

# MANUAL

EBSERH

## MANUAL DO USUÁRIO CERTIFICAÇÃO DIGITAL SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO

Versão: 1.1 | 2023



**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 1 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

	<b>Data</b>	<b>Status</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>
1.0	18/01/2022	Elaboração do documento	Victor Alex Begnini Paulo Cesar Guimaraes Campos Eliane Cunha Marques Rodrigo Vaz dos Santos Natalfcia Batista Bueno Claudia Brandao	Victor Alex Begnini Paulo Cesar Guimaraes Campos Eliane Cunha Marques Rodrigo Vaz dos Santos Natalfcia Batista Bueno Claudia Brandao
1.1	29/12/2023	Atualização do documento	Fabiana Maronez Peçanha Ribeiro Cláudia Lemos Nascimento	Cláudia Lemos Nascimento

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 2 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO</b> .....	3
<b>3. CONTA GOV.BR</b> .....	4
<b>3.1 Acessando a conta GOV.BR</b> .....	4
<b>3.2 Esqueci minha senha do GOV.BR</b> .....	6
<b>3.3 Criar uma conta GOV.BR</b> .....	6
<b>4. COMO SOLICITAR O CERTIFICADO DIGITAL</b> .....	7
<b>4.1 Solicitação no site do SOUGOV.BR</b> .....	7
<b>4.2 Solicitação no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Governo Federal</b> .....	12
<b>4.3 Para Concessão de Certificado Digital a Colaboradores Sem Vínculo com a EBSEH</b> .....	15
<b>4.4 Procedimentos Finais</b> .....	15
<b>5. COMO REALIZAR A INSTALAÇÃO NO CELULAR</b> .....	16
<b>6. PERGUNTAS FREQUENTES</b> .....	16
<b>6.1 O que preciso para obter o certificado digital NEOID?</b> .....	16
<b>6.2 Como sei que a solicitação foi aprovada?</b> .....	17
<b>6.3 Após aprovação da emissão do Certificado Digital, o que preciso fazer?</b> .....	17
<b>6.4 Não me recordo dos dados necessários para a instalação do Certificado Digital no celular - Onde conseguir?</b> .....	17
<b>6.5 Deletei o e-mail de confirmação que consta a senha de relacionamento, como resgatar essa senha?</b> .....	19
<b>6.6 Tenho prazo para instalar o aplicativo Neoid no celular?</b> .....	19
<b>6.7 Mensagem de cancelado ao tentar instalar o NEOID no celular – o que fazer?</b> .....	19
<b>6.8 Tenho instalado, mas não me lembro do PIN - Onde conseguir?</b> .....	20
<b>6.9 Preciso instalar no computador e parear?</b> .....	21
<b>6.10 Já tenho o Certificado Digital da EBSEH instalado. Posso utilizar?</b> .....	21

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 3 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

## 1. INTRODUÇÃO

A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) apresenta a Coleção de Manuais do Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), composta de manuais elaborados pela equipe de Serviços de Desenvolvimento de Sistemas (SDS) da Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas de Informações (CDSI) da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). A coleção conta com manuais voltados para o preenchimento dos diversos módulos do AGHU.

A elaboração dos diversos manuais objetiva auxiliar os colaboradores na usabilidade do AGHU com instruções gerais. Com tal ação, visamos trazer mais uma ferramenta de apoio aos Hospitais Universitários, bem como melhorar a qualidade do atendimento prestado pelos hospitais aos usuários.

O Manual do Usuário foi elaborado com uma linguagem simples, contendo a descrição passo-a-passo do sistema e respostas a questionamentos frequentes. Esperamos que os usuários do AGHU tenham maior autonomia no esclarecimento de eventuais dúvidas por meio do conteúdo dos manuais.

## 2. OBJETIVO

Este manual apresenta inicialmente as funcionalidades gerais que compõe o sistema de certificação digital em um hospital universitário, oferecendo uma visão detalhada de seu comportamento padrão, com a descrição de suas operações e formas de acesso.

Cada funcionalidade existente no sistema é apresentada por meio de explicações, acompanhada das ilustrações de telas.

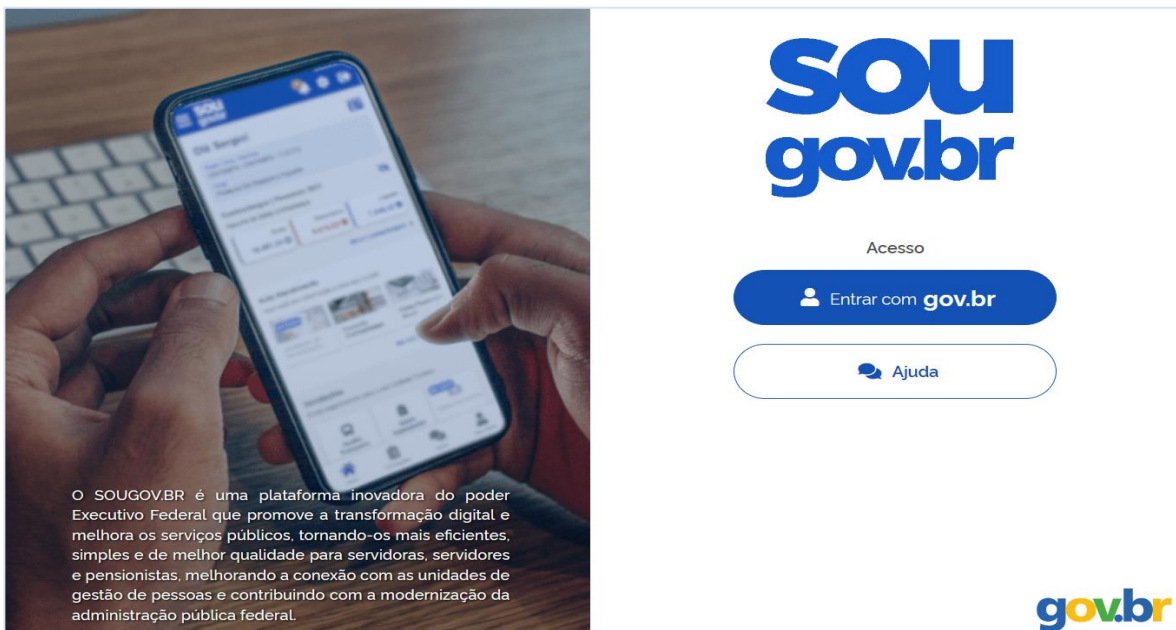
Este manual tem o objetivo de orientar quanto aos processos de solicitação e obtenção de certificado digital aos colaboradores. Os passos aqui descritos mostram, de forma objetiva e didática, as etapas que devem ser rigorosamente seguidas com vistas a autorização e emissão do certificado.

