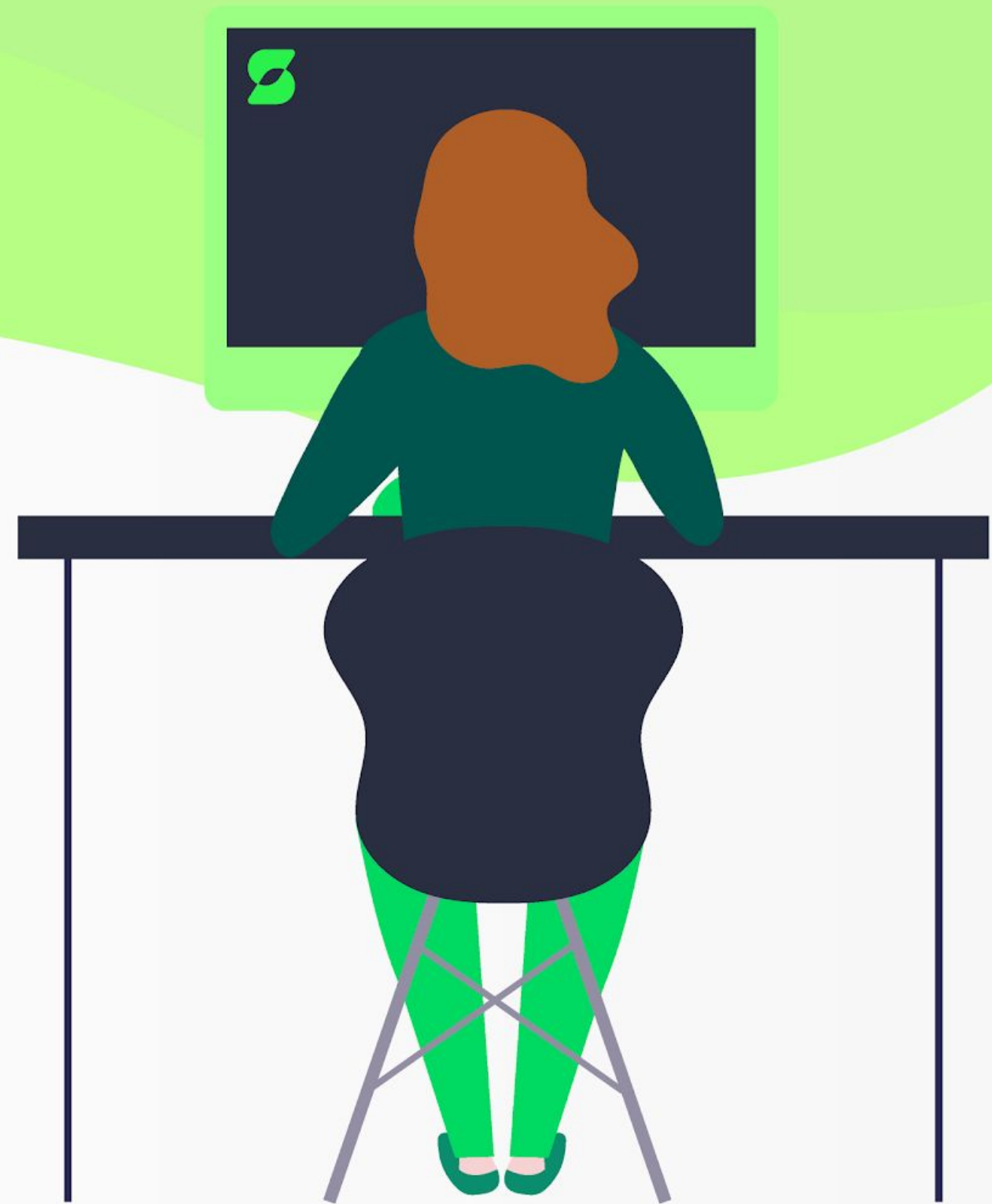


JORNADA DO CLIENTE

Videoconferência



Jornada do Cliente - Videoconferência



Para que o cliente consiga realizar o atendimento por Videoconferência é preciso:

Primeiramente, o cliente deve entrar em contato com a AR para adquirir o certificado emitido por Videoconferência. Após o pagamento, o cliente receberá um Voucher/Pedido e o Link, onde dará início à solicitação e ao agendamento do seu atendimento.



