

Atendimento por fila

videoconferência



Jornada do Cliente - Videoconferência



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

Primeiramente, esteja com o número do voucher e a documentação necessária para o envio.

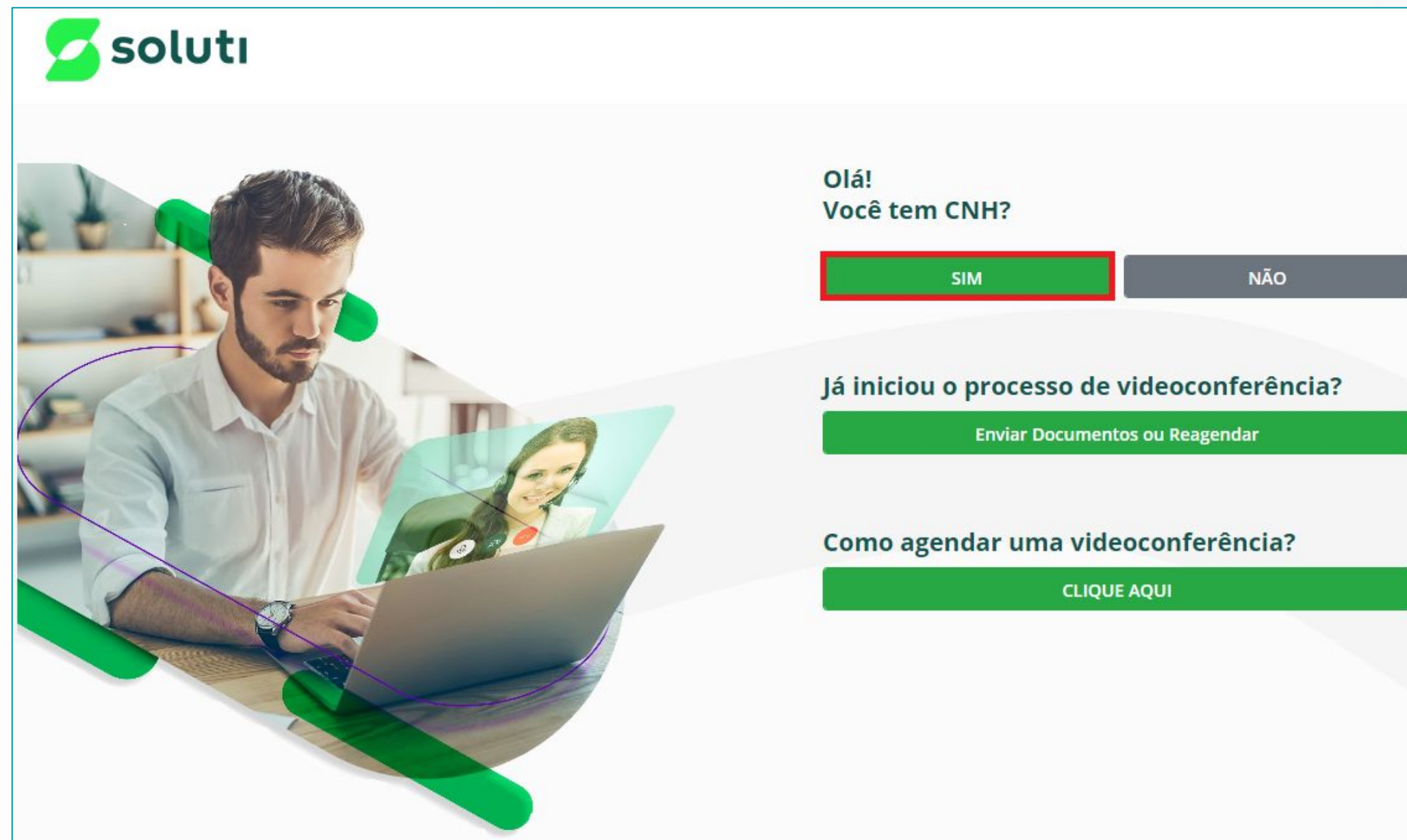
Documentação necessária:

Documento Pessoal (CNH, RG, Documento Funcional etc.)



Jornada do Cliente - Videoconferência

- [Clique aqui](#) para iniciar o agendamento
- **Você tem CNH?** Clique **sim** se possuir a CNH como documento de identificação e siga os próximos passos.



The screenshot shows the Soluti website interface. On the left, there is a photograph of a man in a white shirt working on a laptop, with a smaller inset image of a woman on a video call. The Soluti logo is in the top left corner. The main content area contains three sections:

- Olá! Você tem CNH?** This section has two buttons: a green button labeled "SIM" (highlighted with a red border) and a grey button labeled "NÃO".
- Já iniciou o processo de videoconferência?** This section has a single green button labeled "Enviar Documentos ou Reagendar".
- Como agendar uma videoconferência?** This section has a single green button labeled "CLIQUE AQUI".

