

⚠ Erro de “Autorização Expirada” ao Assinar com Gov.br

☐ Situação

Ao tentar assinar um documento utilizando o **Gov.br**, o sistema exibe a mensagem de:

“Autorização expirada”

Mesmo que o tempo disponível para assinatura ainda apareça como válido na tela.

☐ Causa do Problema

Esse erro ocorre, na maioria dos casos, quando a **data e/ou hora do computador do usuário estão incorretas**.

☐ Isso acontece principalmente quando:

- O usuário altera manualmente a data/hora do sistema;
- O relógio do computador está desatualizado;
- O sistema não está sincronizado automaticamente com a internet.

Como a autenticação do Gov.br depende de **validação de tempo (timestamp)**, qualquer diferença entre o horário do computador e o horário real pode invalidar a autorização.

Como Resolver

1 Ajustar Data e Hora do Computador

1. Acesse as configurações de **data e hora** do seu sistema operacional.
 2. Habilite a opção:
 - ✓ **Definir hora automaticamente**
 3. Habilite também:
 - ✓ **Definir fuso horário automaticamente**
 4. Clique em **Sincronizar agora** (se disponível).
-

2 Reiniciar o Navegador

1. Feche completamente o navegador.
 2. Abra novamente.
 3. Acesse o e-Ciga e refaça o processo de assinatura.
-

3 Tentar Novamente a Assinatura

1. Retorne ao documento.
 2. Inicie novamente o fluxo de assinatura via Gov.br.
-

Resultado Esperado

- A mensagem de erro deixará de aparecer;
 - A assinatura poderá ser realizada normalmente.
-

Observações Importantes

- Esse erro **não está relacionado ao e-Ciga**, mas sim à validação de segurança do Gov.br.
- A sincronização correta da data e hora é essencial para:

- Assinaturas digitais
 - Acessos seguros
 - Validação de certificados
-

Mensagem Padrão para **Atendimento**

“Identificamos que a mensagem de ‘autorização expirada’ ocorre quando a data ou hora do computador está incorreta. Ajuste para modo automático e sincronize o horário, depois tente novamente a assinatura.”

Revisão #1

Criado 6 abril 2026 16:58:44 por Ramão

Atualizado 6 abril 2026 17:01:14 por Ramão