

POP

HC-UFTM/EBSERH

Solicitação de Certificado Digital

Versão: 3 | Ano 2026

SUPERINTENDENTE

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

CHEFE DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SAÚDE DIGITAL

FERNANDO EDUARDO RESENDE MATTIOLI

UNIDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA DE DADOS

DELANA MÁRCIA SOUZA SILVA

ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL

Gleicon Jonnes Rodrigues, Unidade de Sistemas de Informação e Inteligência de Dados

ANÁLISE INTERNA

Viviane Rosa Dias Dos Santos, Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação

ANÁLISE

Delana Márcia Souza Silva, Unidade de Sistemas de Informação e Inteligência de Dados

REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

APROVAÇÃO

Fernando Eduardo Resende Mattioli, Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital

Data da emissão: 24/3/2026

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-USID.002

ISBN:

Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico ou fora da vigência pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2026, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br



1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo descrever o procedimento para solicitação de certificado digital no aplicativo SOUGOV.BR e sanar as dúvidas dos usuários do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM).

2. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Observação: antes de iniciar a solicitação do certificado digital, o interessado deve conferir se o campo do e-mail institucional no aplicativo SOUGOV.BR está preenchido com o e-mail da Ebserh.

2.1 Conferência do e-mail institucional

- Para conferir o e-mail institucional cadastrado, acessar o SOUGOV.BR, aplicativo ou web e, na tela inicial do aplicativo, clicar em “**Meu Perfil**”, conforme demonstrado na figura a seguir.



Figura 1 – Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

- Na nova tela clicar em “**Meus Contatos**” e verificar se no campo e-mail institucional consta o e-mail Ebserh, conforme demonstrado na tela a seguir.

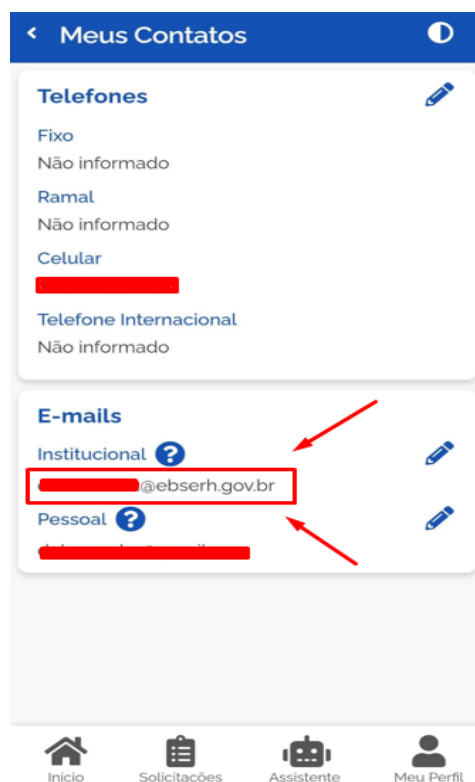



Figura 2 – Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

Atenção: a solicitação do certificado digital só será possível caso o e-mail informado seja da Ebserh (e-mail UFTM ou qualquer outro não são aceitos, não sendo possível prosseguir com a solicitação).

- Caso não haja e-mail informado ou os dados estejam diferentes, clicar na figura do Lápis  ao canto direito e fazer a alteração.
- Para validar a alteração o interessado receberá no e-mail, um *link* para autorizar ou, como segunda opção, ele poderá fazer o reconhecimento facial.
- Caso o e-mail informado esteja correto (ex.: fulano.ciclano@ebserh.gov.br), seguir com a solicitação do certificado digital, conforme detalhado a seguir.

2.2 Solicitação do Certificado Digital

- Na tela inicial do aplicativo SOUGOV.BR, clicar em “**Outras Opções**”, conforme demonstrado na tela a seguir.



Figura 3 – Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

- Selecionar a opção "**Certificado Digital**" e na nova tela clicar no botão **Fazer Reconhecimento Facial**, conforme demonstrado na tela seguinte.