Jornada do Cliente - Videoconferência

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



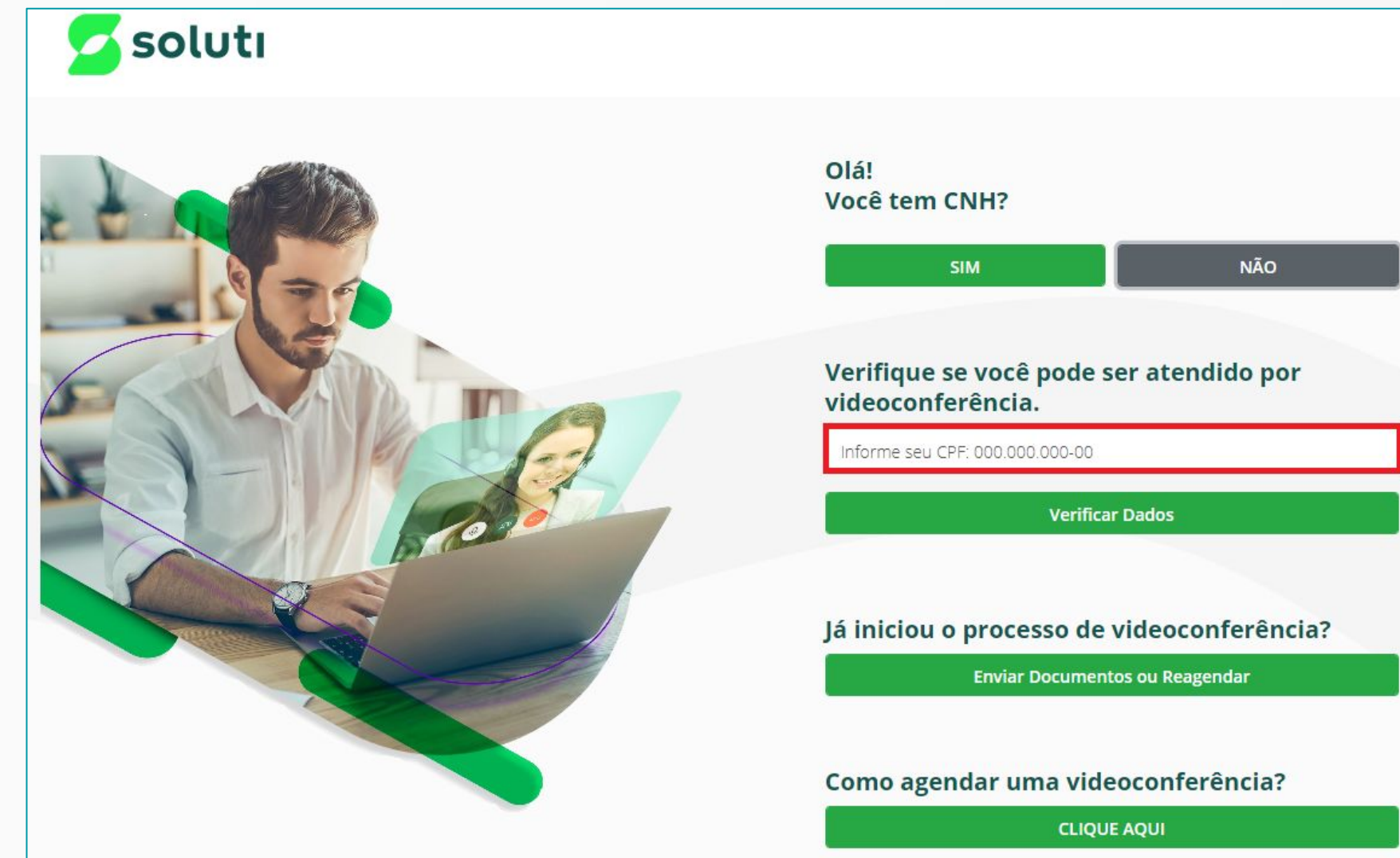
soluti

Olá!
Você tem CNH?

Já iniciou o processo de videoconferência?

Como agendar uma videoconferência?

→ Nesse caso, é necessário confirmar se você possui as biometrias no PSBIO, ou seja, ter emitido algum certificado anteriormente. Digite o CPF no campo indicado e aguarde a confirmação.



soluti

Olá!
Você tem CNH?

Verifique se você pode ser atendido por videoconferência.

