

Como Protocolar um processo através do Portal de Atendimento



<https://atendimento.sefaz.pe.gov.br/>

Em acesso rápido, selecione : **Veículos** (IPVA/ICMS) para processos relacionados a Veículos ou **Protocolo Digital** para os demais processos. **Aqui neste manual veremos os processos do Protocolo Digital.**



Sumário

PROTOCOLO DIGITAL 1 – Abertura de Protocolo.....	2
PROTOCOLO DIGITAL 2– Consulta Andamento de Processo.....	7
PROTOCOLO DIGITAL 3– Cumprimento de Exigência.....	8

PROTOCOLO DIGITAL – Abertura de Protocolo

- 1- Acesse o Portal de Atendimento (<https://atendimento.sefaz.pe.gov.br/>). Ao entrar no Portal de Atendimento, o usuário deve iniciar seu acesso entrando com sua conta **gov.br**. Para entrar com a conta **gov.br**, clique em :



Login com gov.br

- 2- Ao clicar em “Login com gov.br” você é direcionado para a página do portal nacional **gov.br** (<https://acesso.gov.br/>), onde será possível criar ou entrar com sua conta:

Identifique-se no gov.br com:

 Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Digite seu CPF

Continuar

- 3- Ao retornar a página do Portal de Atendimento, selecione a opção Protocolo Digital:



- 4- Em seguida:

Abertura de Protocolo Digital

- 5- Selecione o assunto que deseja abrir um protocolo digital e prossiga conforme as instruções da tela. Ao clicar na caixa **GERAR PROTOCOLO**, do serviço que deseja solicitar, você é direcionado para a plataforma e-Fisco (exceto para os processos de regime especial e consulta formal) e seu serviço já vem selecionado.

Gerar Protocolo ☆

Gerar Protocolo

Já está de posse de toda documentação necessária, no formato imagem ou PDF, para o serviço desejado?

Serviço* -- Selecione uma opção --

- Selecione uma opção --
- Acerto e Apropriação de DAE
- Acerto e Apropriação de GNRE
- Certidão de Recolhimento
- Consulta Tributária
- Desistência de Contestação Eletrônica
- Desobrigatoriedade de NFC-e
- Esgotamento de Processo
- Liberação de Limite - NF-e para MEI
- Nota Fiscal Avulsa Tributada
- Regime Especial
- Restituição - GNRE
- Restituição - ICD
- Restituição - ICMS
- Restituição - IPVA
- Revisão de Notificação Automática de Débito - ICMS
- Revisão de Notificação Automática de Débito - IPVA

- 6- Verifique se o serviço que deseja dar entrada é o que está selecionado na tela), continue com sua solicitação clicando **SIM** (vide imagem abaixo) caso já tenha a documentação necessária para dar entrada em sua solicitação:

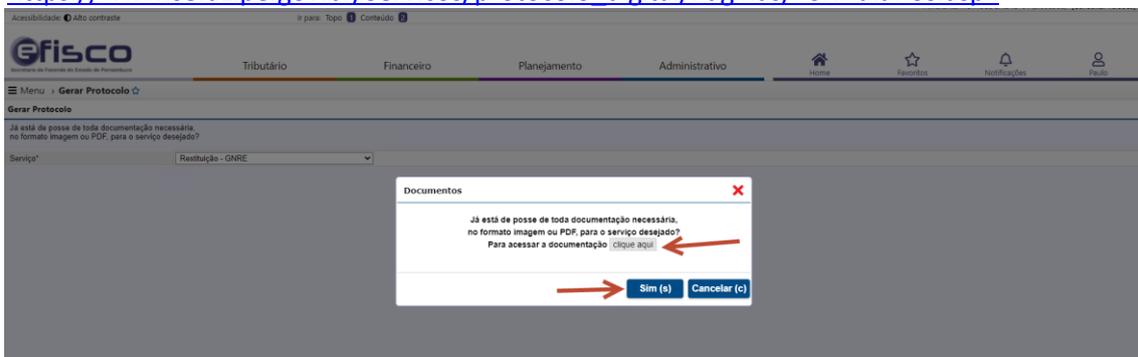
Documentos ✖

Já está de posse de toda documentação necessária, no formato imagem ou PDF, para o serviço desejado?
Para acessar a documentação [clique aqui](#)