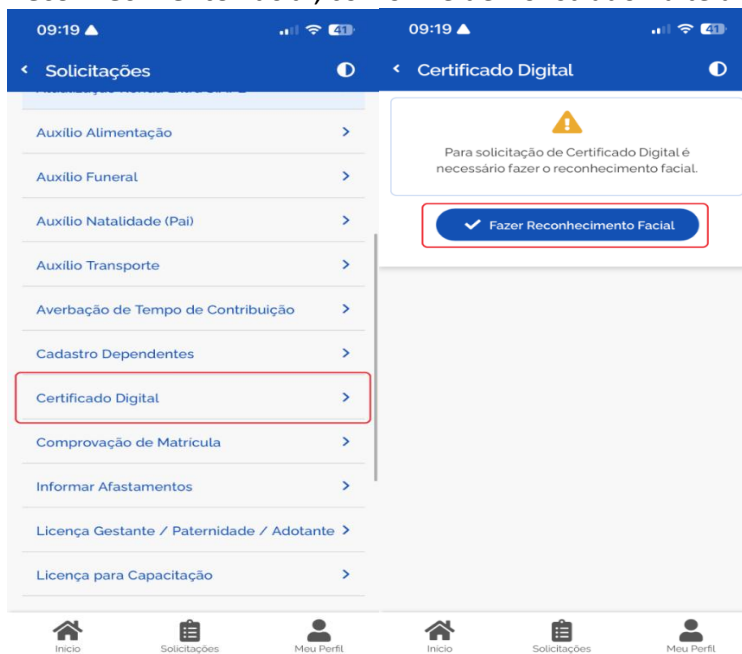


Figura 4 – Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

- Na tela “Dicas para reconhecimento facial”, ler atentamente as orientações sobre os cuidados necessários para capturar a imagem e depois clique no botão **Fazer reconhecimento facial**. Observação: se o app SouGov pedir autorização para acessar a câmera do seu celular, clicar no botão **Permitir**.

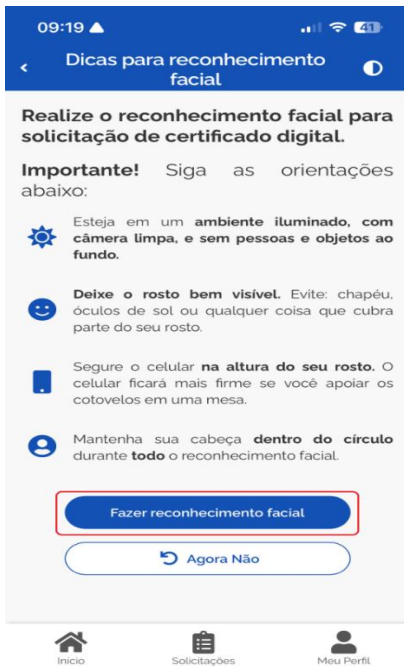


Figura 5 Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

- Enquadrar o seu rosto dentro da área apresentada, seguir as orientações de posicionamento que serão faladas e aguardar a captura automática da foto.
✓ Orienta-se que o ambiente esteja muito bem iluminado, com um fundo branco e que o rosto esteja sem acessórios como óculos, boné e fones. Sugere-se apoiar os cotovelos em uma mesa e segurar o celular em frente ao rosto para maior estabilidade.

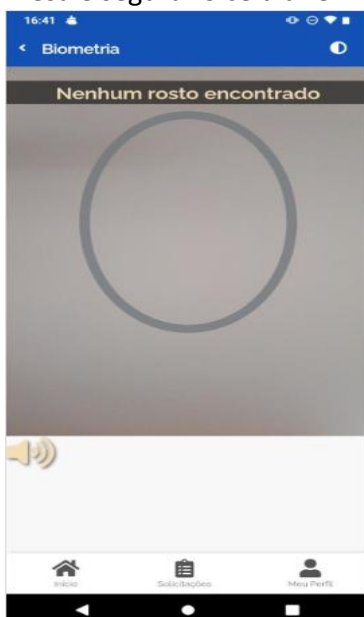


Figura 6 Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

Observação: se acontecer algum problema no seu reconhecimento, será visualizada uma tela informando que não foi possível validar a biometria facial, podendo clicar no botão **Tentar Novamente**.

