

# Manual do Usuário

## Protocolo Virtual

Documento na versão 1.0

**Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ/AM**  
**2020**

## Sumário

Requisitos do Sistema .....	3
Acesso ao Protocolo Virtual .....	4
Usando Certificado Digital .....	4
Usando Login e Senha .....	4
Formalizando um Processo .....	6
Passo 1: Escolha do Órgão do Estado .....	6
Passo 2: Escolha do Assunto .....	7
Passo 3: Informações sobre o Assunto selecionado .....	7
Passo 4: Envio dos arquivos .....	8
Usando Login / senha.....	8
Usando Certificado Digital .....	9

## Requisitos do Sistema

Primeiramente, para um bom funcionamento do Protocolo Virtual, é necessária a instalação do componente de assinatura. Este componente pode ser encontrado na página inicial do Protocolo Virtual. **O componente está disponível APENAS para Microsoft Windows.**

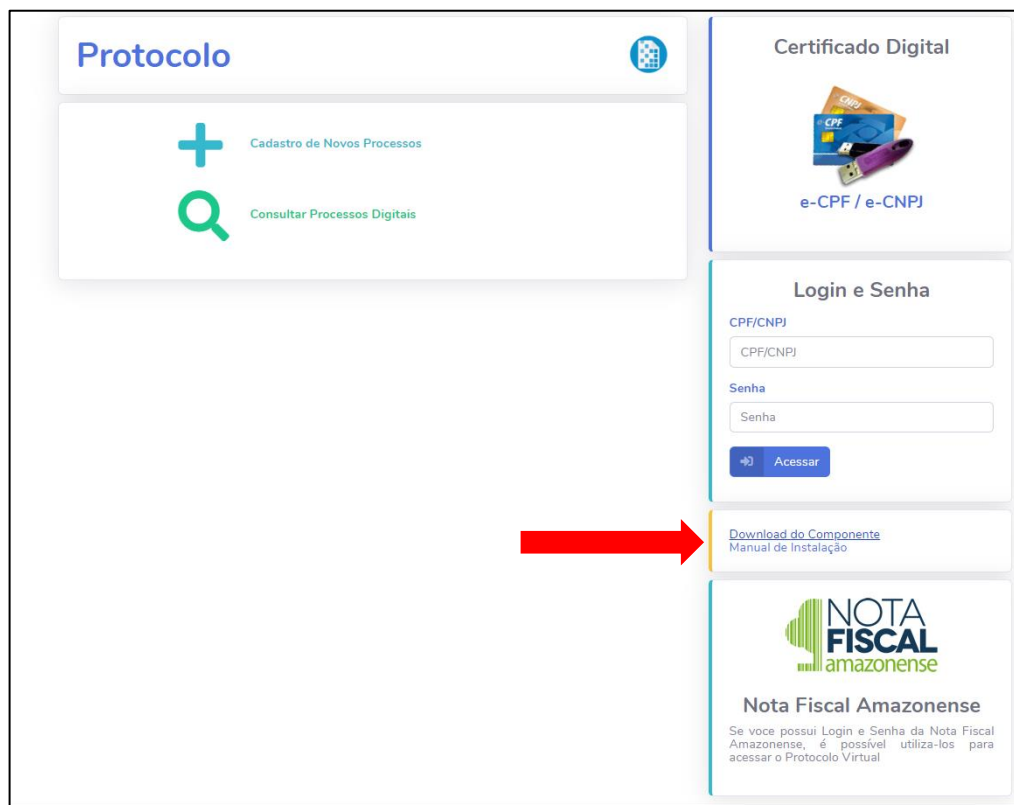


Figura 1: Localização do download do componente.

O manual de instalação do componente está presente logo abaixo do link de download. Sugerimos que siga as instruções de instalação do componente.

Caso tenha algum problema ou dificuldade no momento da instalação, envie-nos um e-mail para [projeto.protocolo@sefaz.am.gov.br](mailto:projeto.protocolo@sefaz.am.gov.br).

Lembramos que a instalação do componente necessita do Java instalado em sua máquina ([https://www.java.com/pt\\_BR/download/](https://www.java.com/pt_BR/download/)).

Recomendamos a utilização do Google Chrome ou do Mozilla Firefox como navegadores, em suas últimas versões.

Após a instalação do componente, um ícone deverá aparecer no canto superior direito do seu navegador, como apresentado na imagem abaixo.

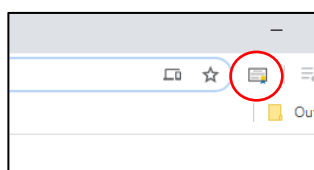


Figura 2: Ícone do componente instalado.

