



# INSTRUÇÕES

para que a **videoconferência**  
seja realizada com sucesso.

1

Certificados e-CNPJ A1 são feitos em nome do **sócio administrador,** ou seja, o representante legal **que assina na Receita Federal;**



2

O documento do cliente deve **ser anexado** no momento do agendamento;



3

Caso o Agente faça o agendamento para seu cliente, certifique-se de que o número do **celular** cadastrado **esteja correto.**



---



## Orientações básicas para o atendimento:

**A** Nossos atendimentos  
seguem o **horário de Brasília;**





## Orientações básicas para o atendimento:

**B** Atendemos com horário agendado. Instrua o cliente a clicar no link da vídeo conferência **no horário escolhido** ou solicitar ajuda ao Agente caso estiver com dificuldades para acessar. Após **10 minutos de tolerância** o atendimento deverá ser **reagendado**;





## **Orientações básicas** para o atendimento:

- C** Esteja com o **documento em mãos** no momento da videoconferência (o mesmo adicionado no agendamento);





## Orientações básicas para o atendimento:

**D** A videoconferência é feita  
**somente** pelo dono do certificado;







## Orientações básicas para o atendimento:

**E** Pode ser feita pelo whatsapp clicando no link que será enviado minutos antes do horário escolhido ou então acessar pelo link enviado para o e-mail que foi cadastrado. **Não é necessário ligar para o Atendente!**





## Orientações básicas para o atendimento:

**F** Quando certificado for **PJ**, será perguntado ao cliente os **dados da empresa** (Razão Social - não Fantasia - e CNPJ). O ideal é o cliente ter todos os dados em mãos.





## Orientações básicas para o atendimento:

**G** O atendimento da videoconferência **é rápido! Evite lugares movimentados** (Ex: restaurantes, shopping...) ou até mesmo dirigindo. Essa interferência *pode causar recusa do processo*. O cliente deve estar em um ambiente adequado e com internet estável;

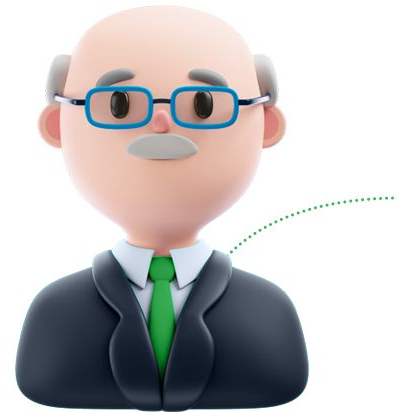


---



## Orientações básicas para o atendimento:

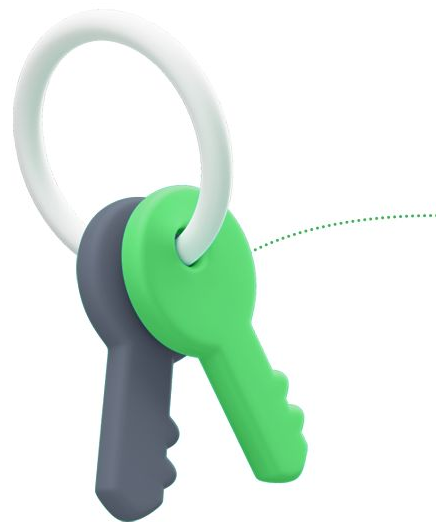
**H** Cliente com mais idade ou que não tem facilidade em mexer com tecnologia: O ideal é ter alguém por perto **para auxiliar**. Caso não tenha, oriente a clicar no link para que seja possível iniciar o processo.





## Orientações básicas para o atendimento:

1 A **senha** para a baixa do certificado é gerada no momento do agendamento. Peça ao cliente **anotar** para que não haja necessidade de refazer o processo ou até a perda do certificado. Depois de baixado é gerada a senha oficial.





## Orientações básicas para o atendimento:

❏ Caso faça a videoconferência pelo aparelho **celular**, não esqueça de **regular o volume** para que possa compreender as instruções da(o) Agente.