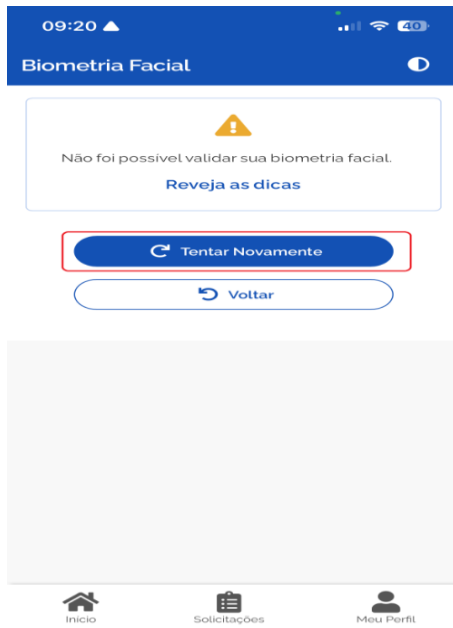


Figura 7 Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

- Se o reconhecimento facial for realizado com sucesso, será visualizada a tela com a mensagem “Reconhecimento facial realizado com sucesso!” devendo clicar em **Solicitar Certificado Digital**.

Observação: caso o interessado já tenha um pedido de certificado digital em análise, será apresentada uma mensagem informativa. Orienta-se aguardar alguns dias após o pedido antes de fazer uma segunda solicitação. Para continuar com o fluxo de solicitação, clicar em **Solicitar**.

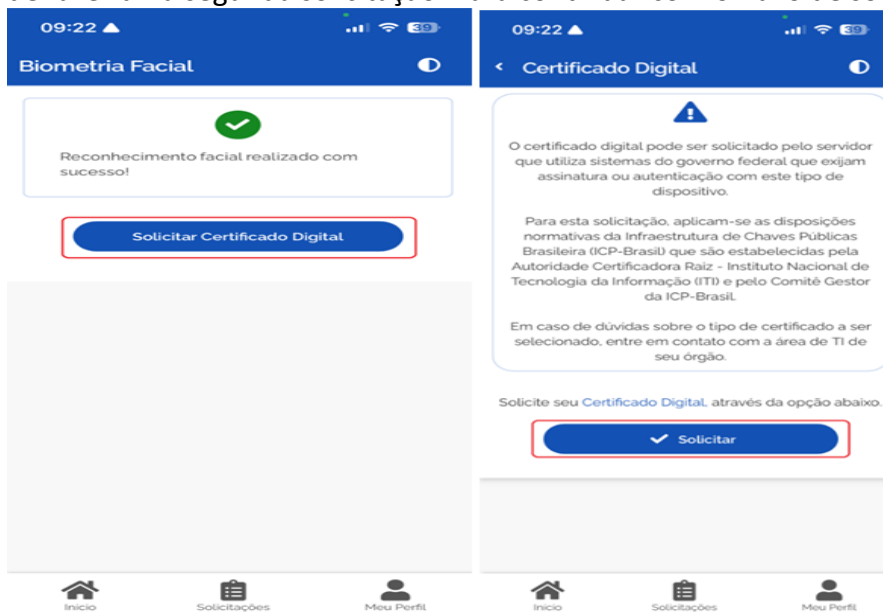


Figura 8 Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

- Uma nova tela com os dados da chefia será aberta. Caso os campos de “Chefe Imediato” ou “Coordenador (a)” ou “Chefe Superior” estejam em branco, o interessado poderá rolar a página até a parte inferior e clicar em "Avançar" normalmente com a solicitação.

