HISTÓRIA / DEMOCRACIA / DIREITOS

Serviços digitais
pedidos e representação

8 **temas para entender**
e participar com consciência

Protocolos, documentos assinados e ajuda sem compartilhar a própria conta

ORGANIZAÇÃO
Régys Borges da Silveira

1ª EDIÇÃO · 2026

Antes de começar

Entrar numa conta, assinar um documento e representar outra pessoa são atos diferentes. Este volume acompanha um pedido digital do início ao retorno e explica bases das Leis nº 13.460/2017, nº 14.063/2020 e nº 14.129/2021. Complementa as cartilhas de segurança digital, sem repetir configuração de aparelhos ou senhas.

O que você vai encontrar

01 Encontre a ficha do serviço antes de iniciar o pedido

02 Entrar na conta não é assinar nem obter deferimento

03 Protocolo permite acompanhar o pedido

04 Assinaturas eletrônicas têm níveis e requisitos

05 Confira o arquivo assinado, não apenas sua aparência

06 Representar alguém não exige usar a senha dessa pessoa

07 Reveja autorizações e acompanhe seu uso

08 Dificuldade digital precisa de um caminho de atendimento

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Encontre a ficha do serviço antes de iniciar o pedido

A Carta de Serviços ajuda a conferir requisitos, etapas e atendimento.

Serviço	O que quero solicitar?
Órgão	Quem é responsável?
Requisitos	O que preciso apresentar?

Base legal: A Lei nº 13.460/2017, art. 7º, prevê Carta de Serviços com informações sobre requisitos, etapas, prazo previsto e canais de atendimento. Use a página do órgão responsável para localizar o serviço. Uma busca ou anúncio não comprova que um intermediário integra o atendimento público.

Antes de enviar documentos, confira destinatário, custo informado e resultado esperado. Separe solicitar um serviço de pedir informação ou registrar reclamação. Como preparação editorial, anote o nome da tarefa e os documentos exigidos, sem presumir que uma conta gov.br concede automaticamente o direito pretendido.

> Exemplo hipotético: Uma pessoa identifica o órgão e a ficha de emissão, em vez de pagar um anúncio que promete “liberar o direito”.

Comece pelo serviço e seus requisitos oficiais.

Acessar a fonte [1]: Usuários de serviços públicos — art. 7º

02 Entrar na conta não é assinar nem obter deferimento

Identificação, assinatura e análise do pedido têm finalidades distintas.

Autenticação	Quem acessa?
Assinatura	Qual documento foi assinado?
Decisão	O pedido foi analisado?

Base legal: A Lei nº 14.063/2020 distingue autenticação e assinatura eletrônica. Identificar quem usa o sistema não significa assinar todos os documentos ou ter um pedido aprovado. O serviço pode exigir etapa adicional de assinatura, documento ou análise.

Leia a mensagem de cada etapa. Diferencie cadastro concluído, rascunho salvo, pedido enviado e decisão recebida. Não use a existência de um acesso como prova de conclusão. Se a tela não deixa claro o resultado, consulte a ficha e o suporte oficial.

> Exemplo hipotético: Depois de entrar com sua conta, Vera percebe que o formulário ainda está em rascunho e procura a etapa de envio.

Confira o que foi efetivamente concluído.

Acessar a fonte [2]: Assinaturas eletrônicas — arts. 3º a 5º • Acessar a fonte [1]: Usuários de serviços públicos — art. 7º, § 2º

03 Protocolo permite acompanhar o pedido

Guardar um protocolo não é o mesmo que receber uma decisão favorável.

Comprovante	O que foi enviado?
Pendência	Existe complementação?
Retorno	Onde acompanhar a decisão?

Base legal: A Lei nº 14.129/2021 inclui transparência, monitoramento e acesso a informações de serviços digitais em seu âmbito de aplicação. A Lei nº 13.460/2017 exige informação sobre etapas e atendimento. O protocolo deve ser relacionado ao pedido que foi efetivamente transmitido.

