

Configuração do Android para videoconferência

Videoconferência

Procedimento Operacional Padrão - SOP

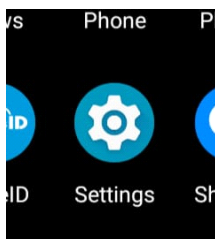
SUPORTE TÉCNICO

Introdução

Este procedimento tem como objetivo auxiliar o cliente a realizar as configurações necessárias para acessar a videoconferência em um celular android.

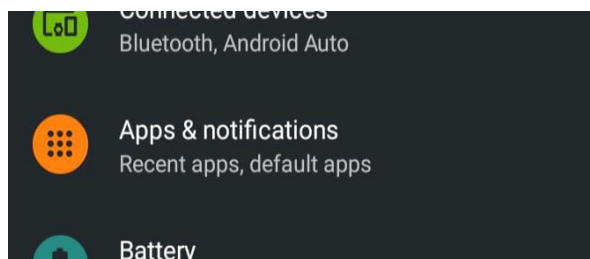
1. Configurando Android.

Primeiramente para estar efetuando estes procedimento, abra as configurações (Settings) do seu smartphone.



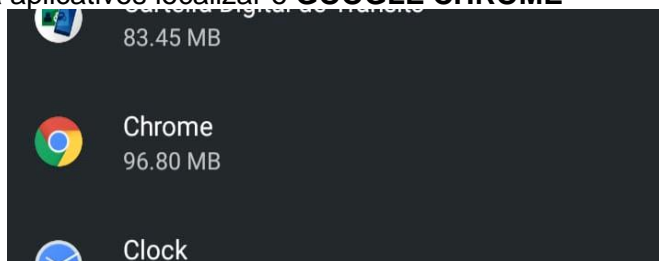
1.1 – Acessando Apps e Notificações

Após entrar em configurações localizar **APPS e notificações ou aplicativos.**



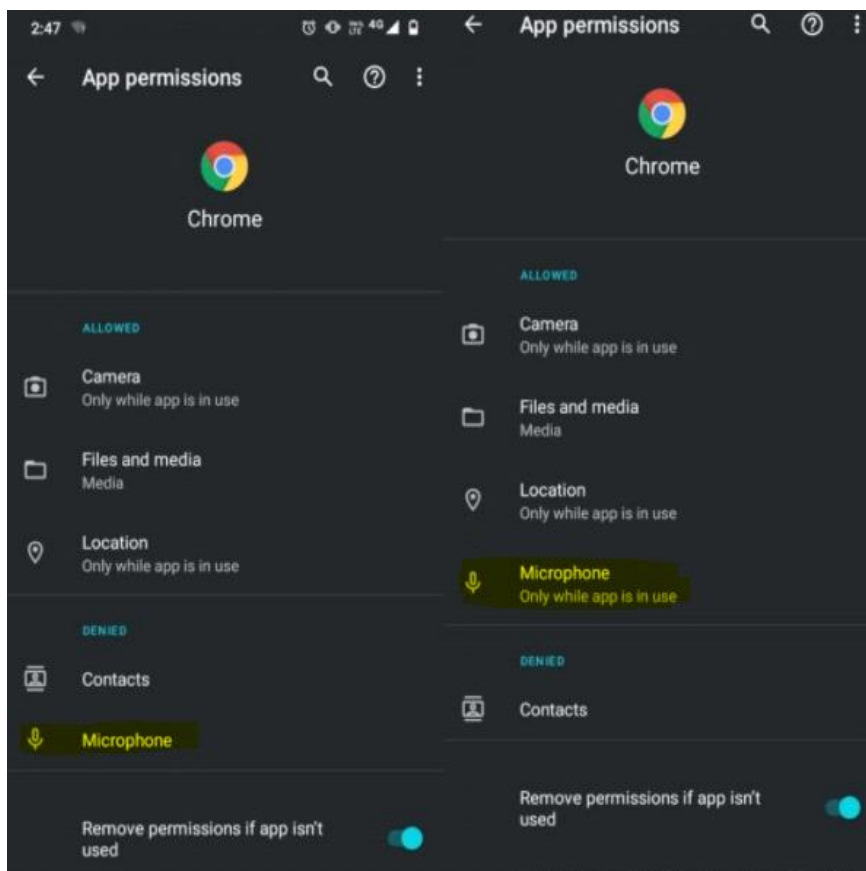
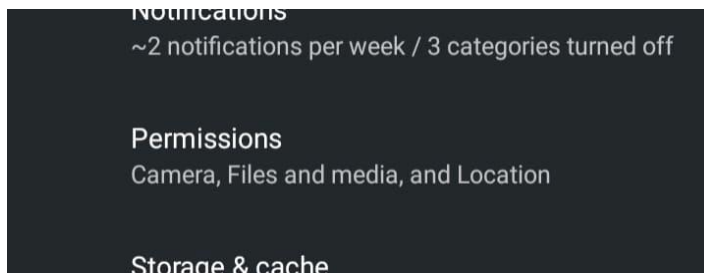
1.2 – Localizar o Chrome

