



**SIGFÁCIL**

SISTEMA GERENCIADOR  
DA REDESIM

## **Informativo 14**

13/06/2019

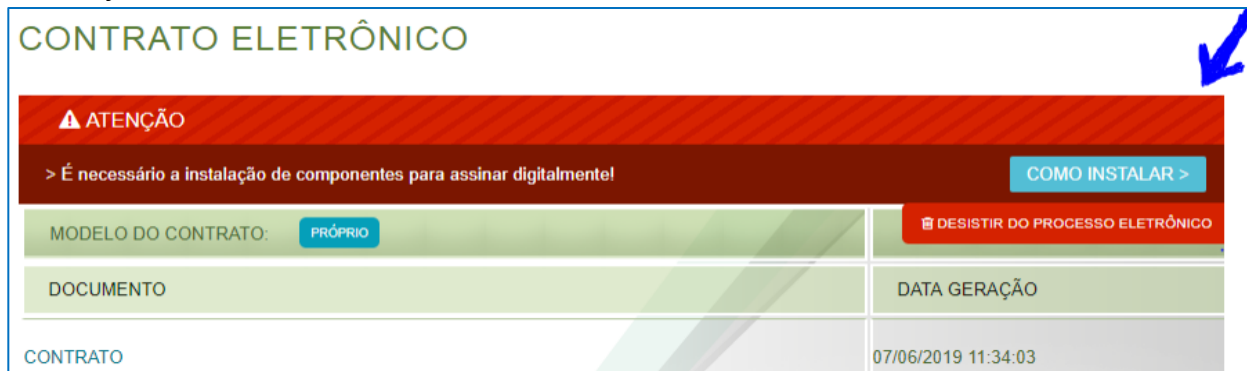
1. Manual de instalação e suporte para assinaturas digitais

### Sumário

1. Instalação do Plugin.....	2
2. Habilitando o Plugin.....	4
3. Recomendações.....	6
4. Solucionando os principais problemas .....	6
4.1. Componentes devem ser instalados para prosseguir assinatura!.....	6
4.2. Certificado não encontrado .....	8
5. Atualizando o Windows com o UPDATE (versões inferiores a 10).....	8

## 1. Instalação do Plugin

Na página do contrato eletrônico, caso o plugin do assinador não esteja instalado, irá aparecer uma tarja vermelha, conforme ilustrado abaixo. Deve ser clicado no “COMO INSTALAR”.



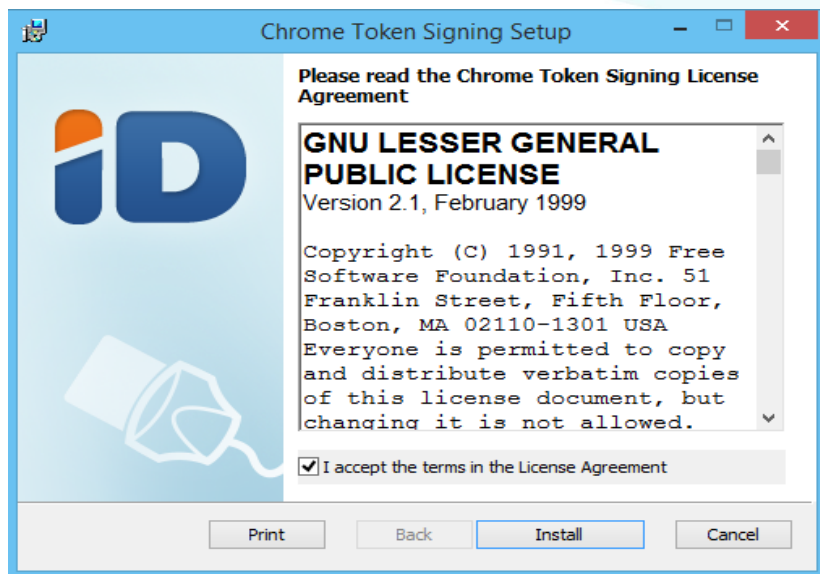
Será aberta uma página onde terá um botão para download do plugin, para habilitar a extensão e um breve passo a passo de como fazer tal instalação.



