Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI)

Carta de Serviços

Documento gerado em 24 de Novembro de 2026.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.
Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI)

Serviços disponíveis

Cadastrar Agentes de Registro da ICP-Brasil (CAR)	**4**
Meu Certificado (MC)	**8**
Protocolar documentos junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI	**11**
Realizar Validação de Assinaturas Eletrônicas - VALIDAR	**14**

Cadastrar Agentes de Registro da ICP-Brasil (CAR)

Avaliação: 5.0 Quantidade de votos: 370

O que é?

O Cadastro de Agente de Registro - CAR tem o objetivo de manter disponível a relação de todos os agentes de registro que atuam no âmbito da ICP-Brasil, possibilitando apoio no controle desses atores nas atividades de auditoria e fiscalização do ITI, sem implicação em qualquer responsabilização pelos vínculos estabelecidos. Somente os Agentes de Registro relacionados na lista disponibilizada no site do ITI poderão ter acesso aos sistemas de emissão de certificados digitais.

A relação é publicada semanalmente como Cadastro de Agente de Registro - CAR (.PDF) e Cadastro de Agente de Registro - CAR (.CSV) no endereço: https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/cadastro-de-agente-de-registro-car/car

Instrução
Normativa: https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-iti-n-11-de-23-de-outubro-de-2020-284722222

Quem pode utilizar este serviço?

Autoridades Certificadoras (AC) e seus respectivos Prestadores de Serviço de Suporte (PSS), às Autoridades de Registro (AR) credenciadas ou em credenciamento na ICPBrasil

Para atualização da relação, é necessário autorização para manutenção por meio de certificação digital.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Preencher Solicitação

Empresa solicitará o Cadastro de Agente de Registro (CAR).

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Mensagem eletrônica para cgnpe@iti.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Aguardar Análise

ITI irá analisar solicitação realizada.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Mensagem para cgnpe@iti.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Receber resposta

O ITI responderá ao solicitante com o resultado de sua solicitação.

O cadastro atualizado do CAR também poderá ser consultado por aqui: https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/cadastro-de-agente-de-registro-car/car

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Mensagem eletrônica para cgnpe@iti.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Mensagem para o endereço cgnpe@iti.gov.br

Validade do Documento

7 dia(s)

Informações adicionais ao tempo de validade

Valor declaratório para efeito de auditoria e fiscalização. A validade da relação publicada é de 7 dias da data da publicação.

Legislação

https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-iti-n-11-de-23-de-outubro-de-2020-284722222

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Meu Certificado (MC)

Avaliação: 4.1 Quantidade de votos: 4837

O que é?

O Meu Certificado é um serviço desenvolvido pelo Instituto Nacional da Tecnologia da Informação, que permite aos usuários que consultem os certificados digitais em seu nome, emitidos pelas Autoridades Certificadoras credenciadas à ICP-Brasil.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os cidadãos, inclusive organizações públicas e privadas, que possui ou já possuiu Certificado Digital ativo, emitido pelas Autoridades Certificadoras credenciadas à ICP-Brasil.

Para ter acesso a aplicação o usuário deve ter acesso ao site gov.br através de dados cadastrais ou certificado digital.

O usuário deve acessar o serviço diretamente pelo endereço https://meucertificado.iti.gov.br ou pelo item Meu Certificado que estará disponível na plataforma gov.br na aba serviços.

Acessando a aplicação em minutos, serão disponibilizadas as informações de todos os certificados, ativos ou não, emitidos pelas Autoridades Certificadoras credenciadas à ICP-Brasil.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Etapa 1

1. **1. Acesso ao serviço:** O usuário deve acessar o serviço diretamente pelo endereço https://meucertificado.iti.gov.br ou pelo item Meu Certificado que estará disponível na plataforma gov.br na aba serviços, após isso realizar login no portal login único do gov.br.

