

Emissão por Videoconferência



Índice

- Objetivo
- Entendendo a Videoconferência
- Requisitos
- Recomendações para melhor experiência no Whereby
- Emissão com Cadastro Biométrico
- Emissão sem Cadastro Biométrico
- Parâmetro para Captura da Imagem
- Instalação e Utilização do Whereby
- Processo de Validação
- Videoconferência
- Verificação
- Guia Rápido de Auxílio ao Cliente
- Possibilidades para Emissão do Certificado Digital

Objetivo

Este documento tem o objetivo de orientar e explicar o processo da validação por videoconferência. Trata-se de uma nova forma de validar o certificado digital, sem a necessidade do cliente comparecer presencialmente em uma localidade de atendimento.

❑ Entendendo a Videoconferência

A validação por videoconferência é o processo para emissão do certificado digital para pessoa física ou jurídica, sem a necessidade de deslocamento do titular até uma localidade de atendimento.

O processo ocorre de forma eletrônica por meio de vídeo, onde a validação do certificado é realizada pelo agente de registro com o titular.

Este método se torna mais prático e rápido para a emissão do certificado digital.

❑ Requisitos

- O titular requerente deve ter a biometria cadastrada no PSBIO com AC VALID ou em outra AC (o registro iniciou em fevereiro de 2018);
- Devido ao estado de emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19), em 23 de abril de 2020, foi deferido pelo ITI a emissão do certificado para titulares que não possuem biometria cadastrada no PSBIO.

Processo descrito na [página 11](#) deste documento.

- A videoconferência será realizada por: computadores, que tenham webcam, microfone e acesso à internet.
- Navegadores aptos: Google Chrome e Internet Explorer 11.
- A videoconferência ainda NÃO está disponível para ser realizada via SMARTPHONE, oriente o cliente a realizar o acesso pelo computador.

❑ **Recomendações para melhor experiência no Whereby**

Para melhor desempenho na gravação da videoconferência, recomendamos que os equipamentos utilizados na validação, tenham as configurações mínimas de Hardware e Software. Veja a seguir:

- Processador Intel® Core™ i3-6100U
- Memória RAM: 4GB DDR4;
- Windows 7 ou Superior;
- Navegador Google Chrome (versão mais recente).

❑ **Emissão com Cadastro Biométrico**

Conforme a [Instrução Normativa N° 4, de 20 de março de 2020](#), o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), estabeleceu os procedimentos da emissão de certificado digital por meio da videoconferência para pessoa física ou jurídica.

Instrução de atendimento:

- O cliente realizará a aquisição e o agendamento para emissão do certificado no e-commerce Valid ou do parceiro na localidade de atendimento presencial;
- A AR verificará se o titular responsável, possui ou não a biometria cadastrada para a emissão por videoconferência pelo link: <https://validacao-interna.validcertificadora.com.br/>;
- Para esse tipo de validação, ficará dispensada a coleta das impressões digitais e se tornará obrigatória a captura da face (match facial) do titular responsável;

❑ **Emissão com Cadastro Biométrico**

- A AR entrará em contato com o cliente oferecendo a validação por videoconferência;
- Havendo o aceite do cliente, a AR prosseguirá com o processo abaixo, caso contrário, orientará sobre a emissão presencial;
 - As localidades de atendimento Virtual, não estarão disponíveis no e-commerce VALID e a gestão da agenda será feita pelo gestor operacional da AR, conforme realizado com o delivery.
- A AR verificará se o produto adquirido pelo cliente é com ou sem mídia.
 - Certificado com mídia: é responsabilidade da AR o envio ao cliente.
 - Certificado sem mídia: validar com o cliente se a mídia/senhas está ativa.

❑ **Emissão com Cadastro Biométrico**

- A videoconferência deverá ser pré-agendada e os documentos de identificação exigidos, enviados previamente por meio eletrônico, de modo a proporcionar tempo para análise e validação desses documentos, que irão compor o dossiê, bem como, a consulta *Black List*, que será realizada em duas etapas, pelos dados documentais e pelas características físicas;
 - Verificar com o titular se deseja incluir algum documento opcional (PIS, NIT, CEI, CAEPF, TÍTULO ELEITOR etc).
- Todos os documentos apresentados de pessoa física, devem conter a consulta com o órgão emissor;
- O e-mail do titular responsável deve ser de uso exclusivo dele. Caso esteja em nome de terceiros, o processo será revisado;
- O agendamento da validação da emissão do certificado digital por videoconferência com o titular requerente será realizado pela AR, após a conferência e consultas dos documentos;
 - Orientar o cliente que a videoconferência deve-se utilizar o navegador Google Chrome.

❑ **Emissão com Cadastro Biométrico**

- Ao iniciar a gravação da videoconferência, o agente de registro deverá solicitar ao titular responsável para apresentar o documento de identidade junto ao seu rosto, de modo que seja possível confirmar a documentação e sua fisionomia.
- Após a confirmação dos dados, é obrigatório que o Agente de Registro siga com o “[Roteiro de Atendimento](#)”, realizando de forma aleatória, a confirmação de 5 (cinco) perguntas para pessoa física e 5 (cinco) ou mais para pessoa jurídica.
- Em seguida, o agente de registro realizará a captura da imagem do cliente, respeitando as exigências do ICP-Brasil, conforme o [DOC-ICP-05.03](#);
- O agente de registro, encaminhará o termo de titularidade ao titular responsável, após o término da validação.

❑ **Emissão sem Cadastro Biométrico**

Devido as condições excepcionais regulamentadas, em consequência da emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19), o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), deu continuidade a [Medida Provisória N° 951](#), deferindo a [Resolução N° 170 de 23 de abril de 2020](#), que estabelece os procedimentos sobre a primeira emissão do certificado digital por videoconferência.

O primeiro certificado digital emitido por videoconferência para pessoa física ou jurídica, nessas condições, terá a validade máxima de 1 (um) ano.

Instrução de atendimento:

- O cliente realizará a aquisição e o agendamento para emissão do certificado no e-commerce Valid ou do parceiro na localidade de atendimento presencial;

❑ Emissão sem Cadastro Biométrico

- A AR verificará se o titular responsável, possui ou não a biometria cadastrada para a emissão por videoconferência pelo link: <https://validacao-interna.validcertificadora.com.br/>;
 - Para o titular que não possuir a biometria cadastrada, a emissão por vídeo só será possível se o produto adquirido possuir a validade máxima de 1 (um) ano.
- Para esse tipo de validação, ficará dispensada a coleta das impressões digitais e se tornará obrigatória a captura da face (match facial) do titular responsável;
- A AR entrará em contato com o cliente oferecendo a validação por videoconferência;
- Havendo o aceite do cliente, a AR prosseguirá com o processo abaixo, caso contrário, orientará sobre a emissão presencial;
 - As localidades de atendimento Virtual, não estarão disponíveis no e-commerce VALID e a gestão da agenda será feita pelo gestor operacional da AR, conforme realizado com o delivery.

❑ Emissão sem Cadastro Biométrico

- A AR verificará se o produto adquirido pelo cliente é com ou sem mídia.
 - Certificado com mídia: é responsabilidade da AR o envio ao cliente.
 - Certificado sem mídia: validar com o cliente se a mídia/senhas está ativa.
- A videoconferência deverá ser pré-agendada e os documentos de identificação exigidos, enviados previamente por meio eletrônico, de modo a proporcionar tempo para análise e validação desses documentos, que irão compor o dossiê, bem como, a consulta Black List, que será realizada em duas etapas, pelos dados documentais e pelas características físicas;
- Verificar com o titular se deseja incluir algum documento opcional (PIS, NIT, CEI, CAEPF, TÍTULO ELEITOR etc);
- Todos os documentos apresentados de pessoa física, devem conter a consulta com o órgão emissor;

❑ Emissão sem Cadastro Biométrico

- O e-mail do titular responsável deve ser de uso exclusivo dele. Caso esteja em nome de terceiros, o processo será revisado;
- O agendamento da validação da emissão do certificado digital por videoconferência com o titular requerente será realizado pela AR, após a conferência e consultas dos documentos;
 - Orientar o cliente que a videoconferência deve-se utilizar o navegador Google Chrome.
- Para esse tipo de validação, ficará dispensada a coleta das impressões digitais e se tornará obrigatória a captura da face (match facial) do titular responsável;
- As emissões em que o titular requerente não tenha a sua biometria cadastrada no PSBIO do ITI e o certificado tenha a validade superior a 1 (um) ano, o sistema de atendimento SAR não permitirá que a validação prossiga (página 27);

❑ **Emissão sem Cadastro Biométrico**

- Ao iniciar a gravação da videoconferência, o agente de registro deverá solicitar ao titular responsável para apresentar o documento de identidade junto ao seu rosto, de modo que seja possível confirmar a documentação e sua fisionomia.
- Após a confirmação dos dados, é obrigatório que o Agente de Registro siga com o “Roteiro de Atendimento”, realizando de forma aleatória, a confirmação de 5 (cinco) perguntas para pessoa física e 5 (cinco) ou mais para pessoa jurídica.
- Em seguida, o agente de registro realizará a captura da imagem do cliente, respeitando as exigências do ICP-Brasil, conforme o DOC-ICP-05.03;
- O agente de registro, encaminhará o termo de titularidade ao titular responsável, após o término da validação.

Importante: Durante a gravação da videoconferência, o agente deve informar ao titular, que esse certificado não poderá ser renovado e que a próxima emissão deve ser realizada presencialmente.

