



Certificado Digital

Cartões sem Certificado e Chaves

(Safesign)

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual, irá orientar se o Token Safenet ou Alladin, que estão bloqueados e como proceder nestes casos.

No Safenet e Aladdin, software de leitura Safenet e eToken PKI.



1. Identificando

1.1 - Orientamos que abra o software Safenet ou eToken PKI, poderá localizar na pesquisa do Windows.

Observação: Procedimento restrito para Token que utiliza o Safenet/Alladin para leitura.

Após, poderá realizar o procedimento descrito abaixo.



Realizar Log On como administrador, irá retorna a mensagem descrita acima, no qual informa que o token foi bloqueado devido a falhas consecutivas de senha.

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](#)

The screenshot displays the Qualitor system interface for creating a new support ticket. The form is organized into several sections:

- Client Information:** Fields for "Cliente*" (CNPJ and Name), "Contato*" (Contact Name and Phone), "Departamento", and "Centro de Custo".
- Category and Origin:** Fields for "Categoria 1*", "Categoria 2", "Categoria 3", "Origem", and "Ânimo".
- Ticket Details:** Fields for "Tipo*" (Support Type), "Localidade*", "Prioridade*", "Palavra-chave", and "Complexidade".
- Description:** Fields for "Título", "Sintomas", and "Descrição*" (Description).

Icons for search, user profile, and other functions are visible next to the input fields.

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

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 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**.

▼ Dados da solicitação

Dados da solicitação Historico 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
Alterado por:
Nayane Prezzi – novembro/2021



Porto Alegre, 22 de novembro de 2019