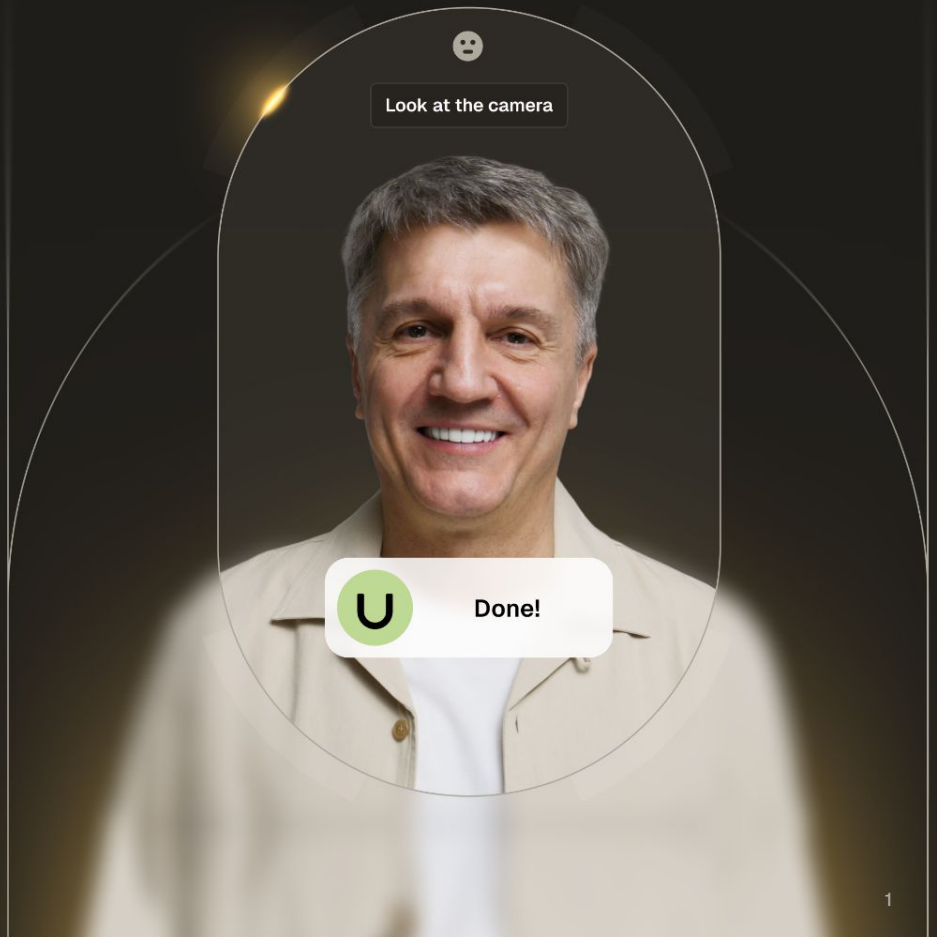
UNICO

Portal IDCloud

Integração: Jornada Web

A sua jornada é API/Nativo?
Acesse o guia completo! **(Link)**



IDCloud Portal

Índice

Use os botões para navegar entre as páginas

Login no Portal IDCloud

Admin - Gestão de Usuários

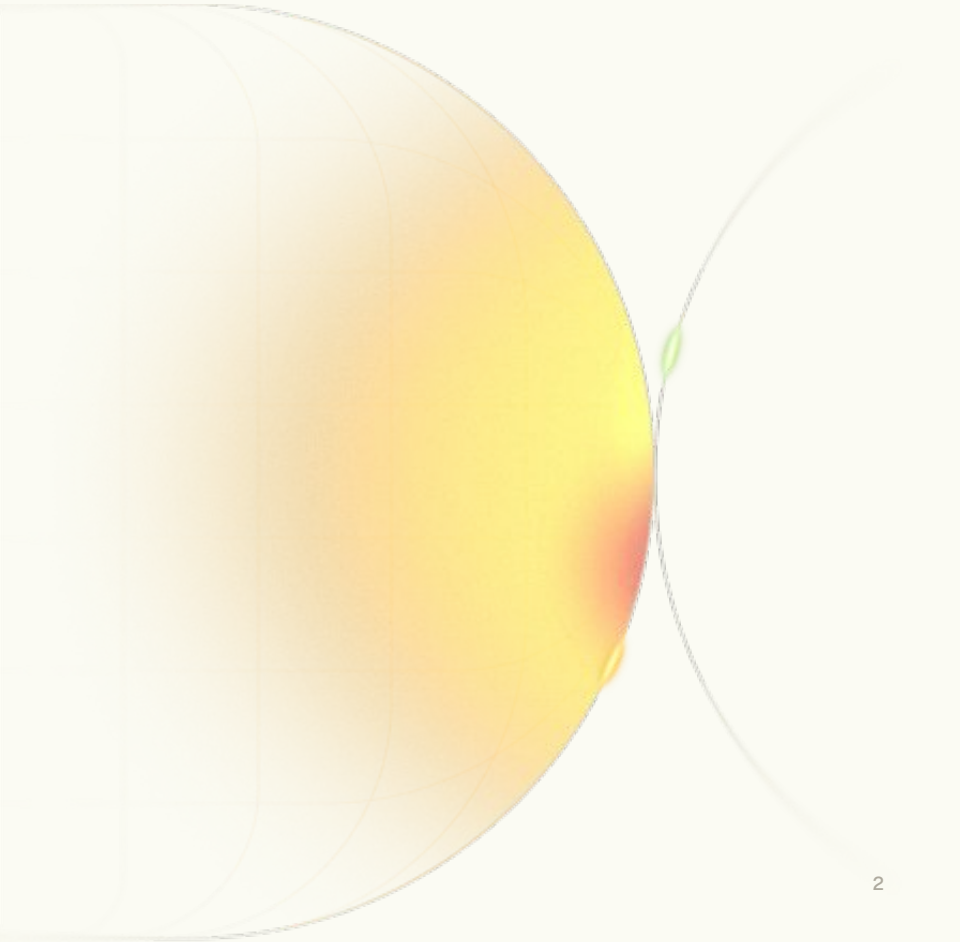
Criação de novo processo

Gerenciamento de Processos

Dashboards

Relatórios

Configurações



Portal IDCloud

Login
Portal IDCloud

Links e especificações do acesso dos clientes no **Portal Homologação** e no **Portal Produção**.

- Login no Portal IDCloud
- Links de acesso - Portal IDCloud
- Login
- Edição de Usuário

Links de acesso - Portal IDCloud

Portal IDCloud UAT

Acesso UAT **Portal IDCloud**

Acesse o portal (Homologação)

Portal IDCloud Prod

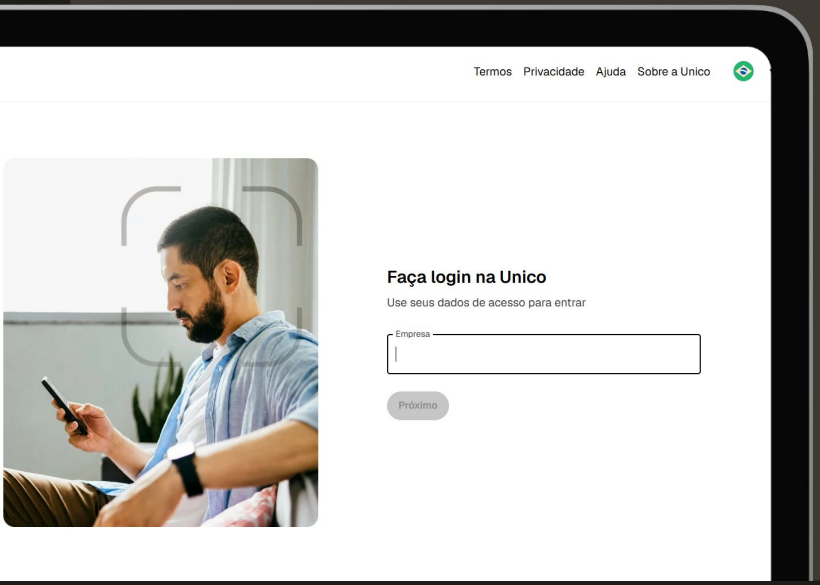
Acesso Produção **Portal IDCloud**

Acesse o portal (Produção)

Login - Portal IDCloud

Clientes com login via **SSO** devem realizar o reset diretamente com o time de TI da sua empresa. (Esse botão não será funcional).

Informe a empresa

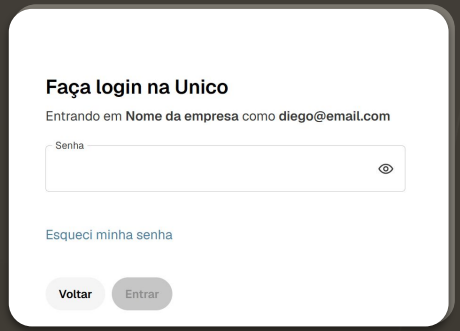


Informe o Usuário



1 Insira seu nome de usuário (geralmente seu e-mail corporativo ou no formato nome.sobrenome). Se tiver dúvidas, verifique com o administrador que criou sua conta.

Informe a senha



2 **Esqueceu a senha?** Clique em "Esqueci minha senha", informe seu nome de usuário (nome.sobrenome) ou e-mail cadastrado e siga as instruções enviadas.

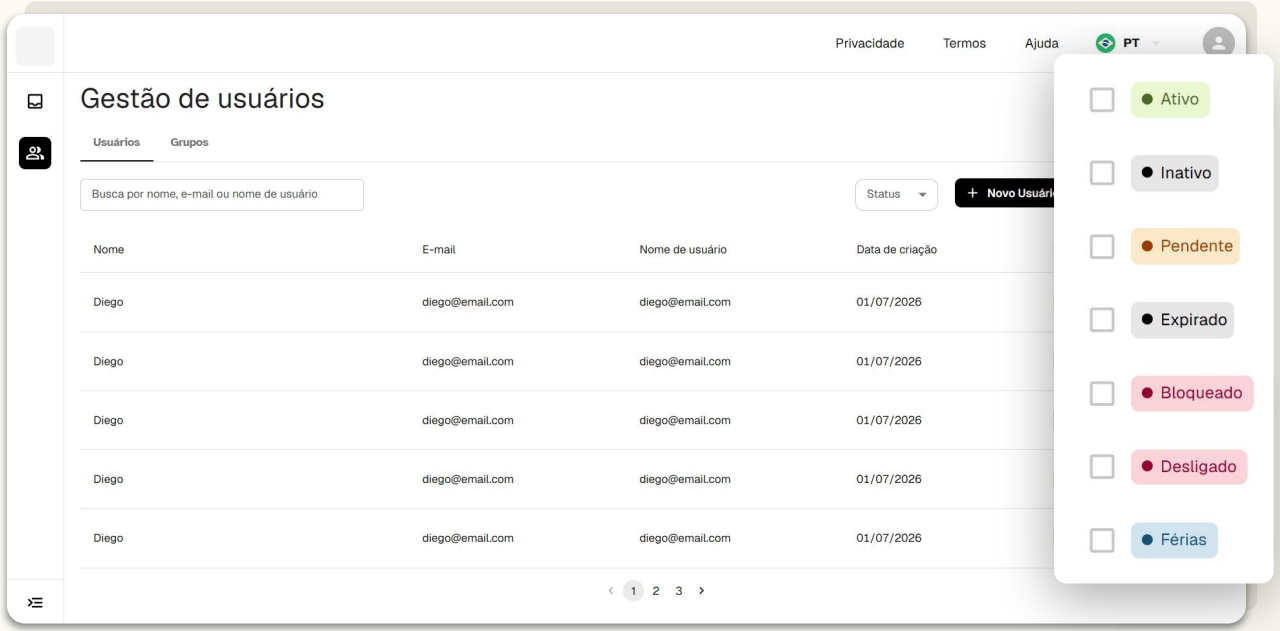
Portal IDCloud

Admin
Gestão de Usuários

- Permite o **gerenciamento completo** de contas e permissões, consulta e atualização de usuários até o controle de perfis, reset de senhas e a gestão ativa de acessos e exclusões na base.

- Status
- Novo usuário
- Cadastro de Senha
- Redefinição de Senha do usuário
- Criação em Lote **“Importar Usuários”**

Gestão de Usuários - Status



Usuário ativo com acesso ao portal

Usuário inativo. Acesso ao portal desabilitado

Aguardando primeiro acesso ou definição de senha

O prazo para criação da senha expirou

Usuário com acesso bloqueado

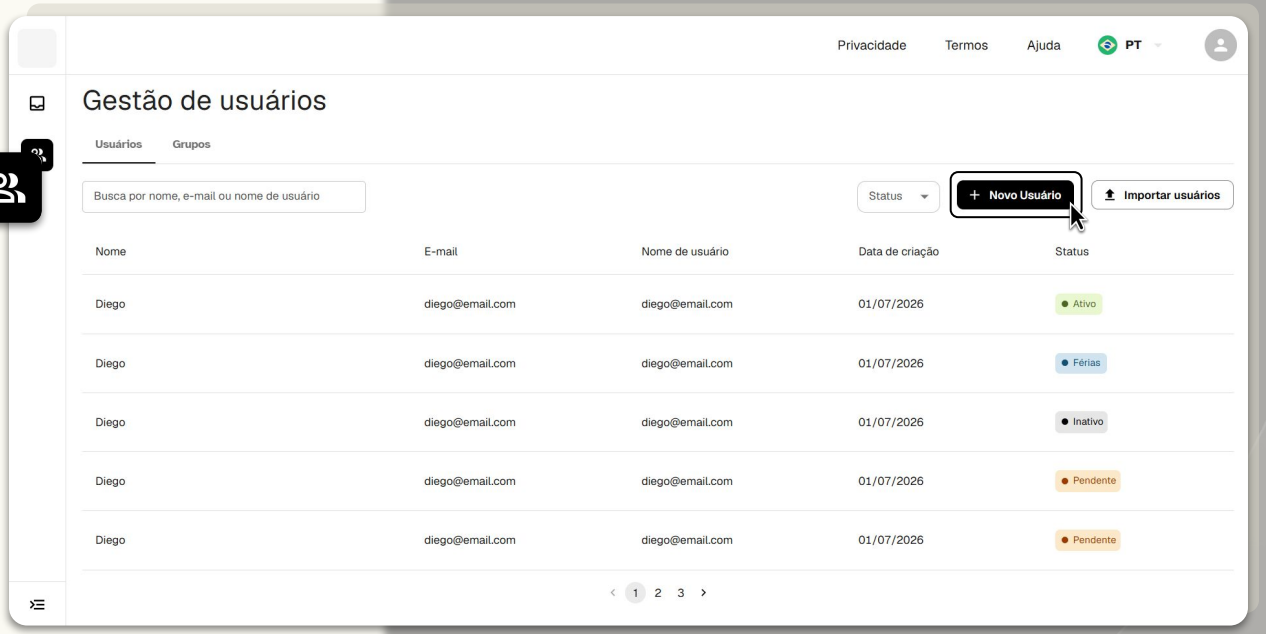
Usuário desligado da empresa. Acesso revogado

Usuário de férias este status deve ser temporário

O status **"Expirado"** refere-se a um período predeterminado pela empresa, durante o qual os usuários devem redefinir suas senhas.

ⓘ Após a criação dos usuários, é possível visualizar suas situações através da coluna "Status" (exemplo: se estão **"Ativos"** ou **"Pendentes"** de aceite).

Gestão de Usuários - Novo usuário



No menu à esquerda, você visualiza a lista de usuários cadastrados e seus e-mails de acesso. A coluna **“Status”** indica a condição atual de cada um.

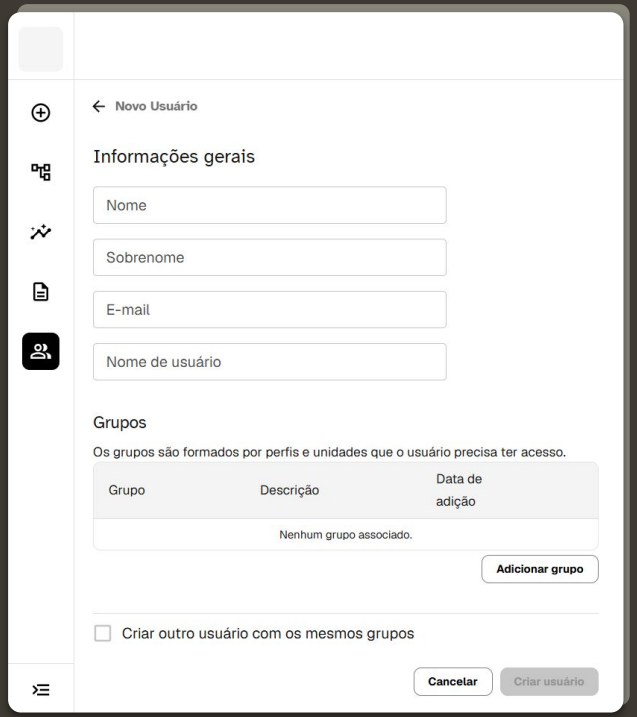
+ Novo Usuário

Criar um novo usuário

Para visualizar esta tela, é **necessário que o usuário possua** um dos seguintes perfis de acesso:

- User Management Admin
- User Management Viewer

Gestão de Usuários - Novo usuário



Como cadastrar um novo usuário

Após clicar em **+ Novo usuário** (*página anterior*), preencha os dados cadastrais, defina o perfil de acesso e vincule as filiais correspondentes.