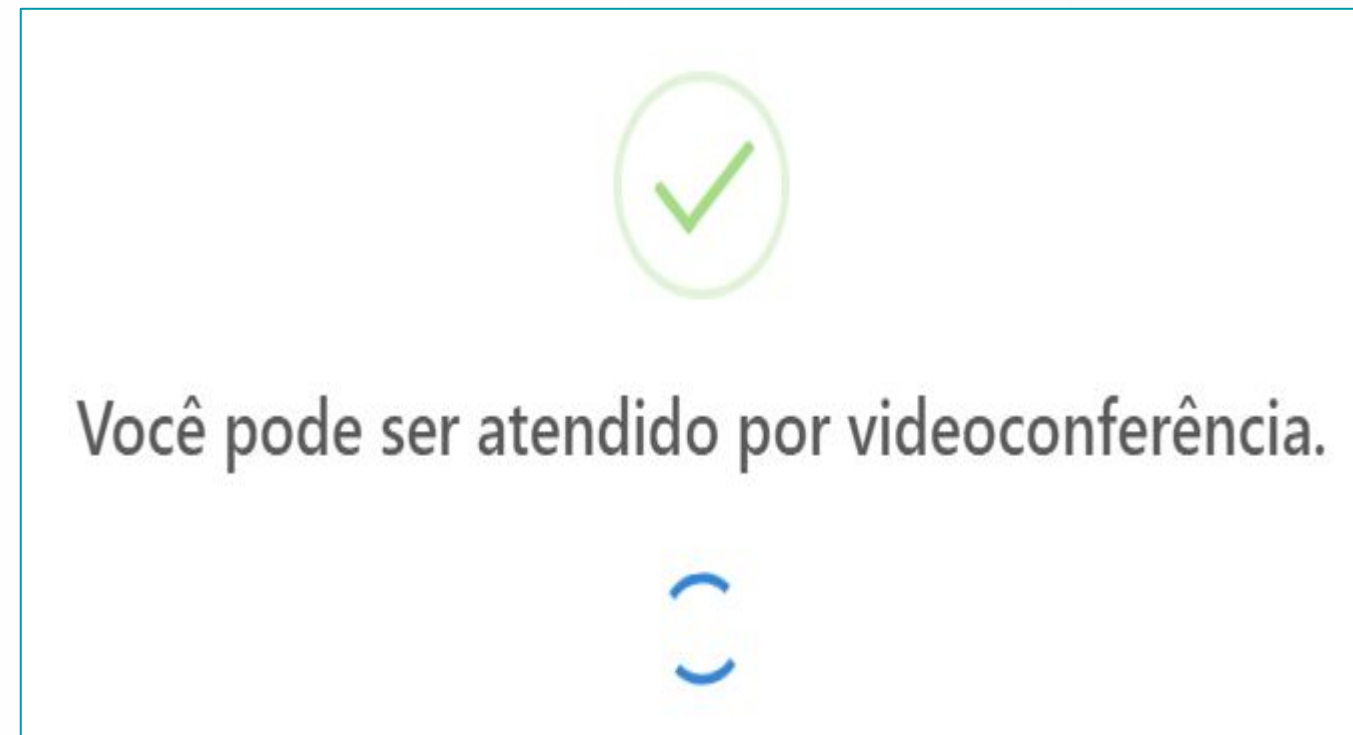
Já iniciou o processo de videoconferência?

Como agendar uma videoconferência?

