

## **Perguntas Frequentes (FAQ) — AR Online**

Aqui você encontrará respostas para as dúvidas mais comuns sobre a plataforma AR Online, seus serviços, validade jurídica e aplicações práticas.

### **Sobre a AR Online e seus Serviços**

P: O que é a AR Online? R: A AR Online é uma empresa líder e pioneira no Brasil em notificação digital multicanal com validade jurídica. Nossa plataforma permite que empresas enviem comunicações com autenticidade, integridade e valor legal, utilizando a tecnologia do Carimbo do Tempo da ICP-Brasil.

P: Qual o principal diferencial da AR Online em relação a outros meios de comunicação? R: Nosso principal diferencial é a validade jurídica. Enquanto um e-mail ou SMS comum pode ser facilmente contestado, nossas notificações geram um conjunto de provas robustas e irrefutáveis (um dossiê probatório) graças ao Carimbo do Tempo ICP-Brasil, que atesta quando a comunicação foi enviada, entregue e que seu conteúdo não foi alterado.

P: Como funciona o Carimbo do Tempo da ICP-Brasil? R: O Carimbo do Tempo é como um "selo digital" emitido por uma Autoridade Certificadora do Tempo (ACT), credenciada pela ICP-Brasil. Ele associa uma data e hora exatas e legalmente válidas a um documento eletrônico, garantindo de forma incontestável que aquele documento existia naquele momento e não sofreu alterações desde então.

### **Validade Jurídica**

P: As notificações da AR Online são realmente aceitas na Justiça? R: Sim. As evidências técnicas geradas (dossiê probatório) são admissíveis como prova em processos judiciais, conforme a legislação brasileira (Art. 411, II, do CPC). Elas comprovam a autoria, a integridade do conteúdo e a data/hora do envio e da entrega, tornando a comunicação juridicamente sólida.

P: Qual a diferença entre enviar um AR-Email pela AR Online e um e-mail comum com confirmação de leitura? R: A confirmação de leitura de um e-mail comum é frágil, pois depende de uma ação do destinatário e pode ser facilmente manipulada ou bloqueada. O AR-Email da AR Online, por outro lado, rastreia a entrega no servidor do destinatário e carimba essa evidência com o tempo, gerando uma prova técnica robusta que não depende da colaboração de quem recebe.

### **Canais de Comunicação**

P: Quais são todos os canais de comunicação oferecidos? R: Oferecemos uma solução multicanal completa para atender a diferentes necessidades e perfis de público:

AR-Email: Notificação por e-mail com validade jurídica.

AR-SMS: Notificação por mensagem de texto, ideal para comunicações rápidas.

AR-WhatsApp: Mensagens enviadas pelo canal oficial do WhatsApp (API), com segurança e compliance.

AR-Voz: Mensagens de voz automáticas para telefones fixos e móveis.

AR-Cartas: A tradicional carta registrada, gerenciada e postada de forma digital através da nossa plataforma.

P: Posso usar vários canais ao mesmo tempo para o mesmo destinatário? R: Sim. A plataforma permite a criação de "esteiras de comunicação", onde você pode programar o envio por múltiplos canais. Por exemplo, pode-se tentar notificar primeiro por AR-WhatsApp, se não houver interação, enviar um AR-Email e, como última etapa, um AR-SMS, tudo de forma automatizada.

### **Uso e Aplicações Práticas**

P: Quais setores mais utilizam a AR Online? R: Nossa plataforma é flexível e atende a diversos setores, incluindo:

Jurídico: Para notificações extrajudiciais, intimações e comunicações processuais.

Financeiro e Cobrança: Para envio de avisos de débito, propostas de negociação e termos de quitação.

Saúde: Para confirmação de consultas, envio seguro de laudos e comunicados a pacientes.

Recursos Humanos: Para envio de holerites, avisos de férias e políticas internas.

Imobiliário: Para envio de boletos de condomínio, notificações de assembleia e comunicados gerais.

Educação: Para avisos de matrícula, comunicados acadêmicos e notificações de mensalidades.

