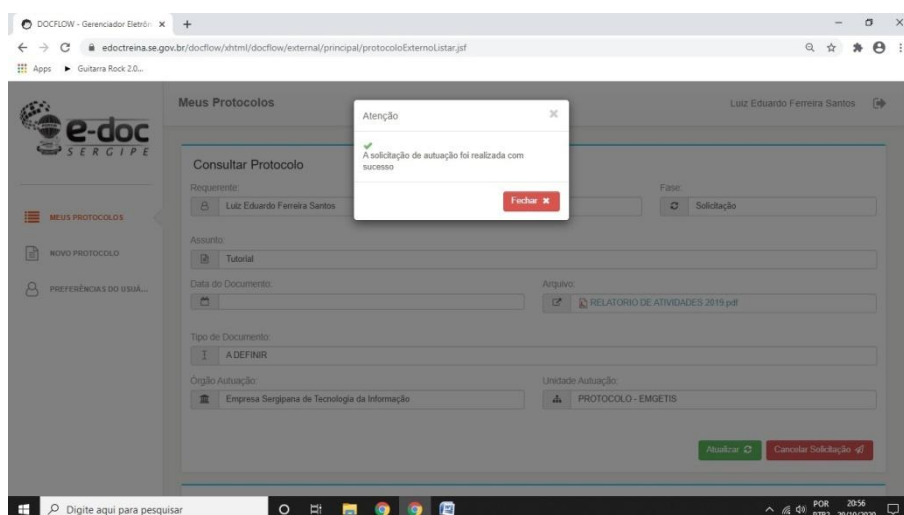
Unidade Autuação – Selecione a unidade que avaliará seu pedido. Caso não haja mais de uma unidade no órgão, automaticamente será selecionado o Protocolo Geral do órgão. No caso do envio de documentos às escolas deve-se escolher o Serviço de Protocolo da DRE à qual a escola é vinculada;



Atenção: Caso o Órgão Autuação seja a FHS, como não há protocolo deve ser encaminhado para a Secretaria de Saúde.

Clique em Incluir (botão verde);

O sistema critica o preenchimento dos campos, envia sua solicitação e exibe uma janela informando que sua solicitação foi realizada com sucesso, como vemos abaixo.



Neste momento seu requerimento está com status Solicitação. Se estiver tudo certo seu trabalho pode ser encerrado. Apesar de o sistema apresentar dois botões:

Atualizar – recarrega a página mostrando qualquer alteração ocorrida;

Cancelar Solicitação – pode ser editado para qualquer correção. Com esta opção o sistema apresenta mais três botões:

Alterar (botão verde) – exibe alterações ocorridas;

Solicitar Autuação (botão azul) – volta ao status Solicitação após alterações ocorridas;

Excluir (botão vermelho) – aqui o usuário desiste completamente de seu protocolo.

Se nenhuma opção for escolhida o documento foi registrado estando na fase Solicitação.

4. Acompanhar o andamento do seu protocolo

Acesse o seu perfil no Protocolo Externo e escolha a opção MEUS PROTOCOLOS;

O sistema apresenta a lista de solicitações/protocolos registrados com algumas informações. Veremos abaixo dois exemplos.



OBS. Exemplo 1: Fase - Solicitação

Assunto	Tipo de Documento	Unidade Autuação	Fase	Data do Documento	Data de Criação
Tutorial	A DEFINIR	PROTOCOLO - EMGETIS	Solicitação		28/10/2020, 21:56:18
Atestado	LICENÇA SANITÁRIA	SETOR DE PROTOCOLO E ARQUIVO - SES	Solicitação	28/08/2020, 00:00:00	28/08/2020, 21:54:22

Escolhendo a Solicitação/Protocolo pretendido

The screenshot shows the 'Meus Protocolos' page in the e-Doc system. The user is logged in as Luiz Eduardo Ferreira Santos. The page displays the 'Consultar Protocolo' form with the following fields:

- Requerente:** Luiz Eduardo Ferreira Santos
- Fase:** Solicitação
- Assunto:** adesão
- Data do Documento:** 28/05/2020
- Arquivo:** Fones_sesm_fis_jfMastom_User_Manual-mesclado.pdf
- Tipo de Documento:** LICENÇA SANITÁRIA
- Documentos:** Microfotografia-Declaração-Exemplar-Fiscal.pdf
- Órgão Autuação:** Secretaria de Estado da Saúde
- Unidade Autuação:** SETOR DE PROTOCOLO E ARQUIVO - SES

Buttons: **Atualizar** (green) and **Cancelar Solicitação** (red).

