



Nunca foi tão fácil e seguro
conhecer e autenticar **usuários.**





Onboarding do usuário



Módulo 01

Onboarding Digital

Módulo 02

Utilizando o Sistema

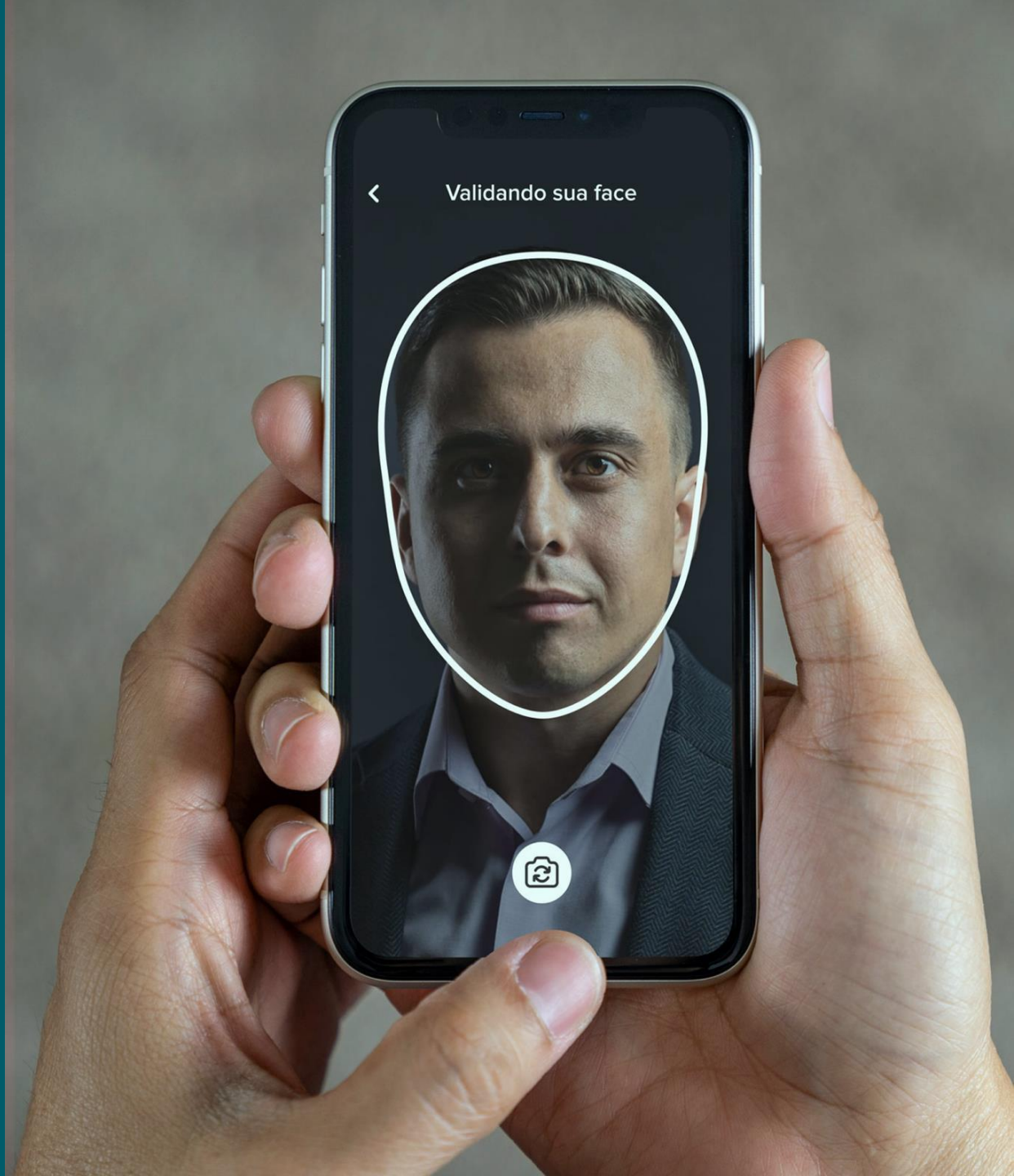
Módulo 03

Boas Práticas



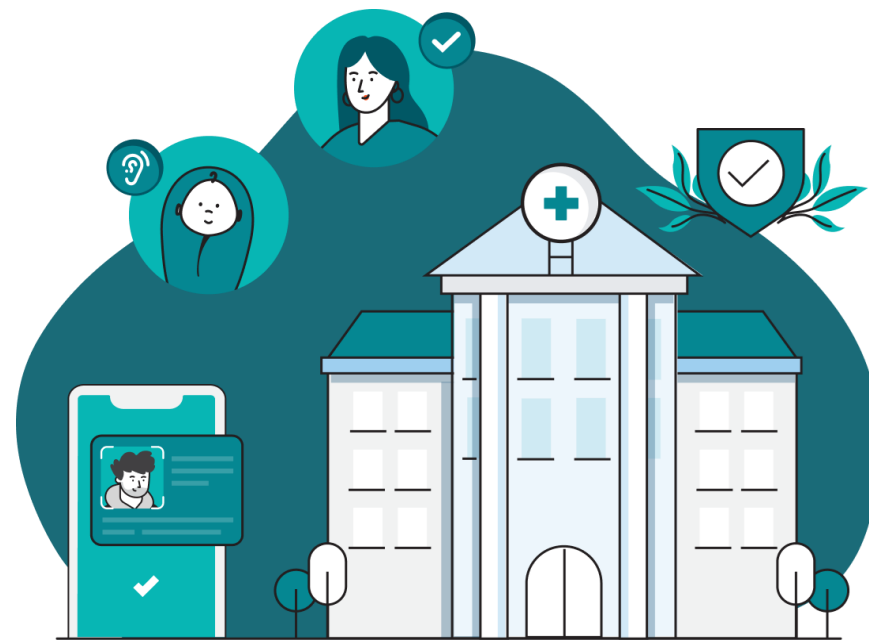
Módulo 01

Onboarding Digital



Módulo 01 – Onboarding Digital

- O que é o Onboarding Digital?
- Módulo Desk
- App de atendimento



● O que é o Onboarding Digital?

O Onboarding Digital é uma plataforma voltada para o processo de user onboarding*, cuja premissa é a integração de usuários e clientes com a empresa ou organização.

A plataforma dispõe de diversos recursos, entre eles:

- Interface para atendente;
- Capturas de dados;
- App para atendimentos.