O processo de aquisição dos certificados digitais prevê o uso nas áreas administrativa e assistencial. Trata-se de recurso previamente dimensionado pela Administração Central e Hospitais da Rede, exigindo critério em sua distribuição. Neste sentido, os Superintendentes e seus colaboradores devem ponderar quanto a definição do empregado ou colaborador que portará o certificado uma vez que é **PESSOAL e INTRANSFERÍVEL**.

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 4 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

### 3. CONTA GOV.BR

Para a solicitação dos Certificados Digitais, o requisitante, primeiramente, deverá acessar o SOUGOV.BR: <https://sougov.economia.gov.br/sougov/>



O SOUGOV.BR é uma plataforma inovadora do poder Executivo Federal que promove a transformação digital e melhora os serviços públicos, tornando-os mais eficientes, simples e de melhor qualidade para servidoras, servidores e pensionistas, melhorando a conexão com as unidades de gestão de pessoas e contribuindo com a modernização da administração pública federal.

Após clicar no link disponível, o requisitante será conduzido para a tela de identificação, onde deverá digitar seu CPF para criar ou acessar sua conta gov.br.

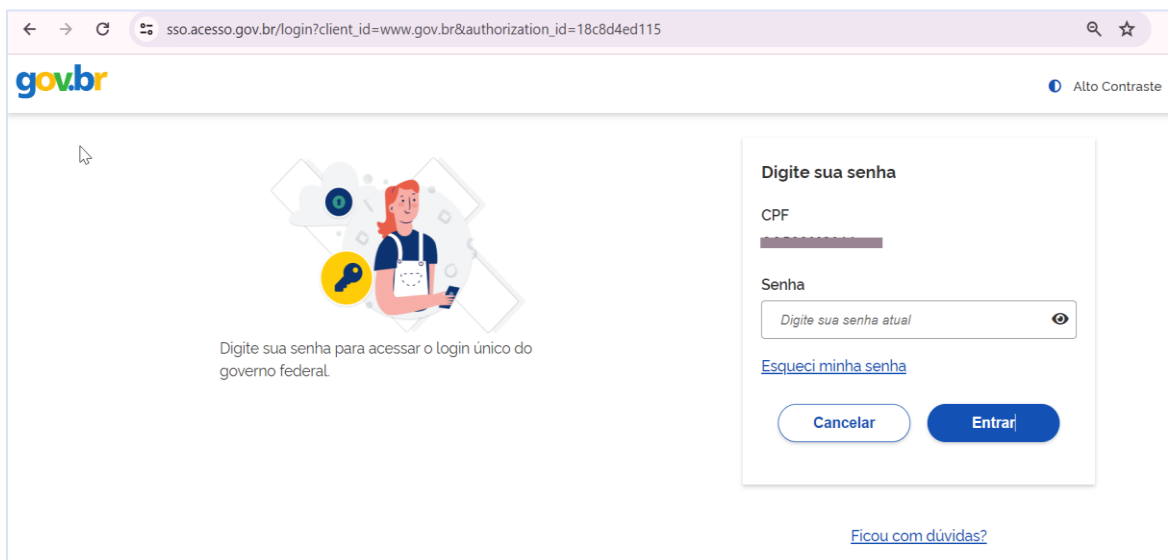
#### 3.1 Acessando a conta GOV.BR

Para quem já possui conta no site gov.br, digite seu CPF e clique no botão “Confirmar”.

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 5 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

