Prepare seu atendimento online

Acesso à sala, confirmação de e-mail e teste de vivacidade para validação da identidade.

O que mudou neste guia
A apresentação de documento em mãos durante a videochamada deixou de ser uma etapa obrigatória do fluxo aqui orientado. A validação inclui o teste de vivacidade. Siga as instruções da plataforma e do Agente de Registro.

01 Abra o link enviado pela Agilize

Acesse o link de videoconferência do seu pedido. Confira o protocolo recebido e mantenha acesso ao e-mail cadastrado para concluir as confirmações.

02 Confirme seu e-mail e o código OTP

Se solicitado, informe o código de verificação recebido por e-mail. Confira também spam e lixo eletrônico. Caso o e-mail do certificado seja diferente do e-mail de comunicação, confirme cada endereço quando a plataforma pedir.

03 Leia o termo e libere os recursos

Leia o termo de consentimento e, para realizar o atendimento, permita o acesso à localização, à câmera e ao microfone quando solicitado pela plataforma.

Prepare o ambiente
Use conexão estável, câmera e microfone funcionando. Escolha um local silencioso, bem iluminado e com fundo claro, sem objetos atrás de você. Evite luz forte atrás do rosto.

Confirme sua presença ao vivo

O teste verifica que você está presente durante a validação da identidade.

Posicione o rosto no enquadramento indicado, mantenha a câmera estável e siga os movimentos ou ações solicitados pela plataforma ou pelo atendente. Não antecipe os comandos.



Imagem ilustrativa. Faça esse gesto apenas se ele for solicitado no atendimento.

04 Execute o teste de vivacidade

Observe as instruções na tela e aguarde a orientação. Se houver solicitação de mover a cabeça ou realizar um gesto, faça a ação no momento indicado. Não use foto, vídeo gravado, filtros ou câmera virtual.

Se for necessário repetir
Melhore a iluminação, limpe a lente e ajuste o enquadramento. Deixe o rosto visível, retirando acessórios que o cubram quando orientado. Repita apenas conforme a instrução recebida.

Conclua a videoconferência

Após as validações iniciais, aguarde a entrada na sala e as orientações do Agente de Registro.

05 Aguarde sua vez na sala

Permaneça na página, com câmera e microfone disponíveis. Não feche a janela durante a espera. Se perder a conexão, tente entrar novamente pelo mesmo link e avise a Agilize.

06 Responda e siga as orientações

Responda pessoalmente às perguntas de identificação. Mantenha o rosto visível e siga as instruções para a captura facial e o teste de vivacidade, quando solicitados.

Atendimento pessoal
Não é permitida ajuda ou intervenção de terceiros nas respostas e nas etapas de validação. As ações devem ser realizadas pelo próprio titular ou responsável que está sendo identificado.

07 Aguarde a conclusão e guarde as informações

Ao terminar, siga a orientação da Agilize sobre aprovação, protocolo e emissão do certificado. Concluir a chamada não significa que o certificado já foi emitido; aguarde a liberação.

Se algo não funcionar

Câmera ou microfone bloqueados: confira as permissões do navegador.
Código não recebido: verifique o e-mail informado e o spam.
Falha na vivacidade: melhore a luz e siga a orientação de nova tentativa.
Dúvida no fluxo: fale com a Agilize antes de reiniciar o processo.

Conversar com a Agilize pelo WhatsApp

Este guia descreve o fluxo de atendimento informado pela Agilize. Outras solicitações de validação exibidas pela plataforma devem ser tratadas com o Agente de Registro.