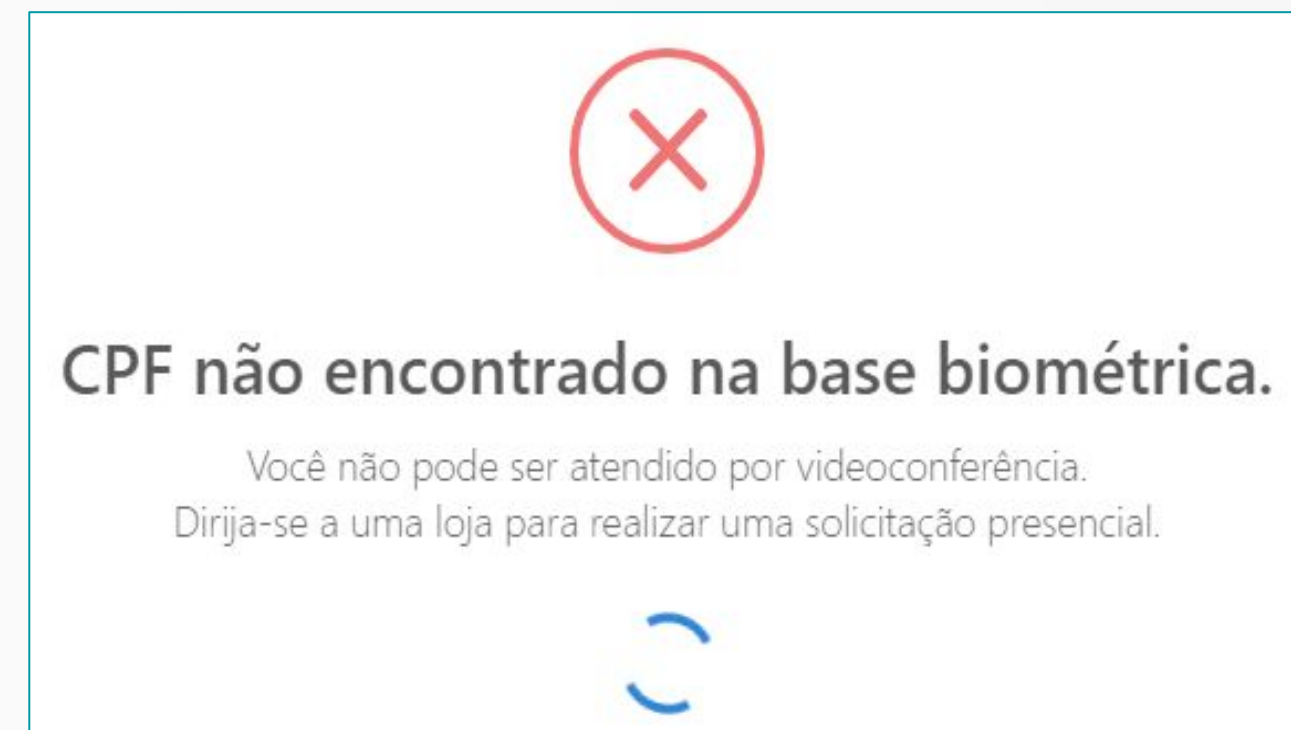


Jornada do Cliente - Videoconferência

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

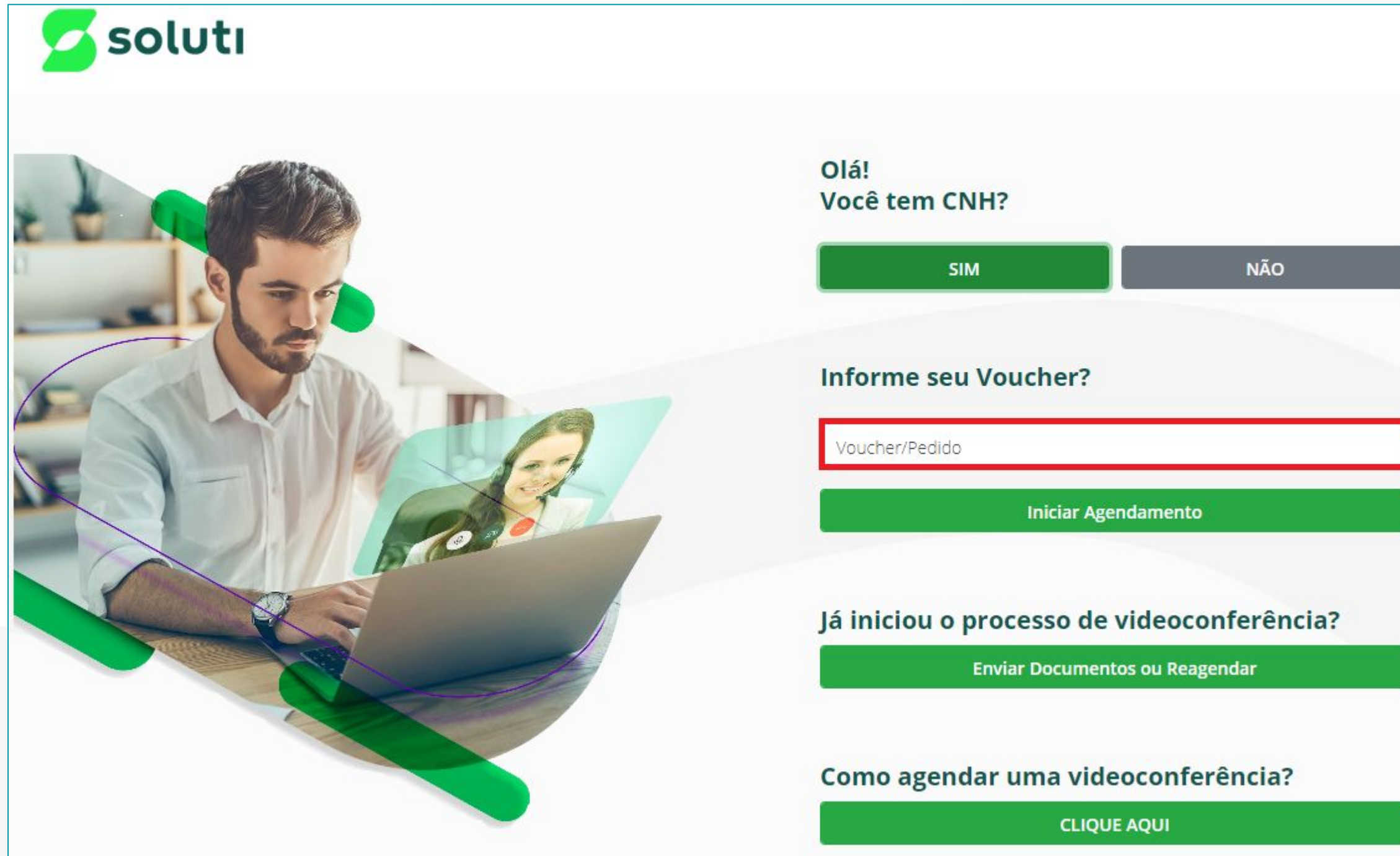


→ Mas se a resposta for negativa, você deve se dirigir a uma de nossas lojas para ser atendido presencialmente.



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Insira o número do **voucher** recebido por e-mail ou pelo departamento de licitação.




The screenshot shows the Soluti website interface. On the left, there is a photograph of a man in a white shirt working on a laptop, with a woman's face overlaid on the screen. The right side of the page contains a series of questions and buttons:

- Olá! Você tem CNH?** (Hello! Do you have a driver's license?) with buttons for **SIM** (Yes) and **NÃO** (No).
- Informe seu Voucher?** (Provide your Voucher?) with a text input field containing "Voucher/Pedido" and a **Iniciar Agendamento** (Start Scheduling) button.
- Já iniciou o processo de videoconferência?** (Have you started the video conferencing process?) with a **Enviar Documentos ou Reagendar** (Send Documents or Reschedule) button.
- Como agendar uma videoconferência?** (How to schedule a video conferencing?) with a **CLIQUE AQUI** (Click Here) button.