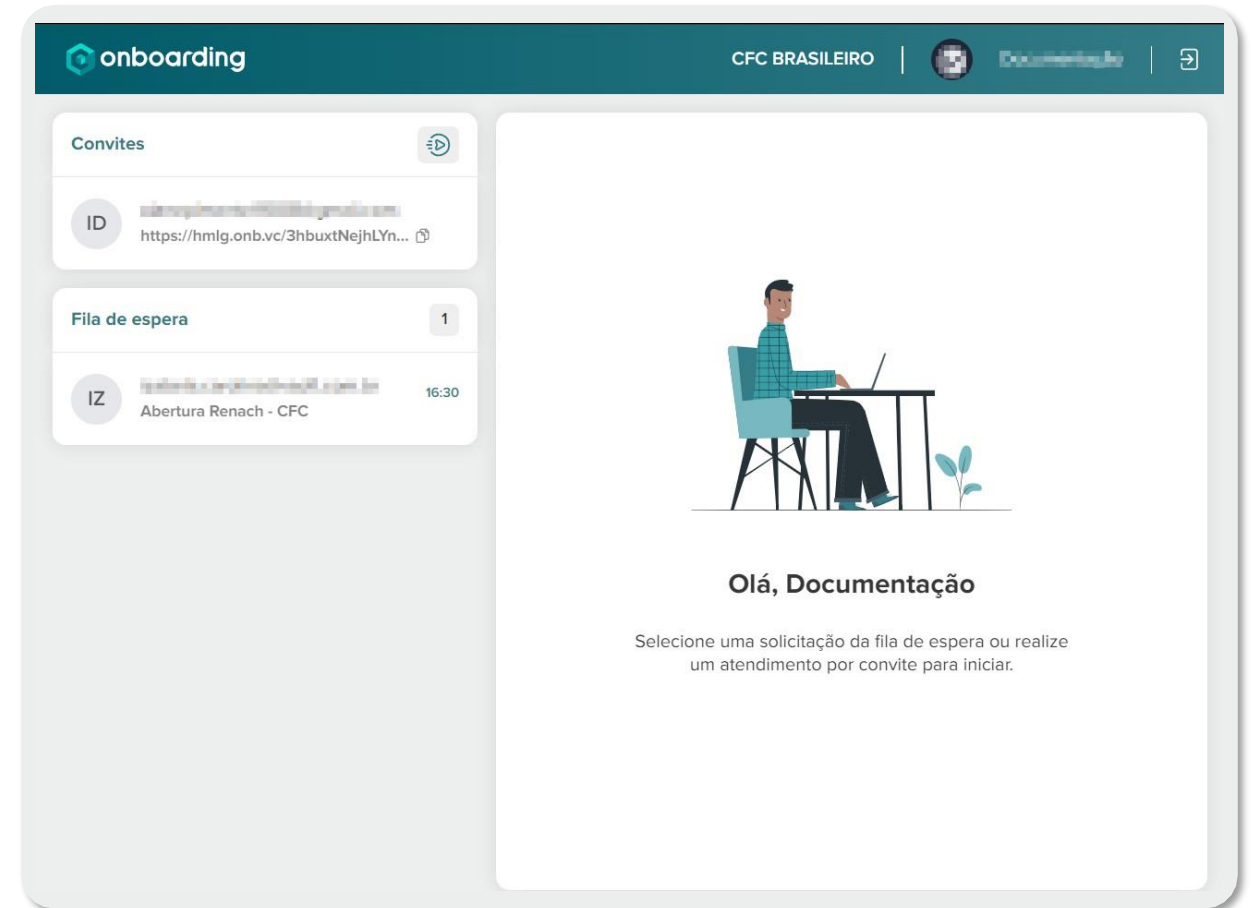


● Módulo Desk

Os atendimentos são feitos através do Módulo Desk. Nesse módulo o atendente realiza o acompanhamento de atendimentos por meio de duas funcionalidades: Convite e Fila de espera.

Convite - essa funcionalidade do sistema permite que o atendente envie um convite de atendimento para um cliente.

Fila de espera - essa funcionalidade organiza os atendimentos por ordem de requisição e auxilia o atendente organização dos atendimentos.

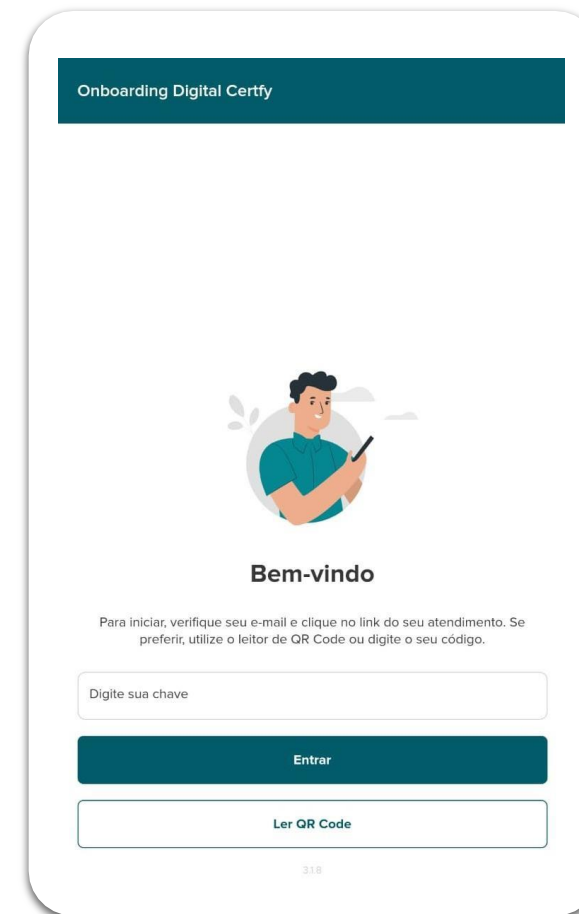


● App de atendimento

O Onboarding Digital também conta com um aplicativo de atendimento, que está disponível para download na PlayStore, loja de aplicativos Android.

É por meio do app que o cliente irá receber atendimento, coletar dados biométricos e biográficos para realização de cadastro.

A solicitação de atendimento deve ser feita por meio de convite enviado por e-mail.



● App de atendimento

Para receber atendimento, o cliente precisa informar ao atendente do CFC um e-mail válido para que seja enviado o convite de atendimento.

