

**Vivo POP**

Procedimento Operacional Padrão

### Canal

Lojas Próprias  
Parceiro Lojas  
Parceiro Venda Externa

### Segmento

Fixa  
Móvel

### Abrangência

Nacional

# Biometria Facial e Documental

Este documento apresenta as regras sobre o processo de Biometria e a importância de executar de forma correta.

## Resumo

**Versão:** 51

**Item:** Slides 03, 05, 06, 15, 18, 19

**Alteração:** Atualização do fluxo de CNH Digital, novo link para gerar biometria remota, atualização da lista dos focais VIP

**Atualização:** 28/06/2024

**Modificação:** Processos Diretoria de Canais

**Aprovação:** Marcella Dias Leandro, Taina Rosa Apolinario

- Procedimentos realizados em desacordo com as instruções de trabalho podem configurar CRIME. Essas ações podem causar graves consequências para o cliente, para a Vivo e para o responsável pelo login que realizou o movimento nos sistemas da Vivo. As pessoas envolvidas em procedimentos realizados em desacordo com os documentos poderão sofrer consequências nas esferas administrativa, trabalhista e criminal. Por isso, caso identifique qualquer procedimento comercial em desacordo, comunique imediatamente ao seu gestor ou aos canais oficiais de denúncia da empresa, os quais asseguram o direito ao anonimato do denunciante e sigilo das informações fornecidas.

## ● INTRODUÇÃO

Neste POP (Procedimento Operacional Padrão) está descrito todas as regras e fluxos vigentes do processo Biométrico nos canais de vendas (Lojas Próprias, Lojas Parceiras e Parceiro Venda Externa).

Lembrando que o **processo de Biometria é obrigatório** para todos os canais em todos os movimentos dos produtos de Fixa e Móvel (Alta, Upgrade, Serviços e Migração) **e só pode ser realizado no momento que o cliente estiver realizando a negociação em sistema.**

As regras gerais do processo e particularidades por canal de venda devem ser seguidos conforme orientações.

### Fica a Dica

- Biometria Mesa de Fraude / Lojas – [Clique Aqui](#)
- Biometria Transferência de Titularidade – [Clique Aqui](#)
- Biometria Atendimento VIP – [Clique Aqui](#)
- Assinatura Digital e Biometria – PAP Mobile – [Clique Aqui](#)
- Cadastro de Adabás VivoGED – [Clique Aqui](#)
- FAQ – Assinatura Digital e Biometria – [Clique Aqui](#)



## ● MONITORAMENTO DE IRREGULARIDADE

Será realizado um monitoramento frequente pelo time de Fraude, nas biometrias realizadas pelo time de vendas, sendo identificadas ações indevidas, estará passível de notificação e/ou penalização:

- Utilização da versão incorreta e vigente do app **Br-Edoc**;
- Realizar captura \*selfie com “foto da foto”;
- Realizar recorte para captura da imagem;
- Reaproveitamento de imagem coletadas anteriormente;
- Tentativas de driblar o controle biométrico.

### IMPORTANTE

**SELFIE** : Ação de tirar uma foto do cliente que pode ser realizada junto com o Consultor Vivo ou o próprio cliente tirando foto do rosto do cliente para identificação biometria. Pode ser realizada de forma presencial ou remota.

## ● REQUISITOS DE TABLETS COMPATÍVEIS

Para o correto funcionamento do Venda Sustentável, é necessário a utilização de tablets compatíveis com o aplicativo:

- Versão do Android, necessário ser acima de 7;
- Necessário possuir acima de 5 megas de espaço livre em disco;
- Necessário possuir câmera (frontal e traseira) com resolução acima de 5 mega pixel;
- Possuir acima de 7 polegadas;
- Ser homologado pela ANATEL.

### VERSÃO ATUAL DO APP

**Versão 1.0.41**

## ● PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DA VERSÃO DO APP BRSCAN

**Lojas Próprias:** Todo o equipamento de lojas próprias deve ter instalado o MDM para que o Workplace realize as atualizações e acompanhamento necessários.

Se o mesmo não estiver com o MDM instalado a atualização do app pode ser realizada via Play Store.

**Lojas Parceiras:** Sempre que tiver atualização de versão o arquivo para baixar a versão nova estará disponível no próprio VIVO GED, durante o período de convivência das versões (atual e nova ).



**Procedimento para Lojas Parceiras realizar a instalação da última versão do Br-eDoc**

Acessar o VivoGED Pelo tablet e realizar o download do Br-eDoc.

Acessar o menu: Sistema de Apoio > Download Br-eDoc

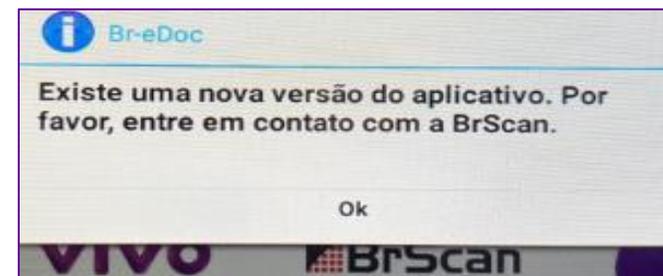
Ao abrir a tela, clicar no botão Download, realizando o download da última versão da APK Br-eDoc.

Realizar a instalação da APK no tablet.

Para realizar a instalação do App do Br-Edoc, deve ser através do Play Store no google, localizar o aplicativo “Br-Edoc” clicar em instalar e/ou atualizar.

Dúvidas sobre como realizar a atualização do app pelo Play Store passo a passo [Clique Aqui](#).

Ao acessar a ferramenta e a versão estiver desatualizada, vai apresentar a mensagem com a orientação que tem uma nova versão.



### PAP Mobile

No PAP Mobile as atualizações são automáticas pela Before (Fornecedora do aplicativo), não sendo necessário ação manual do consultor.

## ● SIMPLIFICAÇÃO DA BIOMETRIA - LOJAS

Agora com o processo de Biometria Simplificada o atendimento ao cliente fica mais rápido.

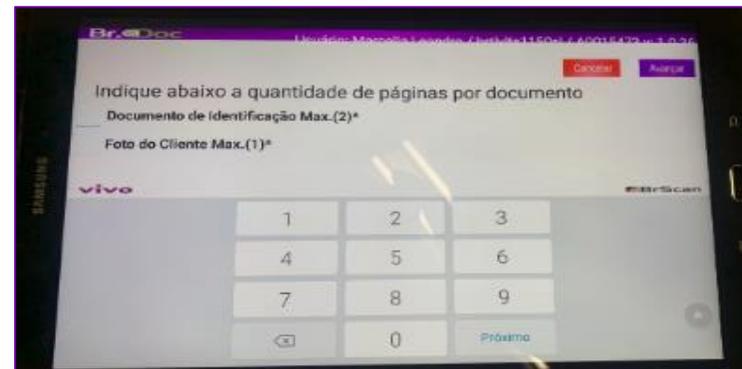
Se o cliente já fez o processo de biometria em algum canal da **VIVO** e realizou a captura da documentação de identificação e foi **APROVADO!**

Dentro de um prazo de **15 meses**, se o cliente retornar a loja não será necessário realizar a captura de documentação novamente, apenas com a selfie você pode seguir com o atendimento.