## Acesso ao Protocolo Virtual

Existem duas formas de ter acesso ao protocolo. A primeira é através do seu certificado digital e a segunda é através do login e senha do programa Nota Fiscal Amazonense (<https://nfamazonense.sefaz.am.gov.br/>).

### Usando Certificado Digital

Para o acesso com certificado digital, você já deve ter conectado seu certificado no computador e depois clicar na imagem com a informação “e-CPF / e-CNPJ”.



Figura 3: Porta de entrada usando certificado digital.

Ocorrendo tudo certo, o sistema redirecionará para a primeira tela do sistema de Protocolo Virtual. Caso contrário, ele informará o motivo do não acesso.

### Usando Login e Senha

O acesso por login e senha necessita o prévio cadastro no programa Nota Fiscal Amazonense. Caso já seja cadastrado, basta utilizar as mesmas credenciais para ter acesso ao sistema.



Figura 4: Acesso por Login/Senha.

No caso do esquecimento da senha, recomendamos acessar o site do programa Nota Fiscal Amazonense e utilizar a função “Esqueci a Senha” e seguir os passos recomendados (<https://nfamazonense.sefaz.am.gov.br/minha-conta/esqueci-a-senha/>).

## Formalizando um Processo

O Protocolo Virtual é uma ferramenta que foi criada com a finalidade de facilitar a vida do cidadão. Nela, você poderá protocolar processo para vários Órgãos do Estado do Amazonas, dependendo da sua necessidade.

Estamos em constante melhoria na ferramenta e em constante expansão com os órgãos do Governo Estadual.

Para formalizar um processo, na tela inicial, após a sua identificação, clique na opção denominada “Novo Processo”.



Figura 5: Novo Processo

O fluxo para formalização de um processo no Protocolo Virtual tem quatro passos:

1. Escolha do Órgão Estadual, por exemplo, SEFAZ;
2. Escolha do assunto;
3. Informações dos documentos necessários para o assunto escolhido, e;
4. Inclusão dos documentos.

### Passo 1: Escolha do Órgão do Estado

Nesta etapa, é onde você selecionará com qual das entidades deseja se comunicar. A nível de exemplo, selecionaremos a SEFAZ.

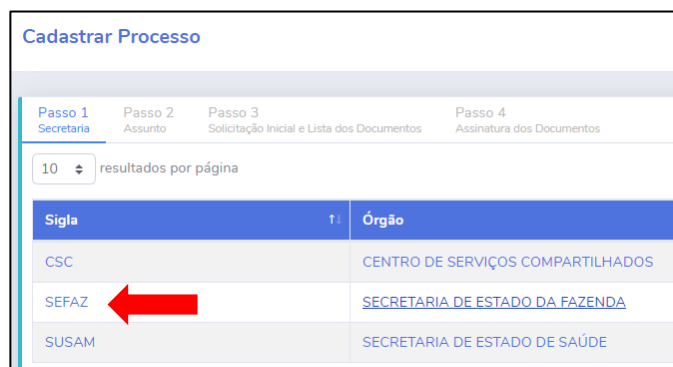


Figura 6: Lista de Órgãos.

Após o clique, o sistema passará para o próximo passo automaticamente.

## Passo 2: Escolha do Assunto

Cada entidade seleciona uma lista de assuntos e os disponibiliza para a sociedade. Pode acontecer de um determinado assunto de seu interesse ainda não está disponível no protocolo, para esses casos, recomendamos que entre em contato com o órgão e verifique a possibilidade de ser disponibilizado o assunto no Protocolo Virtual.

Cada órgão é responsável pela lista de assuntos disponibilizados para a sociedade e a ferramenta tem a função de proporcionar que eles sejam convertidos em processos.

Como exemplo, selecionaremos a aba “IPVA” e o assunto “BOM CONDUTOR”.

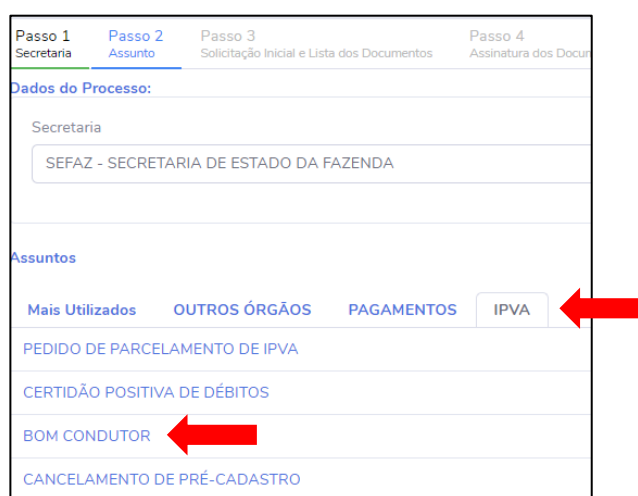


Figura 7: Escolha do Assunto

Após o clique, o sistema passará para o próximo passo automaticamente.