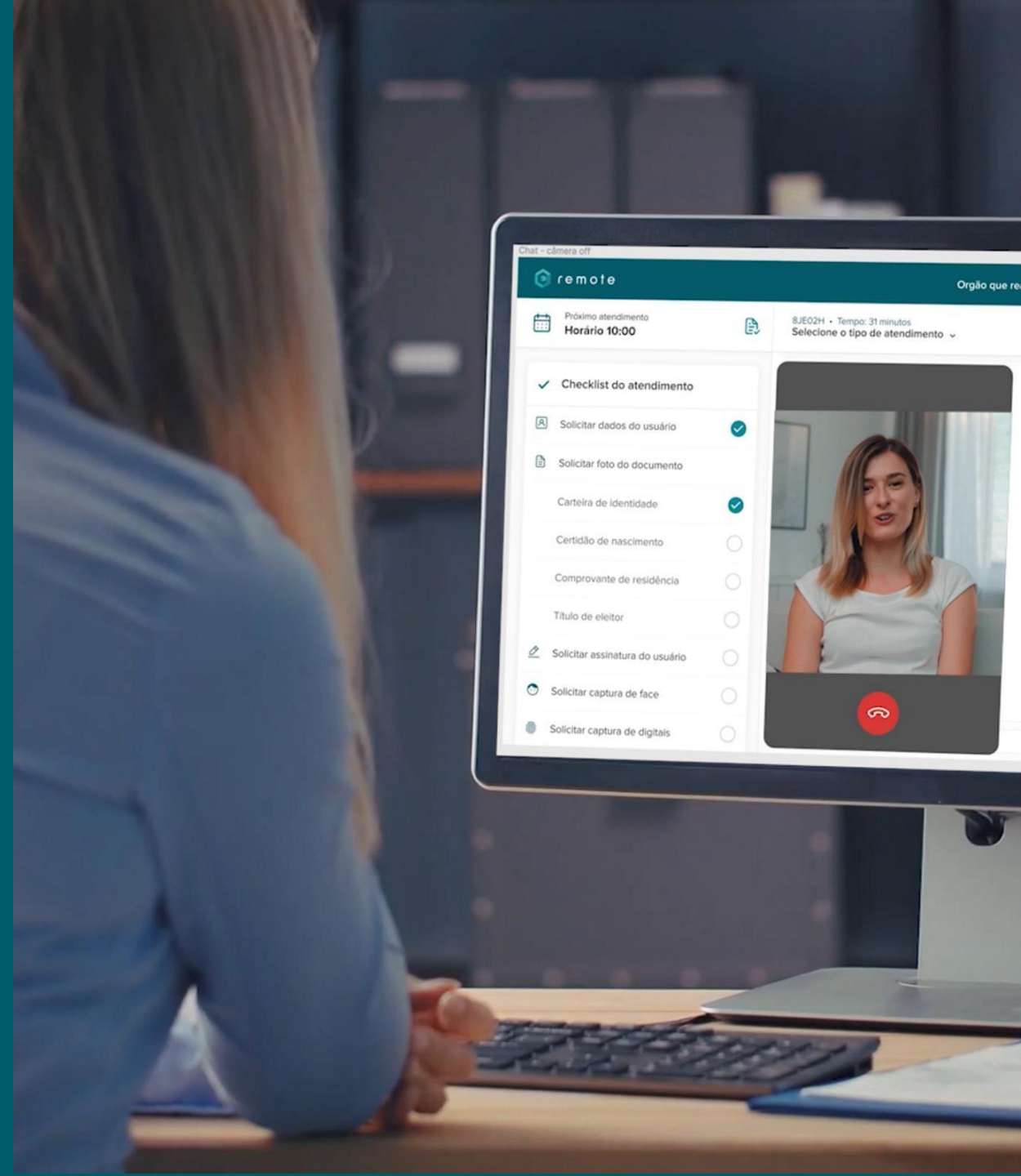
O convite de atendimento está disponível no e-mail após o envio. Para acessar o atendimento basta clicar sobre o botão "iniciar atendimento".

Caso o cliente insira um e-mail errado ou que não utiliza mais, precisará informar um novo.



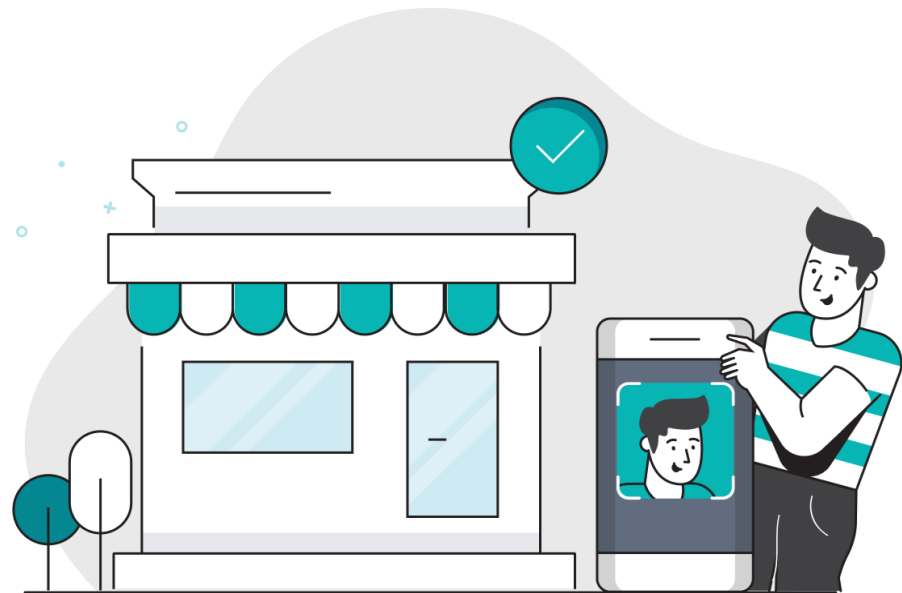
Módulo 02

Utilizando o sistema



Módulo 02 – Utilização do sistema

- Fluxo de atendimento
- Captura de dados





● Fluxo de atendimento

O fluxo de atendimento para **Abertura de RENACH** possui 6 etapas principais de sendo elas:

- Coleta de dados pessoais;
- Captura de biometria digital;
- Captura de biometria Facial;
- Coleta de endereço;
- Seleção de tipo de habilitação;
- Processamento de dados para abertura de RENACH.

Restando ainda 3 etapas opcionais, que são:

- Consulta de boleto;
- Consulta Detran;
- Dados do estrangeiro e naturalizado.

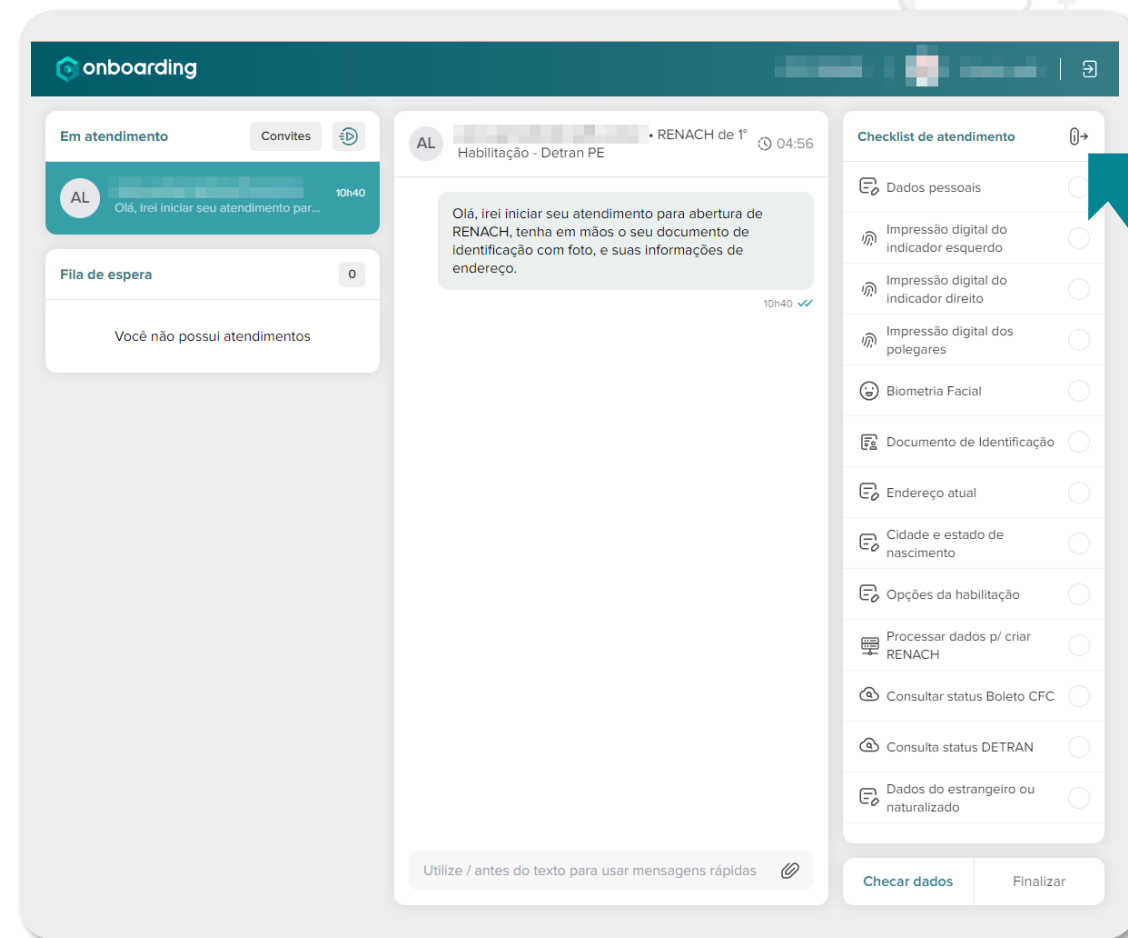
Neste material, serão abordadas cada etapa separadamente.

