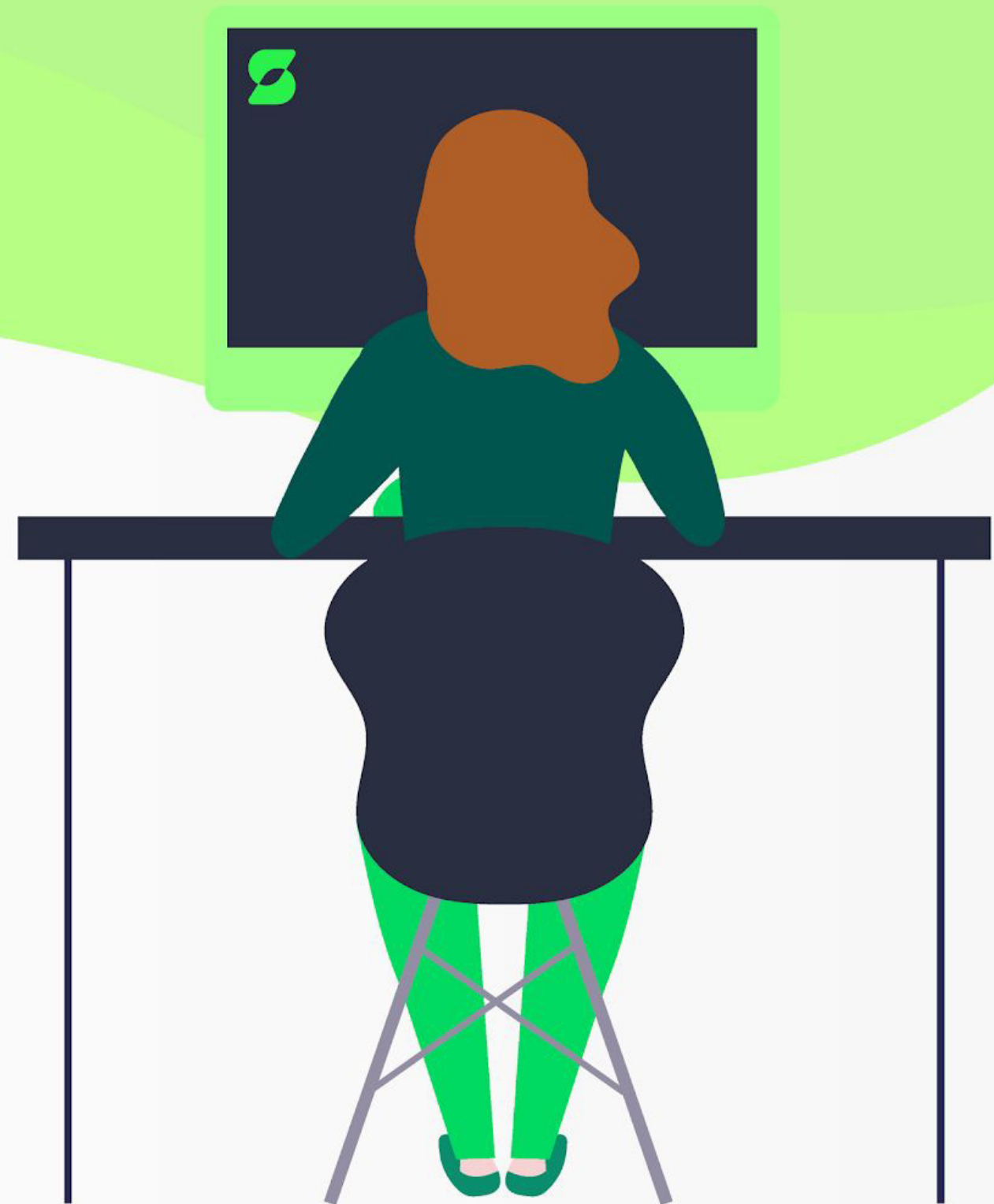


# JORNADA DO CLIENTE

## Videoconferência



## Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Adquira um de nossos certificados em: <https://arconcept.com.br/loja/>

The screenshot displays the 'Loja Online' (Online Store) section of the AR Concept website. The header includes the company logo 'AR Concept Autoridade de Registro' and navigation links for Home, Loja Online (highlighted with a red box), Videoconferência, Renovação Online, Minha conta, and Suporte. The main heading is 'Produtos' with a breadcrumb trail 'Início > Loja Online'. A red box highlights a product grid containing six items:

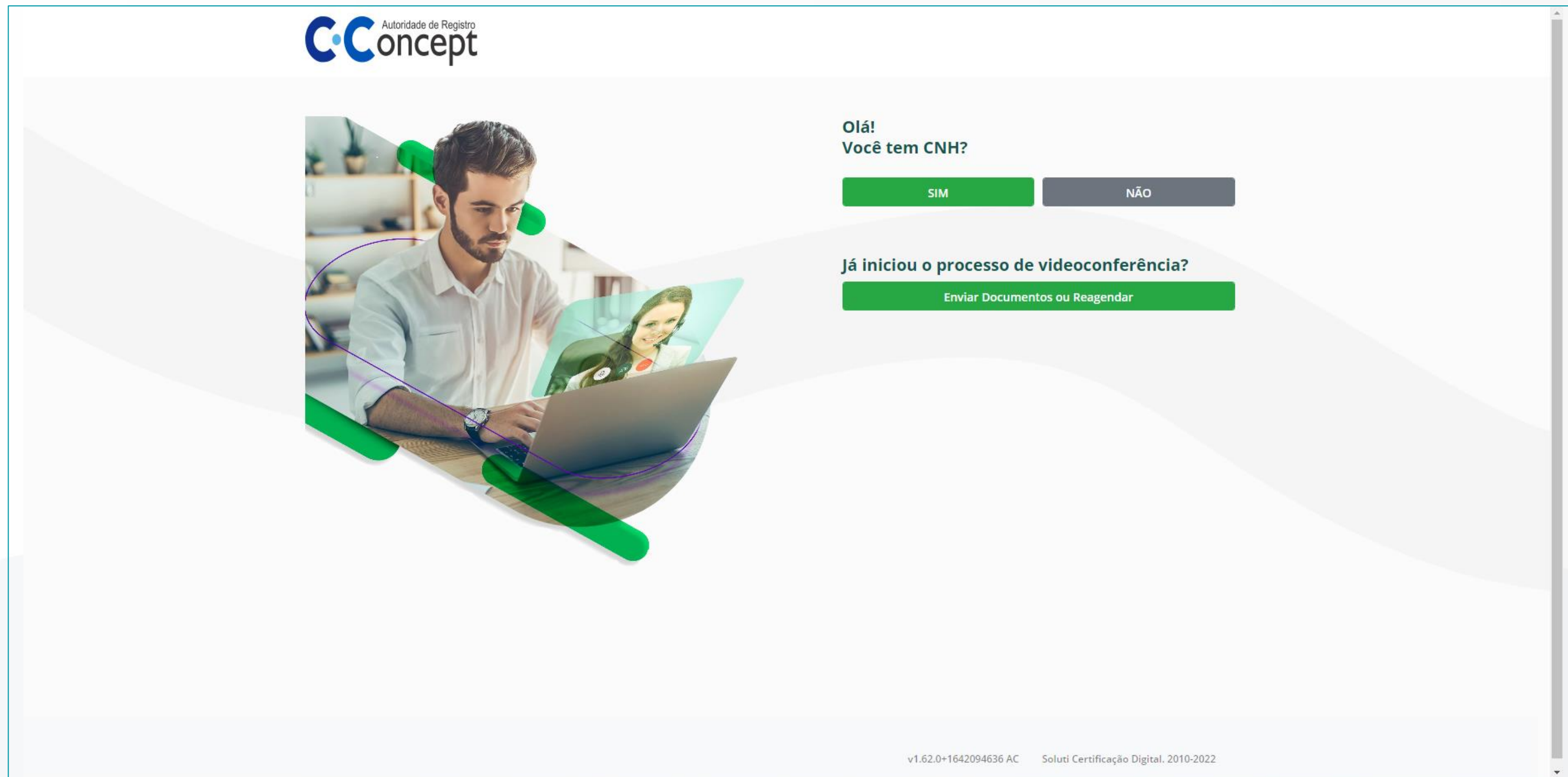
Produto	Preço	Botão
e- CNPJ A1   Arquivo	R\$ 215,00	Comprar
e- CPF A1   Arquivo	R\$ 140,00	Comprar
BIRD ID – 500 TRANSAÇÕES	R\$ 150,00	Comprar
BIRD ID – 5 TRANSAÇÕES	R\$ 50,00	Comprar
e-CNPJ A3   Smart Card	R\$ 377,00	Comprar
e-CPF A3   SmartCard	R\$ 254,00	Comprar