P: Preciso ser um desenvolvedor ou ter uma equipe de TI para usar a plataforma? R: Não necessariamente. A AR Online oferece duas formas de uso:

Plataforma Web: Uma interface online intuitiva onde você pode enviar notificações manualmente, sem precisar de conhecimento técnico.

API de Integração: Para empresas que desejam automatizar o envio de notificações em larga escala, integrando a AR Online diretamente aos seus sistemas (CRMs, ERPs, etc.).

## **Segurança e Conformidade**

P: A plataforma da AR Online está em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)? R: Sim. A segurança e a conformidade com a LGPD são pilares da nossa operação. A plataforma garante a rastreabilidade e a segurança das comunicações, ajudando sua empresa a cumprir os princípios da lei ao se comunicar com clientes, além de garantir que os dados sejam tratados com a máxima segurança.

P: Como faço para contratar os serviços da AR Online? R: O primeiro passo é entrar em contato com nossa equipe comercial através do site oficial. Eles irão entender sua necessidade e apresentar o plano que melhor se adapta ao seu volume de envios e aos canais que você deseja utilizar.

## **Operação e Funcionalidades**

P: Qual é o modelo de precificação da AR Online? É uma mensalidade fixa? R: O modelo de precificação da AR Online é flexível e projetado para se adaptar às necessidades de cada cliente. Geralmente, ele é baseado no volume de envios e nos canais utilizados (AR-Email, AR-SMS, AR-WhatsApp, AR-Voz, AR-Cartas). Oferecemos planos personalizados para garantir o melhor custo-benefício. Para receber uma proposta detalhada, o ideal é conversar com nossa equipe comercial.

P: O que diferencia a AR Online de um serviço de disparo de e-mail marketing ou um simples envio de WhatsApp? R: A principal diferença é a validade jurídica. Enquanto um envio comum não oferece garantias legais, cada comunicação enviada pela AR Online recebe o Carimbo do Tempo da ICP-Brasil. Isso cria uma prova técnica robusta que atesta a autenticidade e a integridade da mensagem, tornando-a um documento válido que pode ser utilizado como prova em processos judiciais. Além disso, oferecemos uma plataforma centralizada para gerenciar e rastrear todas as comunicações multicanal.

P: Como eu sei que a minha notificação foi de fato entregue? Que tipo de comprovante eu recebo? R: A plataforma da AR Online oferece um rastreamento completo do ciclo de vida de cada notificação. Você tem acesso a um painel de controle (dashboard) onde pode monitorar o status de cada envio (enviado, entregue, falhou, etc.). Ao final, é gerado um relatório detalhado (ou protocolo digital) que serve como evidência do envio.

e da entrega, contendo todas as informações técnicas e o Carimbo do Tempo que asseguram sua validade.

P: É possível personalizar as mensagens com a marca da minha empresa? R: Sim. Em canais como o AR-Email, você pode personalizar os templates com seu logotipo, cores e textos padronizados, mantendo a identidade visual da sua marca. Para outros canais como o AR-WhatsApp, a personalização segue as diretrizes da plataforma, mas a comunicação ainda é claramente identificada como vinda da sua empresa.

## **Suporte e Implementação**

P: Quanto tempo leva para começar a usar a AR Online depois de contratar? R: O processo de onboarding é projetado para ser rápido e eficiente. Para envios via plataforma web, o acesso pode ser liberado quase que imediatamente após a contratação. Se for necessária uma integração via API, o tempo dependerá da disponibilidade da sua equipe técnica, mas nossa documentação é clara e nosso time de suporte está pronto para auxiliar em todo o processo.

P: Que tipo de suporte técnico a AR Online oferece? R: Oferecemos suporte técnico especializado para auxiliar em todas as etapas, desde a integração inicial até a resolução de dúvidas do dia a dia. Nossos canais de suporte estão disponíveis para garantir que sua operação ocorra sem problemas e que você aproveite ao máximo os recursos da plataforma.

P: Preciso ter uma equipe de TI para usar a AR Online? R: Não necessariamente. A AR Online oferece duas formas de uso:

Plataforma Web: Uma interface intuitiva onde você pode fazer o upload de listas e realizar os envios manualmente, sem precisar de conhecimento técnico.

