



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

# Procedimento Operacional Padrão para Emissão de Certificado Digital

**UFGD - Unidade I** - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS –  
Telefone: (67) 3410-2002

**UFGD - Unidade II** - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970 Dourados/MS –  
Telefone: (67) 3410-2500

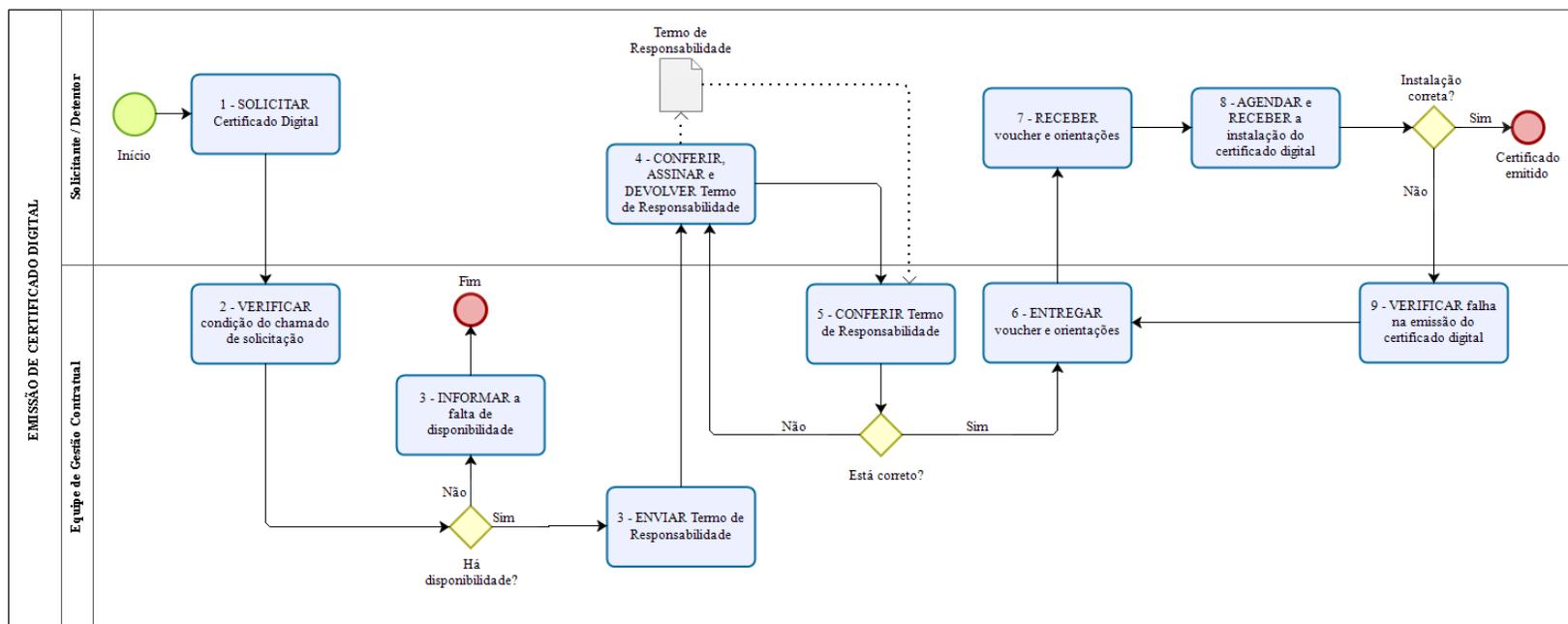


## Índice

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA EMISSÃO DE CERTIFICADO DIGITAL.....	1
1 EMISSÃO DE CERTIFICADO DIGITAL.....	3
1.1 EMISSÃO DE CERTIFICADO DIGITAL.....	6
1.1.1 Elementos do processo.....	6
1.1.1.1 <input type="checkbox"/> 1 - SOLICITAR Certificado Digital.....	6
1.1.1.2 <input type="checkbox"/> 2 - VERIFICAR condição do chamado de solicitação.....	7
1.1.1.3 <input type="checkbox"/> 3 - ENVIAR Termo de Responsabilidade.....	7
1.1.1.4 <input type="checkbox"/> 3 - INFORMAR a falta de disponibilidade.....	8
1.1.1.5 <input type="checkbox"/> 4 - CONFERIR, ASSINAR e DEVOLVER Termo de Responsabilidade.....	8
1.1.1.6 <input type="checkbox"/> Termo de Responsabilidade.....	9
1.1.1.7 <input type="checkbox"/> 5 - CONFERIR Termo de Responsabilidade.....	9
1.1.1.8 <input type="checkbox"/> 6 - ENTREGAR voucher e orientações.....	10
1.1.1.9 <input type="checkbox"/> 7 - RECEBER voucher e orientações.....	10
1.1.1.10 <input type="checkbox"/> 8 - AGENDAR e RECEBER a instalação do certificado digital.....	11
1.1.1.11 <input type="checkbox"/> 9 - VERIFICAR falha na emissão do certificado digital.....	11
2 RECURSOS.....	12
2.1 TERMO DE RESPONSABILIDADE (FUNÇÃO).....	12



# 1 Emissão de Certificado Digital





**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

## Descrição

### Histórico – Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
08/11/2019	1.0	Elaboração do documento	Mauro Roberto da Cunha Junior
12/11/2019	1.1	Revisão do documento	Luiz Fernando Stopa Arcenio

### Objetivo do Procedimento Operacional Padrão

O presente Procedimento Operacional Padrão - POP tem por objetivo regulamentar o a emissão de certificados digitais com ou sem fornecimento de dispositivos *tokens* no âmbito da UFGD.

### Siglas, Abreviaturas e Definições

CAC: Central de Atendimento COIN.