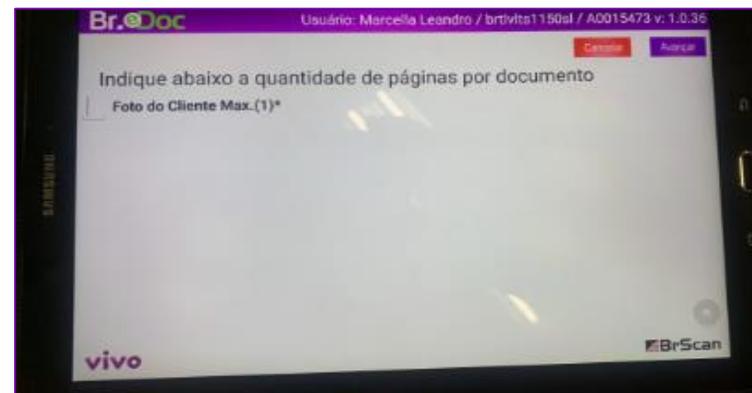
**Importante:** Essa facilidade está ativa no fluxo de biometria via tablet e também pelo link gerado para biometria remota pelo Vivo GED. Passo a passo na pagina XX

## ● TELA DO VIVO GED

### Retorno do GED sem Simplificação



### Retorno do GED com Simplificação



## ● PROCESSO GERAL DE BIOMETRIA

Obrigatoriamente em todos os atendimentos é necessário a captura da Selfie e documentação, para concluir o movimento nos sistemas (VIVO 360, VIVO NEXT e SMART VENDAS).

Caso seja capturado mais de um protocolo não será realizado nenhuma exceção para a aprovação, sendo assim, atentar-se ao retorno da captura, lembrando que o **SLA máximo para o retorno da análise do motor biométrico é de 10min.**

**Os protocolos com status de aprovado ou reprovado tem validade de 2h após a captura, portanto só poderá ocorrer uma nova captura após este período.**

O Documento de Identificação capturado no processo biométrico é incluído no protocolo de digitalização, desde que seja concluído em até 2h.

### **Troca de Área de Registro no sistema 360**

No cenário em que é identificada a necessidade de a troca de área de registro, será fluxo obrigatório a captura de biometria para seguir com a alteração.

### **Transferência de Titularidade - Móvel e Fixa**

É possível realizar Transferência de Titularidade (Fixa e Móvel) para clientes atendidos presencial e remotamente via WhatsApp. Cabe destacar que para este procedimento seja realizado é necessário a captura do **Cedente e Cessionário**. Todos os procedimentos contidos nesse documento continuam validos.

**CEDENTE:** Quem vai ceder a linha.

**CESSIONÁRIO:** Quem vai receber a linha.

### **Captura CNH Digital**

Hoje a captura de documento digital é possível apenas para a CNH. Quando o cliente apresentar a CNH Digital deve ser utilizada a opção de Apoio e-CNH. Para consultar o passo a passo [Clique Aqui](#).

## ● PROCESSO GERAL DE BIOMETRIA

Ao utilizar a CNH Digital, realizar o seguinte procedimento:

1. Solicitar para que abra na hora o App Carteira Digital e conferir o documento/cliente;
2. Consultor/Gerente validar o QR Code através do **App VIO** (Serpro Receita Federal), o qual deverá ser instalado nos smartphones dos colaboradores;



3. Procedimento acima válido exclusivamente para biometria via tablet;
4. Proibida a utilização da e-CNH na biometria via link/remota.

**Observação:** Todo o documento oficial digital pode ser aceito com avaliação do time de fraude conforme fluxo acima citado.

### Boletim de Ocorrência

O boletim de ocorrência é aceito **dentro do prazo de 30 dias da ocorrência dos fatos. Não há exceções.** Deve constar no boletim de ocorrência de descrição de todos os documentos válidos para identificação que foram furtados/perdidos.

### Documento de Identificação Danificado

Documento de Identificação rasgado, amassado e manchado **não serão aceitos**, mesmo que a informação esteja legível.

Lembrando que, o motor biométrico analisa não apenas as informações do cliente, mas também o espelho do documento, ou seja, se a ilegibilidade estiver em qualquer parte do documento não será aceito.

Não teremos nenhum tipo de exceção quando constatado que o documento não encontra-se em um perfeito estado de conservação. Sendo assim, será necessário solicitar ao cliente que apresente um outro documento, com melhor condições.

## ● PROCESSO GERAL DE BIOMETRIA

### Documento de Identificação Cliente Estrangeiro

Para cliente estrangeiro é aceito o passaporte, sendo necessário a captura do cartão de CPF (no caso de ativação de controle/pós).

#### ATENÇÃO

Cliente com vestimentas religiosas e/ou por questões de tratamento médico ou clientes com deficiência visual (cegos), com deformidades, o Consultor deve solicitar auxílio ao Suporte Regional, e estes irão acionar os focais de fraude para a tratativa por exceção desta captura de biometria por e-mail.

Marcella Dias Leandro [marcella.leandro@telefonica.com](mailto:marcella.leandro@telefonica.com)

Larissa De Almeida Claro [larissa.claro@telefonica.com](mailto:larissa.claro@telefonica.com)

### Biometria para cliente B2B

O processo de captura da biometria deve ser realizado também para o cliente do segmento B2B.

Necessário realizar a validação do Token via sistema Salesforce para seguir com o processo.

O processo de biometria para cliente B2B deve ser realizado somente presencialmente.

Com a captura da selfie do solicitante e com o print da tela do Salesforce com a validação do Token da autorização do gestor incluso como documentação de vínculo com a empresa.

Dúvidas sobre o processo B2B consultar o [POP B2B](#)

## ● PROCESSO BIOMETRICO MESA DE FRAUDE - LOJAS

O time da Mesa de Fraude faz um trabalho em exceção para auxiliar em **cenários específicos** conforme abaixo.

**A mesa possui um SLA de 1h de atendimento.**

### ATENÇÃO

Essa funcionalidade (exceção Mesa de Fraude) está liberada somente no perfil do Gerente da Loja.

### Cenários Atendidos no Fluxo de Exceção (Mesa de Fraudes):

#### Boletim de Ocorrência:

Será aceita a apresentação do Boletim de Ocorrência (dentro do **prazo de 30 dias da ocorrência dos fatos**) como justificativa da ausência do documento de identificação. No BO deve constar a relação dos documentos perdidos, extraviados ou roubados.