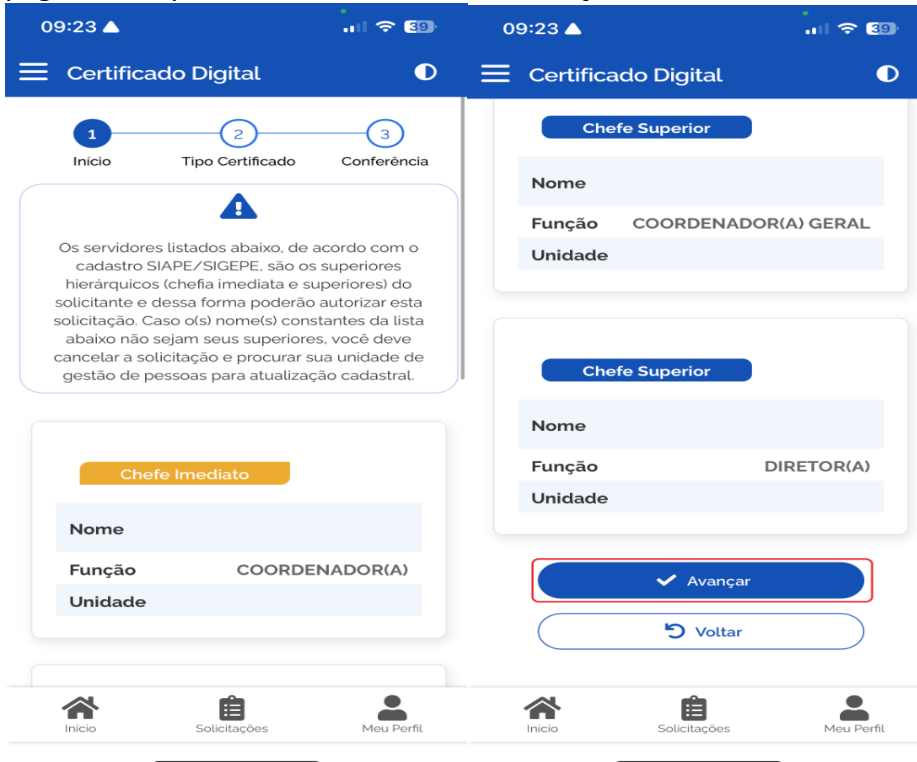


Figura 9 Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

- Na próxima tela, selecionar o certificado digital “Serproid” e clicar em “Avançar”.

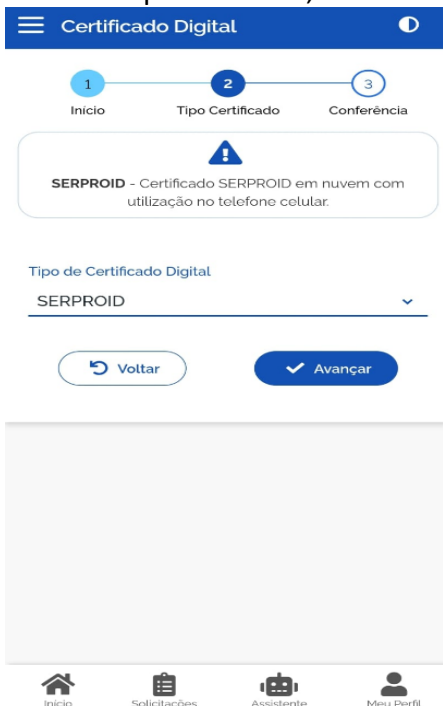


Figura 10 Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

- Na tela de conferência da solicitação, rolar a tela até a parte inferior e clicar em “solicitar”.

