

Valid

Manual de Emissão por Videoconferência

Controle de Versão: 2.6 – Atualização 10/2022

Por: Implantação

Sumário

Objetivo.....	4
1. Entendendo a Videoconferência.....	4
2. Requisitos.....	4
2.1 Emissão com base biométrica.....	4
2.2 Emissão primária.....	4
3. Recomendações para melhor experiência no Whereby.....	5
4. Emissão por videoconferência.....	5
4.1 Instruções de atendimento.....	5
4.2 Emissão primária.....	7
5. Instalação e Utilização do Whereby.....	8
6. Processo de Validação.....	9
6.1 Emissão com base biométrica.....	10
6.2 Emissão primária.....	13
6.3 Upload do documento de identificação.....	13
7. Videoconferência.....	15
7.1 Captura de Foto – Match Facial “CONFERE” (Alterado).....	19
Emissão com base biométrica.....	19
Emissão primária.....	30
8. Verificação.....	30
Emissão com base biométrica.....	30
Emissão primária.....	31
9. Captura de Foto – Match Facial “NÃO CONFERE”.....	33
Emissão com base biométrica:.....	34
Emissão primária:.....	34
10. Atribuindo ticket para localidade de atendimento física.....	35
11. Atendimento Presencial.....	39

Emissão com base biométrica	39
Emissão primária.....	39
12. Roteiro de Atendimento – Videoconferência.....	40
12.1 Script de Validação por Videoconferência:.....	41
12.2 Script de Perguntas Pessoa Física:	43
12.3 Script de Perguntas Pessoa Jurídica:.....	43
13. Manual de Apoio ao cliente	44
14. FAQ AR	46
15. FAQ Cliente final.....	50

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 de o cliente comparecer presencialmente em uma localidade de atendimento.

1. 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.

2. Requisitos

- ✚ A videoconferência será realizada por: computadores e smartphone, que tenham webcam, microfone e acesso à internet;
- ✚ Navegadores aptos: Google Chrome e Microsoft Edge.

2.1 Emissão com base biométrica

- ✚ Permite a emissão do certificado para titulares requerentes que tenham suas biometrias já cadastradas em algum PSBIO, seja com a AC VALID ou em outra AC (o registro iniciou em fevereiro de 2018);

2.2 Emissão primária

- ✚ Permite a emissão do primeiro certificado via videoconferência para titulares requerentes que não possuem cadastro biométrico no PSBIO, seja com a AC VALID ou em outra AC.

- ✚ No entanto, para esta validação o titular requerente deve ter o cadastro na base da CNH (Cadastro Nacional de Habilitação) no Denatran (Base Oficial Nacional).

3. 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).

4. Emissão por videoconferência

Conforme a [Instrução Normativa Nº 5, de 22 de Fevereiro de 2021](#), 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.

4.1 Instruções de atendimento

- ✚ O cliente efetuará a compra do certificado digital PF ou PJ, na categoria que melhor lhe atender, no e-commerce Valid ou parceiro, e realizará o agendamento para emissão do certificado via videoconferência;
- ✚ Para esse tipo de validação, fica dispensada a coleta das impressões digitais e permanece obrigatória a captura da face do

titular responsável no ato da videoconferência para realização do Match Facial.

- ✚ A AR entrará em contato com o cliente para confirmar a validação por videoconferência. Havendo o aceite do cliente, a AR prosseguirá com o processo abaixo, caso contrário, orientará sobre a emissão presencial;
- ✚ As agendas virtuais só estarão disponíveis para as localidades vinculadas ao código RD de sua AR e não estarão disponíveis no e-commerce VALID;
- ✚ 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 estão ativa.
- ✚ Solicitar ao cliente o envio dos documentos de identificação exigidos por meio eletrônico, proporcionando 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 autenticação/consulta do órgão emissor;
- ✚ O e-mail do titular responsável deve ser de uso exclusivo dele. Caso esteja em nome de terceiros, não seguir com o processo de validação;

- ✚ A AR verificará se o titular responsável, possui a biometria cadastrada para a emissão por videoconferência pelo link: <https://validacao-interna.validcertificadora.com.br/>; após confirmação, seguirá para videoconferência.
- ✚ A emissão do certificado digital por videoconferência com o titular requerente será realizada pela AR, após a conferência e consultas dos documentos.
- ✚ Orientar o cliente que para a videoconferência deve-se utilizar o navegador Google Chrome.
- ✚ 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;
 - Neste momento é importante solicitar ao cliente que realize a videoconferência em um local com boa iluminação e com fundo claro e neutro, seguindo os procedimentos descritos no DOC-ICP-05.03 .

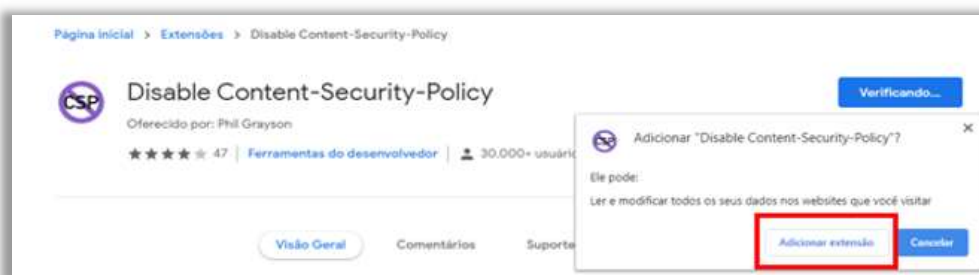
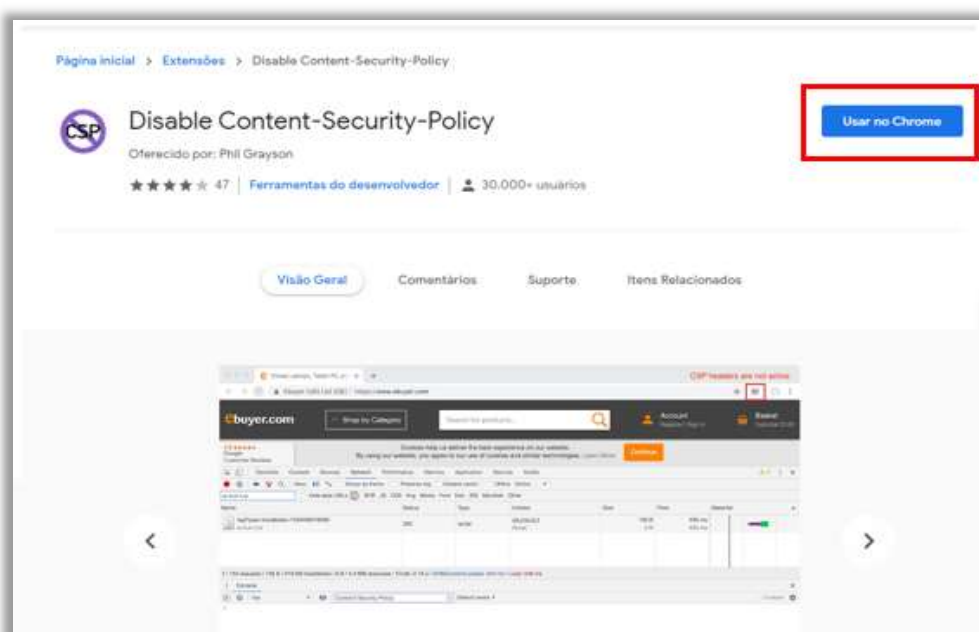
4.2 Emissão primária

- ✚ A AR entrará em contato com o titular responsável para confirmar se possui a CNH (Carteira Nacional de Habilitação). **Caso não possua CNH direcionar o cliente à emissão presencial;**
- ✚ Caso o cliente tenha a CNH, porém não apresente no momento da validação, o AGR deverá solicitar outro documento de identificação e poderá seguir com a emissão por videoconferência.

5. 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/ieelmcmcagommpliceebfedjllakhhpden> e cole no navegador Google Chrome para realizar baixa do extensor.



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.

1

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.

2

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

Para concluir o cadastro, insira o nomesobrenome_nomedaAR e selecione “CREATE MY ROOM”.

Welcome!

Create your personal room

This is your personal link for meetings so make sure you like it

valid.whereby.com/

nomesobrenome_nomedaAR

☒ Locked room
Guests need to knock to enter locked rooms

Create My Room

6. 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



A interface de usuário do sistema Valid, na aba "CAIXA DE ENTRADA". No topo, há uma barra de navegação com as opções "ATENDIMENTO", "ADMINISTRAÇÃO" e "CAIXA DE ENTRADA". Abaixo, há uma barra de ferramentas com o ícone de casa e o texto "CAIXA DE ENTRADA". À direita, há três campos de seleção: "SELECIONE UMA AR" com o valor "AR VALID CD", "SELECIONE UMA LOCALIDADE DE ATENDIMENTO" com o valor "AR VALID - PAULISTA - VIRTU", e "STATUS" com o valor "Validação".

Importante:

- 1) Todos os agentes de registro estão vinculados a localidade Virtual de sua AR. Caso identifique a necessidade de incluir ou excluir algum agente, o gestor operacional deverá abrir um chamado via Lecom no serviço “Vínculo de localidade”;
- 2) A localidade Virtual de atendimento não ficará disponível no e-commerce Valid 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, selecionará a opção “ATENDER AGORA”.