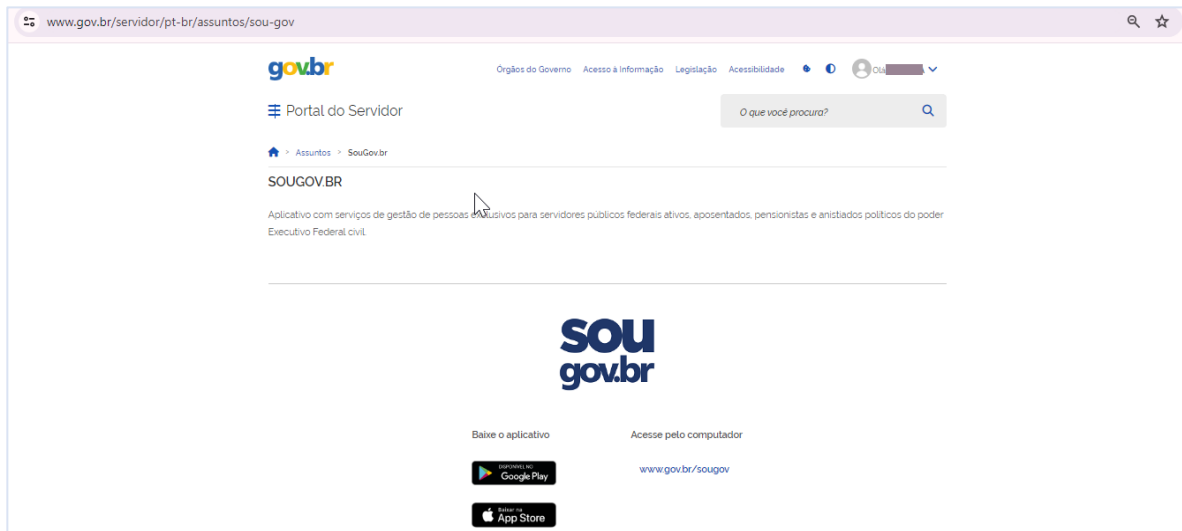


Depois, digite sua senha e clique no botão “Entrar”.



O acesso estará liberado:

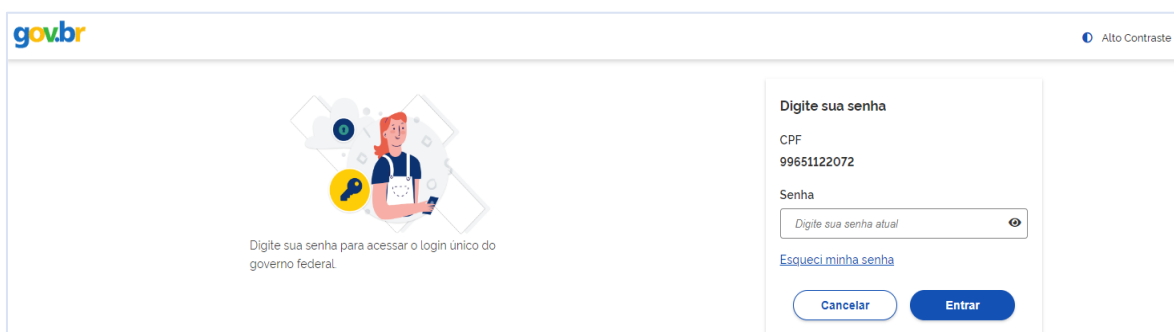
Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 6 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	



### 3.2 Esqueci minha senha do GOV.BR

Caso o requisitante tenha esquecido a sua senha, ou deseja atualizá-la poderá selecionar a opção “Esqueci minha senha”.

O link - “Ficou com dúvidas?” - poderá ser acessado para melhor entendimento sobre o uso da conta e os produtos do gov.br.



### 3.3 Criar uma conta GOV.BR

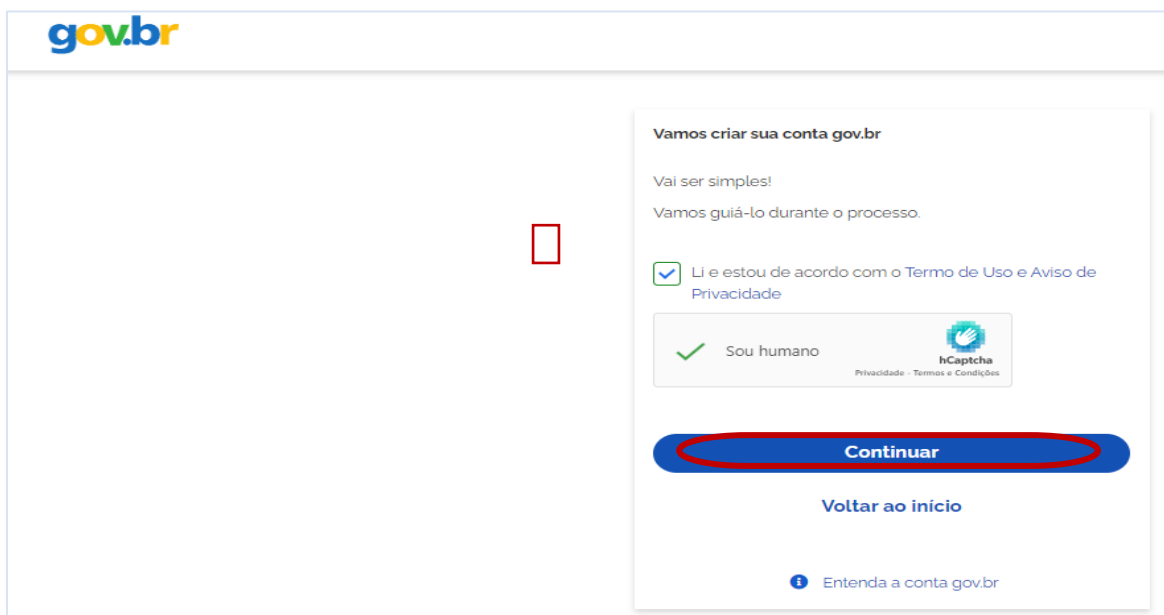
Caso você não tenha conta no site gov.br, é necessário criar para posteriormente solicitar o seu certificado digital.

Para isso, acesse o site gov.br, digite o número do seu CPF e clique no botão “Confirmar”.

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 7 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	



Marque as opções solicitadas pelo site e clique em “Continuar” para criar a conta gov.br.