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Preencha seus dados pessoais e o CNPJ do DataPrev. 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

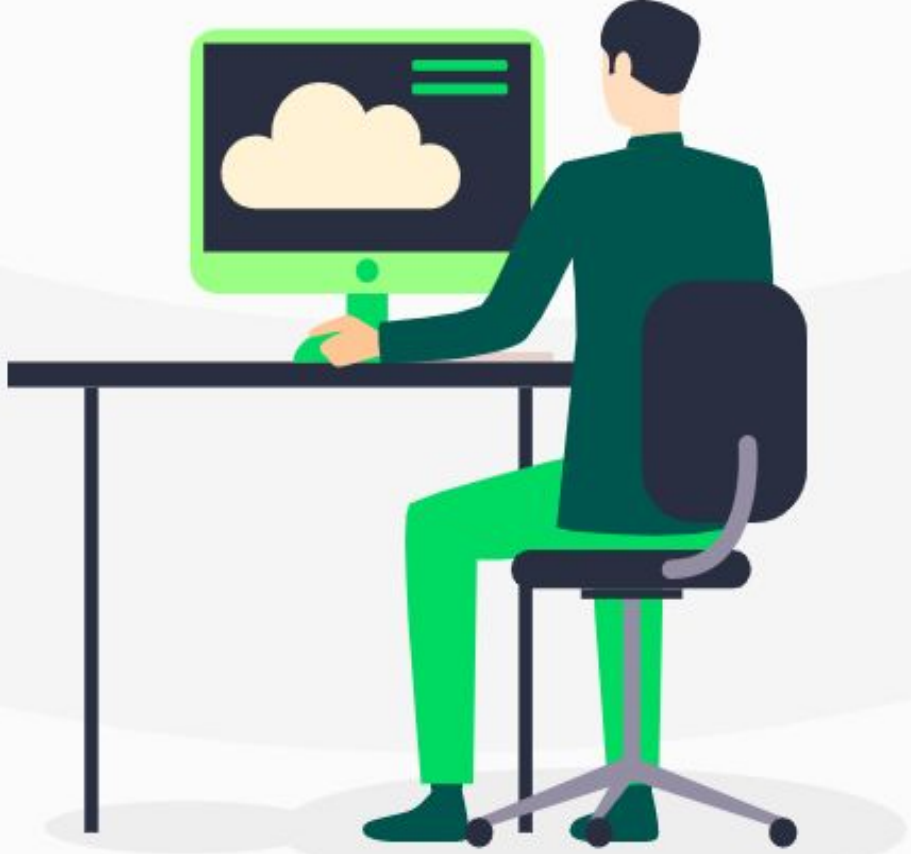
CNPJ

[Voltar](#) [Continuar](#)



Jornada do Cliente - Videoconferência

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



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

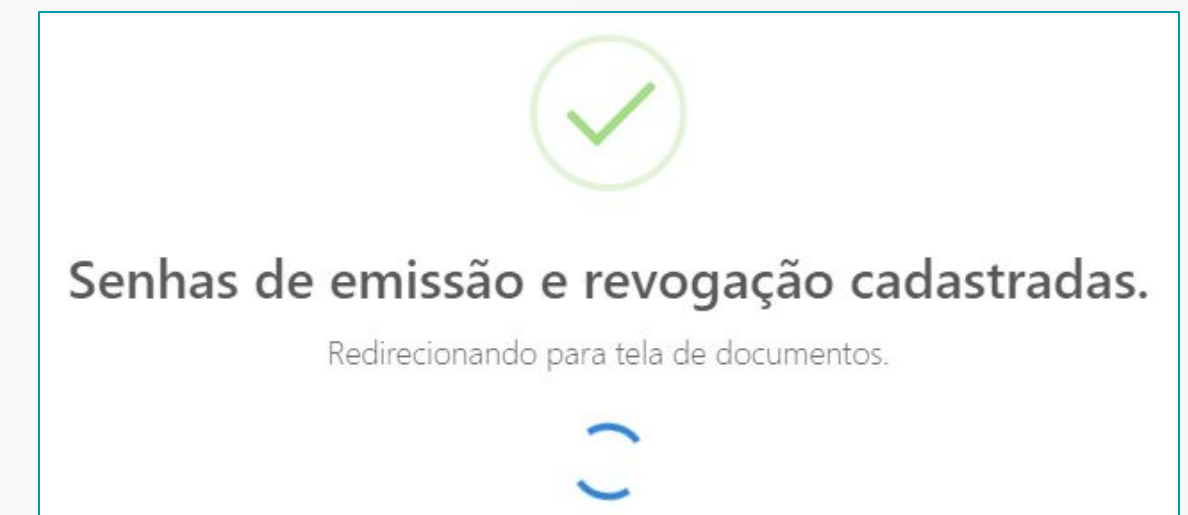
Esta é a senha que será utilizada para emitir/revogar o certificado. Guarde-a em um lugar seguro e não esqueça que em caso de perda, a emissão/revogação não poderá ser realizada.

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.

[Voltar](#) [Continuar](#)



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

→ Clique em escolher **arquivo** e localize o documento desejado. Feito isso, clique em **Agendar Videoconferência**.

Emissão por videoconferência

1. Clique abaixo e confira os documentos que deverão ser anexados.
2. Clique em "Escolher arquivo" e localize o arquivo em seu computador para fazer o upload, ou use a câmera para tirar uma foto do documento, caso esteja acessando pelo celular.
3. Repita esse passo para enviar cada documento.