6.1 Emissão com base biométrica

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

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

The screenshot shows a web application interface for document registration. A modal window titled "Validação Biométrica - CPF:" is displayed in the center. It contains an illustration of a finger being scanned and two hands with green dots representing biometric points. Below the illustration are input fields for "STATUS DO SCANNER" and "STATUS DA VALIDAÇÃO". The background interface shows a "SOLICITAÇÃO" tab selected, with fields for "PRODUTO" (e-CPF A3 de 3 anos), "NÚMERO DO TICKET" (40256349233), and "DADOS DO RESPONSÁVEL". A red box highlights a camera icon in the top right corner of the modal.

Em seguida, clique em “CONSULTAR RFB”, para realizar a consulta prévia na base da Receita Federal do Brasil.

This screenshot shows the same web application interface, but with the "CONSULTAR RFB" button highlighted by a red rectangle. The button is located below the "DADOS DO RESPONSÁVEL SOLICITAÇÃO" section, which includes fields for "CPF:", "DATA NASC:", "NOME:", "TÍTULO DE ELEITOR", "ZONA", "RG", "SEÇÃO", "ESTADO DO TÍTULO", "CIDADE DO TÍTULO", "ORGÃO EMISSOR", and "ESTADO". The "SOLICITAÇÃO" tab is still selected, and the "LISTA DE DOCUMENTOS" section shows three items: "1 - Código COMPE", "2 - Termo de Titularidade", and "3 - Ata Constitutivo".

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

Form for registration step "SOLICITAÇÃO". It includes a text input for "NOME*", a text input for "TÍTULO DE ELEITOR", a text input for "ZONA", and a checkbox labeled "DOCUMENTO DIGITAL". The checkbox is highlighted with a red border.

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, uma vez que ela será substituída com a cadastrada pelo cliente.

Form titled "IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL". It contains four fields: "E-MAIL*" with the value "@valid.com", "CONFIRMAR E-MAIL*" with the value "@valid.com", "SENHA DE IDENTIFICAÇÃO*" with masked characters, and "CONFIRMAR SENHA DE IDENTIFICAÇÃO*" with masked characters. There is a vertical line separator between the last two fields.

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"**.

Observação: A consulta *BLACK LIST* com as características físicas, deve ser realizada após a finalização da videoconferência com o cliente.

Form showing three buttons: "IMPRIMIR TERMO" (highlighted with a red border), "VC I/S - BLACKLIST" (highlighted with a red border), and "AVANÇAR" (highlighted with a blue border).

NOTA: Caso a consulta *Black List* retorne com status de **FRAUDE**, enviar e-mail para: analisedeindiciodefraude@validcertificadora.com.br, anexando a documentação para análise. Aguarde as devidas orientações para prosseguir com a emissão.

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**”.

Arquivo	Tipo	Número do documento	Ações
Termo.pdf	Termo de Titularidade	DOCTO_1588591343251	
Consulta_Blacklist1.pdf	Blacklist	DOCTO_1588591410286	
30030000030_CROP.jpg	Recorte da Foto do Documento	DOCTO_1614696964007	
30030000030_cnh_lado.jpg	Documento de Identificação	DOCTO_1614696964013	

☒ 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.

6.2 Emissão primária

Não ocorrerá a “**VALIDAÇÃO BIOMÉTRICA DIGITAL**”, visto que se trata da primeira emissão e certamente o cliente não possui biometria cadastrada no PSBIO.

- Para esse tipo de validação, fica dispensada a coleta das impressões digitais e permanece obrigatória a captura da face do titular responsável no ato da videoconferência para realização do Match Facial.

6.3 Upload do documento de identificação

Após realizar os procedimentos da etapa de solicitação, seguindo para a etapa de “**VALIDAÇÃO**”, haverá ao lado do campo “CPF do responsável”, um campo adicional para upload do documento de identificação do cliente.

Atenção! O agente de registro deve fazer um recorte do documento de identificação e salvar em formato JPEG ou PNG e realizar o upload, tanto na emissão primária quanto na emissão com base biométrica.

ATENDIMENTO ADMINISTRAÇÃO CAIXA DE ENTRADA

CAIXA DE ENTRADA > SOLICITAÇÃO > VALIDAÇÃO 01:31:51

VALIDAÇÃO

SOLICITAÇÃO VALIDAÇÃO VERIFICAÇÃO EMISSÃO

AR: AR VALID CERTIFICADORA DIGITAL LOCALIDADE DE ATENDIMENTO: PONTO TESTE - VIRTUAL AGENTE: E

PRODUTO: e-PJ A3 de 3 anos V5 NÚMERO DO TICKET:

DADOS DO RESPONSÁVEL

CNPJ: 07.9 J1 RAZÃO SOCIAL:

CPF DO RESPONSÁVEL: DATA NASC DO RESPONSÁVEL: ESTADO: CIDADE:

NOME RESPONSÁVEL: RG: 0000 ORGÃO EMISSOR: ESTADO:

☐ DOCUMENTO DIGITAL

☒ INCLUIR OUTROS REPRESENTANTES(S)

NOME REPRESENTANTE: CPF REPRESENTANTE: RG REPRESENTANTE: ORGÃO EMISSOR:

ESTADO: Selecione um estado ☐ DOCUMENTO DIGITAL INCLUIR REPRESENTANTE

Nome	CPF	RG	Órgão Emissor	UF	Documento Digital	Opções
Representante 1	50030030000				Não	 
Representante 2	31200048864				Não	 

Clique em Procurar documento.

VALIDAÇÃO

SOLICITAÇÃO VALIDAÇÃO VERIFICAÇÃO EMISSÃO

AR: AR VALID CERTIFICADORA DIGITAL LOCALIDADE DE ATENDIMENTO: PONTO TESTE - VIRTUAL AGENTE:

PRODUTO: e-PJ A3 de 3 anos V5 NÚMERO DO TICKET:

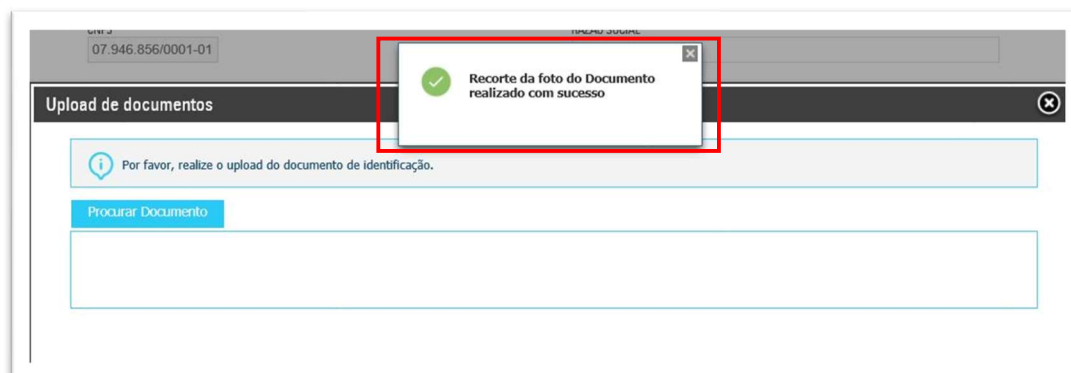
DADOS DO RESPONSÁVEL

Upload de documentos

Por favor, realize o upload do documento de identificação.

Procurar Documento

O sistema exibirá a mensagem “Recorte da foto do Documento realizado com sucesso”.



Em seguida prosseguir com os procedimentos de validação realizados atualmente.

7. Videoconferência

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

A imagem mostra a interface "VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA". Ela possui campos para "AGENTE DE REGISTRO" (com o valor "Lais"), "CPF*" (vazio) e "E-MAIL*" (com o valor "@valid.com"). Um botão azul "VALIDAR CPF" está destacado com uma borda vermelha.

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.

A imagem mostra a mesma interface "VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA". Neste estado, o botão "VALIDAR CPF" não está mais visível, e um novo botão azul "ENVIAR LINK" está habilitado e destacado com uma borda vermelha.

Ao clicar em “ENVIAR LINK”, o cliente receberá o link e código de validação OTP para ingressar na videoconferência.



Atenção: O código (OTP) para acesso a videoconferência, expira a cada 10 minutos, sendo assim, o cliente tem esse tempo para inseri-lo e ingressar na videoconferência. Após esse período, será necessário enviar um novo link ao cliente.

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

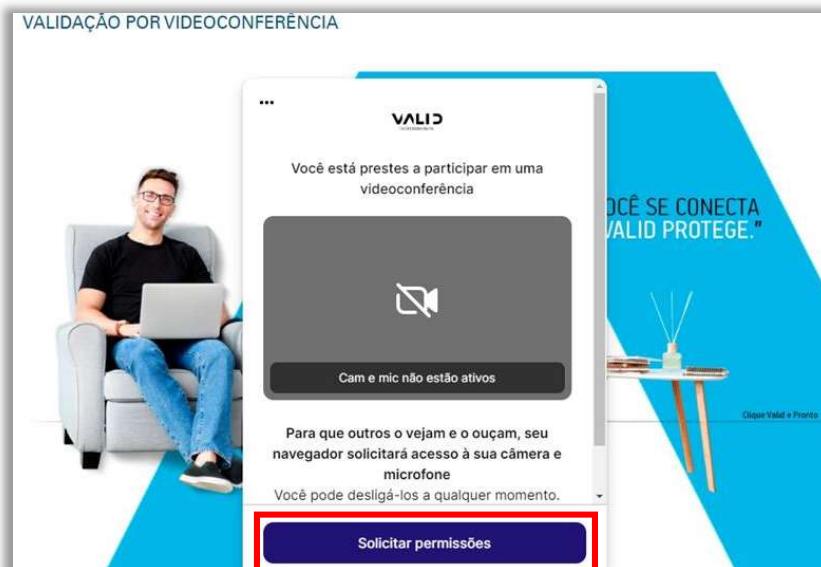
Com esta senha, o cliente realizará a emissão e instalação do certificado.