● Abertura de RENACH

Checklist de atendimento

Para realizar a abertura de RENACH é necessário fazer a captura dos dados do candidato. No Módulo Desk, quando o atendente dá início a um atendimento, surge na lateral da tela um “Checklist de atendimento”.

- Para solicitar o envio de uma informação, o atendente irá selecionar a captura clicando sobre ela, no checklist de atendimento.
- É importante que o atendente siga a ordem de capturas do checklist, para que o atendimento ocorra sem nenhuma dificuldade.



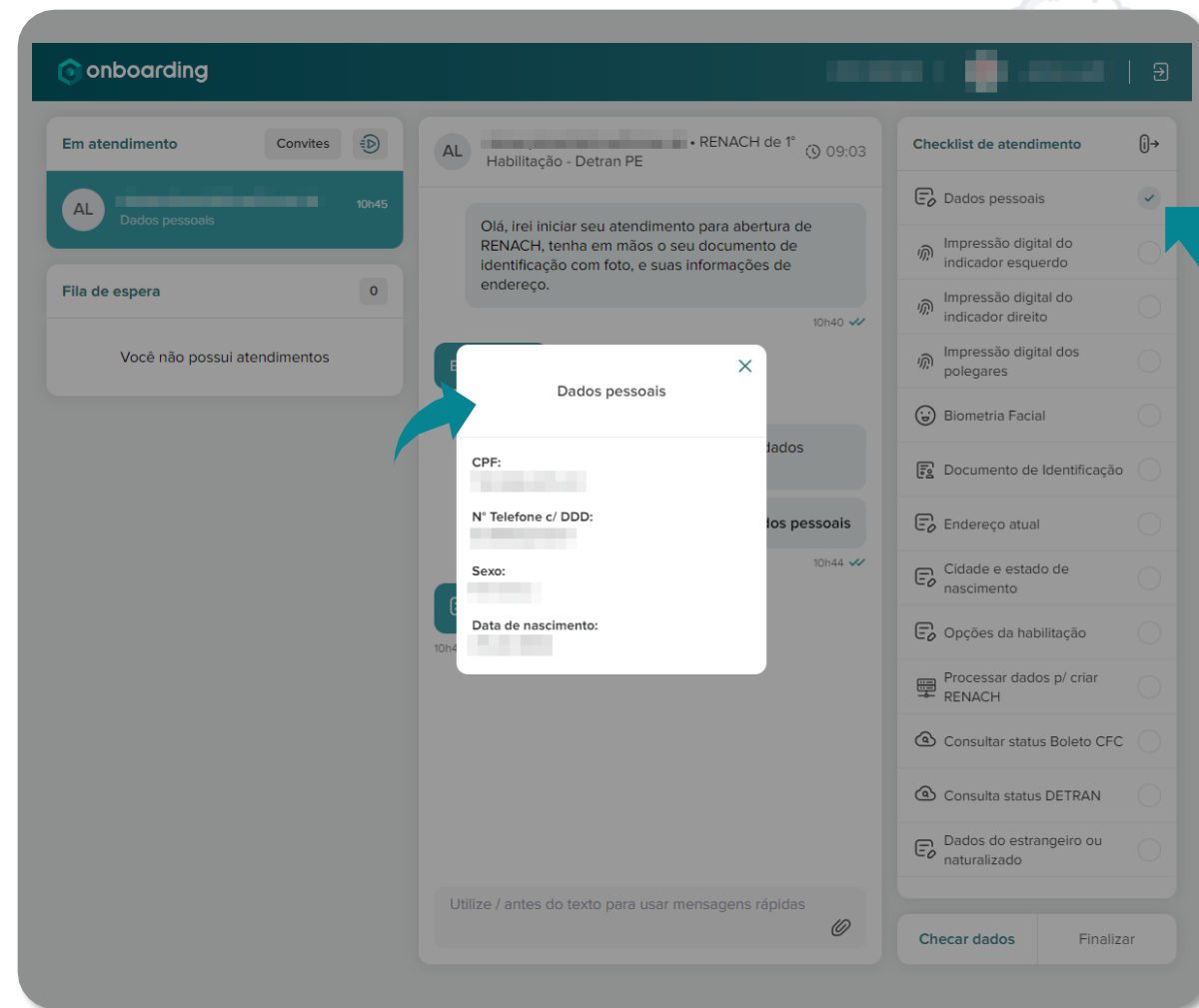
● Abertura de RENACH

Captura de dados pessoais

A captura de dados pessoais é a primeira a captura a ser realizada. Nesta captura é enviado ao candidato um formulário para preenchimento dos dados pessoais. Os dados a serem preenchidos são:

- CPF;
- Número de telefone;
- Sexo;
- Data de nascimento.

Para conferir os dados basta clicar sobre o retorno de captura enviado no chat.