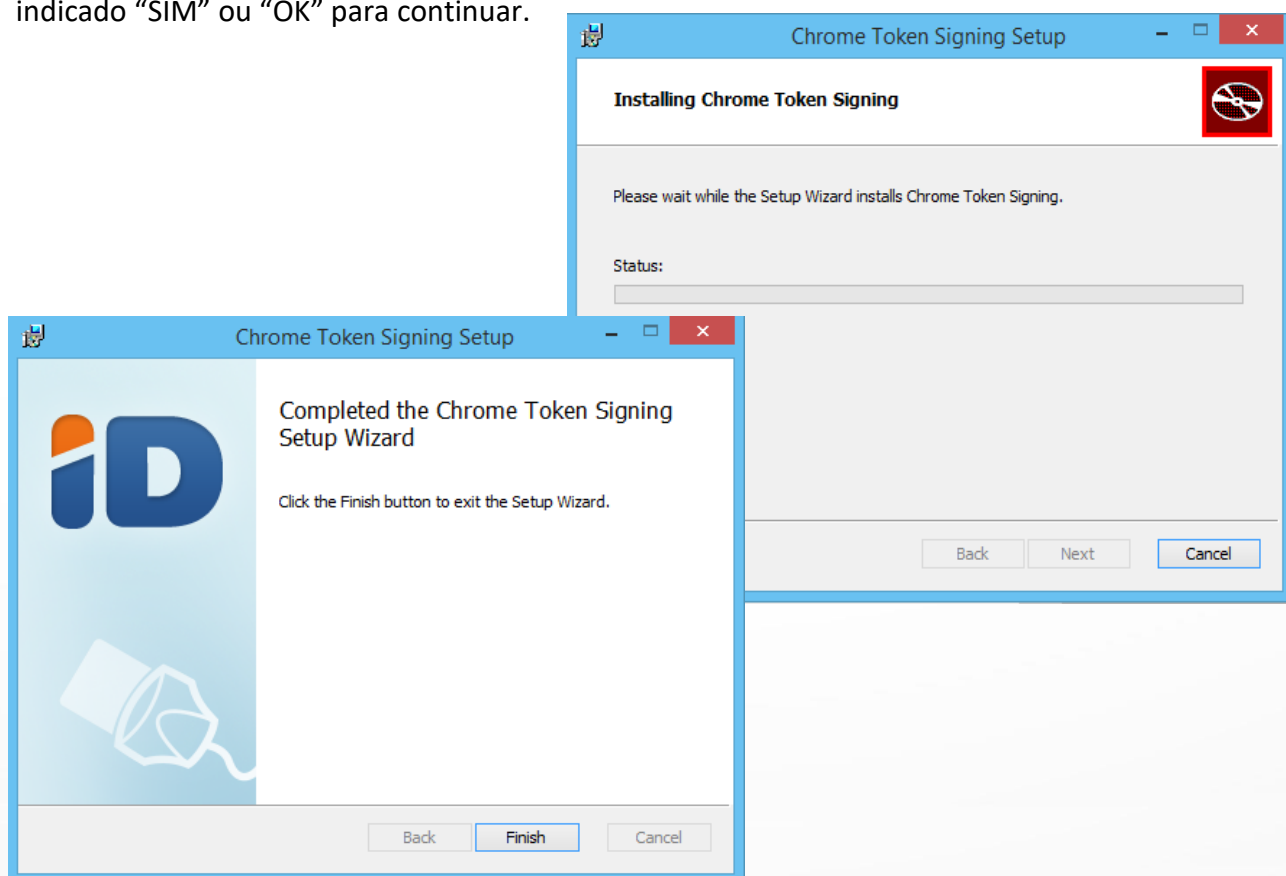
Clicando no botão DOWNLOAD, será baixado o instalador do mesmo.



Finalizando o download, para instalar o plugin, clicar no arquivo baixado para executar a instalação.