Atenção: caso algum documento deixe de ser anexado ou não esteja de acordo com o padrão de qualidade, nós entraremos em contato para adequação, para que então a videoconferência possa ser realizada.

Veja os documentos necessários

Faça o upload:

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

CNH.pdf

Excluir

Agendar videoconferência



Jornada do Cliente - Videoconferência

- Após clicar em agendar a videoconferência, você será redirecionado à fila de atendimento onde poderá escolher se deseja ser atendido instantaneamente clicando na opção **“Quero entrar na fila”**:

Atendimento por fila está disponível

- Clientes na fila: 0
- Tempo de espera: menos de um minuto

Ao clicar no botão 'Quero entrar na Fila' você será redirecionado para uma página de espera. Aguarde até que seja atendido.

[Quero entrar na fila](#) [Realizar agendamento](#)



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Clique em “Sim” para receber uma notificação sonora quando chegar sua vez. Após, aguarde o Atendente para iniciar o seu atendimento.



Atenção!

Deseja ser notificado com um alerta sonoro ao chegar sua vez?



Seu atendimento já começou!

TESTE VALDIVINO, sua documentação está em análise e logo iniciaremos a sua Videoconferência.

Durante o atendimento, posicione-se frente à câmera em um fundo claro, sem pessoas ou objetos e não utilize acessórios que possam comprometer sua identificação.

Atente-se às informações abaixo:

- Código da solicitação para falar em nossa Central de Atendimento: **300122080358AA7C**

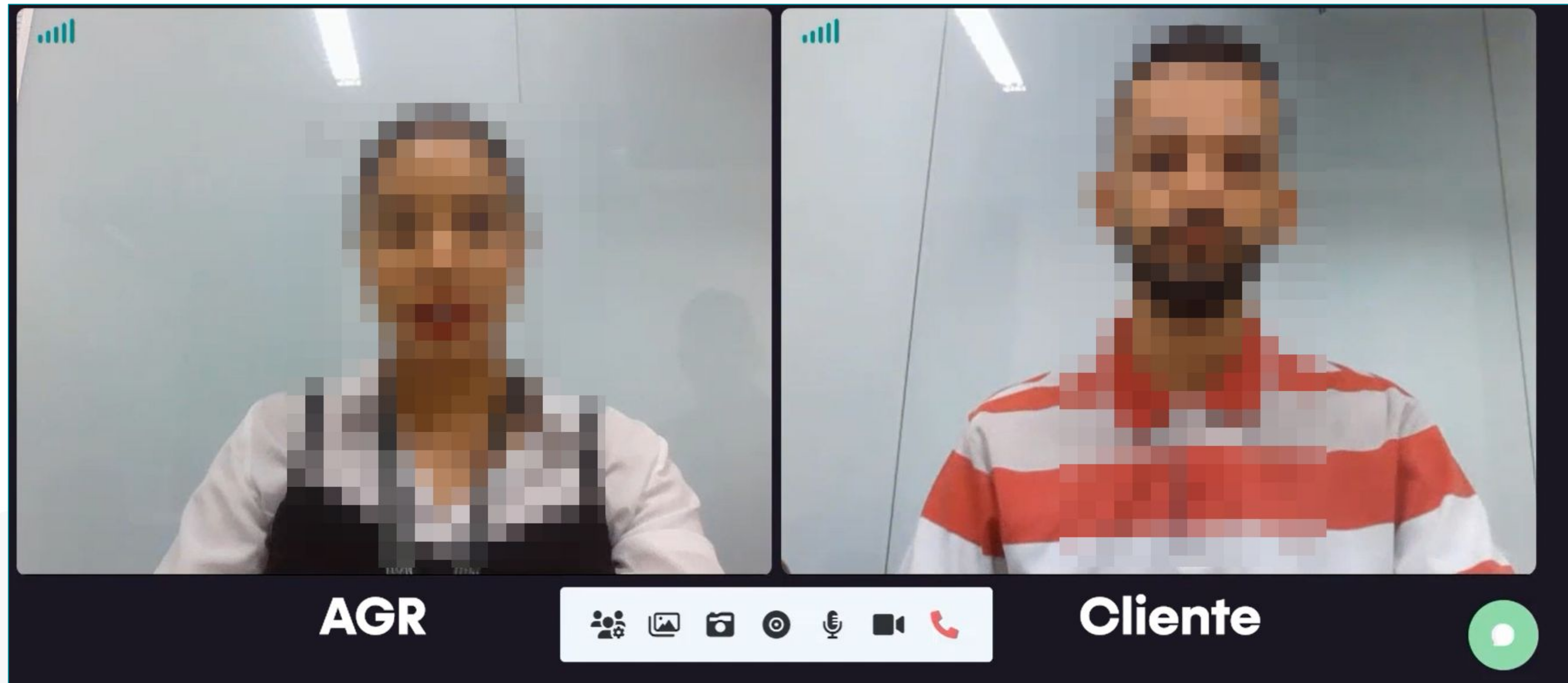
Obs: Resta alguma dúvida? Entre em contato conosco pelo telefone 4000-1807 ou por whatsapp, no número 0800-941-6601.

Aguardando Atendente 



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Assim que ambos acessarem, serão redirecionados à sala para dar início a gravação da videoconferência.