Último Andamento: Solicitação de Autuação enviada para a unidade SETOR DE PROTOCOLO E ARQUIVO - SES.

Documentos Vinculados: Não existem documentos vinculados neste protocolo no momento!

Anexos: Não existem anexos neste protocolo no momento!



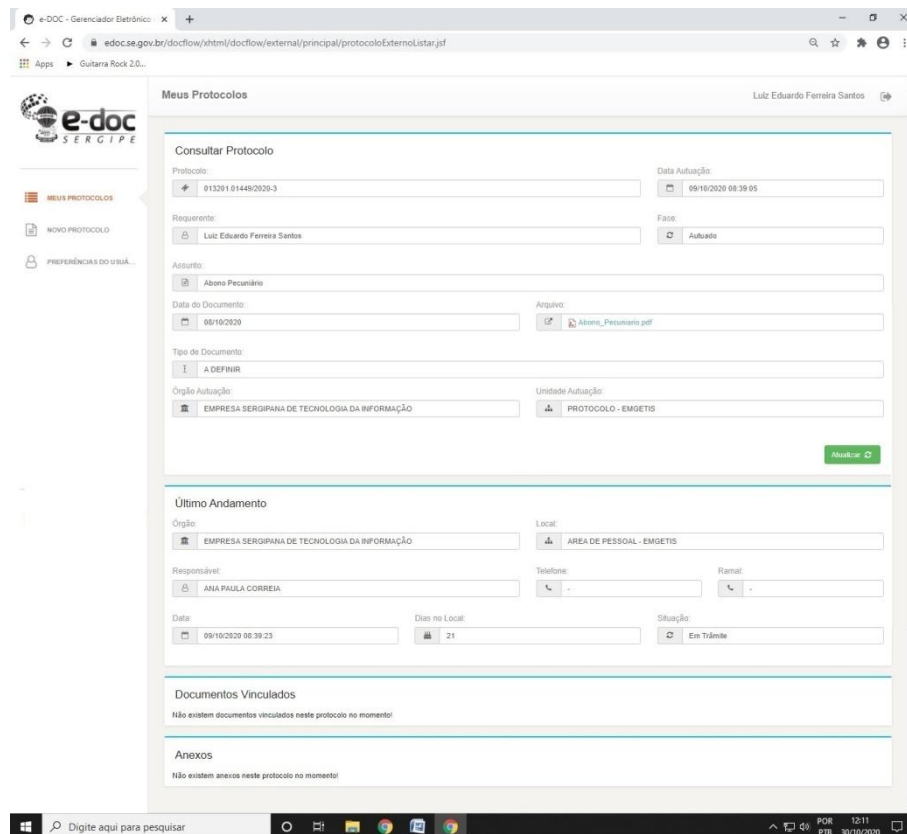
OBS. Exemplo 2: Fase - Autuado

The screenshot shows the 'Meus Protocolos' page in the e-Doc system. The user is logged in as Luiz Eduardo Ferreira Santos. The page displays the 'Gerenciar Protocolos' table with the following data:

Assunto	Tipo de Documento	Unidade Autuação	Fase	Data do Documento	Data de Criação
Atorno Petróleo	A DEFINIR	PROTOCOLO - EMGETIS	Autuado	08/10/2020, 09:00:05	08/10/2020, 15:16:48