● Abertura de RENACH

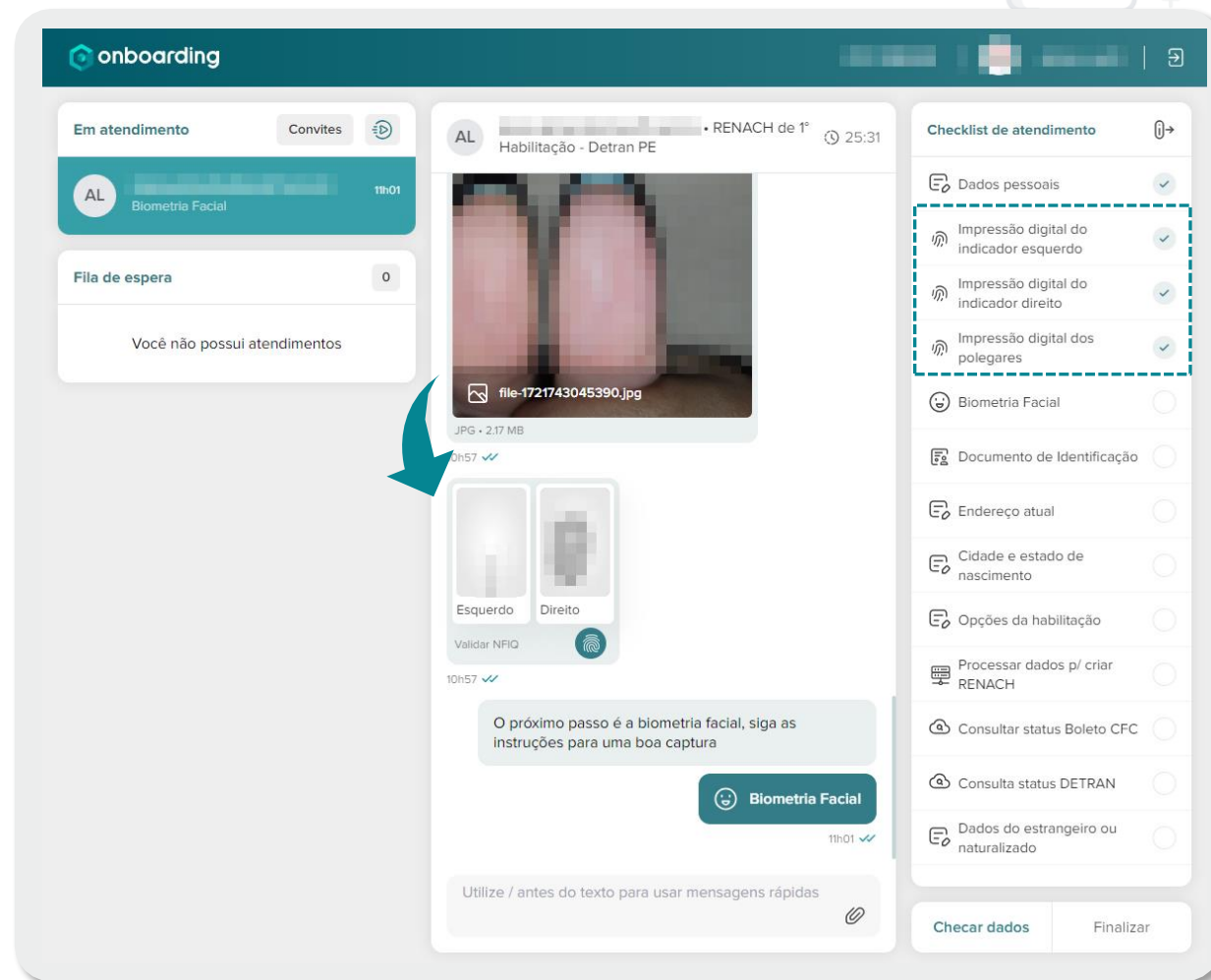
Captura de Digitais

A captura de digitais também é realizada a partir da câmera do smartphone. E nessa captura serão extraídas as minúcias da digital.

As minúcias extraídas receberam um número de 1 à 5. Para verificar se as capturas estão com boa qualidade, basta clicar na informação que é mostrada logo abaixo da foto da captura.

- Capturas com valor menor ou igual a 3, são consideradas de boa qualidade.
- Capturas com valor maior que 3 devem ser descartadas.

Caso a digital apresente qualidade ruim, é necessário reenviar o formulário para que seja feita uma nova captura.

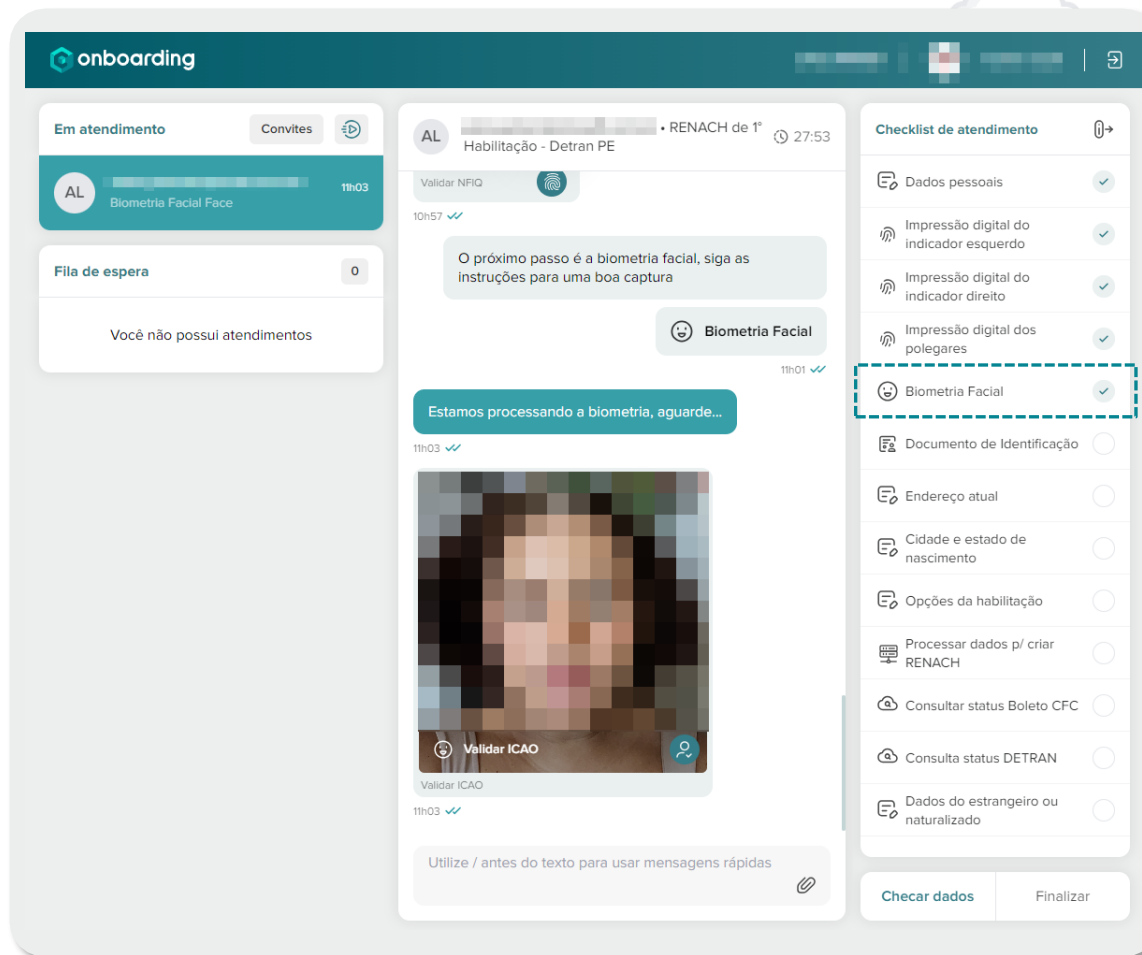


● Abertura de RENACH

Captura de face - Selfie

A captura de face é realizada a partir da câmera do smartphone, e o candidato receberá toda assistência para realizá-la em seu aparelho, então não se preocupe.

Após a realizar a captura, ficará sinalizado com um marcador lateral que foi concluída. Auxiliando o atendente no entendimento do que já foi realizado ou não.

