



# Manual de Consulta aos Protocolos Online



PREFEITURA DE  
DIVINÓPOLIS



---

# 1. Considerações iniciais:

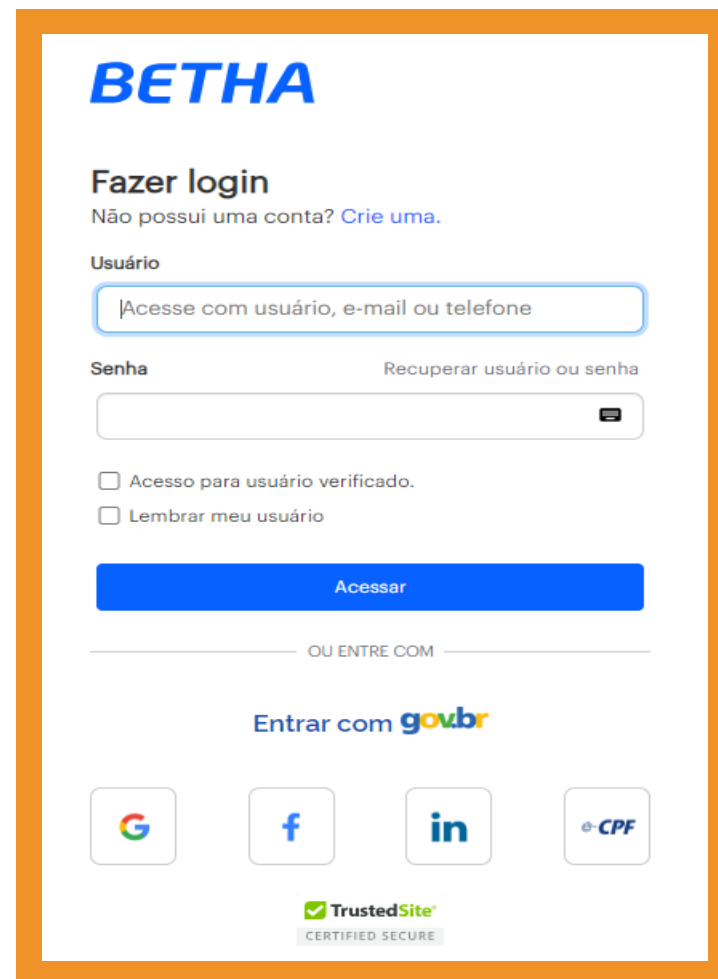
O sistema de Protocolo Online concede acesso ao cidadão divinopolitano às mais diversas opções de requerimento feitos à Prefeitura de Divinópolis.

Para acessá-lo clique no seguinte link: [Protocolo](#)

## 2. Formas de login:

Para entrar no sistema, recomendamos que o login seja feito através da opção:

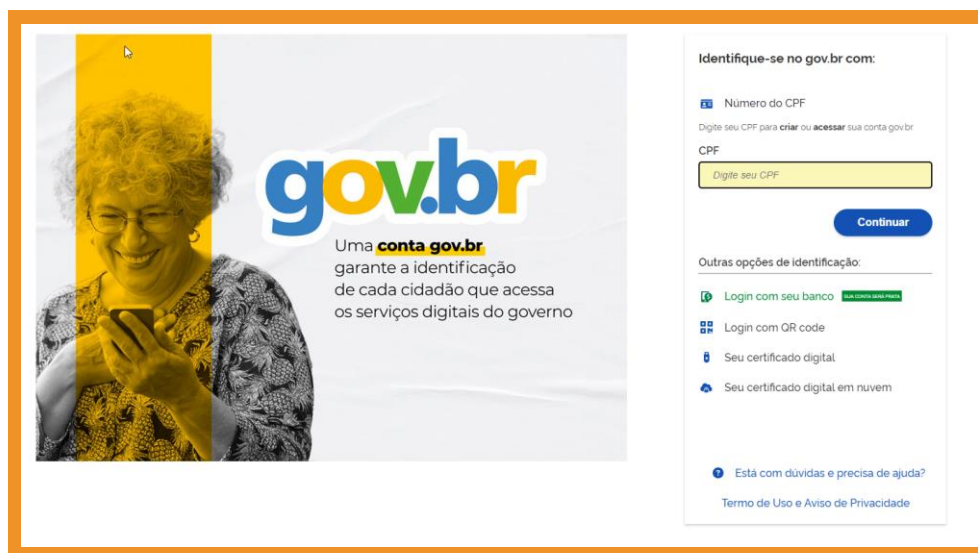
Entrar com **gov.br**



The screenshot shows the login interface for the BETHA system. At the top, the logo "BETHA" is displayed in blue. Below it, the heading "Fazer login" is followed by the text "Não possui uma conta? [Crie uma.](#)". The "Usuário" field contains the placeholder text "Acesse com usuário, e-mail ou telefone". The "Senha" field is empty, with a "Recuperar usuário ou senha" link to its right. Below the password field are two checkboxes: "Acesso para usuário verificado." and "Lembrar meu usuário". A blue "Acessar" button is positioned below the checkboxes. A horizontal line with "OU ENTRE COM" in the center separates the main login form from the social login options. These options include "Entrar com gov.br" and four icons for Google, Facebook, LinkedIn, and e-CPF. At the bottom of the page, there is a "TrustedSite" logo with the text "CERTIFIED SECURE".



## 2.1. Login pelo “Gov.br”:



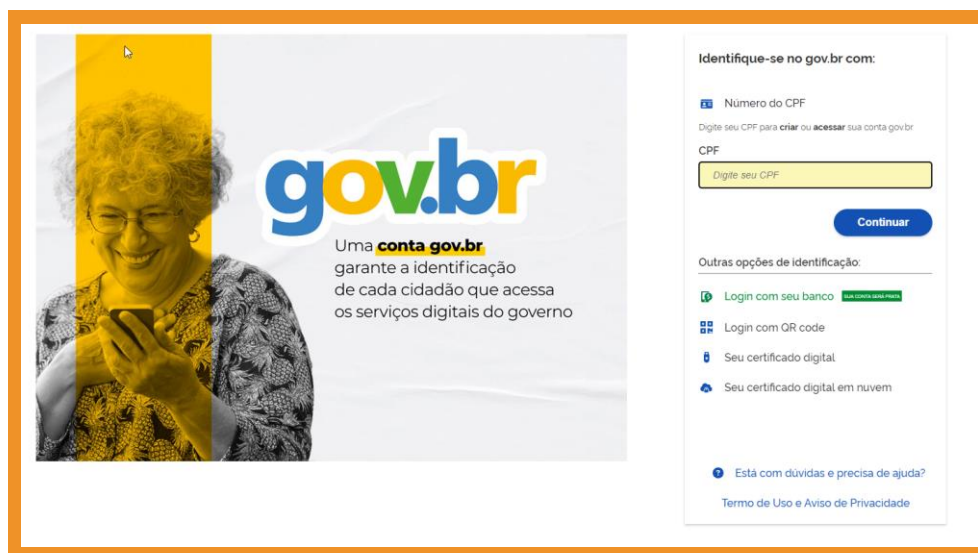
Utilize seu CPF e senha para fazer login através do Gov.br ou as outras opções listadas abaixo na imagem.

Caso tenha dúvidas, clique na opção, no fim da página:

[Está com dúvidas e precisa de ajuda?](#)

Obs: são aceitos acessos apenas de contas nível Prata ou Ouro do [Portal Gov.br](#)

## 2.1. Login pelo “Gov.br”:



Utilize seu CPF e senha para fazer login através do Gov.br ou as outras opções listadas abaixo na imagem.

Caso tenha dúvidas, clique na opção, no fim da página:

[Está com dúvidas e precisa de ajuda?](#)

Obs: são aceitos acessos apenas de contas nível Prata ou Ouro do [Portal Gov.br](#)

### 3. Entrando no Sistema:

A primeira página a ser aberta será a de criação de protocolos, caso esse não seja seu objetivo, clique em “Gestão de Processos” no canto direito superior da tela.

Gestão de processos > Nova solicitação

Cadastrando solicitação

1 Informações gerais      2 Dados pessoais      3 Documentos      4 Confirmação

Município da entidade \*  
Divinópolis (MG) x v

Local para solicitação \*  
PREFEITURA MUNICIPAL DIVINÓPOLIS x v

Grupo da solicitação \*  
v

Assunto \*

Motivo da sua solicitação \*

### 3. Visão Geral do Sistema:

Nessa tela é possível visualizar a situação dos processos com atualizações mais recentes.