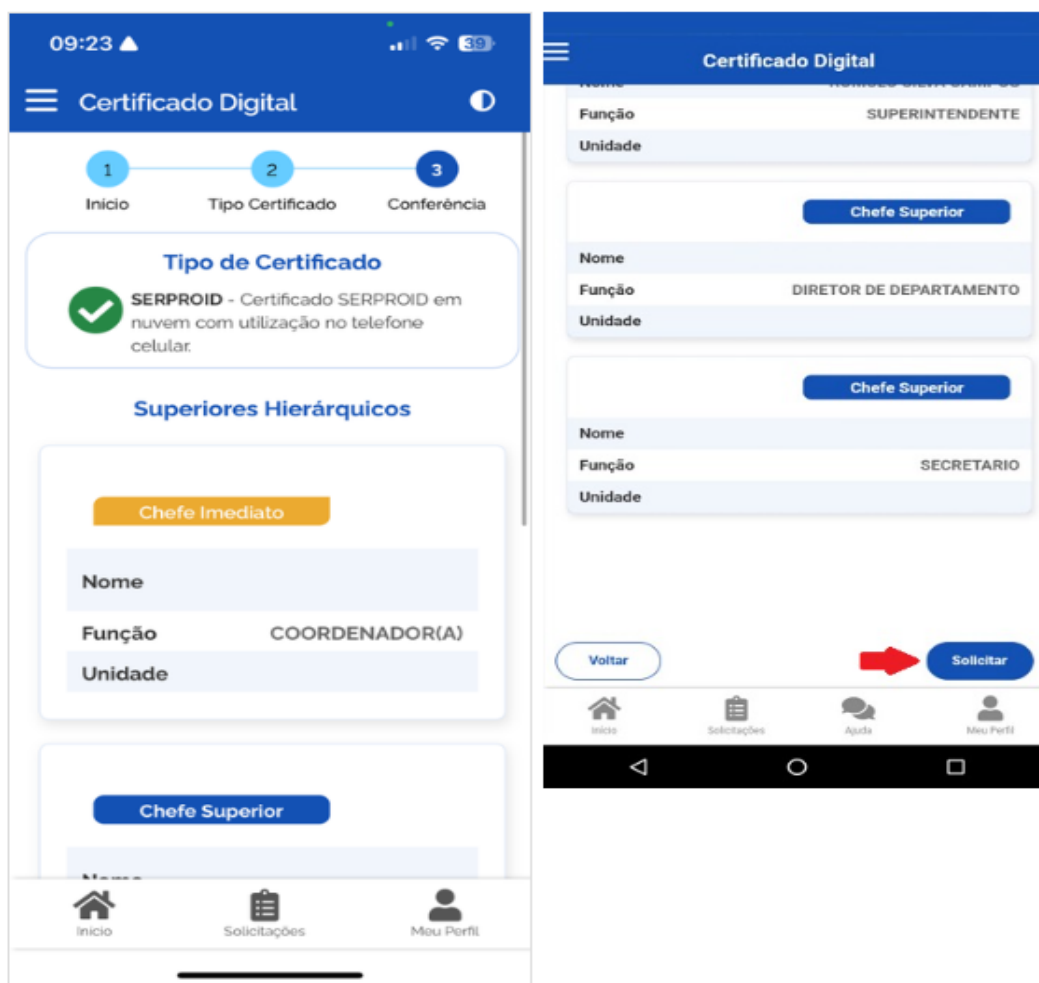


Figura 11 Página do Site <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>

Observação: para verificar sua solicitação e visualizar o número de referência clique em “Minhas Solicitações”.

PRONTO! Primeira Etapa concluída



2.3 Segunda Etapa – Solicitação via Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

- Acessar o Sistema SEI (<https://sei.ebserh.gov.br/>) com mesmo usuário e senha de acesso aos computadores.

Observação: caso o usuário nunca tenha entrado no Sistema SEI e não tenha permissão, será necessário que a chefia imediata entre em contato com a Divisão de Gestão de Pessoas (DIVGP) (ramal 5614) solicitando o acesso.

- Uma vez dentro do Sistema SEI, clicar em “Iniciar Processo” (figura 12);

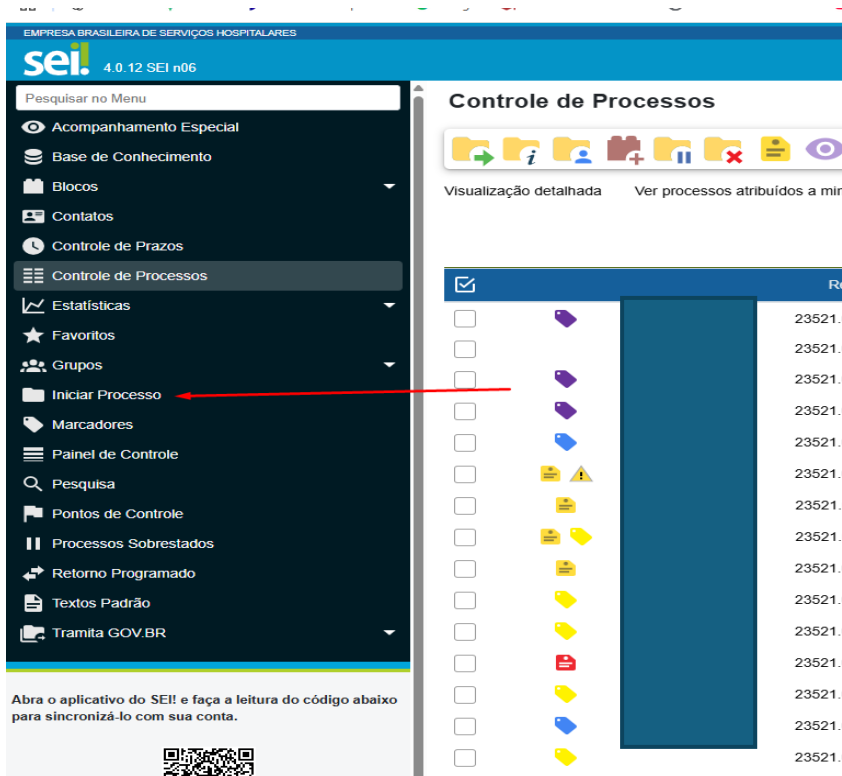


Figura 12 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>

- Selecionar o tipo de processo “Gestão de TI: Provimento de Certificado Digital” (figura 13).