Dentro da aba aplicativos localizar o **GOOGLE CHROME**



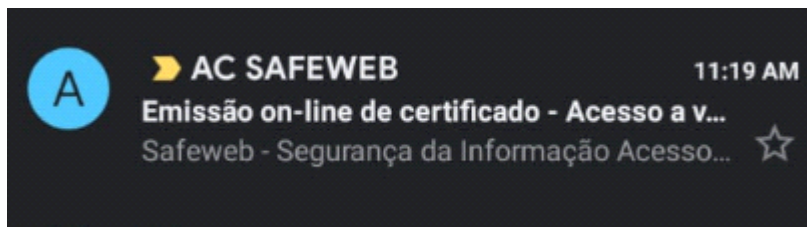
1.3 – Configurando as permissões

Logo após acessar o Chrome ir em **PERMISSÕES** e habilitar **CÂMERA** e **MICROFONE**.



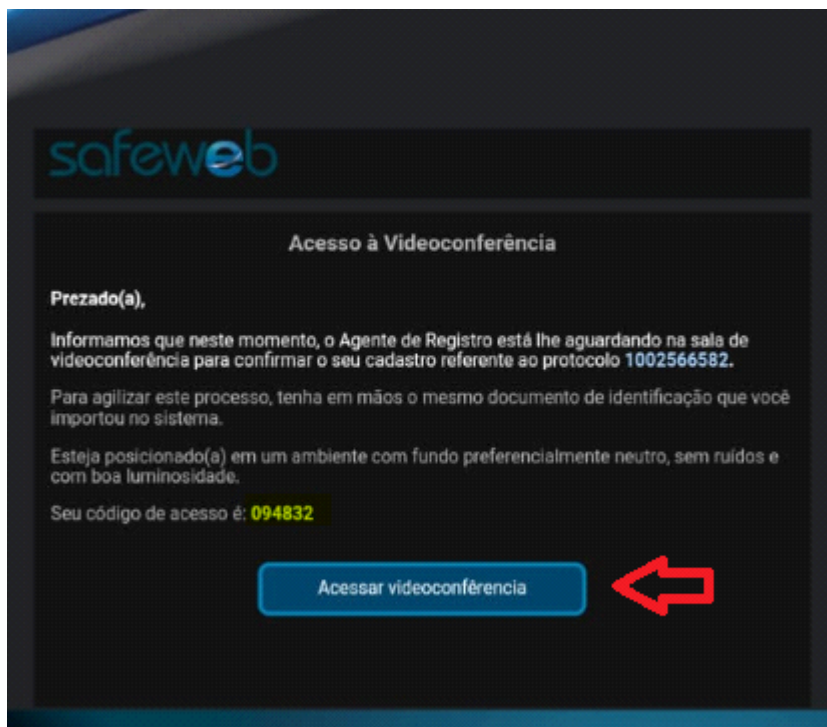
2. Como acessar a videoconferência

Para fazer esse procedimento será necessário ter recebido o e-mail com o código e o link para a videoconferência.