#### 4. COMO SOLICITAR O CERTIFICADO DIGITAL

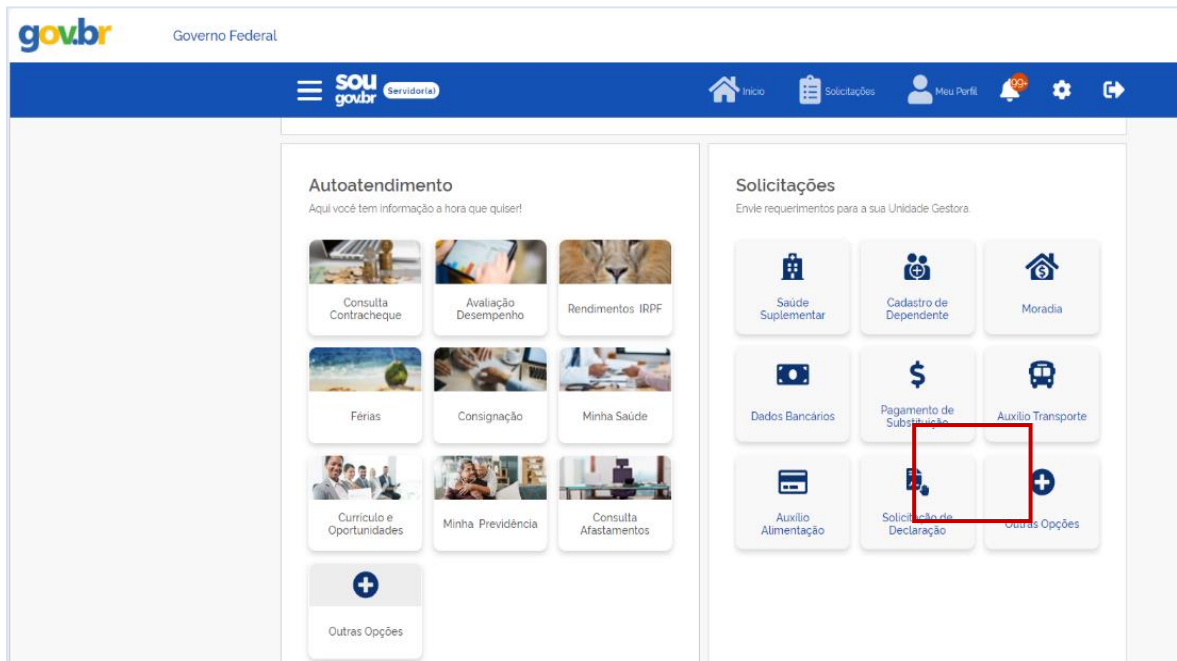
##### 4.1 Solicitação no site do SOUGOV.BR

Acesse o site do SOUGOV.BR pelo aplicativo ou pela página web:

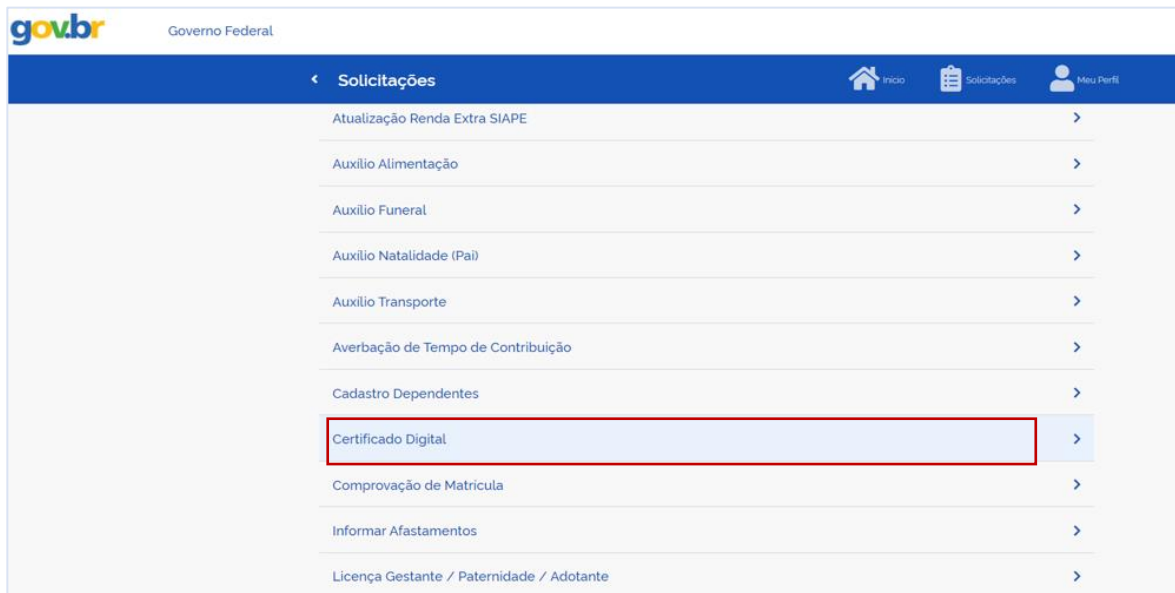
<https://sougov.economia.gov.br/sougov/>


Na área das “Solicitações”, clique em “Outras Opções” para acessar todos os serviços disponíveis.