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ **Você tem CNH?** Clique **sim** se o cliente possui a CNH como documento de identificação e siga os próximos passos.



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Caso não possua a CNH e deseja utilizar outro documento de identificação, clique em **Não**.

→ Nesse caso, é necessário confirmar se o cliente possui as biometrias no PSBIO. Digite o CPF no campo indicado e aguarde a confirmação.



Olá!
Você tem CNH?

SIM

NÃO

Já iniciou o processo de videoconferência?

Enviar Documentos ou Reagendar



Olá!
Você tem CNH?

SIM

NÃO

Verifique se você pode ser atendido por videoconferência.

Verificar Dados

Informe seu Voucher?

Voucher/Pedido

Iniciar Agendamento

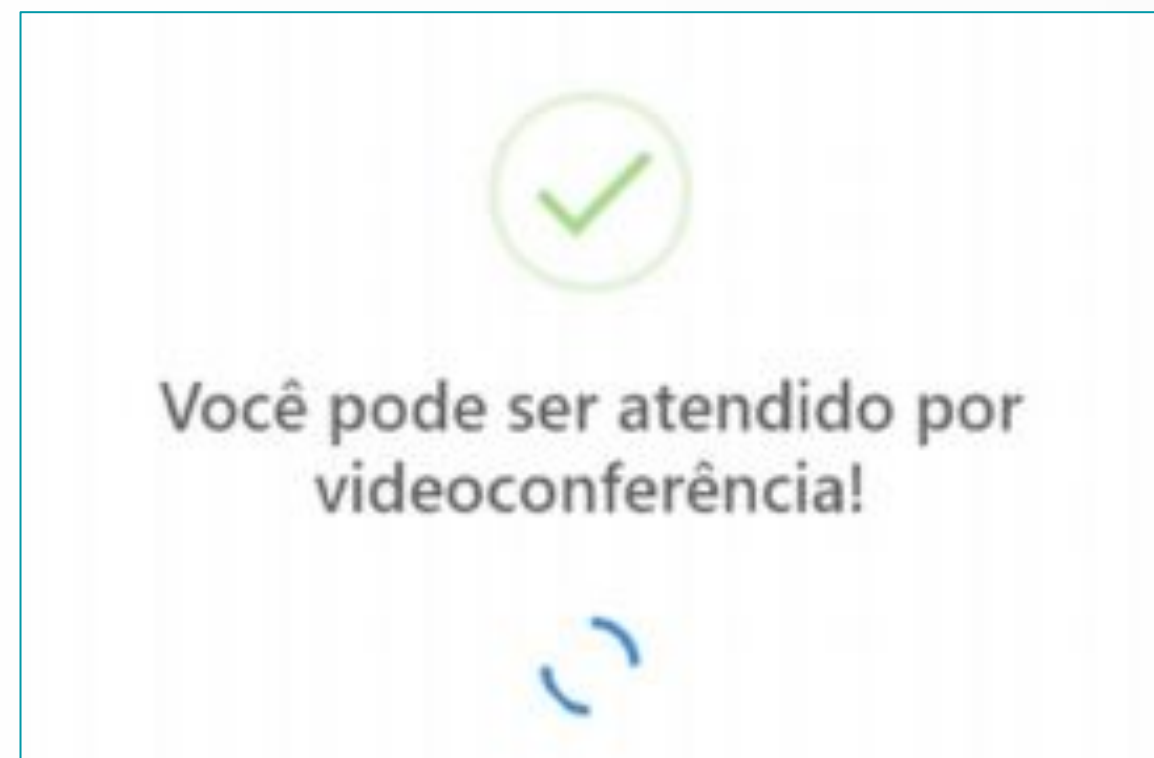
Já iniciou o processo de videoconferência?