Como rotina editorial, guarde o comprovante com data, órgão, número e documentos enviados. Confira se existe exigência de complementação e qual canal comunica a decisão. Não presuma que abrir uma tela ou anexar um arquivo sem envio suspendeu prazo ou concluiu o ato.

> Exemplo hipotético: Uma pessoa salva o comprovante de envio e acompanha uma solicitação de documento adicional no canal indicado.

Relacione protocolo, pedido e próximo acompanhamento.

Acessar a fonte [3]: Governo Digital — arts. 2º, 3º e 20 • Acessar a fonte [1]: Usuários de serviços públicos — art. 7º, §§ 2º e 3º

04 Assinaturas eletrônicas têm níveis e requisitos

A assinatura aceita depende do ato e da regra aplicável.

Ato	Qual documento?
Regra	Qual nível é exigido?
Ferramenta	Atende à exigência?

Base legal: A Lei nº 14.063/2020 classifica assinaturas eletrônicas em simples, avançada e qualificada e disciplina sua aceitação em interações com entes públicos. O nível exigido depende do ato e das normas pertinentes. Não use a classificação como promessa de aceitação em qualquer documento, processo ou contrato.

No serviço oficial de assinatura gov.br, a página consultada exige conta prata ou ouro. Confira a exigência do destinatário antes de assinar. A imagem de uma assinatura manuscrita e o nome digitado não devem ser presumidos equivalentes a todos os mecanismos previstos em lei.

> Exemplo hipotético: Um órgão exige um nível específico. O usuário confere a regra do documento antes de escolher a ferramenta de assinatura.

Confira ato, nível exigido e ferramenta apropriada.

Acessar a fonte [2]: Assinaturas eletrônicas — arts. 2º, 4º e 5º • Acessar a fonte [6]: Assinador gov.br — Quem pode utilizar este serviço; conta prata ou ouro

Conheça também meus livros · livros.regys.com.br

05 Confira o arquivo assinado, não apenas sua aparência

A verificação deve usar o arquivo eletrônico preservado.

Arquivo	É o documento eletrônico?
Assinatura	O verificador a reconhece?
Conteúdo	Qual ato está sendo declarado?

O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação mantém o serviço VALIDAR para conferir assinaturas eletrônicas reconhecidas pelo sistema. A Lei nº 14.063/2020 relaciona assinatura avançada à autoria e integridade. A imagem exibida num papel não basta para examinar esses elementos do arquivo.

Preserve o documento eletrônico recebido e consulte as instruções do verificador oficial. Ler uma assinatura como válida não significa que todo conteúdo do documento seja verdadeiro ou que o signatário tenha todos os poderes necessários. Confira também identidade, contexto e finalidade do ato.

> Exemplo hipotético: Lúcia recebe um documento assinado e confere o arquivo no serviço oficial, sem considerar a marca visual uma prova suficiente.

Verifique assinatura e conteúdo como perguntas diferentes.

Acessar a fonte [4]: VALIDAR — descrição e instruções do serviço • Acessar a fonte [2]: Assinaturas eletrônicas — art. 4º, II e III

Conheça também meus livros · livros.regys.com.br

06 Representar alguém não exige usar a senha dessa pessoa

A procuração gov.br atende serviços integrados e autorizados.

Representado	Quem autoriza?
Procurador	Quem atuará?
Escopo	Quais serviços e período?

A Procuração eletrônica gov.br permite representação nos sistemas que aceitam esse recurso, pelos serviços e período autorizados. A página oficial informa conta prata ou ouro para os envolvidos e verificação em duas etapas para o procurador. A proposta precisa da aprovação do representado para produzir o acesso previsto.

Confira as regras e a lista do sistema antes de criar a autorização. O recurso não vale para todo serviço nem como documento impresso. Cada pessoa utiliza sua própria conta; não trate parentesco ou ajuda com o computador como representação universal.

> Exemplo hipotético: Uma filha verifica se o serviço aceita procuração e usa sua própria conta após a autorização, sem entrar como se fosse o pai.