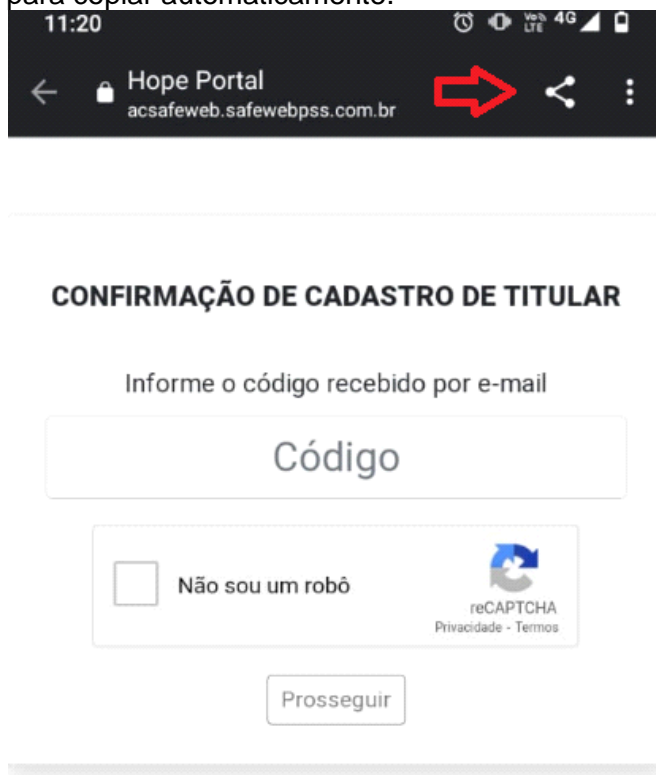
2.1 – Abrindo o e-mail

Após receber o E-mail você irá anotar o código e clicar em acessar vídeo conferência, este link é preciso ser aberto no **GOOGLE CHROME**, então nós vamos copiar o link e colar no **GOOGLE CHROME**.



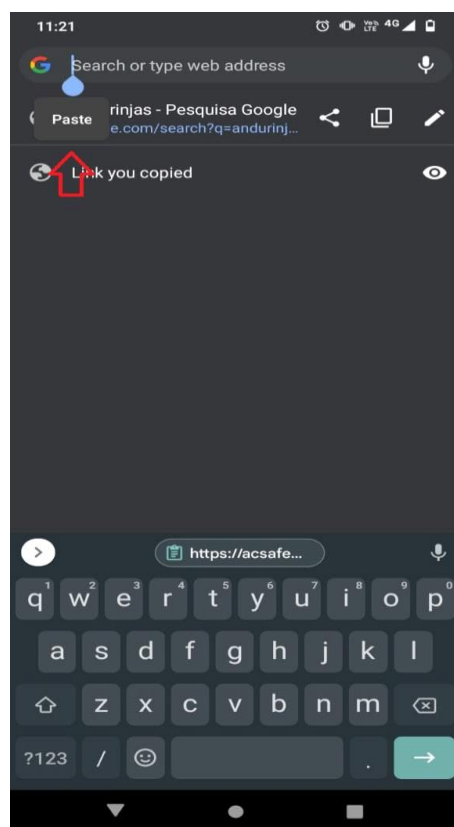
2.2 – Abrindo o e-mail

Você irá copiar o link do site, você pode fazer desta maneira, ou pode pressionar seu dedo em cima do link para copiar automaticamente.



2.3 – Acessando o link da videoconferência no Chrome

Logo em seguida irá voltar para a página inicial do seu dispositivo e localizar o **CHROME** e **COLAR(PASTE)** o link copiado.



2.4 – Acessando a videoconferência

Após copiar o link e acessar no CHROME, deve-se colocar o código da videoconferência e acessar clicando em **PROSEGUIR**.

CONFIRMAÇÃO DE CADASTRO DE TITULAR

Informe o código recebido por e-mail

Código



Não sou um robô

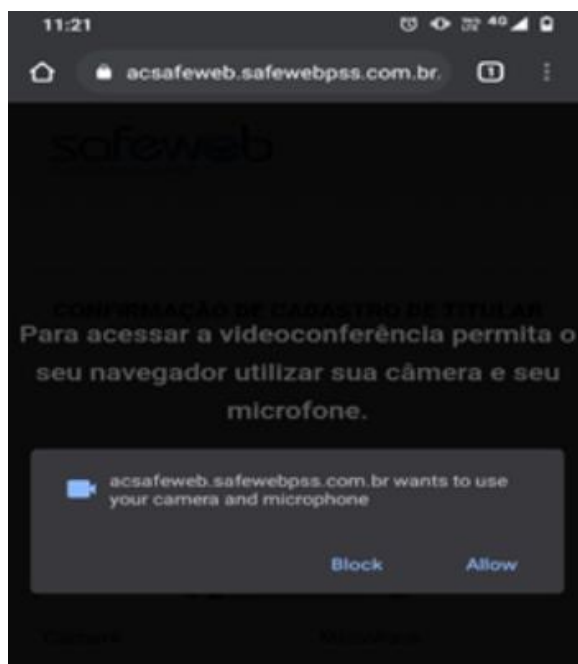


reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Prosseguir

2.5 – Permissões

Irá solicitar para você dar permissão para o microfone e câmera, clique em **PERMITIR (ALLOW)**.



2.7 – Iniciando a videoconferência

Aceitar o termo e clique em iniciar a videoconferência.