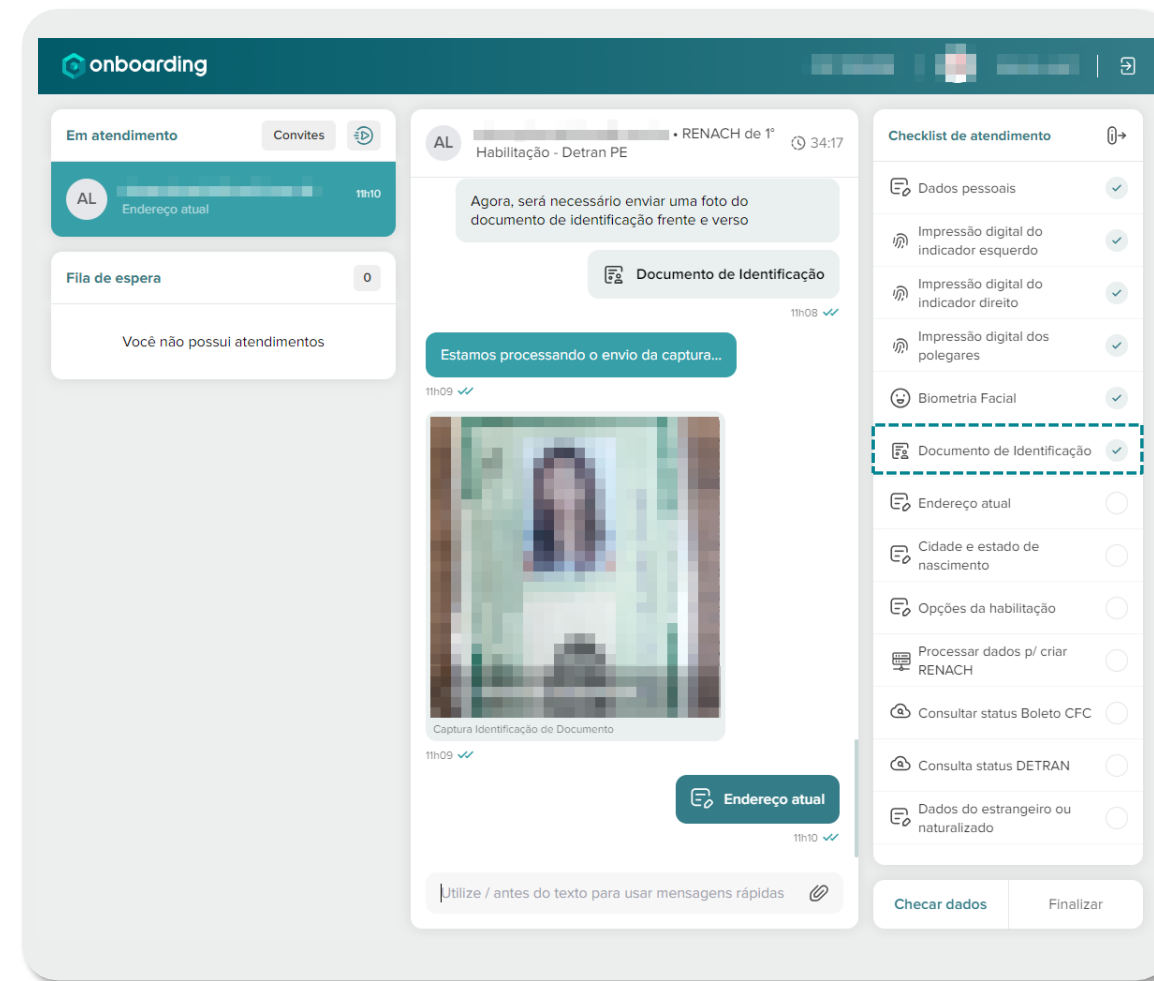


● Abertura de RENACH

Captura de documento

A captura de documento é feita através de uma foto do documento de identificação. Ao selecionar a captura será solicitado ao candidato que tire uma foto do seu documento de identificação.

É importante que a captura seja feita com a maior qualidade possível, sem sombreamento e imagem borrada.



● Abertura de RENACH

Dados de endereço – Cidade e estado de nascimento

Para capturar os dados de endereço é necessário enviar os formulários **Dados de endereço** e **Cidade e estado de nascimento**.

É importante que o CEP informado no formulário **Dados de endereço**, seja pertencente ao estado, para que a abertura de RENACH seja feita corretamente.



The screenshot displays the 'onboarding' interface for a user named 'AL' (Habitação - Detran PE). The interface is divided into three main sections:

- Left Panel (Navigation):** Includes 'Em atendimento' (1 invite), 'Fila de espera' (0), and a message 'Você não possui atendimentos'.
- Center Panel (Chat/Task Log):** Shows a list of tasks with timestamps and status (checked/unchecked). The tasks include:
 - 11h09 ✓: Documento de Identificação (with image capture)
 - 11h09 ✓: Endereço atual
 - 11h10 ✓: Preencha os dados de endereço no formulário acima
 - 11h12 ✓: Endereço atual
 - 11h14 ✓: (Empty task)
- Right Panel (Checklist de atendimento):** A list of tasks to be completed, with 'Endereço atual' and 'Cidade e estado de nascimento' highlighted by a dashed red box. The checklist items are:
 - Dados pessoais ✓
 - Impressão digital do indicador esquerdo ✓
 - Impressão digital do indicador direito ✓
 - Impressão digital dos polegares ✓
 - Biometria Facial ✓
 - Documento de Identificação ✓
 - Endereço atual ✓**
 - Cidade e estado de nascimento ✓**
 - Opções da habitação ○
 - Processar dados p/ criar RENACH ○
 - Consultar status Boleto CFC ○
 - Consulta status DETRAN ○
 - Dados do estrangeiro ou naturalizado ○

At the bottom right, there are buttons for 'Checar dados' and 'Finalizar'.

● Abertura de RENACH



Opções de Habilitação

O formulário de dados da habilitação irá coletar informações relacionadas ao tipo de habilitação que o candidato deseja se certificar. Os campos a serem preenchidos são:

- Categoria;
- EAR;
- Ponto de atendimento.

Vale salientar que a opção de EAR só poderá ser selecionado em casos de primeira habilitação das categoria A e A+B.

The screenshot shows the 'onboarding' app interface. The main screen displays a checklist of items to be completed, including 'Dados pessoais', 'Impressão digital do indicador esquerdo', 'Impressão digital do indicador direito', 'Impressão digital dos polegares', 'Biometria Facial', 'Documento de Identificação', 'Endereço atual', 'Cidade e estado de nascimento', 'Opções da habilitação', 'Processar dados p/ criar RENACH', 'Consultar status Boleto CFC', 'Consulta status DETRAN', and 'Dados do estrangeiro ou naturalizado'. The 'Opções da habilitação' item is selected, and a modal form is open over it. The modal form contains the following information:

- Categoria: A
- EAR?: NÃO
- Ponto de atendimento: CARUARU SHOPPING

A blue arrow points to the 'Processar dados p/ criar RENACH' button in the checklist on the right.

