



# Roteiro de perguntas para realizar videoconferência no SCDS

## Certificação Digital

Superintendência de Produtos e Serviços - Operações  
DIOPE/SUPOP  
Maio de 2020



## Mensagens padronizadas para início da videoconferência

### IMPORTANTE:

- O AGR deve se certificar que a face do requerente esteja enquadrada corretamente, se for o caso, solicitar ao requerente que fique mais distante ou mais próximo da câmera para melhor visualização.
- O AGR deve certificar-se que os dados do documento apresentado estão legíveis; se necessário peça que o documento seja afastado ou aproximado mais da câmera para melhorar o foco da imagem.

Abaixo estão as frases que devem ser faladas pelo AGR ao requerente no início do atendimento por videoconferência. Nesse momento a gravação já deverá estar em curso.

**FRASE 1:** Bom dia/tarde Sr(a). NOME DO CLIENTE, seja bem-vindo(a) a Videoconferência da AR \_\_\_\_\_.

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

**FRASE 3:** Meu nome é \_\_\_\_, sou Agente de Registro na AR \_\_\_\_\_ e farei o seu atendimento. Hoje é dia ( **Informar data com dia, mês, ano e hora** ).

**FRASE 4:** Por favor nos informe o seu nome completo, seu CPF e data de nascimento.

**FRASE 5:** O Sr(a) \_\_\_\_\_ autoriza a AR \_\_\_\_\_ realizar sua identificação, capturando sua imagem e voz, para inclusão no dossiê eletrônico de seu certificado digital, perante a AC SERPRO ?

**FRASE 6:** 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 preferencialmente sem óculos.** )

**FRASE 7:** Por favor apresente seu documento de identificação próximo à câmera para que eu possa visualizá-lo.

**FRASE 8:** Sr(a). \_\_\_\_\_, estou enviando um código de verificação ao seu email, 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.** )

**FRASE 9:** Sr(a). \_\_\_\_, faremos algumas perguntas que devem fazer parte desta gravação.

**O AGR deverá fazer as perguntas conforme [Lista das Perguntas](#) abaixo.**

**FRASE 10:** Sr(a). \_\_\_\_\_, agradecemos por escolher a AR \_\_\_\_\_. Se a qualidade das imagens ficou adequada o(a) Sr(a) receberá as orientações para baixar seu certificado digital em seu email. Caso a qualidade não esteja satisfatória será necessário refazer a gravação. Estou encerrando a gravação. ( **encerrar a gravação após a leitura completa da frase** )

## Listas das Perguntas

O AGR deverá fazer **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 requerente ou armazenadas nos dossiês.

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

Signo	Período para verificação
Aquário	21 de janeiro à 19 de fevereiro
Peixes	20 de fevereiro à 20 de março
Áries	21 de março à 20 de abril
Touro	21 abril à 20 maio
Gêmeos	21 de maio à 20 de junho
Câncer	21 junho à 21 de julho
Leão	22 de julho à 22 de agosto
Virgem	23 agosto à 22 de setembro
Libra	23 de setembro à 22 de outubro
Escorpião	23 de outubro à 21 de novembro
Sagitário	22 de novembro à 21 de dezembro
Capricórnio	22 de dezembro à 20 de janeiro

Na videoconferência, que envolva a emissão de certificados digitais para Pessoa Jurídica, podem ser combinadas as **três** perguntas entre aquelas relacionadas ao responsável pelo certificado (acima listadas) e as relacionadas à própria pessoa jurídica, conforme abaixo:

- 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?