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

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.

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

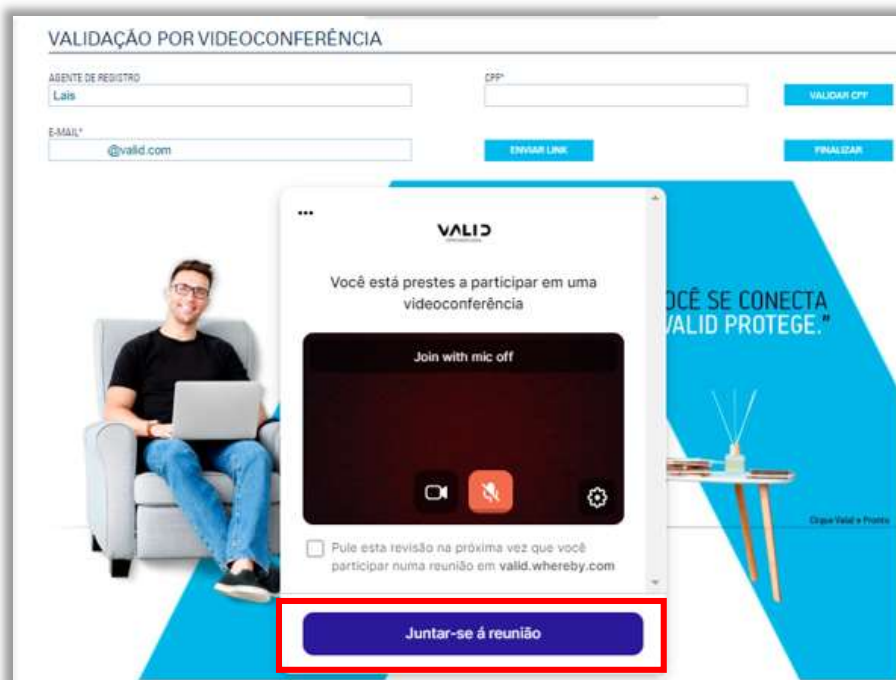


Depois deverá clicar em **“Juntar-se à reunião”**, para ingressar na videoconferência.



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

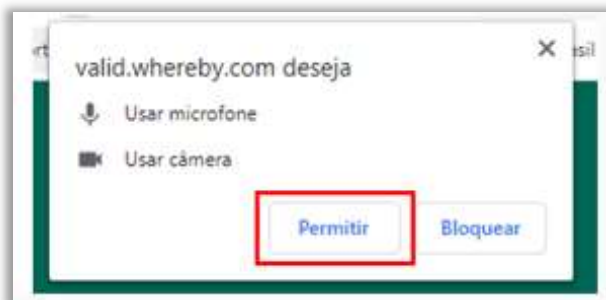
Clique em “**Juntar-se à reunião**” para ingressar na sala de videoconferência.



NOTA: Caso o sistema solicite a inclusão do campo “**Seu nome**”, insira no campo indicado o nome cadastrado na aplicação Whereby e clique em “**Continuar**”.

Abrirá a tela para que inicie a videoconferência, onde o agente deverá selecionar em “**Junte-se à reunião**”.

Permita que a aplicação tenha acesso ao microfone e a webcam do seu computador.



7.1 Captura de Foto – Match Facial “CONFERE” (Alterado)

Emissão com base biométrica

O Match Facial compara a foto capturada com a foto cadastrada na base biométrica da ICP-Brasil, que é obrigatório para validação do certificado por videoconferência.

Após o cliente ingressar na sala da videoconferência, apresente-se e informe sobre o processo.

Inicie realizando a captura da foto. Solicite que o cliente se posicione frente a câmera, pois a partir desta foto que acontece o match facial.

A captura deve ser de acordo com as exigências da ICP-Brasil e conforme os parâmetros de qualidade do DOC-ICP-05.03 (IN 24 2022), item 2.4.1.

✚ Na modalidade remota por videoconferência, a coleta de dados biométricos deverá ser realizada pela captura de face (frame) do requerente durante a videoconferência de forma assistida e, opcionalmente, pela coleta das impressões digitais do requerente. Pode ser realizada a captura da face de forma não assistida e assíncrona à videoconferência, para execução do batimento biométrico junto a uma base oficial nacional ou PSBio.

a) enquadrar a cabeça e a parte superior dos ombros para que o rosto ocupe de 70% a 80% da fotografia, apenas um rosto no enquadramento;

b) rosto virado para a frente;

c) olhos e boca não obstruídos;

d) pessoa não está sorrindo;

e) envio de apenas uma Face;

f) requisitos técnicos:

✚ a coleta deverá ser realizada com no mínimo 90 pixels de distância entre o centro dos olhos. Esta medida assegura uma resolução mínima da foto e deve ser validada durante a coleta e na recepção no PSBio;

✚ a fotografia deve ser gerada em formato de imagem (PNG, JPEG ISO/IEC 10918), com cor, compressão limitada a garantir tamanho máximo da imagem de 1 Mb;

✚ a aplicação de videoconferência responsável pela captura da face (frame) deverá efetuar a crítica dos parâmetros dispostos

nas alíneas acima. (Incluído pela Instrução Normativa ITI nº 05, de 2021); e

- o PSBio deve rejeitar a imagem caso ela não atenda os parâmetros mínimos mensuráveis no caso de cadastros.

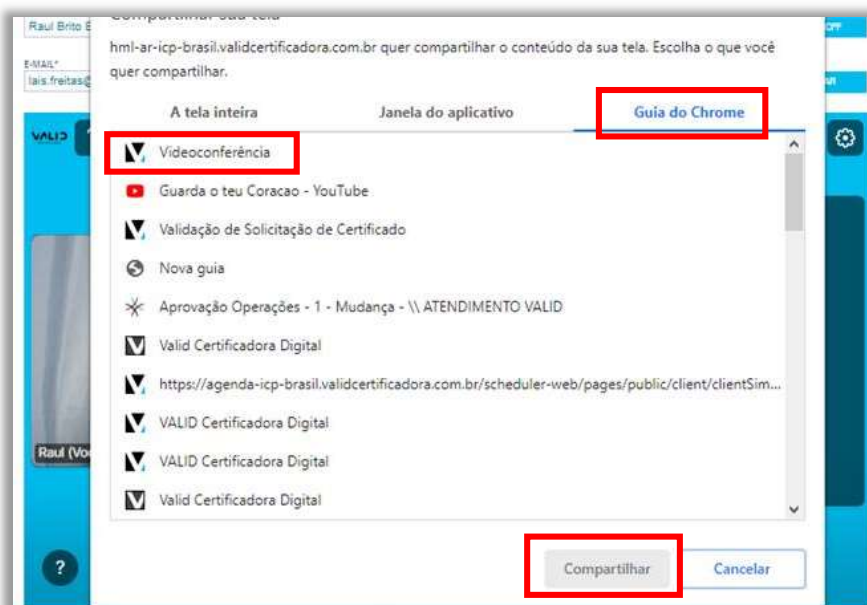
Dica Importante: No momento da captura da foto o agente de registro deve desativar a sua Webcam, desta forma o sistema irá capturar a imagem do cliente dentro das dimensões corretas.

Checklist conferido, clique em “CAPTURAR”.



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

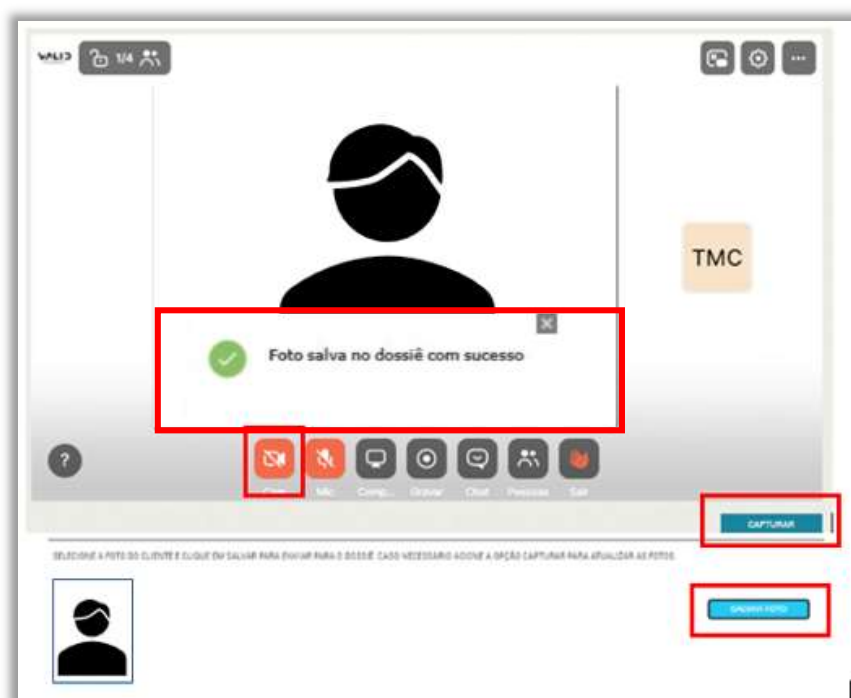
Selecione “Guia do Chrome”, depois a página da “Videoconferência” e em seguida em “Compartilhar”.