Clique no botão INSTALL para prosseguir. Serão exibidas janelas de confirmação, onde deve ser indicado “SIM” ou “OK” para continuar.

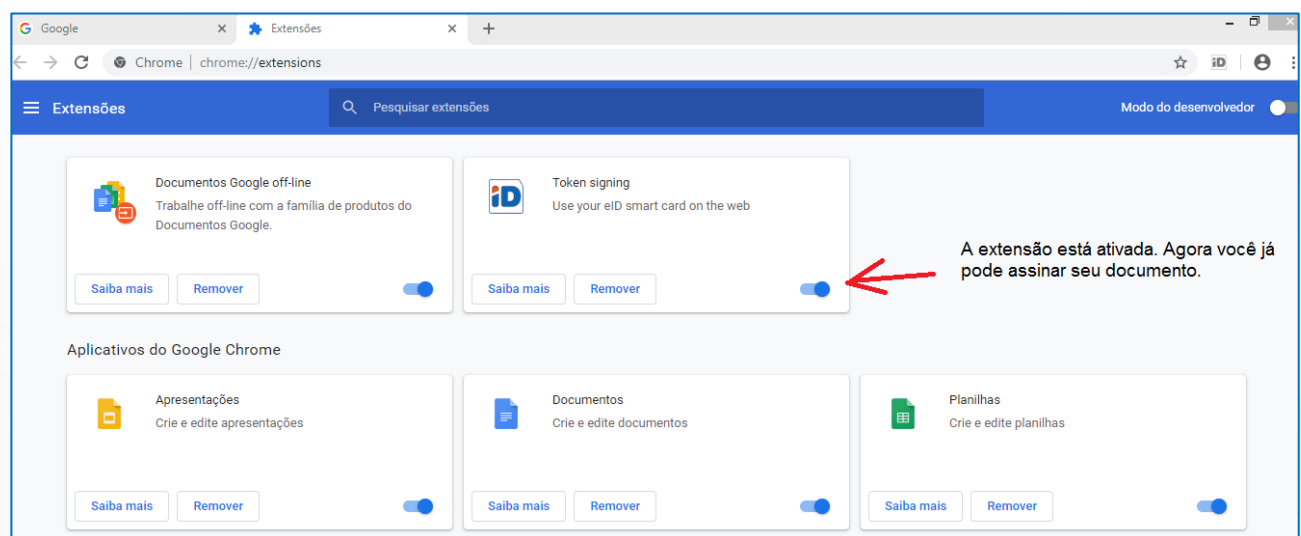
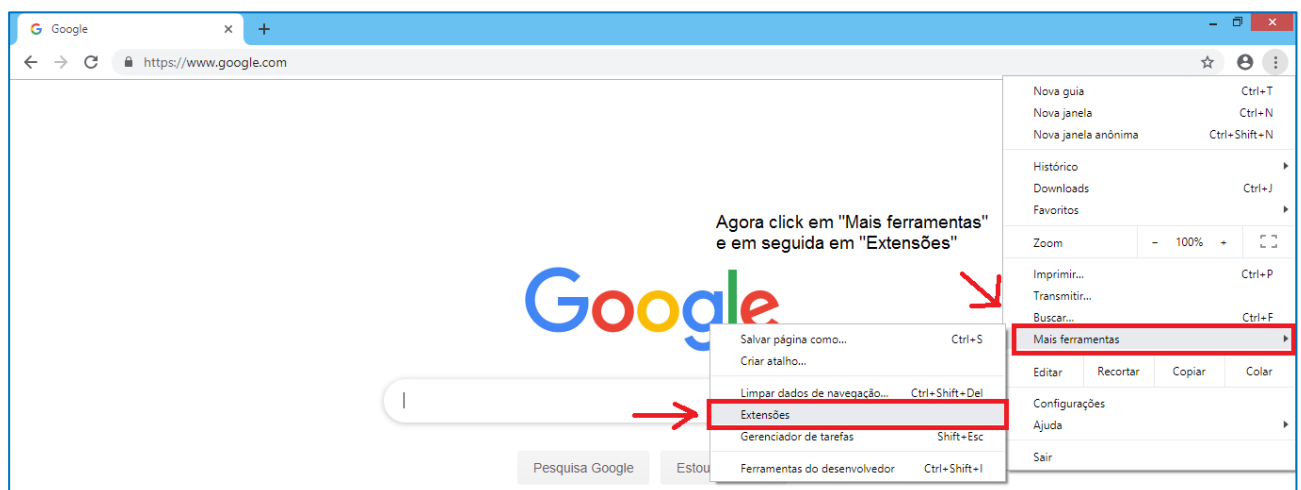