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Após, você será redirecionado à fila e deve aguardar o agente de registro que irá atendê-lo. Caso desista do atendimento, você poderá clicar na opção **“sair e agendar”** para agendar um novo dia e horário para a realização da videoconferência.



Você será redirecionado, em alguns instantes!

Em instantes iniciaremos o seu atendimento



Atente-se às informações abaixo:

- A solicitação para falar em nossa Central de Atendimento:
7E0E2208026159BE

Resta alguma dúvida? Entre em contato conosco pelo telefone 4000-1807 ou por WhatsApp, no número 0800-941-6601.

Estamos à sua disposição!

Sair e agendar



Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Você pode também optar pelo Agendamento, basta escolher o dia e horário que melhor atendê-lo. Primeiramente escolha a data e depois o horário, em seguida clique para **Concluir**.

Atendimento por fila está disponível

- Clientes na fila: 0
- Tempo de espera: menos de um minuto

Ao clicar no botão 'Quero entrar na Fila' você será redirecionado para uma página de espera. Aguarde até que seja atendido.

Quero entrar na fila **Realizar agendamento**

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:

02/08/2022

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
14:00	14:30	15:00	15:30
16:00	16:30	17:00	17:30
18:00	18:30		

Não alterar **Concluir**

Ou aguarde na fila para ser atendido


Entrar na fila



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 2566786-27

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

Quarta, 01 de dezembro de 2021, às 14:00

Verifique o seu e-mail

Lá você encontrará todas as instruções necessárias.

Dados do Certificado Digital:

Nome: TESTE
CPF: [REDACTED]
CNH (Nº de registro): [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]
Telefone: [REDACTED]

Caso o download do comprovante não iniciar automaticamente, [clique aqui](#).

Fechar



Jornada do Cliente - Videoconferência



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

Olá TESTE,

O agendamento da sua videoconferência para validação do seu certificado digital foi realizado com sucesso! Se atente nas informações a seguir:

▪ Link de acesso: [clique Aqui](#)

▪ Número do protocolo: [REDACTED]

▪ Código da Solicitação: [REDACTED]

▪ Data agendada: 01/12/2021

▪ Horário agendado: 14:00

Orientações para o dia da videoconferência:

- O link deve ser acessado preferencialmente pelo computador, utilizando navegador Chrome ou Firefox. Caso o acesso seja pelo celular, no iPhone utilize o navegador Safari e no Android, navegador Chrome (**não funciona em navegadores Samsung**).
- Conforme normas da ICP Brasil, será necessário o atendente coletar uma foto do cliente, para isso orientamos que esteja **em um local com fundo claro, sem objetos ou pessoas**, e sem nenhum acessório/item que dificulte o processo de reconhecimento (ex: Boné, Óculos, etc).
- Durante o atendimento será necessário que você esteja posicionado de frente a câmera a todo momento e permitir que o sistema tenha acesso à sua câmera e microfone. O Local deve ser tranquilo, sem barulhos que possam atrapalhar a gravação, com boa iluminação (ex: não é permitido caso cliente esteja andando na rua, dentro de carro etc).
- Não é permitido terceiros na gravação (com exceção de tradutores).
- Entre alguns minutos antes para testar sua conexão e aguardar o atendente.

Caso precise reagendar ou reenviar documentos, acesse o site [clikando aqui](#) e entre utilizando o número de protocolo 2566786-27 e a senha de emissão que criou no sistema durante o primeiro agendamento.

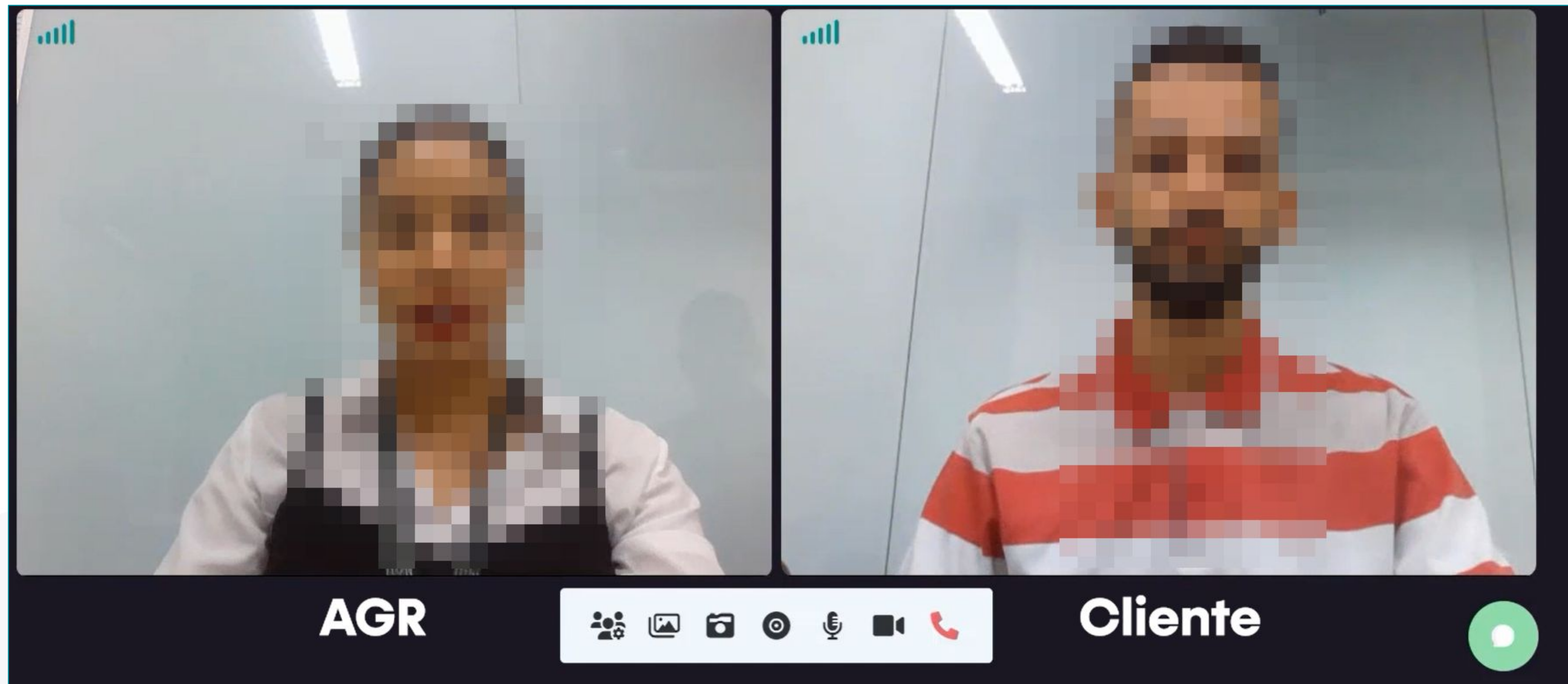
Se restar alguma dúvida, não deixe de consultar nossa FAQ, [clikando aqui](#), e estamos à sua disposição no número (11) 3504-8787, seja por ligação ou whatsapp!