Certificado Digital: O comitê Gestor da ICP-Brasil, que possui a função de coordenar a implantação e o funcionamento da infraestrutura (art. 4º, inc. I, da M.P. 2.200-2/01), definiu que o certificado digital é tratado como um produto, e não serviço. Na prática, o certificado digital ICP-Brasil funciona como uma identidade virtual que permite a identificação segura e inequívoca do autor de uma mensagem ou transação feita em meios eletrônicos, como a web. (<https://www.iti.gov.br/certificado-digital>)

DGPTI: Divisão de Governança e Planejamento de TI.

EGF: Equipe de Gestão e Fiscalização.

ICP-Brasil: A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil é uma cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão. (<https://www.iti.gov.br/icp-brasil>)

ITI: Instituto Nacional de Tecnologia da Informação.



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

### **Documentos de Referência**

ITI: <https://www.iti.gov.br/legislacao>

PRAD: <https://portal.ufgd.edu.br/divisao/contratos-prad/manual-de-gestao-e-finalizacao-de-contratos>

PRAD: [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#)

PRAD: [Contrato nº10/2019](#)

### **Responsável pelo Processo de Negócio**

Divisão de Governança e Planejamento de TI: colaborador treinado na divisão.

### **Responsabilidades**

DETENTOR: servidor que necessita do serviço contratado, e que possui dispositivo *token* funcional e com as senhas necessárias para formatação.

DGP TI: responsável pelo serviço contratado.

EGF: execução do atendimento às solicitações de fornecimento do serviço contratado, e orientações ao cliente.

SOLICITANTE: servidor que necessita do serviço contratado que não possui dispositivo *token*.

### **Aplicação**

Coordenadoria de Desenvolvimento de TI - COIN/RTR/UFGD.

### **Notação**

BPMN - Business Process Modeling and Notation.

## **1.1 EMISSÃO DE CERTIFICADO DIGITAL**

### **Descrição**

O presente Procedimento Operacional Padrão - POP Emissão de Certificado Digital detalha a sequência de atividades vinculadas à legislação vigente, envolvendo o Solicitante

**UFGD - Unidade I** - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS –  
Telefone: (67) 3410-2002

**UFGD - Unidade II** - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970 Dourados/MS –  
Telefone: (67) 3410-2500



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

(não detentor de dispositivo *token*), Detentor (de dispositivo *token* com senhas), e a Equipe de Gestão e Fiscalização.

O Certificado Digital é necessário para o desenvolvimento de diversas atividades na estrutura administrativa da UFGD, porém, cabe ao servidor que necessitará utilizá-lo efetuar a solicitação dentro da conformidade apontada nesta POP.