❑ **Parâmetro para Captura da Imagem**

Exigências para coleta da imagem do titular responsável:

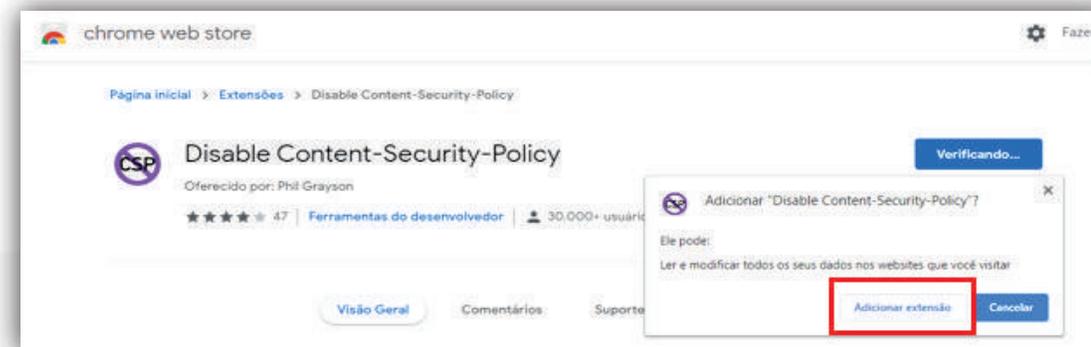
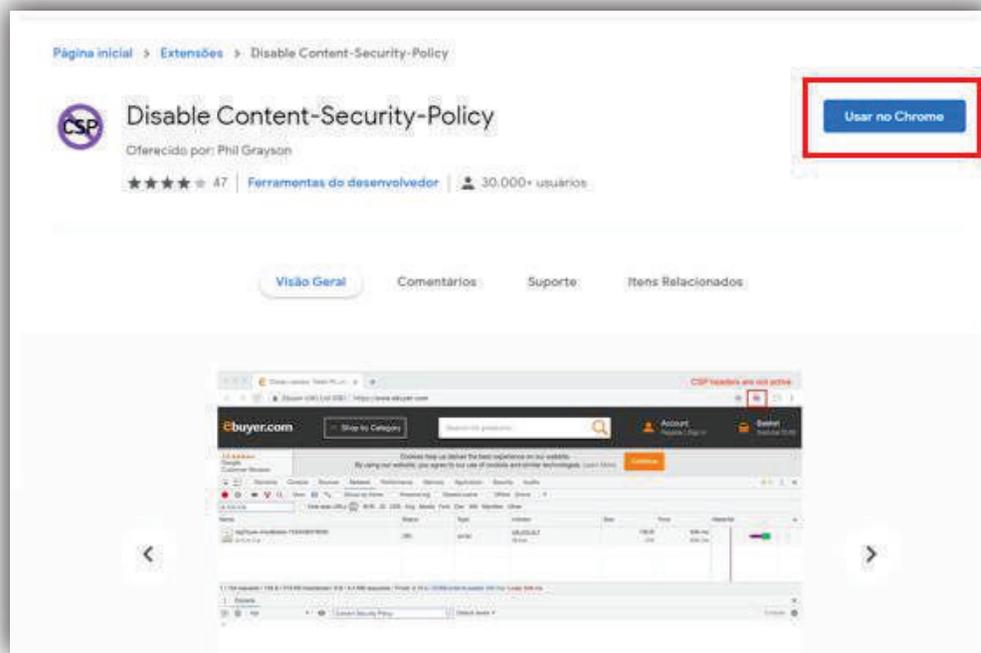
- ✓ Preferencialmente fundo branco ou de cor clara e uniforme;
- ✓ A captura da imagem deve estar legível e focada;
- ✓ O requerente deve estar em posição frontal, olhando para a câmera;
- ✓ Expressão facial neutra (sem sorriso, franzimento etc);
- ✓ Iluminação homogênea, sem sombras em partes da face;
- ✓ Sem obstrução facial, como: cabelo sobre o rosto, chapéu, boné, etc;
- ✓ Solicitar aos requerentes, que usam óculos para retirá-los, manter somente em casos de extrema necessidade, não podendo ser armação grossa, que obstrua parte dos olhos, devendo ter lentes transparentes (não coloridas ou escuras) e sem reflexos;
- ✓ Em hipótese alguma a fotografia pode conter objetos que atrapalhem a identificação da face ou outras pessoas além do requerente.

❑ Instalação e Utilização do Whereby

O Whereby é a aplicação utilizada para a gravação do vídeo, no processo de emissão por videoconferência.

Para a primeira utilização do sistema, será necessário realizar os procedimentos a seguir.

Copie o link <https://chrome.google.com/webstore/detail/disable-content-security/ieelmcmcagommpliceebfedjlkakhpden> e cole no navegador Google Chrome para realizar baixa do extensor.



❑ Instalação e Utilização do Whereby

O Agente de Registro habilitado pela AR, deverá acessar a aplicação do Whereby pelo o e-mail recebido.

Nesta etapa, o AGR incluirá o seu nome, sobrenome, e-mail e selecionará “SIGN UP” para se cadastrar.



Whereby

Invitation pending

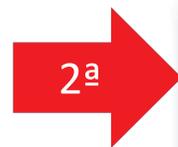
Lais Freitas () invited you to join valid.whereby.com.

Accept invitation

By signing up you accept the [Terms of Service](#), [Privacy Policy](#) and [Cookie Policy](#) that apply for Whereby.

What is Whereby?

Stay productive with effortless video collaboration! Stay in sync with your team and clients from anywhere. Everything runs in your browser, no downloads needed.



Accept invitation

Your name

Nome e sobrenome do AGR

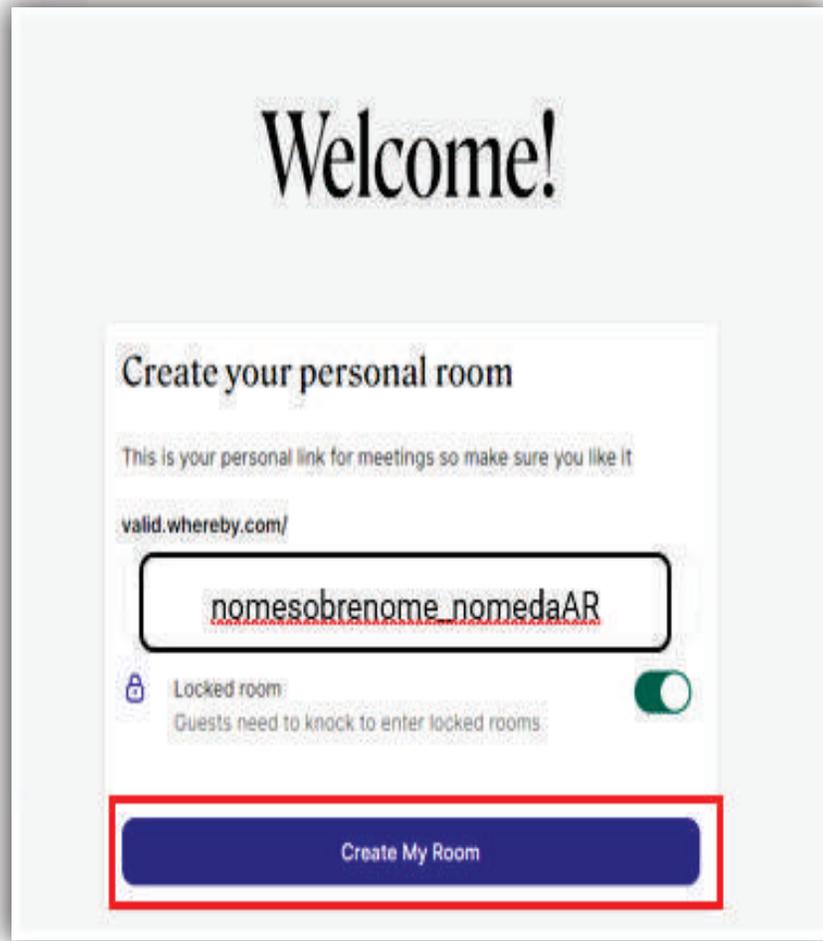
Work email

E-mail do AGR

I accept the Whereby [Terms of Service](#) and [Data Processing Agreement](#), and attest that I am a legal representative for the organization I am creating the account for.

Sign up

❑ Instalação e Utilização do Whereby



The screenshot shows a web form titled "Welcome!" with the heading "Create your personal room". Below the heading, there is a sub-heading "This is your personal link for meetings so make sure you like it" and a text input field containing "valid.whereby.com/". A text input field below that contains "nomesobrenome_nomedaAR", which is highlighted with a red dashed border. Below the input fields, there is a "Locked room" toggle switch, which is currently turned on. At the bottom of the form, there is a blue button labeled "Create My Room" with a red border.

Para concluir com o cadastro, insira o `nomesobrenome_nomedaAR` e selecione "CREATE MY ROOM".

❑ Processo de Validação

Os atendimentos por videoconferência só poderão ser realizados através da localidade atendimento “Virtual”, utilizando o navegador [GOOGLE CHROME](#).

Exemplo: **AR VALID – PAULISTA – VIRTUAL**



ATENDIMENTO ADMINISTRAÇÃO CAIXA DE ENTRADA

CAIXA DE ENTRADA

SELECIONE UMA AR SELECIONE UMA LOCALIDADE DE ATENDIMENTO STATUS

CAIXA DE ENTRADA AR VALID CD AR VALID - PAULISTA - VIRTU Validação

Importante: Todos os agentes de registro estão vinculados a localidade Virtual de sua AR, porém, caso identifiquem a necessidade de incluir ou excluir algum agente, o gestor operacional deverá abrir um chamado no OTRS com essa solicitação.

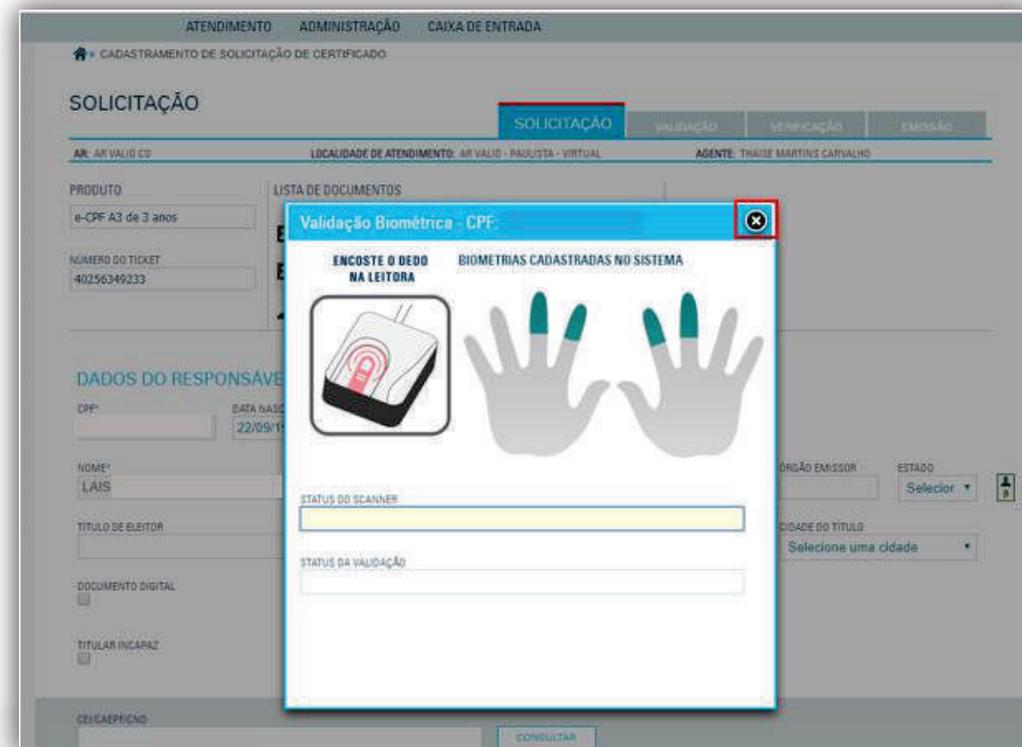
❑ Processo de Validação

Essa localidade de atendimento não ficará disponível no e-commerce e o gerenciamento da agenda será realizado pelo gestor da AR.

Após selecionar a localidade de atendimento “VIRTUAL” da AR, o agente de registro realizará o agendamento no sistema SAT, em seguida, em “ATENDER AGORA”.

Quando o cliente possuir os dados biométricos cadastrados na base da ICP-Brasil, na etapa de “SOLICITAÇÃO”, o sistema solicitará a validação biométrica (match).