Conjunto de Perfis e Filiais

Gestão de perfis e filiais: configure permissões e vincule usuários às unidades de negócio. **Confira os detalhes aqui.**

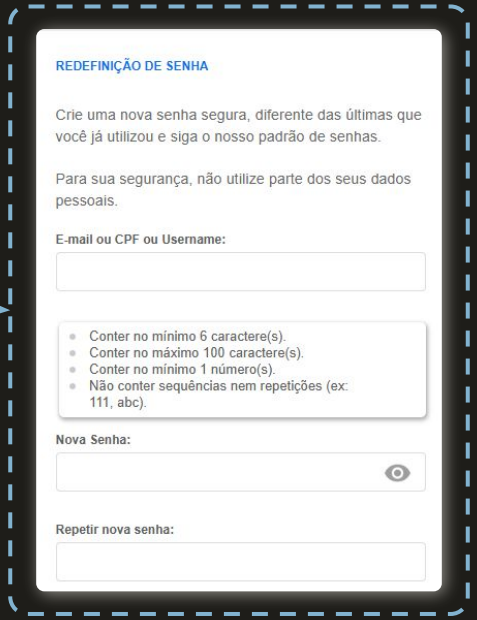


Ao finalizar, **um e-mail para criação de senha** será enviado automaticamente.



Cadastro de Senha

Após o cadastro, o sistema dispara um e-mail automático de boas-vindas. O usuário só precisa clicar em **“Cadastrar senha”** para definir suas credenciais de acesso.





Redefinição de Senha

Reenvio Simplificado: *Resolva problemas de login disparando um novo e-mail de acesso em poucos cliques.*

No perfil do usuário, clique no ícone Solicitar redefinição de senha (seta circular).

Clientes com login via **SSO** devem realizar o reset diretamente com o time de TI da sua empresa. (Esse botão não será funcional).

Confirme o e-mail de destino e clique em **Confirmar** para disparar o convite.

Gestão de usuário | Edição de Usuário

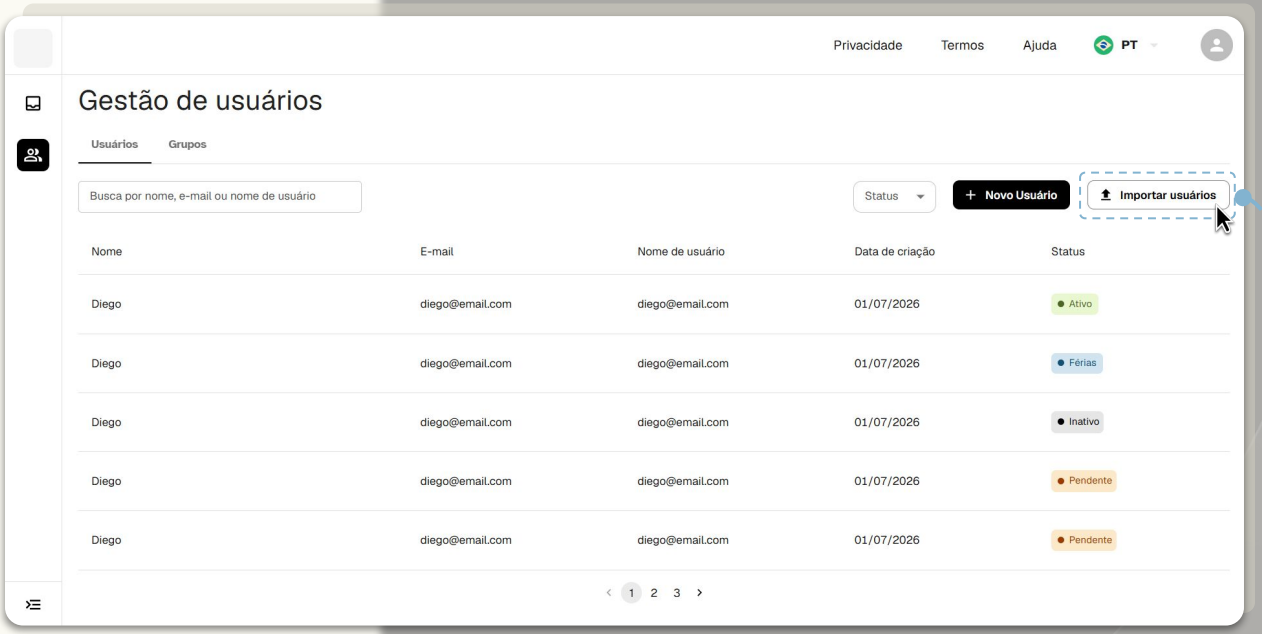




Adicionar grupo

Ao acessar o cadastro de uma pessoa usuária, é possível alterar suas informações e status, bem como adicioná-la a um **“Grupo Existente”** para que herde novos perfis e filiais de acesso.

Gestão de Usuários - Criação em Lote “Importar Usuários”



No menu à esquerda, você visualiza a lista de usuários cadastrados e seus e-mails de acesso.

À direita da tela, você encontrará o botão **“Importar usuários”**.



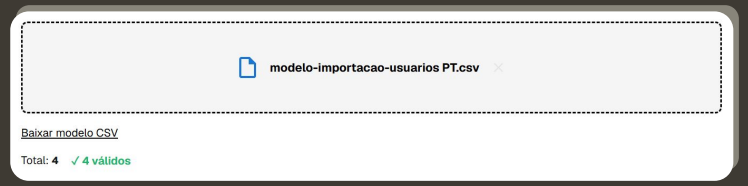
Para visualizar esta tela, é **necessário que o usuário possua** um dos seguintes perfis de acesso:

User Management Admin
User Management Viewer

Criar Usuários em Lote | Importar Usuários



	A	B	C	D
1	nome	sobrenome	email	usuario
2	Maria	Silva	maria.silva@email.com	maria.silva@email.com
3	José	Santos	jose.santos@email.com	jose.santos@email.com
4	Ana	Oliveira	ana.oliveira@email.com	ana.oliveira@email.com
5	João	Pereira	joao.pereira@email.com	joao.pereira@email.com

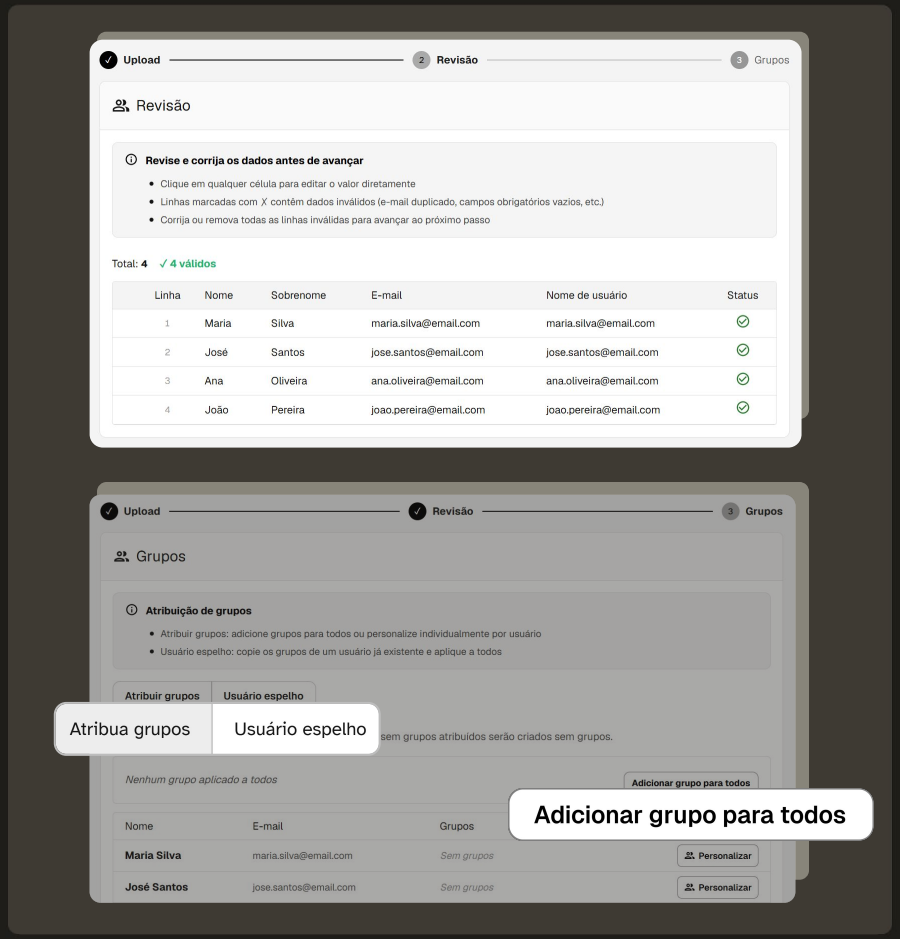


- Baixe o Arquivo para preencher os seus novos usuários a serem criados;
- Com o arquivo CSV preenchido, arraste ao campo ou clique em “selecionar arquivo”.

ⓘ **Importante**: Mantenha em formato CSV e não altere colunas e nem linhas (apenas preencha a planilha).

- Há 3 campos obrigatórios no CSV e adicionalmente o campo **“Usuário”** que é opcional;
- **Campo Usuário:** Quando não preenchido, o sistema usa o e-mail como **“username”**, o que causará erro ao tentar criar mais de um usuário com o mesmo e-mail, sendo criado apenas o primeiro.

  Para evitar isso, sempre preencha o campo usuário ao importar usuários de empresas com e-mails duplicados.



Criar Usuários em Lote | Importar Usuários

Após enviar o arquivo e carregar os usuários, a tabela indicará se eles estão em conformidade através da coluna **"Status"**.

ⓘ Caso a coluna **"Status"** apresentar um erro, passe o mouse sobre ele para visualizar a mensagem com os detalhes.
Ao concluir esta etapa (sem erros), será exibido a lista de usuários. Em seguida, defina os acessos das seguintes maneiras:

- **Adicionar grupo para todos:** vincula todos os novos usuários ao mesmo grupo.
- **Personalizar:** vincula individualmente cada usuário a um grupo específico.
- **Usuário Espelho:** copia perfis de acesso de um usuário cadastrado para o novo (Busque por nome, e-mail ou nome de usuário..

Usuário “Espelho”

Atribua grupos | Usuário espelho

Portal IDCloud

Admin
Perfil de acesso

Permite o controle de perfis, reset de senhas e a gestão ativa de acessos e exclusões na base.

- Perfis de Acesso e Permissões
- Criar grupos de Perfil de Acesso
- Criação de Perfil de Acesso
- Exclusão de Perfil de Acesso
- Perfil de Acesso - Gerenciar Membros em Lote

Estrutura da composição de **Perfis**

Ponto Chave: Entendendo o Perfil de Administrador

O perfil **User Management - Admin** é o que dá a permissão para gerenciar (criar, editar e excluir) outros usuários.

Sozinho, ele não dá acesso às telas de operação do **IDCloud** ou do **Check**. Para que um administrador possa gerenciar usuários e também operar os portais, ele precisa de uma **combinação de perfis**.

Exemplos de Grupos de Acesso

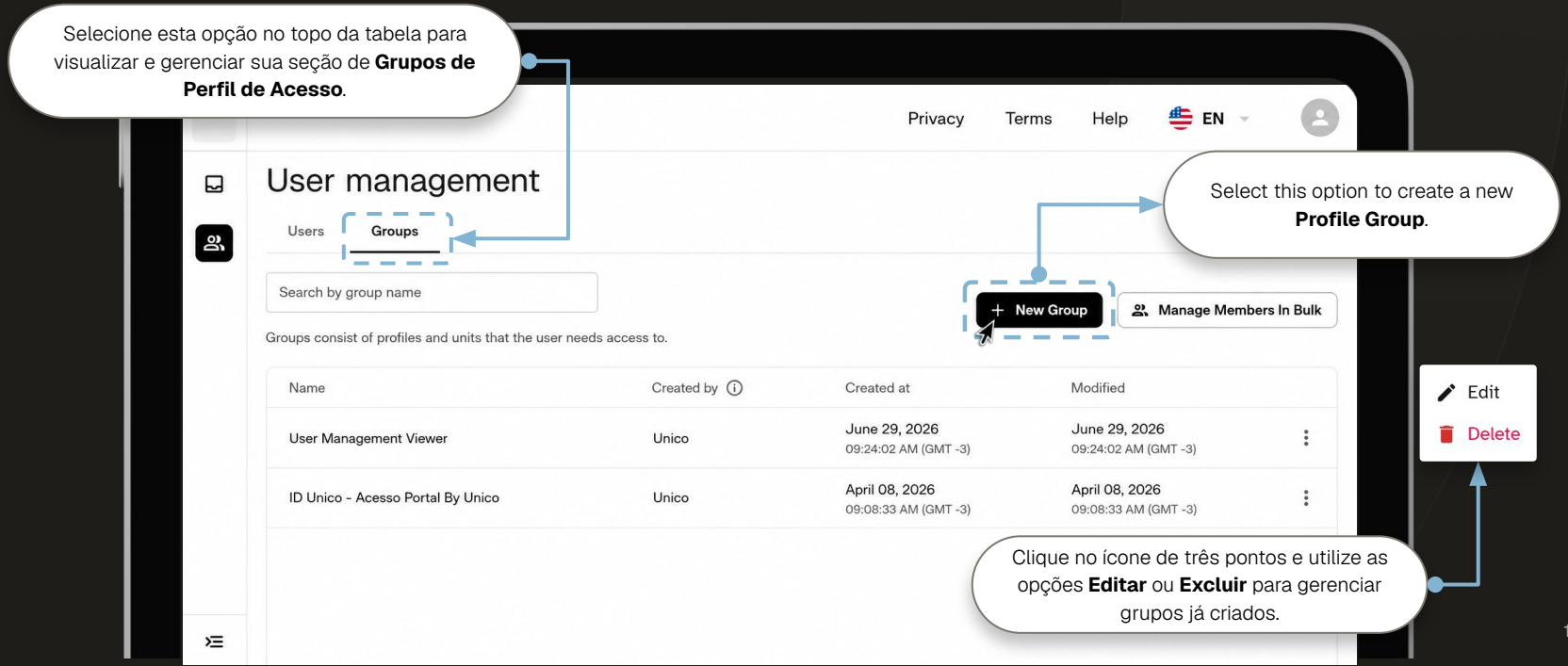


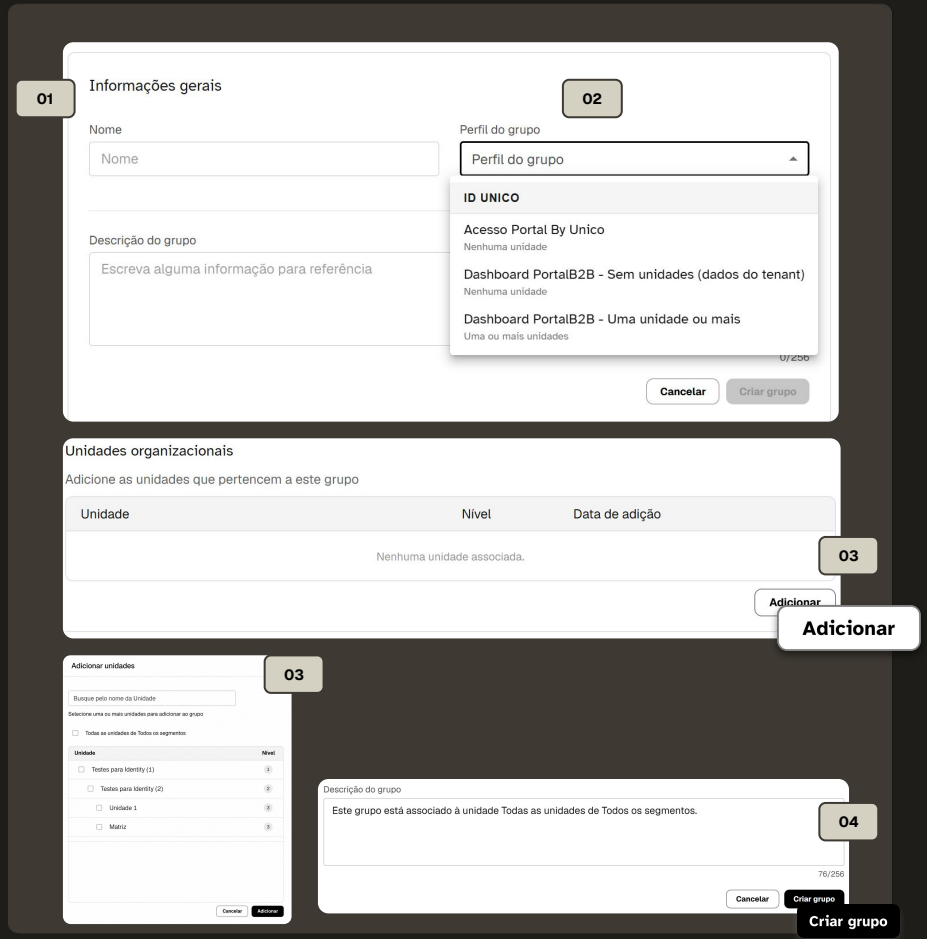
- **Ex:** Administradores Unidade Zona Sul;
- **Ex:** Administradores Unidade Zona Oeste;
- **Ex:** Administradores São Paulo (Contém as 2 unidades – Zona Sul e Zona Oeste);
- **Ex:** Administradores Todas as Unidades (todas as unidades da empresa).