Últimos processos VER TODOS

NÚMERO PROCESSO	ASSUNTO	SITUAÇÃO	
	ADMISSÃO DE ESTAGIÁRIO - CURRICULAR	Em análise	TAXAS
	CERTIDÃO DE ÚNICO IMÓVEL	Encerrado	TAXAS
	teste	Cancelado	TAXAS
	CERTIDÃO DE NÚMERO (COM PROJETO APROVADO)	Em análise	TAXAS
	TESTE	Retornado ao solicitante	TAXAS
	TESTE1	Em análise	TAXAS
	TESTE	Indeferido	TAXAS
	CORTE DE ÁRVORES	Não analisado	TAXAS

## 3.1. Consulta a Protocolos :

A consulta a protocolos pode ser feita de duas formas:

- 1.Opção “**Número único do processo**”\*.
- 2.Opção “**Visualizar Meus Processos**”.

\* Obs: **O Número único do processo** não é igual ao **Nº do protocolo**, e sim um código de acesso com letras e números gerados aleatoriamente pelo sistema.



## 3.1.1. Número Único do Processo:

Essa opção deve ser usada quando seu usuário não estiver cadastrado como Requerente nem como Interessado no processo, então o “Número único do processo” serve com uma chave de acesso para que terceiros também tenham acesso àquela solicitação. Veja exemplo abaixo.

**Prefeitura Municipal de Divinópolis**  
**00811.000000199/2024**  
**Nº único WIQ.ZG3.LXQ-DQ**  
Requerente: PREFEITURA MUNICIPAL DE  
Assunto: teste  
Data de protocolização: 11/03/2024

## 3.1.2. Visualizar meus processos:

Essa opção deve ser usada quando seu usuário for o Requerente ou estiver cadastrado como Interessado no momento da criação do protocolo.

NÚMERO PROCESSO	ENTIDADE	REQUERENTE	PARTES INTERESSADAS	ASSUNTO	SITUAÇÃO	
-	PREFEITURA MUNICIPAL DIVINÓPOLIS		---	ADMISSÃO DE ESTAGIÁRIO - CURRICUL...	<b>Em análise</b>	Ver todos detalhes
-	PREFEITURA MUNICIPAL DIVINÓPOLIS			CERTIDÃO DE ÚNICO IMÓVEL	<b>Encerrado</b>	Ver todos detalhes
-	PREFEITURA MUNICIPAL DIVINÓPOLIS		---	teste	<b>Cancelado</b>	Ver todos detalhes
-	PREFEITURA MUNICIPAL DIVINÓPOLIS			CERTIDÃO DE NÚMERO (COM PROJETO...	<b>Em análise</b>	Ver todos detalhes
-	Base de homologação - PM Divinópolis Protocolo		---	TESTE	<b>Retornado ao solicitante</b>	Analisar solicitação
-	Base de homologação - PM Divinópolis Protocolo		---	TESTE1	<b>Em análise</b>	Ver todos detalhes
-	Base de homologação - PM Divinópolis Protocolo		---	TESTE	<b>Interferido</b>	Ver todos detalhes
-	Base de homologação - PM Divinópolis Protocolo			CORTE DE ÁRVORES	<b>Não analisado</b>	Ver todos detalhes
-	Base de homologação - PM Divinópolis Protocolo		---	CORTE DE ÁRVORES	<b>Não analisado</b>	Ver todos detalhes
-	Base de homologação - PM Divinópolis Protocolo		---	TESTE1	<b>Não analisado</b>	Ver todos detalhes

1-10 de 21  resultados por página

< ANTERIOR 1 2 3 PRÓXIMA >

## 3.1.2. Situação dos processos:



A situação dos processos pode ser uma das seguintes opções:

1. **Pendente:** o processo ainda não passou na pré-análise para verificação se sua documentação está de acordo com a solicitação.
2. **Indeferido:** durante a pré-análise do processo foi identificado que a solicitação foi feita equivocadamente, por exemplo, o Assunto escolhido não está correto.
3. **Não analisado:** o setor responsável pela análise ainda não atribuiu a responsabilidade da análise daquele processo a um servidor.
4. **Em análise:** o servidor que recebeu o processo no sistema está analisando a solicitação.
5. **Retornado ao solicitante:** durante a análise da situação foi identificado que há alguma pendência, documentação ou informações, que o requerente precisa corrigir para que o processo seja novamente analisado.

