

<b>DOCUMENTO DE AJUDA DO SISTEMA SIPROQUIM2</b>		
Versão deste documento: 1.0	Data de atualização: 30/03/2022	
Erro informado:		
<b>“Erro ao recuperar certificado”</b>		

### O que causa este erro?

Esse erro ocorre quando o “Assinador PF”, que é o aplicativo que realiza a conexão entre o sistema Siproquim2 e o token (certificado digital), não o reconhece. Se o mesmo não estiver devidamente configurado, o sistema não conseguirá realizar a leitura dos dados do certificado e, consequentemente, não irá finalizar os requerimentos iniciados no Siproquim2.

Geralmente isto ocorre em duas situações:

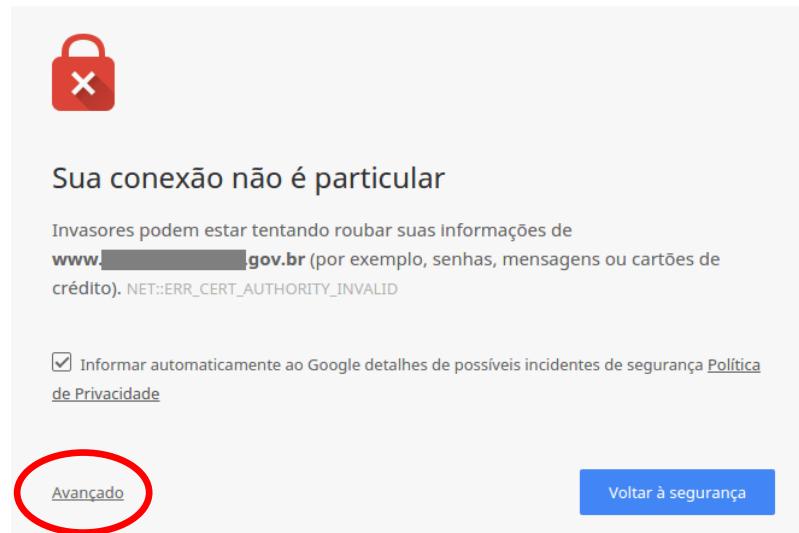
- Algum problema com seu certificado digital; e
- Quando o “Assinador PF” não está devidamente configurado ou em execução.

### Como resolver?

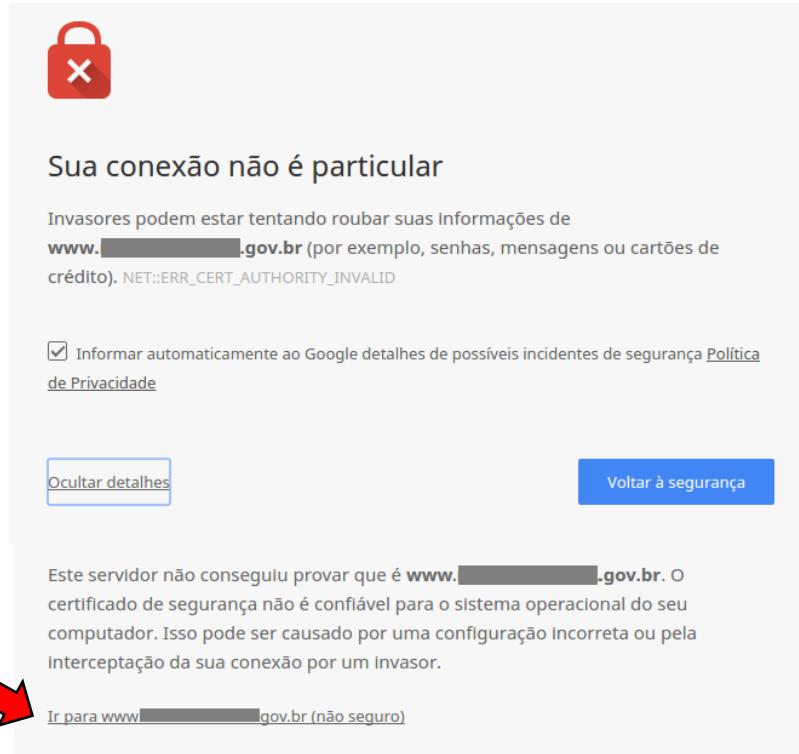
Com relação à primeira situação, o teste de funcionamento de seu certificado digital deve ser realizado junto a empresa certificadora contratada. Certifique-se que o mesmo esteja funcionando corretamente para que possamos realizar o teste de seu aplicativo “Assinador PF”.