O termo **"Unidade"** refere-se a qualquer unidade organizacional da sua empresa ex: Filial, Loja ou Parceiro).

Access Profile Groups

Configure all necessary access at once. Ideal for scaling up and streamlining the management of different user groups.





Grupos de Perfil de Acesso | Criação

01 Defina um nome de identificação para o novo grupo.

02 Escolha o perfil que esse grupo ficará associado.

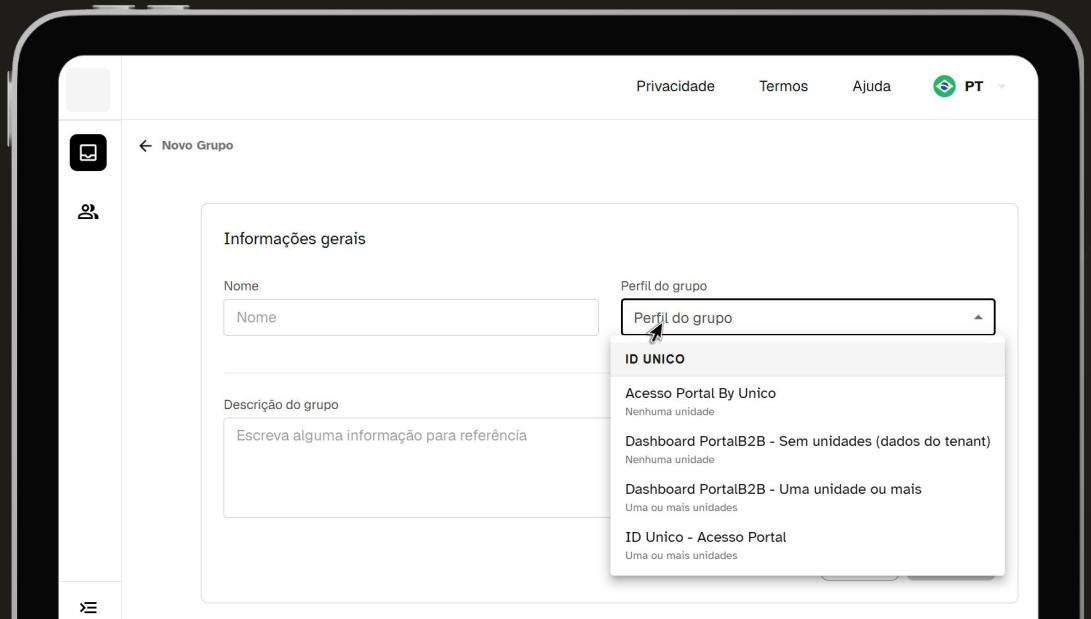
03 Clique em **Adicionar** para selecionar as unidades que farão parte deste grupo. (Veja detalhes no próximo slide).

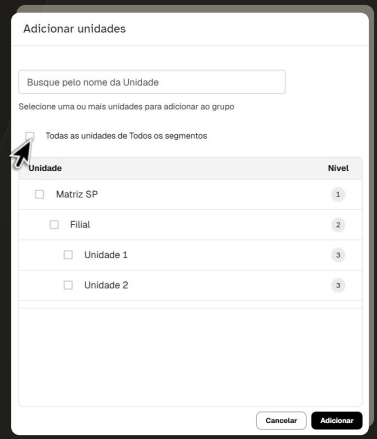
04 **Adicione uma breve descrição e clique em Criar Grupo para concluir.**

Grupos de Perfil de Acesso | Criação

Configure todos os acessos de uma só vez. Ideal para ganhar escala e agilizar a gestão de diferentes grupos de usuários.

Selecione esta opção no topo da tabela para visualizar e gerenciar a seção de Grupos de Perfil.





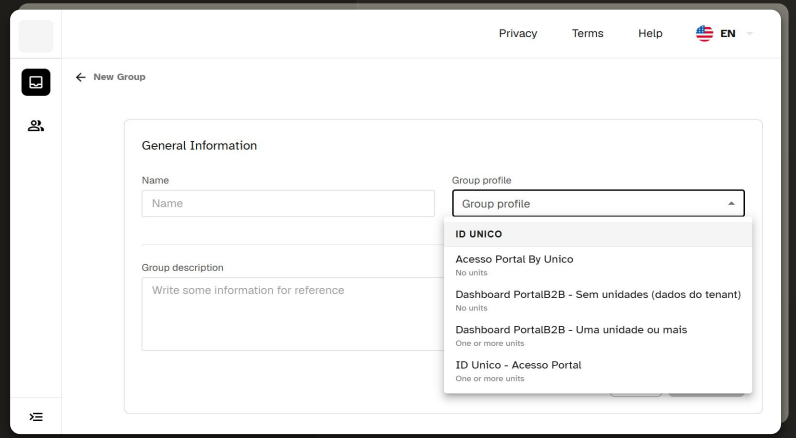
MAIS DETALHES NA PÁGINA SEGUINTE

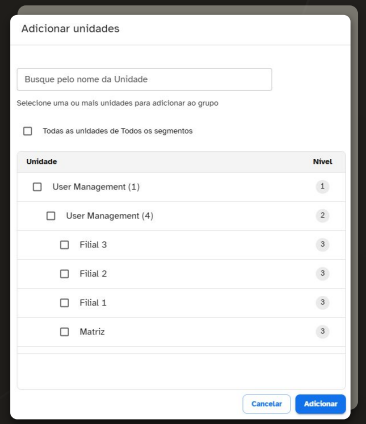
Grupos de Perfil de Acesso | Criação

Configure todos os acessos necessários de uma só vez. Ideal para ampliar e otimizar o gerenciamento de diferentes grupos de usuários.

Selecione esta opção na parte superior da tabela para visualizar e gerenciar sua sessão do Grupo de Perfis.

Para criar um novo Grupo de Perfis, clique no ícone dos três pontos e use as opções **“Editar”** ou **“Excluir”** para gerenciar os grupos já criados.



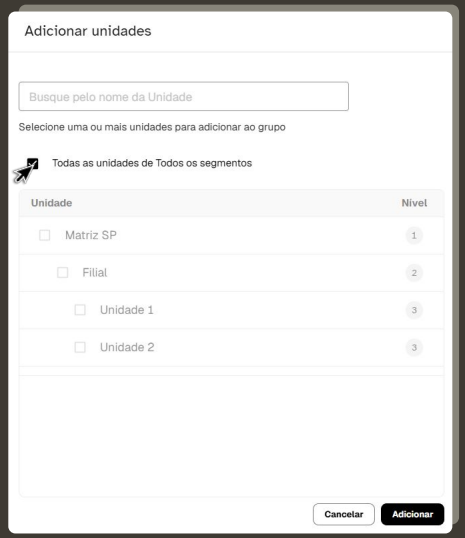


MAIS DETALHES NA PÁGINA SEGUINTE

Grupos de Perfil de Acesso | Criação

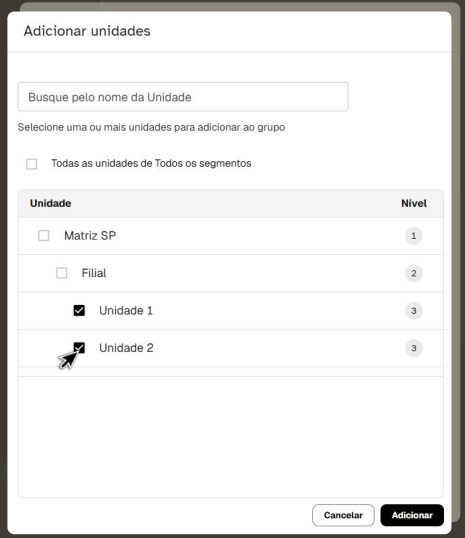
Esta funcionalidade é ideal para empresas com estruturas de matriz, filiais e/ou organização interna por subdivisões.

Permite **conceder acesso automático** a todas as subdivisões abaixo do nível selecionado, facilitando a liberação geral de acessos.



Exemplo 1

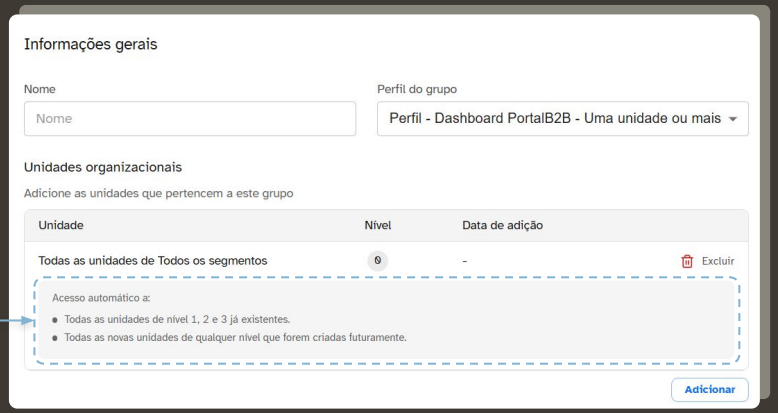
Ao selecionar o Nível 1, **é concedido acesso a todos os níveis abaixo dele** (ou poderia selecionar a opção "Todas as Unidades" para liberação geral).



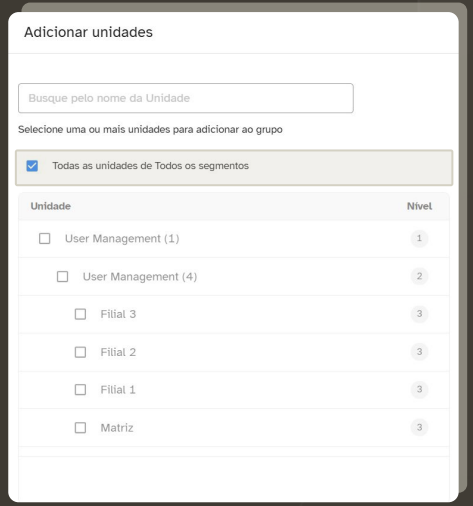
Exemplo 2

O Nível 3 é o menor; sendo assim, **o usuário terá que selecionar todos manualmente** (útil para direcionar pontualmente os acessos)

Grupos de Perfil de Acesso | Criação



Após selecionar e concluir o nível de acesso, será exibida uma descrição **detalhada de como as permissões serão atribuídas**.



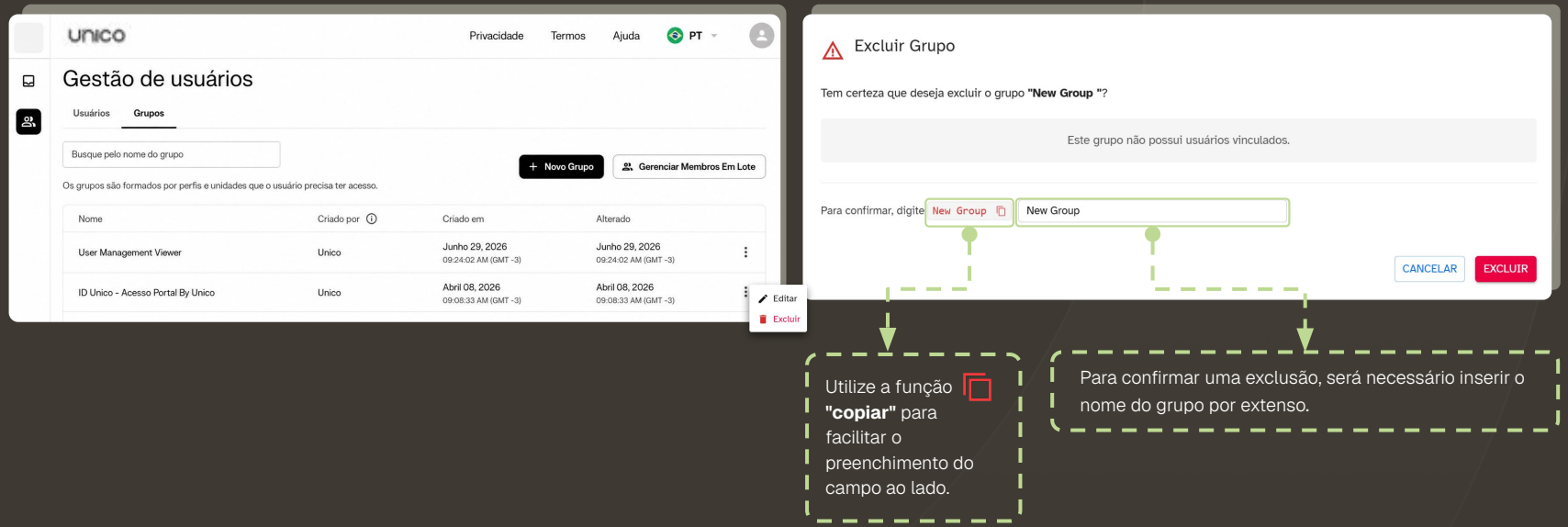


Atenção: ao habilitar esta opção, a sua visualização de acesso às filiais ou níveis específicos será totalmente unificada, conforme imagem acima.

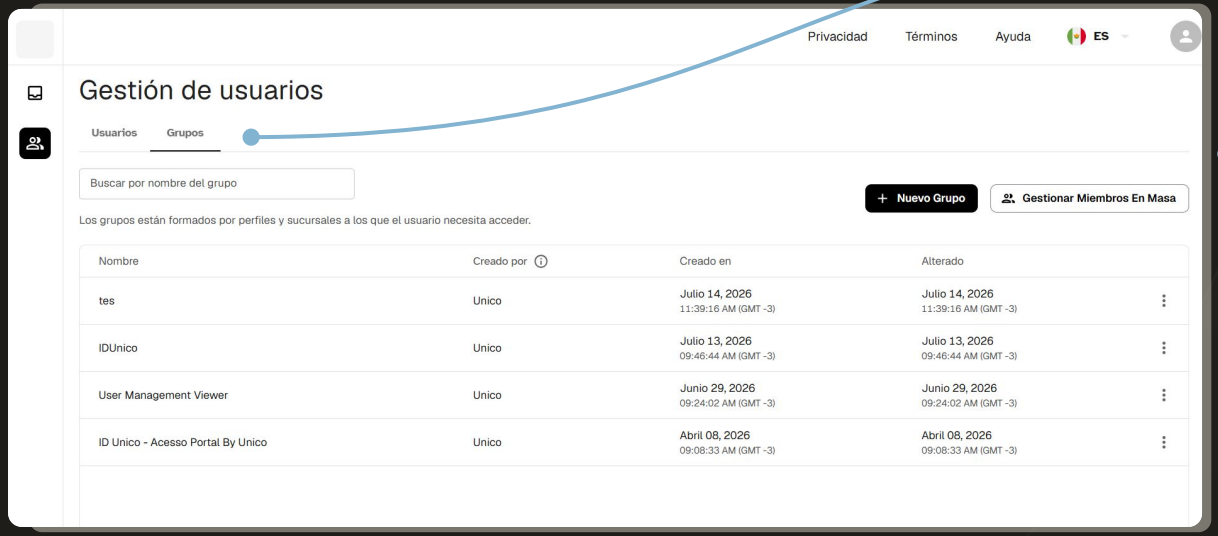
Exemplo 3

Ao marcar a opção **"Todas as Unidades"**, todas as unidades registradas para a empresa serão selecionadas automaticamente.

Grupo de Perfil de Acesso | Exclusão



Grupo de Perfil de Acesso | Gerenciar usuários em Lote



No menu à esquerda, você visualiza a lista de usuários cadastrados e seus e-mails de acesso.

Na Aba no topo, escolha **“Grupos”.**

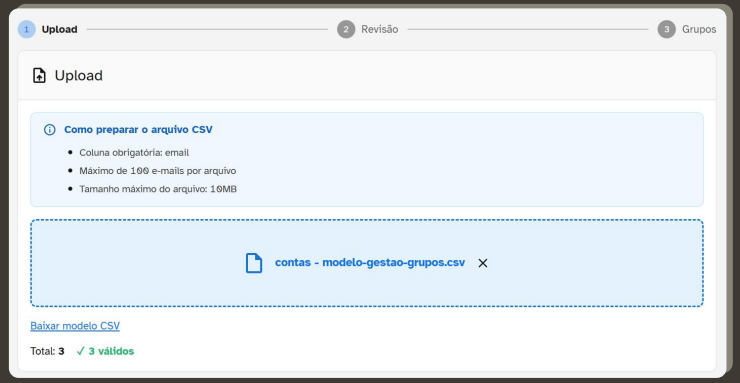
Ao lado direito, você irá encontrar o botão **“Gerenciar Membros em Lote.”**

Gerenciar Membros Em Lote

Permite gerenciar os grupos de perfis dos seus usuários existentes de forma massiva.