At the bottom of the page, the footer contains the following information:

Copyright © 2022 AR Concept.  
Rua Felismino Viana, 140, Centro  
Vianópolis-GO | CEP: 75.265-000  
(62)3335-1187 / (62)3335-1222 / (62)99995-5999  
E-mail: contato@arconcept.com.br

## Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Acesse <https://arconcept.acsoluti.com.br/site/emissao-online>



The screenshot shows the AR Concept website interface. At the top left is the logo for "AR Concept Autoridade de Registro". The main content area features a large image of a man in a white shirt working on a laptop, with a smaller inset image of a woman on a video call. To the right of the image, there are two questions with corresponding buttons:

**Olá!  
Você tem CNH?**

**Já iniciou o processo de videoconferência?**

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "v1.62.0+1642094636 AC Soluti Certificação Digital. 2010-2022".



## 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 deseje 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

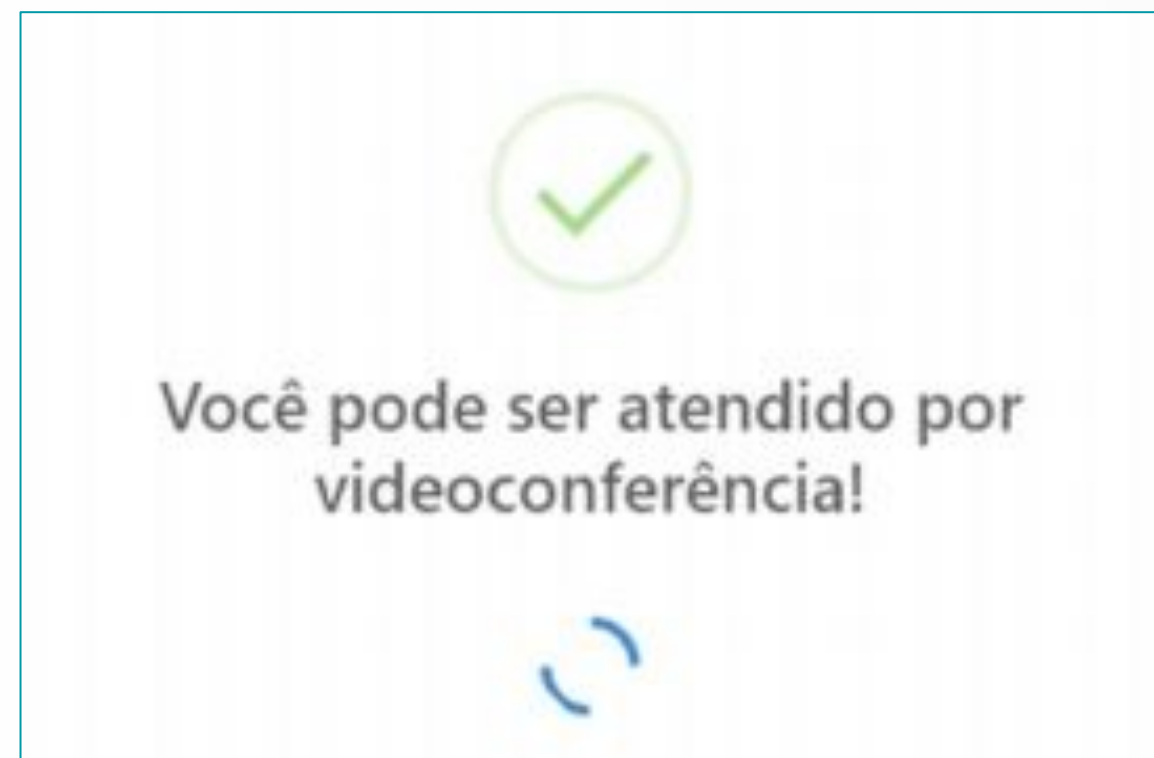




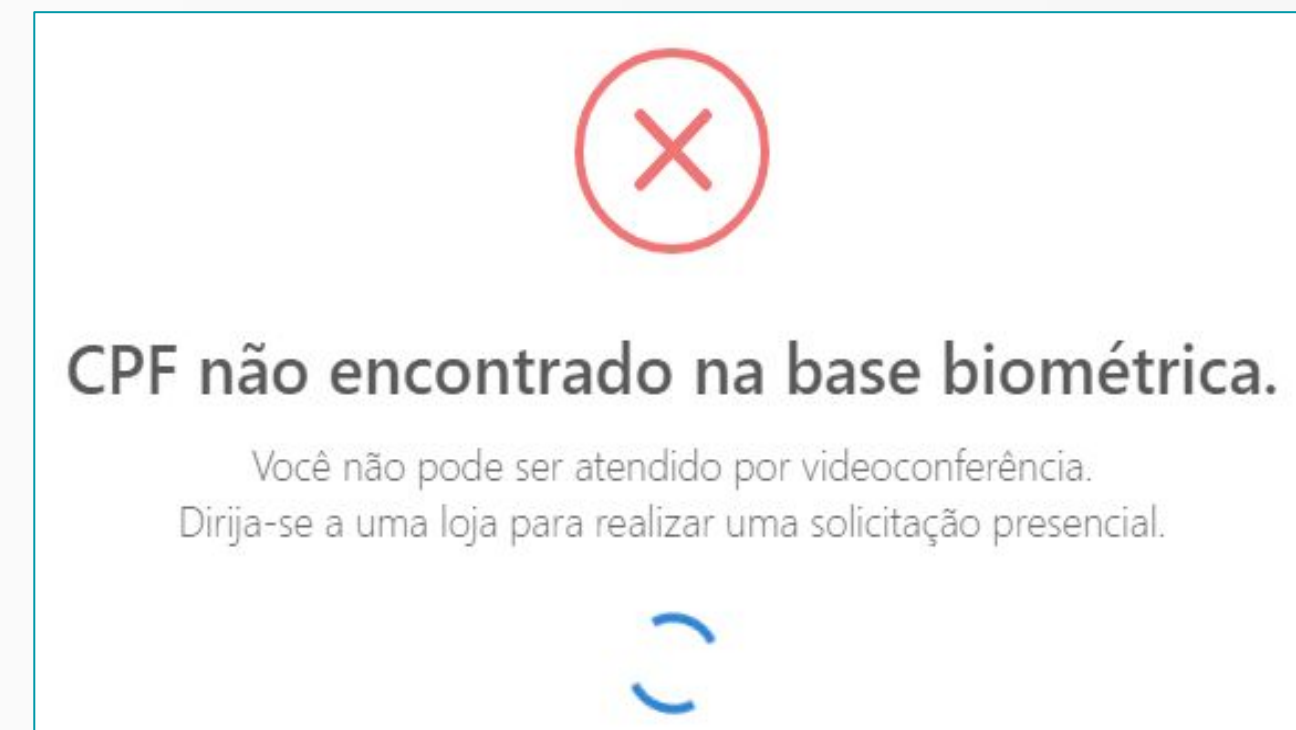
## Jornada do Cliente - Videoconferência

---

→ 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 **pedido** recebido ao final da compra, no e-mail ou na área minha conta no site!



Olá!  
Você tem CNH?

Informe seu Voucher?

Já iniciou o processo de videoconferência?



# Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Onde encontro o número do pedido?

The screenshot displays the 'Minha conta' (My account) page on the AR Concept website. The page features a navigation bar at the top with the company logo and menu items: Home, Loja Online, Videoconferência, Renovação Online, and 'Minha conta' (highlighted with a red box). Below the navigation bar, the page title 'Minha conta' is displayed, along with a breadcrumb trail 'Inicial > Minha conta'. On the left side, there is a sidebar menu with options: Painel, 'Pedidos' (highlighted with a red box), Transferências, Endereço, Detalhes da conta, and Sair. Below the sidebar, there is an 'Editar' button. The main content area contains a table of orders:

Pedido	Data	Status	Total	Ações
#191	24 de janeiro de 2022	Processando	R\$ 215,00 de 1 item	<a href="#">Visualizar</a>

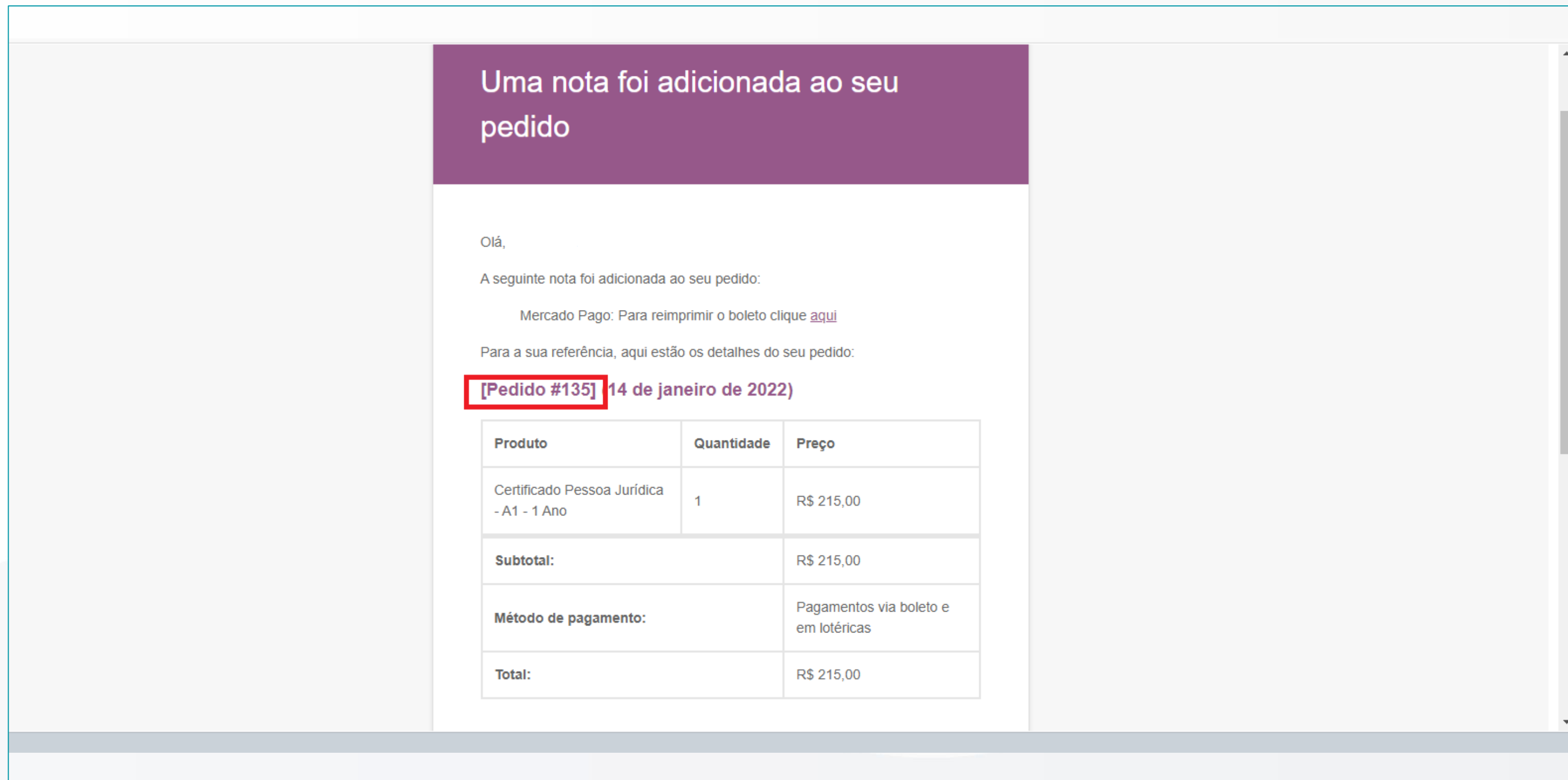
At the bottom of the page, there is a footer with contact information: Copyright © 2022 AR Concept, Rua Felismino Viana, 140, Centro, Vianópolis-GO | CEP: 75.265-000, (62)3335-1187 / (62)3335-1222 / (62)99995-5999, and E-mail: contato@arconcept.com.br. A green WhatsApp icon is located in the bottom left corner.





## Jornada do Cliente - Videoconferência

→ Onde encontro o número do pedido ?