Na tela final, clique em FINISH e o plugin já estará instalado no computador, mas ainda falta um passo a ser feito, que é a habilitação do plugin no navegador.

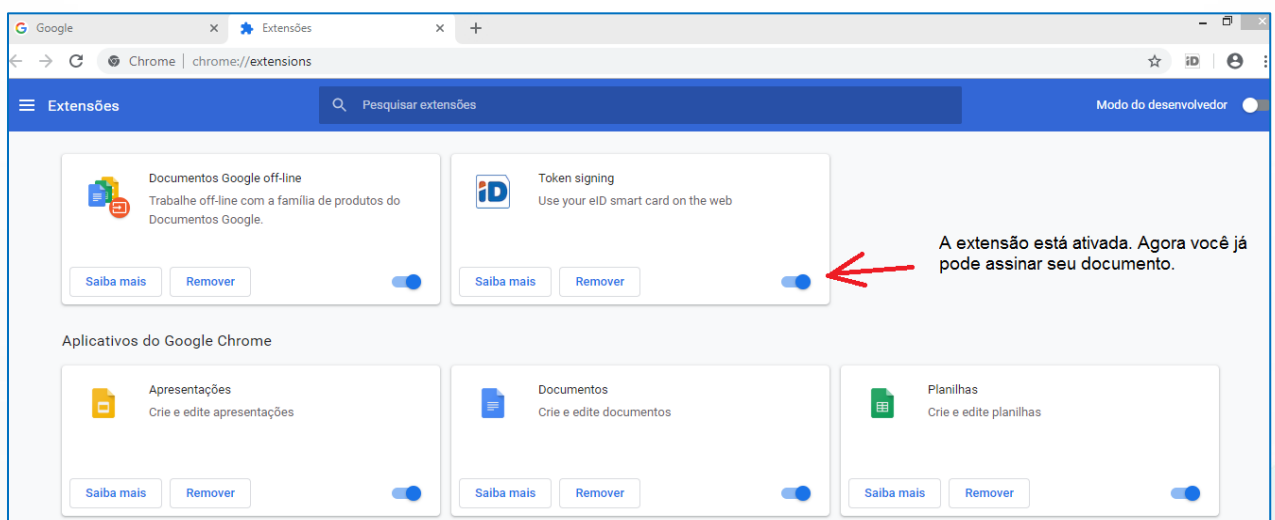
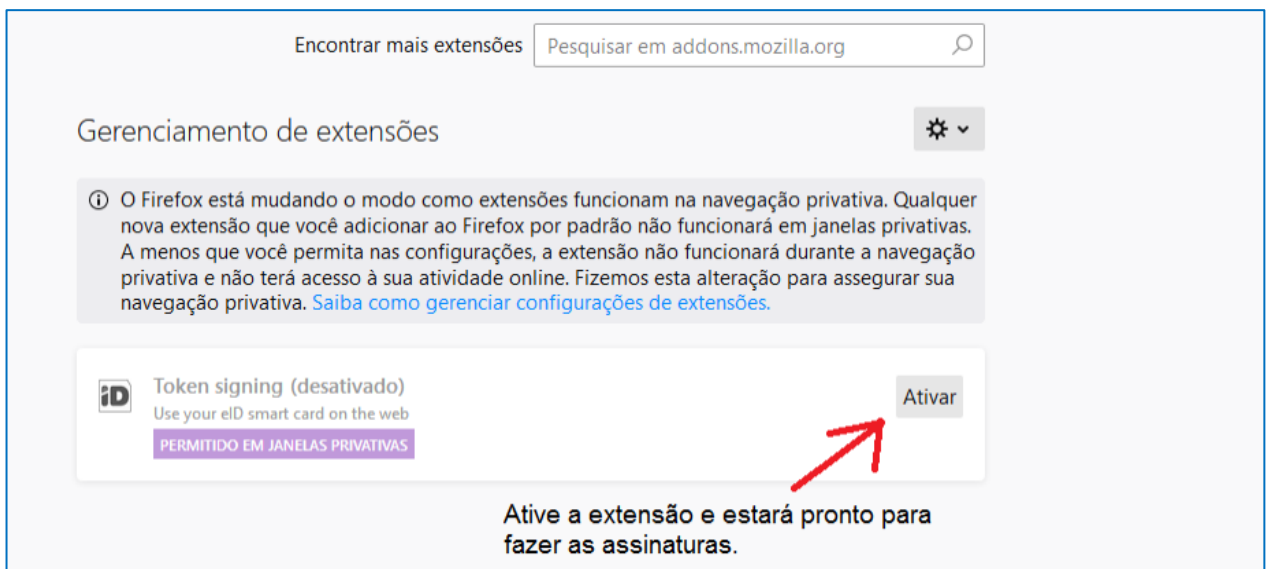
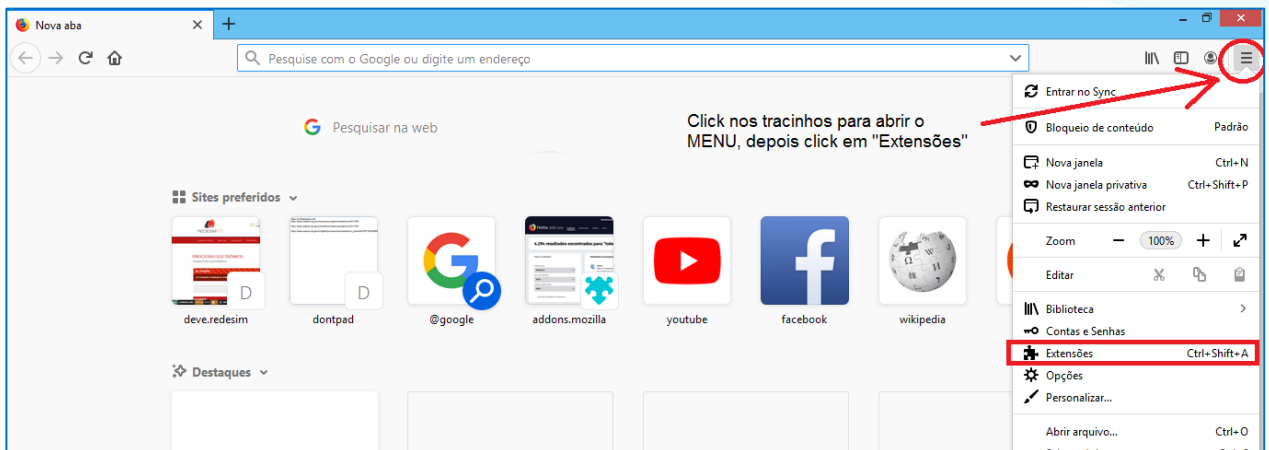
## 2. Habilitando o Plugin

Após a instalação, o plugin deve ser habilitando. Para isso:

- Google Chrome:



