

# Roteiro de Atendimento por videoconferência.

FEDERAL

1º **Passo:** Bom dia/tarde Sr(a). **NOME DO CLIENTE**, seja bem-vindo (a) a Videoconferência da **AR IDFEDERAL**.

2º **Passo:** Essa videoconferência está sendo gravada para anexar ao seu dossiê eletrônico, conforme normativos da **ICP-Brasil**. Podemos prosseguir?

3º **Passo:** Meu nome é **NOME DO AGR**, sou Agente de Registro na **AR IDFEDERAL** e farei o seu atendimento. Hoje é dia (Informar data com dia, mês, ano e hora).

4º **Passo:** Por favor, nos informe o seu **NOME DO CLIENTE**, seu **CPF** e data de nascimento.

5º **Passo:** Sr(a). **NOME DO CLIENTE**, faremos algumas perguntas que devem fazer parte desta gravação.

O AGR deverá fazer mais **TRÊS** perguntas **AO CLIENTE** conforme Lista das Perguntas abaixo. (Mescle as perguntas em seus atendimentos).

- Me informe, por gentileza, o primeiro nome da sua mãe?
- Me informe, por gentileza, o órgão emissor do seu RG?
- Me informe, por gentileza, o seu endereço?
- Me informe, por gentileza, o número do seu RG?
- Me informe, por gentileza, o último sobrenome da sua mãe?
- Me informe, por gentileza, o seu e-mail?
- Me informe, por gentileza, o seu signo?

#### PARA PESSOA JURÍDICA

- Em que ano sua empresa foi aberta?
- Qual a atividade da sua empresa?
- Qual o endereço da sua empresa?
- Qual o nome fantasia da sua empresa?
- Qual o nome do sócio da sua empresa?

6º **Passo:** O Sr. (a) **NOME DO CLIENTE** autoriza a **AR IDFEDERAL** realizar sua identificação, capturando sua imagem e voz, para inclusão no dossiê eletrônico de seu certificado digital, perante a **AC SERPRO**?

7º **Passo:** Peço por favor que olhe para a câmera para eu capturar sua fotografia. (Atentar

para o enquadramento da imagem facial; o titular deverá estar com expressão neutra, sem chapéu, boné e sem óculos). **\*\*FOTO SOMENTE FACIAL\*\***

8º **Passo:** Por favor apresente seu documento de identificação próximo à câmera para que eu possa visualizá-lo. **\*\*SOMENTE VISUALIZAÇÃO\*\***

9º **Passo:** Sr(a). **NOME DO CLIENTE**, estou enviando um código de verificação ao seu e-mail, que também será exibido em sua tela. Peço a gentileza de ler esse código pois ele é necessário para validar este atendimento. (Prosseguir após a validação do código de verificação.)

10º **Passo:** Sr(a). **NOME DO CLIENTE**, agradecemos por escolher a **AR IDFEDERAL**.



**FEDERAL**