Uma nota foi adicionada ao seu pedido

Olá,

A seguinte nota foi adicionada ao seu pedido:

Mercado Pago: Para reimprimir o boleto clique [aqui](#)

Para a sua referência, aqui estão os detalhes do seu pedido:


**[Pedido #135] 14 de janeiro de 2022)**

Produto	Quantidade	Preço
Certificado Pessoa Jurídica - A1 - 1 Ano	1	R\$ 215,00
<b>Subtotal:</b>		R\$ 215,00
<b>Método de pagamento:</b>		Pagamentos via boleto e em lotéricas
<b>Total:</b>		R\$ 215,00



## 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

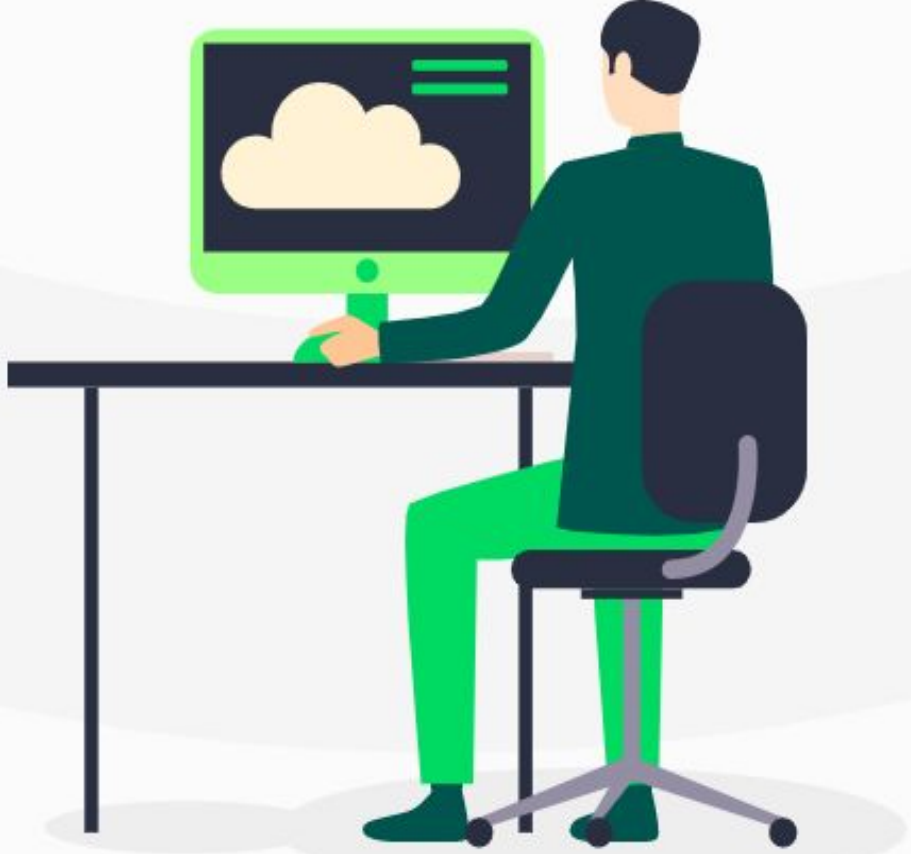
CNH

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.

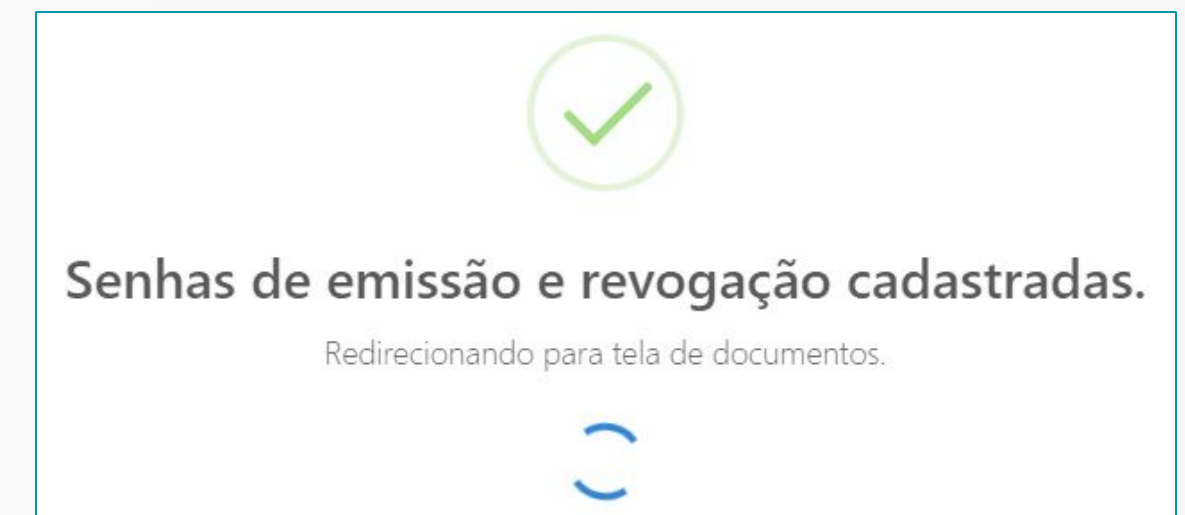
Crie a senha de **emissão** e **revogação** de seu Certificado Digital

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.