Integração via API: Para empresas que desejam automatizar o envio de notificações a partir de seus próprios sistemas (ERPs, CRMs, etc.). Esta opção sim, requer envolvimento de uma equipe de TI.

## **FAQ Completo da API AR Online**

Este documento serve como um guia de perguntas frequentes para a integração e uso da API da AR Online.

## 1. Questões Gerais e Primeiros Passos

**P: O que preciso para começar a usar a API da AR Online? R:** Você precisará de uma **chave de API (API Key)**. Ela é um token único que autentica suas requisições. Para obter sua chave, você deve entrar em contato com a equipe comercial da AR Online e contratar um plano.

**P: Como eu realizo a autenticação nas minhas chamadas à API? R:** A autenticação é feita enviando a sua chave de API no cabeçalho (header) de cada requisição HTTP. O nome do cabeçalho é X-API-Key.

### Exemplo em cURL:

bashCopiar

```
curl --location 'https://api.ar-online.com.br/v1/email' \
--header 'X-API-Key: SUA_CHAVE_DE_API_AQUI' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{
  "to": "destinatario@exemplo.com",
  "subject": "Assunto do E-mail",
  "html": "<h1>Olá, Mundo!</h1>"
}'
```

**P: Qual é a URL base para todas as chamadas da API? R:** A URL base para a versão 1 da API é: <https://api.ar-online.com.br/v1>

**P: Existe um ambiente de testes (Sandbox) para que eu possa realizar integrações sem fazer envios reais? R:** Sim, a AR Online oferece um ambiente de Sandbox para desenvolvimento e testes. Para obter as credenciais e a URL do ambiente de Sandbox, você deve solicitar à equipe de suporte ou ao seu gerente de contas.

## 2. Envio de Notificações (Canais Específicos)

**P: Como envio um AR-Email? R:** Faça uma requisição POST para o endpoint /email. O corpo da requisição deve ser um JSON contendo os campos to (e-mail do destinatário), subject (assunto) e html (conteúdo do e-mail em formato HTML).

**P: Como envio um AR-SMS? R:** Faça uma requisição POST para o endpoint /sms. O corpo da requisição deve ser um JSON contendo os campos to (número de telefone do destinatário no formato DDI+DDD+Número) e message (o texto da mensagem).

**P: Como funciona o envio de AR-WhatsApp? É diferente dos outros canais? R:** Sim, o envio via WhatsApp requer o uso de **Templates de Mensagem** (também conhecidos como HSM) que são pré-aprovados pela Meta (empresa dona do WhatsApp). Você deve fazer uma requisição POST para o endpoint /whatsapp, especificando o template\_name e as variables (variáveis) que preencherão o conteúdo do template.

**P: O que são os "Templates" do WhatsApp e como eu crio um? R:** Templates são modelos de mensagens que permitem que uma empresa inicie uma conversa com um cliente. Eles são necessários para cumprir as políticas do WhatsApp. Para criar e aprovar um novo template, você precisa entrar em contato com a equipe de suporte da AR Online com o texto e as variáveis desejadas, e eles conduzirão o processo de aprovação junto à Meta.

**P: Posso enviar qualquer conteúdo por AR-WhatsApp? R:** Não. Você só pode iniciar conversas utilizando os templates pré-aprovados. Conteúdo promocional é restrito e todas as mensagens devem seguir as

 [www.whatsapp.com](https://www.whatsapp.com)

.

### 3. Consulta, Status e Acompanhamento

**P: O que é o transactionId retornado após um envio bem-sucedido? R:** O transactionId é um identificador único para cada notificação enviada. Ele é a principal forma de rastrear o status de uma entrega e é essencial para qualquer solicitação de suporte técnico. Guarde este ID para consultas futuras.

**P: Como posso verificar o status de uma notificação que enviei? R:** Você pode fazer uma requisição GET para o endpoint de consulta, utilizando o transactionId. O endpoint é /transaction/{transactionId}.