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 8 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

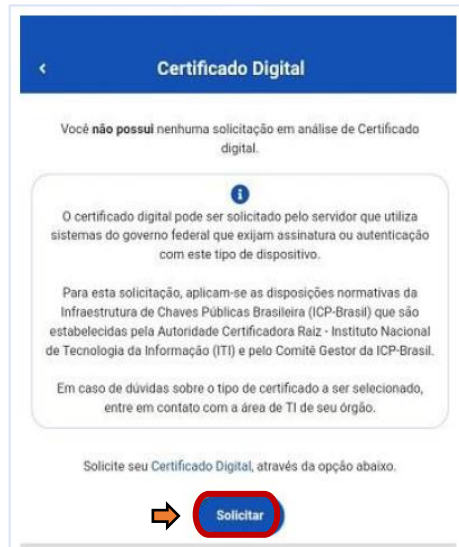


Selecione e clique em “Certificado Digital”.



Solicite o seu Certificado Digital através do botão “Solicitar” (  ).

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 9 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	



Confira atentamente se os nomes do Chefe Imediato e Superior estão corretos, pois serão eles que autorizarão sua solicitação. Se os nomes estiverem corretos, selecione o botão “Avançar”.

Caso haja alguma divergência, cancele a solicitação e entre em contato com sua Unidade de Gestão de Pessoas para atualização cadastral – “Para localizar a unidade, clique aqui”.



Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 10 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

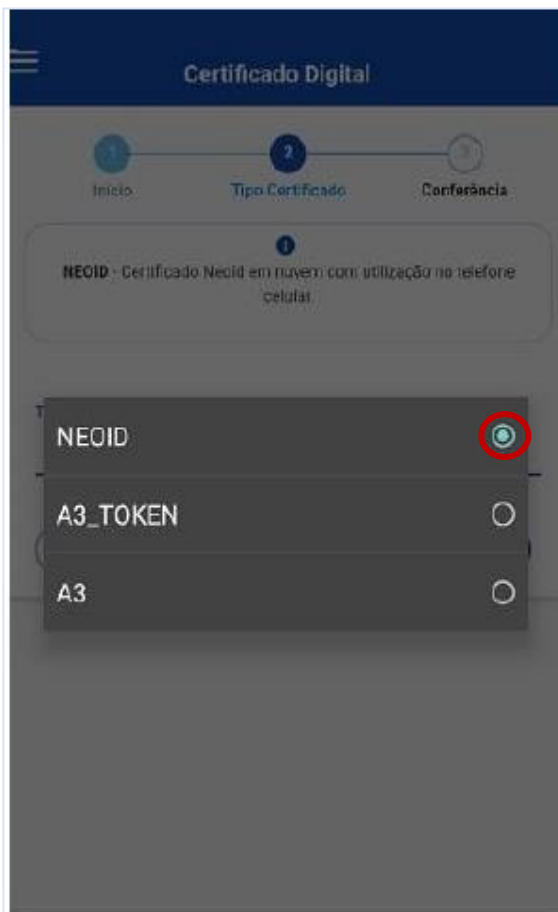
Após verificar os dados, será apresentado um menu para marcação do tipo de certificado digital.

Existem 3 (três) tipos de certificados digitias:

- 1- NEOID – Certificado NEOID em núvem com utilização no telefone celular;
- 2- A3\_TOKEN – Certicado Digital com fornecimento de Token (pendrive) pelo SERPRO;
- 3- A3 – Certificado Digital sem fornecimento de Token (pendrive);

**IMPORTANTE:** O requisitante deverá selecionar a opção NEOID.

Informe o tipo de Certificado Digital e clique em “Avançar”.



Confira todos os dados e envie a solicitação:

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 11 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023 Versão: 1.1	Próxima revisão: 27/12/2025



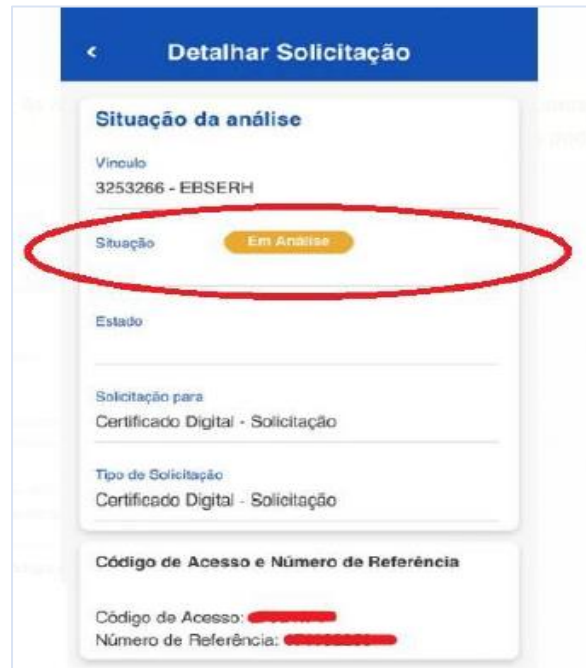
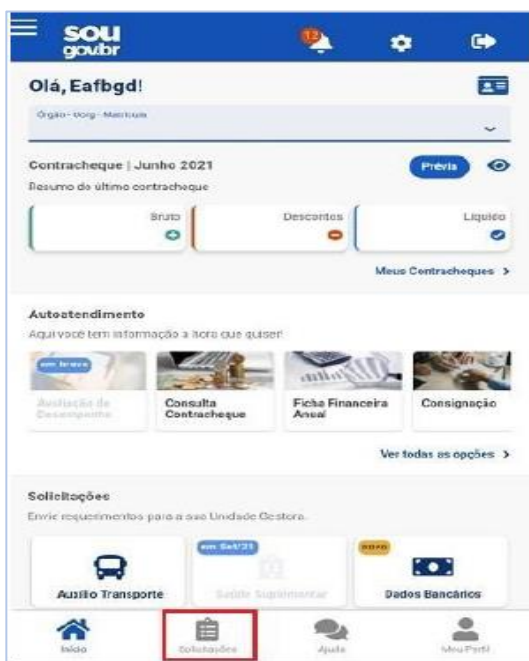
Após a solicitação aparecerá a mensagem: “Solicitação foi emitida com sucesso.”