Para realizar o teste de funcionamento de seu aplicativo “Assinador PF” siga o procedimento a seguir:

1. Tenha certeza que o “Assinador PF” esteja instalado em seu computador. Caso o mesmo não esteja instalado, faça o download e instale-o seguindo os procedimentos de instalação padrão. Para realizar o download do arquivo de instalação, [clique aqui](#).
2. Reinicie seu computador;
3. Certifique-se que o certificado digital (token) esteja espelhado na USB de seu computador, caso ele seja do tipo A3 (pendrive), ou instalado no computador (se for do tipo A1). O mesmo deve estar operante para realização deste teste.
4. Inicie o aplicativo “Assinador PF”. Aguarde ele abrir uma aba em seu navegador de internet (pode demorar um pouco até o início da aplicação).
5. Pode ser que ao iniciar o navegador surja uma mensagem de segurança informando que o site que está tentando acessar não é confiável, parecida com a imagem abaixo:



- a. Esta mensagem surge por um problema entre o navegador e o certificado de segurança do portal, mas pode ser ignorada. Para isso, clique sobre o link “Avançado”. **Essa mensagem de segurança pode variar de um navegador para outro, mas a lógica é a mesma.**
6. Após clicar em “Avançado” surgirá um texto logo abaixo informando que o servidor não conseguiu comprovar a confiabilidade do nosso portal. Conforme informado anteriormente, esse é um erro que pode ser ignorado, assim, clique no link “Ir para...” e você será direcionada à página do “Assinador PF”.



- a. **Essa mensagem de segurança pode variar de um navegador para outro, mas a lógica é a mesma.**

- Como explicado anteriormente, as telas acima podem, ou não, surgir em seu computador, isso varia de acordo com as configurações de segurança do browser. O que realmente importa é que você tenha acesso a próxima tela, que é a do aplicativo “Assinador PF”.
- Ao abrir a janela do “Assinador PF”, aparecem alguns links que servem para testar o funcionamento entre o certificado digital e o sistema Siproquim2, conforme imagem abaixo:

**Assinador PF**

O Assinador PF está em execução.

Certifique-se que o certificado está conectado ao computador e os drivers estão instalados corretamente.

Para mais informações, acesse um dos links abaixo:

- [List certificates](#)
- [Runtime Information](#)
- [Health Check](#)

- Ao se clicar nos links, espera-se as seguintes respostas do aplicativo:

Link	Resposta Esperada
<a href="#">Health Check</a>	“Serviço em execução”.
<a href="#">Runtime Information</a>	Você pode observar que o campo “quantidadecertificados” deve ser <b>diferente de 0 (zero)</b> .
<a href="#">List Certificates</a>	Deve apresentar o <b>nome do titular do certificado</b> . Se houver mais de um certificado instalado, ele irá mostrar o nome de todos os certificados reconhecidos.

- Se você chegou até aqui e as respostas foram iguais às informadas acima é sinal que o “Assinador PF” está lendo seu certificado corretamente. Agora é só clicar no botão “+” (criar nova aba) deste navegador e iniciar o sistema Siproquim2. **Lembrando que o sistema Siproquim2 deve ser executado no mesmo navegador em que o aplicativo “Assinador PF” estiver sendo executado.**

**Assinador PF**

O Assinador PF está em execução.

Certifique-se que o certificado está conectado ao computador e os drivers estão instalados corretamente.

Para mais informações, acesse um dos links abaixo:

- [List certificates](#)
- [Runtime Information](#)
- [Health Check](#)

Caso não apareça as mensagens como esperado, pode ser que seu certificado digital não esteja devidamente instalado e/ou configurado em seu computador. Certifique-se junto a sua empresa certificadora se o mesmo está corretamente configurado e refaça os testes.

No caso de seu token estar configurado corretamente mas as respostas não forem as esperadas no teste realizado, tire “print” das telas dos links (*Healt Check, Runtime Information e List Certificates*) e as que contenham as mensagens de erro e envie para o email [ajuda.siproquim2@pf.gov.br](mailto:ajuda.siproquim2@pf.gov.br) colocando no assunto do email a senha **A001 – Erro no certificado digital**”. Não faça cortes nas imagens, é importante que seja um print da tela completa do computador.

*Se o navegador de internet que abriu o aplicativo “Assinador PF” não for o de sua preferência para utilização, basta habilitar como navegador padrão aquele que desejar. Após essa habilitação, reinicie o computador para que as alterações surtam efeito. Consulte na internet como tornar um navegador padrão.*

Ressaltamos que esta é a solução padrão para o erro informado. Caso seu problema persista, envie um email para o canal [ajuda.siproquim2@pf.gov.br](mailto:ajuda.siproquim2@pf.gov.br) para que possamos analisar melhor seu caso. Não se esqueça de verificar as regras para envio de email [clicando aqui](#).