#### Exemplo em cURL:

bashCopiar

```
curl --location 'https://api.ar-online.com.br/v1/transaction/ID DA TRANSACAO AQUI' \
--header 'X-API-Key: SUA_CHAVE_DE_API_AQUI'
```

**P: O que são Webhooks e como posso usá-los? R:** Webhooks são "callbacks" HTTP que a plataforma AR Online pode enviar para o seu sistema para notificar, em tempo real, sobre mudanças no status de uma transação (ex: entregue, falhou, lido). Isso evita que você precise consultar a API repetidamente. Para configurar uma URL de

Webhook para receber essas atualizações, entre em contato com o suporte da AR Online.

## 4. Erros e Solução de Problemas (Troubleshooting)

**P: Recebi um erro 401 Unauthorized. O que isso significa? R:** Este erro indica um problema com sua autenticação. Verifique se:

1. O cabeçalho X-API-Key está presente na sua requisição.
2. A chave de API (SUA\_CHAVE\_DE\_API\_AQUI) está correta e sem espaços extras.
3. Sua chave de API não foi revogada ou expirada.

**P: Recebi um erro 400 Bad Request. Como posso resolver? R:** Este erro significa que a sua requisição está mal formatada. As causas mais comuns são:

- **JSON inválido:** Verifique a sintaxe do corpo da requisição.
- **Campos obrigatórios faltando:** Confirme se todos os campos necessários para o canal (ex: to, message) estão presentes.
- **Formato de dados incorreto:** Um número de telefone sem o código do país (DDI) ou um e-mail em formato inválido podem causar este erro. A mensagem de erro da API geralmente especifica qual campo está com problema.

**P: Recebi um erro 404 Not Found. O que pode ser? R:** Geralmente, este erro ocorre em duas situações:

1. A URL do endpoint que você está tentando acessar não existe. Verifique se não há erros de digitação.
2. Você está tentando consultar um transactionId que não existe em nossos registros.

**P: Minha mensagem foi enviada com sucesso (status 200 OK), mas o destinatário não recebeu. O que fazer? R:** Primeiro, use o transactionId para consultar o status final da entrega no endpoint /transaction/{transactionId}. Se o status indicar uma falha, a resposta pode conter o motivo. Se ainda assim não for claro, entre em contato com a equipe de suporte da AR Online e **forneça o transactionId** para que eles possam investigar o ocorrido.

## 5. Segurança e Boas Práticas

**P: Qual é a maneira mais segura de armazenar minha X-API-Key? R:** Nunca armazene a chave de API diretamente no seu código-fonte (hardcode). A melhor prática é usar variáveis de ambiente ou um serviço de gerenciamento de segredos (como AWS Secrets Manager, Azure Key Vault, etc.) para carregar a chave em sua aplicação.

**P: A API da AR Online possui limites de requisições (Rate Limiting)? R:** Sim, para garantir a estabilidade da plataforma para todos os clientes, existem limites de requisições. Se você exceder esse limite, receberá um erro 429 Too Many Requests. Para detalhes sobre os limites específicos do seu plano, consulte sua documentação contratual ou a equipe comercial.

## Perguntas Frequentes (FAQ) - Operações AR Online

Perguntas Frequentes	Respostas
1. É possível ter múltiplos layouts de WhatsApp configurados para um mesmo número de celular?	Sim, é possível ter vários layouts configurados para o mesmo número. No entanto, para otimizar a reputação do número e evitar que um disparo afete o outro, é recomendado ter um número de celular dedicado por cliente se o contexto das mensagens for diferente.
2. É normal a Meta demorar para aprovar alterações em templates do WhatsApp?	Não, a Meta geralmente não costuma demorar para aprovar alterações ou novos templates. A demora pode indicar a necessidade de revisão do template ou problemas na configuração.
3. Como posso enviar notificações em lote sem usar a API?	É possível enviar bases em Excel/CSV para processamento em lote. Para isso, o SFTP pode ser configurado para que você suba a remessa, que será disparada automaticamente em horários predefinidos (8h, 12h e 18h). É necessário fornecer o modelo da carta para conversão em HTML e o e-mail remetente.