## 3.1.2. Situação dos processos:



A situação dos processos pode ser uma das seguintes opções:

- 6. Devolvido pelo solicitante:** o requerente anexou nova documentação ou informações ao processo para que o servidor volte a analisa-lo.
- 7. Encerrado:** o servidor que analisou o processo deu uma resposta definitiva a sua demanda.
- 8. Arquivado:** após encerrado informações do processo foram arquivadas para futuras consultas, se necessário.
- 9. Parado:** setor que analisa o processo está aguardando alguma informação para terminar sua análise.
- 10. Cancelado:** por algum motivo o processo foi cancelado e não será mais analisado, por exemplo a desistência do requerente daquela solicitação.



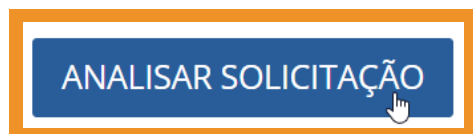
## 3.1.2.1. Retornado ao Solicitante:

Além do pagamento da taxa referente ao protocolo (nos casos em que houver necessidade), que deve ser feita após a pré-análise do processo ser aprovada. A única situação de processo que exige uma intervenção do Requerente é quando o processo estiver **Retornado ao Solicitante**.

Nesse caso, na página de **Visualização de Processos** (página 11 do manual) ao da situação do processo estará a opção **Analisar Solicitação**, conforme imagem abaixo:



Se estiver na tela do próprio processo, a opção **Analisar Solicitação** estará no canto inferior direito da tela



## 3.1.2.1. Retornado ao Solicitante:

Ao clicar em **Analisar Solicitação**, a tela mostrará o documento ou informação a ser fornecido e o **Motivo do Retorno**.

DESCRIÇÃO	MOTIVO DE RETORNO	ANEXOS DA SOLICITAÇÃO	SITUAÇÃO	
Cópia da Matrícula atualizada do imóvel.	anexar documentação solicitada	Visualizar	Aguardando anexo	

Caso seja solicitado que seja anexada um nova documentação, a informação **Aguardando Anexo** estará em amarelo no canto direito, ao lado ao clicar no cliques, terá a opção de anexar a documentação solicitada.

Caso seja solicitado alguma informação, clique na opção **“Comentários”**, para visualizar qual a informação solicitada.

Pode ser necessário preencher novamente as **“Informações Adicionais”** do processo, na aba ao lado.

DOCUMENTOS | COMENTÁRIOS | INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Normal | B | I | U | A | X<sub>1</sub> | X<sub>2</sub> | [List Icon] | [Text Color Icon] | [Link Icon] | [Image Icon] | [Quote Icon]


COMENTAR (CTRL + ENTER)


Corrigir informações - há 17 minuto(s)


Preencher corretamente as informações adicionais - 29/04/2024 - 14:38:04

## 3.1.2.1. Retornado ao Solicitante:

Após cumprida a exigência levantada pelo analista do processo, deverá **OBRIGATORIAMENTE** clicar na opção **Enviar** no canto inferior direito da tela, para que o processo seja encaminhada para nova análise. Apenas clicando nessa opção o analista será notificado que a pendência retornada seja novamente analisada

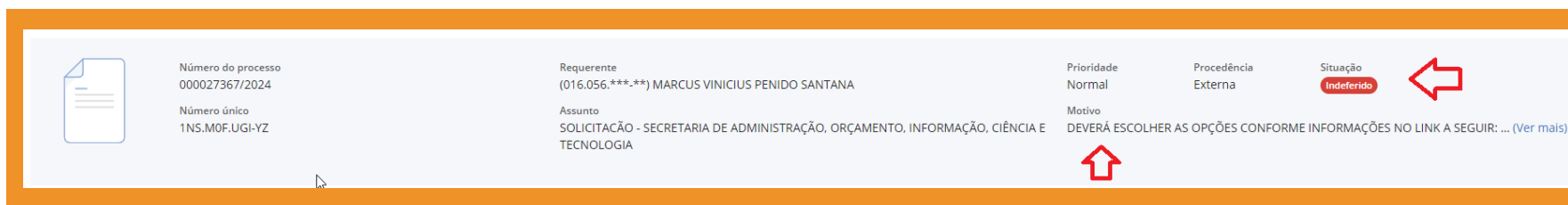
DESCRIÇÃO	MOTIVO DE RETORNO	ANEXOS DA SOLICITAÇÃO	SITUAÇÃO
		<a href="#">Visualizar</a>	<span>Anexo informado</span> 




