

## FAQ - Perguntas Frequentes

### Todos que possuem expresso, automaticamente possuem acesso ao e-Protocolo?

Não. O acesso ao e-Protocolo Digital é liberado pelo Gestor de Acesso, cada órgão possui o seu responsável. Você precisará ter um cadastro prévio no Expresso, solicitar ao Gestor de Acesso para incluir seu usuário no sistema e-Protocolo. Para saber quem é o Gestor de Acesso do seu órgão, acesse a Central de Apoio: <http://www.administracao.pr.gov.br/apoio>

### Quem é o Gestor de Acesso?

Geralmente o Gestor de Acesso do órgão é o chefe do setor de Protocolo Geral, mas em alguns órgãos essa função abrange o chefe do setor Administrativo e outros funcionários designados por eles.

### Como é o processo de cadastro de usuário no e-Protocolo?

O servidor deve ter um cadastro prévio no Expresso para que o Gestor de Acesso efetue a inclusão do usuário no sistema, defina quais módulos do sistema o usuário terá acesso, o local para tramitação de protocolos e se o usuário é ou não é responsável pelo local.

### Como ocorre a parametrização dos cadastros no sistema, tanto dos responsáveis por cada setor, quanto dos assuntos por departamentos? E das pessoas que estarão atuando nesse fluxo?

Se o usuário ainda não possui acesso ao sistema, deverá solicitar ao Gerenciador de acesso do próprio órgão (<http://www.administracao.pr.gov.br/apoio/modules/faq/category.php?categoryid=9>). O Gerenciador de acesso também pode definir quem terá o perfil de responsável. Esta ação é de competência de cada órgão, não havendo interferência da SEAP. Quanto aos assuntos, estamos trabalhando para a alteração do item 2 do anexo da resolução 3779/2015, onde consta que todos os setores de Protocolo Geral dos órgãos integrantes do sistema devem receber e cadastrar documentos, devidamente identificados, independentemente do assunto e do órgão de destino do mesmo. A partir daí poderemos definir os assuntos por órgão.

### Documentos manuscritos e processamento OCR. Como fazer?

Muitos assuntos são protocolados através de requerimento em que o impetrante tem a liberdade de redigir sua solicitação. Segundo orientação do curso (incluir documento - documentos externos), os documentos manuscritos, não podem ser reconhecidos pela forma correta, pelo processamento OCR.

No momento, não há um sistema capaz de reconhecer textos manuscritos com perfeição, através do método de OCR. A variação entre a grafia de cada indivíduo é muito grande e por vezes os sistema reconhecem de forma errônea. Já os textos datilografados e/ou impressos possuem uma acuracidade muito boa. O sistema não determina que todo documento deva passar por OCR, portanto o anexo de um requerimento manuscrito pode ser realizado. No arquivo PDF ele será tratado como imagem e não como texto. Lembre-se que o OCR tem por objetivo indexar o conteúdo do documento na pesquisa textual do e-Protocolo Digital, facilitando assim a procura.

### Os processos administrativos sanitários também serão inseridos no e-protocolo digital?

Todos os processos que são protocolados nos órgãos do Poder Executivo do Estado do Paraná utilizarão o e-protocolo digital, inclusive os sanitários.

### Nas Regionais temos o Setor de Protocolo, ao qual os demais setores se reportam para a criação de cada novo processo no sistema. Na versão online, cada setor/departamento dentro das Regionais será responsável pela inserção no sistema, ou será responsabilidade do Setor de Protocolo?

O protocolo digital permite que o próprio usuário protocole seu documento. Recomendamos que o setor de protocolo geral continue cadastrando apenas documentos externos.

### No Escritório Regional onde trabalho existe o sistema e-Protocolo, mas somente é gerado o protocolo on line. No e-Protocolo Digital toda documentação será inserida on line? É isso?

É exatamente isso. Todas as peças documentais serão salvas no computador, convertidas em arquivo PDF e incluídas no volume do processo. Orientamos que os documentos que farão parte do protocolo digital sejam solicitados em formato PDF. Caso não seja possível, deverá ser digitalizado e o documento físico ficará sob responsabilidade do interessado.

### Os núcleos terão as duas formas de assinaturas? Em um processo de aposentadoria por exemplo, o processo é assinado por quem?

A assinatura eletrônica só não será permitida para estagiários.

Quanto ao processo de aposentadoria, deverá ser feito um mapeamento e a definição de quais documentos terão a obrigatoriedade do certificado digital. Nos demais documentos poderá ser utilizada a assinatura eletrônica.

### Gostaria de saber como é o sistema de tramitação dos processos digitais. O destinatário recebe a notificação por Expresso?

A tramitação ocorre no e-protocolo. O destinatário receberá um e-mail notificando o envio de protocolo e na Tela Inicial do sistema aparecerão os protocolos encaminhados na aba "Minhas pendências".

### Os protocolos físicos podem se tornar digitais?

Não há a obrigatoriedade de digitalizar todos os protocolos físicos do órgão, porém é possível transformar um protocolo físico em um digital. Neste caso o protocolo físico ficará arquivado e seguirá apenas no formato digital.

### Se colocar uma palavra chave ou assunto de forma errônea, terá algum problema mesmo tendo o setor de destino corretamente?

O cadastro de protocolo com assuntos e palavras-chaves errados dificultam na identificação do código para arquivamento. Para evitar tais dificuldades iremos relacionar cada assunto e palavra-chave por órgão com referência para os códigos da Tabela de Temporalidade Meio e/ou Fim.

### Tentei fazer meu login no e-protocolo e diz que meu usuário está bloqueado, o que devo fazer?

Você precisa ligar para a CAC -(41) 3200 5007 e escolher a opção desbloquear senha.

### O cadastrador vai inserir o primeiro documento que pode estar listado na Lista de Modelos? Ou apenas fará o cadastramento da primeira tela?

O usuário com permissão para cadastrar protocolo obrigatoriamente deve incluir um documento de abertura, pode ser um modelo pré-existente ou um arquivo em PDF.

### Sabemos que há um risco de segurança com essas informações. Os bancos de dados das empresas e órgãos públicos estão sendo hackeados (sequestro de dados) e são liberados após o pagamento de resgate. O sistema é seguro?

O sistema é seguro. É realizado backup de todas as informações do e-Protocolo, garantindo assim a recuperação, se necessário. As informações trafegadas entre o seu navegador e os servidores do e-Protocolo são criptografadas, dificultando a sua interceptação. Ademais, os equipamentos que hospedam o sistema do e-Protocolo estão alocados no Data Center Corporativo do Governo do Estado dispoendo de alto desempenho, confiabilidade e disponibilidade.