Até breve!



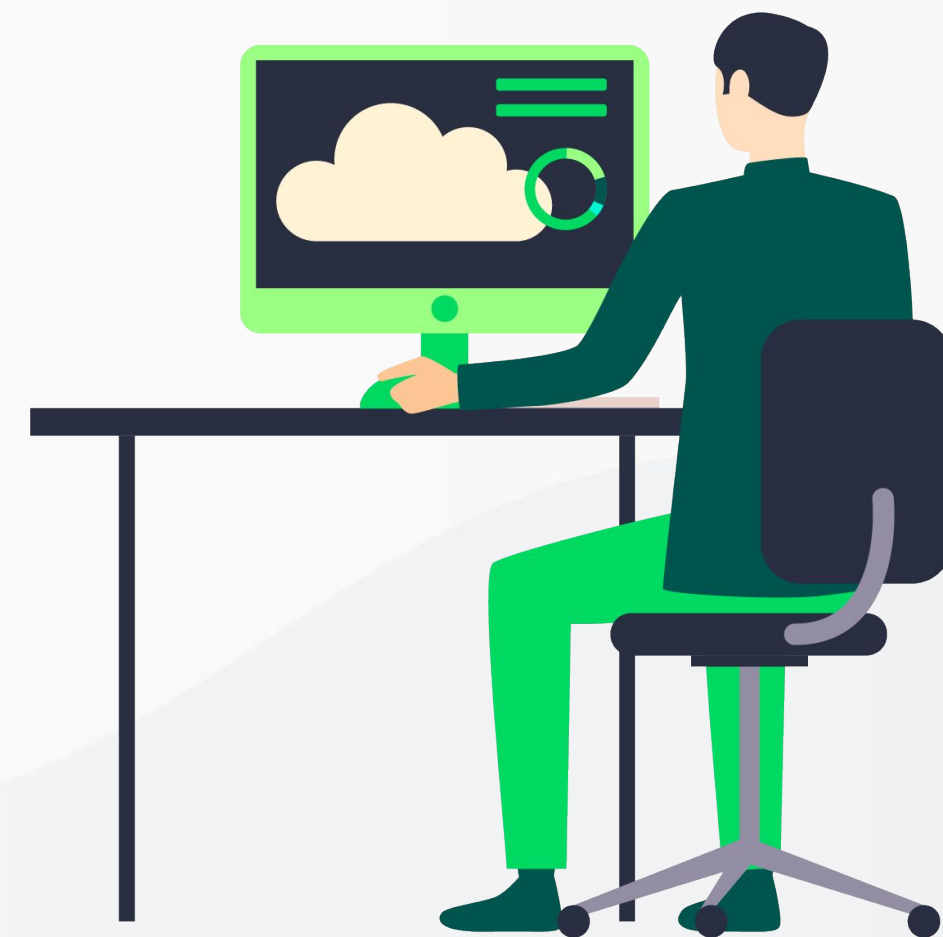
Jornada do Cliente - Videoconferência

→ No dia e horário será feita a videoconferência com algumas perguntas referente ao processo de identificação:



Jornada do Cliente - Videoconferência

- Qualquer tipo de orientação a mais, será repassada pelo Agente de Registro na videoconferência.
- Você receberá as instruções de instalação do certificado no e-mail após a videoconferência.
- Caso necessite de orientação para instalação do certificado, por gentileza entrar em contato com o suporte técnico (11) 3504 8787



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

