



Certificado Digital

Cartões sem Certificado e Chaves

(Safesign)

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual, irá orientar se o cartão A3, possui o certificado digital do cliente dentro da mídia. E como proceder nestes casos.

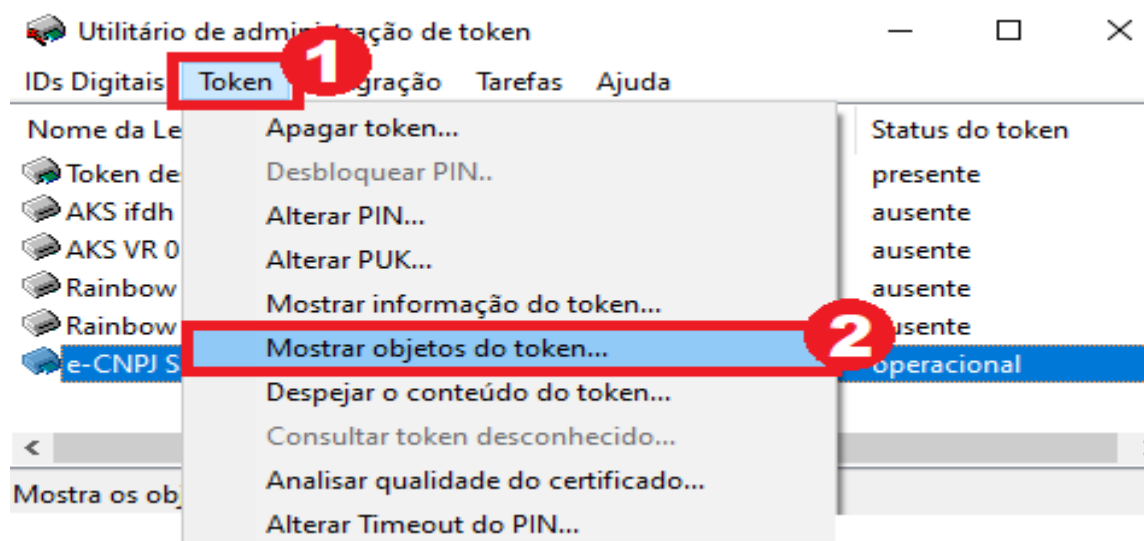
Nos cartões G&D, Morpho e Intelvac, software de leitura Safesign.

1. Identificando

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

Observação: Procedimento restrito para Cartões que utilizam o Safesign para leitura.

Após, poderá realizar o procedimento descrito abaixo.