**Devem ser capturados:** Boletim de Ocorrência Completo; Selfie do Cliente.

### Documento Antigo:

Documentos emitidos com mais de 10 anos e/ou com mudanças nas características físicas do cliente, devem ser capturados no Tipo de Serviço **Documento emitido há mais de 10 anos**.

Caso o retorno seja **CAPTURAR DOCUMENTO**, o gerente poderá direcionar este protocolo para reanálise da Mesa Análise.

Caso seja identificado pela mesa que o cliente anteriormente já apresentou um documento atualizado o mesmo não será aceito, pois a emissão de um documento novo 'invalida' os anteriores.

### Análise de Risco:

São protocolos analisados pelo motor biométrico, e que foram **REPROVADOS**, neste caso, o gerente possui a opção de reenviar para uma nova análise.

### ATENÇÃO

Os protocolos reprovados pelo motor indica RISCO portanto este fluxo deve ser utilizado APENAS nos casos onde o cliente apresente comportamento agressivo.

## ● PROCESSO BIOMETRICO MESA DE FRAUDE – LOJAS

### Transferência de Titularidade por Fraude Móvel:

Fluxo para tramitação de correção de titularidade da linha que sofreu uma transferência por fraude.

Nesse caso o cedente não estará na Loja visto que a transferência é oriunda de Fraude.

Neste caso devem ser capturados dois protocolos conforme orientações a seguir.

### Primeiro protocolo Cedente:

Deve ser selecionada a opção "Transferência de Titularidade por Fraude":

- Selfie (atendente Loja);
- Documento de Identificação: anexar as evidências/telas (360, Next, Atlys) ou uma nota de fraude registrada que comprovem que a linha estava em nome do reclamante e posteriormente foi transferida para outro nome e CPF.

A biometria do cedente com a captura da comprovação do movimento indevido será avaliada pela Mesa de Fraude.

### Segundo protocolo Cessionário:

Deve ser selecionada a opção “Solicitação de Biometria”.

- Selfie (cessionário – titular correto);
- Documento de Identificação (cessionário – titular correto).

O fluxo seguirá por análise do motor biométrico, não é necessário encaminhar a o protocolo da biometria para a Mesa de Fraude.

## ● TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE POR ÓBITO

Devem ser capturados o atestado de óbito do cedente, documento de identificação e selfie do cessionário (cliente destino da transferência).

Há necessidade de comprovação de vínculo entre o(a) falecido(a) e a pessoa que vai receber a linha.

No campo Documento de identificação deve ser inserido: A certidão de óbito obrigatoriamente e substitui o documento de identificação e constar vínculo do cessionário com o cedente.

### Primeiro protocolo Cedente:

Deve ser selecionada a opção "Transferência de Titularidade por Óbito".

- Selfie (cessionário – novo titular);
- Documento de Identificação (atestado de óbito e documentações complementares quando houver).

### Segundo protocolo Cessionário:

Deve ser selecionada a opção “Solicitação de Biometria”.

- Selfie (cessionário – novo titular);
- Documento de Identificação (cessionário – novo titular).

### Se o Cessionário (irá receber a linha) Constar no Atestado de Óbito:

- Sem Bens a Inventariar - Atestado de Óbito , devendo ser entregue cópias do documento de identificação com CPF e comprovante de residência do cessionário (irá receber a linha);
- Com Bens a Inventariar - Atestado de óbito Alvará Judicial, dando poderes ao cessionário ou inventariante para movimentar a linha, Termo de responsabilidade com assinatura reconhecida em cartório, Documento de Identificação com CPF do inventariante.

## ● TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE POR ÓBITO

**Se o cessionário (irá receber a linha) não consta no Atestado de Óbito:**

Além das documentações descritas acima devem constar também o Termo de Renúncia:

“Termo de renúncia da linha(s)/serviço(s) por parte dos herdeiros (no caso do solicitante não constar no Atestado de Óbito) assinado e com firma reconhecida em cartório, se todos os herdeiros forem maiores e capazes”.

Para o CPF do cliente que está solicitando, cessionário (irá receber a linha), devem seguir o fluxo de captura normal, com selfie e documentação. Neste cenário não é permitida a exceção da selfie, sendo obrigatória para prosseguir com o atendimento

### IMPORTANTE

**CEDENTE:** Quem vai ceder a linha

**CESSIONÁRIO:** Quem vai receber a linha

## ● CLIENTE COM EMANCIPAÇÃO

A idade mínima para que haja a emancipação é de 16 anos, e existem três espécies: a **voluntária**, a **judicial** e a **legal**.

**Emancipação voluntária:** Ocorre por mera liberalidade dos pais, ou seja, pela concessão dos pais, ou de um deles na falta do outro, podendo ser feita por instrumento público, independentemente de homologação judicial. É realizada extrajudicialmente ou de forma administrativa.

**Emancipação judicial:** É concedida pelo juiz.

**Emancipação legal:** Decorre do casamento, emprego público efetivo, colação de grau em curso de ensino superior e se o menor aos 16 anos possuir renda, ou seja, economia própria.

## ● CLIENTE COM EMANCIPAÇÃO

Com a emancipação o cliente terá o pleno gozo dos direitos civis, podendo figurar como a outra parte no contrato de prestação de serviços, não sendo necessária representação, uma vez que os efeitos dela são equivalentes a maioridade civil, e com isso pode contrair contrato, ser parte em procedimento de transferência de titularidade, habilitação de serviços e afins.

**O documento de emancipação deverá sempre ser apresentado para aquisição e alterações dos serviços,** juntamente com documento de identificação.

Para que ocorra a transferência de titularidade por óbito com filho menor de idade emancipado, se faz necessário seguir as regras da transferência de titularidade por óbito juntamente da apresentação do documento da emancipação.

## ● ATENDIMENTO VIP

O uso do fluxo para atendimento VIP é possível apenas para os colaboradores do atendimento VIP das regionais CO, SP (loja Eco Berrini) SUL e LESTE, previamente autorizados.

Os logins desses colaboradores fazem parte da lista de monitoramento, caso ocorra a solicitação por outro login, **a demanda não será atendida.**

**Atenção:** Lojas Parceiras e Parceiro de Venda Externa, não fazem parte deste fluxo, devendo prosseguir com o fluxo da biometria (captura de selfie e documento).