Feche a janela da “VALIDAÇÃO BIOMÉTRICA”, pois nesta etapa não ocorrerá o “Match Biométrico”, uma vez que o processo será realizado por videoconferência.



❑ Processo de Validação

Clique em “CONSULTAR RFB”, para a consulta prévia na base da Receita Federal do Brasil.

ATENDIMENTO ADMINISTRAÇÃO CAIXA DE ENTRADA

CADASTRAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO

SOLICITAÇÃO

SOLICITAÇÃO VALIDAÇÃO VERIFICAÇÃO EMISSÃO

AR: AR VALID CO LOCALIDADE DE ATENDIMENTO: AR VALID - PAUJISTA - VIRTUAL AGENTE: THAISE MARTINS CARVALHO

PRODUTO: e-CPF A3 de 3 anos

NUMERO DO TICKET: 40256349233

LISTA DE DOCUMENTOS:

- 1 - Código COMPE
- 2 - Termo de Titularidade
- 3 - Ato Constitutivo

DADOS DO RESPONSÁVEL SOLICITAÇÃO

CPF: [] DATA NASC*: [] **CONSULTAR RFB**

NOME*: [] RG: [] ORGÃO EMISSOR: [] ESTADO: Selecionar

TÍTULO DE ELEITOR: [] ZONA: [] SEÇÃO: [] ESTADO DO TÍTULO: Seleccione u CIDADE DO TÍTULO: Seleccione uma cidade

NOME* []

TÍTULO DE ELEITOR [] ZONA []

DOCUMENTO DIGITAL

Atenção: Para validação por videoconferência, a opção “Documento Digital” **NÃO** pode estar selecionada.

❑ Processo de Validação

Na etapa de “SOLICITAÇÃO”, obrigatoriamente o agente de registro deverá confirmar o e-mail do titular responsável e inserir a senha de identificação com no mínimo 8 e no máximo 20 dígitos (sem pontos e caracteres especiais).

Não há a necessidade de informar a senha durante a videoconferência, pois ela será substituída pelo cliente.



The screenshot shows a web form titled "IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL" in blue text. Below the title is a horizontal line. The form contains four input fields arranged in a 2x2 grid. The top-left field is labeled "E-MAIL*" and contains the text "@valid.com". The top-right field is labeled "CONFIRMAR E-MAIL*" and also contains "@valid.com". The bottom-left field is labeled "SENHA DE IDENTIFICAÇÃO*" and contains seven asterisks. The bottom-right field is labeled "CONFIRMAR SENHA DE IDENTIFICAÇÃO*" and also contains seven asterisks. There is a small exclamation mark icon to the right of the bottom-right field.

❑ Processo de Validação

Imprima o termo e em seguida realize a consulta “BLACK LIST”, somente com os dados documentais (Nome, CPF, e-mail, Razão Social, CNPJ, etc.) e clique em “AVANÇAR”.



NOTA: Caso a consulta *Black List* retorne com status de **FRAUDE**, abrir o chamado via OTRS para área de Normas&Compliance, anexando a documentação para análise. Aguarde as devidas orientações para prosseguir com a emissão.

❑ Processo de Validação

Na etapa de “VALIDAÇÃO”, selecione a opção “EMISSÃO FORA DA AR”, pois é o cliente quem realizará a emissão e instalação do certificado.

Em seguida, clique em “VIDEOCONFERÊNCIA”.

INCLUIR ARQUIVOS

Arquivo	Tipo	Número do documento	Ações
Termo.pdf	Termo de Titularidade	DOCTO_1585591343251	⌵
Consulta_Blacklist1.pdf	Blacklist	DOCTO_1585591410285	⌵

Emissão fora da AR Emissão na AR

 Declaro ter ciência de minhas responsabilidades na função de Agente de Registro, execução das atividades inerentes à AR e responsável pela identificação do requerente quando da solicitação de certificados, garantindo que todos os dados fornecidos no ato da validação foram conferidos, conforme disposto nas Normativas da ICP-Brasil estabelecidas pela AC Raiz – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) e pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil.

TRILHA REJEITAR VIDEOCONFERÊNCIA AVANÇAR

❑ Videoconferência

Na etapa da “VIDEOCONFERÊNCIA”, informe o CPF, e-mail do titular do certificado e em seguida clique em “VALIDAR CPF”.

The screenshot displays the VALID CERTIFICADORA DIGITAL interface. At the top, the logo 'VALID CERTIFICADORA DIGITAL' is on the left, and 'OPERAÇÃO' is in the center. On the right, there is a greeting 'Olá,' and a 'SAIR' button. Below the header, a navigation bar contains 'ATENDIMENTO', 'ADMINISTRAÇÃO', and 'CAIXA DE ENTRADA'. A breadcrumb trail shows 'CAIXA DE ENTRADA' > 'SOLICITAÇÃO' > 'VIDEOCONFERÊNCIA'. The main heading is 'VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA'. The form contains three input fields: 'AGENTE DE REGISTRO' with the value 'Lais', 'CPF*' (empty), and 'E-MAIL*' with the value '@valid.com'. A blue button labeled 'VALIDAR CPF' is highlighted with a red rectangular box.

❑ Videoconferência

Para os casos em que o titular responsável não possuir a biometria cadastrada no PSBIO, o sistema apresentará as mensagens a seguir, validando sempre se o produto adquirido tem ou não a validade máxima de 1 (um) ano.

- Se a mensagem apresentada, informar que o titular responsável não possui a biometria cadastrada e adquiriu o produto com a validade superior a 1 (um) ano, o sistema não permitirá que prossiga com o processo da videoconferência:

The screenshot shows a web application interface with a navigation bar at the top containing 'ATENDIMENTO', 'ADMINISTRAÇÃO', and 'CAIXA DE ENTRADA'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'CAIXA DE ENTRADA > SOLICITAÇÃO > VIDEOCONFERÊNCIA'. The main content area is titled 'VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA'. A modal dialog box is displayed in the center, featuring a red 'X' icon and the text: 'Este produto não permite videoconferência para CPF sem biometrias.' The background form has two input fields: 'SUPERVISOR' with the value 'Lucas' and 'E-MAIL*' with the value '@valid.com'. A blue button labeled 'VALIDAR CPF' is positioned to the right of the email field.

❑ Videoconferência

- Se a mensagem apresentada, informar que o titular responsável não possui a biometria cadastrada e adquiriu o produto com a validade máxima de 1 (um) ano, o sistema permitirá que prossiga com o processo da validação por videoconferência:

ATENDIMENTO ADMINISTRAÇÃO CAIXA DE ENTRADA

CAIXA DE ENTRADA SOLICITAÇÃO VIDEOCONFERÊNCIA

VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA

AGENTE DE REGISTRO
Lucas

E-MAIL*
@valid.com

CPF não possui biometria cadastrada, mas o produto se enquadra no permitido pela Resolução 170.

VALIDAR CPF

❑ Videoconferência

O sistema validará se o titular possui os dados biométricos cadastrados no PSBIO, e em seguida habilitará o botão “ENVIAR LINK”.

Clique nele para prosseguir com o processo.

The screenshot shows the VALID system interface. At the top, there is a blue header with the logo 'VALID CERTIFICADORA DIGITAL' on the left, the word 'OPERAÇÃO' in the center, and a user profile section on the right with 'Olá,' and a 'SAIR' button. Below the header is a navigation bar with 'ATENDIMENTO', 'ADMINISTRAÇÃO', and 'CAIXA DE ENTRADA'. The main content area has a breadcrumb trail: 'CAIXA DE ENTRADA > SOLICITAÇÃO > VIDEOCONFERÊNCIA'. The title of the page is 'VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA'. There are two input fields: 'AGENTE DE REGISTRO' with the value 'Lais' and 'CPF*' which is empty. To the right of the CPF field is a blue button labeled 'VALIDAR CPF'. Below the 'AGENTE DE REGISTRO' field is an 'E-MAIL*' field with the value '@valid.com'. To the right of the email field is a blue button labeled 'ENVIAR LINK', which is highlighted with a red rectangular box.

❑ Videoconferência

2º Com o código, que autoriza o acesso e início da vídeo.



Atenção: O código de acesso a videoconferência, expira a cada 2 minutos, sendo assim, o cliente tem esse tempo para inseri-lo e ingressar na videoconferência. Após esse período, necessário enviar um novo link ao cliente.

❑ Videoconferência

Neste momento, o cliente será responsável por cadastrar a senha de Identificação/Revogação do certificado, sendo inserida, após o código de acesso da videoconferência.

Para emissão PJ, com mais de um representante, será necessário que ambos cadastrem a senha, sendo que a última é a que ficará ativa para realizar a emissão/revogação do certificado digital.

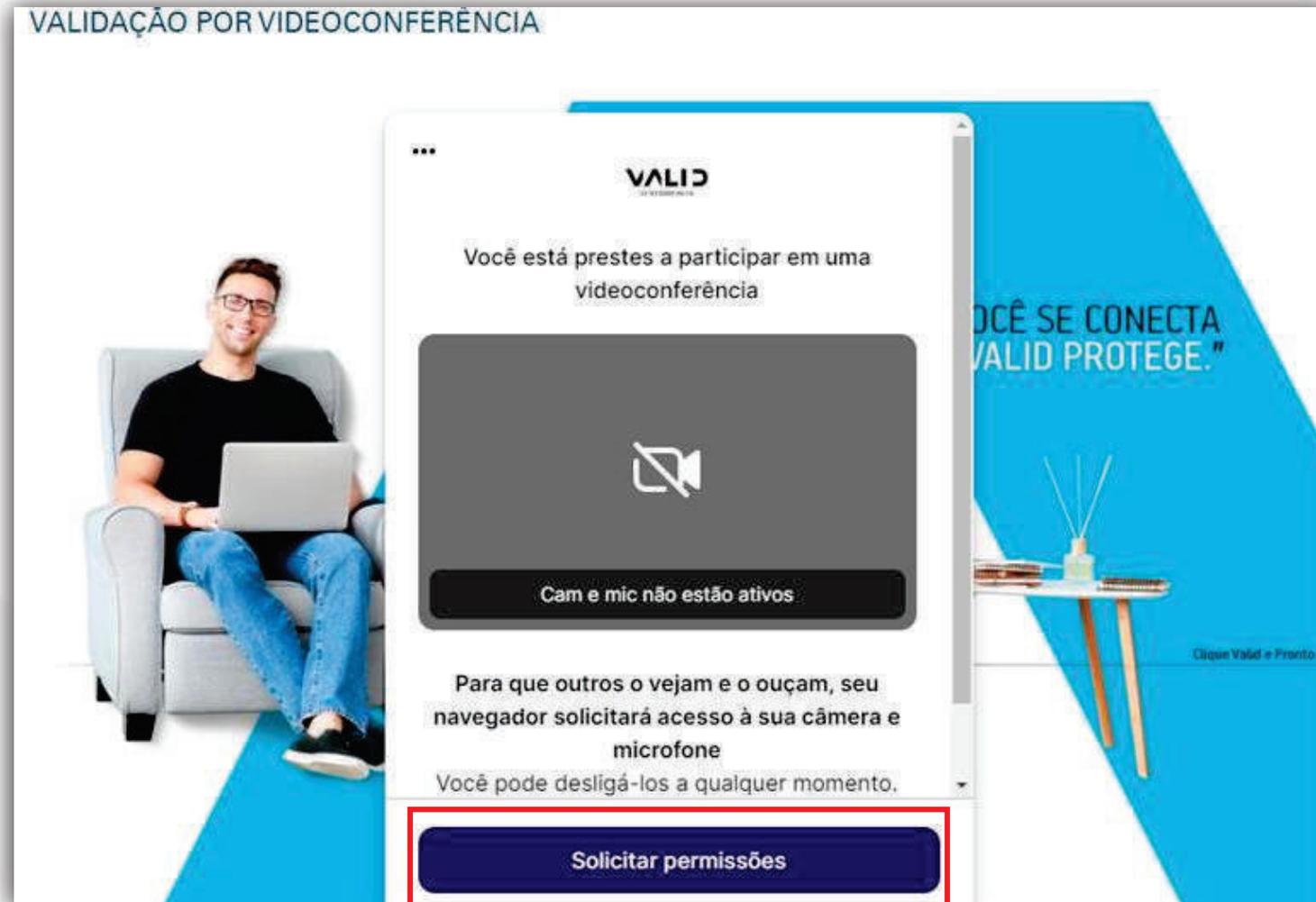
The screenshot shows the VALID website interface for videoconference validation. The header includes the VALID logo and navigation links. The main content area is titled "VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA" and contains two input fields: "DIGITE O CÓDIGO RECEBIDO POR E-MAIL" and "DIGITE UMA SENHA PARA EMISSÃO E CONFIRME". The second field is highlighted with a red box. Below the input fields is a "VALIDAR DADOS" button, also highlighted with a red box. A disclaimer at the bottom states: "Ao clicar no botão acima, autorizo a realização do processo de identificação, bem como a captura de fotografias e/ou captura de imagens, voz, documentos de identificação, inclusive para manutenção da gravação em dossiê eletrônico do titular do certificado."