### 1.1.1 Elementos do processo

#### 1.1.1.1 1 - SOLICITAR Certificado Digital

#### **Descrição**

Solicitante (caso não possua token), ou Detentor (caso possua token e senhas), faz a solicitação de emissão de certificado digital, via CAC/UFGD, apontando as justificativas para uso de certificado digital por meio de Portarias, Instruções de Serviços, Atribuições do Cargo ou outros documentos comprobatórios.

**Objetivo:** Solicitar a emissão de certificado digital.

**Responsável:** Solicitante ou Detentor.

**Entrada:** Chamado via CAC ([cac.ufgd.edu.br](http://cac.ufgd.edu.br)).

**Saída:** Chamado.

**Atores:** Solicitante no caso de não possuir dispositivo *token*, e Detentor caso possua *token* e senhas.

**Artefatos:**

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

#### 1.1.1.2 2 - VERIFICAR condição do chamado de solicitação

#### **Descrição**

**UFGD - Unidade I** - Rua João Rosa Góes, 1761 Vila Progresso - Caixa Postal 322 - CEP: 79.825-70 Dourados/MS –  
Telefone: (67) 3410-2002

**UFGD - Unidade II** - Rodovia Dourados - Itahum, Km12 Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970 Dourados/MS –  
Telefone: (67) 3410-2500



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

Nesta etapa a Equipe de Gestão e Fiscalização fará a verificação do tipo de encaminhamento a ser dado no chamado, sendo:

1. Emissão de Certificado Digital com fornecimento de dispositivo token, caso o demandante (Solicitante) não possua o dispositivo;
2. Emissão de Certificado Digital sem fornecimento de dispositivo token, caso o demandante (Detentor) possua o dispositivo e as senhas necessárias para a formatação do mesmo.

**Objetivo:** Receber e Verificar o chamado de solicitação de certificado digital.

**Responsável:** Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Entrada:** Chamado via CAC ([cac.ufgd.edu.br](http://cac.ufgd.edu.br)).

**Saída:** Resposta ao Chamado.

**Atores:** Equipe de Gestão e Fiscalização, Solicitante ou Detentor.

**Artefatos:** Chamado CAC.

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

#### 1.1.1.3 3 - ENVIAR Termo de Responsabilidade

##### **Descrição**

A Equipe de Gestão e Fiscalização, via CAC, encaminhará o Termo de Responsabilidade, caberá ao Solicitante/Detentor a verificação de seus dados, impressão, assinatura, e envio/entrega à Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Objetivo:** Enviar o Termo de Responsabilidade ao Solicitante ou Detentor.

**Responsável:** Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Entrada:** Chamado CAC ([cac.ufgd.edu.br](http://cac.ufgd.edu.br)).

**Saída:** Encaminhamento de Termo de Responsabilidade.

**Atores:** Equipe de Gestão e Fiscalização, Solicitante ou Detentor

**Artefatos:** Termo de Responsabilidade.

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

1.1.1.4  3 - INFORMAR a falta de disponibilidade

**Descrição**

A Equipe de Gestão e Fiscalização, via CAC/UFGD encerrará o chamado aberto, informando a falta de disponibilidade de certificados digitais e as providências adotadas para saneamento da questão.

**Objetivo:** Informar ao Solicitante ou Detentor, a falta de disponibilidade de certificados digitais.

**Responsável:** Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Entrada:** Chamado CAC ([cac.ufgd.edu.br](http://cac.ufgd.edu.br)).

**Saída:** Encerramento do chamado.

**Atores:** Equipe de Gestão e Fiscalização, Solicitante ou Detentor.

**Artefatos:**

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

1.1.1.5  4 - CONFERIR, ASSINAR e DEVOLVER Termo de Responsabilidade

**Descrição**

O Solicitante ou Detentor, deverá conferir, preencher, imprimir, assinar e encaminhar o Termo de Responsabilidade à Equipe de Gestão e Fiscalização, o envio do Termo de Responsabilidade poderá ser feito via malote ou pessoalmente.

**Objetivo:** Assinatura do Termo de Responsabilidade.

**Responsável:** Solicitante ou Detentor.

**Entrada:** Termo de Responsabilidade impresso.

**Saída:** Termo de Responsabilidade assinado.

**Atores:** Solicitante ou Detentor, Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Artefatos:** Termo de Responsabilidade.