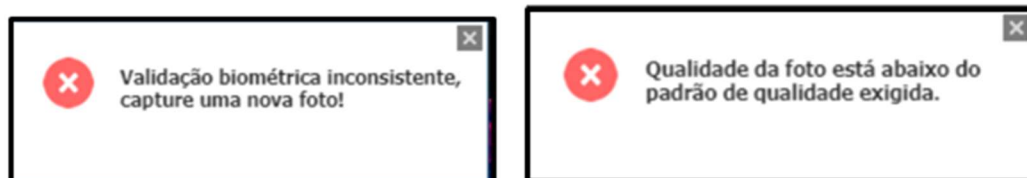
Confira se a foto capturada ficou dentro das exigências normativas e selecione **"SALVAR FOTO"**. O sistema realizará uma busca nos PSBIOs, a fim de comparar a foto capturada com a foto cadastrada na base.

Match Facial realizado, o sistema solicitará a senha pin, salvará a foto no dossiê para que possa prosseguir com a gravação da videoconferência e confirmações de dados com o cliente.

Lembre-se: é necessário seguir com o roteiro de atendimento.

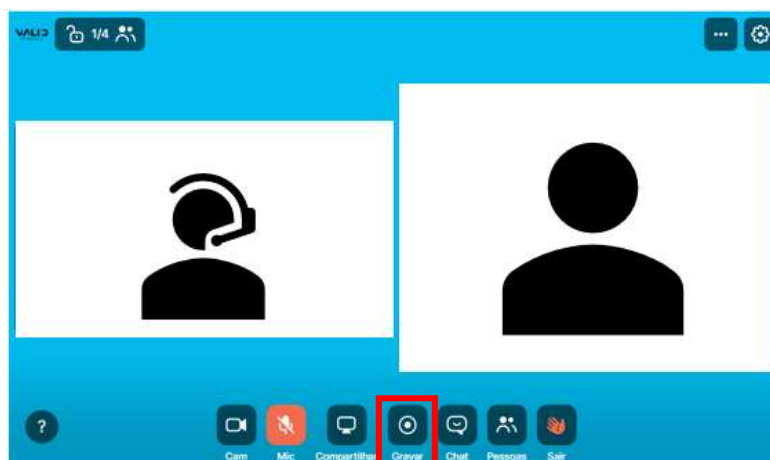


Caso a fotografia não atenda aos requisitos, o sistema retornará com as seguintes mensagens:



Quando o sistema retornar alguma das mensagens, oriente o titular a se posicionar corretamente e realize uma nova captura de foto.

Após a captura de foto, seguiremos com as confirmações de dados do cliente e gravação da videoconferência. Clique em **"Gravar"**, para iniciar a gravação.



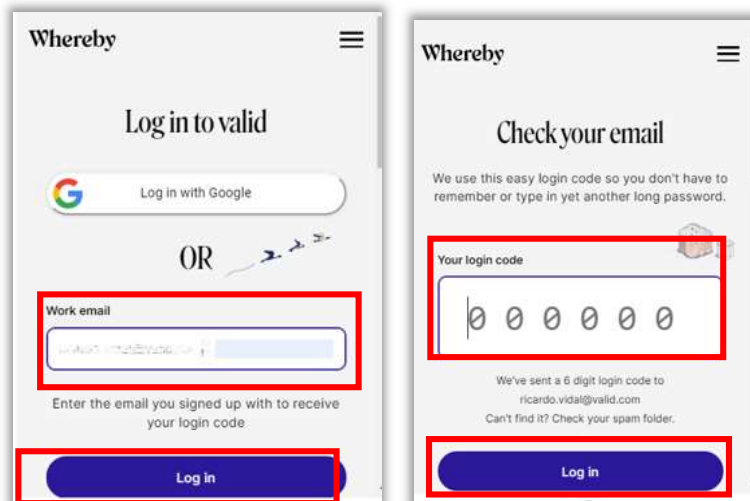
Se o Agente de Registro não realizar o log in na ferramenta Whereby, o botão "Gravar" não aparecerá.

Então, antes de iniciar o atendimento, o agente deverá confirmar se já está logado na aplicação Whereby. Caso contrário, o agente deverá logar na aplicação pelo link: <https://valid.whereby.com/user/login>, e seguir com as orientações abaixo:

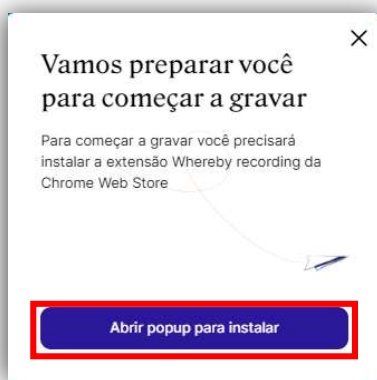
1. Preencher o campo **"WORK EMAIL"**, com o e-mail cadastrado.
2. Incluir o código de confirmação enviado por e-mail, contendo seis dígitos, no campo indicado e clicar em **"LOGIN"**.

ATENÇÃO!

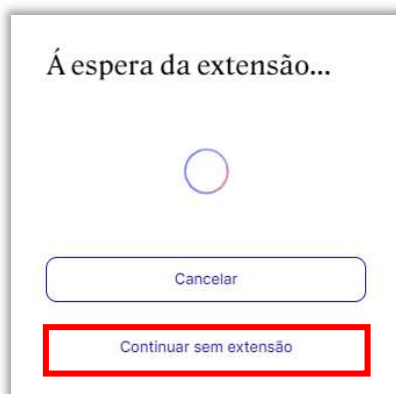
O e-mail utilizado no Whereby, é o mesmo cadastrado no Sistema de Atendimento (SAR).



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



1. Selecione **“Abrir pop-up para instalar”**.



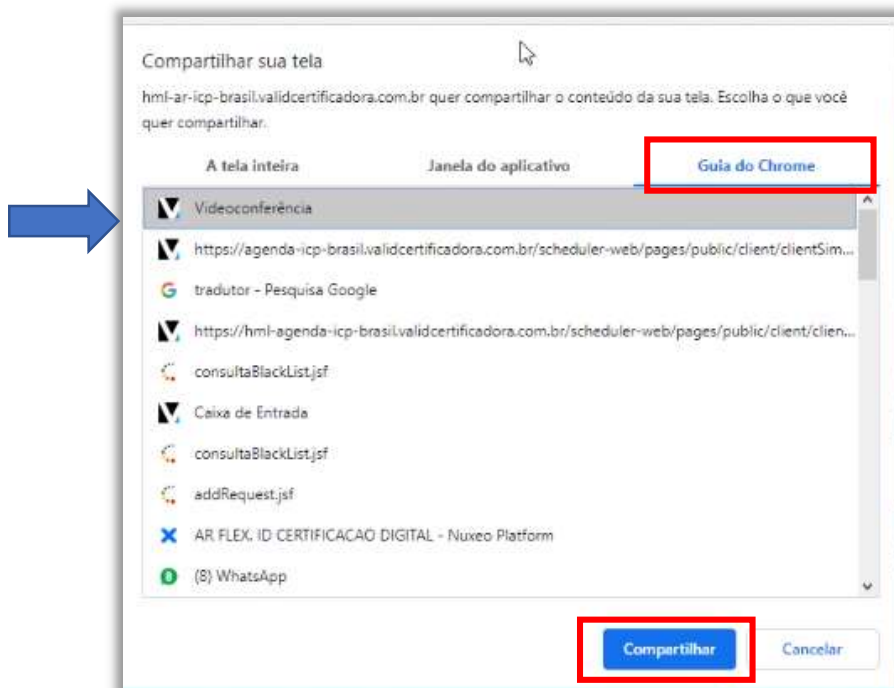
2. Abrirá uma tela confirmando que a extensão do Whereby está habilitada e depois clique em **“Continuar sem Extensão”**.



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

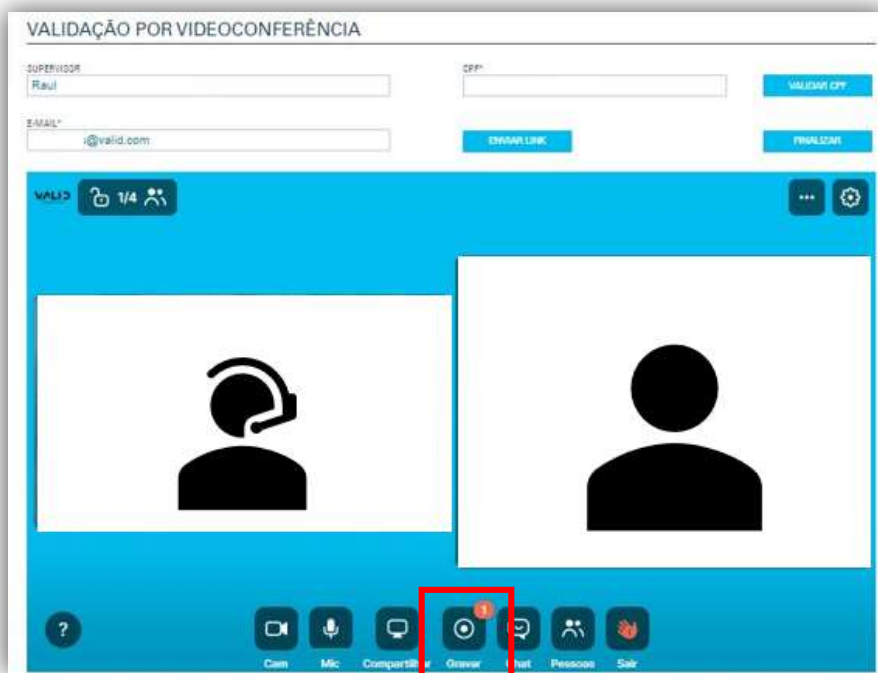
Após selecionar o botão “Gravar”, abrirá a janela de compartilhamento de tela.