 **ENVIAR**

## 3.1.2.2. Indeferido:

Nos casos em que o processo é indeferido na pré-análise, provavelmente a escolha do Assunto no momento do solicitação foi equivocada, para saber o motivo do indeferimento, verifique a opção **Motivo**, na lateral direita da tela, próximo ao status **Indeferido** do processo.



The screenshot shows a process card with the following information:

	Número do processo 000027367/2024	Requerente (016.056.***-**) MARCUS VINICIUS PENIDO SANTANA	Prioridade Normal	Procedência Externa	Situação <b>Indeferido</b>
	Número único 1NS.M0F.UGI-YZ	Assunto SOLICITAÇÃO - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, ORÇAMENTO, INFORMAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	Motivo DEVERÁ ESCOLHER AS OPÇÕES CONFORME INFORMAÇÕES NO LINK A SEGUIR: ... (Ver mais)		

Red arrows point to the 'Indeferido' status and the 'Motivo' field.



## 4. Gestão de Processos:

Ao clicar no número do processo ou nos três pontinhos e em “visualizar”, é possível verificar todas as informações do processo, incluindo seus andamentos, movimentações, pareceres, entre outros.

The screenshot displays a process management interface with the following details:

- Nº do processo:** 00811.000000199/2024
- Requerente:** (18.291.351/0001-64) PREFEITURA MUNICIPAL DE DIVINOPOLIS
- Prioridade:** Normal
- Procedência:** Interna
- Situação:** Não analisado
- Favorito:** ★
- Nº único:** WIQ.ZG3.LXQ-DQ
- Assunto:** teste
- Classe do processo:** Protocolo
- Visualizado por:**

Navigation tabs include: DADOS GERAIS, ANDAMENTOS, DOCUMENTOS, MOVIMENTAÇÕES, PARECERES, TAXAS, COMENTÁRIOS, JUNTAMENTOS, INFORMAÇÕES ADICIONAIS.

**Partes envolvidas**

NOME	CPF/CNPJ	TELEFONE
▼ PREFEITURA MUNICIPAL DE DIVINOPOLIS (Requerente)	18.291.351/0001-64	---

## 4.1. Gestão de Processos – Dados Gerais:

Na aba “**Dados Gerais**”, é possível visualizar, informações básicas do processo, a data em que foi solicitado, a data que o protocolo foi aceito, as “**Partes envolvidas**” no processo, que terão acesso a visualizar e responder etapas se necessário.

Número do processo

Requerente

Prioridade Normal

Procedência Externa

Situação Retornado ao solicitante

Número único

Assunto

DADOS GERAIS ANDAMENTOS DOCUMENTOS MOVIMENTAÇÕES PARECERES TAXAS COMENTÁRIOS INFORMAÇÕES ADICIONAIS TRANSFERÊNCIA DE IMÓVEL

Partes envolvidas

NOME	CPF/CNPJ	TELEFONE
▼		---

Protocolização

Solicitado em 17/04/2024 às 08:44:02

Protocolado em 17/04/2024 às 08:45:44

Protocolado por

Local COORDENADORIA DO SETOR DE PROTOCOLO

Endereço da ocorrência

Outras informações

## 4.2. Gestão de Processos – Andamentos:

Na Aba “**Andamentos**”, é possível verificar por quais setores da Prefeitura o processo foi analisado e qual setor está responsável pelo processo no momento, além da data e horário que foi encaminhado e recebido pelo setor de destino.

