

ROTEIRO DE ATENDIMENTO VALID



Validação por Videoconferência





Roteiro de Atendimento VALID

1. Bom dia/boa tarde Sr.(a) **NOME DO CLIENTE**, seja bem vindo(a) a validação por videoconferência da VALID.
2. Meu nome é **NOME DO AGR**, agente de registro da AR **NOME DA AR** vinculado a AC VALID e, para iniciarmos o processo de validação do seu certificado digital, é necessário que você esteja em local isolado, com boa iluminação, parede de fundo na cor branca ou clara e com boa qualidade de internet.
 - Caso positivo, prosseguir com o processo da validação.
 - Caso negativo, peça ao cliente que se desloque para outro local e depois reinicie o processo para concluir com a validação por videoconferência.
3. Sr.(a) **NOME DO CLIENTE**, encaminhei o link e o código para iniciarmos com a validação, para o seu e-mail. Peço que acesse o link pelo navegador Google Chrome, insira o código e a senha. Lembrando que esta será utilizada, posteriormente, para a instalação e revogação do seu certificado.

Assim que iniciar a gravação, o AGR deverá prosseguir com o roteiro a seguir:

4. Sr.(a) **NOME DO CLIENTE**, conforme a [Lei Geral de Proteção de Dados](#), essa videoconferência está sendo gravada e se faz necessário a sua autorização para prosseguirmos com o processo de validação do seu certificado digital, confirmando a sua identificação, bem como, captura de foto e/ou imagem, voz, documento de identificação, inclusive para a manutenção em seu dossiê eletrônico perante a Autoridade Certificadora.
5. Peço a gentileza, que autorize, confirme se está de acordo com o procedimento e que todas as informações fornecidas são verdadeiras.
6. O número do ticket desta validação é **NÚMERO DO TICKET** e o produto adquirido é **MODELO DO CERTIFICADO**. Correto?"



Em caso de compra do certificado tipo A3 sem mídia:

7. “O Sr.(a) possui a mídia com a senha PIN ativa?”
 - Caso positivo, prosseguir com o processo de validação.
 - Caso negativo, orientar o cliente a realizar a troca do produto.

8. Sr.(a) **NOME DO CLIENTE**, por gentileza, se posicione em frente à câmera, segurando seu documento de identificação, ao lado do seu rosto.

9. Agora peço a gentileza, que se posicione em frente à câmera, para que eu possa fotografar sua imagem para incluir no dossiê do seu certificado digital.

10. Neste momento, irei realizar algumas perguntas para confirmação de dados.
 - Você deverá realizar de forma aleatória a confirmação de cinco perguntas para PF e 5 ou mais para PJ do script de perguntas.

11. Muito obrigada!
O Sr.(a) receberá um e-mail com as instruções sobre a emissão do seu certificado e essas informações podem ser encontradas em nosso site.

12. Agradecemos por escolher a AR **NOME DA AR**. Até breve!



Roteiro de Atendimento VALID

Perguntas para certificados de Pessoa Física:

Atenção: Perguntas sobre a filiação devem seguir o documento de identificação.

- Qual a sua data de nascimento?
- Qual a cidade do seu nascimento?
- Qual o nome da sua mãe?
- Qual o sobrenome da sua mãe?
- Qual o nome do seu pai?
- Qual o sobrenome do seu pai?
- Qual o ano do seu nascimento?
- Qual o dia do seu nascimento?
- Qual o mês do seu nascimento?
- Qual o estado do seu nascimento?
- Qual o número do seu RG?
- Qual o número do seu CPF?
- Quais os quatro primeiros números do seu CPF?
- Quais os quatro últimos números do seu CPF?



Perguntas para certificados de Pessoa Jurídica:

- Quando a sua empresa foi fundada?
- Qual o capital da sua empresa?
- Qual o endereço da sua empresa?
- Em que estado fica a sua empresa?
- Qual o nome fantasia da sua empresa?
- Qual o número do seu CNPJ?
- Qual a razão social da sua empresa?
- Qual o nome dos sócios da sua empresa?
- Quantas filiais a sua empresa possui? - quando houver filiais
- Qual o endereço da filial da sua empresa?



VALID
CERTIFICADORA DIGITAL