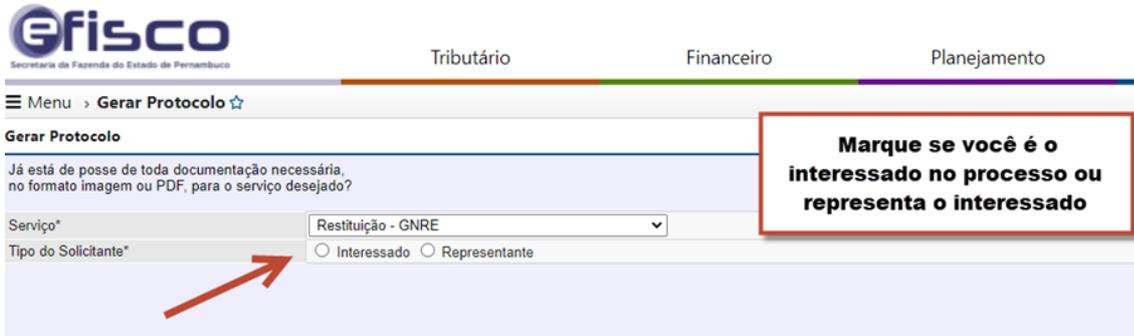
Sim (s)
Cancelar (c)

- 7- A lista de documentação necessária pode ser consultada no próprio formulário . Você pode acessar a relação de formulários no link:

https://www.sefaz.pe.gov.br/Servicos/protocolo_digital/Paginas/Formularios.aspx



8- - Seguindo com o protocolo, marque se você é o **interessado** ou **representante**:



9- Ao clicar em **Interessado** seus dados já vem preenchidos, basta informar um **e-mail de contato**. Clicando em **Representante**, você deve informar o tipo e o número do documento do **interessado** (CNPJ ou CPF). Se essa pessoa ainda não possuir cadastro no sistema eFisco, você deve informar os dados dela clicando na caixa “Cadastrar Pessoa”:

Cadastrar Pessoa

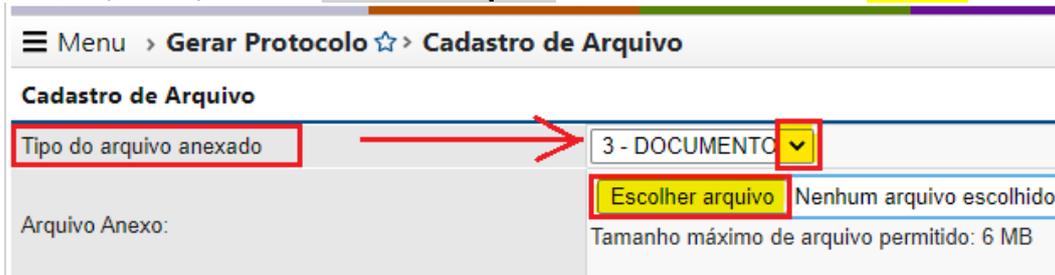
10- O próximo passo é **Anexar a Documentação** necessária para dar entrada no processo, clicando na caixa Anexar Documentos.

Anexar / Editar

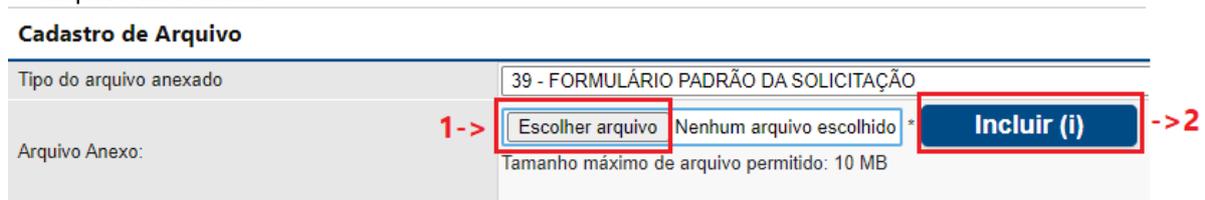
Atenção!

- Ao formato dos arquivos que podem ser anexados: **PDF, JPG, JPEG e PNG**
- Ao tamanho máximo do arquivo: **6Mb**

11- Selecione o **Tipo do arquivo** que vai anexar (clicando na seta destacada na cor **amarela**) e, em seguida, clique no quadrado “**Escolher Arquivo**” (também destacado em **amarelo**)



12- Selecione o(s) arquivos a serem incluídos e clique na caixa “**INCLUIR**” para efetivar a inclusão do arquivo no e-fisco:



ATENÇÃO! A caixa **ASSINAR** (vide tela abaixo) é **opcional**. Deve ser usada somente por quem certificado digital instalado no computador e quer usar o assinador do e-Fisco.

