



Certificado Digital Senha PIN bloqueada

Procedimento Operacional Padrão - SOP

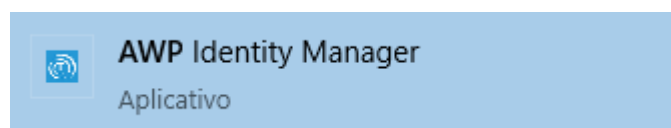
SUORTE TÉCNICO

Introdução

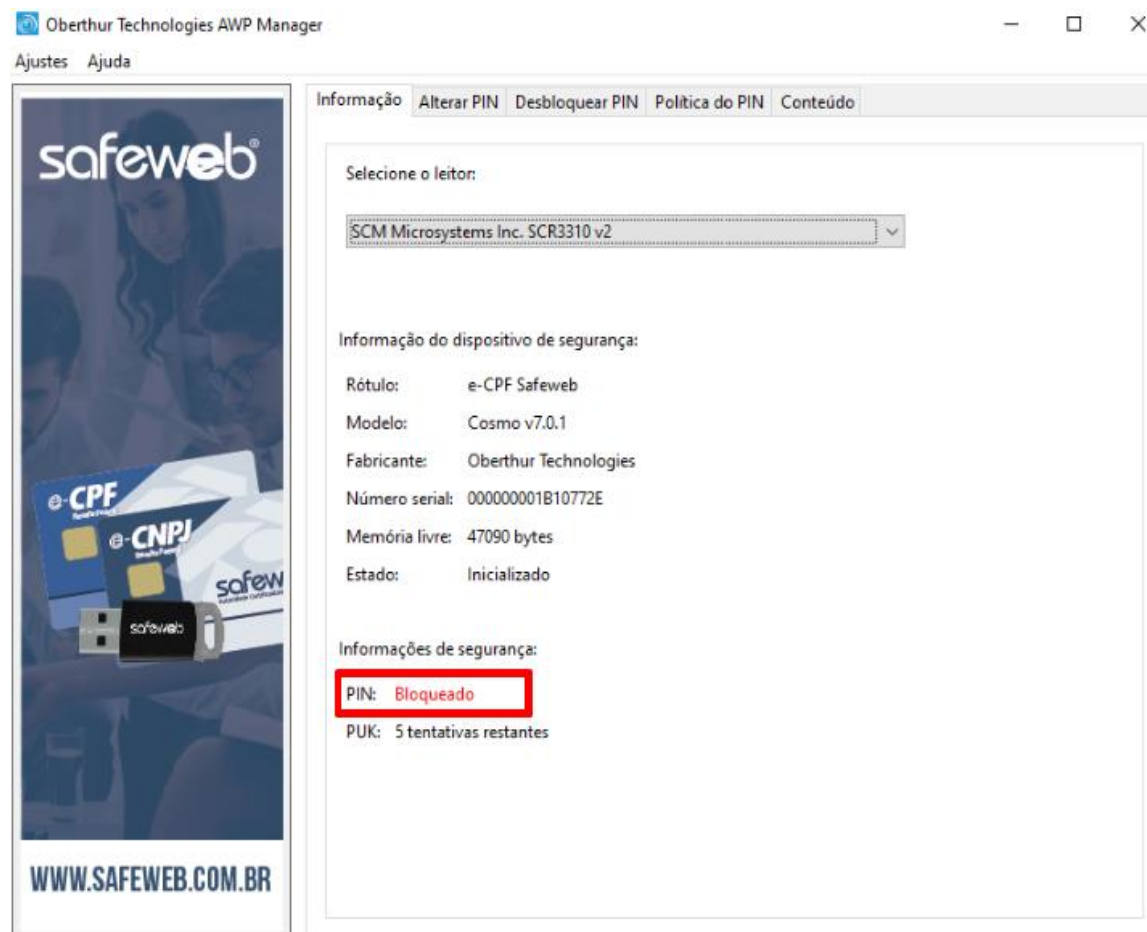
Este manual tem como finalidade, orientar o cliente no desbloqueio da senha PIN do Certificado Digital tipo A3 Cartão.

1. PIN bloqueado

1.1 - Primeiramente deverá acessar o software AWP Identity Manager, poderá ser localizado através do menu iniciar do Windows.



1.2 - Ao acessar o sistema AWP, poderá verificar que na tela principal irá conter a informação de senha PIN Bloqueada.




2. Realizando desbloqueio

2.1 - Dentro do software, vá na aba Desbloquear PIN, onde deverá informar a senha PUK e a nova senha PIN, poderá manter a mesma anterior.

The screenshot shows the 'Oberthur Technologies AWP Manager' application window. The 'Desbloquear PIN' tab is selected and highlighted with a red box. The interface includes a sidebar on the left with the 'safeweb' logo and a main content area on the right. The main content area has a tabbed interface with 'Informação', 'Alterar PIN', 'Desbloquear PIN', 'Política do PIN', and 'Conteúdo'. The 'Desbloquear PIN' tab is active, showing a 'PIN' dropdown menu, a text input field for the PUK (masked with dots), and a confirmation field for the new PIN (also masked with dots). Below the input fields, there are three green checkmarks indicating successful validation: 'O novo senha deve igual ao senha de confirmação', 'O PUK não está vazio', and 'PIN é compatível com a política de PIN'. A 'Desbloquear' button is located at the bottom right of the main content area. The sidebar on the left features the 'safeweb' logo, images of a CPF card, a CNPJ card, and a Safeweb USB device, along with the website 'WWW.SAFEWEB.COM.BR'.

Observação: Caso o cliente não saiba a senha, deverá orientar a realizar as tentativas, pois em muitos casos na última tentativa o desbloqueio é realizado com sucesso. Se a mídia for bloqueada, deverá abrir um chamado para o relacionamento.

Pronto! Após realizar os processos descritos acima, senha será desbloqueada com êxito.



Criado por:
Sandro Costa - dezembro/2019
Depto. Suporte ao Cliente
Revisado por:

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

Porto Alegre, 17 de dezembro de 2019