Para visualizar esta tela, é **necessário que o usuário possua** um dos seguintes perfis de acesso:

User Management Admin
User Management Viewer



	A	B
1	email	
2	joao.silva@empresa.com	
3	maria.santos@empresa.com	
4	davi.garcia@empresa.com	
5		
6		
7		

Grupo de Perfil de Acesso | Gerenciar Membros em Lote

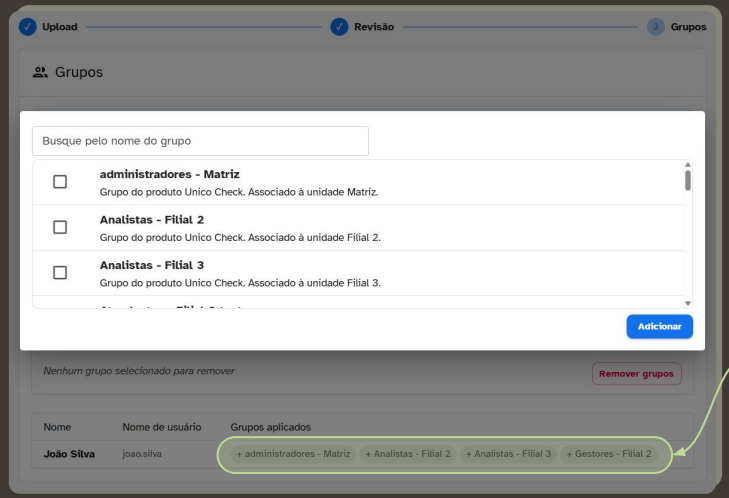
- Baixe o arquivo clicando no botão **"Baixar modelo CSV"** e preencha-o com os e-mails dos usuários.
- Com o arquivo preenchido, arraste o arquivo CSV para a área indicada ou clique em **"Selecionar arquivo"**.

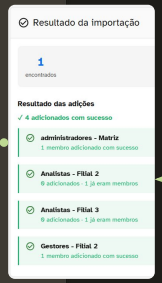
ⓘ **Importante:** Mantenha o arquivo no formato .csv e não altere o cabeçalho da planilha.

- Os grupos de perfis serão aplicados a todos os usuários vinculados aos e-mails informados na lista.
- Como o sistema realiza a busca **por e-mail**, **ele atualizará todos os usuários vinculados àquele endereço**. Utilize este recurso apenas quando tiver certeza de que todos devem receber os grupos selecionados.

Grupo de Perfil de Acesso | Gerenciar Membros em Lote







Após enviar o arquivo e carregar os usuários, a tabela indicará se os dados estão corretos por meio de sinalizações em **verde (Válidos)** ou vermelho **(Erro)**.

ⓘ Caso a última coluna apresenta erro, passe o mouse sobre o ícone para visualizar os detalhes. Neste exemplo, o erro retornou porque os usuários ainda não estavam cadastrados no Portal. **Só é possível avançar, excluindo ou corrigindo.**

Não encontrado

Ao concluir esta etapa (sem erros), o sistema exibirá a lista de usuários. Em seguida, você poderá definir os acessos da seguinte maneira::

- **Atribuir Grupos:** Permite vincular os usuários a grupos de perfis já existentes.
- **Exemplo:** Grupos vinculados, João Silva.

Portal IDCloud

Processos **Portal IDCloud**

Crie jornadas para os seus usuários utilizando a plataforma Unico **IDCloud**.

- Criação de Processos
  - Em Lote
  - Individual

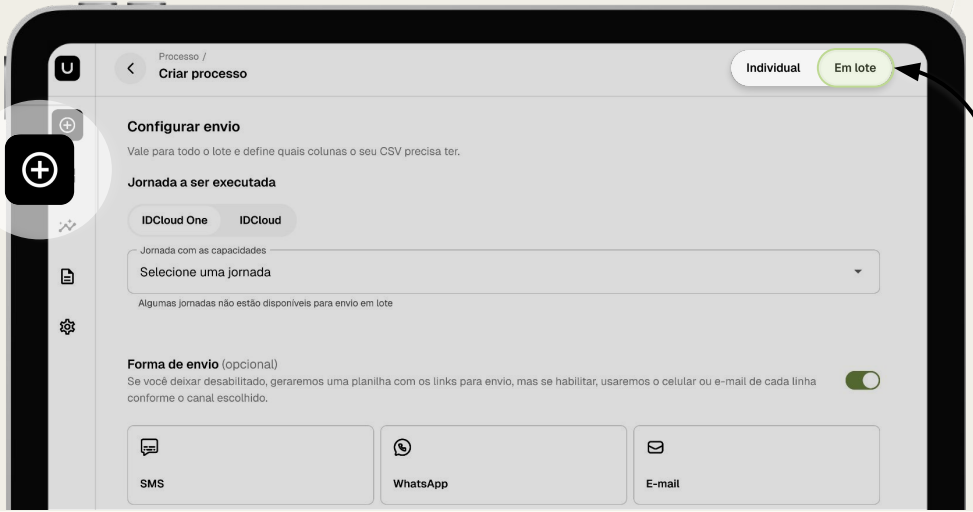
Criação de Processos

Para criar processos no Portal, é necessário o perfil Orquestrador Padrão de Usuário (com ou sem filial)

Para habilitar o envio manual do fluxo, solicite a parametrização **via ponto focal** ou **canais de atendimento da Unico** (caso já esteja em produção)

Selecione a esquerda para acessar a seção de **“Criação de novo Processo”**

- ➔ A criação de processos permite que o usuário crie um novo processo e o envie via WhatsApp ou SMS ou E-mail;
- ➔ Disponível para clientes com **jornada Web** e produtos: **IDCloud** e **IDCloud One**



Após acessar a tela de Criação de Processo, no canto superior direito, escolha a opção de criação **"em Lote"** quando desejar criar processos para diversos usuários de uma só vez.

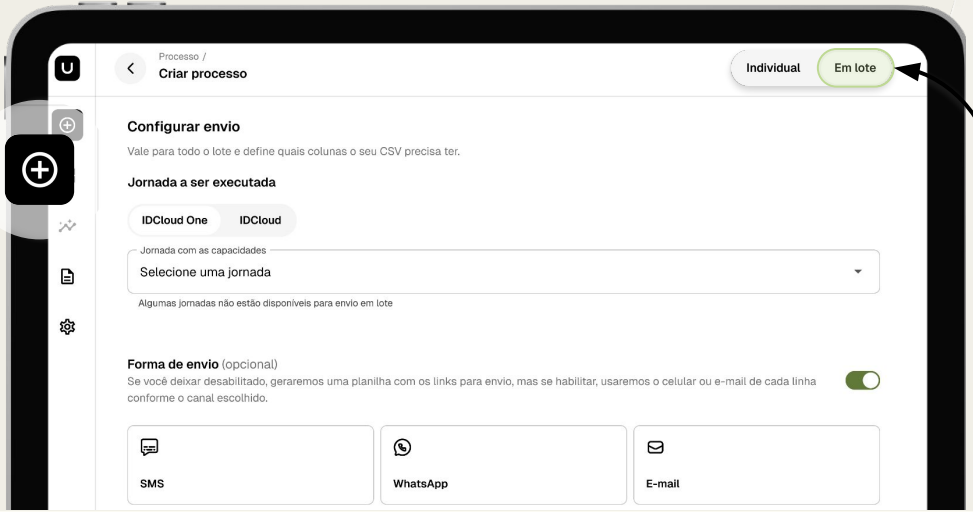
Criação de Processos

Para criar processos no Portal, é necessário o perfil Orquestrador Padrão de Usuário (com ou sem filial)

Para habilitar o envio manual do fluxo, solicite a parametrização **via ponto focal** ou **canais de atendimento da Unico** (caso já esteja em produção)

Selecione a esquerda para acessar a seção de **“Criação de novo Processo”**

- ➔ A criação de processos permite que o usuário crie um novo processo e o envie via WhatsApp ou SMS ou E-mail;
- ➔ Disponível para clientes com **jornada Web** e produtos: **IDCloud** e **IDCloud One**



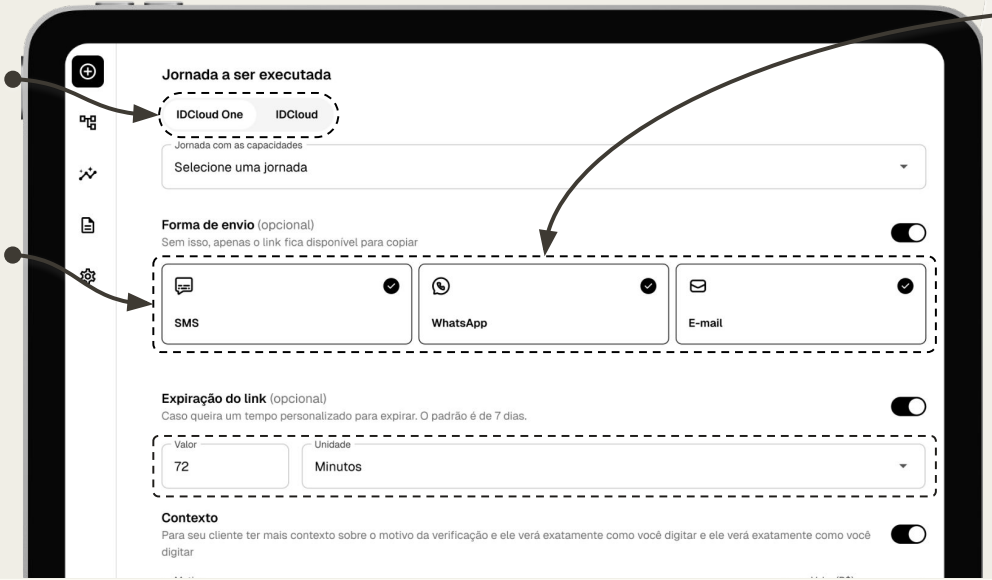
Após acessar a tela de Criação de Processo, no canto superior direito, escolha a opção de criação **"em Lote"** quando desejar criar processos para diversos usuários de uma só vez.

Criação de Processos | Em Lote

Para habilitar o envio manual do fluxo, solicite a parametrização **via ponto focal** ou **canais de atendimento da Unico** (caso já esteja em produção)

1 **Jornada a ser executada:** Escolha entre IDCloud ou IDCloud One e configure as capacidades. (Obs: Apenas opções disponíveis para sua empresa são exibidas)

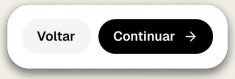
2 **Forma de envio (opcional):** Ative as chaves para enviar o link por SMS, WhatsApp ou E-mail e insira os dados do destinatário.



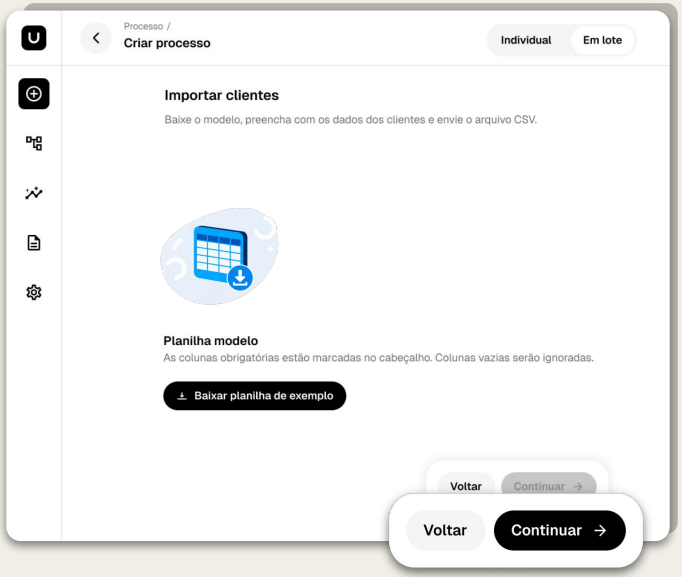
3 **Expiração e Contexto (opcional):** Configure o tempo de validade do link e informe o motivo, o valor e o resumo da verificação no campo Contexto.



4 Após configurar, clique em continuar.

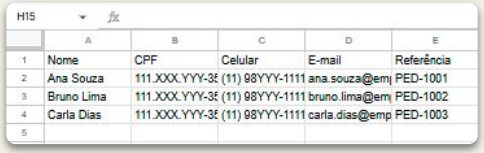


Criação de Processo | Em Lote | Obtendo a Planilha (CSV)



01 Após acessar a tela de Criação de Processo, no canto superior direito, escolha a opção de criação **"em Lote"** quando desejar criar processos para diversos usuários de uma só vez

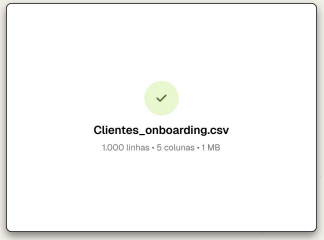
02 Baixe a Planilha de exemplo fornecida.



	A	B	C	D	E
1	Nome	CPF	Celular	E-mail	Referência
2	Ana Souza	111.XXX.YYY-3[illegible]	(11) 98YYY-1111	ana.souza@em[illegible]	PED-1001
3	Bruno Lima	111.XXX.YYY-3[illegible]	(11) 98YYY-1111	bruno.lima@em[illegible]	PED-1002
4	Carla Dias	111.XXX.YYY-3[illegible]	(11) 98YYY-1111	carla.dias@emp[illegible]	PED-1003
5					

03 Preencha a planilha baixada com os dados dos clientes e faça o upload do **arquivo CSV** na plataforma.

04 **Importe o arquivo preenchido (possíveis status):**

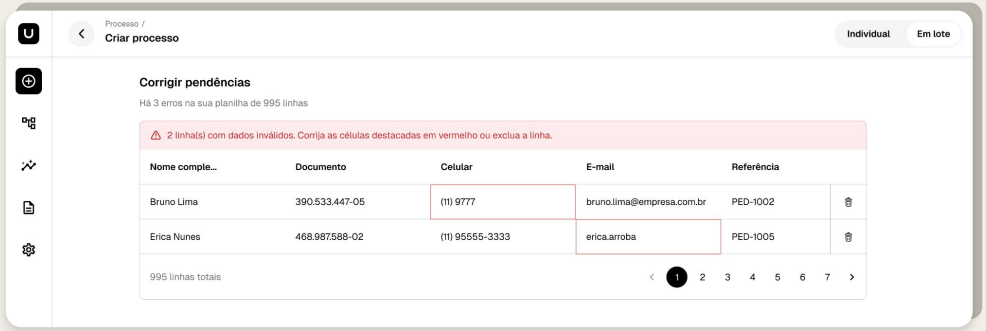


Upload realizado com sucesso!
Clique em **Continuar**.



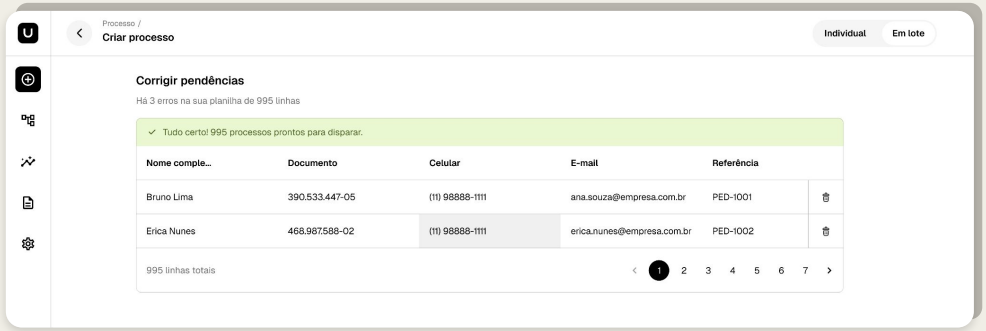
Excedeu o limite máximo de 1 mil linhas.
Problema ao enviar seu arquivo;
Não encontramos linhas suficientes;
Não há colunas mapeadas para o disparo.

Criação de Processo | Em Lote | Pendências



Indicação de erros:

Após a conclusão do upload do CSV, caso alguma informação obrigatória esteja incompleta, uma mensagem em vermelho indicará os erros encontrados (conforme exemplo à esquerda).



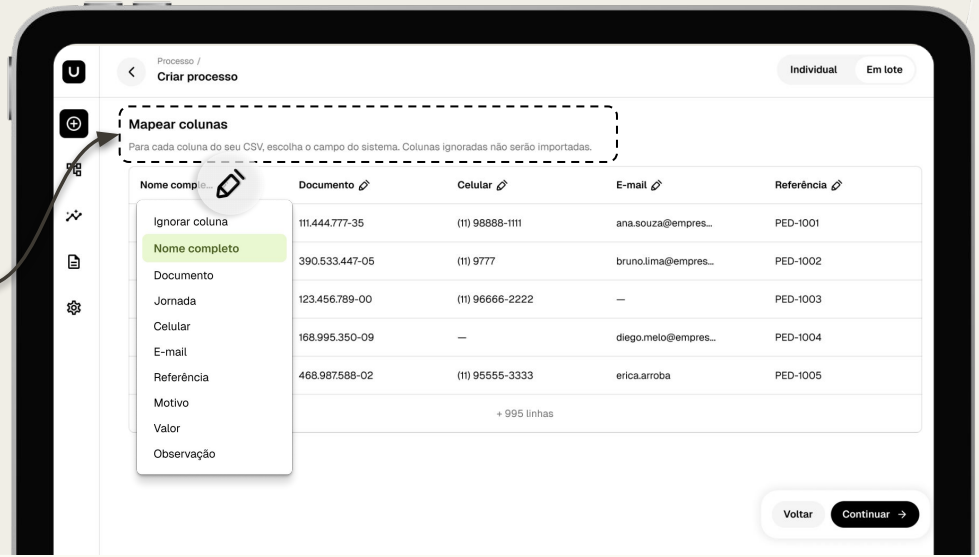
Conclusão livre de erros:

Após a conclusão do upload do CSV, uma mensagem em verde confirmará que não foram encontradas inconsistências nas informações obrigatórias.

Criação de Processo | Em Lote | Mapear Colunas

Clique no ícone de lápis de para editar ou corrigir as informações antes de prosseguir.

