



Certificado Digital

Cartão AWP PUK Bloqueada

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual, irá orientar se o Cartão Idemia2 e OT, está com a senha de Administrador Bloqueada..

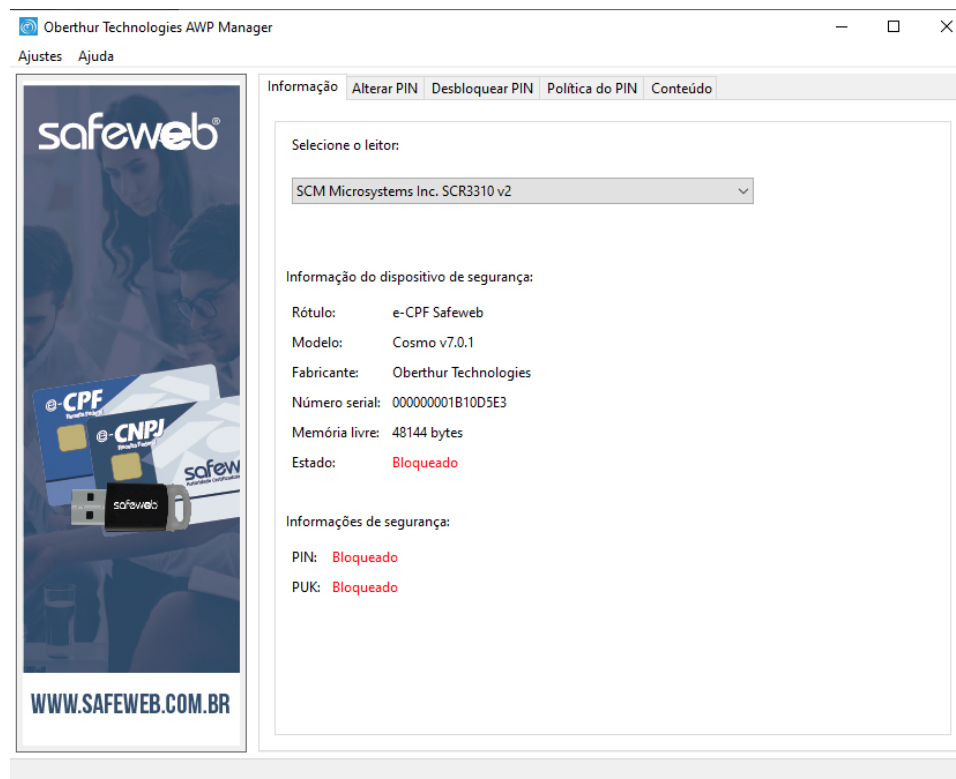
Nestes cartões o software de leitura é o AWP.

1. Identificando

1.1 - Orientamos que abra o software AWP Identity Manager, poderá localizar na pesquisa do Windows.

Observação: Procedimento restrito para os cartões que utilizar o AWP 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](#)

Cliente* :     
 Contato* :     
 Departamento : Telefone :
 Centro de Custo : Unid. de Negócio :
 Tipo* : Categoria 1* :
 Localidade* : Categoria 2 :
 Prioridade* : Categoria 3 :
 Palavra-chave : Origem :
 Complexidade : Ânimo :
 Título : 
 Sintomas :  
 Descrição* :  

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

Solução* :
 Encaminhar :
 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, para encaminhar a demanda para o relacionamento e informar o número da demanda para o cliente, caso queira acompanhar.

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