Importante!

Informe o cliente, que ao selecionar "VALIDAR DADOS", ele está autorizando a realização do processo de 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.

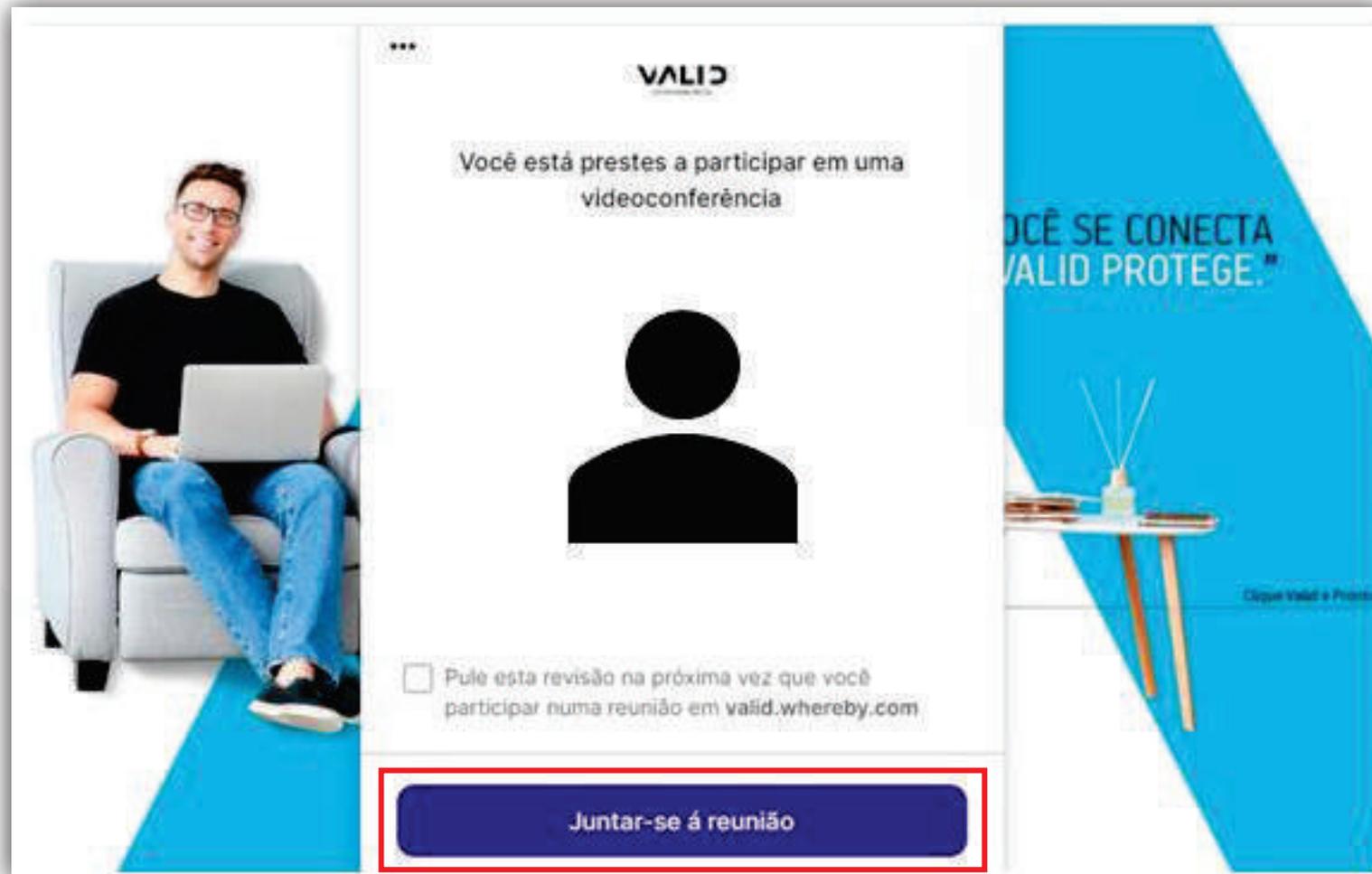
❑ Videoconferência

Após a inclusão do código e da senha, o titular responsável, deverá clicar em “Solicitar permissões”.



❑ Videoconferência

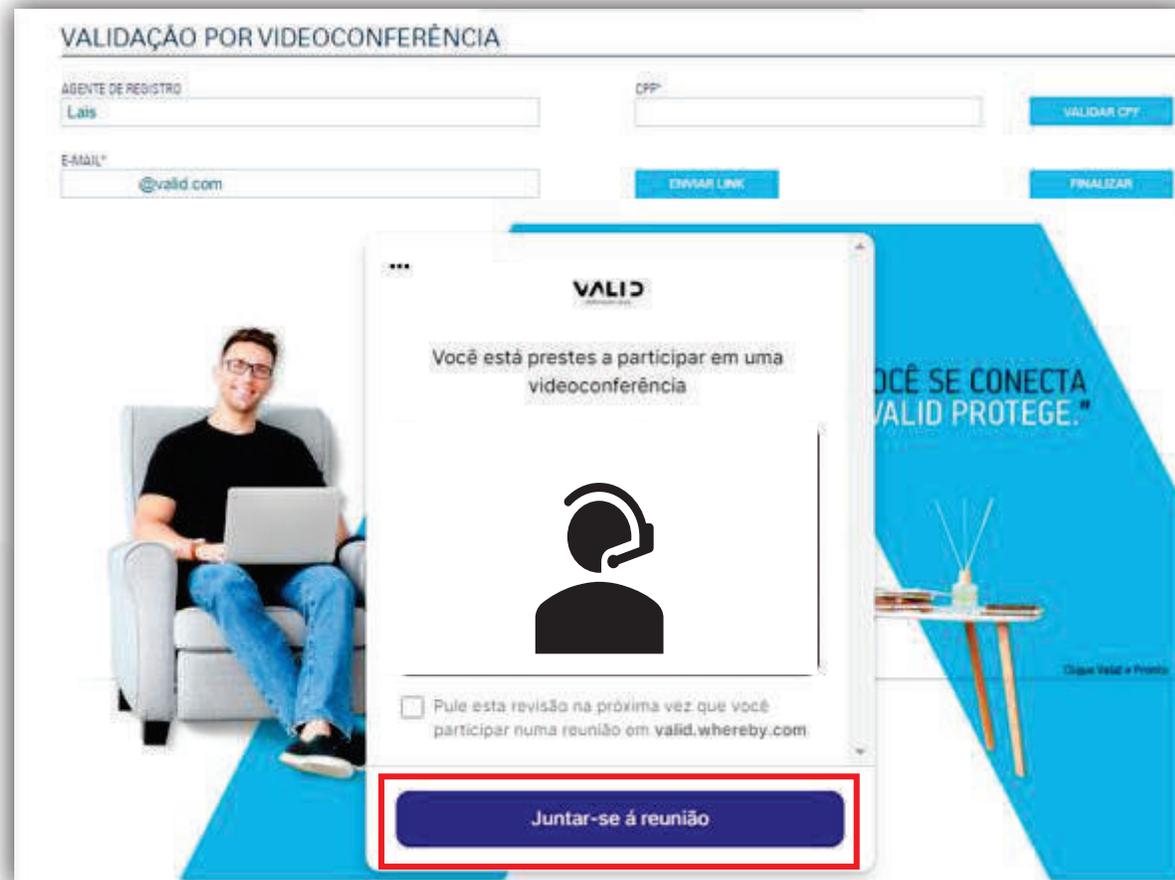
Depois deverá clicar em “Juntar-se á reunião”, para ingressar na videoconferência.