Menu > Gerar Protocolo > Cadastro de Arquivo

Cadastro de Arquivo

Tipo do arquivo anexado	-- Nenhum --	
Arquivo Anexo:	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo escolhido * <input type="button" value="Incluir (i)"/>	
Tamanho máximo de arquivo permitido: 10 MB		
Assinado	Nome do Arquivo	Tipo do Arquivo
<input type="button" value="Abrir (b)"/>		<input type="button" value="Assinar (s)"/> Opcional

★ **DICA:** É possível assinar requerimentos e documentos (PDF) eletronicamente através da conta **gov.br**. Assim sendo, depois de assinar o requerimento digitalmente, basta anexá-lo ao protocolo digital.
Saiba mais em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/assinatura-eletronica>

13- Caso tenha mais documentos para incluir, siga selecionando os arquivos a serem incluídos e clicando na caixa **“INCLUIR”**. Ao finalizar tudo, clique na caixa **“VOLTAR”**:

Menu > Gerar Protocolo > Cadastro de Arquivo

Cadastro de Arquivo

Tipo do arquivo anexado: 39 - FORMULÁRIO PADRÃO DA SOLICITAÇÃO

Arquivo Anexo: Nenhum arquivo escolhido

Tamanho máximo de arquivo permitido: 10 MB

Assinado	Nome do Arquivo	Tipo do Arquivo
Não	NOTA FISCAL AVULSA - NFA.pdf	OUTROS

14- Ao retornar a essa tela, para efetivar a sua solicitação, basta clicar em **Gerar Protocolo:**

Vide tela:

Acessibilidade: Alto contraste | Ir para: Topo | Conteúdo

efisco | Tributário | Financeiro | Planejamento | Administrativo | Home | Favoritos | Notificações | Usuário

Menu > Gerar Protocolo

Gerar Protocolo

Já está de posse de toda documentação necessária, no formato imagem ou PDF, para o serviço desejado?

Serviço: Restituição - GNRE

Tipo do Solicitante: Interessado Representante

e-mail de contato para este processo: teste@teste.com

Representante

CPF do Representante: 077.652.754-51

Nome do Representante: PAULO ROBERTO ALVES DOS SANTOS

Interessado

Utilizado, favor informar o tipo e o número do documento do interessado. Se o interessado não for localizado no Sistema, favor clicar no botão **CADASTRAR PESSOA**

Tipo do Documento do Interessado: CPF CNPJ

Número do Documento do Interessado: 99.999.999/0001-99

Nome do Interessado: EMPRESA DE TESTE

CEP: 50000000

Logradouro: RUA NOSSA SENHORA DO CARMO | Número: 2020

Complemento: ESCOLA | Bairro: PRAZERES

Cidade: JABOATÃO DOS GUARAPES | UF: PE

Anexar Documentos*

Tela Protocolo Digital.pdf

Anexar pelo menos 1 documento

*Campos Obrigatórios

15- COMPROVANTE DO PROTOCOLO

É importante guardar o número do protocolo gerado, para acompanhar o andamento. Clicando na caixa “**Comprovante de Protocolo**”, você o poderá salvar no seu computador.



Acessibilidade: Alto contraste Ir para: Topo Conteúdo

Efisco Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco

Tributário Financeiro Planejamento Administrativo Home Favoritos Notificações João

✓ Processo finalizado com sucesso. Favor anotar o nº do protocolo **2022.000000345395-55** para o acompanhamento do seu processo.

Comprovante de protocolo

Clique aqui para prosseguir (p)

TL.PRT.175-MP.30008

16- O **comprovante** contém o número do protocolo gerado e a unidade de destino, que será responsável pela recepção inicial e/ou análise do processo



COMPROVANTE DE PROTOCOLO DIGITAL

Número do Protocolo:	2022.000000345395-55	Data: 12/05/2022
Serviço:	RESTITUIÇÃO - GNRE	
e-mail de contato:	teste@teste.com	
Unidade de Origem:	ARE VIRTUAL	
Unidade de Destino:	UNIDADE DE ANÁLISE DE PROCESSOS FISCAIS	
Nome do Representante:	JOÃO DOS SANTOS	
CPF do Representante:	999.999.999-99	
Nome do Interessado:	EMPRESA DE TESTE	
CNPJ do Interessado:	99.999.999/0001-99	

PROTOCOLO DIGITAL – Consulta Andamento de Processo

- 1- Acesse o Portal de Atendimento (<https://atendimento.sefaz.pe.gov.br/>). Ao entrar no Portal de Atendimento, o usuário deve iniciar seu acesso entrando com a conta **gov.br do usuário que protocolou o processo**. Para entrar com a conta **gov.br**, clique em :

 Login com gov.br

- 2- Ao clicar em “Login com gov.br” você é direcionado para a página do portal nacional **gov.br** (<https://acesso.gov.br/>), onde será possível criar ou entrar com sua conta:

Identifique-se no gov.br com:

 Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Digite seu CPF

Continuar

- 3- Ao retornar a página do Portal de Atendimento, selecione a opção Protocolo Digital:



- 4- Em seguida selecione Consulta de Protocolo Digital. Ao clicar em Consulta de Protocolo Digital, você será direcionado ao eFisco>> função “Minhas Solicitações”