Nº do processo: 00811.000000199/2024  
Requerente: (18.291.351/0001-64) PREFEITURA MUNICIPAL DE DIVINOPOLIS  
Prioridade: Normal  
Procedência: Interna  
Situação: **Em análise**  
Favorito: ★

Nº único: WIQ.ZG3.LXQ-DQ  
Assunto: teste  
Classe do processo: Protocolo  
Visualizado por: Marcus Vinicius Penido Santana às 11/03/2024 08:55:01 (Ver mais)

DADOS GERAIS | **ANDAMENTOS** | DOCUMENTOS | MOVIMENTAÇÕES | PARECERES | TAXAS | COMENTÁRIOS | JUNTAMENTOS | INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Veja logo abaixo como está o andamento do processo e saiba exatamente por quais setores passou e por onde falta passar

FILTRAR POR: Roteiro efetivo | Excluídos

	Enviado por	Enviado em	Recebido por	Recebido em	Situação
1	GERENCIA ADMINISTRATIVA Organograma 018.003.004 - GERENCIA ADMINISTRATIVA	11/03/2024 às 09:24:47		11/03/2024 às 09:26:18	Confirmado

É transferência? Não  
Observação: ---

## 4.3. Gestão de Processos – Documentos:

Na Aba “**Documentos**”, é possível visualizar os documento anexados pelo Requerente.

**Documentos entregues**

DESCRIÇÃO	DOCUMENTO PADRÃO	DATA DE EMISSÃO	DATA DE VENCIMENTO	SITUAÇÃO
Requerimento	Visualizar	---	---	Entregue
Cópia do RG	---	---	---	Entregue
Cópia da	---	---	---	Retornado
Cópia do	---	---	---	Entregue
Carne de IPTU do imóvel	---	---	---	Entregue

**Documentos pendentes**

DESCRIÇÃO	DOCUMENTO PADRÃO
Para imóveis próprios - Cópia da Matrícula do imóvel	---
Para imóveis alugados - Contrato de Locação do imóvel e aditivos que o fazem vigente	---



## 4.4. Gestão de Processos – Movimentações:

Na Aba “**Movimentações**”, é possível verificar todas movimentações que aconteceram com o processo e os motivos dessas movimentações. As movimentações possíveis são: **Parado**, **Cancelado**, **Encerrado** e **Arquivado** (explicadas nas páginas 12 e 13 desse manual) ou eventuais reativações do processo.

The screenshot displays the 'Movimentações' (Movements) tab within a process management interface. The header includes fields for process identification and status:

- Nº do processo
- Requerente
- Prioridade: Normal
- Procedência: Externa
- Situação: Arquivado
- Favorito: ★
- Nº único
- Assunto
- Classe do processo: Protocolo
- Visualizado por

Navigation tabs include: DADOS GERAIS, ANDAMENTOS, DOCUMENTOS, **MOVIMENTAÇÕES**, PARECERES, TAXAS, COMENTÁRIOS, JUNTAMENTOS, INFORMAÇÕES ADICIONAIS, HISTÓRICO.

The main content area is titled 'Movimentações' and contains a table with the following data:

	LOCAL	REALIZADO POR	REALIZADO EM	TIPO
^	COORDENADORIA DO SETOR DE PROTOCOLO		07/05/2024 às 09:30:45	Parado
Motivo teste				
v	COORDENADORIA DO SETOR DE PROTOCOLO		07/05/2024 às 09:30:15	Cancelado

Below the table are expandable sections for: Reativações, Encerramentos, and Arquivamentos.

## 4.5. Gestão de Processos – Pareceres:

Na Aba **“Pareceres”**, é possível verificar todos os Pareceres emitidos no processo, se for um Parecer em texto, estará escrito no campo **“Parecer”**, caso o Parecer estiver em um arquivo em anexo, esse anexo estará disponível no cliques no canto direito.