## • Mozilla Firefox

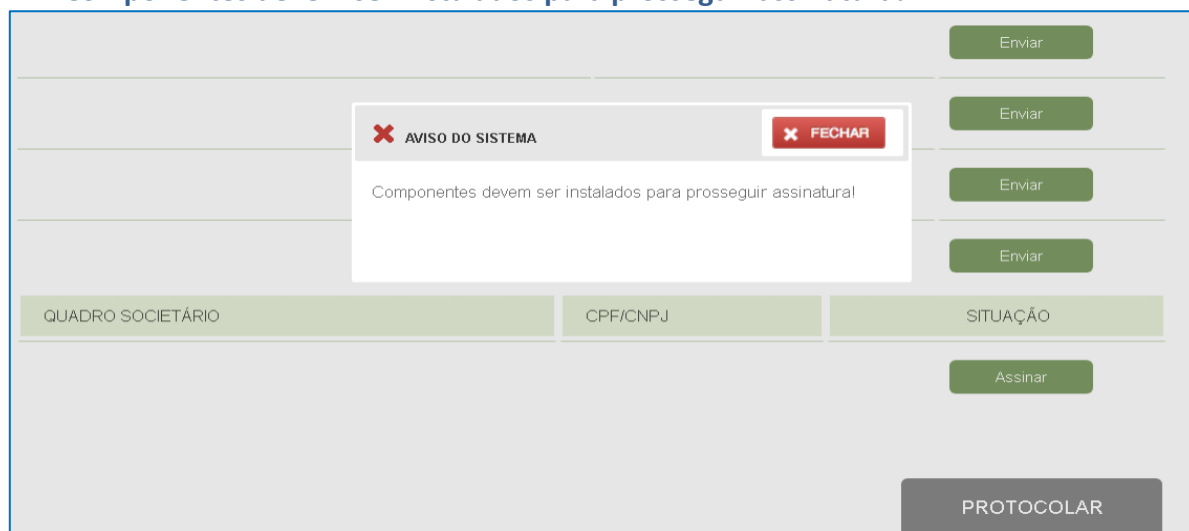


### 3. Recomendações

- Manter o Windows atualizado;
- Utilizar Windows 7 com Service Pack 1;
- Ter um usuário sem nenhum programa de terceiro instalado para não bloquear a assinatura;
- Instalar a versão correta do plugin para o sistema operacional (32 e 64bits);
- Manter a “Propagação de certificados” iniciada e em automático (Services.msc).

### 4. Solucionando os principais problemas

#### 4.1. Componentes devem ser instalados para prosseguir assinatura!



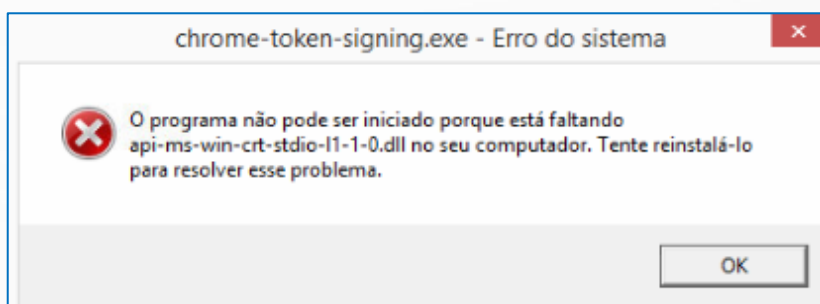
Pode ocorrer por duas causas:

#### • Causa 1:

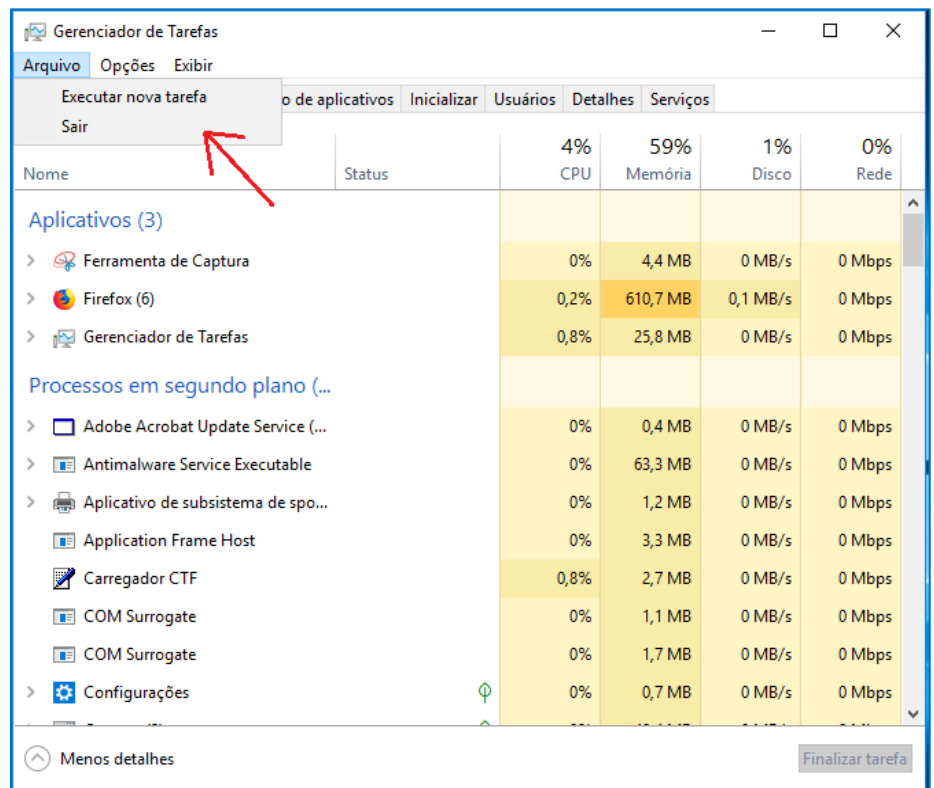
Versão do sistema operacional de 32 bits e a extensão/plugin instalada é de 64 bits. A solução é desinstalar a versão de 64 bits e instalar a de 32 bits, que pode ser obtido no link: [https://github.com/open-eid/chrome-token\\_signing/releases/download/v1.0.8/chrome-token-signing\\_1.0.8.500.x86.msi](https://github.com/open-eid/chrome-token_signing/releases/download/v1.0.8/chrome-token-signing_1.0.8.500.x86.msi)