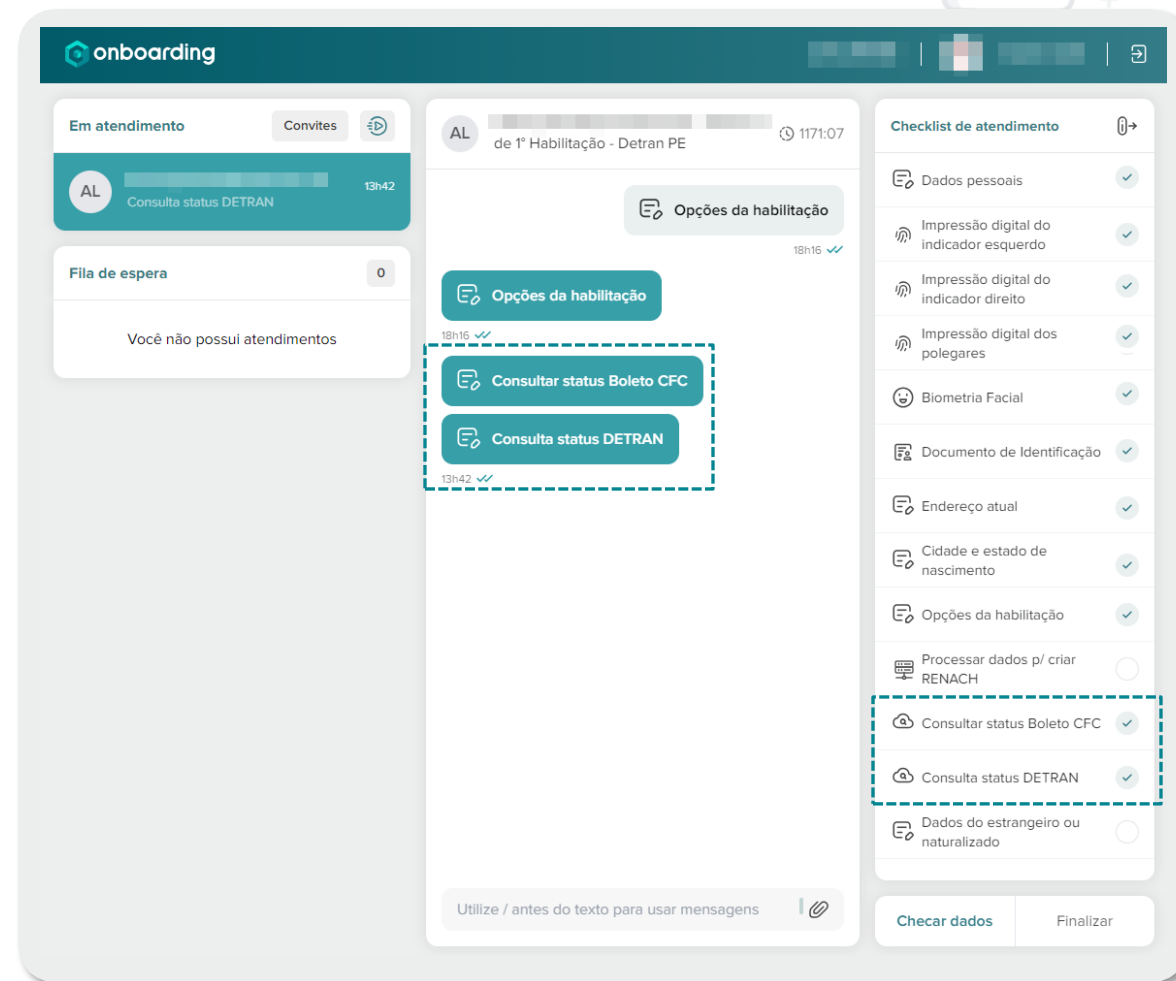
● Abertura de RENACH

Consulta de dados

Esta etapa não é obrigatória para abertura de RENACH, mas pode ser feita para verificar as informações referentes ao candidato.

Utilize para verificar o status de pagamento do boleto do CFC e para consultar se o status DETRAN;

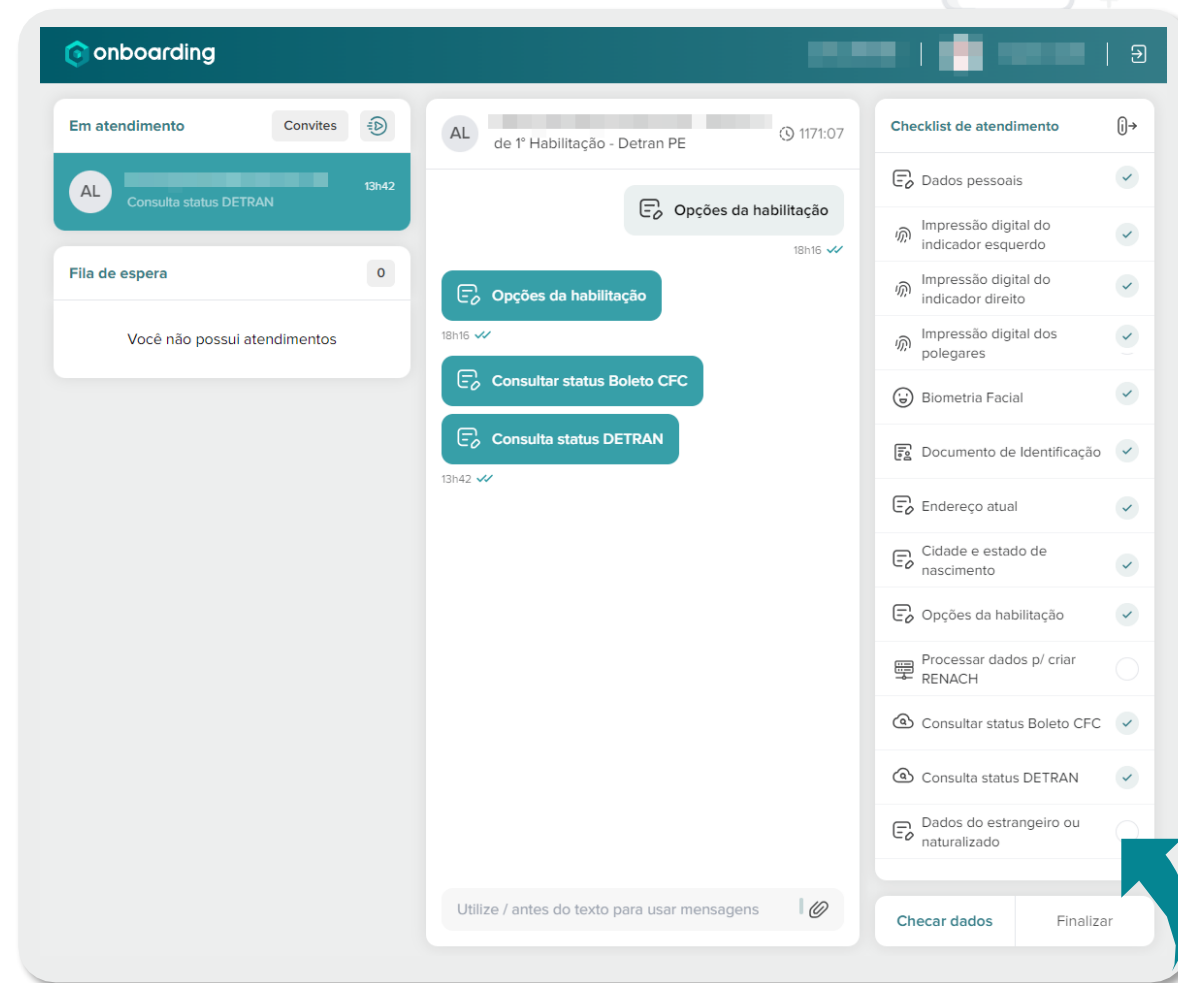
Em caso de boleto do CFC em aberto, o atendente deve solicitar o pagamento para que a abertura de RENACH seja efetuada.