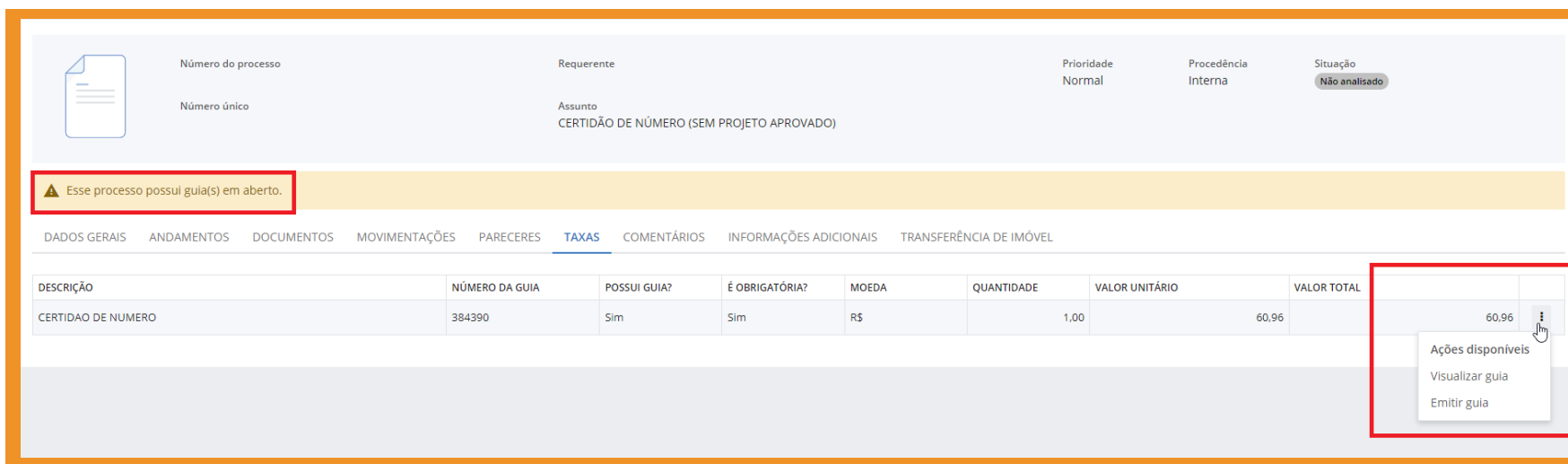
É possível também verificar quem emitiu o Parecer no campo **“Dado Por”**, a data desse Parecer no campo **“Dado em”**, o **“Resultado”** do Parecer, o setor responsável pelo Parecer em **“Organograma”**.

PARECER	DADO POR	DADO EM	RESULTADO	ORGANOGRAMA	CONCLUSIVO?
teste		07/05/2024 às 09:31:23	Indeferido	COORDENADORIA DO SETOR DE PROTOCOLO	👍
teste		07/05/2024 às 09:37:21	Indeferido	COORDENADORIA DO SETOR DE PROTOCOLO	👍
Em anexo		07/05/2024 às 09:37:57	---	COORDENADORIA DO SETOR DE PROTOCOLO	👎

## 4.6. Gestão de Processos – Taxas:

Na Aba “**Taxas**”, será possível identificar as taxas emitidas, especialmente na entrada do processo. A informação “**esse processo possui guia(s) em aberto**” estará destacada caso a taxa de entrada do processo ainda não tenha sido paga.

Para emitir a guia, clique nos 3 pontos no canto direito do protocolo e em “**Emitir Guia**”.



The screenshot displays a process management interface. At the top, a document icon is shown next to the following details:

- Número do processo: [Empty]
- Requerente: [Empty]
- Prioridade: Normal
- Procedência: Interna
- Situação: Não analisado
- Número único: [Empty]
- Assunto: CERTIDÃO DE NÚMERO (SEM PROJETO APROVADO)

A yellow warning banner states: **⚠ Esse processo possui guia(s) em aberto.**

Navigation tabs include: DADOS GERAIS, ANDAMENTOS, DOCUMENTOS, MOVIMENTAÇÕES, PARECERES, **TAXAS**, COMENTÁRIOS, INFORMAÇÕES ADICIONAIS, TRANSFERÊNCIA DE IMÓVEL.