## Passo 3: Informações sobre o Assunto selecionado.

Nesta tela, serão apresentadas todas as informações necessárias para a formalização do processo com o assunto escolhido. Embasamento jurídico, lista de documentos obrigatórios e opcionais e modelos de documentos.

No exemplo, observamos que o assunto BOM CONDUTOR tem em sua lista 7 (sete) tipos de documentos, sendo 1 (um) deles opcional e os demais são obrigatórios.

**Para seguir para o próximo passo, onde iremos selecionar os arquivos para enviar, é necessário clicar no botão PRÓXIMO.**

Documentos Requeridos e Modelos			
Tipo	Modelo	Arquivo	Obrig
Requerimento	Requerimento do Bom Condutor		Sim
Declaração	Declaração de Veracidade		Sim
Taxa de Expediente			Não
Comprovante de residência			Sim
Carteira Nacional de Habilitação			Sim
Documento de Identificação (RG, CPF, CNPJ, etc.)			Sim
CRLV			Sim

Anterior Próximo Cancelar

Figura 8: Botão para o Passo 4.

## Passo 4: Envio dos arquivos

Neste passo, a tela difere um pouco para quem acessou usando certificado digital e login/senha.

### Usando Login / senha

Iniciaremos mostrando a visão do passo 4 para quem acessou utilizando Login e Senha. Nesta tela, será apresentada uma lista de todos os documentos (obrigatórios e opcionais).

Primeiramente, selecione o tipo de documento. Após, clique para selecionar o arquivo que está na sua máquina e, por fim, clique no botão “Anexar PDF”.

**Apenas documentos no formato PDF são aceitos pela ferramenta.**

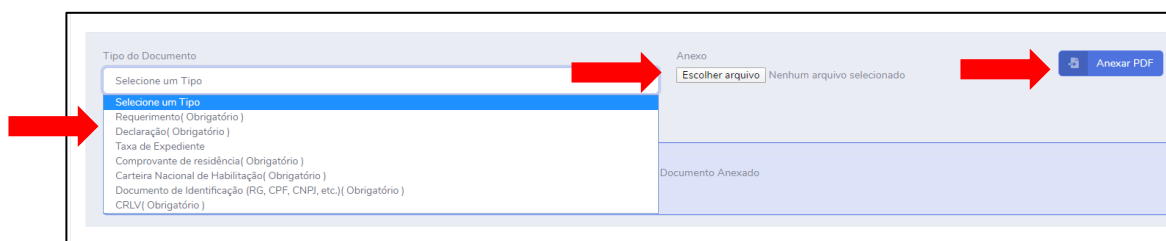


Figura 9: Selecionando o arquivo.

Após o clique em “Anexar PDF”, o tipo de documento selecionado irá para uma lista logo abaixo.

Faça esse procedimento para todos os tipos de documentos obrigatórios e os opcionais, se for o caso.

Quando terminar, o botão “Assinar Documentos e Gerar Processo” ficará habilitado.



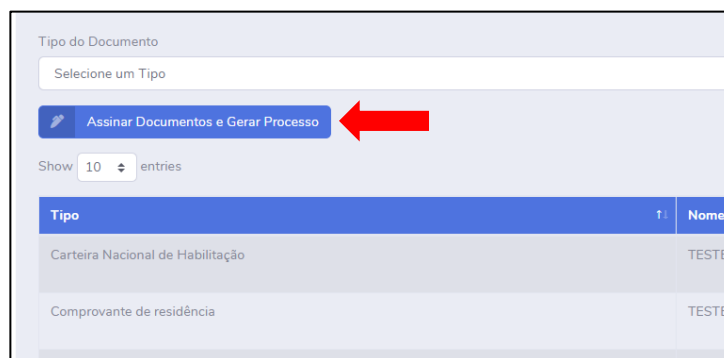


Figura 10: Botão para formalizar o processo.

Ao clicar no botão, o processo será formalizado, retornará o número de protocolo e você poderá acompanhar seu andamento através do menu “Consultar Processo”.

### Usando Certificado Digital

Ao iniciar o quarto passo, usando o certificado digital e com o componente instalado corretamente, será iniciado o carregamento do Assinador de Documentos. Dependendo da Internet do cliente, esse carregamento pode demorar alguns minutos.



Figura 11: Informação do carregamento do assinador.

Uma vez carregado, o sistema solicitará a permissão de execução do assinador. Selecione o botão “Executar” na tela, idêntica a essa, que será apresentada.