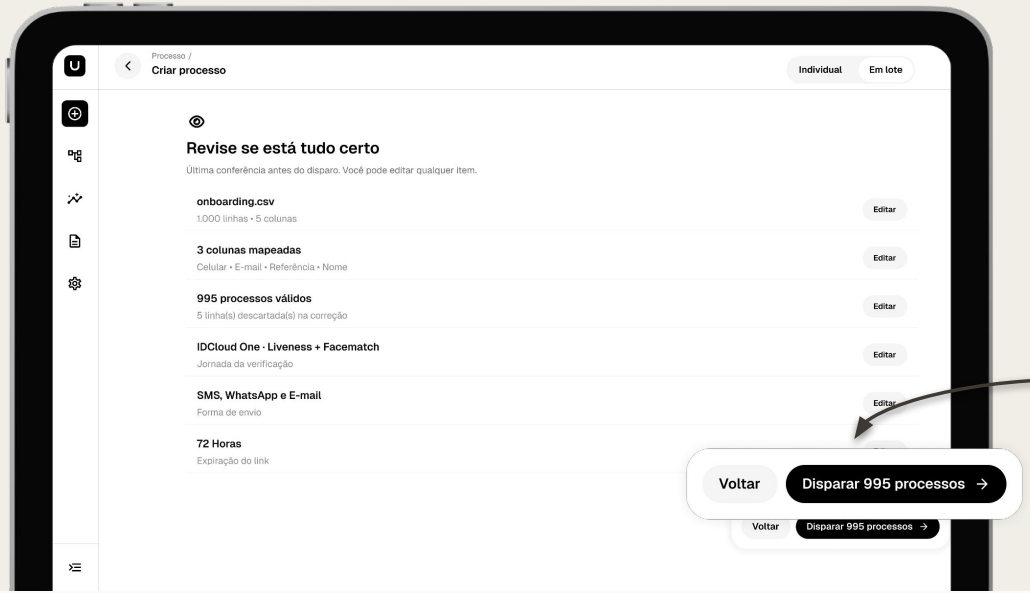
- O sistema irá mapear automaticamente as colunas do seu CSV (Nome, CPF, E-mail, etc.)
- Revise o mapeamento das colunas. Se alguma não for identificada corretamente, utilize a opção **"Ignorar coluna"** ou faça a edição .



Na próxima página, veja como **corrigir colunas** com formatos incorretos.

Criação de Processo | Em Lote | Revisão após conclusão

Revisão e edição de parâmetros incluídos na planilha enviada



Visão geral

Exibe o resumo consolidado do arquivo importado e os parâmetros de envio aplicados.

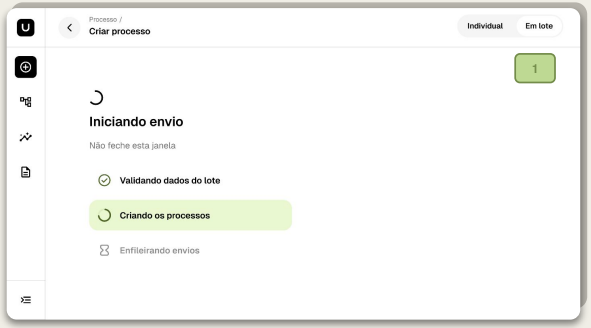
Conferência e edição

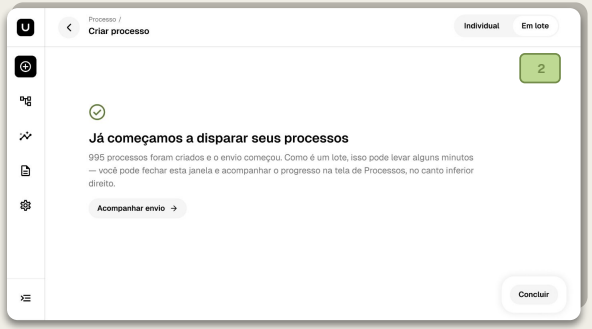
Verifique o total de linhas e mapeamento das colunas. Clique em **"Editar"** em qualquer item para ajustar os erros.

Confirmação e Disparo

Quando estiver certo das conformidades, execute o disparo dos processos clicando na opção **"Disparar XX processos".**

Criação de Processo | Em Lote | Iniciando envio (loading)



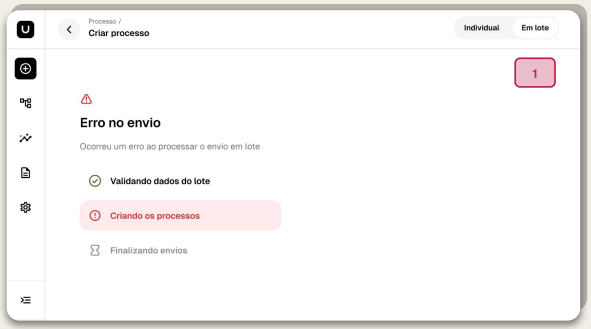


Criando os processos 3

O sistema valida os dados e enfileira as requisições gradativamente.

Mensagem de Conclusão 4

Exibe o aviso **"Já começamos a disparar seus processos"** com a quantidade criada.





Erro no envio 3

Erros de formatação no arquivo CSV, campos obrigatórios ausentes ou instabilidade temporária.

Aviso de falha ao disparar os processos 4

A tela destaca a etapa em vermelho onde ocorreu a interrupção do lote. Tente novamente.

Criação de Processos | Em Lote

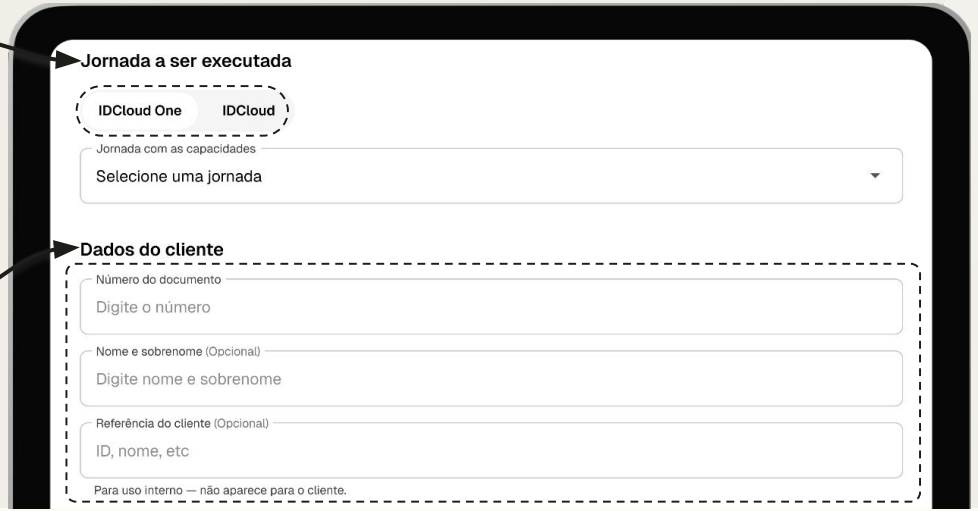
Para habilitar o envio manual do fluxo, solicite a parametrização **via ponto focal** ou **canais de atendimento da Unico** (caso já esteja em produção)

1

Jornada a ser executada:
Escolha entre IDCloud ou IDCloud One e configure as capacidades. (Obs: Apenas opções disponíveis para sua empresa são exibidas)

2

Dados do cliente:
Selecione o tipo de documento, digite o número, o nome do cliente e a Referência do cliente (ID opcional para controle interno).

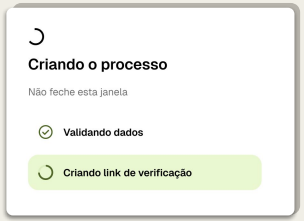


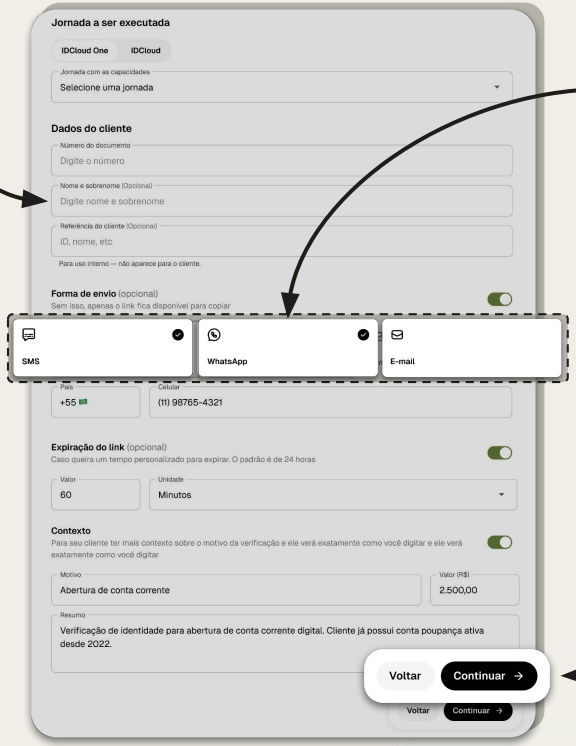
3

4

Criação de Processos Individual | Sem erros de Preenchimento

- Campos obrigatórios corretos





As formas de envio (SMS, WhatsApp e E-mail) são opcionais. Neste exemplo, o e-mail foi *desconsiderada*.

Com os campos preenchidos corretamente e sem deixar campos importantes vazios, a opção **“Continuar”** ficará habilitada

Envio: tela com os campos obrigatórios preenchidos corretamente para gerar o link de envio.

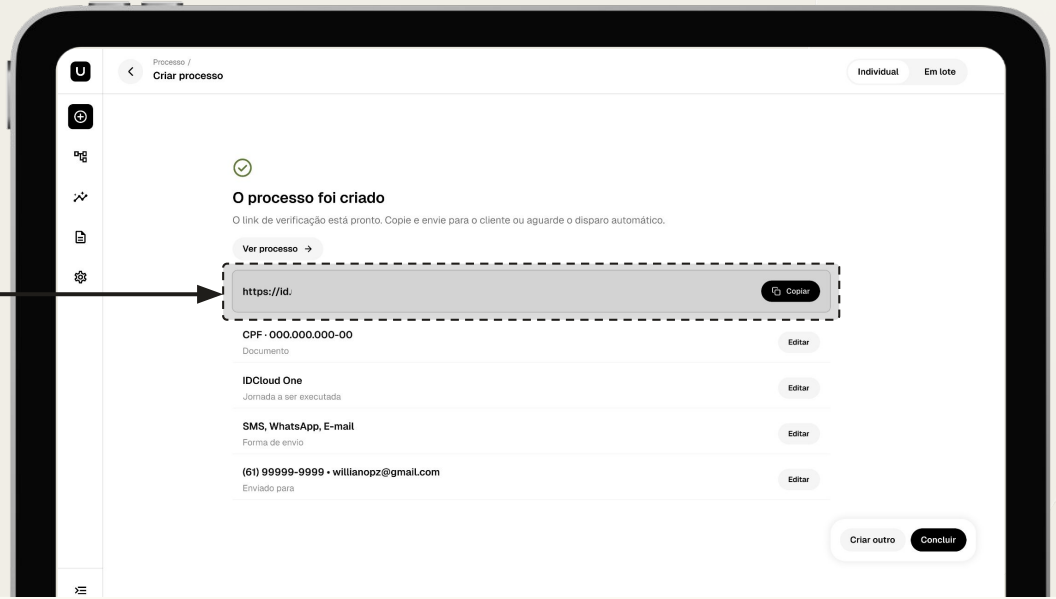
Criação de Processos | Processo Criado com Sucesso

Revisão e edição de parâmetros:

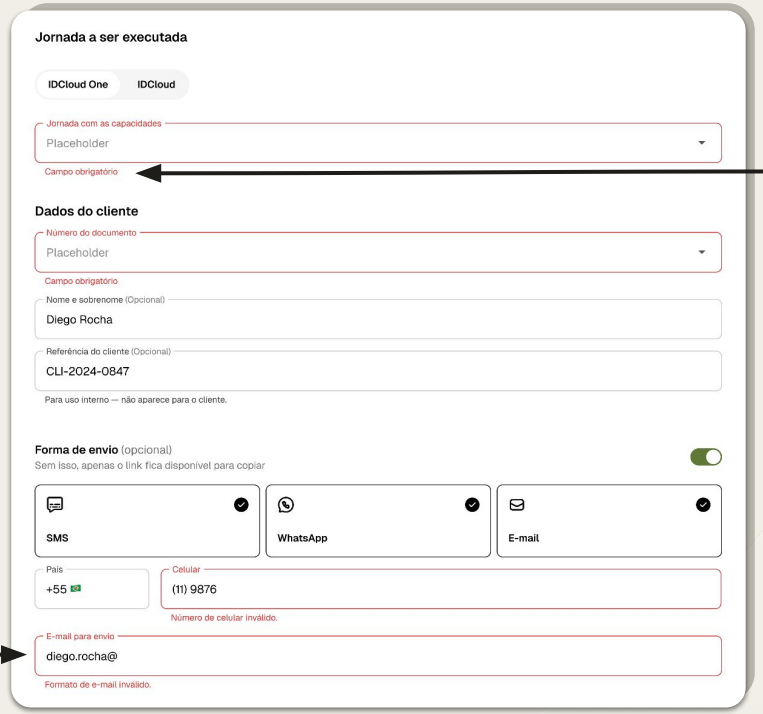
Após finalizar os parâmetros, ainda há uma última etapa de conferência antes da finalização, onde apresenta um resumo geral do que foi atribuído nesse processo.
Nessa etapa, é possível **"editar"** quaisquer itens indicados.

Após concluir o cadastro terá:

- **Link do processo**
- **Documento**
- **Jornada a ser executada**
- **Forma de envio**
- **E-mail**



Criação de Processos Individual | Com erros de Preenchimento



Campos obrigatórios vazios

Ocorreu um erro ao criar o processo

Não foi possível criar o processo devido a uma falha inesperada nos nossos serviços. Você pode tentar novamente ou entrar em contato com nosso suporte

Tentar novamente

Sem esses campos, a opção de “**continuar**” ficará desabilitada

Voltar | Continuar →

Formato de preenchimento incorreto.

Envio bloqueado: Corrija os campos sinalizados em **vermelho** para concluir a criação do link de verificação.

Portal IDCloud

Gerenciamento de Processos “Jornadas”

Desde os detalhes da transação até a criação do processo, o portal centraliza tudo para uma operação eficiente.

- Lista e Pesquisa
- Status jornada Web
- Ver detalhes do Processo
- Resultado das Capacidades
- Conjunto Probatório
- Contestar resultado da capacidade
- Formulário de contestação

Jornada Web

Antes chamado de byunico, este fluxo colabora para **gerenciar a experiência do usuário**, aplicando melhores práticas e garantindo a privacidade.

A orquestração de **fluxos é simplificada**, com atualização automática por meio de um SDK integrado.

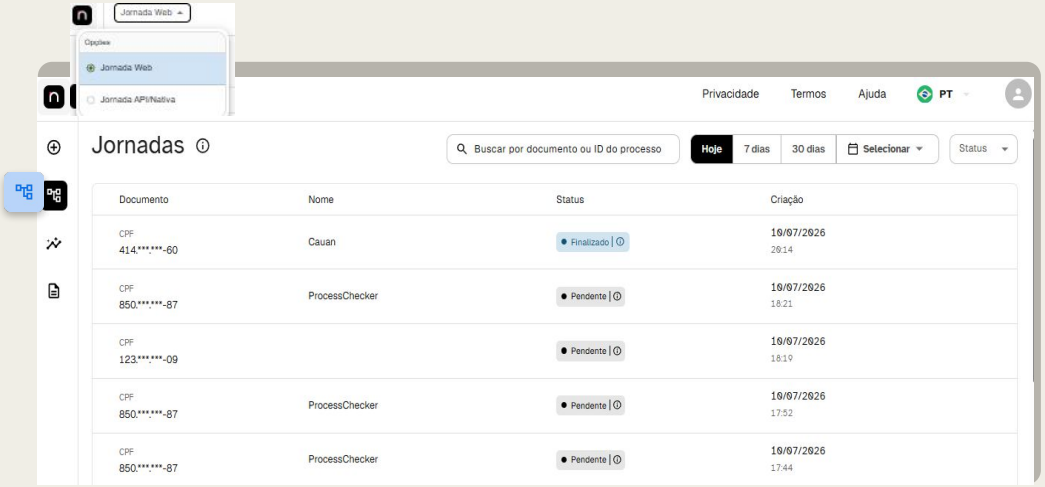
Fluxo de Mensageria
Integrado ou via Portal

Portal Unificado

Ambas as jornadas Web e API/Nativo visualizadas e gerenciadas no mesmo portal

Jornadas | Lista e Pesquisa

Jornada Web



Para visualizar as Jornadas, clique no ícone indicado no menu à esquerda.

