

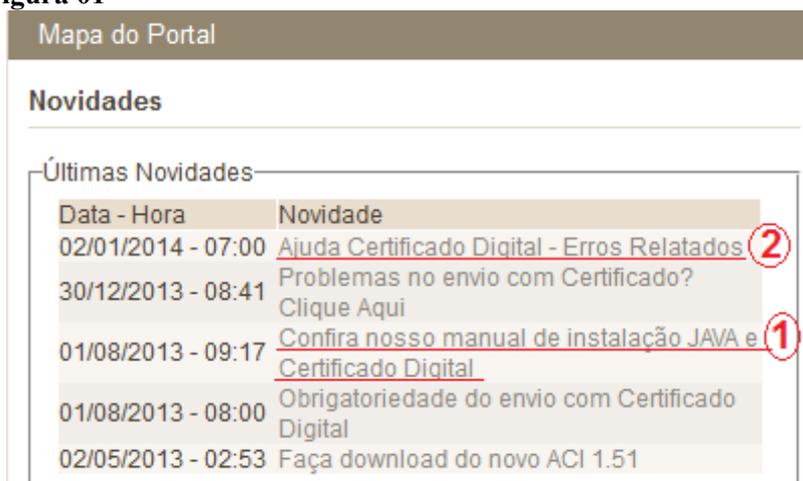
Onde recorrer para solucionar os problemas com Certificado Digital

1. Executar os procedimentos do documento 1, da Figura 01 (*Manual de Instalação Java e Certificado Digital*).

Caso continue com problemas:

2. Executar o procedimento do documento 2, da Figura 01 (*Ajuda Certificado Digital – Erros Relatados*), de acordo com o erro.

Figura 01



Data - Hora	Novidade
02/01/2014 - 07:00	Ajuda Certificado Digital - Erros Relatados ②
30/12/2013 - 08:41	Problemas no envio com Certificado? Clique Aqui
01/08/2013 - 09:17	Confira nosso manual de instalação JAVA e Certificado Digital ①
01/08/2013 - 08:00	Obrigatoriedade do envio com Certificado Digital
02/05/2013 - 02:53	Faça download do novo ACI 1.51

3. Caso os procedimentos anteriores não funcionem, responder as perguntas abaixo e enviar por e-mail (caged.spe@mte.gov.br).

- 3.1 Utilizou o manual de configuração do Java e envio do Certificado Digital disponível no site?
- 3.2 Está utilizando o navegador Mozilla Firefox?
- 3.3 A versão do Java está atualizada?
- 3.4 Realizou a limpeza dos arquivos temporários(cache) do computador?

Caso o retorno dos questionamentos acima sejam positivos, necessitamos de algumas informações básicas para analisar os erros relatados, segue abaixo:

- 3.5 Deve ser encaminhada a Tela com erro.
- 3.6 Qual o sistema operacional utilizado e a sua arquitetura (32/64 bits)?
- 3.7 Qual navegador está sendo utilizado e a versão?
- 3.8 Qual o modelo do dispositivo do certificado digital (Cartão, USB, Arquivo Digital) utilizado e a empresa certificadora?
- 3.9 Qual a versão do driver do dispositivo do certificado digital utilizado?
- 3.10 Qual a versão da Java Virtual Machine (JVM) utilizada e o diretório no computador onde está instalado?
- 3.11 O certificado digital funciona em outras aplicações? Quais?
- 3.12 O usuário do sistema operacional é administrador?
- 3.14 Qual a opção de configuração foi utilizada na hora do envio?
- 3.15 Qual a versão do plugin para Java Virtual Machine utilizada pelo navegador? No Mozilla é possível visualizar através do Menu Ferramentas > Complementos > Plugin.