#### • Causa 2:

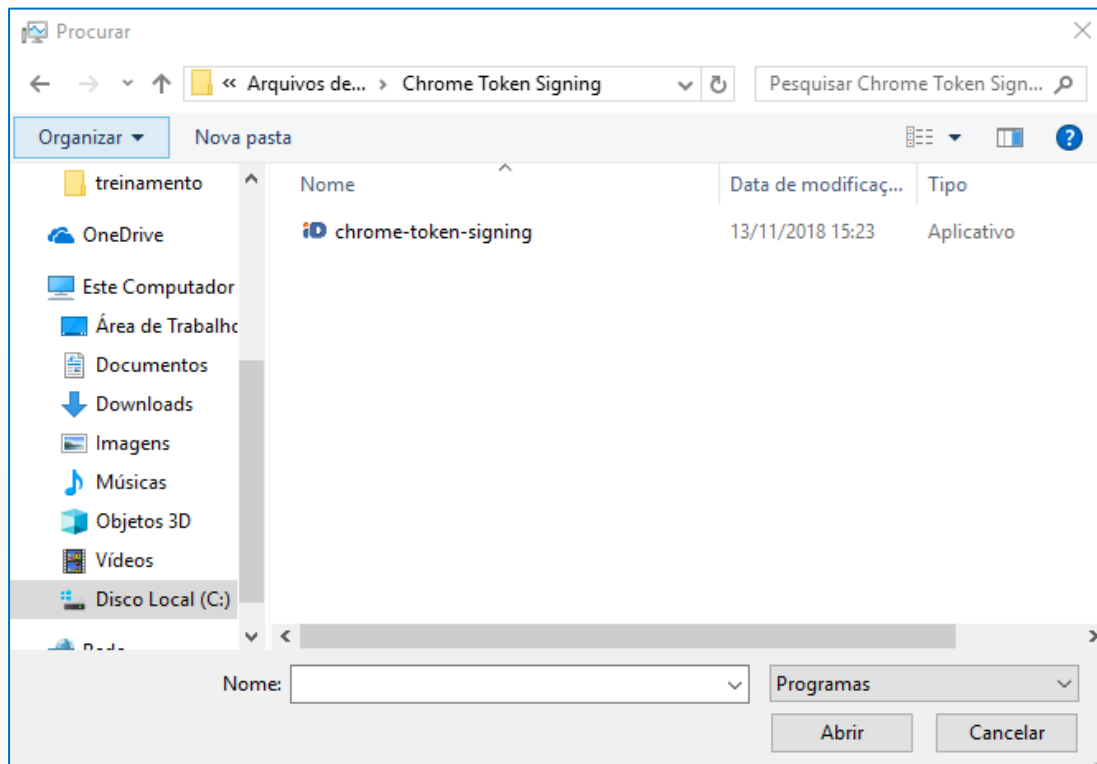
Falta a DLL “api-ms-win-crt-runtime-l1-1-0.dll”, necessária para abertura do plugin, fazendo com que o aplicativo não seja aberto e, assim, não exibindo a caixinha para escolher o certificado e dando o erro de componentes.



No link <https://www.microsoft.com/en-us/download/confirmation.aspx?id=49093> deve ser baixada a DLL e instalada. Depois da instalação, entrar no gerenciador de tarefas, clicar em Arquivo e Executar nova Tarefa:

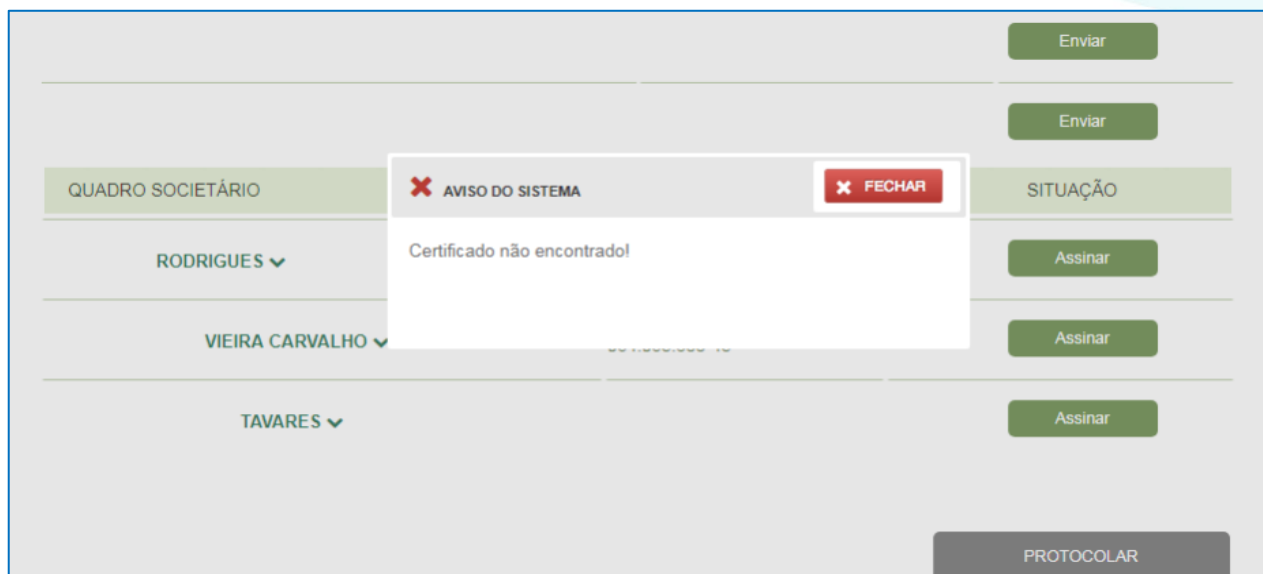


Procurar no disco C >> Arquivos de Programas a pasta Chrome Token Signing, e abrir a aplicação.