Clientes **jornada Web IDCloud** podem usar a lista de jornadas para visualizar, pesquisar e filtrar.
Os perfis de acesso variam conforme o ambiente:

Jornada Web

Ambiente Produção

Acesso Portal By Unico **+** Orquestrador Padrão de Usuário

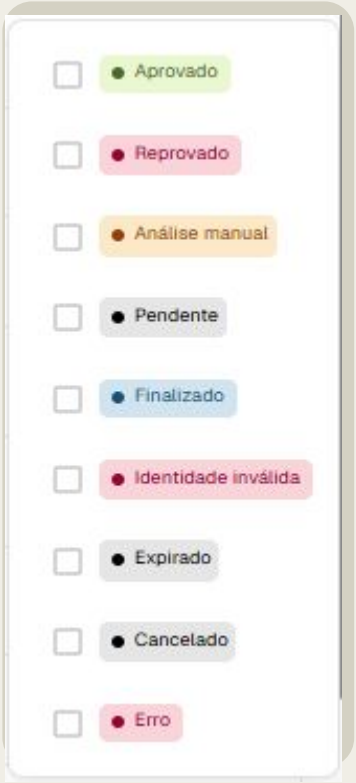
Jornada Web

Ambiente UAT

Acesso Portal By Unico + Orquestrador Padrão de Usuário

Jornadas | Status jornada Web

Disponível na Jornada Web



Aprovado: Pessoa usuária aprovada no processo conforme as capacidades utilizadas.

Reprovado: Pessoa usuária reprovada no processo conforme as capacidades utilizadas.

Análise manual: Aplicável ao IDCloud One; o cliente decide o que irá executar (na sua operação "manualmente") com base em regras definidas em seu fluxo.

Pendente: O processo aguarda a realização por parte da pessoa usuária.

Finalizado: Processo concluído, com os resultados das capacidades disponíveis para consulta.

Identidade Inválida: Processo concluído com resultado negativo no Liveness ou na Verificação de Identidade.

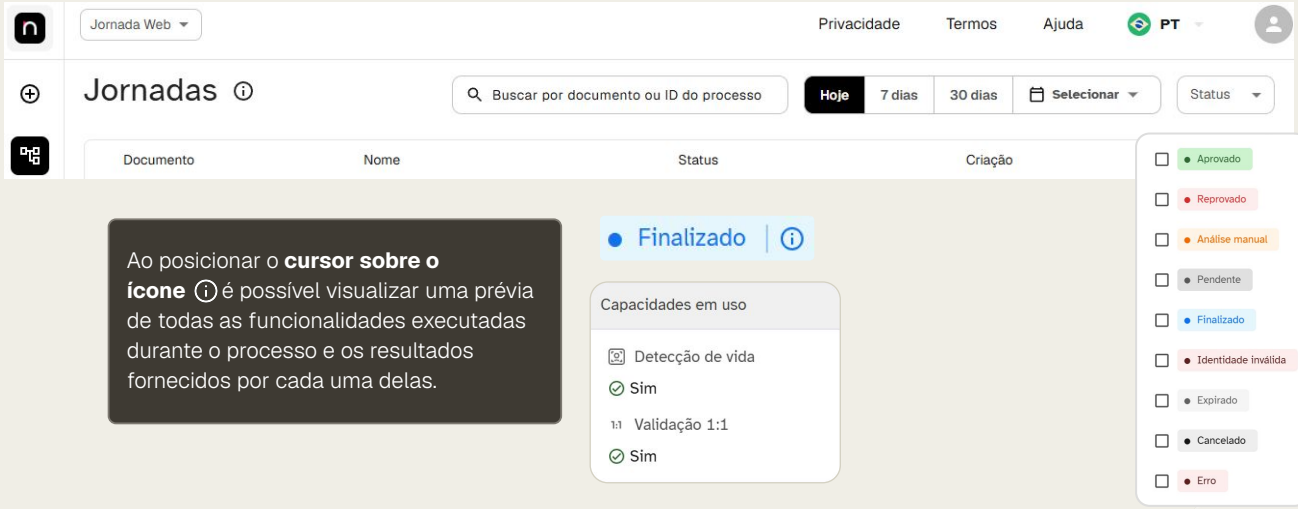
Expirado: O processo foi enviado, mas ultrapassou o tempo limite configurado.

Cancelado: O processo foi gerado, mas interrompido antes da conclusão.

Erro: Falha na geração ou no funcionamento do processo.

Jornadas | Ver detalhes do Processo

Disponível na Jornada Web



Pesquise por ID ou aplique filtros de status e data.

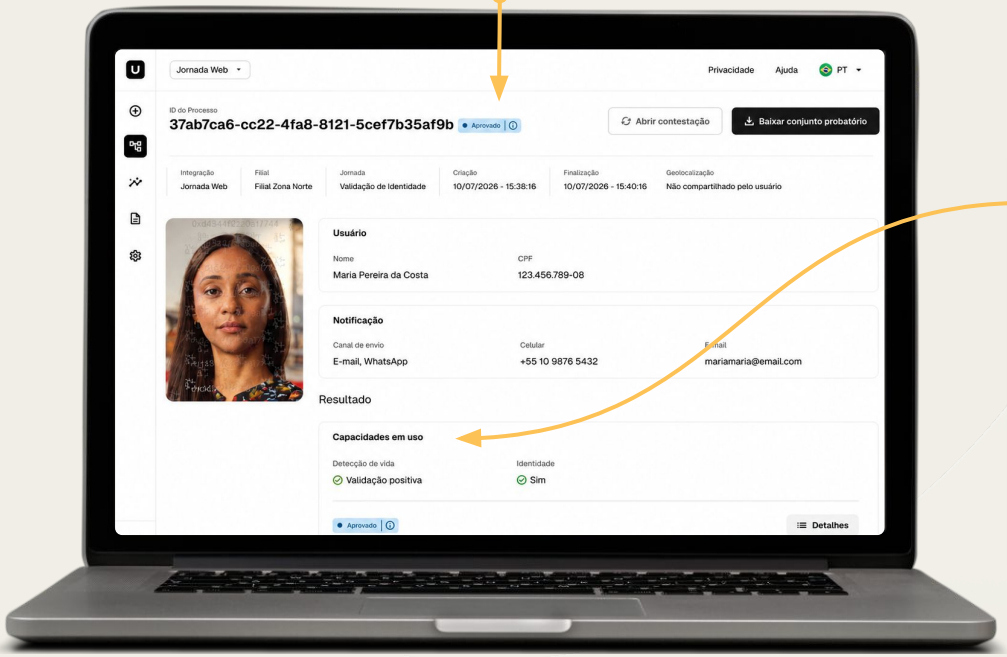
Importante
Ao usar o filtro personalizado, o intervalo entre a data de início e a de fim **não pode ultrapassar 30 dias**.

Ao posicionar o **cursor sobre o ícone** é possível visualizar uma prévia de todas as funcionalidades executadas durante o processo e os resultados fornecidos por cada uma delas.

Jornadas | Resultado das Capacidades (Ex: Cliente com Identidade aprovada)

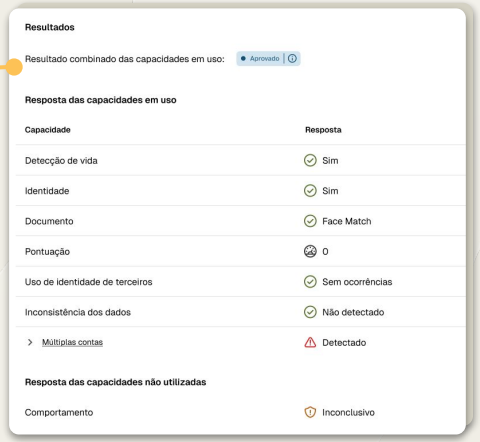
Na tela de **Jornadas** que lista todos os processos (passagens), ao clicar em uma específica, será possível consultar todas as informações da passagem:

Exemplo de processo (somente Verificação Identidade)



Resultados (Capacidades)

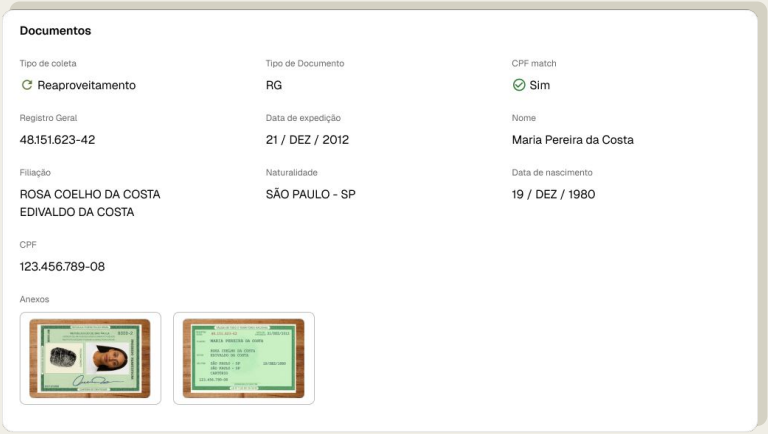
Nela, você poderá consultar as informações abaixo de acordo com os serviços e produtos contratado (as chamadas "**capacidades**"). Segue todas as possíveis:



MAIS DETALHES NA PRÓXIMA PÁGINA

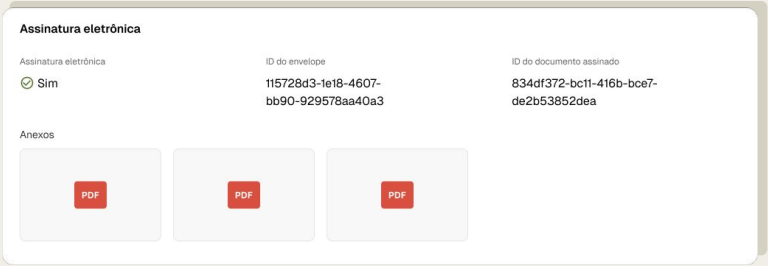
Jornadas | Resultado das Capacidades (para fluxos com documentos)

Disponível na Jornada Web



Documentos

A solicitação de **documentos** ocorre de acordo com o produto e a solução contratados. Neste exemplo, houve reaproveitamento.

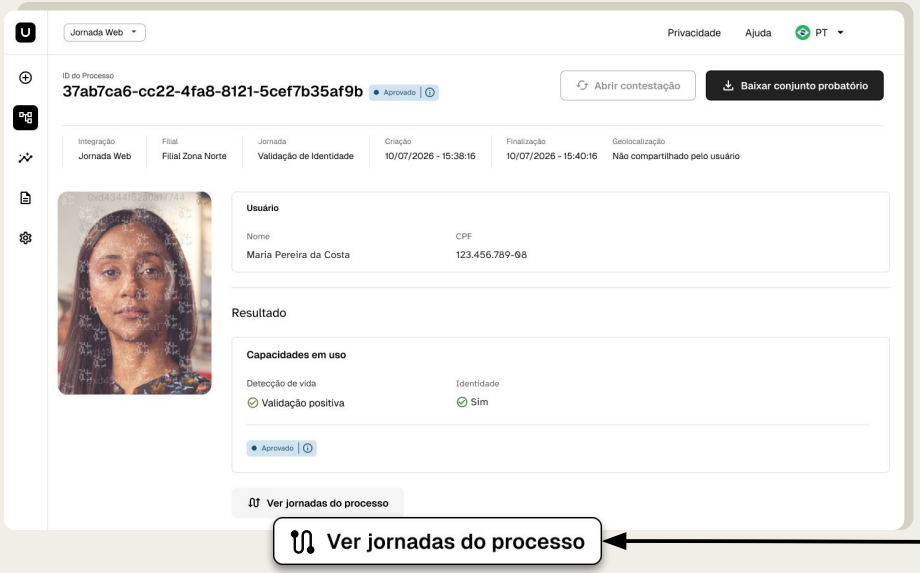


Assinatura eletrônica

A assinatura de documento também estará disponível na jornada de acordo com a configuração do cliente. Os envelopes (anexos no exemplo) ficam disponíveis no processo da pessoa usuária.

Jornadas | Detalhes do Processo

Disponível na Jornada Web



Detalhes do processo: Ao abrir uma passagem específica, é possível verificar:

- ID do processo;
- Tipo de integração (byUnico ou byClient); *Web = byUnico e API/Nativo = byClient*
- Caso de uso do processo;
- Datas de criação e finalização;
- Geolocalização **(Captura sujeita à autorização do usuário no momento da captura)**;
- Detalhes da pessoa usuária;
- Resultado das capacidades da passagem específica.

Ver jornadas do processo

Ver Jornada do Processo:
Ao selecionar esta opção, é possível acompanhar o histórico de eventos: criação, início, conclusão de etapas e encerramento sistêmico.

Para visualizar os detalhes do processo, é necessário os seguintes perfis:

Produção → By Unico: IDUnico Acesso Portal By Unico + Orquestrador Padrão de usuário

MAIS DETALHES NA PRÓXIMA PÁGINA →

Jornadas | Detalhes do Processo

Disponível na Jornada Web



- Ao selecionar **Ver Jornada do Processo**, a seção será expandida com o histórico detalhado dos eventos. Nela, você poderá consultar:
- **Criação:** data e hora em que o processo foi disponibilizado para a pessoa usuária.
- **Início da Jornada:** o momento exato em que o cliente iniciou a validação.
- **Conclusão da Etapa:** quando o processo de captura e validação foi finalizado pela pessoa usuária.
- **Encerramento Sistêmico:** o registro final do encerramento do processo.

Importante

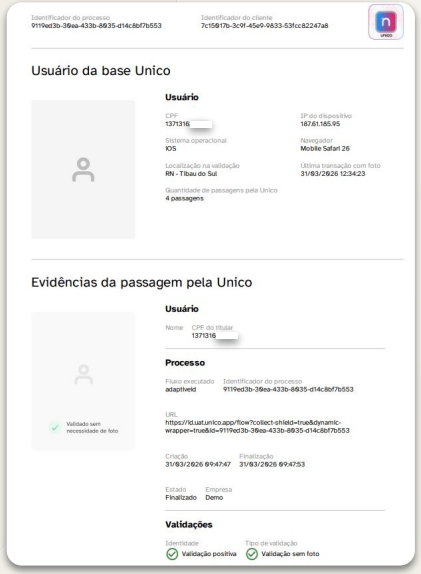
Clique em **“Ver Jornada do Processo”** para expandir os detalhes. O botão mudará automaticamente para **“Fechar Jornada do Processo”**, permitindo que você recolha as informações a qualquer momento.

Jornadas | Conjunto Probatório

Disponível na Jornada Web

Ao Clicar em **Baixar conjunto probatório**, você obterá um arquivo PDF com os detalhes da jornada.





Identificação:
ID do processo e ID da pessoa cliente.

Dados da pessoa usuária:
CPF, IP do dispositivo, sistema operacional, navegador e foto da validação (se obrigatória).

Evidências da validação:
dados da pessoa usuária, fluxo executado, ID do processo, URL utilizada, data/horário de criação e conclusão.

Validações:
retorno da identidade e tipo da validação (com ou sem foto);

Dados de navegação:
tecnologia utilizada pela pessoa usuária e IP

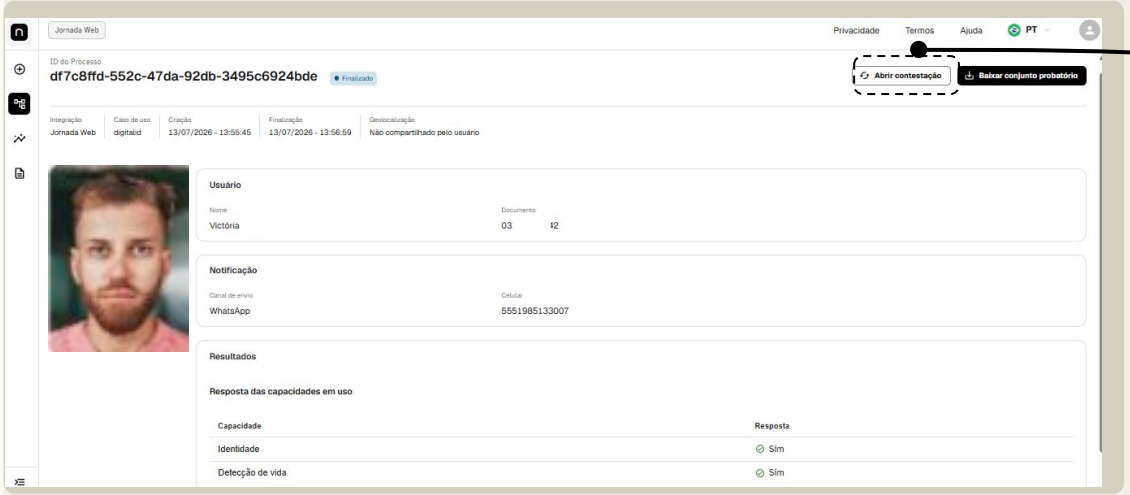
Histórico Unico:
registros de validação desta pessoa nos últimos 30 dias.

Necessário ter um dos seguintes perfis de acesso:

- ID Unico Clientes Conjunto Probatório SA;
- Orquestrador Padrão de Usuário.

Processos | Contestar resultado da capacidade

Disponível na Jornada Web

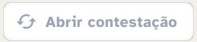


Como contestar o resultado de uma validação Após abrir o detalhamento de uma jornada específica:

- Localize o botão  no topo da página. A disponibilidade deste recurso depende do resultado da análise:

- Resultados **"Sim"** ou **"Não"**: o botão estará habilitado (azul). Ao clicar, você será redirecionado ao nosso Formulário Web Global de Contestação.

- Resultado **"Inconclusivo"**: não é possível contestar este status. Por isso, o botão aparecerá desabilitado (cinza).



- Para contestar o **resultado do Score**, acesse o portal do Unico Check.