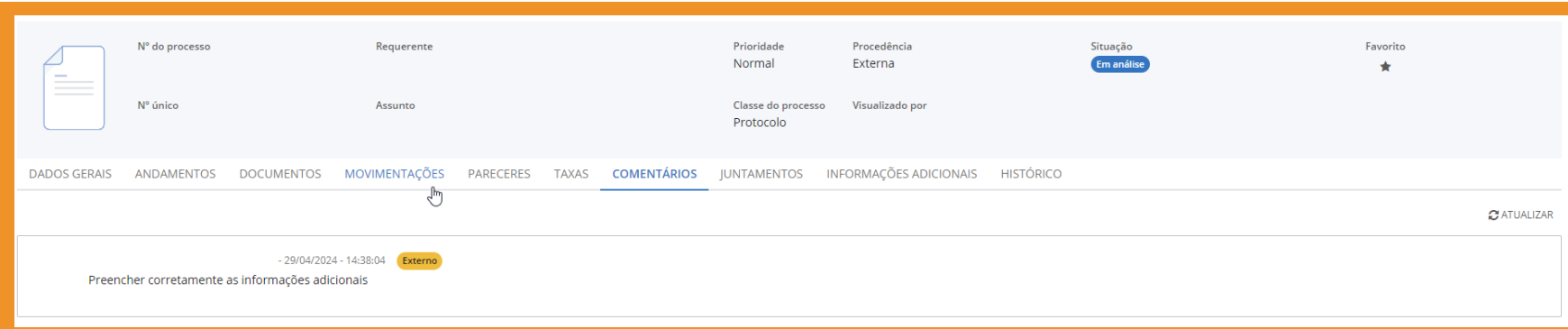
DESCRIÇÃO	NÚMERO DA GUIA	POSSUI GUIA?	É OBRIGATÓRIA?	MOEDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
CERTIDAO DE NUMERO	384390	Sim	Sim	R\$	1,00	60,96	60,96

A dropdown menu is open over the 'VALOR TOTAL' column of the first row, showing the following options:

- Ações disponíveis
- Visualizar guia
- Emitir guia

## 4.7. Gestão de Processos – Comentários:

Na Aba **“Comentários”**, poderá visualizar comentários feitos pelo servidor responsável pela análise do processo, que poderão ser respondidos pelo Requerente caso o processo esteja na situação **“Retornado ao solicitante”** (mais informações página 15).



The screenshot displays the 'Comentários' (Comments) tab within a process management interface. At the top, there is a header with a document icon and several fields: 'Nº do processo', 'Requerente', 'Prioridade' (Normal), 'Procedência' (Externa), 'Situação' (Em análise), and 'Favorito' (star icon). Below the header, there are two rows of labels: 'Nº único' and 'Assunto' in the first row, and 'Classe do processo' (Protocolo) and 'Visualizado por' in the second row. A navigation menu below the header includes tabs for 'DADOS GERAIS', 'ANDAMENTOS', 'DOCUMENTOS', 'MOVIMENTAÇÕES', 'PARECERES', 'TAXAS', 'COMENTÁRIOS' (highlighted), 'JUNTAMENTOS', 'INFORMAÇÕES ADICIONAIS', and 'HISTÓRICO'. An 'ATUALIZAR' button is located on the right side of the menu. The main content area shows a comment from 'Externo' dated '- 29/04/2024 - 14:38:04' with the text 'Preencher corretamente as informações adicionais'.



## 4.8. Gestão de Processos – Informações Adicionais:

Na Aba “**Informações Adicionais**”, poderá visualizar as informações preenchidas pelo Requerente ao solicitar o processo.

The screenshot shows a web interface for process management. At the top, there is a header with a document icon and several fields: 'Número do processo', 'Requerente', 'Prioridade Normal', 'Procedência Externa', and 'Situação' (with a blue button labeled 'Retornado ao solicitante'). Below this is a navigation menu with tabs: 'DADOS GERAIS', 'ANDAMENTOS', 'DOCUMENTOS', 'MOVIMENTAÇÕES', 'PARECERES', 'TAXAS', 'COMENTÁRIOS', 'INFORMAÇÕES ADICIONAIS' (highlighted), and 'TRANSFERÊNCIA DE IMÓVEL'. The main content area is titled 'Informações adicionais do assunto' and contains the text 'Certidão de N° Com Projeto Aprovado'. Below this, there are two input fields: 'N° de ordem do Projeto' with the value '123468' and 'Telefone'.



**Obrigado (a)**

**Prefeitura Municipal de Divinópolis**

Avenida Paraná, 2.601 - São José  
(37) 3229 8100

**Coordenadoria do Setor de Protocolo**

Av. Getúlio Vargas, 121, Centro  
(37) 3229-6518 



**PREFEITURA DE  
DIVINÓPOLIS**