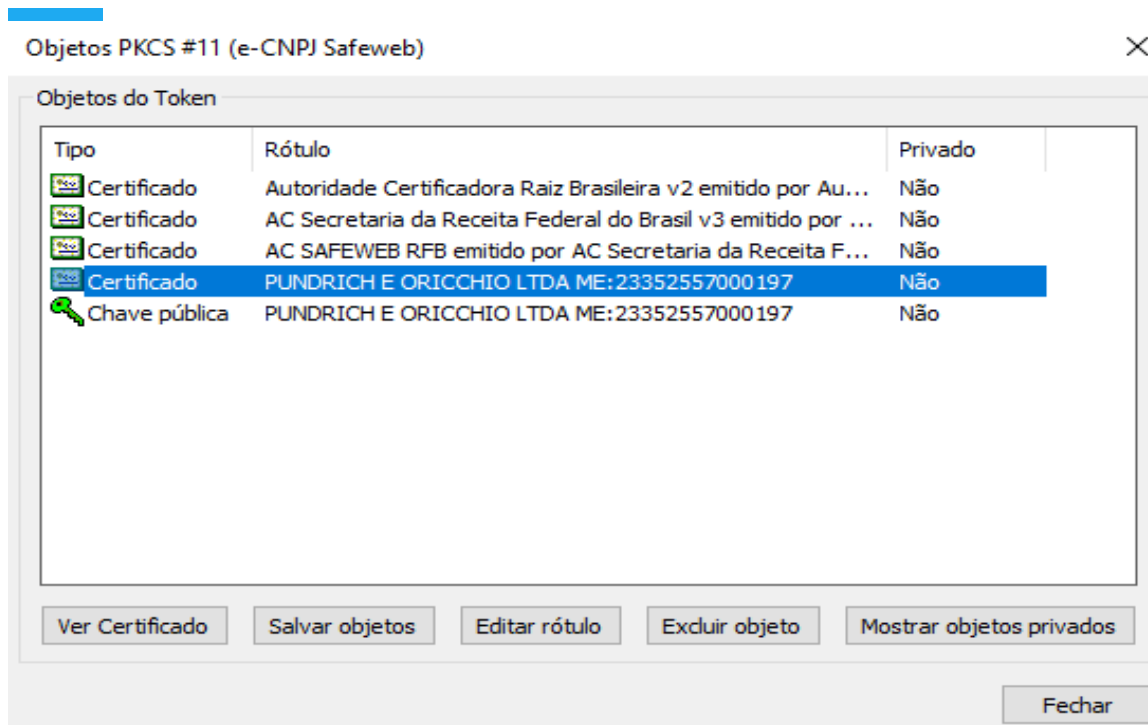


1 - **Token**: Clique para abrir as opções disponíveis;

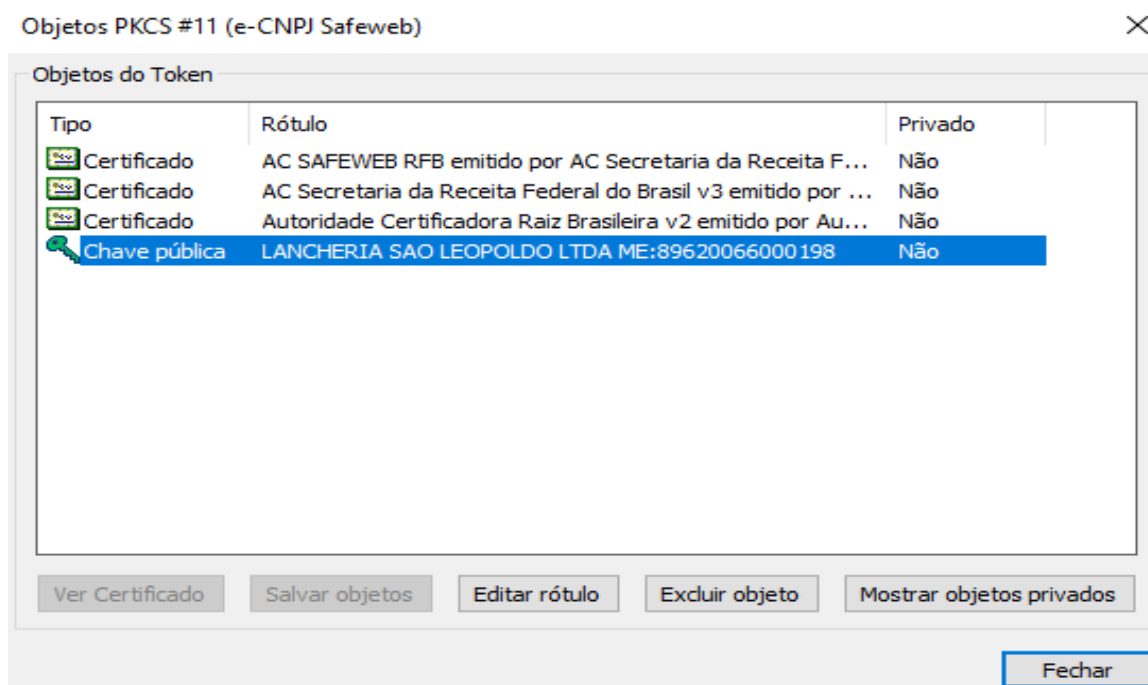
2 - **Mostrar Objetos do token...**: Clique para as informações contidas dentro do cartão.

1.2 - Na tela que irá abrir, verifique se além da chave pública (desenho de uma chave em verde) possui um certificado com o **nome/razão social** do usuário. Caso não, deverá ser aberto uma demanda para o setor de relacionamento.