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

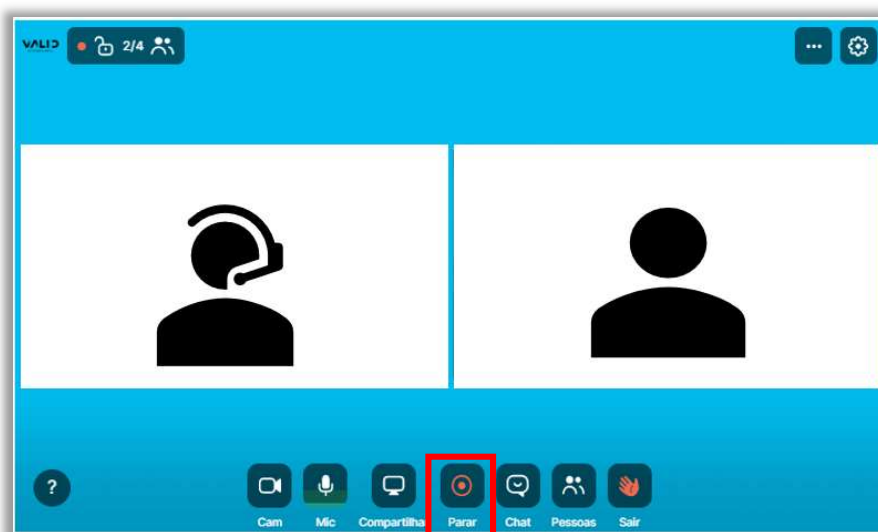


Na gravação do vídeo, o cliente deve se posicionar, de forma que possibilite a verificação de sua fisionomia, olhando diretamente para a câmera e segurando o documento de identificação, ao lado do rosto.

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.

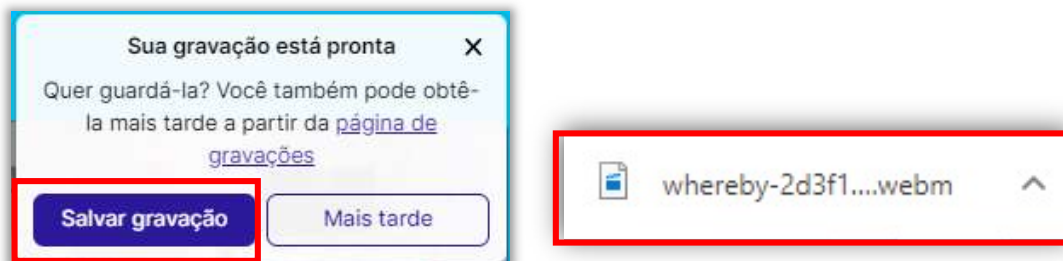


Após a confirmação dos dados, selecione o ícone “Parar”, para finalizar a videoconferência.



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.

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

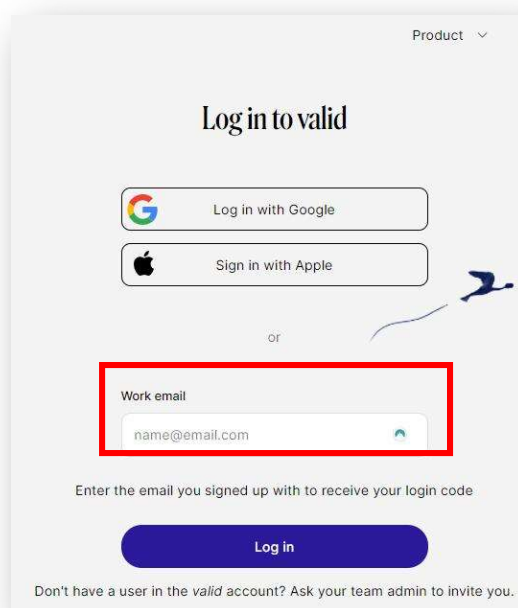
Observação: O sistema não exibirá nenhuma mensagem, porém reconhecerá que concluiu esta etapa.

A imagem mostra a interface de "VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA" no sistema. No topo, há uma barra de navegação com "ATENDIMENTO", "ADMINISTRAÇÃO" e "CAIXA DE ENTRADA". Abaixo, o título "VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA" é seguido por campos de entrada: "AGENTE DE REGISTRO" (com o nome "Thaise"), "CPF*", "E-MAIL*" (com "@valid.com") e "VALIDAR CPF". Botões "VALIDAR CPF", "ENVIAR LINK" e "FINALIZAR" (destacado com um retângulo vermelho) estão disponíveis. No rodapé, há um botão "ENTRAR NA VIDEOCONFERÊNCIA".

ATENÇÃO IMPORTANTE: Caso o botão gravar não esteja habilitado ou não apareça, siga esse passo a passo para a solução do problema.

Acesse o link <https://valid.whereby.com/user/login>

Realize login com o E-mail.



Product ▾

Log in to valid

 Log in with Google

 Sign in with Apple

or

Work email

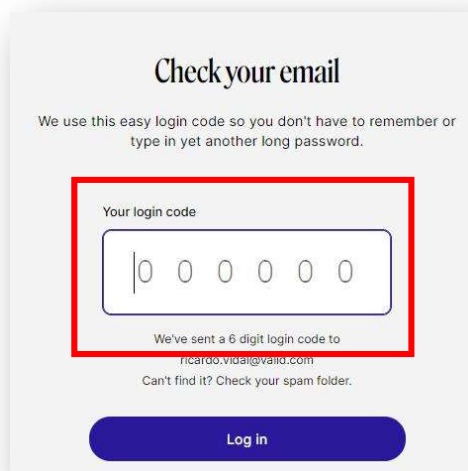
name@email.com

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

Log in

Don't have a user in the valid account? Ask your team admin to invite you.

Você Receberá um e-mail com o código para autenticação.



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

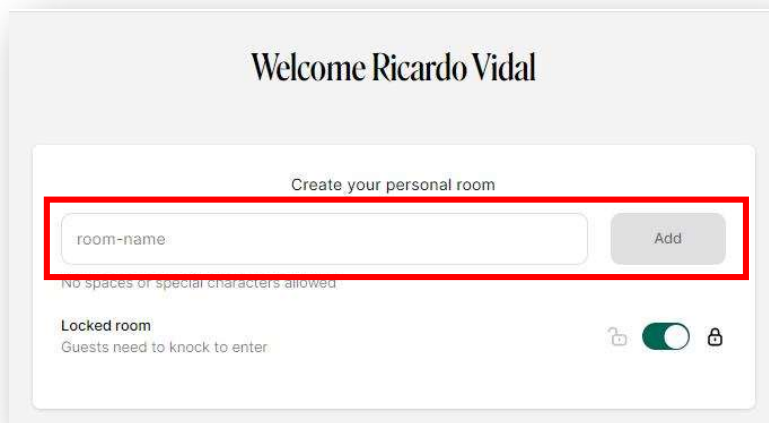
0 0 0 0 0 0

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

Can't find it? Check your spam folder.

Log in

Após isso deve criar uma sala para atendimento.



Welcome Ricardo Vidal

Create your personal room

room-name

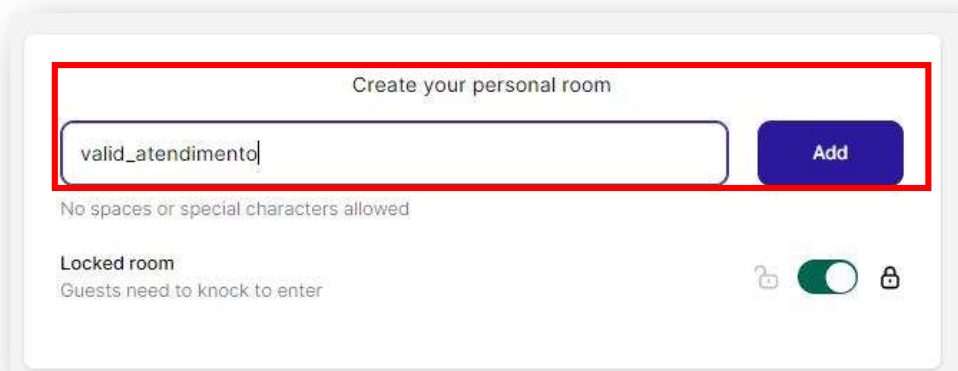
Add

No spaces or special characters allowed.

Locked room ☐ ☒ ☐

Guests need to knock to enter.

Crie o nome da sala de atendimento e adicione.



Create your personal room

valid_atendimento

Add

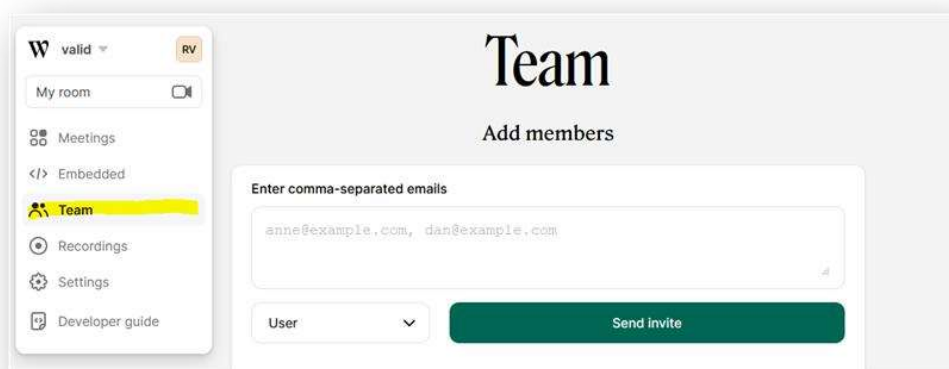
No spaces or special characters allowed.