Consulta dos pontos focais autorizados, para o atendimento VIP:

## ● ATENDIMENTO VIP

Regional	Nome	E-mail	Matrícula
SP - Casa Vivo Pinheiros	Vivian Scatena Perpetuo Pereira De Carvalho	<a href="mailto:vivian.carva@telefonica.com">vivian.carva@telefonica.com</a>	14986
	Thais Tamar Silva Rodrigues	<a href="mailto:thais.trodrigues@telefonica.com">thais.trodrigues@telefonica.com</a>	20555
CO	Fabio Carrilho Braz	<a href="mailto:fabio.braz@telefonica@telefonica.com">fabio.braz@telefonica@telefonica.com</a>	29585
	Adriana Lima de Souza Faria	<a href="mailto:adriana.faria@telefonica.com">adriana.faria@telefonica.com</a>	23670
LESTE	Annelise Oliveira Franco De Sa Dos Santos	<a href="mailto:annelise.sa@telefonica.com">annelise.sa@telefonica.com</a>	14986
	Carina Marques Barbosa	<a href="mailto:carina.mbarbosa@telefonica.com">carina.mbarbosa@telefonica.com</a>	29448
	Luca Cardoso Viana Salgado Ventura	<a href="mailto:luca.ventura@telefonica.com">luca.ventura@telefonica.com</a>	73709
	Andressa Rabello da Rocha	<a href="mailto:andressa.rocha@telefonica.com">andressa.rocha@telefonica.com</a>	74708
	Eduardo Fidelis Souto Barros Junior	<a href="mailto:Eduardo.junior@telefonica.com">Eduardo.junior@telefonica.com</a>	45113
SP (Loja Berrini)	Kátia Viana Barra	<a href="mailto:katia.barra@telefonica.com">katia.barra@telefonica.com</a>	19187
	Pedro Fernandes Tiago Da Silva	<a href="mailto:Pedro.Fernandes.Tiago.Da.Silva@telefonica.com">Pedro Fernandes Tiago Da Silva</a>	74927
	Mauricio Dias Fonseca	<a href="mailto:mauricio.fonseca@telefonica.com">mauricio.fonseca@telefonica.com</a>	77213
SP (Loja Iguatemi)	Fernando Moreira Costa	<a href="mailto:fernando.mcosta@telefonica.com">fernando.mcosta@telefonica.com</a>	38202
	Flavio Martins De Almeida	<a href="mailto:flavio.malmeida@telefonica.com">flavio.malmeida@telefonica.com</a>	18941
SP (Loja Cidade Jardim)	Edelante Dantas Barreto Silva	<a href="mailto:edelante.silva@telefonica.com">edelante.silva@telefonica.com</a>	18762
	Karla Viana Barra	<a href="mailto:Karla.barra@telefonica.com">Karla.barra@telefonica.com</a>	31566
	Rene Dos Santos Cabral	<a href="mailto:rene.santos@telefonica.com">rene.santos@telefonica.com</a>	46456
SP (Loja JK Iguatemi)	Lindinalva De Araujo Brito	<a href="mailto:lindinalva.brito@telefonica.com">lindinalva.brito@telefonica.com</a>	27985
	Natalia Rodrigues De Araujo	<a href="mailto:natalia.araujo@telefonica.com">natalia.araujo@telefonica.com</a>	24248
	Wylliam Jesus De Oliveira	<a href="mailto:wylliam.oliveira@telefonica.com">wylliam.oliveira@telefonica.com</a>	19938
SP (Loja Iguatemi Alphaville)	David Jose Dias	<a href="mailto:david.dias@telefonica.com">david.dias@telefonica.com</a>	18704
	Dario Fernando Da Silva	<a href="mailto:dario.silva@telefonica.com">dario.silva@telefonica.com</a>	18699
	Guilherme Souza Ribeiro	<a href="mailto:dario.silva@telefonica.com">dario.silva@telefonica.com</a>	18699

## ● ATENDIMENTO VIP

Regional	Nome	E-mail	Matrícula
SUL (Loja Shopping Praia de Belas)	Rita Kreche Pasini	<a href="mailto:rita.pasini@telefonica.com">rita.pasini@telefonica.com</a>	18200
	Vanessa Flores Ludovico	<a href="mailto:vanessa.ludovico@telefonica.com">vanessa.ludovico@telefonica.com</a>	118616
	Cleonice Aparecida Dos Santos	<a href="mailto:cleonice.santos@telefonica.com">cleonice.santos@telefonica.com</a>	28334
SUL (Loja Moinhos Shopping)	Luciano Carvalho Engracio	<a href="mailto:luciano.engracao@telefonica.com">luciano.engracao@telefonica.com</a>	37004
	Andreici Paz	<a href="mailto:andreici.paz@telefonica.com">andreici.paz@telefonica.com</a>	132568
	Cleiton Andrigo Santana Roque	<a href="mailto:cleiton.roque@telefonica.com">cleiton.roque@telefonica.com</a>	91244
SUL (Loja Barra Shopping Sul)	Sidele Pires Dos Santos	<a href="mailto:sidele.santos@telefonica.com">sidele.santos@telefonica.com</a>	28676
	Fernando Dos Santos Freitas	<a href="mailto:fernando.freitas@telefonica.com">fernando.freitas@telefonica.com</a>	148500
	Pietro Zacca Dos Santos	<a href="mailto:pietro.santos@telefonica.com">pietro.santos@telefonica.com</a>	120813
SUL (Loja Shopping Iguatemi)	Sabrina Brito Dos Santos	<a href="mailto:sabrina.brito.santos@telefonica.com">sabrina.brito.santos@telefonica.com</a>	18219
	Angela Renata Paz Angela Renata Paz Frohlich	<a href="mailto:angela.frohlich@telefonica.com">angela.frohlich@telefonica.com</a>	70845
	Juliano De Negreiros Silva	<a href="mailto:juliano.dsilva@telefonica.com">juliano.dsilva@telefonica.com</a>	28335
SP (Loja Berrini)	Kátia Viana Barra	<a href="mailto:katia.barra@telefonica.com">katia.barra@telefonica.com</a>	19187
	Mariana Borges de Oliveira	<a href="mailto:mariana.boliveira@telefonica.com">mariana.boliveira@telefonica.com</a>	45026
	Gustavo Moreira Costa	<a href="mailto:gustavo.mcosta@telefonica.com">gustavo.mcosta@telefonica.com</a>	64336
SUL (Loja Novo Hamburgo)	Pamela Augusta Henrich	<a href="mailto:pamela.henrich@telefonica.com">pamela.henrich@telefonica.com</a>	75632

## ● FLUXO DE DIGITALIZAÇÃO POR PROCURAÇÃO CLIENTE CNPJ

Para cliente CNPJ deve seguir com o procedimento abaixo:

Selecionar o Tipo de Serviço - Solicitação de Biometria;

Flegar a **Opção de Apoio - Por Procuração**

### **Digitalizar:**

**Da empresa representada:** Selecionar 2 páginas para Digitalizar no campo Documento de Identificação:

1ª: O Documento de Identificação – Contrato Social, Documento do Gestor da Empresa;

2ª A Procuração (caso a Procuração possua mais de 1 página, capturar a página que cita quais são os poderes dados ao Procurador e a última página onde contém as assinaturas e registro do cartório).

**Do Procurador:** Digitalizar no campo Documento de Identificação (Procurador) - O Documento de Identificação do Procurador;

Digitalizar no campo Foto do Cliente - A Selfie do Procurador.