#### 4.2. Certificado não encontrado

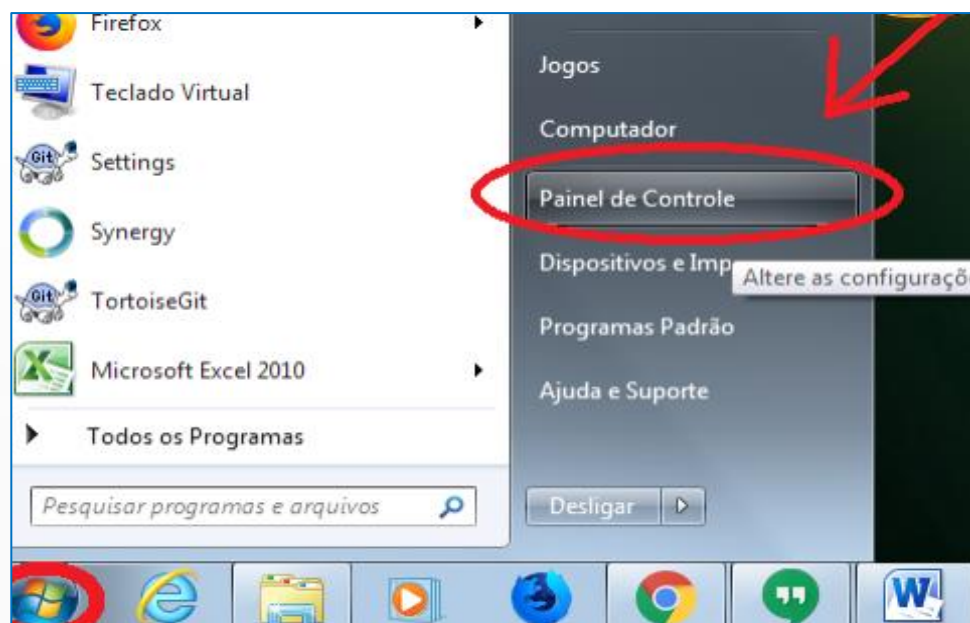


Esse erro ocorre apenas para certificados do tipo A1. Pode ser causado por:

- Algum problema no Windows por falta de alguma atualização, o que pode ser solucionado atualizando o Windows no Windows UPDATE;
- Programas de terceiros barrando a comunicação da aplicação com os certificados instalados na máquina do cliente, fazendo assim com que eles não fossem localizados, gerando o erro.

#### 5. Atualizando o Windows com o UPDATE (versões inferiores a 10)

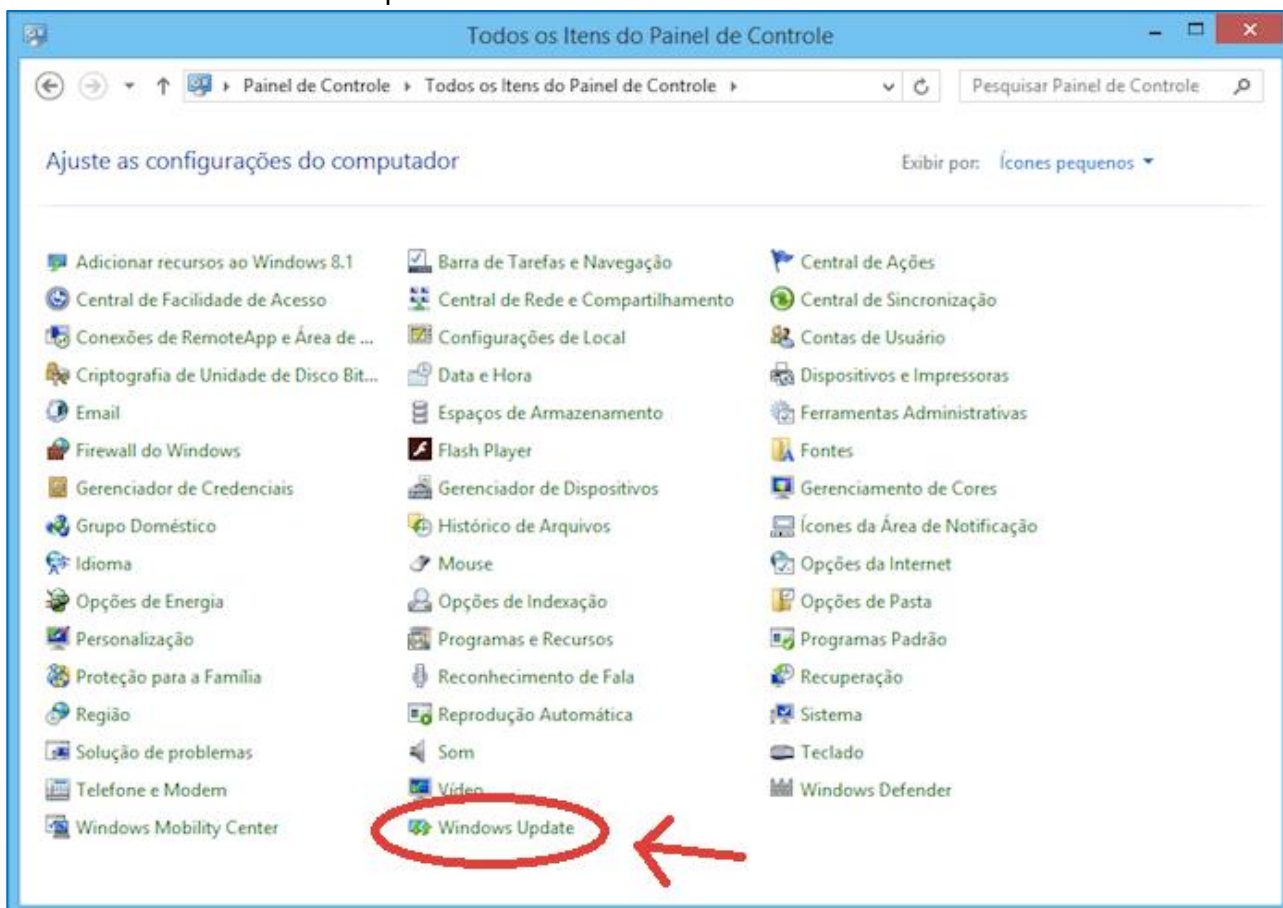
No menu do Windows, clique em PAINEL DE CONTROLE. Caso na sua versão não tenha o botão do painel de controle ao lado, digite na barra de pesquisa.