❑ Videoconferência

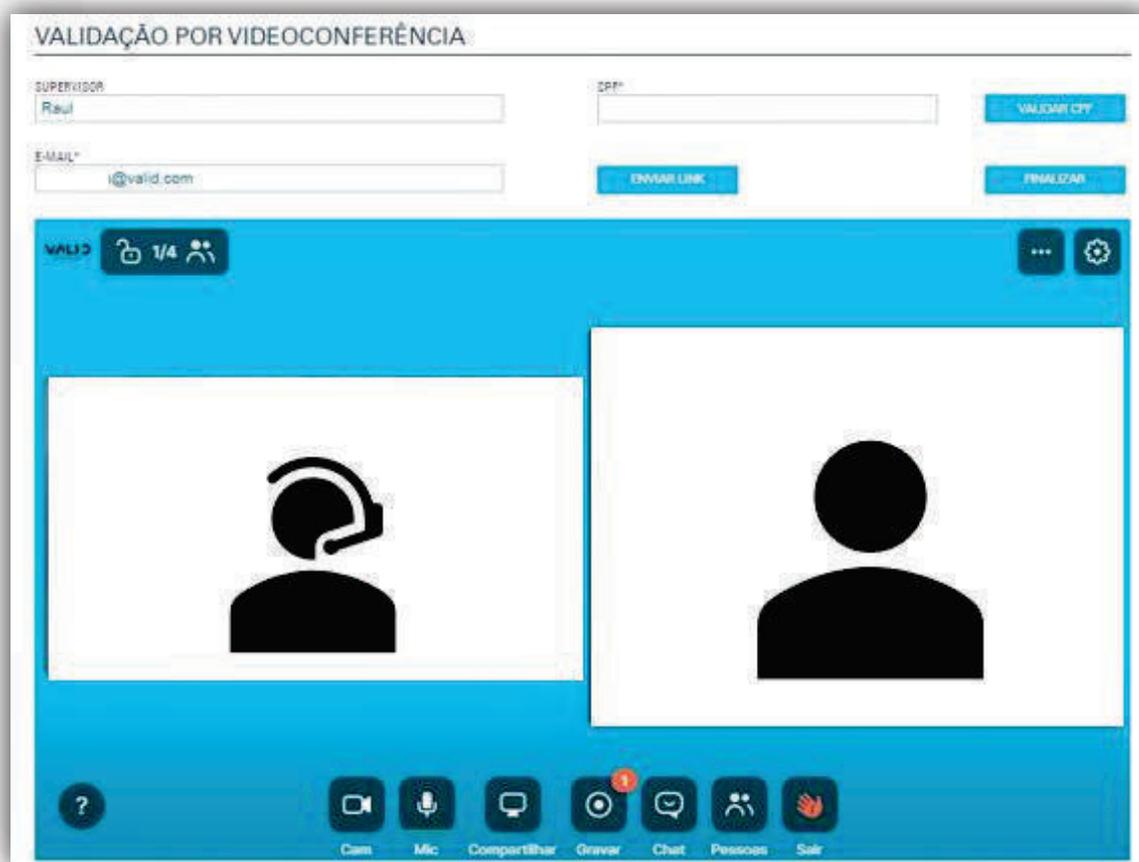
Após enviar o link ao cliente, abrirá a janela para o Agente de Registro iniciar a gravação.

Clique em “Juntar-se à reunião” para ingressar na sala de videoconferência.



❑ Videoconferência

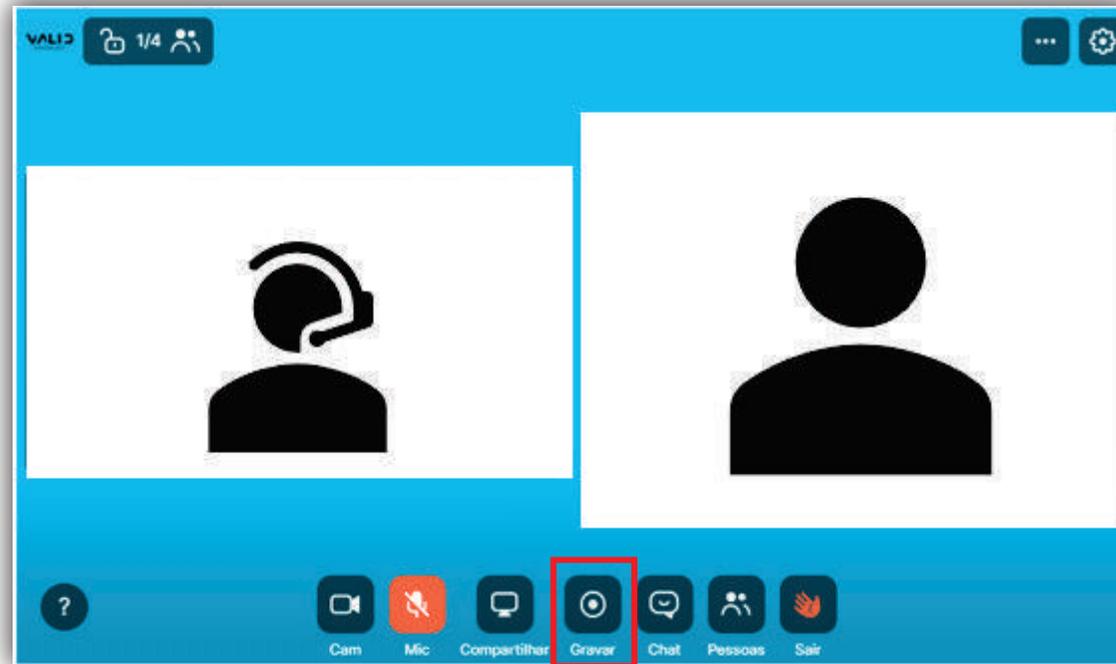
Na gravação do vídeo, o cliente deve se posicionar, de forma que possibilite a verificação de sua fisionomia, olhando diretamente para a câmera.



IMPORTANTE: É obrigatório seguir com o “[Roteiro de Atendimento](#)” para iniciar a videoconferência, realizando de forma aleatória, a confirmação de 5 (cinco) perguntas para pessoa física e 5 (cinco) ou mais para pessoa jurídica.

❑ Videoconferência

Clique em “Gravar”, para iniciar a gravação.



Se o Agente de Registro não realizar o log in na ferramenta Whereby, o botão “Gravar” não aparecerá.

❑ Videoconferência

Então, antes de iniciar o atendimento, o agente deverá confirmar se já está logado na aplicação Whereby.

Caso contrário, o agente deverá se logar na aplicação pelo link: <https://valid.whereby.com/user/login>, e seguir com as orientações abaixo:

1. Preencher o campo “WORK EMAIL”, com o e-mail cadastrado.
2. Incluir o código de confirmação enviado por e-mail, contendo seis dígitos, no campo indicado e clicar em “LOG IN”.



Whereby

Log in to valid

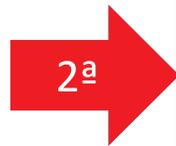
Log in with Google

OR

Work email

Enter the email you signed up with to receive your login code

Log in



Whereby

Check your email

We use this easy login code so you don't have to remember or type in yet another long password.

Your login code

0 0 0 0 0 0

We've sent a 6 digit login code to ricardo.vidal@valid.com

Can't find it? Check your spam folder.

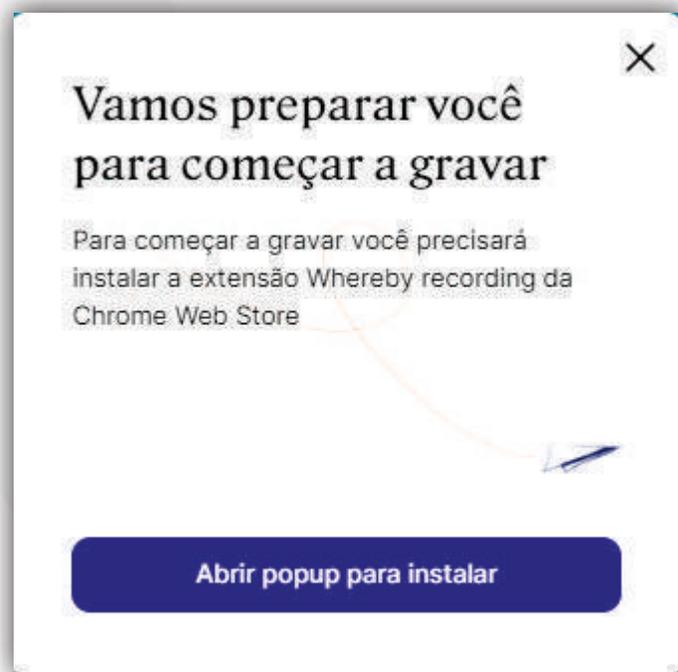
Log in

ATENÇÃO: O e-mail utilizado no Whereby, é o mesmo cadastrado no Sistema de Atendimento (SAR).

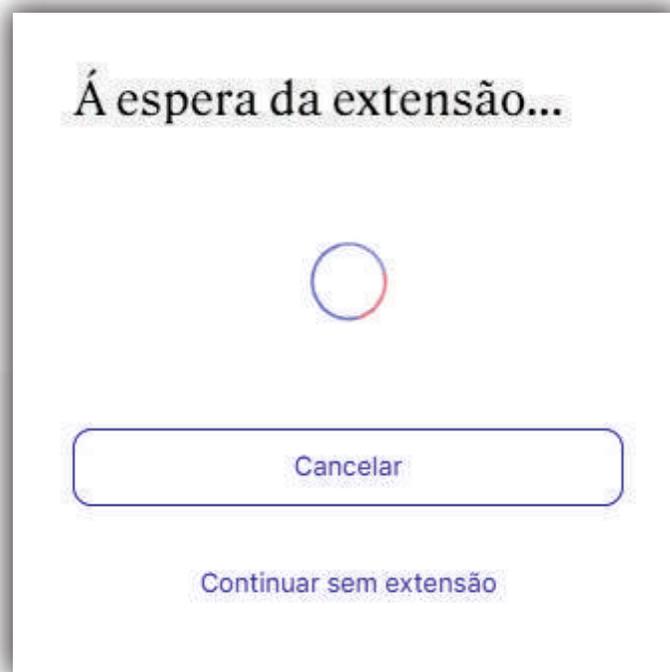
❑ Videoconferência

Ao selecionar “Gravar”, abrirá as telas a seguir:

1º Selecione “Abrir popup para instalar”.



2º Abrirá uma tela confirmando que o Extenso do Whereby está habilitado e depois Aguarde a validação do extensor



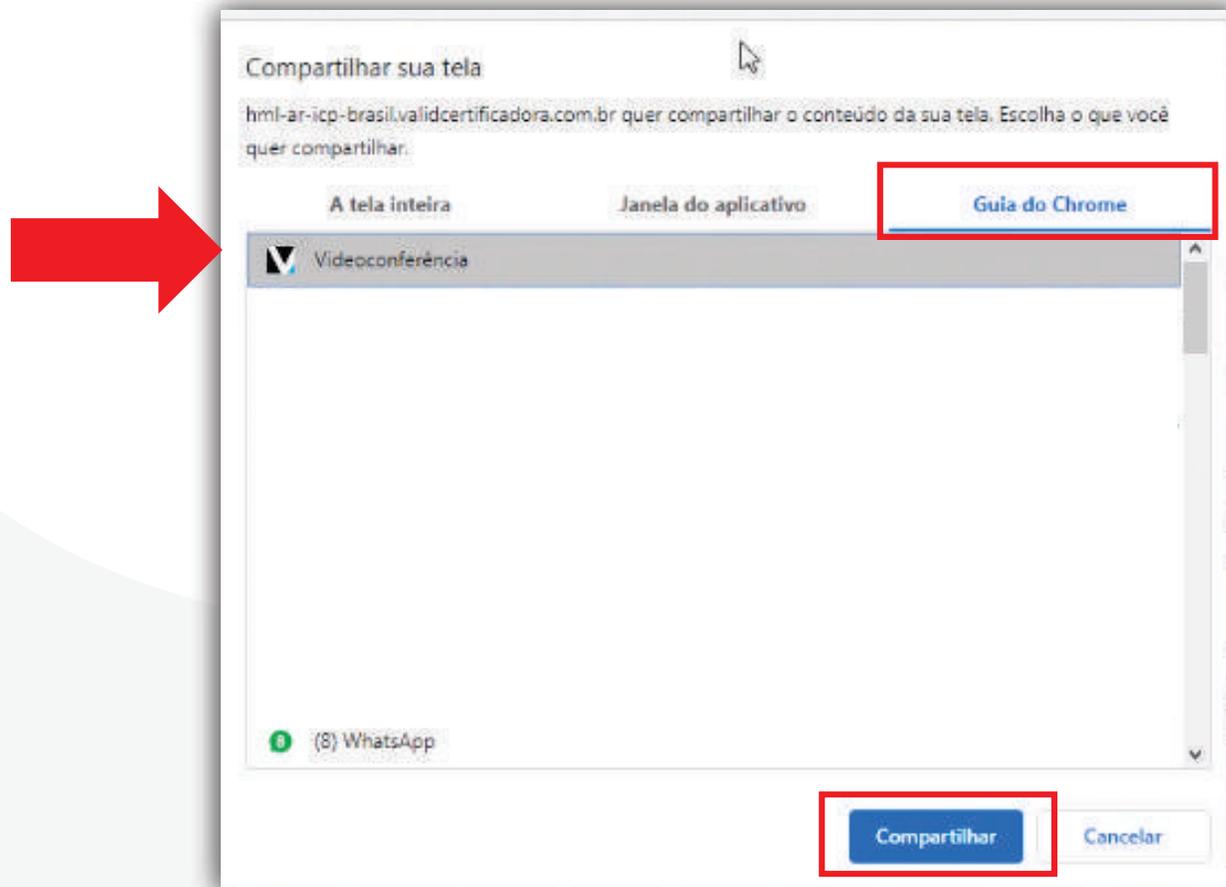
3º Conclua o processo, clicando em “Iniciar gravação”.