Iniciar Processo

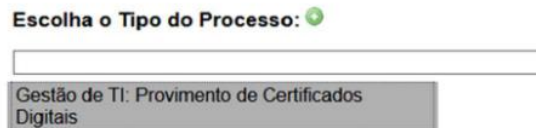


Figura 13 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.

- Na tela seguinte, preencher no campo “Especificação” “Solicitação Certificado Digital”; no campo interessado, inserir o nome e o nível de acesso como “Público”. Com isso, o sistema irá abrir um processo em branco (figura 14);

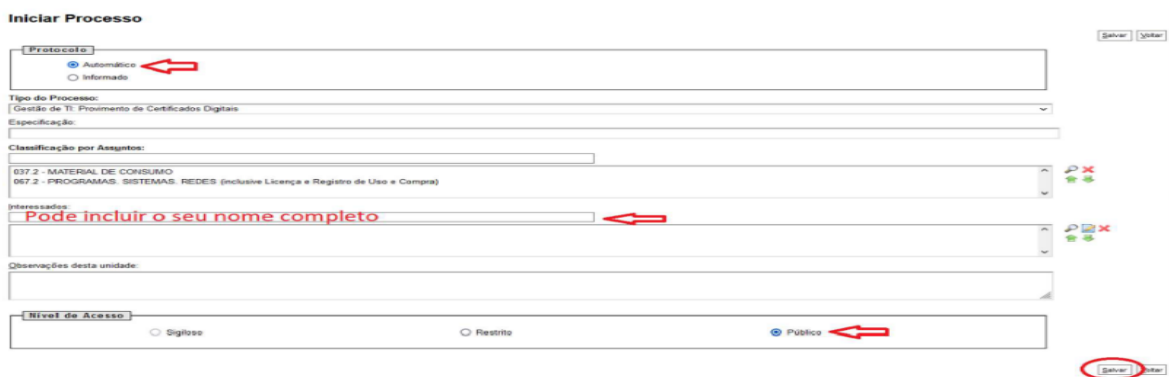


Figura 14 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.



- Clicar no primeiro ícone de "Incluir documento" e clicar em "Formulário de Solicitação de Certificação Digital" (figura 15).

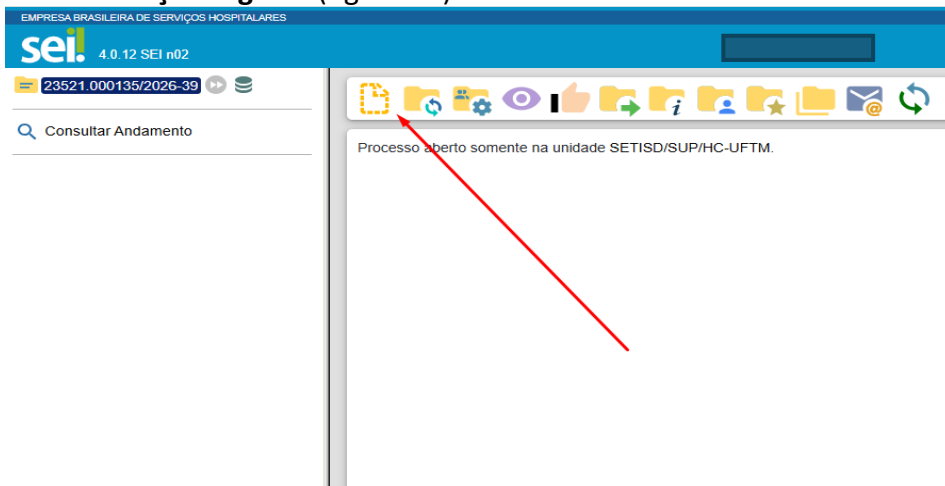


Figura 15 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.