Ao abrir, vá em EXIBIR POR e seleciona ÍCONES PEQUENOS.



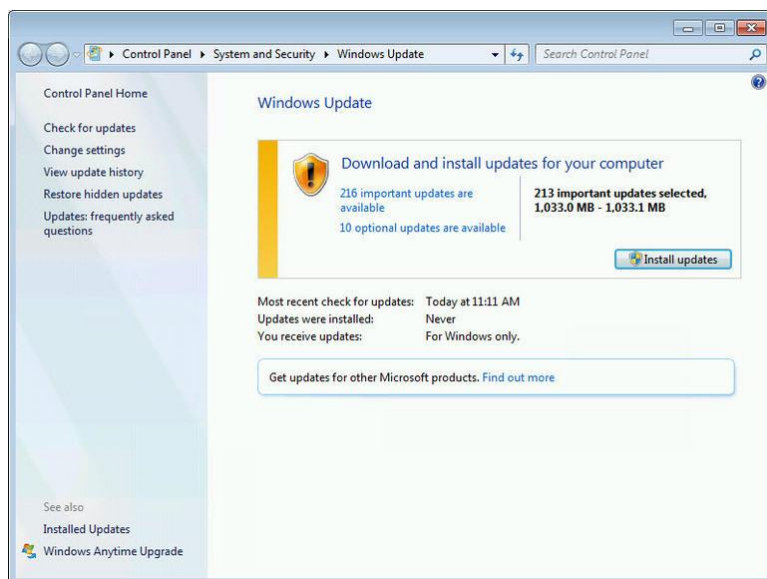
Procure e abra o Windows Update.



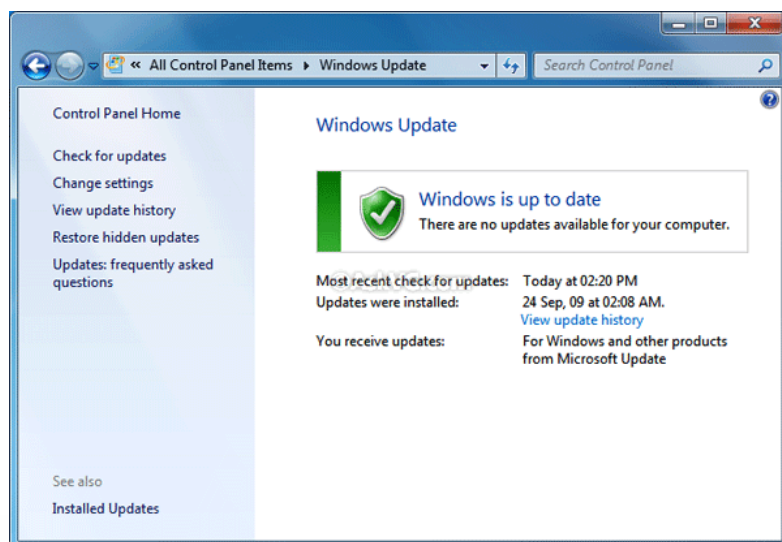
Nesta janela do Windows Update, você verá se a função está habilitada ou não ou se está pendente de atualização.

Nesta imagem, está sendo indicada a necessidade de atualização e instalação de updates – cor amarela.

Quando está desabilitada, a tela virá na cor vermelha, pedindo assim para que seja ativada e solicitando a atualizações.



Estando todos os componentes atualizados e pronto para o uso, a tela ficará verde e não aparecerá mais o botão para instalar as atualizações.



Obs.: mesmo que esteja verde indicando que está atualizado, clicar em CHECK FOR UPDATES para verificar se não existem atualizações.