❑ Videoconferência

Após selecionar o botão “Gravar”, abrirá a janela de compartilhamento de tela.

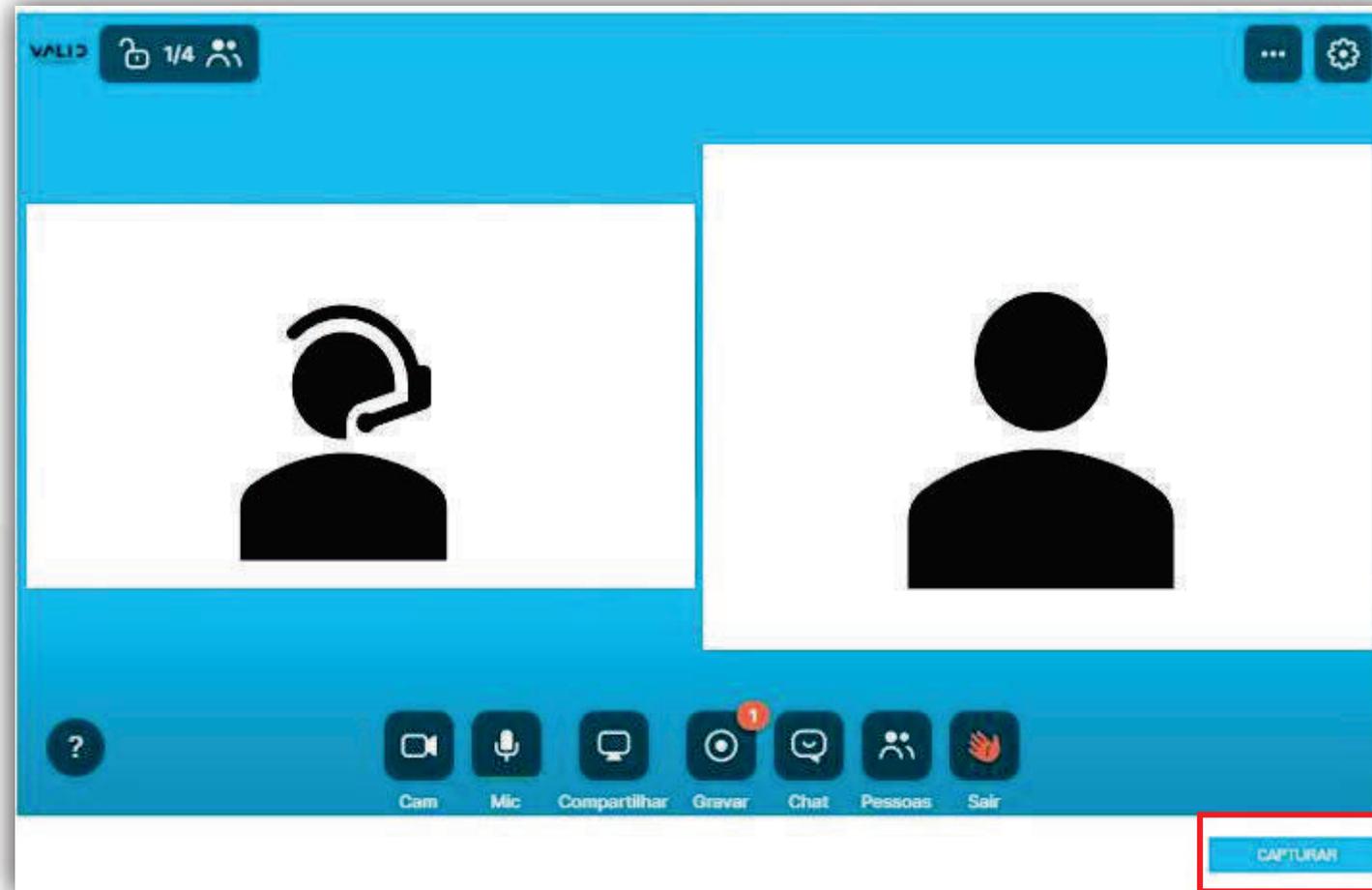
Clique em “Guia do Chrome”, depois em “Compartilhar” e selecione a aba da videoconferência.



❑ Videoconferência

Após a confirmação dos dados com o titular responsável, verifique se o cliente está bem posicionado, pois com essa imagem será realizado o “Match Facial”.

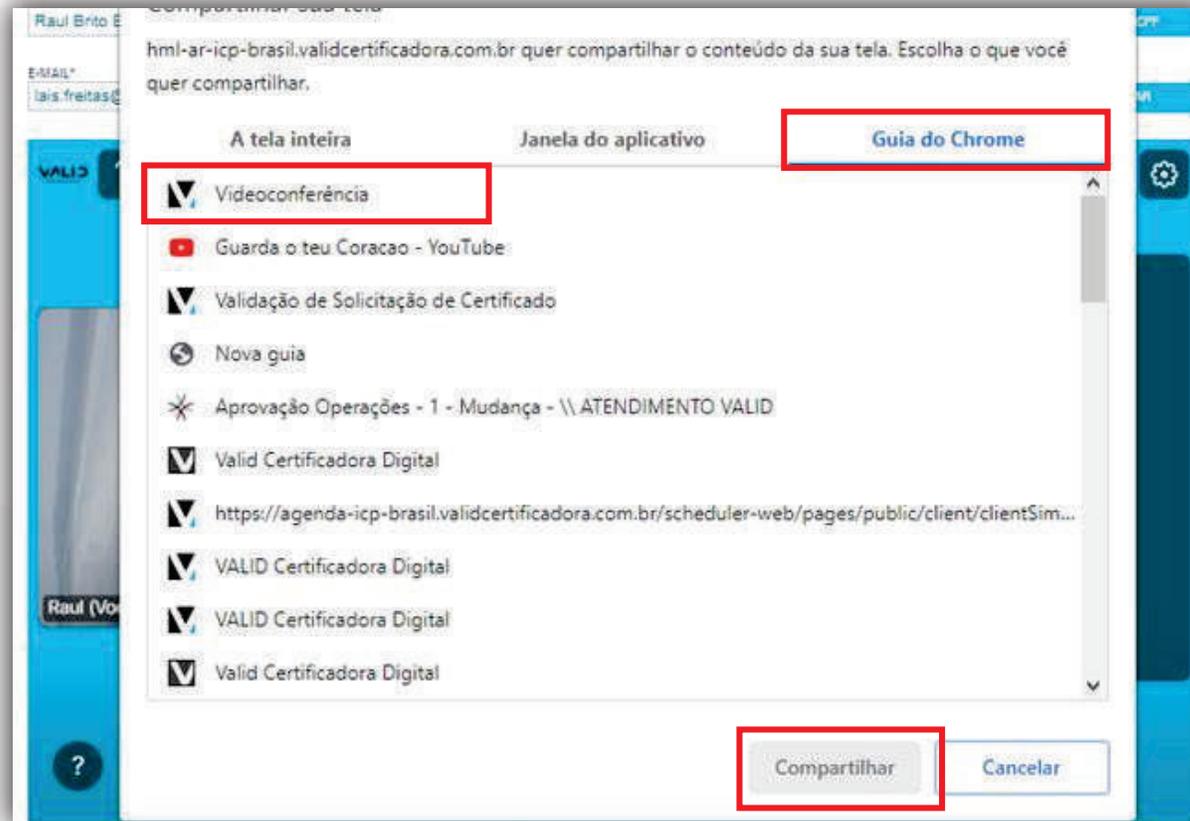
Depois selecione “CAPTURAR”, para coletar a imagem do cliente.



❑ Videoconferência

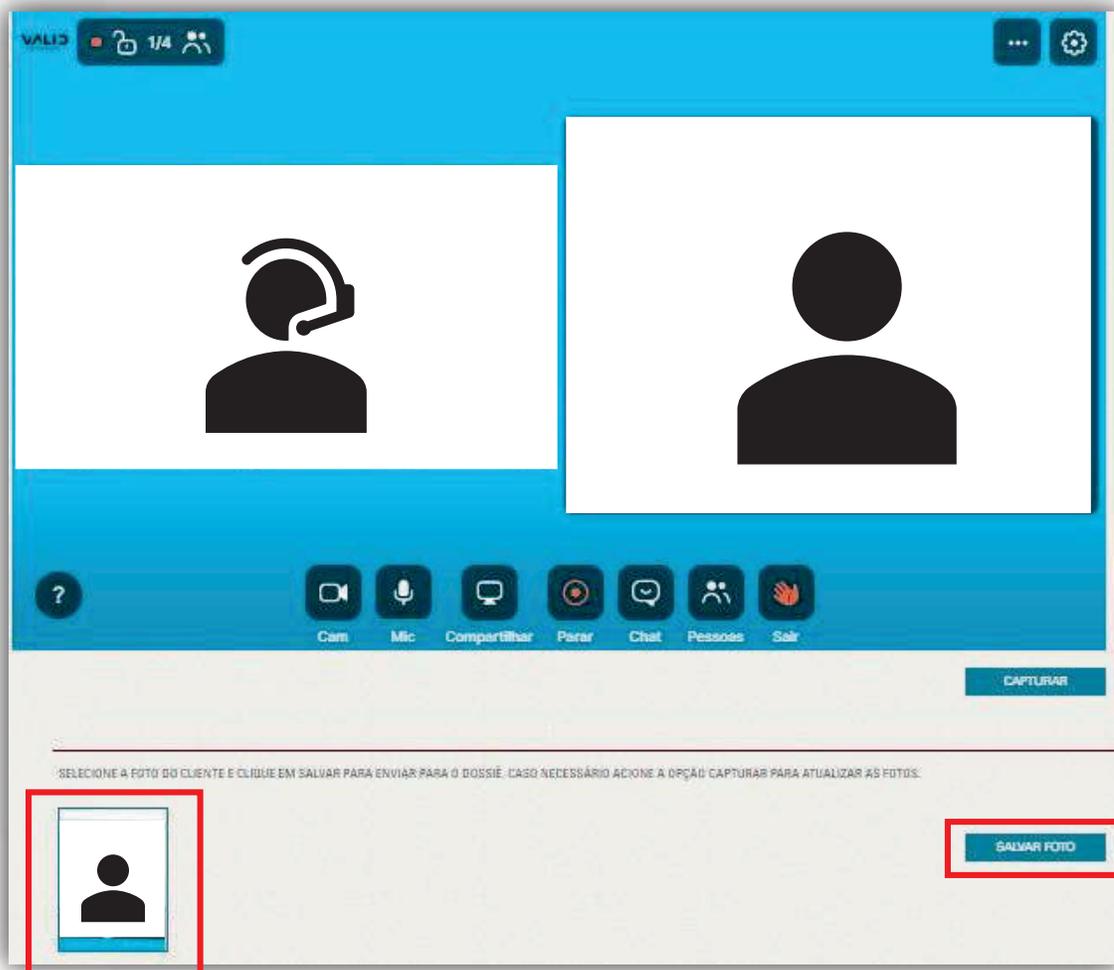
Abrirá uma tela de compartilhamento, para que o agente selecione a página em que está realizando a gravação do vídeo.