- Um formulário será aberto para preenchimento; inserir os dados de solicitação (o número de Pacote do Requerimento que foi informado no SouGov). Se não foi anotado será necessário entrar no SouGov para verificar o número em "Minhas Solicitações" na Opção de Certificado Digital.
- Assinar eletronicamente o formulário, seguindo os seguintes passos: clicar no botão indicado como uma caneta preta. O sistema irá pedir novamente usuário e senha (figura 16). Inserir e clicar em salvar.



Figura 16 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.

Importante: o Formulário de Solicitação Digital deverá conter 3 assinaturas: a do solicitante, do chefe da Unidade de lotação do interessado e do Superintendente.

IMPORTANTE! - para o residente que atua no hospital, deverá conter apenas a assinatura do solicitante no processo e enviar o processo para o Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD) "SETISD/SUP/HC-UFTM".

➤ Para a assinatura do superintendente será necessário colocar o documento no bloco de assinaturas (figuras 17 a 20) e disponibilizá-lo para a unidade superintendência.

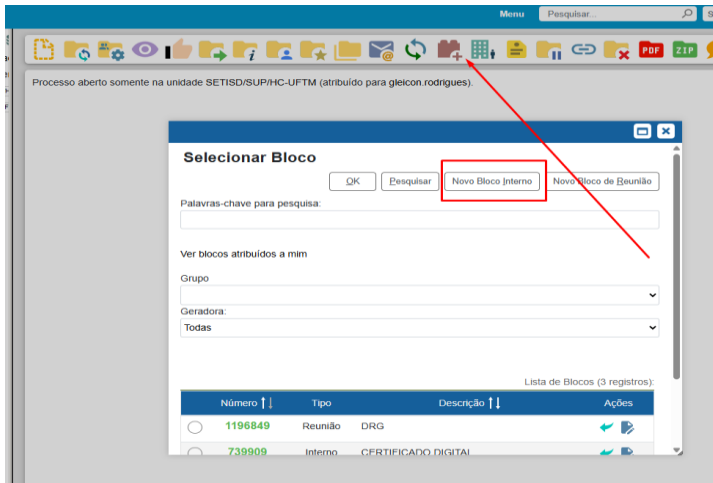


Figura 17 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.

Novo Bloco de Assinatura

Descrição:

COLOQUE SEU NOME COMPLETO + CERTIFICADO DIGITAL

Unidades para Disponibilização:

SUPRIN/HC-UFTM - Superintendência

Figura 18 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.

Incluir em Bloco de Assinatura

Ir para Blocos de Assinatura

Bloco:

485215 - COLOQUE SEU NOME COMPLETO + CERTI

Lista de documentos disponíveis para inclusão (1 registro):

<input type="checkbox"/>	Nº SEI	Documento	Data	Blocos
<input checked="" type="checkbox"/>	17510232	Formulário de Solicitação de Certificado Digital	11/11/2021	

Figura 19 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.

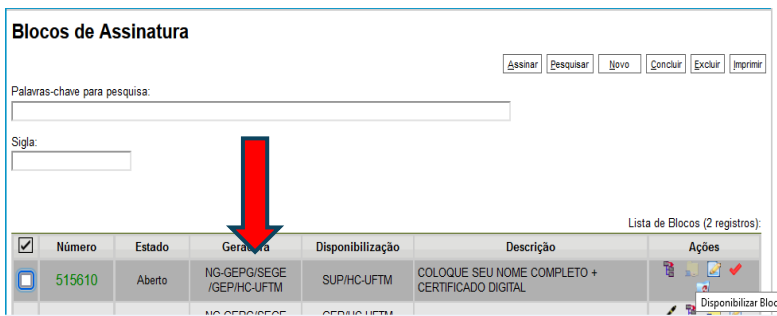


Figura 20 – Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.

- Após as devidas assinaturas, enviar o processo para o SETISD do HC-UFTM. Clicar no envelope de cor amarelo, no campo Unidades e inserir SETISD/SUP/HC-UFTM. Clicar em Enviar.