Page 1 of 1

Escolhendo a Solicitação/Protocolo pretendido



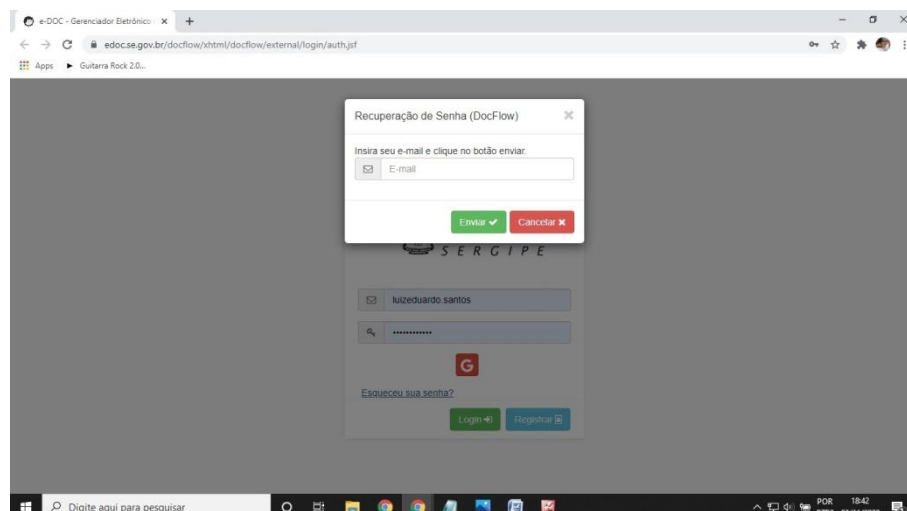
Verifique que neste segundo caso, como já não é mais uma solicitação, o usuário não pode cancelar.

Uma vez concluído e deferido o usuário pode obter o resultado da sua solicitação na área Documentos Vinculados ou Anexos.

Esqueci a senha

Caso não lembre a senha clique em **Esqueceu sua senha?**

O sistema exibirá a janela Recuperação de Senha (DocFlow);

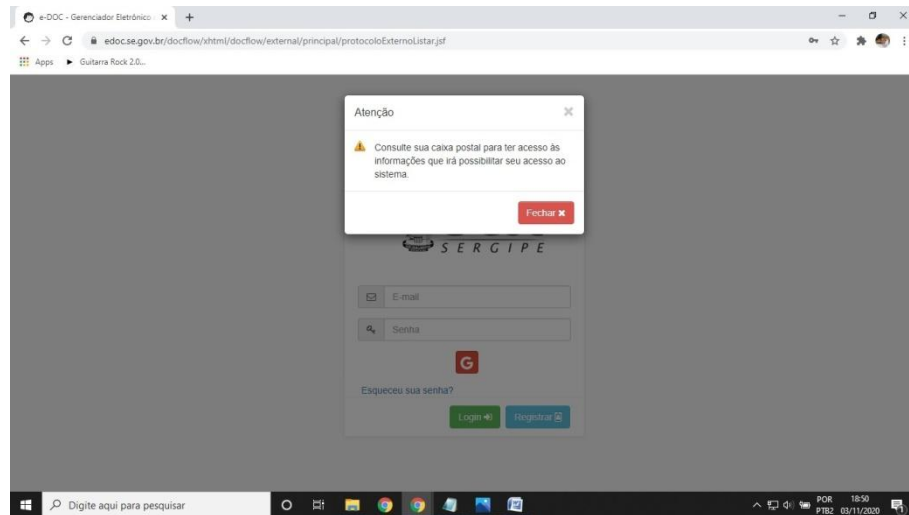


Se clicar em Cancelar (botão vermelho) você desistirá da operação “recuperação de senha”.

Informe o e-mail para o qual a senha será enviada;

Clique em Enviar (botão verde);

O sistema exibirá a janela orientando a consultar sua caixa de e-mail buscando a notificação do sistema;



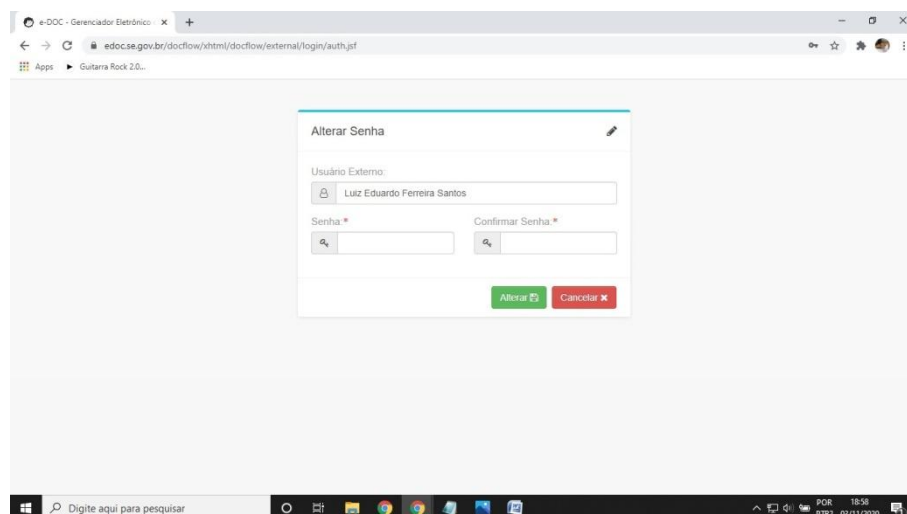
O sistema envia uma notificação para o e-mail indicado;