Use a representação admitida pelo serviço, com poderes delimitados.

Acessar a fonte [5]: Procuração gov.br — O que é; Quem pode utilizar; aprovação e serviços autorizados

07 Reveja autorizações e acompanhe seu uso

Uma autorização ativa exige acompanhamento e pode precisar ser revogada.

Escopo	O que continua autorizado?
Histórico	Quais acessos aparecem?
Revogação	Ainda preciso manter?

O suporte gov.br informa consulta ao histórico de uso e cancelamento ou revogação da procuração eletrônica. Também esclarece que não há notificação automática de cada utilização. Não presuma que silêncio de notificações significa ausência de acesso.

Como rotina de acompanhamento, confira serviços autorizados, prazo e necessidade atual. Se houver dúvida ou suspeita, use os canais oficiais e as opções de cancelamento descritas na fonte. Uma nova procuração pode afetar outras já existentes para o mesmo serviço; leia os avisos antes de confirmar.

> Exemplo hipotético: Após terminar a ajuda necessária, uma pessoa confere o histórico e revoga a autorização que não precisa manter.

Confira poderes, uso e necessidade de manter a autorização.

Acessar a fonte [5]: Procuração gov.br — cancelamento; histórico; notificações; nova procuração e revogação das anteriores

08 Dificuldade digital precisa de um caminho de atendimento

A legislação não permite presumir que toda necessidade se resolva por aplicativo.

Barreira	Conta, acesso ou requisito?
Responsável	Suporte ou órgão do serviço?
Alternativa	Como obter atendimento?

Base legal: A Lei nº 14.129/2021 preserva atendimento presencial nos termos de seus arts. 3º, XVI, e 14. Seu alcance deve ser lido com o art. 2º: estados e municípios têm condições próprias de adoção. A ficha do serviço informa canais para dificuldade, acessibilidade e acompanhamento.

Peça alternativa de atendimento quando não conseguir concluir o procedimento. Use o suporte para questões de conta e o órgão responsável para requisitos e decisão do serviço. Se houver negativa ou falta de informação, registre pedido e procure ouvidoria conforme a Lei nº 13.460/2017. Não compartilhe senhas como solução para a barreira.

> Exemplo hipotético: Sem conseguir concluir o envio, uma pessoa consulta o canal de atendimento e pede orientação sobre alternativa acessível.

Identifique a barreira e procure o canal responsável por resolvê-la.

Acessar a fonte [3]: Governo Digital — arts. 2º, 3º, XVI, e 14 • Acessar a fonte [1]: Usuários de serviços públicos — arts. 5º, 7º e 9º

Conheça também meus livros · livros.regys.com.br

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

[1] BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 20 out. 2026.

[2] BRASIL. **Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020**. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14063.htm. Acesso em: 20 out. 2026.

[3] BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 20 out. 2026.

[4] BRASIL. Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. **Validador de Assinaturas**. Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, [s.d.]. Disponível em: https://validar.iti.gov.br/. Acesso em: 20 out. 2026.

[5] BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Procuração gov.br**. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br/duvidas-na-conta-gov.br/procuracao-gov-1.br/procuracao-gov.br. Acesso em: 20 out. 2026.

[6] BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Realizar a Assinatura Eletrônica de documentos**. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/assinatura-eletronica. Acesso em: 20 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

1 **QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**

Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.

2 **QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**

Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.

3 **QUAL É A AVALIAÇÃO?**

Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Guia de procedimentos e verificação, sem acesso à conta do leitor ou garantia de concessão de serviço. Recursos gov.br dependem de integração e requisitos; não abrangem automaticamente estados, municípios ou todo órgão. Assinatura e procuração não substituem qualquer formalidade legal. Fontes consultadas em 20/10/2026. Regras e serviços podem mudar; confirme o atendimento na sua localidade. Exemplos fictícios.

Recorte editorial: 20 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 20 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

Conheça os demais volumes da coleção

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br

Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.