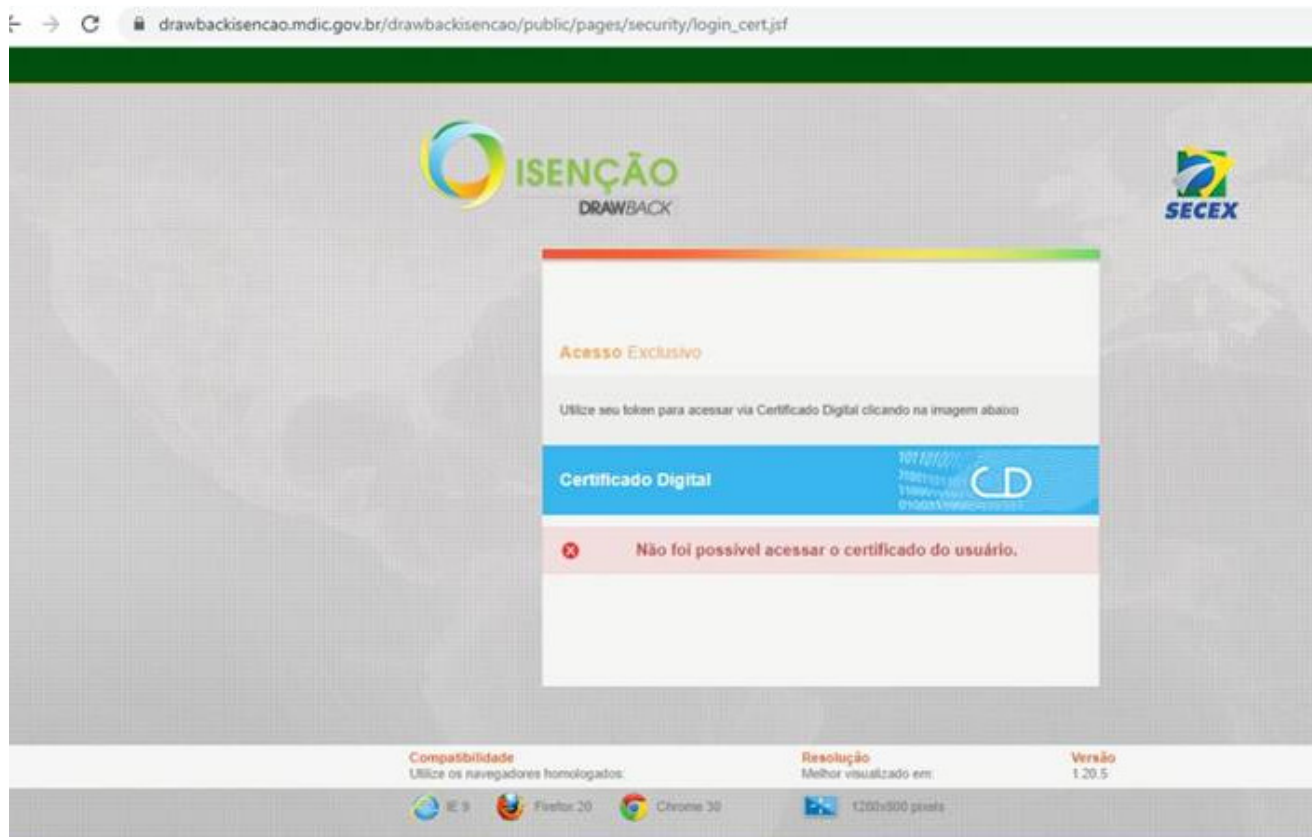


Ao acessar o Drawback isenção, ocorreu a mensagem seguinte: "**Não foi possível acessar o certificado do usuário**" (imagem anexa).



Qual o problema?

Resposta: O navegador não conseguiu validar o certificado digital do usuário. Seguem as possíveis causas do problema:

1. Certificado não reconhecido pela Autoridade Raiz ICP-Brasil;
2. Certificado expirado;
3. Certificado revogado;
4. Cadeias de certificados não instaladas corretamente;
5. Senha do certificado (PIN) incorreta.

Sugerimos entrar em contato com seu **Suporte de Informática Local**, para fazer as seguintes verificações:

- a) Verificar se o certificado digital está instalado e conectado corretamente;
- b) Verificar se o certificado é válido perante AC Raiz ICP-Brasil;
- c) Verificar se o certificado não está revogado nem expirado;
- d) Verificar se as cadeias do certificado cliente estão instaladas corretamente;
- e) Verificar se é possível acessar outro site utilizando o certificado (ex: Portal E-CAC – <https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx>);

- f) Efetuar a limpeza do cachê do navegador utilizado para acessar o sistema. Após isso, fechar todas as janelas do navegador e iniciá-lo novamente para acessar o Portal.