<b>4. Quais informações são necessárias para o cadastro de novos números de telefone para WhatsApp?</b>	É preciso enviar o modelo HSM (template) referente ao número. O processo de cadastro de templates agora é feito diretamente pelo provedor, que gerencia essa etapa.
<b>5. O que fazer quando o layout do relatório pericial do WhatsApp está incorreto?</b>	Você deve informar a mensagem HSM correta que deveria estar configurada e enviar o link da página de perícia e o relatório correspondente para a equipe de suporte para que possam investigar e corrigir.
<b>6. Como funciona o envio de Cartas com AR via API?</b>	A plataforma oferece um fluxo para envio de cartas físicas (incluindo impressão e postagem) via API. A documentação da API é atualizada para contemplar essa funcionalidade, permitindo a integração direta para disparos postais.
<b>7. Qual é o prazo para atualização do status de mensagens enviadas (E-mail, WhatsApp, SMS)?</b>	O status de e-mails geralmente é instantâneo (com possível delay de segundos devido à fila de processamento). Para o WhatsApp, o delay pode ser de 1 a 2 horas, e para SMS, pode chegar a até 48 horas (embora, na prática, costume ser antes).
<b>8. A logo ou identificação da AR Online pode aparecer em envios White Label?</b>	Sim, pode acontecer de a logo ou identificação da AR Online aparecer devido ao cache do navegador ou se a customização do WhatsApp não foi configurada corretamente. Para envios via WhatsApp, é fundamental realizar um setup detalhado no Meta para garantir a aplicação correta do logo e branding do cliente.
<b>9. Como posso garantir que o status de leitura de mensagens WhatsApp seja capturado?</b>	Para que o status de leitura seja capturado, é essencial incluir uma variável como {SHORT_LINK} dentro do template HSM. A leitura é registrada quando o destinatário clica nesse link, que o redireciona para a página de perícia.

<b>10. É possível enviar mensagens de WhatsApp sem a necessidade de um e-mail?</b>	No portal, o campo de e-mail pode ser obrigatório para o envio de WhatsApp. No entanto, a equipe está trabalhando em uma atualização para permitir o envio de WhatsApp de forma independente, sem a necessidade de um e-mail associado.
<b>11. Como o cliente pode verificar o status de envios via API?</b>	O cliente pode acessar o portal da AR Online utilizando as credenciais fornecidas para visualizar todos os envios realizados e seus respectivos status. Relatórios detalhados também podem ser gerados para um acompanhamento mais aprofundado.
<b>12. O que fazer se o sistema estiver instável ou com lentidão na consulta de envios?</b>	Em caso de instabilidade ou lentidão, a equipe de suporte estará ciente e trabalhando na correção. Pode-se tentar atualizar a página (CTRL + F5) para forçar o carregamento, mas é um problema que é priorizado internamente.
<b>13. É possível configurar um número de WhatsApp para que o cliente não consiga responder?</b>	Não há uma funcionalidade nativa para envios individuais que impeça a resposta do cliente. Uma prática comum é incluir no template uma frase como "Esta é uma mensagem automática, favor não responder" ou indicar um telefone de contato para dúvidas.
<b>14. O que causa a falha no envio de e-mails para domínios como Hotmail?</b>	Falhas na entrega para domínios como Hotmail podem ser causadas por denúncias de spam por parte dos usuários, o que afeta a reputação do domínio remetente e a taxa de entrega. Além disso, configurações incorretas de entradas DNS também podem contribuir para o problema.
<b>15. O que é necessário para integrar a API e customizar o número de WhatsApp?</b>	É preciso homologar um domínio (ou subdomínio) para a customização da URL. Para a integração via API, deve-se informar o e-mail remetente para a criação do Token. Para o WhatsApp, é fundamental ter acesso ao Facebook Meta (com acesso master) e números de telefone que possam receber ligação para validação (não vinculados a contas de WhatsApp existentes).

