



Certificado Digital Sem matrícula CEI

Procedimento Operacional Padrão - SOP

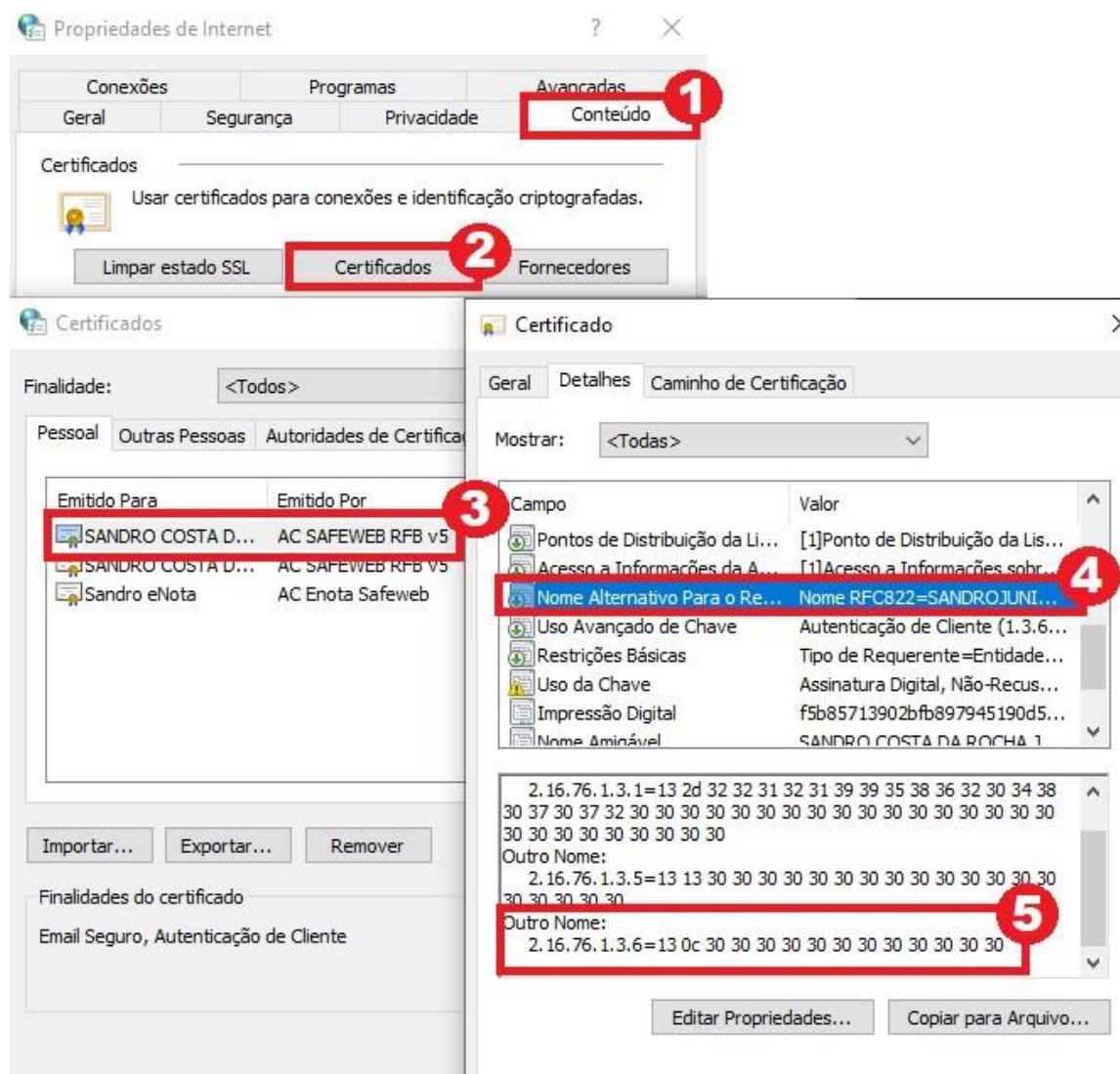
SUORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual tem como finalidade, identificar se o certificado do usuário possui ou não matrícula CEI e como proceder nestes casos.

1. Localizando Matrícula CEI

1.1 - Deverá acessar as Opções da Internet, para localizar a Matrícula CEI.



- 1 - Dentro de Opções da Internet, acesse a aba **Conteúdo**;
- 2 - Clique em **Certificados**;
- 3 - Dê um duplo clique sobre o certificado que deseja localizar a Matrícula CEI;
- 4 - Selecione **Nome Alternativo Para o Requerente**;

5 - Em Outro Nome, deverá possuir os números iniciados com 3 e a matrícula, por exemplo: 31 32 33 34 35 36 37. A matrícula deste cliente será 1234567.

No caso em que o Certificado Digital não possuir a matrícula CEI e o cliente necessitar, deverá ser aberto um chamado para resolução.

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 shows the Qualitor system interface for opening a support ticket. The form is divided into several sections:

- Client Information:** Fields for "Cliente*" (CNPJ and Name), "Contato*" (Contact Name and Email), "Departamento:", and "Centro de Custo:".
- Phone and Business Unit:** Fields for "Telefone:" and "Unid. de Negócio:".
- Category and Priority:** Dropdown menus for "Tipo*" (Suporte Técnico), "Localidade*" (Porto Alegre), "Prioridade*" (Baixa), "Categoria 1*" (SUP - Certificado Digital), "Categoria 2*" (Cartão), and "Categoria 3*" (Certificado sem CEI).
- Keywords and Complexity:** Fields for "Palavra-chave:" and "Complexidade:".
- Origin and Mood:** Dropdown menus for "Origem:" (Telefone) and "Ânimo:".
- Title and Symptoms:** Fields for "Título:" and "Sintomas:".
- Description:** A large text area for "Descrição*:".

There are also several icons on the right side of the form, including a magnifying glass, a person, a document, a calendar, and a globe.

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

▼ Dados de abertura	
Requisição nº : 73553	Data de abertura : 10/12/2019 13:21
Categoria 1 : SUP - Certificado Digital	Previsão de resposta :
Categoria 2 : Cartão	Previsão de término :
Categoria 3 : Certificado sem CEI	Prioridade : Baixa
Equipe : 4 Suporte N1	Responsável : 54 Sandro Costa da Rocha Junior
Situação : Em atendimento	Etapas : Em atendimento

▼ Dados do solicitante	
Cliente : Sandro Costa Da Rocha Junior	Telefone de contato :
Contato : REGISTRO ATENDIMENTOS RÁPIDOS	Departamento :

Campos adicionais	
Descrição para subchamado :	DESCRIÇÃO: Certificado sem CEI. SOLUÇÃO: Nova emissão com CEI vinculado.

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 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.