Enviar Documentos ou Reagendar

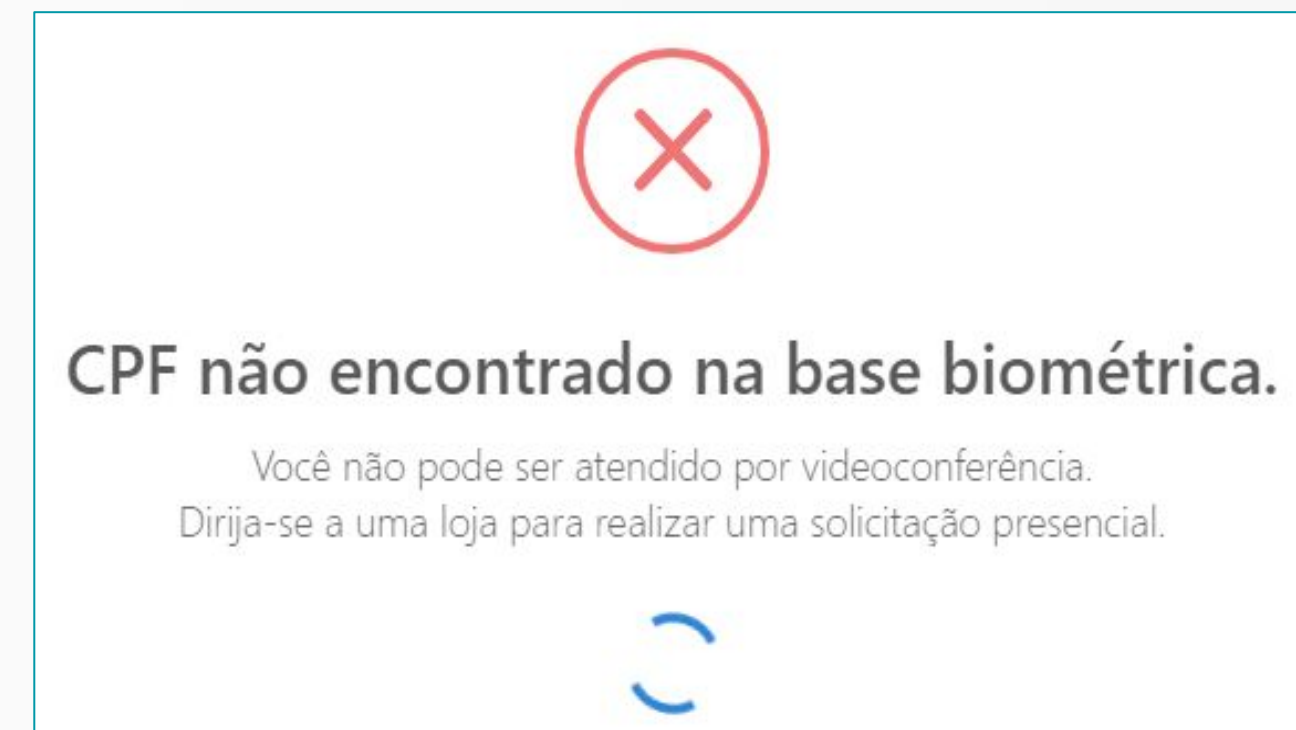


Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Se a resposta for positiva, siga os próximos passos.



→ Mas se a resposta for negativa, o cliente deve se dirigir a uma de nossas lojas para ser atendido presencialmente.



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Insira o número do **voucher** recebido por e-mail.



Olá!
Você tem CNH?


Informe seu Voucher?

Já iniciou o processo de videoconferência?



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Preencha os dados solicitados e em seguida clique para **Continuar**.



Emissão por videoconferência

Siga o passo a passo abaixo para iniciar a emissão.

Informe os dados para seu Certificado Digital:

