



# Certificado Digital Token em Branco

Procedimento Operacional Padrão - SOP

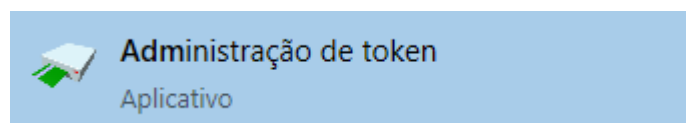
SUORTE TÉCNICO

## Introdução

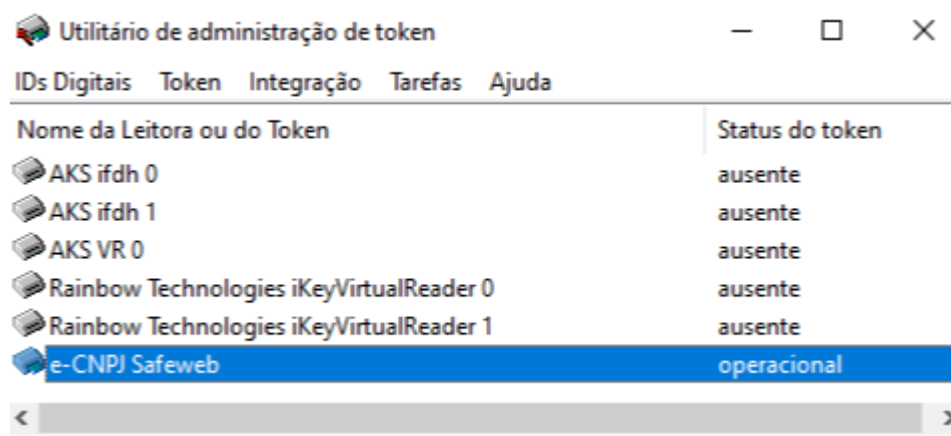
Nos casos que o usuário informar que não está conseguindo utilizar seu Certificado Digital, o mesmo não é validado nos sites específicos, este manual tem como finalidade orientar na identificação e resolução do erro.

### 1. Localizando Certificado

**1.1** - Primeiramente, deverá acessar o software SafeSign (Administração de Token). Basta ir ao menu iniciar do Windows, conforme imagem abaixo.



**1.2** - Na tela inicial, irá ser exibido o certificado digital e com seu status operacional, para abrir as informações dentro da mídia, dê um duplo clique sobre o certificado operacional.
















**1.3** - Ao acessar, poderá verificar que o certificado digital se encontra em branco, sem nenhuma informação, como cadeias, chave pública e certificado. Nestes casos deverá seguir os procedimentos abaixo para abertura de chamado ao setor de relacionamento.





## 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\* : Suporte Técnico ▼ Categoria 1\* : SUP - Certificado Digital ▼  
 Localidade\* : Porto Alegre ▼ Categoria 2\* : Cartão ▼  
 Prioridade\* : Baixa ▼ Categoria 3\* : Em branco ▼  
 Palavra-chave :  Origem : Telefone ▼  
 Complexidade :  Ânimo :   
 Título :    
 Sintomas :     
 Descrição\* : 

Informa que não consegue utilizar o Certificado Digital.

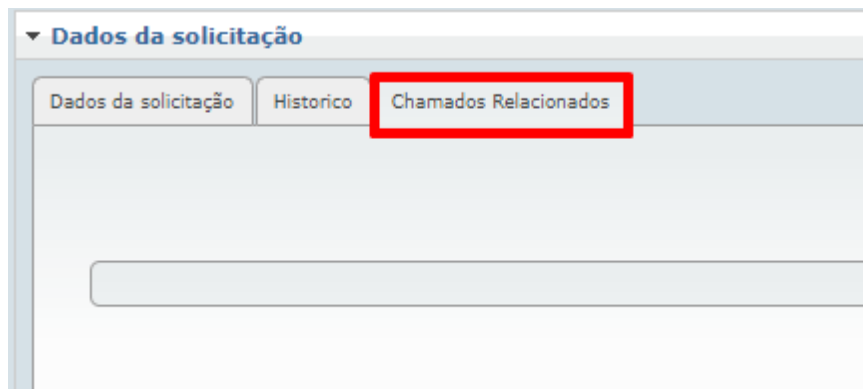
**2.2** - Abaixo, deverá informar os dados do cliente e cartão, descrição e solução da questão mencionada.

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 que será enviada a demanda para o relacionamento.

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:**  
Nome Sobrenome - Mês/Ano  
**Depto. Suporte ao Cliente**  
**Revisado por:**

Marcelo Oliveira - Mês/Ano  
**Depto. Gestão do Conhecimento**  
**Alterado por:**  
Nayane Prezzi novembro/2021