Locked room ☐ ☒ ☐

Guests need to knock to enter.

Com isso estará habilitado para realizar a gravação da videoconferência.

DICA: Pesquisar usuários ativos no Whereby



Basta inserir o nome ou e-mail para pesquisar os usuários conforme imagem acima.

Emissão primária

O Match será realizado entre a foto do documento de identificação e foto capturada durante o processo de videoconferência e o PSBIO.

- Além deste procedimento, caso não ocorra o match, o sistema fará a consulta na Base Oficial Nacional (Denatran), ou seja, o Match só acontecerá para os clientes que estão cadastrados na base da CNH (Cadastro Nacional de Habilitação).

8. Verificação

Emissão com base biométrica

Abra o navegador Internet Explorer, acesse novamente o sistema SAR, e certifique-se que o sistema gerou o arquivo PDF **"Biometria"**, com o status **"CONFERE"**.

Anexe o dossiê e a gravação da videoconferência, e clique em **"VALIDAR"**, para enviar o processo para análise da **"CENTRAL DE VERIFICAÇÃO"**.

Caso o sistema não tenha gerado o arquivo PDF “**Biometria**”, isso significa que a captura de foto não deu Match, e retornou com o status “**Não Confere**”.

LISTA DE DOCUMENTOS

INCLUIR ARQUIVOS

Arquivo	Tipo	Número do documento	Pré validado	Ações
Termo.pdf	Termo de Titularidade	DOCTO_1699260195388		
foto_videoconferência_40289853826.jpg	Imagem	DOCTO_1699260407522		
Biometria1.pdf	Biometria	DOCTO_1699260336533		
whereby-138dcd6b-83df-483d-a869-d0304367674d-04-Sep-2020-19+-GMT-3.webm	Comprovante da Validação Videoconferência	DOCTO_1699260362096		
cnh digital.pdf	Dossiê	DOCTO_1699260390430		

☒ 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 TIPO DE VALIDAÇÃO

Emissão primária

Certifique-se que o sistema gerou a consulta do Dataválid e relatório GIS.

Resultados pesquisa Dataválid:

- ✚ Abaixo de 0.9 (93%) – o processo passará pela análise da Central de Verificação.

Exemplo:

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE BIOMETRIA	
Ticket	
CPF	400
Score	0
Percentual de semelhança do nome	1.0
Facial	
Peso do Score	não
Semelhança	
Probabilidade	
Digital	

✚ Acima de 0.9 (93%) – o sistema permitirá a auto verificação do processo.

Exemplo:

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE BIOMETRIA	
Ticket	
CPF	3324:
Score	p.9590142809883393
Percentual de semelhança do nome	1.0
Facial	
Peso do Score	Sim
Semelhança	0.9590142809883393
Probabilidade	Altíssima probabilidade
Digital	
Dedo	t4_7
Semelhança	0.8915708850664008
Probabilidade	Alta probabilidade

Resultado GIS:

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE BIOMETRIA

Ticket

CPF

Consulta

GIS

Nome

Score

58.2

Score Limite Sugerido

650

Aprovado

Não

Detalhes

Nome	Conteúdo	Score
Nome	I	58.2
Selfie	Sim	0

Consulta

DATAVALID

Nome

Score

0.96

Score Limite Sugerido

0.85

Aprovado

Sim

Data de Aniversário Correta

Sim

Percentual de semelhança do nome

100

Facial

Peso do Score

Sim

Semelhança

0.96

Probabilidade

Altíssima probabilidade

Digital

Dedo	Semelhança	Probabilidade
Mão direita - Indicador	0.93	Altíssima probabilidade
Mão direita - Médio	0.93	Alta probabilidade
Mão esquerda - Médio	0.85	Alta probabilidade
Mão esquerda - Indicador	0.12	Baixíssima probabilidade

Anexe o dossiê e a gravação da videoconferência, e clique em **“VALIDAR”**, para enviar o processo para análise da **“CENTRAL DE VERIFICAÇÃO”**.

A central de verificação será responsável por apurar casos de inconsistências.

9. Captura de Foto – Match Facial **“NÃO CONFERE”**

Se não for possível realizar o match da foto capturada com a foto do documento de identificação, o sistema exibirá a mensagem **“Validação biométrica inconsistente, capture uma nova foto”**.

O sistema permitirá 5 tentativas de Match Facial, permitindo avançar se houver retorno **“FOTO SALVA NO DOSSIÊ COM SUCESSO”**.



Tentativas excedidas, o sistema salvará a melhor foto, e seguirá com as seguintes consultas:

Emissão com base biométrica:

- ✚ Consulta PSBIO e GIS, retorno positivo: Seguir com a emissão;
- ✚ Consulta PSBIO ou GIS, retorno negativo: O processo seguirá para Central de verificação apurar inconsistências.

Análise da Central de verificação

- ✚ Retorno positivo: Emitir;
- ✚ Retorno negativo: A emissão deverá seguir de forma presencial em uma localidade de atendimento física, e obrigatoriamente realizar nova coleta biométrica (Finger + face), para cadastro dos dados na base do PSBIO.

Emissão primária:

- ✚ Consulta a base de dados oficial (Denatran), retorno positivo: Seguir com a emissão;
- ✚ Consulta a base de dados oficial (Denatran), retorno negativo: A emissão deverá seguir de forma presencial em

uma localidade de atendimento física, e obrigatoriamente realizar a coleta biométrica (finger + face), para cadastro dos dados na base do PSBIO.

10. Atribuindo ticket para localidade de atendimento física.

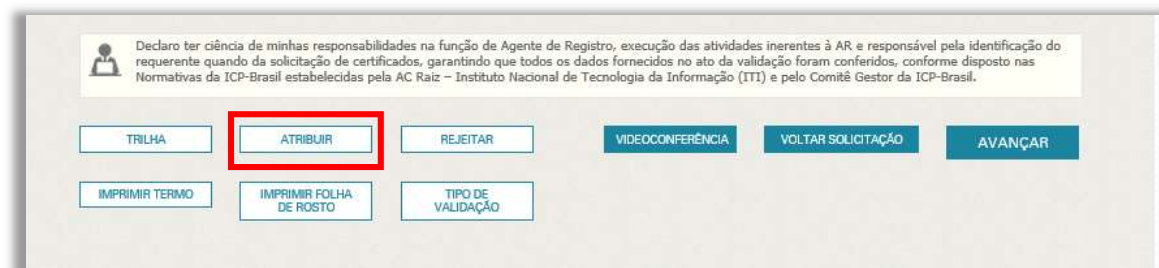
Verifique com o cliente a melhor data e horário para realizar o atendimento presencial.

O ticket torna-se supervisor, ou seja, o agente de registro e/ou gestor operacional, conseguirão atribuir o ticket para a localidade de atendimento física e agente de registro que dará continuidade no atendimento.

Na opção **“Caixa de Entrada”** da localidade virtual, selecione o ticket clicando em **“Pendente de Validação”**.



No final da página, clique em **“Atribuir”**



Em seguida selecione a localidade de atendimento física, o agente de registro que dará continuidade no atendimento, e clique em **“Redirecionar”**.

NTOS

Arquivo

cia_331898838

da AR

ciência de mini
quando da soli
da ICP-Brasil e

INCLUIR ARQUIVOS

Pré validado

Ações

responsável pela identificação do
os, conforme disposto nas
or da ICP-Brasil.

AVANÇAR

IMPRIMIR FOLHA
DE ROSTO

TIPO DE
VALIDAÇÃO

Atribuição de Agente

ATRIBUIÇÃO DE AGENTE

LOCALIDADE DE ATENDIMENTO

AR VALID CD - Paulista

AGENTE DE REGISTRO

Letícia Mitiko

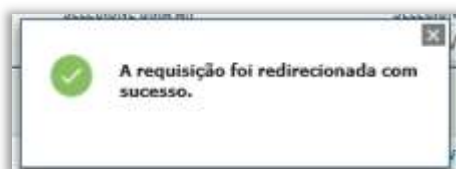
PRIORIDADE

Altíssima

REDIRECIONAR

NÃO

Redirecionamento realizado com sucesso.



Atenção!

Na emissão presencial caso o cliente não lembrar a senha ou queira alterar não será necessário voltar o status para a etapa de solicitação, o AGR deve apagar a senha de identificação e solicitar ao cliente que cadastre nova senha.

