

# Incidentes com cartão A3

Esta IT tem como principal foco, adotar o procedimento que deve ser realizado quando o Ema\_Dfe travar e não emitir nota fiscal com certificado A3.

“ Este procedimento deve ser adotado pelo responsável de T.I. do cliente, os atendentes de suporte da Ema Software **NÃO** estão autorizados a efetuar nenhum procedimento envolvendo o certificado digital e sistema operacional do cliente, ficando restrito apenas a alterações nos produtos Ema Software.

- **Fabricante:** Certisign.
- **Leitoras**, todas as descritas no link: <https://www.certisign.com.br/duvidas-suporte/downloads/leituras>
- **Tokens**, todos os descritos no link: <https://www.certisign.com.br/duvidas-suporte/downloads/tokens>

## Pré Requisitos

- Ter feito todos os passos conforme conteúdo de **certificado digital**.
- Pedir para o cliente informar qual o modelo do leitor ou token conforme fotos dos links acima.
- Avaliar no gerenciador de dispositivos do computador, se existe uma entrada para Leitores inteligentes
- Geralmente o driver instalado está o genérico do Microsoft Windows, e precisará ser atualizado.

## Instalação:

- Com o dispositivo inserido, instalar o aplicativo para reconhecimento da leitora ou o token:
  - <https://www.certisign.com.br/duvidas-suporte/downloads/leituras>
  - <https://www.certisign.com.br/duvidas-suporte/downloads/tokens>
- Após a instalação, feche o **ema\_dfe** caso aberto, e tente transmitir novamente
- Avalie no gerenciador de dispositivos, que o driver ficará com o nome "**Aladin**"
- Neste ponto se o problema for driver, já irá resolver.

image-1653076281160.png

Image not found or type unknown

Em seguida baixar o aplicativo chamado **AWP** Manager ou **colando estes links no navegador:**

- **32 Bits**
- **64 Bits**

image-1653076444817.png

Image not found or type unknown

Após instalado abrir o programa chamado “**AWP Identity Manager**”, ao abrir, clicar na **aba conteúdo** e em seguida clicar no botão onde há um desenho de uma **chave com cadeado**.

image-1653076470474.png

Image not found or type unknown

Digitar a senha do cartão e em seguida irá aparecer a seguinte informação:

image-1653076494697.png

Image not found or type unknown

Se a estrutura de certificados não estiver com 5 certificados, deve-se baixar os certificados no site da Certisign e importar no aplicativo.

image-1653076528866.png

Image not found or type unknown

Baixar os 3 arquivos

- AC Raiz V5
- AC RFB V4
- AC Sincor RFB G5

Após os arquivos baixados clicar no ícone com uma **seta para baixo** conforme imagem:

image-1653076639531.png

Image not found or type unknown

Em seguida procurar os arquivos que foram baixados.

- Não esquecer de mudar a extensão para **.All files**.

Importar os 3 certificados baixados, um deles vai dar erro é normal ocorrer. Ao final do termino da importação dos certificados deverá ficar da seguinte maneira:

[image-1653076762923.png](#)

Image not found or type unknown

Após isso testar e verificar se o sistema vai transmitir a nota fiscal.

---

Revisão #12

Criado 18 May 2022 17:07:52 por Nicolly Andrielly

Atualizado 5 February 2025 10:56:49 por Nicolly Andrielly