Nome completo

E-mail

Número de Celular

Estado

Cidade

CPF

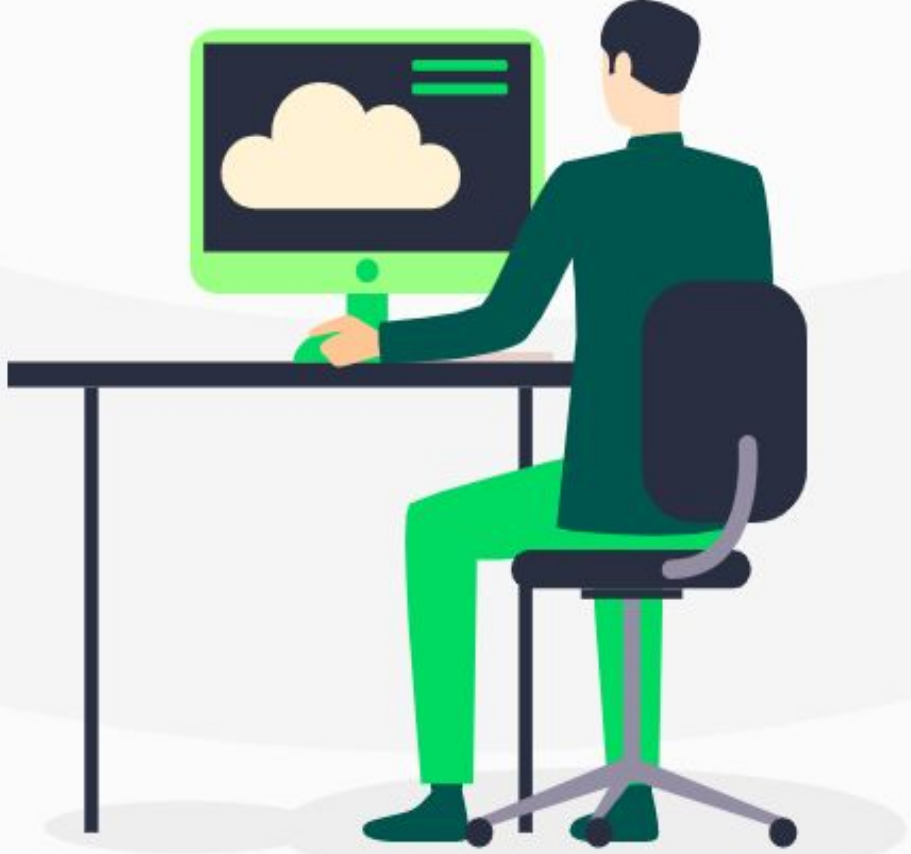
CNH

CNPJ



Jornada do Cliente - Videoconferência

Nesse momento é solicitado a criação da **Senha de Emissão e Revogação**.



Informar dados Criar senha de emissão e revogação Enviar documentos Agendar videoconferência Confirmação das informações

Emissão por videoconferência

Siga o passo a passo abaixo para iniciar a emissão.

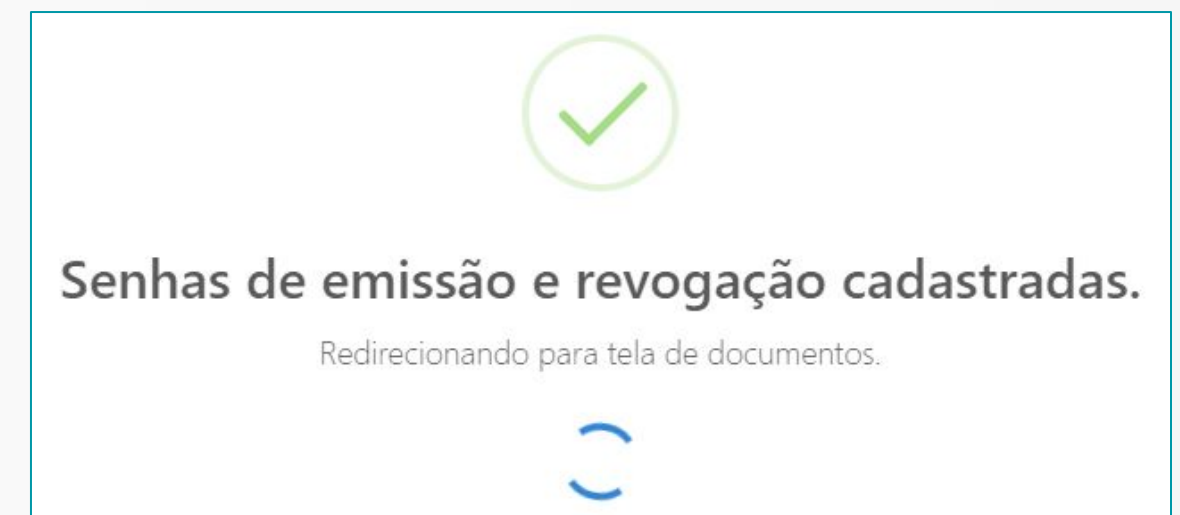
Crie a senha de **emissão** e **revogação** de seu Certificado Digital

Esta é a senha que será utilizada para emitir/revogar o certificado. Guarde-a em um lugar seguro e não esqueça que em caso de perda, a emissão/revogação não poderá ser realizada.

Se perder essa senha, a única forma de revogar seu certificado será comparecendo pessoalmente a uma de nossas unidades.

Crie uma senha segura e anote-a em um lugar seguro.

Sua senha deve conter caracteres maiúsculos, minúsculos, números e símbolos.

