



Certificado Digital

Perda de Senha

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUORTE TÉCNICO

Introdução

Nos casos que o usuário informar que não sabe a senha de utilização do certificado digital ou de instalação (A1). Este manual tem como finalidade orientar o usuário.

1. Perda de Senha

1.1 - Nos casos de perda de senha de INSTALAÇÃO PELA PRIMEIRA VEZ do Certificado Digital A1, deverá instruir o cliente a localizar a documentação que recebeu no momento da emissão, onde a senha foi escrita a próprio punho.

Caso ele esgote as tentativas e realmente não saiba a senha, será necessário a abertura da demanda com o relacionamento.

1.2 - Nos certificados do tipo A3 (token, cartão), deverá ser informado para realizar as tentativas de desbloqueio ou troca de senha PIN, para posteriormente a abertura da demanda ao setor responsável.

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](#)

A imagem mostra a interface de um sistema de atendimento ao cliente (Qualitor). O formulário contém os seguintes campos:

- Cliente* :** Campo de texto com ícones de lupa, usuário, perfil, documento e dinheiro.
- Contato* :** Campo de texto com ícones de lupa, usuário, perfil, documento e chave.
- Departamento :** Campo de texto.
- Centro de Custo :** Campo de texto.
- Telefone :** Campo de texto.
- Unid. de Negócio :** Campo de texto.
- Tipo* :** Menu suspenso com a opção "Suporte Técnico" selecionada.
- Localidade* :** Menu suspenso com a opção "Porto Alegre" selecionada.
- Prioridade* :** Menu suspenso com a opção "Baixa" selecionada.
- Palavra-chave :** Campo de texto.
- Complexidade :** Menu suspenso.
- Categoria 1* :** Menu suspenso com a opção "SUP - Certificado Digital" selecionada.
- Categoria 2 :** Menu suspenso com a opção "A1" selecionada.
- Categoria 3 :** Menu suspenso com a opção "Perda de senha" selecionada.
- Origem :** Menu suspenso com a opção "Telefone" selecionada.
- Ânimo :** Menu suspenso.
- Título :** Campo de texto.
- Sintomas :** Campo de texto.
- Descrição* :** Campo de texto com o conteúdo "Informa que não sabe a senha do certificado digital".

2.2 - Na tela seguinte, deverá informar os dados do cliente e cartão, descrição e solução da questão mencionada.



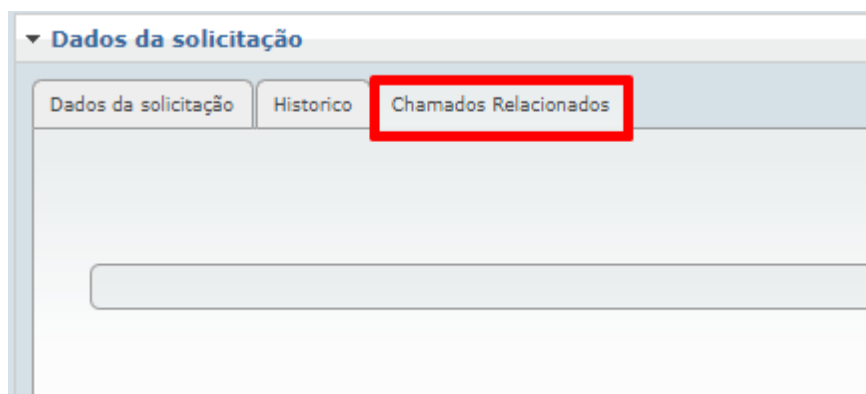
Formulário de solicitação de solução. Campos e controles:

- Solução*:
- Encaminhar: Relacionamento
- Nome:
- Telefone:
- E-mail:
- CPF/CNPJ:
- Protocolo:
- Mídia foi reaproveitada?:
- Mídia é da Safeweb?:

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 em SALVAR para enviar o chamado para o setor de relacionamento.

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



Tela de consulta de chamados. Aba selecionada: **Chamados Relacionados** (destacado com uma caixa vermelha). Outras abas: Dados da solicitação, Historico.

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 - dezembro/2019
Depto. Suporte ao Cliente
Revisado por:

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

Porto Alegre, 18 de dezembro de 2019