The screenshot shows a mobile application interface for initiating a video conference. At the top, there is a status bar with the time 11:21 and various icons. The main screen has a title "CONFIRMAÇÃO DE CADASTRO DE TITULAR" in bold. Below the title is a large orange square, likely a placeholder for a user photo. Underneath the square is a volume slider. Below the slider are two dropdown menus: "Câmera" (Camera) with the selected option "camera2 1, facin..." and "Microfone" (Microphone) with the selected option "Default". Below these menus is a checkbox that is checked, followed by a paragraph of text: "Estou ciente do processo de identificação, bem como autorizo a captura de fotografias, imagens, voz, documentos de identificação, inclusive para manutenção da gravação em dossiê." At the bottom of the screen is a button labeled "Iniciar videoconferência".

3. Possíveis erros que podem ocorrer.

3.1 – Erro OTP

Todo código tem 3 minutos de tolerância para expirar, quando você passa deste prazo ocorre este erro ou quando você recebe outro código no E-mail e não faz o processo de copiar e colar no CHROME e fica utilizando o link antigo.



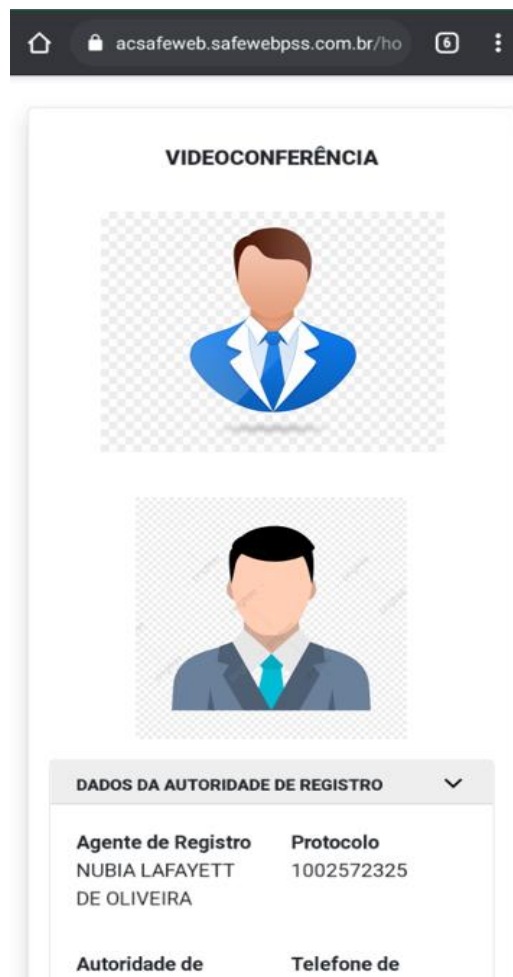
A imagem mostra uma interface web para a "CONFIRMAÇÃO DE CADASTRO DE TITULAR". No topo, uma caixa vermelha com uma seta vermelha apontando para cima contém o texto: "O código OTP informado é inválido ou expirou.". Abaixo, há um campo de texto com o valor "094832" preenchido. Logo abaixo, há uma seção com o texto "Informe o código recebido por e-mail" e um campo de entrada. Abaixo disso, há uma caixa de verificação com o texto "Não sou um robô" e o ícone do reCAPTCHA. Abaixo da caixa de verificação, há um botão "Prosseguir".

3.1.1 – Solução

Fechar todo navegador e abas que estão abertas, solicitar um novo código para o AGR e fazer o processo todo novamente.


3.2 – Tela congelada ao entrar na videoconferência ou o cliente não vê o AGR

Ao entrar na vídeo conferencia congela a tela e não é possível prosseguir



3.2.1 – Solução

- 1- Primeira tentativa verificar se o cliente está no WIFI e tentar pela 4G, caso o cliente não tenha 4G verificar se alguém pode rotear para ele outra internet.
- 2- Segunda tentativa caso você esteja falando com o cliente pelo telefone que a vídeo irá ser feita, desligar a ligação porque isso trava a videoconferência em alguns casos.
- 3- Terceira tentativa trocar de aparelho, verificar ele pode pegar outro smartphone com alguém para tentar fazer o acesso da videoconferência.



Criado por:
Matheus Bandeira - Setembro/2021
Depto. Suporte ao Cliente
Revisado por:
Marcelo Oliveira - Mês/Ano

Depto. Gestão do Conhecimento
Revisado por:
Nayane Prezzi - Junho/2022
Depto. Suporte ao Cliente

Porto Alegre, 01 de Junho de 2022