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

1.1.1.6  Termo de Responsabilidade

### Descrição

**Objetivo:** Controlar a entrega e orientar o uso de certificados digitais.

**Responsável:** Equipe de Gestão Contratual, Solicitante, Detentor.

**Descrição:** O presente documento tem por finalidade o controle de entregas e orientação geral a respeito do uso de certificados digitais no âmbito da UFGD.

**Artefatos:** Termo de Responsabilidade.

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#) , [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

1.1.1.7  5 - CONFERIR Termo de Responsabilidade

### Descrição

A Equipe de Gestão e Fiscalização fará a verificação dos dados do Termo de Responsabilidade, sua digitalização (se necessário). Se os dados estiverem em conformidade, fará a entrega do voucher para emissão do dispositivo token e/ou orientações necessárias à emissão do certificado digital ao Solicitante ou Detentor.

**Objetivo:** Verificação do Termo de Responsabilidade.

**Responsável:** Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Entrada:** Termo de Responsabilidade assinado.

**Saída:** Orientações.

**Atores:** Equipe de Gestão e Fiscalização, Solicitante ou Detentor.

**Artefatos:** Termo de Responsabilidade.

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

1.1.1.8  6 - ENTREGAR voucher e orientações

**Descrição**

A Equipe de Gestão e Fiscalização fará a verificação dos dados do Termo de Responsabilidade, sua digitalização, se os dados estiverem em conformidade, fará a entrega do voucher ao Solicitante ou Detentor, juntamente às demais orientações necessárias à emissão do certificado digital.

**Objetivo:** Entregar voucher do dispositivo *token* e orientações.

**Responsável:** Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Entrada:** Termo de Responsabilidade assinado.

**Saída:** Voucher e orientações.

**Atores:** Equipe de Gestão e Fiscalização, Solicitante ou Detentor.

**Artefatos:** Termo de Responsabilidade.

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

1.1.1.9  7 - RECEBER voucher e orientações

**Descrição**

A Equipe de Gestão e Fiscalização orientará o Solicitante ou Detentor, a fazer o devido agendamento na unidade credenciadora para que o mesmo leve consigo o voucher, documentos pessoais originais e válidos, comprovante de residência, a fim de receber o certificado digital em seu dispositivo *token*.

**Objetivo:** Recebimento do dispositivo *token* e/ou orientações

**Responsável:** Solicitante ou Detentor.

**Entrada:** Voucher e orientações.

**Saída:** Orientações para emissão do certificado digital.

**Atores:** Equipe de Gestão e Fiscalização, Solicitante ou Detentor.

**Artefatos:**



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

1.1.1.10  8 - AGENDAR e RECEBER a instalação do certificado digital

#### **Descrição**

O Solicitante ou Detentor, deverá agendar a instalação do certificado digital na unidade credenciada, conforme orientação recebida da Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Objetivo:** Agendamento da instalação do certificado digital

**Responsável:** Solicitante ou Detentor.

**Entrada:** Voucher e orientações.

**Saída:** Certificado digital.

**Atores:** Solicitante ou Detentor.

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

1.1.1.11  9 - VERIFICAR falha na emissão do certificado digital

#### **Descrição**

Após recebimento de reclamação por parte Solicitante ou Detentor, a Equipe de Gestão e Fiscalização fará as verificações necessárias a respeito do motivo da não emissão do certificado digital, falha no dispositivo, problemas na execução do contrato, entre outros, a equipe dará continuidade aos procedimentos após solução dos problemas.

**Objetivo:** Verificar falha na emissão do certificado digital

**Responsável:** Equipe de Gestão e Fiscalização.

**Entrada:** Dispositivo *token* com falha ou problemas na execução.

**Saída:** Novo dispositivo *token* e/ou notificação à contratada.

**Atores:** Equipe de Gestão e Fiscalização, Solicitante ou Detentor.



**UFGD** Universidade Federal  
da Grande Dourados

**Referências:** [Contrato nº 10/2019](#), [Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD](#).

## 2 Resources

### 2.1 Termo de Responsabilidade (Função)