IMPORTANTE!

Guarde a senha criada, pois você só conseguirá emitir o seu certificado se estiver com a senha de emissão, caso contrário será necessário realizar um novo agendamento.



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Antes de agendar a sua Videoconferência é necessário que envie a documentação para o tipo de certificado que será emitido. Clique em **Veja os documentos necessários** para obter maiores informações:

Emissão por videoconferência

1. Informe a descrição do documento (p.ex.: RG Frente, RG Verso).
2. Clique em "Selecione o documento" e localize o arquivo ou use a câmera de seu celular.
3. Anexar Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

Repita esses passos para enviar cada documento.

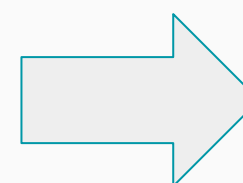
Envie todos os documentos necessários antes de agendar sua videoconferência.

Veja os documentos necessários

Faça o upload:

Selecione o documento No file selected.

Agendar videoconferência



Documentos necessários

Principais cuidados:

- Retire o documento do plástico que o cobre;
- Envie imagem do documento original. *Cópias não serão aceitas;*
- As imagens devem apresentar o documento em sua versão colorida. *Documentos em preto e branco não serão aceitos.;*
- Envie frente e verso do documento
- Garanta enquadramento da foto e que os dados estão visíveis. *Fotos com partes faltando dos documentos não serão aceitas.;*
- Envie apenas documentos que estão dentro da validade.

Para Certificado Pessoa Jurídica anexe por gentileza:

Documento de identificação pessoal, como:

Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Registro Geral (RG), passaporte, carteiras de classe profissionais (OAB, CRM, CRC, etc); ou

Registro Nacional de Estrangeiro (RNE), se estrangeiro domiciliado no Brasil; ou

Passaporte, se estrangeiro não domiciliado no Brasil.

CPF, caso o outro documento apresentado não conste o número do CPF.

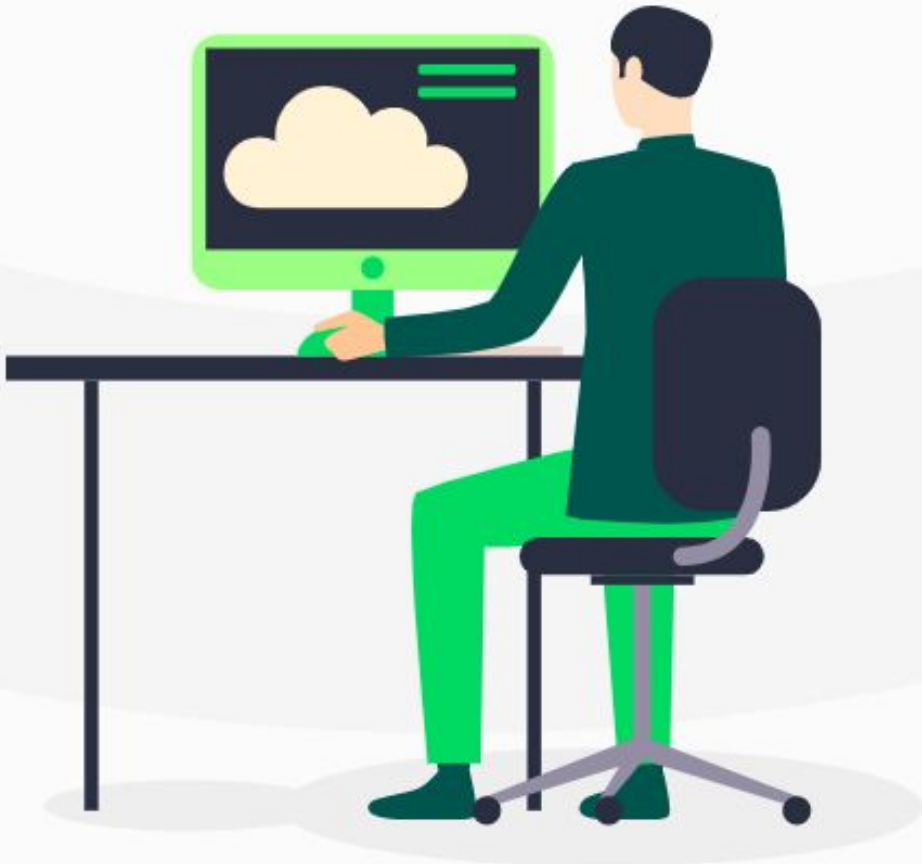
Atenção! Em casos de alteração de nome, caso haja divergência do documento de identificação com a Receita Federal, apresente o documento que a comprove. Seja, certidão de casamento, certidão de averbação, reconhecimento de paternidade, entre outros. **Enviar frente e verso dos documentos de identificação e dos documentos empresariais (quando houver informação no verso).**