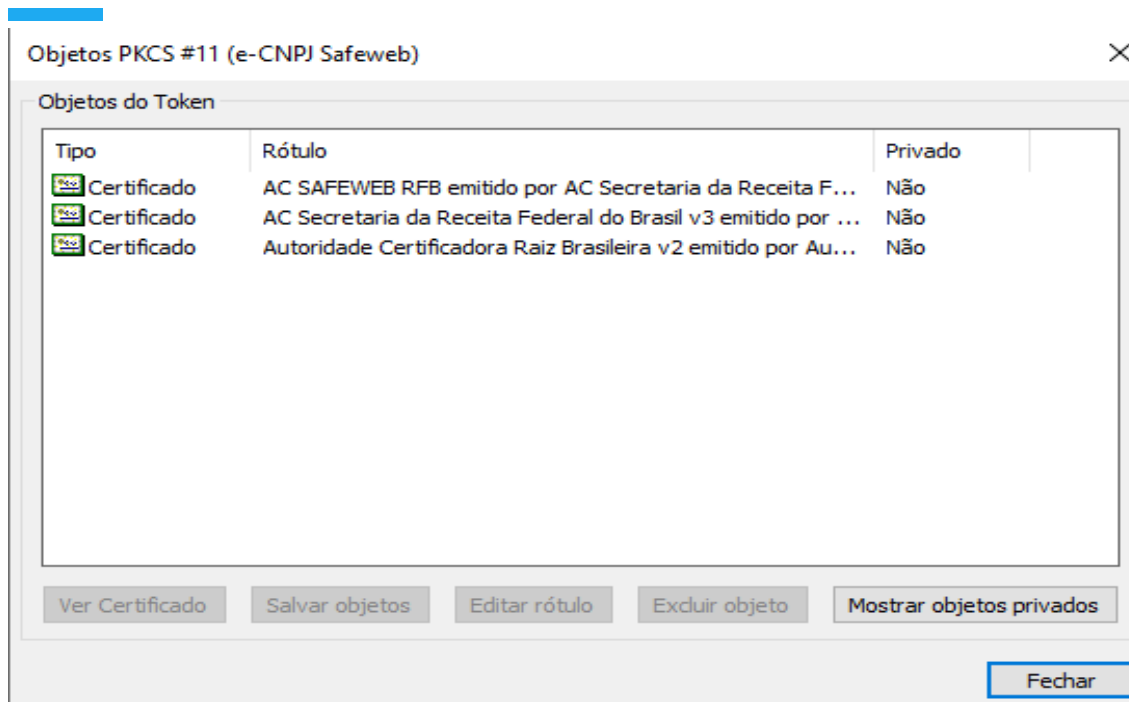
COM CERTIFICADO:



SEM CERTIFICADO:



SEM CHAVE PÚBLICA E PRIVADA:



Observações: Geralmente irão conter **4 Certificados** dentro da mídia e a **chave pública**, sendo **2 AC** e **1 Autoridade Certificadora**. Um deles será o nome ou razão social do cliente final (**Certificado Digital do cliente**).

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* :

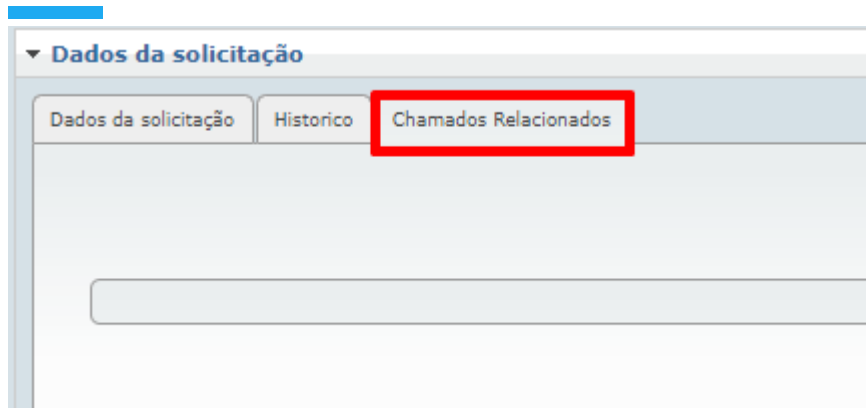
2.2 - Na tela seguinte, deverá informar os dados do cliente e cartão, descrição e solução da questão mencionada.

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 SALVAR a demanda 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
Alterado por:
Nayane Prezzi novembro/2021

Porto Alegre, 22 de novembro de 2019