P:

PESQUISAR CEP

IDEREÇO

NÚMERO

COMPLEMENTO

BAIRRO

TADO

Selecione um estado

CIDADE

Selecione uma cidade

TELEFONE*

CELULAR*

MAIL*

NHA DE IDENTIFICAÇÃO*

LISTA DE DOCUMENTOS

DADOS DO ENDEREÇO DO RESPONSÁVEL

CEP:

ENDEREÇO NÚMERO COMPLEMENTO BAIRRO

ESTADO CIDADE

TELEFONE* CELULAR*

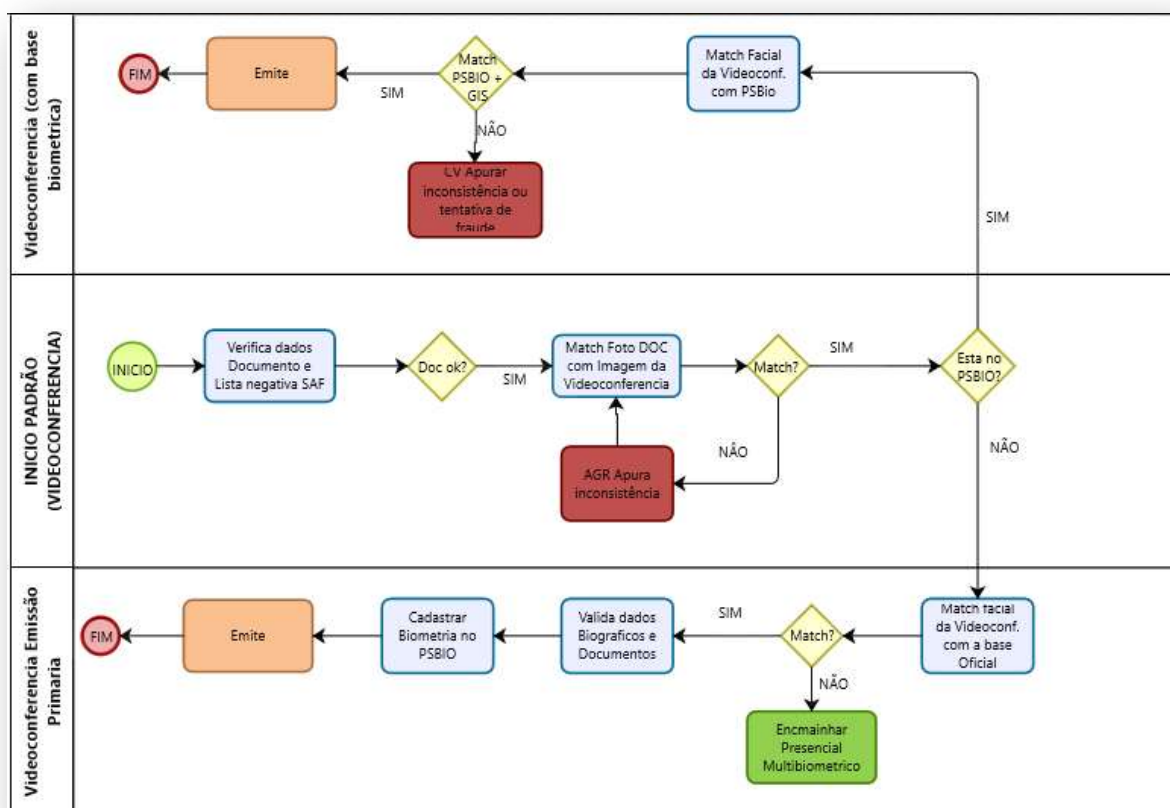
E-MAIL*

SENHA DE IDENTIFICAÇÃO* CONFIRMAR SENHA DE IDENTIFICAÇÃO*

Verificação Status “Não Confere” – Match Facial

Se não ocorrer o Match, após as 5 tentativas iniciais da videoconferência, o sistema salvará a melhor foto e seguirá com as seguintes consultas:

Veja a seguir o fluxo para emissão por videoconferência:



Exemplificando o fluxo de apuração de inconsistências

A seguir você poderá acompanhar como funciona o fluxo de emissão da videoconferência e as possíveis tomadas de ação.

Emissão com base biométrica

1º Match consiste na avaliação fotográfica entre a Foto do documento contra a Foto da videoconferência.

- ✚ Resultado: “NO Match” o agente de registro seguirá com as tentativas de captura fotográfica, vale ressaltar que o sistema lhe permitirá até cinco tentativas ao todo;
- ✚ Ao término das tentativas o sistema se encarregará de optar pela fotografia de melhor qualidade e seguirá com o processo;
- ✚ Resultado: “Match” seguirá para o Match entre a foto da videoconferência, base do PSBIO mais GIS.

2º Match consiste na avaliação fotográfica entre a Foto da videoconferência contra a Base do PSBIO e GIS.

- ✚ Resultado: “NO Match” seguirá para análise da central de verificação;
- ✚ Resultado: “Match” seguir a emissão.

Emissão Primária

1º Match consiste na avaliação fotográfica entre a Foto do documento contra a Foto da videoconferência

- ✚ Resultado: “NO Match” o agente de registro seguirá com as tentativas de captura fotográfica, vale ressaltar que o sistema lhe permitirá até cinco tentativas ao todo;
- ✚ Ao término das tentativas o sistema se encarregará de optar pela fotografia de melhor qualidade e seguirá com o processo;
- ✚ Resultado: “Match” seguirá para o Match entre a foto da videoconferência e a base de dados oficial (Denatran).

2º **Match** consiste na avaliação fotográfica entre a Foto da videoconferência contra a base de dados oficial (Denatran).

- ✚ Resultado: “NO Match” seguirá para emissão presencial;
- ✚ Resultado: “Match” seguir a emissão.

Apurações

- ✚ Central de verificação: Verificar as fotos, consultas, dados, documentações etc.
- ✚ Agente de Registro: Verificar se a foto está de acordo com os padrões de qualidade, se necessário realizar o recorte da foto do documento, salvar e realizar novo upload.

II. Atendimento Presencial

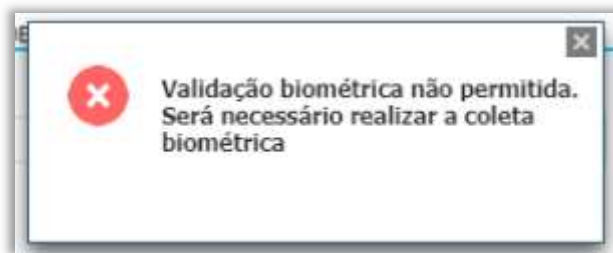
Uma vez que não foi possível concluir o atendimento por videoconferência, no atendimento presencial, o sistema não permitirá realizar o “Match Biométrico”.

Emissão com base biométrica

Obrigatoriamente o agente de registro deverá realizar uma nova coleta biométrica (digitais + foto), para atualização dos dados do cliente na base do PSBIO.

Emissão primária

Obrigatoriamente o agente de registro deverá realizar a coleta biométrica (digitais + foto), para cadastro dos dados do cliente na base do PSBIO.



12. Roteiro de Atendimento – Videoconferência.

Realizar ligação ao cliente para comunicar a validação e passar as primeiras orientações:

Script:

Bom dia/Boa tarde, Sou (nome do AGR) falo em nome da Valid Certificadora e serei responsável pelo seu atendimento.

O link para ingressar na videoconferência será enviado de acordo com o horário agendado via e-mail.

IMPORTANTE: Para acessar a videoconferência será necessário informar o código recebido no e-mail cadastrado.

Depois peço a gentileza que crie uma senha, (essa senha não deve conter caracteres especial, e favor tome cuidado com as letras maiúsculas e minúsculas). Esta senha é obrigatória para a instalação de seu certificado, **por favor anote.**

O certificado digital é um documento, em função disto, sua senha de instalação não poderá ser alterada ou recuperada.

Antes de iniciarmos a videoconferência por favor permaneça em um ambiente silencioso e neutro (sem quadros ou objetos que comprometa a gravação).

IMPORTANTE: não poderemos realizar o procedimento caso o(a) sr(a) esteja em movimento (dentro de veículos ou executando suas tarefas

cotidianas) peço ainda que esteja com sua documentação em mãos durante a videoconferência.

Até breve.

Observações: Para casos de validação de produto **A3 SEM MÍDIA**:

É necessário verificar com cliente na ligação e antes de iniciar a videoconferência se o cliente possui a mídia para instalação do certificado e suas respectivas senhas. Ex.: 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. Após realizar a ligação e orientar o cliente seguir com a gravação da videoconferência.

Importante! A ligação para o cliente para orientação e comunicação é obrigatória para qualquer atendimento e deverá ser realizada até 5 minutos antes do horário agendado.

12.1 Script de Validação por Videoconferência:

Olá Sr.(a)XXXX, sou a (o) agente de registro da AR (nome da AR) vinculado a AC VALID, serei responsável pela validação do seu certificado por videoconferência. Estamos validando o seu certificado (**Produto**) de Ticket: (**Ticket**)

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados, essa videoconferência está sendo gravada e se faz necessário à 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.

O(a) Sr.(a) está de acordo com os procedimentos? Podemos prosseguir?

Por gentileza confirme as seguintes informações:

Nome completo; CPF; Data de nascimento; Nome da mãe completo.

Importante: é necessário acrescentar mais perguntas conforme o script de perguntas, e se faz necessário que as escolha de forma aleatória.

Por favor apresente seu documento de identificação em frente a câmera. *(Análise a qualidade desta imagem, se estiver legível e seja possível fazer as devidas identificações, agradeça e prossiga com o atendimento).*

Após inserir o código recebido por e-mail, foi solicitado a criação de uma senha. Ela será utilizada durante a instalação de seu certificado. Conforme alinhado anteriormente, o certificado digital é um documento, por conta disso, a senha não pode ser recuperada ou alterada. O Sr.(a) anotou a senha cadastrada?

Descrição sobre senha e instalação do Certificado (A1 e A3)

Produto A1: Em até 40 minutos o Sr.(a) receberá no seu e-mail o link para fazer a instalação do certificado, após acessar este link será necessário inserir a senha criada e o ticket para concluir a instalação.

Produto A3 em Mídia: Seu (token/cartão) chegará em até 7 dias úteis via Correios no endereço informado, assim que a mídia chegar o(a) senhor(a) vai utilizar o link que recebeu via e-mail. Para fazer a instalação do seu certificado digital, mantenha seu (token/cartão) conectado no computador durante o procedimento.

O Sr.(a) tem alguma dúvida? caso o(a) Sr.(a) tenha alguma dificuldade técnica, solicitamos que acione nosso suporte.

Obrigado(a) a Valid Certificadora agradece sua atenção, tenha um bom dia/tarde/noite (saudação).