Figura 12: Permissão para executar o assinador.

Após a permissão, será solicitada a senha do seu certificado digital.

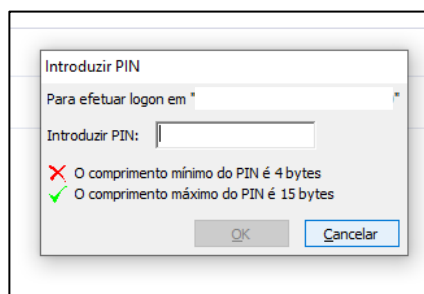


Figura 13: Solicitando senha do Certificado Digital.

O assinador será carregado. Selecione um tipo de documento na lista e em seguida clique no botão “Adicionar documento” para buscar o arquivo na sua máquina.

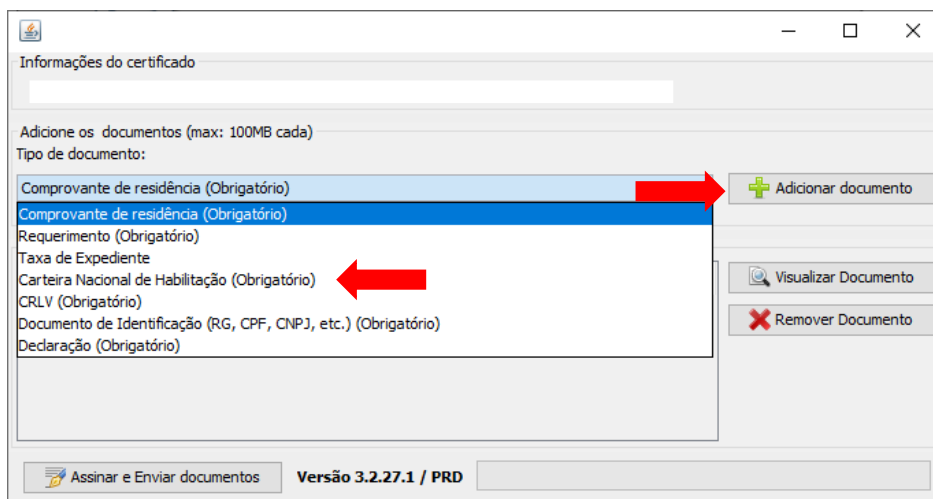


Figura 14: Lista de documentos para a formalização do processo.

Ao adicionar os arquivos no assinador, eles serão apresentados na lista “Documentos adicionados”. Para a formalização do processo, todos os documentos marcados como obrigatórios devem ser adicionados. No caso do esquecimento de algum dos documentos obrigatórios, o sistema enviará um alerta.

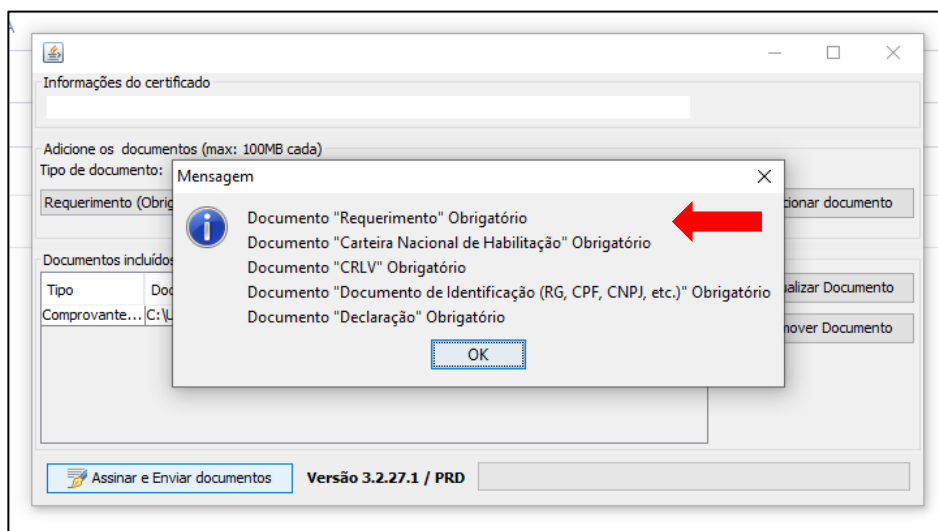


Figura 15: Aviso de falta de documentos obrigatórios.

Após todos os documentos serem inseridos na lista, clique no botão “Assinar e Enviar documentos”. Os documentos serão assinados, enviados e o processo formalizado.

Ao término desse procedimento, o processo será formalizado e retornará o número de protocolo e você poderá acompanhar seu andamento através do menu “Consultar Processo”.