

Contexto Completo – AR Online

1. Visão Geral

A **AR Online** é pioneira em **notificação digital multicanal com validade jurídica** no Brasil. Utiliza o **Carimbo do Tempo ICP-Brasil** para assegurar autenticidade, integridade e valor probatório das comunicações. Os canais padronizados são **AR-Email**, **AR-SMS**, **AR-Whatsapp**, **AR-Voz** e **AR-Cartas**. A missão para 2025 é otimizar processos, integrar IA e preservar a liderança em comunicação multicanal jurídica.

2. Linha do Tempo de Marcos-Chave

Período	Marco	Impacto
Abr–Jun 2024	Criação do setor Processos, Inovação & IA	Centraliza automação e melhoria contínua
Ago–Nov 2024	Campanhas Black Friday (pós & pré) + Parceria Sindiloc	Explosão de leads e novas LPs
Dez 2024	Patrocínio Advogado 10X	Autoridade e +1 000 contatos
Fev–Abr 2025	Migração suporte → Zendesk e Discord → Microsoft Teams	SLA automatizado, canais unificados
Mai 2025	Implantação Fireflies + RN 593/2023 (ANS)	eficiência em reuniões + penetração setor saúde

4. Características Detalhadas dos Serviços

Pilar	Características-Chave	Detalhes Técnicos
Tecnologia & Validação	Carimbo do Tempo ICP-Brasil	Conformidade NBR 14 940; timestamp qualificado em todos os eventos → prova legal automática
Arquitetura API-First	REST + webhooks	JSON, OAuth 2.0, payload assinado; SDKs em PHP, Node.js e Python
Engine Multicanal	Fallback inteligente	Sequência automática (Email → SMS → Whats → Voz → Carta) configurável por regra de negócio
Entregabilidade	Taxa de entrega SMS ≥ 99 %	Conexões diretas com operadoras + deduplicação
Segurança & Compliance	Criptografia ponta-a-ponta	TLS 1.3, AES-256-GCM, segregação de dados, logs imutáveis (WORM)
Governança de Dados	LGPD-ready & trilhas de auditoria	Consent Manager, anonimização sob demanda, relatórios de acesso
Escalabilidade	Infra AWS multirregião	Autoscaling EKS; capacidade > 1 M mensagens/h
Analytics em Tempo Real	Dashboards & webhooks	Métricas de entrega, leitura, carimbo, conversão; export CSV/JSON
Portal Self-Service	Gestão de créditos & relatórios	Compra de pacotes, customização de templates, “arraste-e-solte”

Suporte Consultivo	SLA < 1 h (Urgente)	Equipe jurídica para orientações de prova digital
---------------------------	---------------------	---

5. Benefícios Estratégicos para os Clientes

Benefício	Como é entregue	Impacto no Negócio
Prova legal íntegra	ICP-Brasil + logs WORM	Aceitação em litígios, redução de contingências
Economia de custos	Substituição de AR física	Até 70 % vs. carta registrada
Agilidade operacional	Disparo e comprovação em minutos	Acelera cobranças, notificações e compliance
Melhor CX	Canal preferencial do destinatário	Aumento de leitura/ação do cliente final
Integração Simples	SDKs + webhooks	Go-live em dias, não meses
Gestão de Risco	SLA & alertas	Minimiza falhas de entrega e prazos prescricionais
Escalabilidade Sem Limite	AWS + autoscaling	Suporta pico de campanhas e envios em massa

6. Diferenciais Competitivos

1. **Pioneirismo comprovado** – 1ª empresa brasileira a usar SMS & WhatsApp com carimbo ICP-Brasil (2013).

2. **Motor de fallback multicanal** – garante entrega com lógica adaptativa por canal.
 3. **Equipe Jurídica In-House** – apoio gratuito sobre admissibilidade de prova digital.
 4. **Inovação Contínua** – time dedicado de IA; agente **ARIA** reduz 42 % do TMA inicial.
 5. **Ecosystema Educacional** – help center, tutoriais em vídeo, webinars mensais, e-books.
 6. **Parcerias Estratégicas** – CRA-MG, Sindiloc, conselhos de classe, hospitais (RN 593).
 7. **Modelo Flexível de Contratação** – pré-pago (créditos) ou pós-pago (franquia mensal com desconto progressivo).
 8. **Compliance End-to-End** – LGPD, ANS 593, ISO/IEC 27001-inspired controls.
-

7. Segmentos Atendidos (Top 10)

Jurídico • Saúde • Setor Público • Conselhos Profissionais • Telecom • Energia • Seguros • Transporte • Varejo • Locadoras

8. Portfólio de Soluções & Iniciativas de IA

Solução	Função	Status
Plataforma AR Online	Disparo & comprovação multicanal	Maturidade 3.4
ARIA	Atendimento/SDR via Typebot	Produção

9. Ferramentas & Integrações Estratégicas

- **Zendesk** – suporte omnichannel, SLA, relatórios
 - **Microsoft Teams** – bots internos, colaboração
 - **Bitrix24** – gestão de tarefas (modelos + campos personalizados)
 - **Make / n8n** – orquestração de fluxos multicanal
 - **Fireflies** – transcrição e resumo de calls
 - **Figma & Scribe** – UX, tutoriais
 - **Clarity & GA4** – comportamento, métricas
-

10. Desafios Atuais

- **Complexidade de integrações** → padronização de APIs
- **Gestão de mudança** → treinamentos recorrentes
- **Compliance dinâmico** (LGPD, RN 593) → monitoramento jurídico