<b>16. Os comprovantes de envio de AR são disponibilizados em qual formato e qual a sua validade jurídica?</b>	Os comprovantes são gerados em formato PDF e possuem validade jurídica. Eles contêm um carimbo do tempo emitido pelo ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras), que atesta a autenticidade da entrega, conforme a MP 2.200-2/2001. A validade jurídica se fundamenta na entrega, e não necessariamente na leitura.
<b>17. Posso usar o serviço para enviar notificações físicas (por correio)?</b>	Sim, o serviço de envio de cartas físicas (AR Cartas) está disponível. Geralmente, é oferecido em planos pós-pagos com volumes específicos ou como parte de processamentos em lote que incluem réguas de notificação. A plataforma não oferece envio físico para disparos unitários via portal diretamente.
<b>18. Como o sistema lida com linhas inválidas em remessas de SMS?</b>	Antes do disparo, o sistema realiza uma varredura no arquivo da remessa. Caso identifique linhas inválidas (por exemplo, números de celular incorretos), ele as remove automaticamente do processamento. O arquivo de retorno refletirá a exclusão dessas linhas.
<b>19. É possível usar a mesma conta para testes e produção?</b>	Não é o ideal. Recomenda-se criar contas separadas ou utilizar dados fictícios em ambientes de teste para evitar envios reais acidentais. Se dados reais forem usados em testes, eles serão processados e faturados como envios válidos.
<b>20. O que fazer se o webhook não está retornando status para SMS, WhatsApp e Voz?</b>	Atualmente, o retorno de status via webhook é funcional apenas para e-mails. Para SMS, WhatsApp e Voz, os status devem ser consultados diretamente na plataforma. A solicitação para que o webhook abranja todos os canais já foi encaminhada ao time de desenvolvimento.
<b>21. Onde posso encontrar a documentação da API do AR Online?</b>	A documentação da API está disponível em <a href="https://docs.ar-online.com.br">docs.ar-online.com.br</a> . É o material técnico para a integração e entendimento das chamadas.
<b>22. Como faço para obter um Token de API?</b>	Para solicitar a criação de um Token de API, você deve enviar um e-mail para <a href="mailto:suporte@ar-online.com.br">suporte@ar-online.com.br</a> , informando o e-mail remetente que será utilizado para a criação dessa chave.

<p><b>23. O que significa um erro "Unauthorized" (401) na API?</b></p>	<p>O erro "Unauthorized" (401) geralmente indica um problema com o Token de API utilizado, como um token inválido, expirado ou não configurado corretamente para o e-mail remetente. É necessário verificar se o token está correto e vinculado ao remetente adequado.</p>
<p><b>24. Qual o papel do SFTP no envio de arquivos?</b></p>	<p>O SFTP (Secure File Transfer Protocol) é utilizado para que você suba arquivos de remessa em lote. Ao subir o arquivo para o SFTP, o sistema realiza o disparo automático nos horários pré-determinados (geralmente 8h, 12h e 18h).</p>
<p><b>25. Como funciona a recuperação de senha ou acesso ao portal?</b></p>	<p>Para recuperar a senha ou acessar o portal, geralmente é possível usar a função "Esqueci minha senha" no próprio portal. Em caso de problemas, a equipe de suporte pode enviar links de ativação ou redefinição de senha para o e-mail de cadastro.</p>
<p><b>26. Como o suporte do AR Online pode ser contatado?</b></p>	<p>O suporte pode ser contatado via WhatsApp, e-mail (<a href="mailto:suporte@ar-online.com.br">suporte@ar-online.com.br</a>) ou através do sistema de Helpdesk disponível em <a href="http://aronline.tomticket.com">aronline.tomticket.com</a>. Recomenda-se o Helpdesk para documentar e acompanhar os chamados.</p>
<p><b>27. Qual a diferença entre os planos pré-pagos e pós-pagos?</b></p>	<p>Os planos pré-pagos são adquiridos diretamente no site da AR Online, com créditos a partir de 3 unidades. Os planos pós-pagos são para demandas mensais, geralmente a partir de 25 envios/mês, e oferecem mais recursos, como AR Cartas e valores mais econômicos por envio.</p>
<p><b>28. O que é o "Meta" na configuração do WhatsApp?</b></p>	<p>"Meta" refere-se à plataforma Meta Business Manager (anteriormente Facebook Business Manager), que é utilizada para gerenciar e configurar os números de WhatsApp Business. A AR Online trabalha com a homologação e customização de números através dessa plataforma.</p>
<p><b>29. Como os dados enviados em lote são processados</b></p>	<p>Após o arquivo ser carregado no SFTP, o sistema do AR Online o processa automaticamente em horários fixos (8h, 12h, 18h). Ele realiza uma varredura para identificar linhas</p>