## ● FLUXO DE DIGITALIZAÇÃO POR PROCURAÇÃO CLIENTE CPF

Selecionar o Tipo de Serviço – Solicitação de Biometria;

Flegar a **Opção de Apoio – Por Procuração;**

### **Digitalizar:**

**Do cliente representado:** Selecionar 2 páginas para Digitalizar no campo **Documento de Identificação:**

1ª: O Documento de Identificação do Cliente.

2ª A Procuração (caso a Procuração possua mais de 1 página, capturar a página que cita quais são os poderes dados ao Procurador e a última página onde contém as assinaturas e registro do cartório).

**Do Procurador:** Digitalizar no campo Documento de Identificação (Procurador)

O Documento de Identificação do Procurador;

Digitalizar no campo Foto do Cliente – A Selfie do Procurador.

**\*Esse processo com PROCURAÇÃO não se aplica para a ação de TROCA DE CHIP E MUDANÇA DE TITULARIDADE.**

## ● BIOMETRIA PARA TROCA DE CHIP COM PROCURAÇÃO

Quando o cliente solicitar a **Troca De Chip** em Lojas Próprias ou Lojas Parceiras e informar que não é o titular e tem uma procuração, o consultor deverá seguir o fluxo a abaixo:

### Realizar a Biométrica Via Link Remoto:

Diretamente com o titular e capturar a biometria do procurador via tablet (com o tipo de serviço “solicitação de biometria”).

Com as duas biometrias aprovadas (titular e procurador), seguir com o atendimento.

No cenário em que não há disponibilidade para o titular realizar a biometria via link remoto, o consultor poderá acionar a mesa de fraude com o seguinte fluxo em exceção:

### Fluxo de Exceção:

No Vivo GED selecione a opção “**Troca de Chip Procuração**”, seguindo as orientações abaixo:

- 1. Documento de Identificação:** Documento de identificação do procurador;
- 2. Documento de Identificação do Titular da Linha:** Documento de identificação do titular;
- 3. Documento Identificação (Procurador):** Documento de identificação da pessoa em loja/procurador;
- 4. Foto do Cliente:** Foto do procurador;
- 5. Procuração (Registrada em Cartório):** Procuração contendo o texto da procuração, imagem onde consta assinatura, selo e carimbo do cartório.

## ● BIOMETRIA REMOTA - LOJAS

O processo de biometria remota deve ser utilizado apenas nos cenários em que o cliente não está presencial na loja no momento da solicitação ou em cenários de contingência. **A biometria presencial sempre deve ser priorizada.**

O processo de biometria remota pode ser realizada pelos clientes CPF (Fixa e Móvel) e CNPJ para vendas fixa.

### FICA A DICA

Em caso de dúvida do cliente, o Consultor deve explicar o fluxo da biometria remota que é um processo legítimo da VIVO que consta no site da VIVO. [Clique Aqui](#)

O vendedor vai iniciar o processo gerando um link que deve ser enviado para o cliente. Ao clicar nesse link inicia o processo de captura da selfie e documentação, em seu próprio aparelho celular.

## ● FLUXO DA BIOMETRIA REMOTA - LOJAS

Para gerar o link o consultor deve entrar no Vivo GED para inserir as informações e gerar o link que será enviado para o cliente.

Ao entrar no GED selecionar a opção **SISTEMA DE APOIO > ANÁLISE BIOMÉTRICA > Preencher todas as informações e clicar e GERAR LINK.**



The screenshot shows the VivoGED web interface. At the top, there's a header with the Vivo logo, 'VivoGED' text, a date 'Sexta, 28 de Junho de 2024', and a 'Clarice Dos' profile icon. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Digitalização', 'Consultar', 'Sistema de Apoio', 'Gestão', and 'Treinamentos'. The 'Sistema de Apoio' tab is active, and a dropdown menu is open showing options: 'Liberação de venda', 'Análise Biométrica', and 'Regra Assinatura Digital'. The 'Análise Biométrica' option is selected. Below the menu, there's a form with fields for 'CPF/CNPJ:', 'Telefone:', and 'Tipo de Envio:' with a dropdown arrow. A 'Gerar Link' button is located at the bottom right of the form area.

**ATENÇÃO:** Gerando o link por esse caminho também se aplica a biometria simplificada.

## ● BIOMETRIA REMOTA - LOJAS

A URL continua ativa para geração de link principalmente para cliente CNPJ.

Acessa a URL utilizando o seu usuário e senha do VIVOGED (A URL pode ser acessada do computador, Smartphone ou tablet)

<https://vivo-link.brSAFE.com.br>

Para saber o passo a passo da Biometria Remota, [clique aqui!](#)

<https://vivo-link.brSAFE.com.br>

A screenshot of the Vivo authentication interface. It features a dark blue background with white text and input fields. At the top, the word "Autenticação" is centered. Below it are two white rounded rectangular input fields labeled "Usuário" and "Senha". Underneath these is a white box containing a checkbox labeled "Não sou um robô" and the reCAPTCHA logo with the text "reCAPTCHA Privacidade - Termos". At the bottom of the form is a dark blue rounded rectangular button labeled "Autenticar".

## ● PARCEIRO VENDA EXTERNA – PAP MOBILE

Obrigatoriamente em todos os atendimentos é necessário realizar o processo de biometria para concluir o movimento nos sistemas da VIVO.

Todos os movimentos dos produtos de Fixa e Móvel (Alta, Upgrade, Serviços e Migração). **Somente após a aprovação no fluxo que a solicitação deve ser efetivada.**

Agora com a **Assinatura Digital e Biometria** em uma única jornada, o fluxo de venda fica mais rápido e segura.

Após a emissão do pedido de venda e o envio do link, é possível acompanhar o status da assinatura digital.

Lembre-se que o pedido será encaminhado ao Backoffice apenas quando o cliente concluir todo o processo da assinatura.

Quando o BackOffice for inserir a venda no VIVO Next será necessário incluir o ID do aceite digital, para avançar com a venda. Se o mesmo não for incluso vai apresentar uma mensagem e não vai avançar com a venda.

Caso haja problemas no recebimento, você terá a opção de reenviar o link e, se necessário, cancelar o pedido.

**IMPORTANTE:** O processo de aceite digital não está contemplando Cliente B2B.

Se possível, a assinatura digital deve ser sempre realizada no momento da venda para que você ofereça todo o apoio ao cliente.

Todos os dados do cliente devem ser cadastrado corretamente, para que o link da biometria seja enviado sem problemas.

Para saber o passo a passo do Aceite Digital e Biometria, [Clique aqui!](#)

### FICA A DICA

Sempre deixe o cliente confortável com relação aos nossos processos e método de segurança utilizado pela VIVO.

“Essa verificação é necessária e serve para trazer mais segurança ao cliente e à Vivo, garantindo mais qualidade nas vendas. Fique tranquilo que os seus dados estão seguros!”