Caso a solicitação seja aprovada, será enviado via e-mail o Código de Acesso e o Número de Referência que são necessários no momento da instalação do certificado.



Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 12 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

Para acompanhar sua solicitação, acesse o SouGov.br via web ou via aplicativo e clique em “Solicitações”, disponível na tela principal do SouGov.



#### 4.2 Solicitação no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Governo Federal

De posse do número de Referência, o solicitante deverá abrir um processo SEI do tipo “Gestão de TI – Provimento de Certificados Digitais” e preencher o “Formulário de Solicitação de Certificados Digitais” (vide modelo abaixo).

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 13 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

**Gerar Formulário**

---

**Formulário de Solicitação de Certificado Digital**

Identificação do Hospital Universitário:

Lotação:

Nome do Solicitante:

CPF:

E-mail:

Número do Requerimento:

Será utilizado na área:

Assistencial

Administrativa

Descrição da Necessidade:

O certificado digital é único, pessoal e intransferível. Eventual extravio de senha, que exija a emissão de outro certificado, será realizada às custas do demandante.

Todos os campos do formulário são de preenchimento obrigatório.

O “Formulário de Solicitação de Certificados Digitais” deverá ser preenchido e assinado pelo solicitante, aprovado e assinado pela chefia imediata e pelo(a) Superintendente da unidade hospitalar.

Eventualmente, e para agilizar o processo de autorização, pode ser criado um único processo contendo um despacho do Superintendente e um despacho da chefia imediata para autorizar vários Formulários de Solicitação de Certificados Digitais. Mas tal medida deve ser conversada e acertada entre as partes, pois para cada Formulário preenchido deverá ser devolvido um Certificado de Titularidade gerado na autorização realizada no sistema STGEPE- CERTIFICADOS, tornando o processo grande e difícil de controlar.

O (a) Superintendente poderá delegar formalmente ao Gerente Administrativo a incumbência de aprovar a solicitação do certificado digital das áreas administrativas no âmbito da sua Unidade Hospitalar, comunicando a Comissão de Emissão e Aprovação de Certificados Digitais - CEACD/DTT, via SET, essa delegação.

O formulário preenchido, devidamente assinado e autorizado, deverá ser encaminhado ao Setor de Tecnologia da Informação da sua Unidade Hospitalar, a Comissão de Emissão e Autorização de Certificados Digitais do Hospital, se houver, ou a Comissão de Emissão e Autorização de Certificados Digitais da Sede, que irá prosseguir com o procedimento de emissão/aprovação.

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 14 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

**Assim que os certificados digitais forem emitidos, o solicitante receberá a confirmação no e-mail constante no cadastro do SouGov.br e o autorizador encaminhará o processo com um despacho de resposta via SEI ao solicitante, o qual deverá certificar-se de armazenar em segurança os dados encaminhados pelo e-mail.**

Nas Unidades Hospitalares o representante de TI responsável pela aprovação deverá preencher um formulário onde os dados do certificado emitido são enviados para a Comissão de Emissão e Autorização de Certificados Digitais (CEACD/DTT) na Administração Central da Ebserh.

Cada Unidade Hospitalar deverá realizar a distribuição dos certificados digitais utilizando o registro de processos de solicitação no SEI, conforme levantamento anterior, respondendo a cada concessão com um despacho ou ofício tendo como anexo ao processo a Certidão de Titularidade emitida pelo sistema de autorização STGEPE-CERTIFICADOS.

A distribuição ficará a cargo dos chefes de TI de cada Unidade Hospitalar, em conformidade com as presentes diretrizes e com os dispositivos do presente Manual de Solicitação de Certificados Digitais e demais orientações repassadas aos chefes de TI.

Na Sede a distribuição está sob a responsabilidade da Comissão de Emissão e Autorização de Certificados Digitais (CEACD/DTT).

O próximo passo é a instalação do NEOID. Ele pode ser baixado nas lojas GooglePlay ou Appstore no smartphone ou tablet do usuário.

O SERPRO, fornecedor da solução, disponibiliza o manual do NEOID pelo link: <https://servicos.serpro.gov.br/neoid/media/manual-neoid.pdf>

Caso exista dúvidas com relação a instalação do aplicativo, a equipe de Tecnologia da Informação da Unidade Hospitalar deverá ser contatada.

Mais informações sobre o NEOID podem ser encontradas através do site: <https://servicos.serpro.gov.br/neoid/>.

Após a conclusão dos passos acima descritos, o solicitante estará apto para utilizar seu certificado pelo smartphone ou tablet.

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 15 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

#### 4.3 Para Concessão de Certificado Digital a Colaboradores Sem Vínculo com a EBSERH

Colaborador sem vínculo com a EBSERH, e aquele que exerce atividades no âmbito das Unidades Hospitalares da Rede sem possuir vínculo empregatício original com a Empresa. Por exemplo, servidores ligados às Universidades e que prestam serviços nas Unidades Hospitalares.

Para essa autorização o procedimento é o mesmo que o descrito neste manual, entretanto os seguintes dados dos colaboradores deverão ser enviados/tramitados, **MOMENTANEAMENTE**, para area no SET CEACD/DTT: **CPF, NOME DO COLABORADOR**.