<b>após a configuração do SFTP?</b>	inválidas, remove-as e dispara as notificações conforme o modelo configurado.
<b>30. É possível personalizar o relatório pericial removendo as logos da AR Online?</b>	A personalização do relatório pericial com a remoção de logos da AR Online e inclusão de branding do parceiro é uma solicitação que já está no backlog de desenvolvimento e será priorizada, especialmente para parceiros White Label.
<b>31. O que devo fazer se o portal ou site do AR Online estiverem instáveis ou não carregando?</b>	Em caso de instabilidade, a equipe de suporte geralmente já está ciente e trabalhando na correção. Recomenda-se tentar recarregar a página (com CTRL + F5 para limpar o cache) e, se persistir, comunicar o suporte, que irá verificar a situação.
<b>32. Posso utilizar o mesmo Token de API para ambientes de homologação e produção?</b>	Sim, a AR Online não faz diferenciação de Tokens para homologação e produção. Você pode usar o mesmo Token em ambos os ambientes.
<b>33. Como as datas e horários em templates HTML para e-mails são tratados?</b>	Se o template HTML incluir datas, como "vencimentoCliente", elas devem ser formatadas no momento do envio para exibição correta. É importante que o formato da data na requisição corresponda ao esperado pelo template.
<b>34. A funcionalidade de AR-Voz (Notificação por Voz) está totalmente operacional?</b>	Os arquivos indicam que houve um tempo em que a funcionalidade de AR-Voz estava em fase de ajuste e com algumas dificuldades técnicas no player, aguardando a publicação de uma documentação final. É um recurso em evolução e deve-se consultar o suporte para o status atual.
<b>35. Qual o limite de caracteres para mensagens SMS e WhatsApp?</b>	Para mensagens SMS, há um limite de até 140 caracteres, incluindo links. Para WhatsApp, embora permita textos mais longos, mensagens muito extensas podem aparecer com a opção "leia mais", impactando a leitura direta. A equipe busca um equilíbrio para otimizar a visualização.
<b>36. O que fazer quando uma</b>	Um status "Processando" por um tempo prolongado pode indicar um delay na fila de consulta de status ou alguma

<b>notificação aparece como "Processando" por muito tempo?</b>	inconsistência interna. Nesses casos, o suporte deve ser acionado para investigação, e em algumas situações, um reenvio da notificação pode ser necessário.
<b>37. É possível ter múltiplos e-mails remetentes configurados?</b>	Sim, é possível ter múltiplos e-mails remetentes configurados. Cada um pode ter seu próprio Token de API e ser utilizado para diferentes tipos de envios ou clientes. A configuração inicial é feita pelo suporte.
<b>38. A plataforma oferece algum tipo de helpdesk para clientes para acompanhar chamados?</b>	Sim, o AR Online agora possui um sistema de Helpdesk ( <a href="http://aronline.tomticket.com">aronline.tomticket.com</a> ) que permite abrir chamados, acompanhar o histórico, incluir outros participantes e receber notificações por e-mail sobre o andamento.
<b>39. Como a AR Online gerencia a reputação de envio de e-mails em massa?</b>	Para garantir a reputação junto aos servidores de e-mail e evitar marcações de spam, o sistema utiliza uma fila de envio para processamentos em massa. Essa fila impede que um grande volume de disparos simultâneos afete a reputação do domínio.
<b>40. Em caso de problemas, quais informações devo fornecer ao suporte para agilizar o atendimento?</b>	Para agilizar o atendimento, forneça o máximo de detalhes possível, como: e-mail remetente, IDs dos envios (idEmail), links das páginas de perícia (se disponíveis), prints de tela do erro, e-mail/número do destinatário e, se for API, o corpo completo da requisição e a resposta da API.