12.2 Script de Perguntas Pessoa Física:

Perguntas para certificados de Pessoa Física:

- ☐ 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?
- ☐ Qual o seu signo?

12.3 Script de Perguntas Pessoa Jurídica:

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?

13. Manual de Apoio ao cliente



COMO CONFIGURAR A MÁQUINA PARA A VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA:

Você receberá por e-mail, o link e o código para acessar a validação do seu certificado digital por videoconferência.

➤ E-mail com código:



Esse é um e-mail automático. Não é necessário respondê-lo.

Prezado(a) Cliente

Este é o código de validação que você deve preencher na tela de sua videoconferência para finalizar o processo corretamente.

659151256

Atenciosamente,

➤ E-mail com link para acesso:



Esse é um e-mail automático. Não é necessário respondê-lo.

Prezado(a) Cliente

Este é o link para você realizar a validação do seu certificado digital por videoconferência. [Acesse aqui](#)

Atenciosamente,

COMO CONFIGURAR A MÁQUINA PARA A VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA:

Ao clicar no link, você será direcionado a uma tela para inserir o código recebido no e-mail e depois deverá selecionar “VALIDAR OTP”.

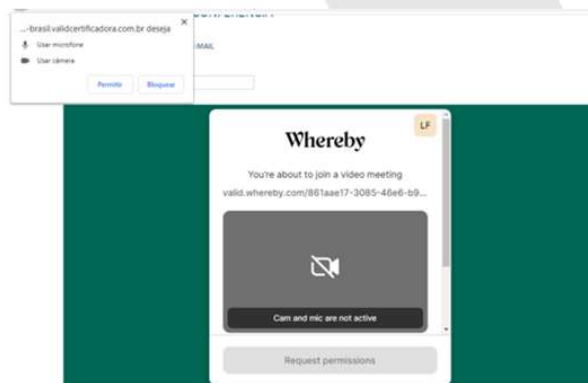
Nesta etapa, você autoriza a realização do processo de identificação, bem como a captura de fotografias/imagens, voz e documentos de identificação para manutenção da gravação em dossiê eletrônico.



The screenshot shows the Valid website interface. At the top, there's a blue header with the 'VALID' logo and navigation links. Below the header, the page title is 'VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA'. The main content area prompts the user to 'DIGITE O CÓDIGO RECEBIDO POR E-MAIL' and features a text input field labeled 'CÓDIGO*' and a blue button labeled 'VALIDAR OTP'. At the bottom, there is a small disclaimer in Portuguese regarding the authorization of identification and data capture for the electronic dossier.

COMO CONFIGURAR A MÁQUINA PARA A VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA:

Para iniciar a videoconferência, selecione “Request permissions” e depois em “PERMITIR”, para que o aplicativo tenha acesso a webcam e audio do seu computador.





COMO CONFIGURAR A MÁQUINA PARA A VALIDAÇÃO POR VIDEOCONFERÊNCIA:

O agente de registro confirmará alguns dados e iniciará o processo de validação do certificado digital por videoconferência.



14. FAQ AR

1. O batimento biométrico pode ser junto a uma base oficial nacional e no PSBIO?

Não é obrigatório a realização da consulta em ambas as plataformas, entretanto a emissão só será validada após as consultas e Match em uma das plataformas.

Em emissões com base biométrica, será considerado o Match entre a foto capturada, documento de identificação e consulta no PSBIO e GIS.

Em emissões primárias, será considerado o Match entre a foto capturada, documento de identificação e consulta no Datavalid.

2. Quanto tempo as bases biométricas vão retornar com a validação da biometria?

A norma não estabelece tempo mínimo ou máximo.

3. A AC a seu critério pode criar um App de captura prévia da foto do titular ou somente no atendimento?

Na Valid Certificadora a captura da foto facial (biometria) se dá no momento da videoconferência, quando o requerente autoriza expressamente o processo de emissão de certificados digitais da ICP- Brasil.

4. Faremos consulta de biometria nas bases Civil Nacional (ICN), mantida pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE)?

Neste primeiro momento, a consulta estará interligada à base do DENATRAN e PSBios. A base do ICN (TSE) não está disponível para integração com os sistemas das ACs.

5. Caso exista divergência de dados entre a base da CNH e os documentos apresentados ou Receita Federal, o que fazer?

A AR deverá orientar o cliente:

Se for divergências cadastrais, o cliente deverá procurar o órgão para correção.

6. Caso a CNH não tenha sido renovada, haverá problemas para emissão do certificado? A base estará válida?

A situação da CNH não impedirá a emissão do certificado, para batimento biométrico faremos a consulta das informações documentais e biométricas.

7. A AC pode aprovar o certificado para uso imediato c/ match no seu próprio PSBio?

O batimento biométrico é realizado junto a uma base nacional ou consulta a toda rede de PSBios vinculados à ICP-Brasil.

8. Pode acontecer de não ocorrer o match facial (DI x Foto da Vídeo)? O que fazer nesta situação?

O sistema permitirá que o Agente de Validação faça 5 tentativas de match, caso o match não ocorra, o sistema selecionará a melhor captura e este dossiê será direcionado para análise de inconsistências pela CV.

9. Caso o cliente informe que esqueceu a senha de identificação durante o processo de validação, conseguimos alterá-la?

Sim, a AC VALID implementou uma melhoria, onde será possível cadastrar nova senha de identificação durante o processo de validação, visando aumentar a segurança do processo.

Reforçamos que a senha deverá ser alterada exclusivamente pelo cliente.

10. Na hora da instalação do certificado, podemos alterar a senha de identificação?

Não, solicitamos que as ARs orientem seus agentes a questionarem a alteração desta senha durante o processo de validação. Após finalizada esta etapa, não será possível voltar o status da solicitação ou fazer qualquer outra alteração.

11. Quais documentos podem ser anexados no campo DI (novo)?

Poderá anexar qualquer documento de identificação com foto válido (vide validar). O arquivo deverá ser salvo com as extensões .png ou .jpg, pois o sistema redimensionará o documento anexo para o batimento biométrico.

12. O fundo da foto atrapalha o match?

A [IN 24_2022](#) flexibilizou alguns parâmetros na captura de fotos e os requisitos mínimos devem ser atendidos antes de iniciar o atendimento.

Veja algum deles: Rosto centralizado, ocupando 70 a 80% da fotografia e ombros alinhados; Rosto virado para frente e com expressão neutra; Iluminação uniforme.

13. O cliente possui cadastro na base do PSBio e possui CNH, se acaso o match não se der no PSBio, como fazer?

Neste caso, o processo será direcionado para a análise de inconsistências da CV.

14. Se o cliente fizer a emissão primária, ele precisará realizar no próximo ano a emissão presencial?

Não, esta implementação define que o cliente poderá realizar outras emissões no formato de videoconferência desde que realizado o Match, por isso enfatizamos que a qualidade da foto é essencial para emissões futuras.

15. Posso emitir produtos SSL por videoconferência?

Não, os produtos SSL necessitam de outras verificações e por este motivo as emissões necessitam da assinatura do termo de titularidade manuscrita.

16. Poderá ser emitido para qualquer produto e validade?

Sim, a videoconferência pode ser realizada independente do produto e validade, com exceção dos Certificados SSL, pois normativamente o termo deve ser assinado de forma manuscrita.

17. Existe algum Manual com dicas de como ter maior precisão e sucesso no match entre foto coletada com a foto da CNH em upload?

Em nossos materiais de treinamento da videoconferência temos dicas de todos os pontos importante na captura ideal da foto.

Ressalto que o 1º Match (Foto vídeo x Foto DI) não necessariamente deve ser feito com a Foto da CNH e sim de

qualquer Documento de Identificação aceitável para o processo, neste caso o importante é ter o cadastro na base do DENATRAN (Base Oficial) e não apresentação da CNH.

15. FAQ Cliente final

1. **Nunca tive certificado posso fazer a primeira emissão através da videoconferência?**

Sim, desde que possua CNH.

2. **Como funciona a videoconferência para emissão primária?**

Serve para substituir o processo presencial, com a mesma validade jurídica e segurança equiparada.

3. **Caso eu não tenha biometria cadastrada, posso fazer a emissão por videoconferência?**

Sim, mas vale ressaltar que para primeira emissão do certificado através da videoconferência é obrigatório possuir CNH, visto que de acordo com a normativa o batimento biométrico será realizado com a base oficial do Denatran.

4. **Comecei a tirar a CNH e já cadastrei a biometria no Denatran, já posso tirar o certificado digital por emissão primária? Ainda não tenho CNH.**

Não, somente após emissão do documento.

5. **Se a CNH estiver danificada, o que fazer?**

Poderá apresentar outro documento de identificação válido com foto. Para consulta da biometria não há implicações, desde que possua cadastro biométrico no Denatran.

6. Perdi/roubaram minha CNH, o que devo fazer no momento da apresentação dos documentos na Videoconferência de emissão primária?

Deverá apresentar outro documento de identificação válido com foto, o importante é que o cliente possua cadastro junto ao Denatran (CNH). Para consulta da biometria não há implicações, desde que possua cadastro biométrico no Denatran.

7. Muda alguma coisa na lista de documentos a serem apresentados para videoconferência de emissão primária?

Não, a lista de documentos permanece a mesma. (Vide <https://ajuda.validcertificadora.com.br/documentos-necessarios>)

8. A videoconferência de emissão primária tem algum custo?

O custo é somente da aquisição do certificado. Não há custo para a validação por videoconferência.

9. Consigo alterar a minha senha de identificação?

Sim, no momento da validação o agente de registro conseguirá realizar o procedimento para que você atualize sua senha.