## ● PARCEIRO VENDA EXTERNA – PAP MOBILE

Como a captura da selfie é realizada pelo cliente oriente sempre para seguir as seguintes dicas:

1. Cliente deve procurar um ambiente com boa luminosidade e com o fundo o mais limpo possível;
2. Manter a câmera na altura dos olhos;
3. Clicar no botão somente após já ter posicionado a câmera em seu rosto;
4. O aparelho do cliente deve estar com acesso a internet estável.

A biometria (captura da selfie) tem um limite de 5 tentativas, se for excedido o pedido é cancelado, sendo necessário o envio de um novo link para o cliente reiniciar o processo.

Informe ao cliente que o link que ele recebeu tem uma validade de 24h, após esse prazo será necessário envio de um novo link.

A avaliação é feita de forma automática e o retorno com o resultado pode ser consultado no PAP Mobile.

### **Retorno Negativo Sugestão de Script:**

“Senhor (a) conforme verificado, encontramos algumas divergências nos dados encaminhados, que por questão de segurança, será necessário o senhor(a) comparecer em loja com os documentos originais.”

### **Caso o cliente questione novamente o motivo da negativa...**

“Senhor(a) infelizmente não temos acesso a essa informação, por se tratar de um setor específico que trata esse tipo de análise”.

### **ATENÇÃO**

NUNCA mencionar termos como “fraude”, “Biometria negada” ou outros termos que possam trazer algum constrangimento ao cliente.

## ● PARCEIRO VENDA EXTERNA – PAP MOBILE

### Cliente segmento B2B

Deve-se seguir com o processo de biometria, anexando os documentos de acordo com a empresa e seguir com o processo biométrico. **O processo de aceite digital não está contemplando CNPJ.**

**Atenção:** É obrigatório a biometria ser realizada pelo representante legal que preencheu os dados no momento da venda.

### Documento de Identificação Danificado (Cliente B2B)

**Documento de identificação rasgado, amassado e manchado não serão aceitos, mesmo que a informação esteja legível.**

Lembrando que, o motor biométrico analisa não apenas as informações do cliente, mas também o espelho do documento, ou seja, se a ilegibilidade estiver em qualquer parte do documento não será aceito. Não teremos nenhum tipo de exceção quando constatado que o documento não está em perfeito estado de conservação.

Sendo assim, será necessário solicitar ao cliente que apresente um outro documento.

### Documento de Identificação Cliente Estrangeiro

Passaporte Nacional, Passaporte Internacional, Registro Nacional de Estrangeiro (RNE), Registro Nacional Migratório (RNM), Solicitação de Refúgio, Documentos Mercosul., sendo necessário também a captura do cartão de CPF.

### Captura CNH Digital

Quando o cliente apresentar a CNH Digital, o vendedor deve capturar a tela do celular (ou outro dispositivo que o cliente apresentar) da frente e verso do documento.

### ATENÇÃO

Cliente com vestimentas religiosas e/ou por questões de tratamento médico ou clientes deficiência visual (cegos), com deformidades, o vendedor deve solicitar auxílio ao Supervisor que irão acionar os focais para a tratativa.

## ● PARCEIRO VENDA EXTERNA – PAP MOBILE

### Transferência de Titularidade – Móvel e Fixa

Não é possível realizar Transferência de Titularidade (Fixa e Móvel) para clientes B2C atendidos pelo Vendedor do canal Vendas Externas. A orientação é que o cliente seja atendido de forma presencial. Portanto, direcione-o para uma de nossas Lojas Vivo.

**Atenção:** O processo de Troca de Titularidade é possível somente para clientes B2B e o passo a passo poderá ser acessado no Manual do PAP Mobile.

### Transferência de Titularidade – Por Óbito

Não é possível realizar Transferência de Titularidade – por óbito para clientes atendidos pelo Vendedor do canal Vendas Externas. A orientação é que o cliente seja atendido de forma presencial. Portanto, direcione-o para uma de nossas Lojas Vivo.

### Venda com o Procurador

Não é possível realizar nenhuma contratação/migração por meio de Procuração. O procurado (no caso o cliente), deverá realizar o processo Biométrico, caso contrário, a orientação é que o Procurador seja atendido de forma presencial. Portanto, direcione-o para uma de nossas Lojas Vivo.

### Auditoria para deficiente auditivo

Com a biometria aprovada, seguir com o aceite realizado com familiar de 1º grau (informar documento deste familiar e o grau de parentesco no aceite de voz).

#### IMPORTANTE

Caso ele não possua seus documentos por motivo de Roubo/Furto e apresentar o Boletim de Ocorrência, a orientação é que o cliente seja atendido de forma presencial. Portanto, direcione-o para uma de nossas Lojas Vivo.

## ● MENSAGEM DE RETORNO DA BIOMETRIA NO SMART VENDAS

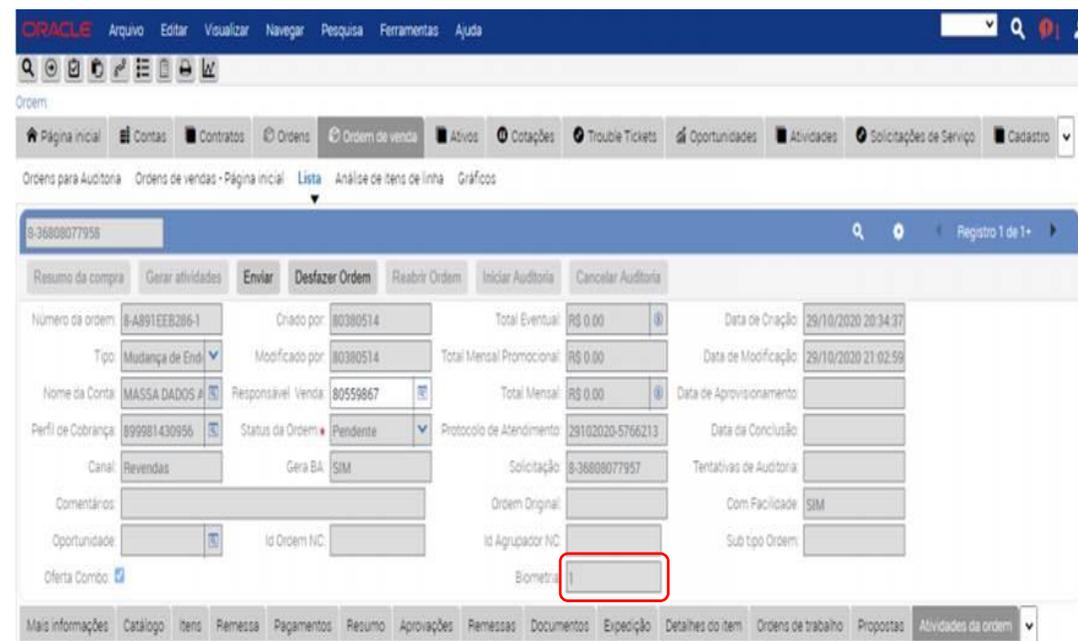
Quando a venda é realizado no sistema Smart Vendas o sistema apresenta uma marcação um código que indica o status do retorno Biométrico.