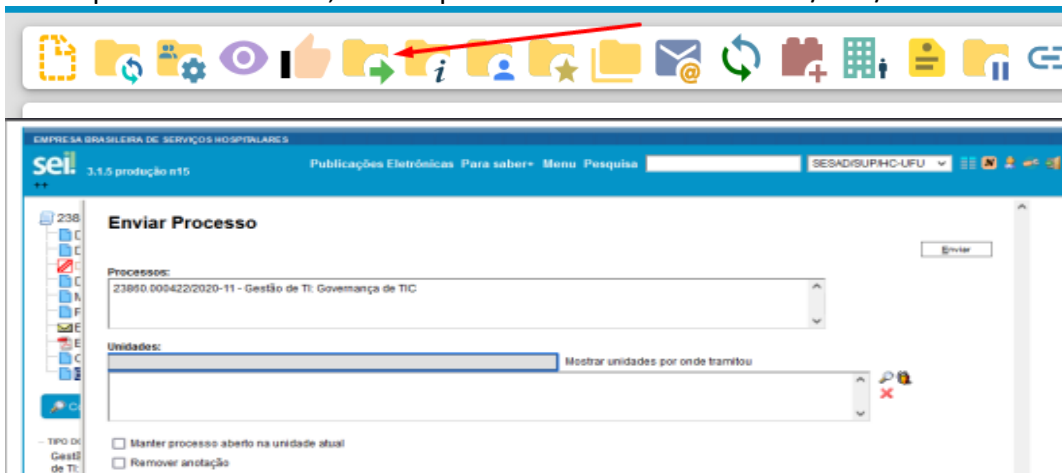


Figura 21 - Página do site <https://sei.ebserh.gov.br/>.

- Assim que o certificado digital for gerado, uma mensagem chegará no e-mail pessoal Ebserh. É importante acessar o e-mail para verificar e seguir as instruções para a instalação no celular.
- O link <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/como-instalar-o-certificado-digital-neoid> te ensinará como proceder com a instalação do certificado digital em seu celular.

3. REFERÊNCIAS

- BRASIL. Governo Federal. Certificado digital. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>. Acesso em: 5 jan. 2026.
- EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Disponível em: <https://sei.ebserh.gov.br/>. Acesso em: 5 jan. 2026.
- BRASIL. Governo Federal. Como instalar o certificado digital Neoid. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/como-instalar-o-certificado-digital-neoid>. Acesso em: 5 jan. 2026.

4. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	20/6/2022	Elaboração da 1ª versão do Procedimento Operacional Padrão (POP)
2	17/4/2024	Revisão do documento
3	25/3/2026	Atualização do procedimento de solicitação de certificado no SOUGOV contemplando uma nova etapa de reconhecimento facial para validação. Inserção do POP em novo modelo

5. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

<p>Elaboração da versão atual (versão 3) – data: 19/1/2026 Gleicon Jonnes Rodrigues, assistente administrativo da Unidade de Sistemas de Informação e Inteligência de Dados (USID)</p> <p>Análise interna – data: 19/1/2026 Viviane Rosa Dias Dos Santos, chefe da Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação (UISTI)</p> <p>Análise – data: 19/1/2026 Delana Márcia Souza Silva, chefe da USID</p> <p>Aprovação – data: 26/2/2026 Fernando Eduardo Resende Mattioli, chefe do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD)</p> <p>Registro, validação de forma e revisão – data: 25/3/2026 Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental</p>
<p>Elaboração da versão 2 – data: 17/4/2024 Delana Márcia Souza Silva, chefe da USID Viviane Rosa Dias dos Santos, chefe da UISTI</p> <p>Validação Delana Márcia Souza Silva, chefe da USID</p> <p>Registro, análise e revisão Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos (UPLAG)</p> <p>Aprovação Fernando Eduardo Resende Mattioli, chefe do SETISD</p>
<p>Elaboração da versão 1 – data: 20/6/2022 Celaine Gomes dos Santos, assistente administrativo da UISTI Cristiane Nataline de Moraes, assistente administrativo da USID Fernando Oliveira Lopes, técnico em informática da UISTI Jose Augusto da Silva Santana Junior, técnico em informática da UISTI Lucas Ferreira Marmo, analista de tecnologia da informação da UISTI Marcela Valente de Sousa, assistente administrativo do SETISD Ronildo Ramon Silva, analista de tecnologia da informação da USID Suelio Luiz Passos de Moraes, analista de tecnologia da informação da USID Viviane Rosa Dias dos Santos, chefe da UISTI</p> <p>Validação Fernando Eduardo Resende Mattioli, chefe da USID</p> <p>Registro, análise e revisão Maria Aparecida Ferreira, enfermeira da UPLAG Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da UPLAG</p> <p>Aprovação Rodrigo Ferretti Silva, chefe do SETISD</p>