Documentos empresariais, como:



Jornada do Cliente - Videoconferência

- No campo descrição indicado abaixo, informe o tipo de documento que será anexado, em seguida clique em **Selecione o documento** e localize o arquivo. Feito isso, clique em **Agendar Videoconferência**.



Informar dados Criar senha de emissão e revogação Enviar documentos **Agendar videoconferência** Confirmação das informações

Emissão por videoconferência

1. Informe a descrição do documento (p.ex.: RG Frente, RG Verso).
2. Clique em "Selecione o documento" e localize o arquivo ou use a câmera de seu celular.
3. Anexar Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

Repita esses passos para enviar cada documento.

Envie todos os documentos necessários antes de agendar sua videoconferência.

Veja os documentos necessários

Faça o upload:

CNH

Selecione o documento **Escolher arquivo** Nenhum arquivo selecionado

cnh.pdf **Excluir**

Agendar videoconferência



Jornada do Cliente - Videoconferência

- Na tela do **Agendamento**, o cliente poderá escolher o dia e horário que melhor atendê-lo. Primeiramente escolha a data e depois o horário, em seguida clique para **Concluir**.



Informar dados Criar senha de emissão e revogação Enviar documentos **Agendar videoconferência** Confirmação das informações

Agendamento da videoconferência

Selecione o dia desejado no calendário abaixo e veja os horários disponíveis para fazer a validação de biometria com um de nossos atendentes através da videoconferência.

Selecionar data:

26/02/2021

Selecione um dos horários disponíveis:

As opções são baseadas no horário oficial de Brasília.

08:00	08:30	09:00	09:30
10:00	10:30	11:00	11:30
12:00	13:30	14:00	14:30
15:00	15:30	16:00	16:30
17:00	17:30	18:00	


Concluir



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Agendamento realizado com sucesso!

Informar dados Criar senha de emissão e revogação Enviar documentos **Agendar videoconferência** Confirmação das Informações



Agendamento realizado com sucesso! Protocolo 10000216-25

Seus dados foram enviados e seu agendamento foi registrado em nosso sistema.

Quinta, 25 de fevereiro de 2021, às 12:30

Verifique o seu e-mail

Lá você encontrará todas as instruções necessárias.

Dados do Certificado Digital:

Nome:

CPF:

CNH:

E-mail: hagamenon.oliveira@soluti.com.br

Telefone: (62) 98421

Fechar



Jornada do Cliente - Videoconferência



O cliente receberá automaticamente o link de acesso. No dia e horário agendados, acesse a sala da Videoconferência.

Olá TESTE Jordy Lino de Sousa,

Recebemos o seu pedido para agendamento da videoconferência.

Horário Agendado: 26/02/2021 14:00:00

O que você precisa fazer agora

Abaixo segue o link para a sala da videoconferência:

Acesse a Videoconferência

No dia da videoconferência

Na data e hora agendada, é só acessar o link acima e entrar na sala de videoconferência que o nosso agente irá cuidar de todo o processo.

Algumas coisas bem importantes:

- Esteja com o **documento pessoal**, que você nos enviou por e-mail, em mãos;
- Tenha o seu **celular** em mãos no momento da videoconferência para validar o código de verificação (OTP) que enviaremos via SMS e E-mail.
- Garanta que a sua **conexão com a internet** esteja estável.
- No momento do atendimento por videoconferência, escolha um ambiente **favorável**, sem barulhos e com boa luminosidade.

Códigos do seu agendamento

Seu protocolo é: **1094-67**. Você vai precisar desse número se quiser reagendar a videoconferência pelo site.

O código de sua solicitação é: **3001210225588FBD**.

Importante

Atenção! Você deve fornecer o código OTP **apenas durante a videoconferência**. A Soluti não solicita essa informação em qualquer outro momento ou canal.





Essa é a participação do **cliente** no processo da Emissão do Certificado Digital por Videoconferência!