O envio deverá ser feito pelo SEI, pode ser enviada no processo uma planilha com a lista de colaboradores a serem vinculados.

O CEACD providenciará a vinculação do CPP do colaborador ao contrato entre EBSERH e SERPRO. Após a vinculação o processo será devolvido a Unidade Hospitalar com despacho confirmando a vinculação do CPP.

Após essa devolutiva o colaborador seguirá os mesmos procedimentos do empregado, descritos neste manual, para obter o certificado digital.

#### 4.4 Procedimentos Finais

O requisitante é o responsável por encerrar o processo no SEI.

Eventuais necessidades de utilização de quantidade de certificados digitais destinadas para uma finalidade, deverão ser comunicadas a área no SEI, CEACD/DTT, via ofício-SEI. Esta opção só é possível no caso de utilização de certificados destinados para uso assistencial em utilização administrativa ou vice e versa; sem a alteração da quantidade total estabelecida para a Unidade Hospitalar.

Importante frisar que o certificado digital é único, pessoal e intransferível. Dessa forma, eventual extravio de senha, que exija a emissão de outro certificado para a mesma pessoa, será realizada às custas do demandante.

**Após confirmação da emissão do certificado digital o colaborador deverá efetuar a ativação do certificado digital em um dispositivo no prazo de 30 dias, caso contrário poderá o a validade e não será possível utilizar o requerimento e/ou ativar o certificado, ocorrendo a sua perda.**

Esclarecimento de dúvidas poderão ser encaminhadas, também ao [ceacd.sede@ebserh.gov.br](mailto:ceacd.sede@ebserh.gov.br)

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 16 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

## 5. COMO REALIZAR A INSTALAÇÃO NO CELULAR

Baixe e instale o aplicativo NeolD em seu celular, disponível nas lojas [Google Play](#) e [Apple Store](#).

Após baixar o aplicativo, abra e informe os seguintes dados:

- 1- Número de Referência;
- 2- Código de Acesso;
- 3- Senha de Relacionamento.

Depois, clique em ENVIAR CREDENCIAIS.



**IMPORTANTE:** O Número de Referência e o Código de Acesso – você encontrará no site onde foi feita a solicitação: [sougov.br](http://sougov.br) - <https://sougov.economia.gov.br/sougov/login> (vide pág.12).

E a Senha de Relacionamento, no e-mail encaminhado pelo SERPRO que você recebeu confirmando a emissão do Certificado Digital.

## 6. PERGUNTAS FREQUENTES

### 6.1 O que preciso para obter o certificado digital NEOID?

Além de ter uma conta no site do SOUGOV.BR é preciso fazer a solicitação nesse site, bem como no SEI mediante abertura de processo e preenchimento do formulário.

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 17 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

## 6.2 Como sei que a solicitação foi aprovada?

Você saberá que sua solicitação foi aprovada mediante:

- 1 – Recebimento de um e-mail de confirmação da emissão do Certificado Digital;
- 2 – Despacho no processo SEI constando a confirmação da emissão pelo setor responsável;
- 3 – No aplicativo do SouGov.br, no qual constará: Solicitação Finalizada.

## 6.3 Após aprovação da emissão do Certificado Digital, o que preciso fazer?

Ao receber a confirmação da emissão, será preciso baixar e instalar o aplicativo NEOID no celular (vide orientações na pág.15).

## 6.4 Não me recordo dos dados necessários para a instalação do Certificado Digital no celular - Onde conseguir?

- a) Senha de Relacionamento - No seu e-mail institucional, você recebe um e-mail confirmando que seu certificado foi emitido e constando o Número de Relacionamento (vide abaixo):

**Aprovação de Pedido de Certificado**

 nao-responda@planejamento.gov.br  
Qui, 20/05/2021 17:36  
Para: \_\_\_\_\_

Autoridade de Registro Ministério da Economia

**Requerimento de Certificado Digital Aprovado**

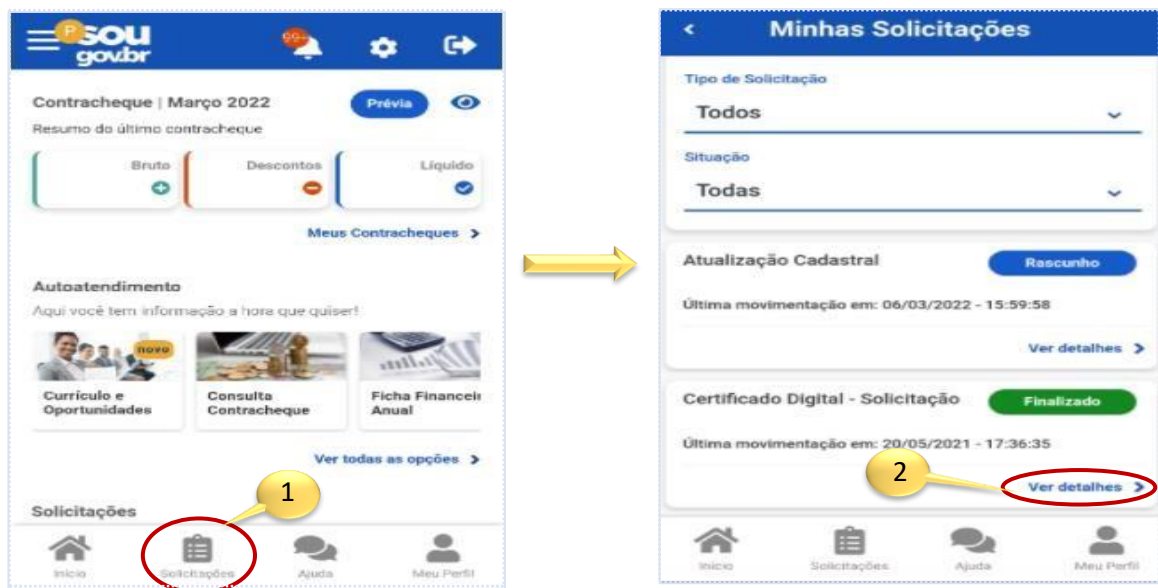
Olá, CL \_\_\_\_\_ TO  
Seu requerimento de certificado digital 511405 foi aprovado!  
**Sua senha de relacionamento é: 1 \_\_\_\_\_**