Selecione “Guia do Chrome”, depois a página da “Videoconferência” e em seguida em “Compartilhar”.



❑ Videoconferência

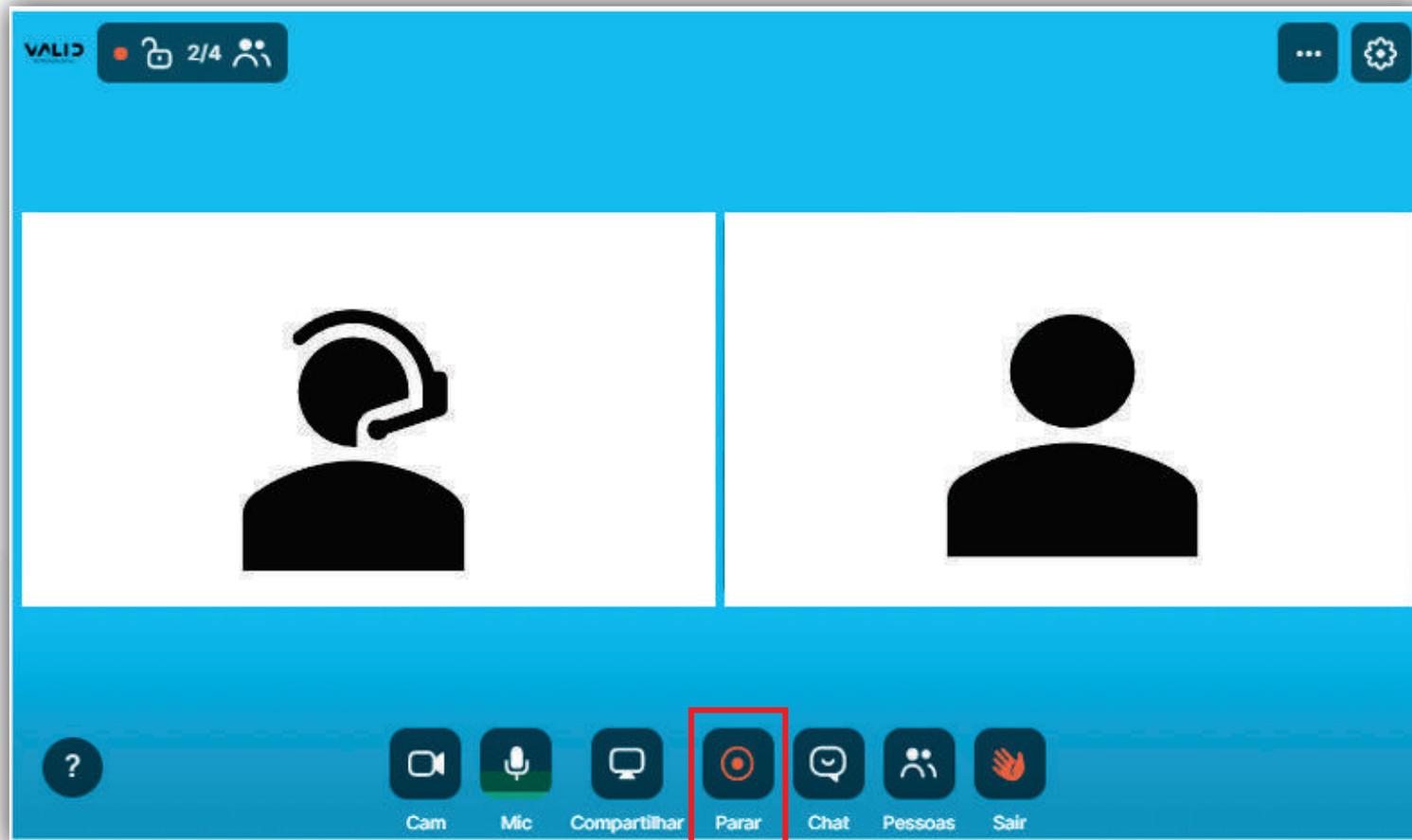
Veja se a imagem capturada ficou dentro das exigências normativas e selecione “SALVAR FOTO”.



Caso identifique que a imagem capturada não está adequada, realize uma nova coleta, clicando em “CAPTURAR”.

❑ Videoconferência

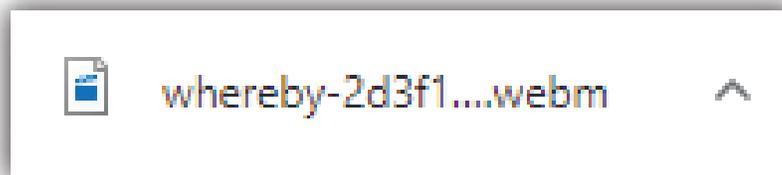
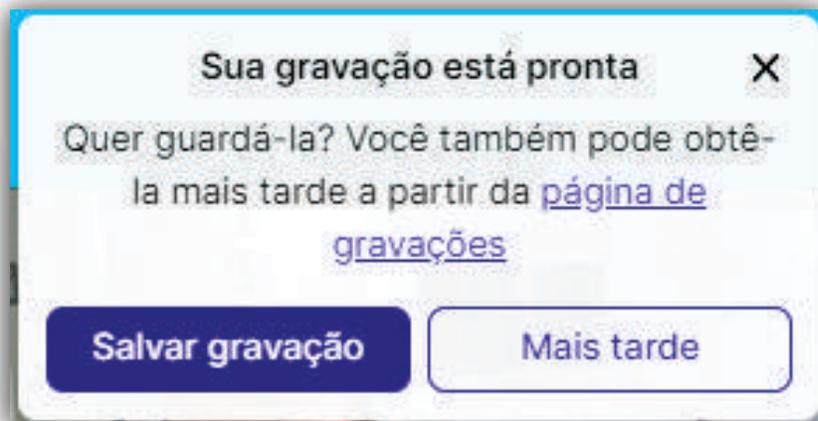
Após a confirmação do dados e captura da imagem do titular, selecione o ícone “Parar”, para finalizar a videoconferência.



❑ Videoconferência

Ao abrir a janela a seguir, selecione “Salvar gravação”, para salvar o vídeo.

Atenção: O vídeo será salvo automaticamente na pasta “DOWNLOADS”.



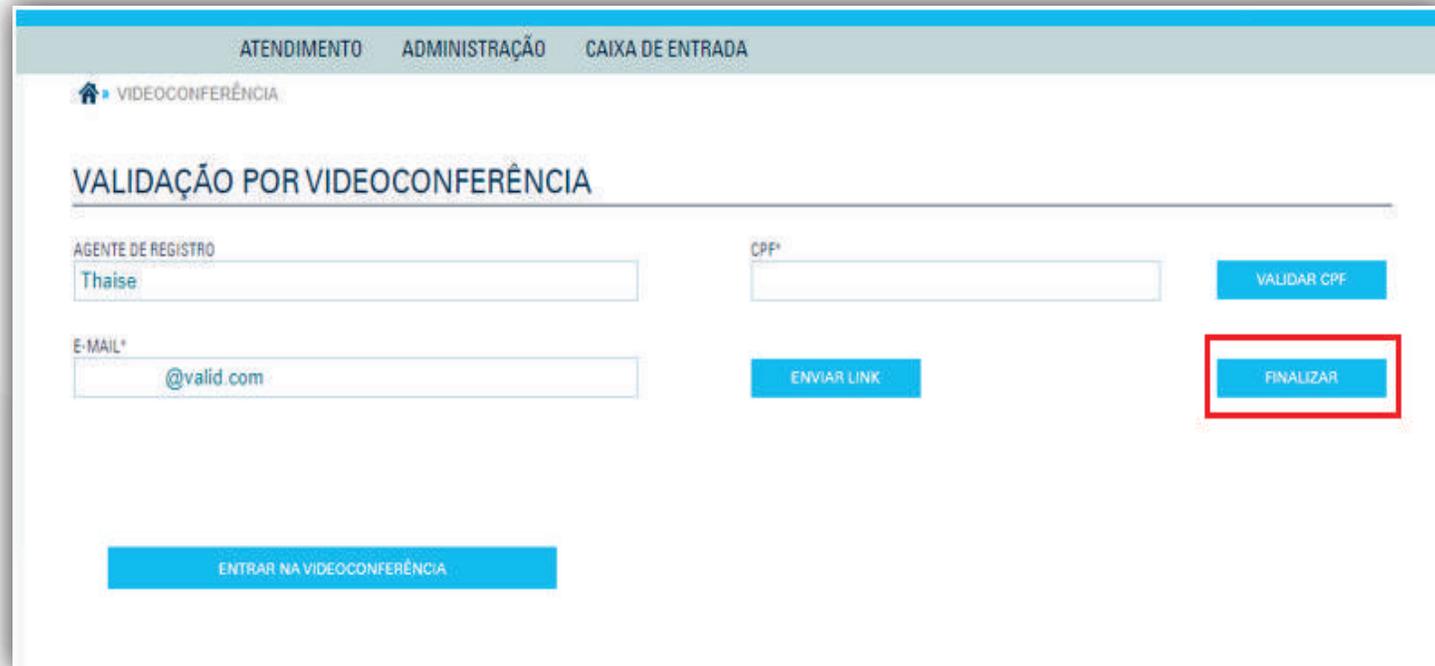
Antes de anexar o vídeo ao dossiê, o agente de registro deve verificar se a imagem está nítida e se é possível identificar o que foi conversado na videoconferência.

Caso a o áudio esteja com chiados ou ruídos que dificultem a compreensão do roteiro de atendimento, recomendamos que seja realizado uma nova gravação, utilizando um dispositivo como: fone de ouvido com microfone, headset, etc.