2. **2. Informações disponibilizadas:** Serial number, AC, Tipo de Uso, Emissão e Expiração.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

A aplicação é atualizada diariamente, porém as bases de certificados são enviadas ao ITI pelas Autoridades Certificadoras, devido ao alto fluxo de dados podem ocorrer atrasos na atualização. Quando não encontrar o seu certificado emitido, aguarde que em breve ele estará disponível para consulta.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

sic_iti@iti.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Protocolar documentos junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI

Avaliação: 4.8 Quantidade de votos: 219

O que é?

O Protocolo GOV.BR do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI é um serviço que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

Acesse a Cartilha do Protocolo Digital - Cidadão para verificar o passo a passo e demais orientações sobre o serviço.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.

Requisitos: Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço < acesso.gov.br >

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar o pedido ou documento

- Fazer *login* no Portal gov.br;
- Acessar a página do serviço “Protocolar documentos junto a(o) Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI” e clicar no botão Iniciar;
- Escolher o tipo de solicitação;
- Preencher o formulário da solicitação;
- Anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- Conferir os dados e concluir a solicitação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Ver orientações do formulário de solicitação.

Canais de prestação

Web

Endereço do canal: Acesse o site

Enviar o pedido ou documentação pelo e-mail protocolo@iti.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber resultado da protocolização

- O pedido passa por conferência antes de ser tramitado para a unidade responsável. Será enviado e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento.
- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada caso apresente um dos motivos: pedido não destinado ao órgão, conteúdo ofensivo, impossibilidade de identificar o pedido e fundamentos, documento ilegível, em branco, sem data ou sem assinatura, sem identificação do interessado ou representante

Canais de prestação

Web

Endereço do canal: Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Até 24 hora(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

- Telefone: (61) 3424-3850

Legislação

Lei nº 9.784, de 29/01/1999

- Decretos nºs 8.539, de 08/10/2015 e 9.094, de 17/07/2017

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Realizar Validação de Assinaturas Eletrônicas - VALIDAR

Avaliação: 4.6 Quantidade de votos: 5752

O que é?

O VALIDAR é um serviço mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) que afere conformidade às assinaturas eletrônicas qualificadas e avançadas existentes em um arquivo assinado.

Isso é feito em conformidade com uma série de dispositivos legais, tal como a regulamentação da ICP-Brasil e as definições contidas tanto na Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quanto na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020 e no Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

O VALIDAR também verifica documentos eletrônicos assinados conforme Acordo de Reconhecimento Mútuo de Assinaturas Digitais do Mercosul e a eventuais acordos, convênios e tratados de reconhecimento técnico de assinaturas eletrônicas de que o Brasil seja signatário.

Quem pode utilizar este serviço?

O VALIDAR é um serviço gratuito que pode ser utilizado por qualquer cidadão para validar assinaturas eletrônicas quanto à integridade e autoria do documento eletrônico assinado por certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil ou por outra infraestrutura reconhecida de forma oficial no Brasil, como a gerada via plataforma gov.br.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Enviar documento assinado digitalmente para validação

Submeter documento eletrônico assinado VALIDAR .

Há 3 opções:

- Leitura do QR Code via desktop ou mobile;
- Upload do arquivo PDF;
- Upload do arquivo por URL

É recomendado que os arquivos com assinaturas digitais ICP-Brasil sejam gerados com as extensões .p7s, .xml e .pdf. No caso de arquivos com assinaturas eletrônicas avançadas providas no âmbito da Plataforma gov.br, a extensão deve ser .pdf.

Canais de prestação

Web

Acesso ao portal VALIDAR , onde o acesso pode ser feito de três maneiras: pelo "upload" do arquivo em formato .p7s, .xml ou .pdf , URL ou QR Code.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo da consulta depende do tipo de assinatura eletrônica utilizada e também do tamanho do arquivo submetido ao serviço.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Caso o cidadão tenha necessidade de informações adicionais deve utilizar os canais oficiais de comunicação. Como:

- O campo destinado para envio de dúvidas não sanadas encontrado no final da página DÚVIDAS;
- A plataforma https://falabr.cgu.gov.br/ . Para utilizar esse meio de contato é necessário que o usuário realize o cadastro prévio no site;

Em caso de dúvidas ou reclamações não sanadas através dos contatos acima, favor contactar o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação , o responsável pelo o serviço.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.