



# Certificado Digital Fora da Validade

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUPORTE TÉCNICO

## Introdução

Em casos que se deparar com o cliente relatando que não consegue utilizar o Certificado Digital, verifique primeiramente a data de validade do mesmo.

## 1. Gerenciamento AC

**1.1** - Solicite ao usuário seu CNPJ (Pessoa Jurídica) ou CPF (Pessoa Física), dentro do Gerenciamento AC, vá na lateral em Relatório Emissão e informe conforme o dado repassado.

GERENCIAMENTO AC

Selecione menus favoritos

Relatórios

Relatório ACI

**Relatório Emissão**

Home / Relatórios / Relatório de Emissão

**Filtros de pesquisa**

Tipo Data: Seleção ...

Data Início: dd/mm/yyyy

Data Fim: dd/mm/yyyy

Autoridade Certificadora: Seleção ...

Autoridade Registro: Seleção ...

Local de At: Seleção ...

Protocolo: Informe o Protocolo

Nº Série do Certificado: Informe o Número

Status do Protocolo: Seleção ...

Validações Externas: Seleção ...

Nome Titular: Informe o Nome

**CPF Titular: Informe o Documento**

**CNPJ: Informe o CNPJ**

Razão Social: safeweb

E-mail Titular: Informe o E-mail

Nome AVP: Informe o Nome

CPF AVP: Informe o CPF

Pesquisar

**1.2** - Ao pesquisar, irá trazer os dados do cliente, basta verificar a coluna **Fim Validade**, conforme a imagem abaixo.

Ações	Protocolo	Razão Social	CPF/CNPJ	Produto	Início Validade	Fim Validade	Nome AVP	Data AVP	Data Revogação	Local de Atendimento	Va E
Q	1000837225	SAFEWEB SEGURANCA DA INFORMACAO LTDA	01579286000174	e-CNPJ A1	17/10/2018 09:18:13	17/10/2019 09:18:13	VAINARA DERLINE HAMERSKI	15/10/2018 17:38:34	-	AR SAFEWEB (INSTALAÇÃO TÉCNICA)	

**1.3** - Caso esteja vencido, oriente o cliente. Verifique se o mesmo quer realizar a renovação e transfira para \*2 212, informando o comercial sobre o caso.

**Pronto! Cliente orientado sobre a validade do certificado.**