● Abertura de RENACH

Dados de estrangeiro ou naturalizado

Esta captura deve ser feita apenas para pessoas naturalizadas ou estrangeiras. Sendo assim não é obrigatória em todos os atendimentos de abertura de RENACH.



● Abertura de RENACH

Processamento de RENACH

Ao finalizar as capturas e formulários obrigatórios, basta clicar sobre a opção **Processar dados p/ criar RENACH**, após clicar nessa opção será mostrado na tela o retorno referente ao sucesso da operação.

Copie o número de RENACH para emitir a guia no site do DETRAN.



CL [redacted] • RENACH de 1ª Habilitação - Detran PE 33:15

10h46 ✓
Consulta status DETRAN

10h46 ✓
Consulta status DETRAN

10h46 ✓
O seu RENACH de nº PE12... de primeira habilitação criado com sucesso! Não deixe de anotar este número, pois ele será essencial para dar seguimento a seu processo de obtenção da CNH. Esse atendimento já pode ser encerrado.

10h47 ✓
Utilize / antes do texto para usar mensagens rápidas

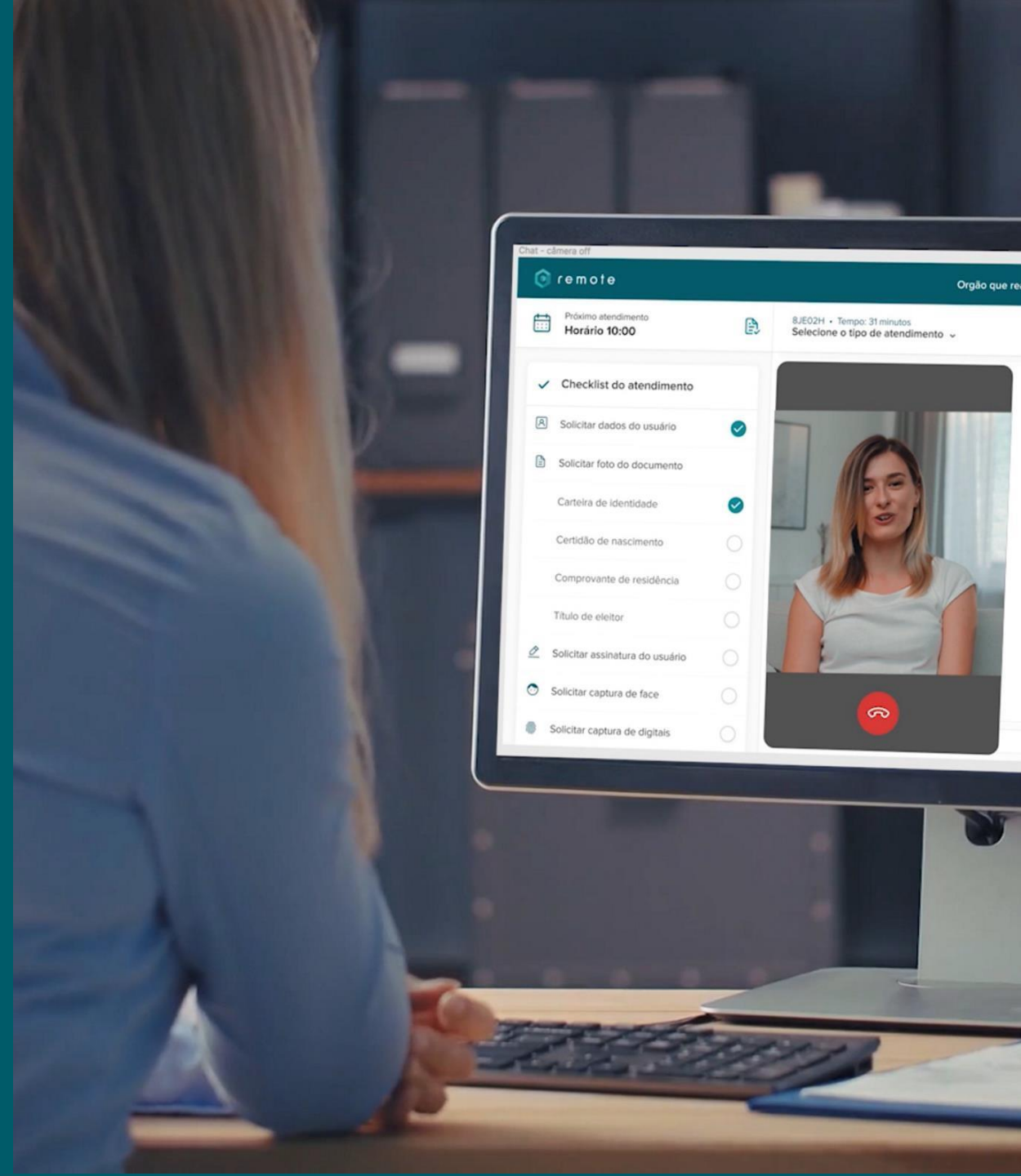
Checklist de atendimento

- Endereço atual ✓
- Cidade e estado de nascimento ✓
- Opções da habilitação ✓
- Processar dados p/ criar RENACH
- Consultar status Boleto CFC ✓
- Consulta status DETRAN ✓
- Dados do estrangeiro ou naturalizado

Checar dados Finalizar

Módulo 03

Boas Práticas



Módulo 03 – Boas Práticas

- Captura de dados biográficos
- Captura biométrica



● Captura de dados biográficos

Boas práticas

Na captura de dados biográficos é importante que o atendente direcione o candidato, para que ele envie os dados corretamente. Recomenda-se que o atendente se atente às seguintes informações:

1. Preenchimento dos dados de contato, com dados válidos;
2. Informações de dados pessoais precisam ser informadas corretamente;
3. A foto do documento precisa ser condizente com o tipo de documento selecionado no formulário.





● Captura biométrica

Boas práticas

A captura biométrica deve ser totalmente assistida pelo atendente. Pois a captura precisa ser de boa qualidade para que não haja problemas futuros de validação, ou até mesmo impacte na abertura de RENACH.

Captura de face

Na captura de face é importante considerar a verificação feita pelo sistema, onde serão mostrados os pontos a serem considerados para uma boa captura. Mas para agilizar o atendimento, o atendente pode repassar as seguintes orientações:

- Realizar a captura em um ambiente iluminado, com iluminação direta na face;
- Não utilizar acessórios como óculos, chapéu e lenços.

Captura de Digitais

Na captura de digitais, o sistema fará uma verificação de qualidade das minúcias extraídas. O atendente deverá verificar se as digitais extraídas atendem aos padrões de qualidade, sendo:

- Digitais com numeração maior que 2, devem ser descartadas;
- Digitais com numeração menor que 2, atendem ao padrão de qualidade. Se uma digital apresentar o NFIQ 2, é suficiente.



Obrigado.





certfy.id

