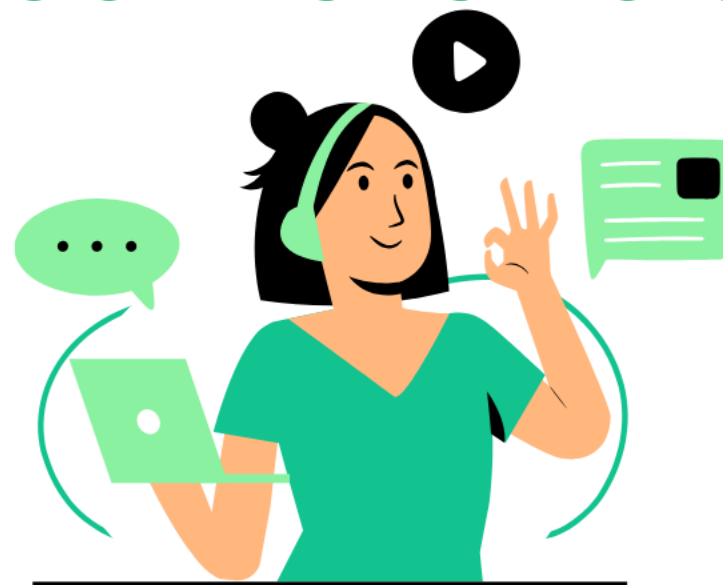


Script

Videoconferência





Histórico de Revisões

VERSÃO	DATA	ELABORADOR	REVISÃO	DPTO
1	15/01/2025	Whallas Paslandim	Jordy Sousa	Central de Soluções

Script Videoconferência



A apresentação ao cliente é fundamental. Assim que ele acessar à sala inicie o roteiro:



Bom dia/tarde Sr. (a) NOME DO CLIENTE, seja bem-vindo à Videoconferência da AR_____!



Sr.(a) NOME DO CLIENTE, informo que os Dados Pessoais, tais como: foto, biometria e gravação deste procedimento de videoconferência são coletados em obediência a uma obrigação legal e regulatória.



Gere a senha de emissão/revogação para o cliente ou confirme se o cliente anotou a senha durante o processo de agendamento

Após o cliente salvar a senha colete a foto (caso não tenha) e realize as verificações biométricas

OBS: Caso o cliente informe a senha durante a gravação ou em outro momento de interação **todo o processo deverá ser reiniciado.**
Essa medida é essencial para garantir a segurança das informações e a conformidade com as políticas de proteção de dados.

Passo a seguir:

- Informe educadamente ao cliente que, por motivos de segurança, será necessário reiniciar o processo.
- Certifique-se de orientar o cliente a não informar a senha.

Essa prática garante maior confiabilidade e segurança no atendimento.

Script Videoconferência



[●REC] Hora de iniciar à gravação !



Sr. (a) NOME DO CLIENTE, a partir de agora toda a nossa conversa será gravada e ficará registrada em seu dossiê, conforme normativo da ICP-Brasil. Podemos prosseguir?

Aguarde que o cliente confirme com *Sim* e siga para a próxima pergunta frase:



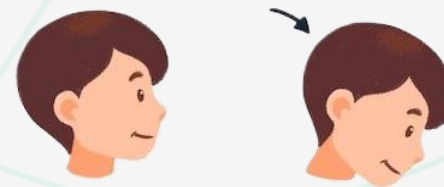
Meu nome é **NEEMIAS MARVILA DE LIMA** represento a **AR Segura Web**



Agora iremos realizar alguns procedimentos de segurança. Peço que siga as instruções abaixo:

- **Posicione a palma da mão sobre o rosto.**
- **Afastete a mão lentamente e, em seguida, retorne-a à posição inicial.**
- **Gire o rosto completamente para a direita.**
- **Em seguida, gire o rosto completamente para a esquerda.**
- **Levante o rosto o máximo que conseguir.**
- **Abaixe o rosto o máximo que conseguir."**

Obs: As exceções serão tratadas separadamente



Script Videoconferência



O seu número de celular é **(XX) XXXX-XXXX e seu e-mail é xxxxxx@xxxxxx.xxx.xx?**
Nesse momento enviarei um código de verificação ao seu celular via SMS e e-mail. Pode por favor me dizer o código?

Aguarde o cliente confirmar os dados e responder o código OTP e siga para a próxima frase:



Foi gerada, antes da gravação, uma senha para emissão e revogação do certificado, que não pode ser recuperada. Você me confirma que possui a senha?

Aguarde o cliente confirmar e siga para a próxima frase:



~~O Sr. (a) NOME DO CLIENTE, me autoriza realizar o processo de solicitação do Certificado Digital ICP-Brasil, confirmando a sua identificação, a captura de foto e/ou imagem, voz, documento de identificação, inclusive para gravação e manutenção em dossiê eletrônico perante a autoridade certificadora?~~



Faremos algumas perguntas a fim de constar nesta gravação.

Perguntas Obrigatórias/Aleatórias



Após realizadas as perguntas finalize a gravação.

Script Videoconferência



Aguarde um momento por favor enquanto realizo a checagem de todos os dados.

Após fazer a checagem informe ao cliente:



Agora vou enviar a documentação para o setor de aprovação e o Sr (a) receberá um e-mail em até 24h com a resposta. Se aprovada, receberá informações sobre a Emissão do Certificado. Se recusada, receberá as pendências que foram geradas e instruções para um novo agendamento.

Sr (a) NOME DO CLIENTE, agradecemos muito por escolher a AR_____ ! Até breve!



soluti