Observe abaixo a imagem com o campo preenchido com o retorno da biometria.

### Descrição dos códigos de retorno

Propriedade do Serviço	Descrição	Domínio
Código Retorno	Códigos dos retornos	Código de 01 a 07
Descrição Retorno	Descrição dos retornos para os códigos	- 2 = ADABÁS NÃO ENCONTRADO - 1 = REQUEST INVALID 01 = APROVADO 02 = REPROVADO 03 = EM ANÁLISE 04 = CAPTURAR DOCUMENTOS 05 = ADABÁS NÃO PASSIVÉL 06 = SERVIÇO NÃO PASSÍVEL 07 = SERVIÇO NÃO CADASTRADO

### Tela do sistema onde aparece o código:



## ● MENSAGEM DE ORIENTAÇÃO NO SISTEMA

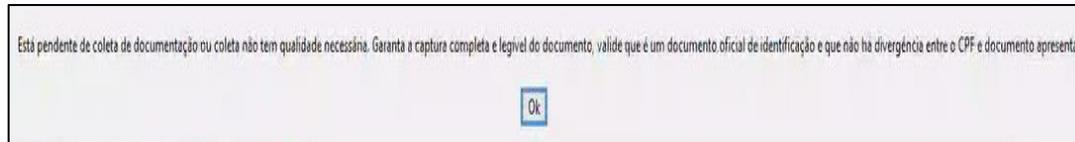
Toda a ação sistêmica que é necessário realizar o fluxo de biometria os sistemas de vendas fazem interação com o Ged e podem apresentar algumas mensagens de orientação.

A mensagem será exibida em uma das situações abaixo:

- Não foi coletada a biometria;
- Foi coletada a biometria, porém o resultado é “refaça”;
- Foi coletada a biometria com resultado Aprovado porém na Loja divergente (GED está em uma, CRM está em outra).

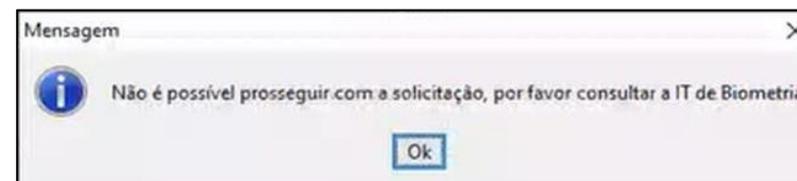
### Mensagem que apresenta nos sistemas de vendas:

“Está pendente de coleta de documentação ou coleta não tem qualidade necessária. Garanta a captura completa e legível do documento, valide que é um documento oficial de identificação e que não há divergência entre o CPF e o documento apresentado.”



Quando a biometria é reprovada a mensagem a ser exibida será:

“Não é possível prosseguir com a solicitação, por favor consultar a IT de Biometria.”



## ● BIOMETRIA APP VIVO (MEU VIVO)

Caso o cliente apresente dúvidas sobre a biometria pelo **APP MEU VIVO**, consulte o passo a passo com tela [Clique Aqui](#).

**ATENÇÃO:** Esse fluxo é exclusivo para uso do cliente, não deve ser utilizado pelo consultor

Atualmente no APP VIVO a Biometria é obrigatório para: Confirmar identidade ; Alterar senha ; Recuperar e-mail

- **Retorno até 50 segundos:** Quando a análise biométrica finalizar em até 50 segundos, a aplicação vai apresentar a mensagem de "Pronto" e fará o direcionamento para a tela com a confirmação.
- **Retorno acima de 50 segundos:** Quando a análise biométrica passar desse tempo, a aplicação informa que "Ainda não conseguimos confirmar sua identidade. Vamos enviar uma mensagem assim que terminar".

Se **Aprovado**, cliente receberá e-mail informando a conclusão da confirmação de identidade.

Se **Reprovado**, cliente receberá e-mail redirecionando o mesmo para Loja.

### Cenários de erro:

- Erro ao realizada a tentativa de captura de documento (1) - Oriente-o a colocar o documento em local com melhor iluminação e tentar novamente
- Tela de erro genérico (2) - Oriente-o a realizar a biometria mais tarde
- Tela de erro de serviço indisponível (3) - Informe ao cliente que serviço está indisponível no momento e oriente-o a realizar a biometria mais tarde.

Caso cliente questione a necessidade de realizar o processo, informe ao mesmo que a Vivo incluiu a biometria para garantir maior segurança dos nossos clientes ao aproveitar as facilidades do **APP VIVO**.

## ● CADASTRO E ATUALIZAÇÕES NO VIVOGED

Para a utilização correta do VIVO GED é necessário que todos os cadastro e atualizações aconteça de forma correta.

Segue o fluxo que deve ser seguido:

- **Usuário Inativado no sistema VivoGED:**

Existe uma ação de inativar o usuário no sistema VivoGED devido uma Higienização (3 meses sem acessar o sistema) ou por Procedimento Indevido, quando identificarem um usuário inativo deverão encaminhar e-mail para:

[larissa.claro@telefonica.com](mailto:larissa.claro@telefonica.com) e  
[marcella.leandro@telefonica.com](mailto:marcella.leandro@telefonica.com)

**No e-mail deve constar:**

- **Assunto:** [VivoGED] Usuário Inativo - Canal: XXXXX.
- **Corpo do e-mail:** Informar o login do usuário e o código abadas da loja/parceiro.

- **Alteração de Adabas:**

O time de SAL ou Suporte regional deve, realizar essa alteração quando necessário, para consultar passo a passo [Clique Aqui](#)

- **Cadastro de Ponto de Vendas e Redes:**

O time de SAL ou Suporte regional deve, realizar essa alteração quando necessário, para consultar passo a passo [Clique Aqui](#)

## ● FAQ

### 1) Qual serviço no Smart Vendas pede Biometria?

**R.:** Edição da Oferta

- Edição de Oferta com troca de tecnologia
- Mudança de Endereço
- Mudança de Endereço com troca de tecnologia
- Mudança de número
- Mudança de Oferta
- Mudança de Oferta com troca de tecnologia
- Mudança Titularidade
- Venda

### 2) Qual serviço no Vivo NEXT pede Biometria?

**R.:** 2º via de conta detalhada Pós Pago/Controle

- Ativação/Desativação de Serviços - SVA – Pós
- Cancelamento de linha – Fixa e Móvel
- Desbloqueio de Imei Pós Pago/Controle
- Habilitação Pós Pago/Controle
- Migração Pós Pago/Controle
- Mudança de E-MAIL Pós Pago/Controle
- Mudança de Endereço Pós Pago/Controle
- Portabilidade Pós Pago/Controle
- Reativação de Linha Pós Pago/Controle
- Reconsideração de Linha Pós Pago/Controle
- Transferência de Titularidade Pós Pago/Controle
- Troca de Chip Pós Pago/Controle
- Troca de Equipamento Pós Pago/Controle
- Troca de Número Pós Pago/Controle
- Troca de Plano Pós Pago/Controle
- Aquisição Fixa e Móvel