Consulta de Protocolo Digital

- 5- Na tela “Minhas solicitações”, informe o CPF ou CNPJ do requerente e clique em LOCALIZAR

Consultar Minhas Solicitações

Número do Protocolo:	<input type="text"/>	
Interessado:	<input type="radio"/> CPF <input type="radio"/> CNPJ <input type="text"/>	Digite o CPF ou CNPJ
Assunto Principal:	<input type="text"/>	
Posição do Protocolo:	EM ANDAMENTO ▾	Localizar (!)
Apenas Protocolos em Exigência:	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não	
Período de Cadastramento:	De <input type="text"/> Até <input type="text"/>	Clique em Localizar (dd/mm/aaaa)

PROTOCOLO DIGITAL – Cumprimento de Exigência

- 1- Acesse o [Portal de Atendimento](#) >> faça Login com a conta gov.br>> selecione o Protocolo Digital >> em seguida: [Atendimento de Exigências](#). Ao clicar em [Atendimento de Exigências](#), você será direcionado ao eFisco >> função “Minhas Solicitações”

Atendimento de Exigências

Na tela “Minhas solicitações” (eFisco), informe o CPF ou CNPJ do requerente e clique em LOCALIZAR. Verifique a situação do processo na última coluna.

Consultar Minhas Solicitações

Número do Protocolo:	<input type="text"/>	
Interessado:	<input type="radio"/> CPF <input type="radio"/> CNPJ	<input type="text" value="Digite o CPF ou CNPJ"/>
Assunto Principal:	<input type="text"/>	
Posição do Protocolo:	EM ANDAMENTO ▾	Localizar (l)
Apenas Protocolos em Exigência:	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não	Clique em Localizar
Período de Cadastramento:	De <input type="text"/> Até <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)	

Se o processo estiver em exigência, clique no nome **EXIGÊNCIA** para abrir a tela de “Andamento do Processo”.



- 2- Na tela “Andamento do Processo”, verifique os campos [Exigências Pendentes](#) e [Descrição da Exigência](#):

Exigencias Pendentes:	Descrição Da Exigência:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- 3- Para cumprir a exigência, anexando algum documento, clique na caixa **Anexar / Editar**

- 4- Selecione o **Tipo do arquivo** que vai anexar (clcando na seta destacada na cor **amarela**) e, em seguida, clique no campo **Escolher Arquivo** (também destacado em **amarelo**)

☰ Menu > Gerar Protocolo ☆ > Cadastro de Arquivo

Cadastro de Arquivo

Tipo do arquivo anexado	3 - DOCUMENTO ▾
Arquivo Anexo:	Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Tamanho máximo de arquivo permitido: 6 MB

- 5- Selecione o(s) arquivos a serem incluídos e clique na caixa **Incluir** para efetivar a inclusão do arquivo no e-fisco:

Cadastro de Arquivo

Tipo do arquivo anexado: 39 - FORMULÁRIO PADRÃO DA SOLICITAÇÃO

Arquivo Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido * Incluir (i) ->2

Tamanho máximo de arquivo permitido: 10 MB

ATENÇÃO! A caixa **ASSINAR** (vide tela abaixo) é **opcional**. Deve ser usada somente por quem certificado digital instalado no computador e quer usar o assinador do e-Fisco.

Menu > Gerar Protocolo > Cadastro de Arquivo

Cadastro de Arquivo

Tipo do arquivo anexado: -- Nenhum --

Arquivo Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido * Incluir (i)

Tamanho máximo de arquivo permitido: 10 MB

Assinado	Nome do Arquivo	Tipo do Arquivo

Abrir (b) Assinar (s) **Opcional**

★ **DICA:** É possível assinar requerimentos e documentos (PDF) eletronicamente através da conta **gov.br**. Assim sendo, depois de assinar o requerimento digitalmente, basta anexá-lo ao protocolo digital. Saiba mais em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/assinatura-eletronica>

- 6- Caso tenha mais documentos para incluir, siga selecionando os arquivos a serem incluídos e clicando na caixa **"INCLUIR"**. Ao finalizar tudo, clique na caixa **"Voltar"**:

Menu > Gerar Protocolo > Cadastro de Arquivo

Cadastro de Arquivo Limpar campos

Tipo do arquivo anexado: 39 - FORMULÁRIO PADRÃO DA SOLICITAÇÃO

Arquivo Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido * Incluir (i)

Tamanho máximo de arquivo permitido: 10 MB

Assinado	Nome do Arquivo	Tipo do Arquivo
Não	NOTA FISCAL AVULSA - NFA.pdf	OUTROS

Abrir (b) Assinar (s) Excluir (x) Voltar (v)

- 7- Ao retornar a essa tela, para efetivar a sua solicitação, basta clicar em **ATENDER EXIGÊNCIA**