



Certificado Digital A1 Já instalado

Procedimento Operacional Padrão - SOP

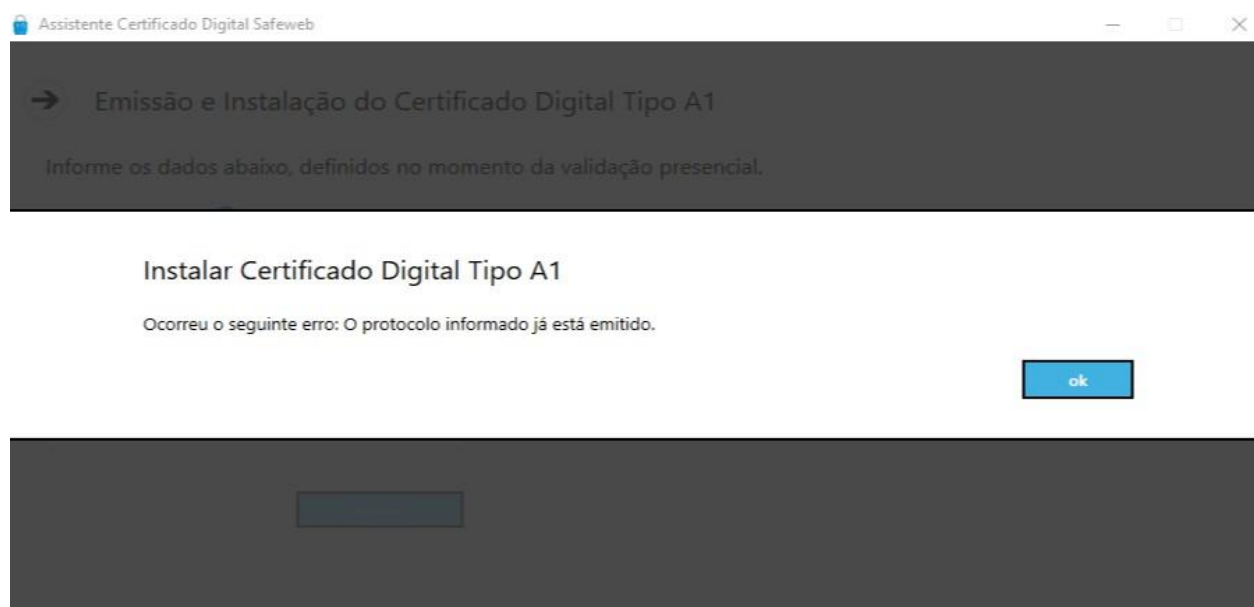
SUPORTE TÉCNICO

Introdução

Em casos que o cliente entre em contato, informando que ao tentar instalar um certificado digital A1, porém retornar a mensagem de protocolo já emitido. Este manual tem como finalidade orientar na resolução.

1. Protocolo já emitido

1.1 - Ao instalar o Certificado Digital A1 e retornar a seguinte mensagem.



2. Gerenciamento AC

2.1 - Para consultar se o protocolo foi emitido e qual máquina se encontra, basta acessar o link abaixo com seu Certificado Digital eCPF conectado.

Link: [Gerenciamento AC](#)

2.2 - Na tela de Relatório Emissão, poderá realizar a busca através do Protocolo, CPF Titulas ou CNPJ, em seguida clique em **Pesquisar**.

GERENCIAMENTO AC X Seleccione menus favoritos → ❤

Relatórios

Relatório ACI

Relatório Emissão

Filtros de pesquisa

Tipo Data: Seleccione ...

Data Início: dd/mm/yyyy

Data Fim: dd/mm/yyyy

Autoridade Certificadora: Seleccione ...

Autoridade Registro: Seleccione ...

Local de Atendimento: Seleccione ...

Protocolo: 1001451870

Nº Série do Certificado: Informe o Número

Status do Protocolo: Seleccione ...

Validações Externas: Seleccione ...

Nome Titular: Informe o Nome

CPF Titular: Informe o Documento

E-mail Titular: Informe o E-mail

Razão Social: Informe a Razão Social

CNPJ: Informe o CNPJ

Nome AVP: Informe o Nome

CPF AVP: Informe o CPF

Pesquisar Expo

2.3 - Logo abaixo, irá trazer os dados solicitados, basta clicar na lupa para abrir maiores informações do certificado digital.

Ações	Protocolo	Razão Social	CPF/CNPJ	Produto	Início Validade	Fim Validade	Nome AVP	Data AVP	Data Revogação	Local de Atendimento	Validação Externa
	1001451870			e-CNPJ A1	10/12/2019 11:38:15	10/12/2020 11:38:15	CAMILA DE MENEZES LEITES	09/12/2019 10:48:40	-	CIDADE ALTA - DOUTOR CASAGRANDE	Não

2.4 - Na tela de informações, rolando até o final, irá mostrar Informações de Instalação.

Poderá orientar o cliente, informando qual máquina foi realizada a instalação e qual usuário que a realizou.

Informações de Instalação

Endereço IP	Computador	Usuário
131.107.161.162	WR10	bruna.gromowski

Observação: Caso o cliente necessite instalar, deverá ter acesso a máquina que consta em **Informações de Instalação**, e gerar um backup, o arquivo .pfx (Manual já disponível para acesso no Qualitor em Certificado Digital > A1 > Gerar pfx).

Lembrando está máquina não poderá ter sido formatada, caso contrário não é possível gerar o .pfx.

Pronto! Localizado protocolo e cliente orientado.

: