



# Certificado Digital Senha PIN bloqueada

Procedimento Operacional Padrão - SOP

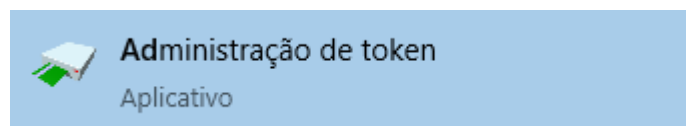
SUORTE TÉCNICO

## Introdução

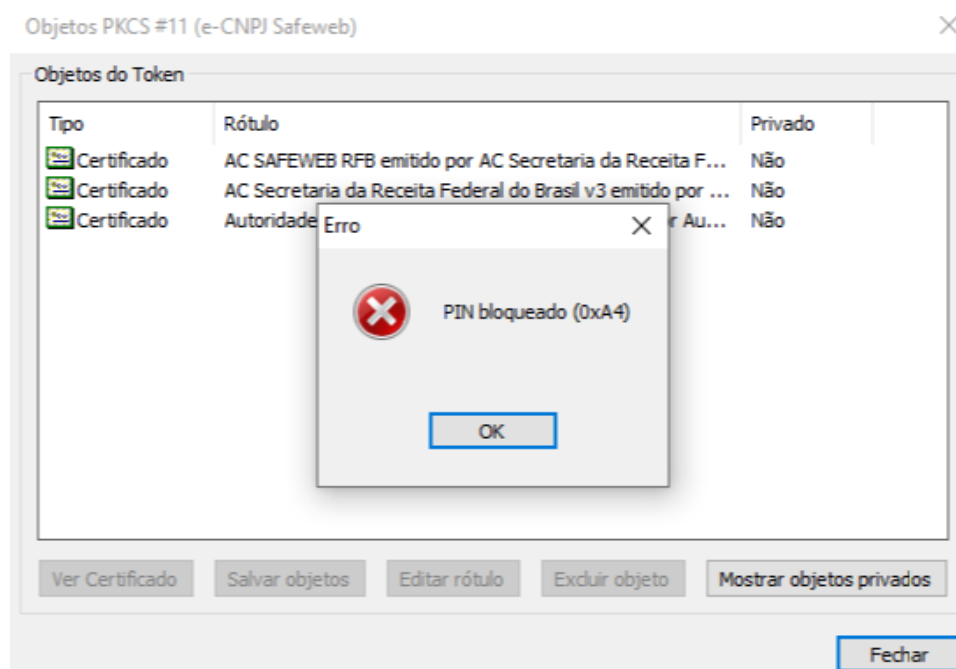
Este manual tem como finalidade, orientar o cliente no desbloqueio da senha PIN do Certificado Digital tipo A3 Cartão.

### 1. PIN bloqueado

**1.1** - Primeiramente deverá acessar o software Safesign (Administração de Token), poderá ser localizado através do menu iniciar do Windows.

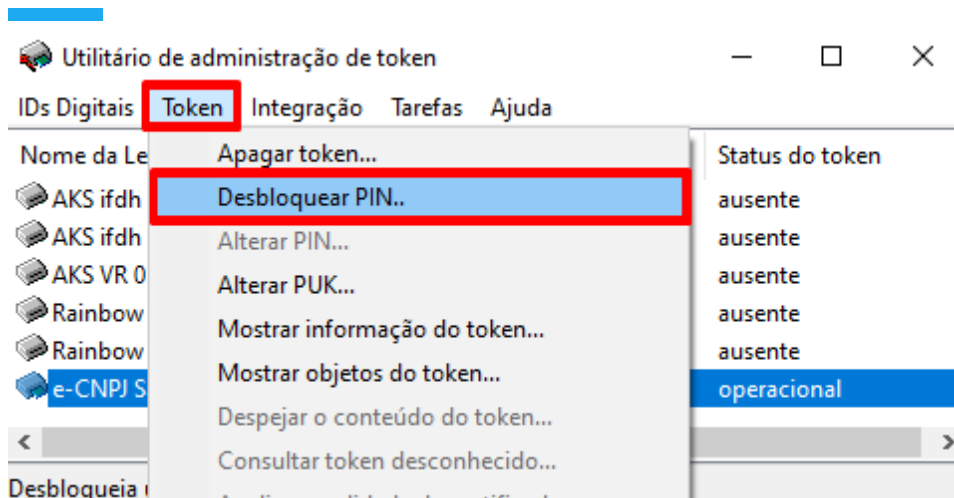


**1.2** - Ao selecionar o respectivo certificado digital irá retornar a seguinte mensagem.



### 2. Realizando desbloqueio

**2.1** - Dentro do software, vá em Token em seguida clique em Desbloquear PIN, conforme imagem abaixo.




## 2.2 - Tópico Relacionado

Na janela que será aberta, deverá informar a senha PUK (Senha de Administrador) e a nova senha PIN, poderá manter a anterior.

**Observação:** Caso o cliente não saiba a senha, deverá orientar a realizar as tentativas, pois em muitos casos na última tentativa o desbloqueio é realizado com sucesso. Se a mídia for bloqueada, deverá abrir um chamado para o relacionamento.

Pronto! Após realizar os processos descritos acima, senha será desbloqueada com êxito.



**Criado por:**  
Sandro Costa - dezembro/2019  
**Depto. Suporte ao Cliente**  
**Revisado por:**

Marcelo Oliveira - Mês/Ano  
**Depto. Gestão do Conhecimento**  
**Alterado por:**  
Nayane Prezzi novembro/2021

Porto Alegre, 17 de dezembro de 2019