Se o seu requerimento é para um certificado em Token, o próximo passo é acessar o **Instalador de Certificados do SERPRO**.  
Caso você ainda não tenha o Instalador, você poderá obtê-lo [neste link](#).

- b) Número de Referência
- c) Código de Acesso

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 18 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023 Versão: 1.1	Próxima revisão: 27/12/2025

d) Para resgatar o número de referência e o código de acesso, acesse o site do sougov.br (o mesmo que vc acessa para verificar o contracheque), vá em SOLICITAÇÕES (1) e depois mova o cursor para baixo até visualizar: CERTIFICADO DIGITAL – SOLICITAÇÃO – FINALIZADO e clique em VER DETALHES (2).



Nessa tela você terá acesso ao CÓDIGO DE ACESSO E AO NÚMERO DE REFERÊNCIA (3).



Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 19 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

### 6.5 Deletei o e-mail de confirmação que consta a senha de relacionamento, como resgatar essa senha?

No aplicativo NeoID, vá na opção ESQUECI CREDENCIAIS, coloque o número de referência e o código de acesso. Assim, você receberá um novo e-mail com a senha de relacionamento.



### 6.6 Tenho prazo para instalar o aplicativo NeoID no celular?

Sim. Após recebimento em e-mail da aprovação do certificado, é recomendável que baixe no período de 30 dias, a fim de evitar cancelamento da aprovação.

### 6.7 Mensagem de cancelado ao tentar instalar o NEOID no celular – o que fazer?

Se você solicitou o certificado digital e não instalou no prazo estabelecido pelo SERPRO, é provável que ao tentar instalar apareça a mensagem informando sobre o cancelamento de sua solicitação – vide figura abaixo:

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 20 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	



Para essa situação, você precisará refazer o processo de solicitação do seu Certificado Digital, que consiste em:

- 1- Fazer a solicitação usando o site do sougov.br – Acesse o Manual de Solicitação de Certificado Digital - DTI na intranet (caminho: SGPTI → Ensino → Treinamento).
- 2- Abrir um novo processo SEI ou reabrir o processo da solicitação anterior e seguir as orientações que constam no Manual de Solicitação de Certificado Digital - DTI.
- 3- Anexar no processo SEI que foi aberto ou reaberto o print da imagem (vide imagem acima) que consta a confirmação do cancelamento da solicitação anterior da Certificação Digital Importante que seja anexada o print da imagem toda, inclusive com o nº de referência.
- 4- Atribua esse processo para sua chefia imediata nomeada, e se possível informe também sobre esse processo para ela.

### **6.8 Tenho instalado, mas não me lembro do PIN - Onde conseguir?**

A orientação nesse caso é refazer a instalação, pois durante a instalação existe a opção “Esqueceu o PIN”. Ao utilizar essa opção, será encaminhado um link para o e-mail cadastrado no SERPRO com a troca do PIN.

Tipo do Documento:	<b>MANUAL</b>	ME.CDSI.010 – Página 21 de 21	
Título do Documento:	<b>CERTIFICAÇÃO DIGITAL – SOLICITAÇÃO E INSTALAÇÃO</b>	Emissão: 27/12/2023	Próxima revisão: 27/12/2025
		Versão: 1.1	

### 6.9 Preciso instalar no computador e parear?

Não é necessário para uso com o AGHU.

Agora, caso vá utilizar para assinar outros documentos (fora do AGHU), além do aplicativo baixado no celular, recomenda-se que instale no computador.

**IMPORTANTE:** Como medida de segurança, recomenda-se instalar e parear apenas com computadores de uso pessoal.

### 6.10 Já tenho o Certificado Digital da EBSERH instalado. Posso utilizar?

- PARA UTILIZAÇÃO NO AGHU - Sim. O módulo Certificação Digital no AGHU X foi implantado em 01/02/2022. Assim, as anamneses e evoluções médicas e de enfermagem para pacientes internados bem como a prescrição de enfermagem já estão configurados para poderem ser assinados digitalmente. Veja como utilizar no AGHU X acessando o manual: Certificação Digital - Como assinar eletronicamente no AGHU elaborado pelo NGAGHU na intranet – caminho: SGPTI → NGAGHU → Manuais.
- FORA DO AGHU, PARA ASSINAR DOCUMENTOS PESSOAIS - Sim, o certificado é seu. É disponibilizado pela Ebserh-Sede para utilização no sistema do AGHU dos hospitais, mas pode ser utilizado para assinatura de documentos pessoais em formato pdf. Para isso, será necessário além de baixar o aplicativo no seu celular fazer o dowloand no seu computador pessoal.

Assim, segue o link do Manual do Usuário da SERPRO para caso deseje utilizar em seus documentos pessoais:

<https://neoid.estaleiro.serpro.gov.br/downloads/ManualNeoID.pdf>