Verificação de Identidade

- **Sim:** A face é do titular do CPF
- **Não:** A face não é do titular do CPF
- **Inconclusivo:** Não há certeza, então o score de risco é fornecido

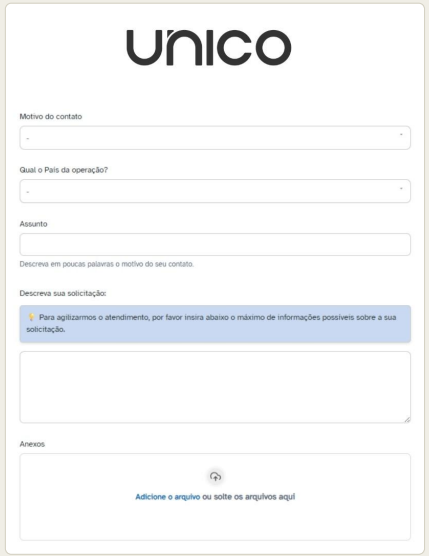
MAIS DETALHES NA PRÓXIMA PÁGINA

Formulário de contestação

Disponível na Jornada API/Nativo

Disponível na Jornada Web

Resultado Final do Produto



PASSO I: faça o login no formulário exclusivo para abrir sua contestação.

PASSO II: informe seu endereço de e-mail corporativo e selecione o motivo do contato: **"Contestar o resultado dado pela capacidade”**.

PASSO III: selecione o seu país de operação.

PASSO IV: traga as informações sobre a passagem: CPF, ID do processo, data e hora da transação do cadastro.

PASSO V: informe seu endereço de e-mail corporativo e selecione o motivo do contato "Contestar o resultado dado pela capacidade”.

Portal IDCloud

Disponível na Jornada Web

Dashboard

Painéis dinâmicos e **informações detalhados** que revelam o que realmente importa para a gestão da sua operação. Esta funcionalidade é exclusiva para jornadas Web.

- Dashboard de Métricas
- Dashboard - Detalhes
- Especificação dos filtros
- Etapas
- Performance | Abertura | Identificação

  Documentação | Conclusão

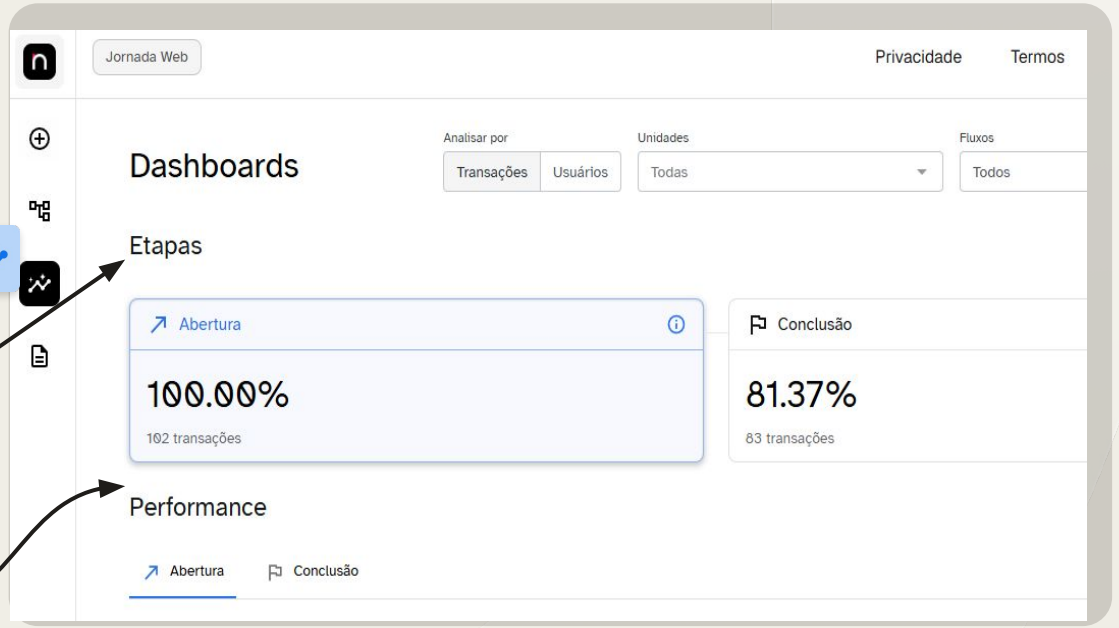
Dashboard | Detalhes

Disponível na Jornada Web

O ícone do dashboard de métricas ficará visível no menu lateral esquerdo para usuários que possuam o perfil **“Perfil - dashboard Portal B2B”.**

Na seção **"Etapas"**, haverá informações relativas a quantidade de usuários que passou por cada etapa de uma jornada Web, semelhante a um funil de conversão.

Na seção **"Performance"**, haverá informações detalhadas a respeito de cada etapa do fluxo.



Dashboard - Especificação dos filtros

Disponível para by Unico

A pessoa usuária define se deseja visualizar as métricas pelo volume total de **transações** ou por **usuários únicos** (considerando o CPF).

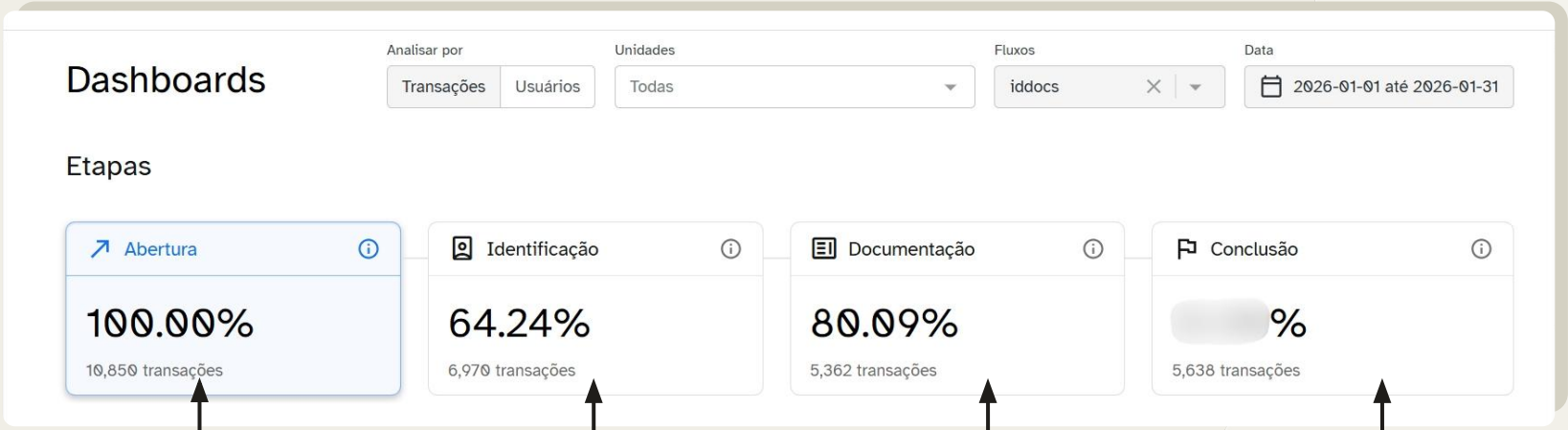
Aplicável a pessoas usuárias com acesso a múltiplas filiais, permitindo a seleção da **unidade desejada.** Caso haja permissão para apenas uma unidade, ela aparecerá pré-selecionada.

Filtro baseado nos fluxos habilitados para o cliente. Por exemplo, é possível filtrar entre o fluxo IDDocs - Captura e Reaproveitamento de documento (Onboarding) ou IDToken (Transacional).



Dashboard - Etapas

Disponível na Jornada Web



Representa a quantidade de processos abertos. Ou seja, a quantidade de processos em que a primeira tela referente a **jornada Web** foi visualizada pela pessoa usuária final.

É a etapa de captura biométrica em que **ocorre a validação da prova de vida e da identidade.** Representa a quantidade de pessoas usuárias que passaram por essa etapa, independentemente do resultado das capacidades.

É a etapa de **captura ou reaproveitamento de documento**. Representa a quantidade de pessoas usuárias que finalizaram esta etapa.

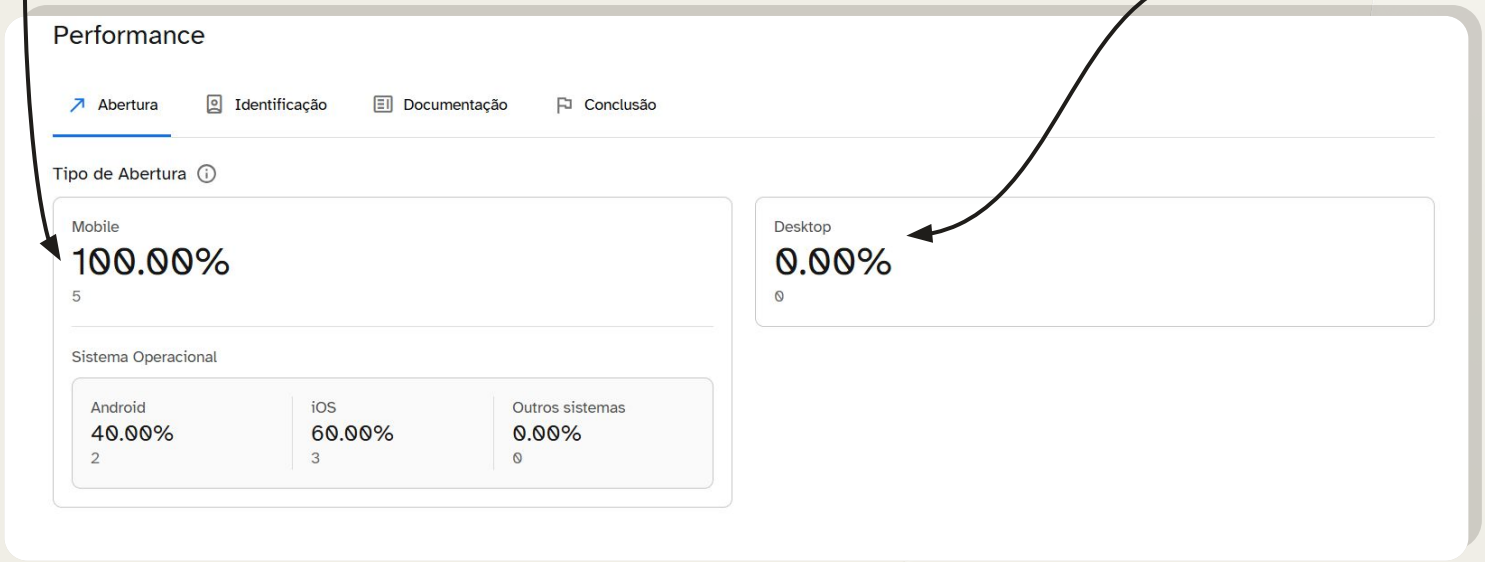
Representa a quantidade de **processos finalizados** pelo usuário, independente do resultado de qualquer capacidade.

Dashboard - Performance | Abertura

Disponível na Jornada Web

Acesso Mobile: Panorama de pessoas usuárias que abriram a jornada Web via dispositivos móveis.

Acesso Desktop: Panorama de pessoas usuárias que abriram a jornada Web via computador.

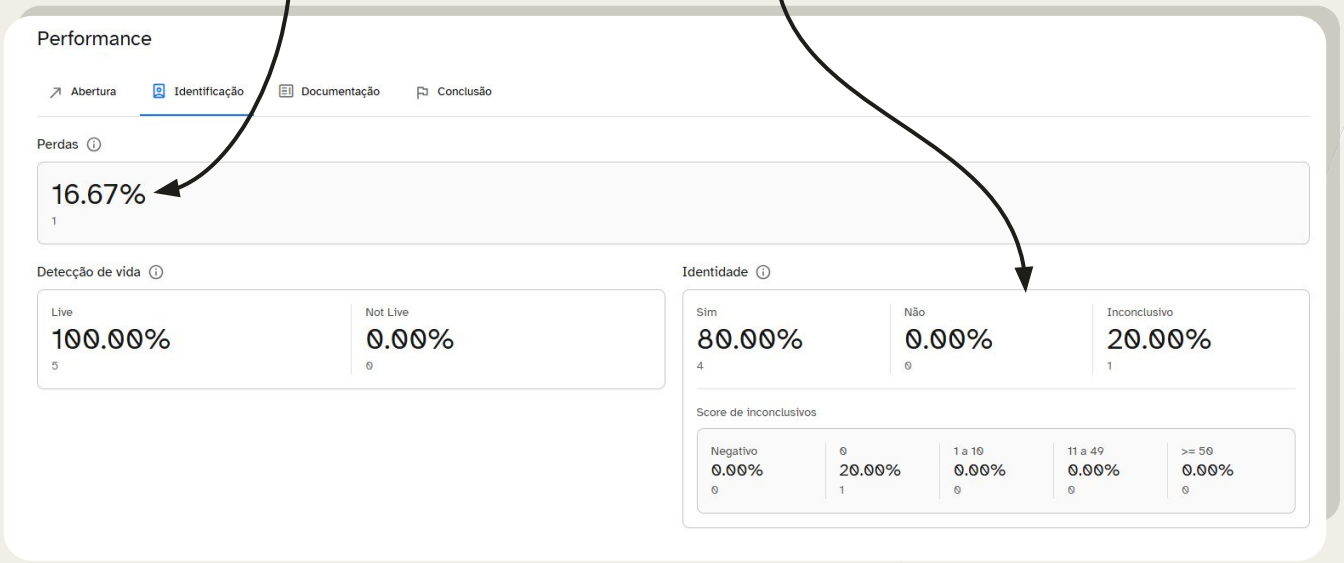


Dashboard - Performance | Identificação

Disponível na Jornada Web

Perdas: É a taxa de perda da etapa anterior para a etapa de Abertos.

É a verificação de identidade que confirma se a pessoa da captura biométrica é a titular do CPF informado.



Dashboard - Performance | Documentação

Disponível na Jornada Web

É a **taxa de perda da etapa** anterior para a etapa de Documentos.

Indica o método de compartilhamento do documento.

Detalha a qualidade e a **veracidade dos dados do documento**. Face match, CPF match e Tipificação de documentos.



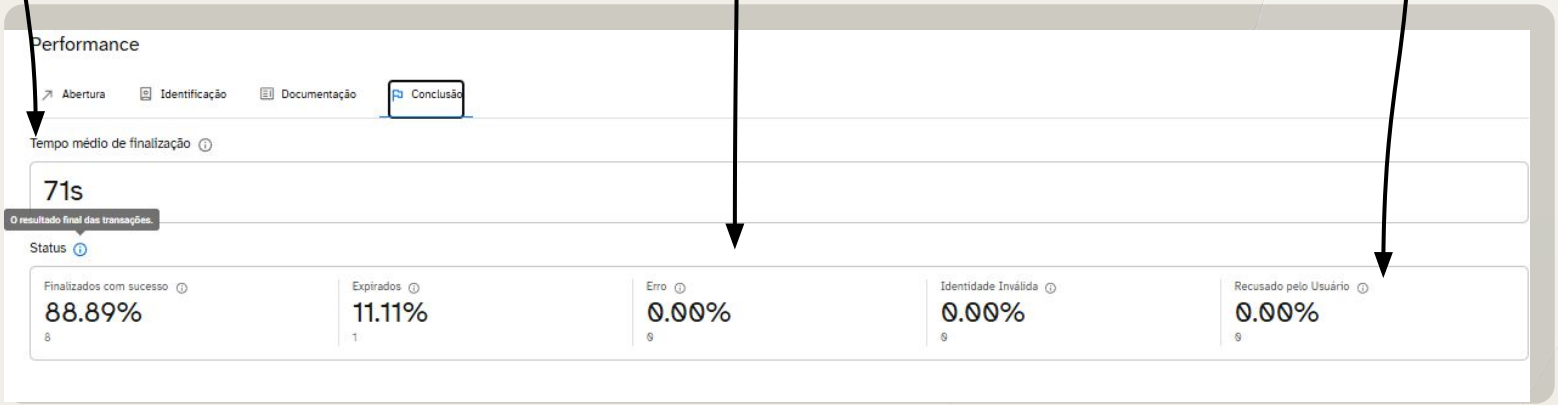
Dashboard - Performance | Conclusão

Disponível na Jornada Web

Representa quanto tempo, em média, um usuário levou para percorrer todo o fluxo da Jornada Web até a finalização.

Ocorreu um erro técnico que impediu a conclusão.

Em fluxos com contextualização, o usuário pode **recusar o processo**. Este valor representa a quantidade de recusas.