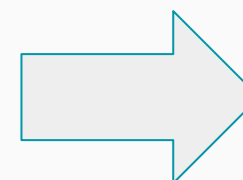
**Veja os documentos necessários**

**Faça o upload:**

Descrição do documento/arquivo

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.

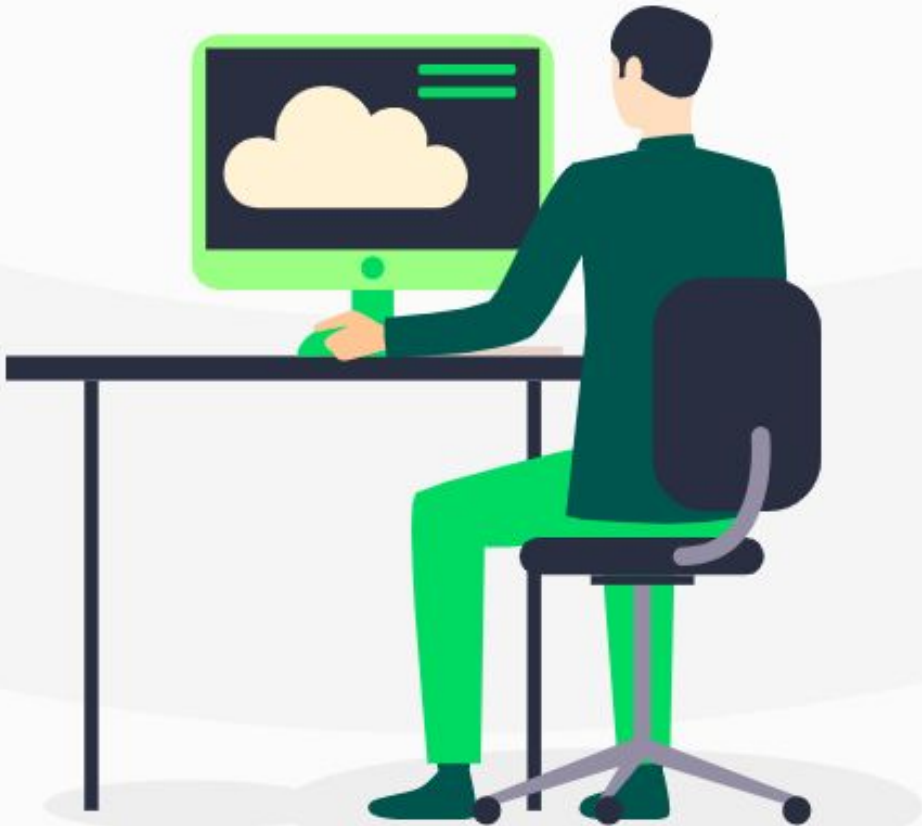
**Atenção!** Em casos de alteração de nome, caso haja divergência do documento de identificação com a Receita Federal, apresente o documento que a comprove. Seja, certidão de casamento, certidão de averbação, reconhecimento de paternidade, entre outros. **Enviar frente e verso dos documentos de identificação 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**.



The image shows a user interface for scheduling a video conference. At the top, there are five tabs: 'Informar dados', 'Criar senha de emissão e revogação', 'Enviar documentos', 'Agendar videoconferência', and 'Confirmação das informações'. The 'Agendar videoconferência' tab is active. On the left, there is an illustration of a person sitting at a desk with a computer monitor. The main content area is titled 'Agendamento da videoconferência' and contains the following text: '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.' Below this, there is a 'Selecionar data:' label and a date input field containing '26/02/2021'. A red arrow points to this date field. Underneath, there is a 'Selecione um dos horários disponíveis:' label and a note: 'As opções são baseadas no horário oficial de Brasília.' Below this, there is a grid of time slots in 30-minute increments, starting from 08:00 and ending at 18:00. The 14:00 slot is highlighted with a red border. At the bottom right, there is a green button labeled '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	<b>14:00</b>	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!