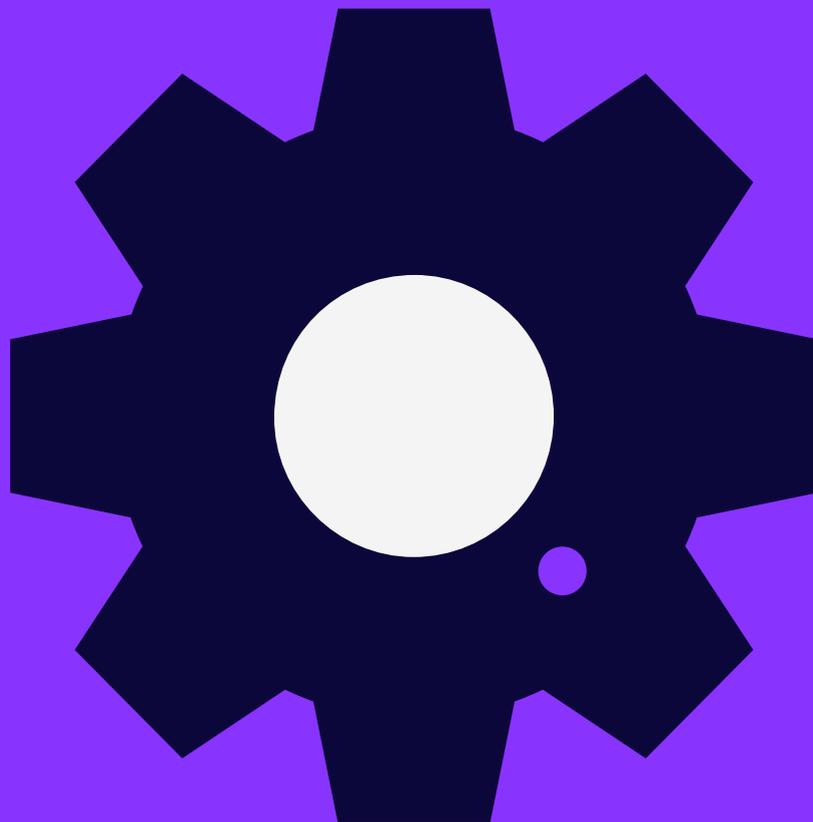


**syngular**

**•y**

**Syn: certificado  
digital em nuvem**



## 1 Dúvidas em geral

### **O que é um certificado digital em nuvem e quais são seus benefícios?**

O certificado digital em nuvem é armazenado em HSM e autorizado por meio de um aplicativo móvel. Ele permite integração e utilização direta no celular, proporcionando praticidade ao titular.

### **Como o certificado digital em nuvem garante segurança?**

A segurança é garantida por autenticação em dois fatores: o PIN e o código OTP gerado pelo app. Além disso, todas as transações são registradas em log para rastreabilidade.

### **É possível o cliente visualizar o log de rastreabilidade?**

Sim, o cliente pode acessar o log e outras informações pelo painel web do Syn (<https://cloud.syngularid.com.br>).

### **Como gerenciar múltiplos dispositivos com um único certificado?**

Um titular pode usar mais de um dispositivo com sua conta, mas o certificado é exclusivo para o CPF do titular.

### **Como limitar o acesso a um certificado quando o cliente possui duas empresas?**

Atualmente, não há limitação técnica para acesso por empresa. O fornecimento de dados para uso do certificado é baseado na confiança. Então, caso não confie na pessoa que terá acesso à certificação, por questão de segurança, não encaminhe os dados para ela.

### **É possível ter múltiplos certificados em um único dispositivo?**

Sim. Porém, cada certificado ficará atrelado à conta de seu titular. Logo, para ter acesso a diferentes certificados de diferentes titulares, será necessário acessar a conta de cada um deles.

---

## 2 Dúvidas técnicas

### **O Syn é compatível com quais sistemas operacionais?**

O Syn Desktop é compatível com Windows. MacOS e Linux estão em desenvolvimento.

### **O que fazer caso o cliente esqueça a senha PIN?**

Se o cliente esquecer a senha para logar, pode redefini-la usando um código enviado por e-mail. Para alterar a senha PIN, basta fornecer o código PUK, que também é enviado por e-mail.

### **Como proceder se o sistema não integrar o Syn?**

Instale o Syn Desktop.

### **Para acessar o Syn é necessário uma senha de desbloqueio de tela?**

Sim, é obrigatório configurar um passcode (PIN, senha alfanumérica ou biometria). O desbloqueio por “deslizar” não é aceito.

### **Esquecimento das senhas PIN e PUK – é possível recuperá-las?**

A senha PIN pode ser redefinida pelo app com a senha PUK. A senha PUK não pode ser recuperada, após a criação da conta, um e-mail é enviado ao titular do certificado contendo a PUK, é muito importante que esta senha seja guardada.

---

## 3 Alguns problemas que podem ocorrer

### O que fazer em caso de erro no OTP?

Aguarde 30 segundos para expiração e gere um novo OTP. Verifique a sincronia da data e da hora entre celular e desktop.

### Problemas de assinatura/autenticação via desktop

Certos antivírus podem bloquear o KMS. Para resolver, insira `*https://syngular.id/*` (com os asteriscos) na whitelist do antivírus.

### Problema ao criar um novo usuário no Syn

Evite caracteres especiais no username. Usuários desativados ainda mantêm o vínculo com o CPF.

## 4 Links úteis

**Manual Syn**

**Manual Syn Desktop**

**Site Oficial**

**FAQ Técnica**

**Portal Syngular**



**y**