



# **Certificado Digital**

## **Cartão Safesign PUK Bloqueada**

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUORTE TÉCNICO

### **Introdução**

Este manual, irá orientar se os Cartões G&D, Morpho e Intelcav, estão com a senha PUK bloqueadas.

No G&D, Morpho e Intecalv, software de leitura Safesign.

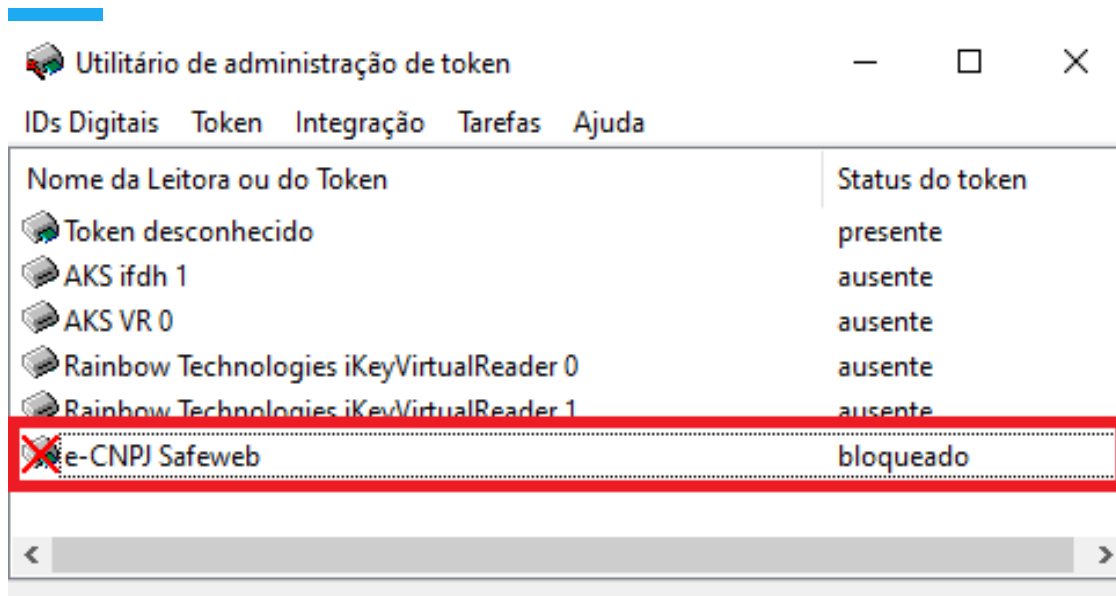


## 1. Identificando

**1.1** - Orientamos que abra o software Administração de Token, poderá localizar na pesquisa do Windows.

**Observação: Procedimento restrito para Cartão que utiliza o Safesign para leitura.**

Após, poderá visualizar que o Certificado Digital se encontra bloqueado, conforme imagem abaixo.



## 2. Chamado para o Relacionamento

**2.1** - Dentro do Qualitor, deverá ser aberto um atendimento normal, informando os dados do cliente, como CNPJ, Nome, Descrição do Problema e Categorização correta, conforme imagem abaixo.

**Link Qualitor:** [Qualitor](#)

**2.2** - Abaixo deverá informar os dados do cliente e cartão, descrição e solução da questão mencionada.

**Observações:** Deverá preencher todos os campos solicitados acima, solicitar ao cliente 2 telefones para contato e e-mail atualizado. Sempre deverá informar de forma clara e objetiva para encaminhar o chamado para o relacionamento.

**2.3 -** Por fim, basta clicar lá em cima em SALVAR e informar o número da demanda para o cliente, caso queira acompanhar.

Para consultar o número da demanda, vá em **Chamados Relacionados**.

Pronto! Problema identificado e demanda escalonada para o setor responsável, informar ao cliente que será retornando dentro de 24 horas para o mesmo.

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

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

Porto Alegre, 22 de novembro de 2019