## ● FAQ

### 3) Qual serviço no Vivo 360 pede Biometria?

**R.:** 2º via de conta detalhada

- Ativação/Desativação de Serviços Avançados Pré, Pós e Controle
- Ativação/Desativação de Serviços Básicos Pré, Pós e Controle
- Habilitação e Portabilidade Pré, Pós e Controle
- Migração Pré, Pós e Controle
- Mudança de endereço
- Reabilitação de Linha Bloqueada Pré, Pós e Controle
- Reconhecimento de Linha Bloqueada por Fraude Pré, Pós e Controle
- Transferência de Titularidade Pré, Pós e Controle
- Troca de Area de Registro
- Troca de Chip Pré, Pós e Controle
- Troca de Equipamento Pré, Pós e Controle
- Troca de Número Pré, Pós e Controle
- Troca de Plano Pré, Pós e Controle

### 4) O que fazer quando da erro na Selfie e o cliente não está mais em loja?

**R.:** Caso a loja efetue alguma captura errada, a orientação é solicitar ao cliente o retorno para a loja (o atendente é responsável pelo erro de procedimento). Caso o cliente recuse a ida em loja pode ser utilizado processo de Biometria Remota.

### 5) Posso utilizar Documento Digital na biometria no APP VIVO ( Meu VIVO )?

**R.:** Atualmente a solução de biometria não permite o uso de documento digital apenas documento físico.

### 6) Existe limite de tentativa para fazer a biometria no APP VIVO ( Meu VIVO )?

**R.:** Informe-o que caso ele já tenha efetuado mais que 3 tentativas em um período de 24 horas, não será possível efetuar a biometria.

## ● FAQ

### 7) O que fazer quando Reprova a biometria no APP VIVO ( Meu VIVO )?

**R.:** Caso cliente tenha a biometria reprovada será exibido uma orientação redirecionando o mesmo a lojas. Informe-o que para sua segurança será necessário dirigir-se a uma loja para realização da biometria presencialmente.

### 8) Tipos de documentos que são aceitos para Biometria:

**R.:** Registro Geral (RG);

Documento Nacional de Identificação (DNI);

Carteira de Identificação Nacional (CIN);

Carteira Nacional de Habilitação (CNH);

Carteira Funcional;

Carteira de Classe;

Carteira de Nome Social (CNS);

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS exceto formato digital);

Passaporte Nacional;

Passaporte Internacional;

Registro Nacional de Estrangeiro (RNE);

Registro Nacional Migratório (RNM);

Solicitação de Refúgio;

Documentos Mercosul.

## ● FAQ – ACEITE DIGITAL (EXCLUSIVO PAP)

### 1) Com o Aceite Digital precisa da documentação do cliente?

**R.:** No novo processo de captura da selfie e aceite digital integrada, não será necessário captura a documentação do cliente.

### 2) Se a selfie não for aprovada consigo seguir com a assinatura do contrato?

**R.:** Como os processos são integrados, é necessário seguir todos os passos e se algum deles não for aprovado não será possível seguir até a assinatura do contrato.

### 3) Como o cliente vai receber o link para fazer a biometria?

**R.:** Após incluir todos os dados do cliente no PAP Mobile, pode ser gerado o link e enviado por E-mail ou SMS para o cliente

### 4) Quanto tempo o link para a assinatura fica ativo?

**R.:** O prazo de 24h a contar do momento do envio. O prazo não é renovado, caso seja necessário o reenvio do link e após o prazo estabelecido o pedido é cancelado automaticamente, sendo necessário realizar um novo pedido.

### 5) Tem limite de tentativas para fazer a selfie?

**R.:** Sim, o cliente pode tentar até 5 vezes realizar a captura da selfie. Após essas tentativas sem sucesso, o pedido é cancelado automaticamente, sendo necessário realizar um novo pedido..

### 6) Quanto tempo o cliente tem para utilizar o link?

**R.:** O link estará ativo por 24h, então esse é o prazo para que o link realize o procedimento.

## ● FAQ – ACEITE DIGITAL (EXCLUSIVO PAP)

**7) A assinatura digital também estará disponível para os pedidos de pré-venda?**

**R.:** Sim. Nos cenários de pré-venda o BKO quando for tratar a venda é quem enviará o link ao cliente.

**8) A assinatura digital também é válida para vendas B2B?**

**R.:** Não! Para vendas B2B o processo não mudou, a Biometria continua sendo realizada com a captura de documentos e selfie do cliente e posteriormente realizada o procedimento de gravação do Aceite de Voz, realizado pelo Backoffice.

**9) Nos casos de pré-venda quanto tempo fica valido a assinatura é válida?**

**R.:** Uma vez o cliente realizando a assinatura digital, ela não expira.

**10) Após finalizado a etapa do vendedor, quanto tempo demora par ao cliente receber o link?**

**R.:** Após o cliente escolher como ele quer receber o link (SMS ou Email), ele recebe o link em tempo real. Importante: o recebimento imediato depende a internet local e/ou dados móveis do cliente.

**11) É possível copiar o link e enviar para o cliente via WhatsApp?**

**R.:** Não! O link será enviado de forma automática e só o cliente terá acesso.

**12) Posso enviar o link para o meu número e ajudar o cliente fazendo o processo de biometria e assinatura do contrato?**

**R.:** Não! O link deve ser enviado para o número do cliente e todo o processo deve ser realizado por ele em seu aparelho.

## ● FAQ – ACEITE DIGITAL (EXCLUSIVO PAP)

### 13) O BKO conseguirá visualizar todas as vendas como é hoje ?

**R.:** O BKO só conseguirá visualizar as vendas que foram assinadas pelo cliente, as que estão pendentes o BKO não consegue acompanhar

### 14) Quem vai acompanhar as vendas que ainda estão pendentes de assinatura?

**R.:** Como as vendas pendentes não aparecem para o BKO, o vendedor terá acesso a listagem de suas vendas e pode fazer gestão dos seus pedidos, até que o cliente finalize o processo de biometria e assinatura do contrato.

### 15) O que fazer quando o cliente informa que não recebeu o link?

**R.:** Confirme se os dados do cliente foram cadastrados corretamente, também é importante que o cliente esteja com a internet funcionando para receber o link que é enviado pelo SMS ou E-mail.

### 16) O que fazer se apresentar erro ao tentar enviar o link?

**R.:** Necessário acionar o time do suporte para interface avaliação do cenário e identificando falha no sistema o time do GASC deve ser acionado

### 17) Existe cenários de exceção para a biometria?

**R.:** No momento não temos fluxo de exceção, quando a biometria for reprovada, necessário avaliar o retorno no PAP Mobile, para verificar se a selfie foi capturada corretamente. E se mesmo assim o retorno foi reprovado esse cliente não passou na análise.