Acesse sua conta de e-mail;

Abra um e-mail com o assunto Recuperação de Senha (DocFlow) que nele estará descrita sua senha;

Clique no link inserido no e-mail para acessar diretamente o sistema;

Na próxima tentativa de acessar o sistema exibirá a janela Alterar Senha;



Informe uma nova Senha e repita em Confirmar senha utilizando uma senha inédita e com, no mínimo, 6 caracteres;

Clique em Alterar (botão verde);

Você será direcionado para seu cadastro no Protocolo Externo.

Onde saber quais os documentos necessários para registrar a solicitação

Órgão	Setor	Contato
CBM	Protocolo	3179-4954
FUNCAP		3198-7803
IPESAUDE		3226-2828 / 98810-2828
SEAD	PSS	3226-2274 / 3226-2207 www.sead.se.gov.br/pericia-medica
	Atendimento ao Servidor	3226-2200
	Perícia Médica	3226-2249 / 3226-2330
	SGRH	3226-2295 sgrh.sead@sead.se.gov.br
	Perícia Médica Oficial do Estado	3226-2250 periciamedica.sead@sead.se.gov.br
	Ouvidoria	3226-2267 ouvidoria.sead@se.gov.br
SEDUC	Setor Pessoal	3194-3385 / 3194-3281 / 3194-3263
	Setor Pagamento	3194-3265 / 3194-3266
	Outros	3194-3367 / 3194-3208 noelice.lobao@educ.se.gov.br
SEFAZ		3216-7000 / 3216-7500 / 3216-7223
SSP		3216-5413 / 0800 284 1900

Como juntar todos os documentos num só arquivo em formato .pdf?

Podemos nos deparar com três situações quanto à documentação:

1. Tendo todos os documentos em papel

Utilizando um scanner digitalize todos os documentos num só arquivo em formato .pdf com a resolução de 300 dpi. Se o arquivo resultante tem menos de 20 Mb meu arquivo está pronto.

2. Tendo alguns documentos em papel e outros digitais (.pdf)

Utilizando um scanner digitalize todos os documentos físicos (em papel) em formato .pdf com a resolução de 300 dpi e passe para a opção 3.

3. Tendo todos os documentos digitais em arquivos separados (.pdf)

Para juntar os documentos num só arquivo poderemos utilizar um aplicativo ou site de junção de arquivos. Num site de busca pesquise por termos como “juntar pdf” ou “unir pdf”.

- A. Escolha o aplicativo e acesse o site;
- B. Clique em “escolher arquivos”, “selecionar arquivos PDF”, “começar agora”, “adicionar arquivos” ou termo parecido (varia a cada site);
- C. Ao abrir o explorador de arquivos vá na pasta onde estão seus documentos e marque todos que pretende protocolar (para escolher os arquivos mantenha a tecla CTRL pressionada e clique em cada arquivo com o botão esquerdo do mouse).
- D. Clique em “abrir”;
- E. Aguarde o site carregar os documentos;
- F. Clique em “Juntar PDF!”, “Juntar ficheiros”, “Juntar ‘N’ arquivos” (N=quantidade) ou termo parecido;
- G. Aguarde carregar a junção;
- H. Clique em “Baixar o PDF combinado”, “Download”, “Baixar arquivo” etc;
- I. O site trará seu arquivo completo cujo nome poderá iniciar ou terminar com os termos mesclado.pdf, merged.pdf, join.pdf ou algo parecido que será seu arquivo a ser protocolado.



OBS. Se algum dos arquivos digitais citados não for em formato .pdf você deverá convertê-lo utilizando um aplicativo ou site para fazê-lo já que é o único formato aceito pelo sistema.