❑ Videoconferência

Para encerrar a sessão, clique em “FINALIZAR” e feche o navegador Google Chrome.

Observação: O sistema não exibirá nenhuma mensagem, porém reconhecerá que concluiu esta etapa.



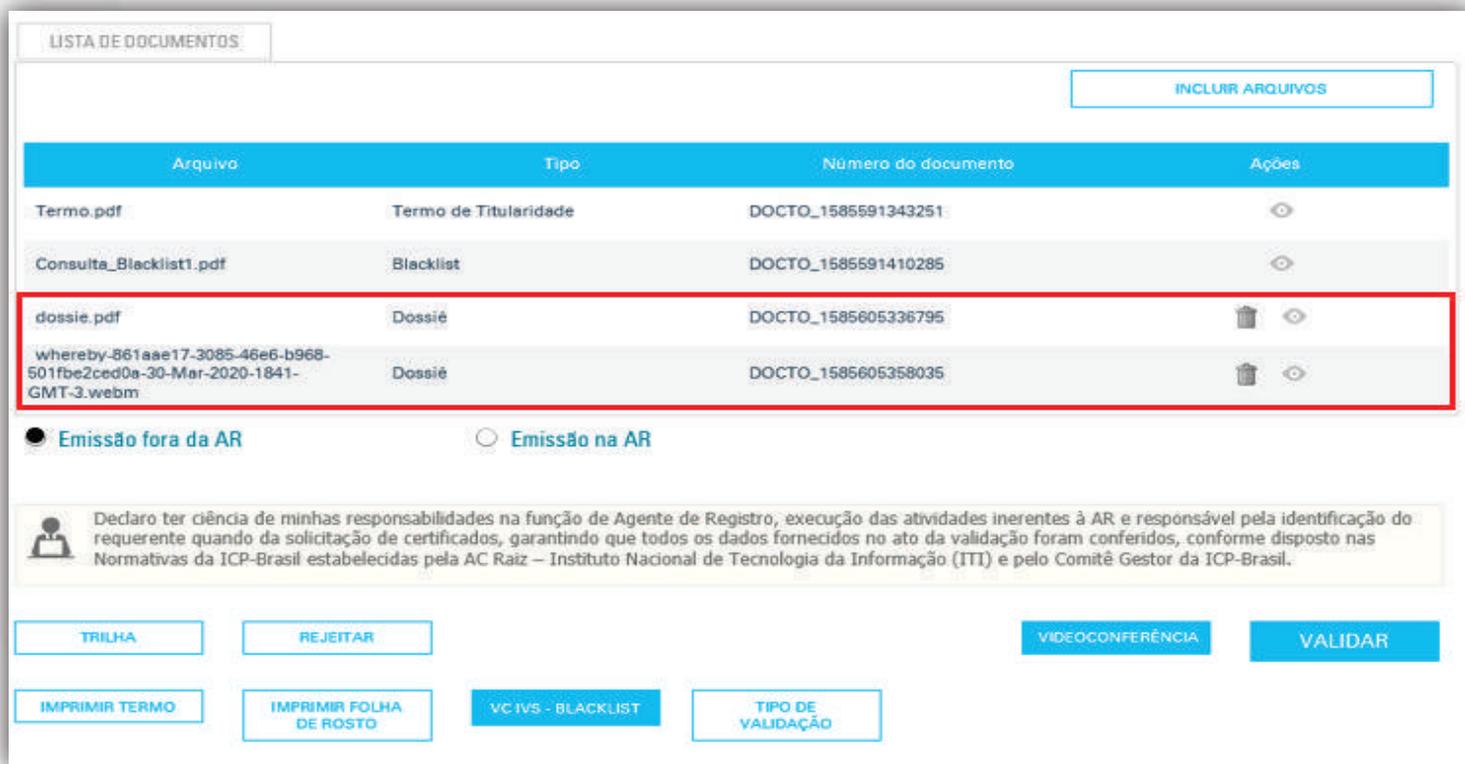
The screenshot shows a web application interface with a navigation bar at the top containing the links "ATENDIMENTO", "ADMINISTRAÇÃO", and "CAIXA DE ENTRADA". Below the navigation bar is a breadcrumb trail: "HOME > VIDEOCONFERÊNCIA". The main heading is "VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA". The form contains the following fields and buttons:

- AGENTE DE REGISTRO:** A text input field containing the name "Thaise".
- CPF*:** An empty text input field for the CPF number.
- VALIDAR CPF:** A blue button to validate the entered CPF.
- E-MAIL*:** A text input field containing "@valid.com".
- ENVIAR LINK:** A blue button to send the link.
- FINALIZAR:** A blue button to finish the session, which is highlighted with a red rectangular border.
- ENTRAR NA VIDEOCONFERÊNCIA:** A wide blue button at the bottom of the form.

❑ Verificação

Abra o navegador [Internet Explorer](#), acesse novamente o sistema SAR, inclua o dossiê e a gravação da videoconferência.

Depois clique em “VALIDAR”, para enviar o processo para análise da “CENTRAL DE VERIFICAÇÃO”.



LISTA DE DOCUMENTOS

INCLUIR ARQUIVOS

Arquivo	Tipo	Número do documento	Ações
Termo.pdf	Termo de Titularidade	DOCTO_1585591343251	👁
Consulta_Blacklist1.pdf	Blacklist	DOCTO_1585591410285	👁
dossie.pdf	Dossiê	DOCTO_1585605336795	🗑 👁
whereby-861aae17-3085-46e6-b968-501fbc2ced0a-30-Mar-2020-1841-GMT-3.webm	Dossiê	DOCTO_1585605358035	🗑 👁

Emissão fora da AR Emissão na AR

Declaro ter ciência de minhas responsabilidades na função de Agente de Registro, execução das atividades inerentes à AR e responsável pela identificação do requerente quando da solicitação de certificados, garantindo que todos os dados fornecidos no ato da validação foram conferidos, conforme disposto nas Normativas da ICP-Brasil estabelecidas pela AC Raiz – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) e pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil.

TRILHA REJEITAR VIDEOCONFERÊNCIA VALIDAR

IMPRIMIR TERMO IMPRIMIR FOLHA DE ROSTO VC IVS - BLACKLIST TIPO DE VALIDAÇÃO

Atenção:

Ao concluir o processo de validação, o agente de registro, deve encaminhar o termo de titularidade ao titular responsável, por meio eletrônico.

❑ Verificação

Como funcionará a Autoverificação?

- Para os casos em que o titular responsável tenha a sua biometria cadastrada no PSBIO e foi realizado o match facial, o processo não passará pela Central de Verificação. O pedido será liberado automaticamente para conclusão da emissão e instalação do certificado digital.
- Para os casos em que o titular responsável tenha a sua biometria cadastrada no PSBIO e NÃO foi realizado o match facial, o processo passará pela Central de Verificação. O pedido só será liberado para conclusão da emissão e instalação do certificado digital, após a devida análise.
- Para os casos em que o titular responsável NÃO tenha a sua biometria cadastrada no PSBIO e foi realizado o match facial, o processo passará pela Central de Verificação. O pedido será liberado automaticamente para conclusão da emissão e instalação do certificado digital.

❑ Verificação

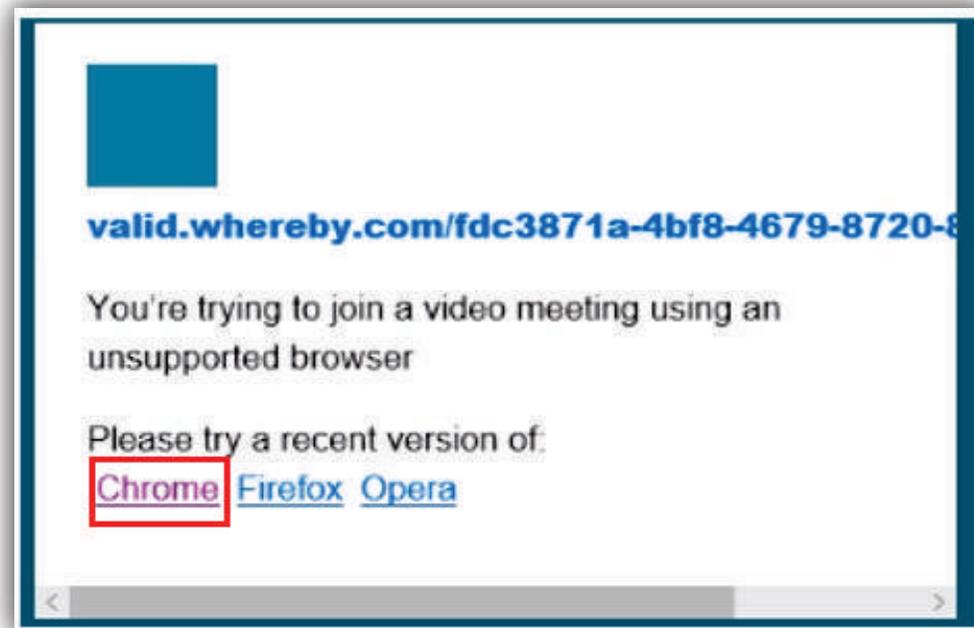
O sistema SAR, pode apresentar os *status* relacionados abaixo, quando o pedido foi analisado pela Central de Verificação:

- **Pendente de Revisão:** Se houver a necessidade de correção ou inclusão de documentos;
- **Certificado Pendente de Instalação pela AC:** Quando os documentos foram aprovados e o certificado está disponível para emissão e instalação. Esse *status* é apresentado também para os pedidos que foram autoverificados.

É importante, que o agente de registro oriente o cliente que ele receberá um e-mail, com as instruções para emissão e instalação do certificado digital.

❑ Guia Rápido de Auxílio ao Cliente

Caso o cliente informe que o link para acesso a videoconferência apresentou o erro abaixo, oriente o cliente a utilizar o navegador Google Chrome, conforme indicado na imagem a seguir:



Orientamos que o agente de registro, sempre encaminhe ao cliente o [Material de Apoio ao Cliente](#).

❑ Possibilidades para Emissão do Certificado Digital

	Renovador virtual	Vídeo conferencia	Validação presencial
Certificado A3 PF e PJ Senha PIN e certificado Ativo - certificado Valid ou concorrente *possuir mídia (token / Leitora + cartão)	✓	✓	✓
Certificado A3 PF e PJ Senha PIN e certificado Ativo - valid ou concorrentes - sem mídia.	✗	✓	✓
Certificado A3 PF e PJ PIN BLOQUEADO - certificado Valid ou concorrente	✗	✓	✓
Certificado Vencido A3 / A1	✗	✓	✓
Mudança de produto A3 para A1	✗	✓	✓
Mudança de produto A1 para A3 com mídia	✗	✓	✓
Mudança de dados ou Representantes Sem coleta biométrica anterior (A3 / A1)	✗	✗	✓
Mudança de dados ou Representantes Com coleta biometria anterior (A3 / A1)	✗	✓	✓
Renovação A1	✗	✓	✓



VALID
CERTIFICADORA DIGITAL