

1º Passo: Bom dia/Boa tarde Sr (a). **NOME DO CLIENTE**, seja bem-vindo à Videoconferência da AR IDFEDERAL, meu nome é NOME DO AGR e represento a AR IDFEDERAL e farei o seu atendimento. Hoje é dia (Informar data com dia, mês, ano e hora).

2º Passo: Para emissão do seu certificado digital, realizarei esta gravação, que fará parte do seu dossiê eletrônico. Necessito de sua autorização para armazenamento dessas informações, que irão conter a confirmação de sua identidade, dados pessoais, incluindo captura de sua foto, voz e documentos, que serão armazenados nas bases oficiais nacionais, de PSBIO, em conformidade com a L.G.P.D e normas da ICP-Brasil.

O Sr (a). me autoriza a prosseguir?

3º Passo: Se posicione por favor em frente a câmera, para tirarmos a foto.

Obs: A foto deve ter fundo neutro, sem objetos ou pessoas no fundo. (Atentar para o enquadramento da imagem facial; o titular deverá estar com expressão neutra, sem chapéu, boné e sem óculos). **FOTO SOMENTE FACIAL**

4º Passo: O certificado digital adquirido é o _____. **(AGR Informar modelo adquirido pelo cliente)**

5º Passo: Irei agora realizar algumas perguntas a fim de confirmar sua identificação: _____ (Essas perguntas são OBRIGATÓRIAS e deverão ser feitas independentes do modelo de certificado digital.)

* Me informe por favor seu nome completo.

* Me informe por favor seu CPF.

* Me informe por favor sua data de nascimento.

O AGR deverá fazer mais TRÊS perguntas aleatórias dentre as abaixo e caso algum tenha resposta incorreta deverá fazer nova pergunta até obter três respostas corretas, fazendo o batimento com as informações contidas nos documentos encaminhados pelos requerentes ou armazenadas nos dossiês.

(Mesmo se for PJ, pode realizar apenas as perguntar PF)

PARA PESSOA FISICA

- ☐ 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?

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 empresarial da sua empresa?

6º Passo: Sr. (a) **NOME DO CLIENTE**, por favor apresente seu documento de identificação próximo à câmera para que eu possa visualizá-lo. ****SOMENTE VISUALIZAÇÃO****

7º Passo: Verificação de Vivacidade

Agora, daremos início ao processo de verificação de vivacidade. Siga as instruções abaixo:

1. Girar o Rosto: Peça ao cliente para virar o rosto para a direita e, em seguida, para a esquerda.
2. Posicionar a Mão: Solicite ao cliente que posicione a mão na frente da boca e nariz.

8º Passo: Sr (a). **NOME DO CLIENTE**, estou enviando um código de verificação que será exibido em sua tela, e também será enviado ao seu e-mail. Peço a gentileza de ler esse código pois ele é necessário para validar este atendimento. (Prosseguir após a validação do código de verificação.)

9º Passo: Sr (a). **NOME DO CLIENTE**, agradecemos por escolher a AR IDFEDERAL! Até breve!