Siglas dos Órgãos de Autuação

SIGLA	Descrição
ADEMA	Administração Estadual do Meio Ambiente
AGRESE	Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe
* BANESE	Banco do Estado de Sergipe
CBMSE	Corpo de Bombeiros Militar
CEHOP	Companhia Estadual de Habitação e Obras Públicas
CODISE	Companhia de Desenvolvimento Econômico de Sergipe
COHIDRO	Companhia de Desenvolvimento de Recursos Hídricos e Irrigação de Sergipe
Defesa Civil	Departamento Estadual de Proteção e Defesa Civil
DER/SE	Departamento Estadual de Infraestrutura Rodoviária de Sergipe
** DESO	Companhia de Saneamento de Sergipe
DETRAN/SE	Departamento Estadual de Trânsito

DPE	Defensoria Pública do Estado de Sergipe
EMDAGRO	Empresa de Desenvolvimento Agropecuário de Sergipe
EMGETIS	Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação
EMSETUR	Empresa Sergipana de Turismo
FAPITEC/SE	Fundação de Amparo à Pesquisa e a Inovação Tecnológica do Estado de Sergipe
FHS	Fundação Hospitalar de Saúde
FSPH	Fundação de Saúde Parreiras Horta
FUNCAP	Fundação de Cultura e Arte Aperipê
FUNESA	Fundação Estadual de Saúde
GG	Gabinete do Governador
HPM	Hospital da Polícia Militar
IPESAÚDE	Instituto de Promoção e Assistência a Saúde de Servidores do Estado de Sergipe
ITPS	Instituto Tecnológico e de Pesquisas do Estado de Sergipe
JUCESE	Junta Comercial do Estado de Sergipe
** PC	Polícia Civil de Sergipe
PGE	Procuradoria Geral do Estado
PMSE	Polícia Militar de Sergipe
PRONESE	Empresa de Desenvolvimento Sustentável do Estado de Sergipe
RENASCEER	Fundação Renascer do Estado de Sergipe
SAÚDE	Secretaria de Estado da Saúde
SEAD	Secretaria de Estado da Administração
SEAGRI	Secretaria de Estado da Agricultura, Desenvolvimento Agrário e da Pesca
SEDETEC	Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e da Ciência e Tecnologia
SEDUC	Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura
SEDURBS	Secretaria de Estado do Desenvolvimento Urbano e Sustentabilidade
SEFAZ	Secretaria de Estado da Fazenda
SEGG	Secretaria de Estado Geral de Governo
SEGRASE	Empresa de Serviços Gráficos do Estado de Sergipe
SEIAS	Secretaria de Estado da Inclusão e Assistência Social
SEJUC	Secretaria de Estado da Justiça, do Trabalho e de Defesa do Consumidor
SERGAS	Sergipe Gás S.A.
SERGIPEPREVIDENCIA	Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe
SERGIPETEC	Sergipe Parque Tecnológico
SETC	Secretaria de Estado da Transparência e Controle
SETUR	Secretaria de Estado do Turismo
SSP	Secretaria de Estado da Segurança Pública
Vice-Governadoria	
ZPE-SERGIPE	Companhia Administradora a Zona de Processamento de Exportação de Sergipe

* Não utiliza Protocolo Externo para recebimento de documentos.

** Protocolo Externo em implantação

Preferências do Usuário

The screenshot shows a web browser window with the URL `edoc.se.gov.br/docflow/xhtml/docflow/external/principal/protocoloExternoListar.jsf`. The page title is "Preferências do Usuário" and the user is logged in as "Luiz Eduardo Ferreira Santos".

On the left, there is a sidebar with the "e-doc" logo and a menu with the following items:

- MEUS PROTOCOLOS
- NOVO PROTOCOLO
- PREFERÊNCIAS DO USUÁRIO (highlighted)

The main content area contains a form titled "Dados do Usuário" with the following fields:

Dados do Usuário	
Nome *	Luiz Eduardo Ferreira Santos
Telefone:	(79) 95891-5834
E-mail:	luizeduardo.santos@emgetis-se.gov.br
CPF/CNPJ *	408.916.745-00
Senha:	Confirmar Senha:

At the bottom right of the form is a green "Salvar" button.

Nesta opção o usuário pode alterar seus dados cadastrais, com exceção do e-mail que é o campo identificador. Após alteração, deve clicar no botão salvar para que seja concluída a alteração desejada.