Portal IDCloud

Disponível para by Client

Disponível para by Unico

Relatórios

- Relatórios analíticos para download e informações detalhadas que mostram o que realmente importa para a gestão da operação

- Seção Relatórios
- Filtros
- Detalhes dos Filtros
- Documento Exportado
- Criação em Lote “Importar Usuários”
- Perfis de Acesso e Permissões

Seção Relatórios

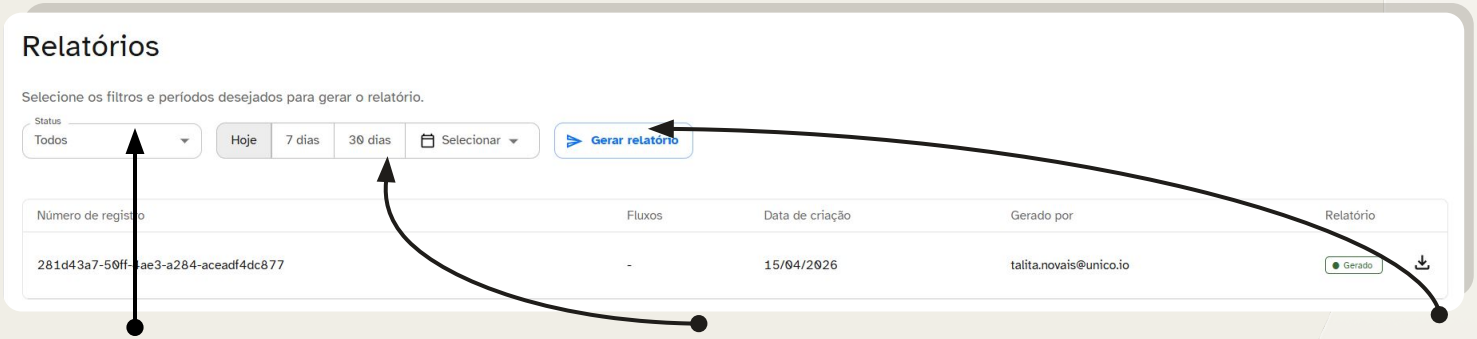
- Caso a pessoa usuária tenha permissão para acessar a área de Relatórios, o ícone correspondente aparecerá no menu à esquerda. Ao clicar nele, haverá o redirecionamento para a **Exportação de Relatórios**.

Para acessar, as pessoas usuárias precisam possuir o perfil: ***Dashboard Portal B2B.***

Essas informações são estratégicas; portanto, recomenda-se conceder essa permissão aos usuários focais.



Relatórios | Filtros



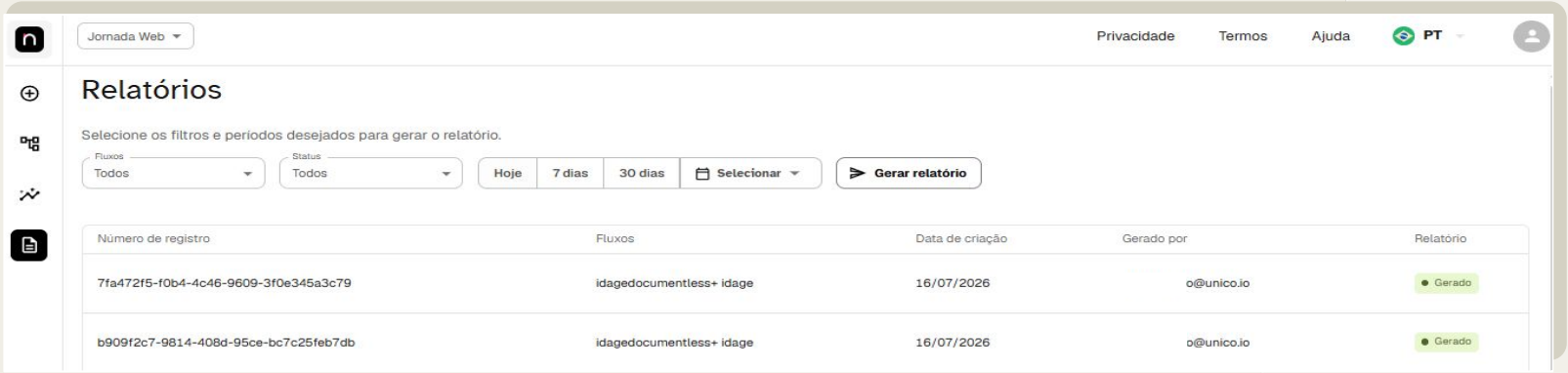
Filtro por status: Pendente, Divergência, Finalizado, Cancelado e Erro.

Filtro por dias ou período: Sempre dentro do intervalo de 30 dias.

Clique em **Gerar relatório** e aguarde. Você verá um ícone de relógio enquanto está gerando o arquivo. Assim que for gerado, o botão de download ficará disponível.



Relatórios | Detalhes dos Filtros



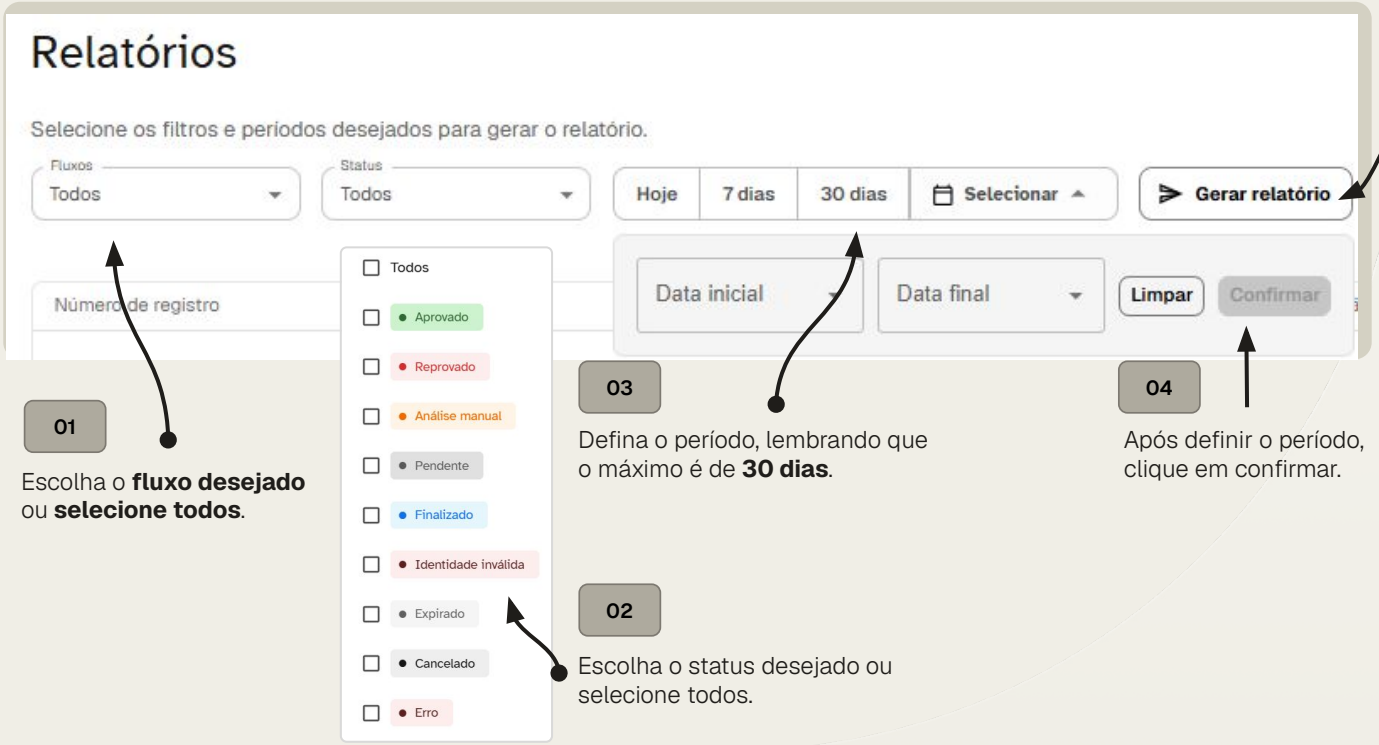
Quem pode exportar?

Para exportar relatórios no **jornada Web,** as pessoas usuárias precisam de um destes perfis de acesso:

- Orquestrador | Perfil - Dashboard Portal B2B → sem unidades (dados tenant).
- Orquestrador | Perfil - Dashboard Portal B2B → Uma unidade ou mais.

Ao realizar uma busca, você verá uma listagem com os **10 primeiros processos** encontrados.

Relatórios | Detalhes dos Filtros



01

Escolha o **fluxo desejado** ou **selecione todos**.

02

Escolha o status desejado ou selecione todos.

03

Defina o período, lembrando que o máximo é de **30 dias**.

04

Após definir o período, clique em confirmar.

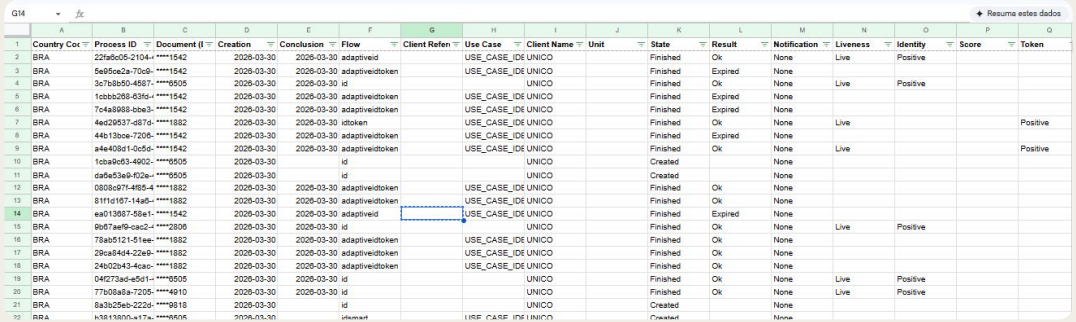
05

Clique em **Gerar relatório** e aguarde. Você verá um ícone de relógio enquanto está gerando o arquivo. Assim que for gerado, o botão de download ficará disponível.

Gerando

Gerado

Relatórios | Documento Exportado



Country Cod	Process ID	Document (I	Creation	Conclusion	Flow	Client Refer	Use Case	Client Name	Unit	State	Result	Notification	Liveness	Identity	Score	Token
BRA	22fa6c05-2104-4	****1542	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveid		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Ok	None	Live	Positive		
BRA	5e95ce2a-70c9-	****1542	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Expired	None				
BRA	3c7b8b50-4567-	****0505	2026-03-30	2026-03-30	id			UNICO		Finished	Ok	None	Live	Positive		
BRA	1cbbb269-63f5-4	****1542	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Expired	None				
BRA	7c4a8988-bbe3-	****1542	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Expired	None				
BRA	4ed29537-d87d-	****1882	2026-03-30	2026-03-30	idtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Ok	None	Live			Positive
BRA	44b13bce-7206-	****1542	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Expired	None				
BRA	a4e408d1-0c5d-	****1542	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Ok	None	Live			Positive
BRA	1cba9c63-4902-	****0505	2026-03-30		id			UNICO		Created		None				
BRA	da6e53e9-f02e-4	****0505	2026-03-30		id			UNICO		Created		None				
BRA	0808c97f-4f65-4	****1882	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Ok	None				
BRA	81f1d167-14a6-	****1882	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Ok	None				
BRA	ea013687-58e1-	****1542	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveid		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Expired	None				
BRA	9b67aef9-cac2-4	****2806	2026-03-30	2026-03-30	id			UNICO		Finished	Ok	None	Live	Positive		
BRA	78ab5121-51ee-	****1882	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Ok	None				
BRA	29ca84d4-22e9-	****1882	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Ok	None				
BRA	24b02b43-4cac-	****1882	2026-03-30	2026-03-30	adaptiveidtoken		USE_CASE_IDE	UNICO		Finished	Ok	None				
BRA	04f273ad-e5d1-	****0505	2026-03-30	2026-03-30	id			UNICO		Finished	Ok	None	Live	Positive		
BRA	77b08a8a-7205-	****4910	2026-03-30	2026-03-30	id			UNICO		Finished	Ok	None	Live	Positive		
BRA	8a3b25eb-222d-	****9818	2026-03-30		id			UNICO		Created		None				
BRA	b3813800-a17a-	****0505	2026-03-30		idmrz		USE_CASE_IDE	UNICO		Created		None				

O arquivo é exportado em formato **.zip**, contendo o relatório em **.csv** com os seguintes dados:

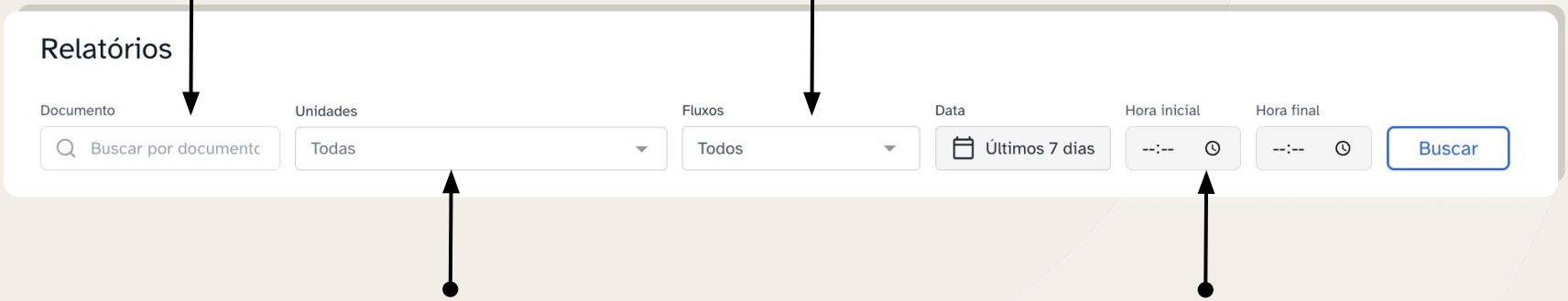
- Código do País
- ID do Processo
- Número do Documento (DUI) ex. **CPF**,
- Data de Criação
- Data de Conclusão
- Fluxo
- Referência do Cliente (ClientReference)
- Caso de Uso (UseCase)
- Nome do Cliente
- Unidade (filial)
- Estado do Processo (Criado/Finalizado)
- Resultado do Processo

Imagem mascarada por segurança.
O arquivo baixado conterá o número completo.

- Tipo de Notificação
- Resultado Prova de Vida (Live/Not Live)
- Resultado Identidade (Positivo/Negativo/Inconclusivo)
- Score
- Resultado do Alerta de comportamento
- Resultado Token
- Reaproveitamento de Documento (Sim/não)
- Facematch do documento (sim/não)
- CPF match do documento (sim/não)
- Documento Tipificado (sim/não.)
- Valor
- Motivo
- Score Serpro

Detalhes Relatórios | Filtros

- **Busca por CPF:** Permite localizar todos os processos vinculados a uma mesma pessoa.
- **Filtro por tipo de fluxo:** Exibe apenas os fluxos contratados pelo cliente.



- **Filtro** por Unidade (Filial)
- **Filtro** por Data e Hora

Portal IDCloud

Disponível para by Unico

Configurações

- Possibilita a **customização** do fluxo jornada Web:

  - Fazer upload de Logo;
  - Personalizar Cores e Formato de botões;
  - Ajustar cores de Fonte e Fundo.
  - Configurar, editar e gerenciar suas integrações diretamente pelo painel Webhook;
  - Habilitar o QR Code para o fluxo do processo;

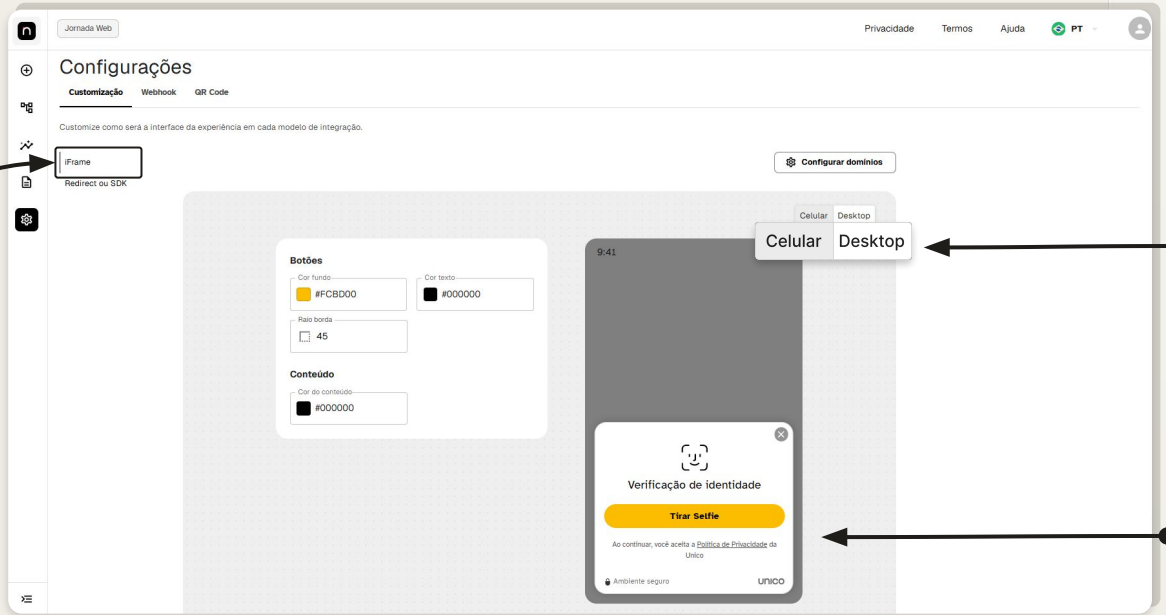
- Customização
- Customização - iFrame
- Customização - Redirect ou SDK
- Customização | iFrame - Redirect ou SDK - Criar domínio
- Configurações - Webhook
- Webhook - Edição
- QR Code

Customização | iFrame

Disponível na Jornada Web

- **iFrame**

Você pode personalizar as cores dos botões que serão exibidos para os usuários.



Visualize como a experiência será apresentada nos formatos:

- **Celular**
- **Desktop**

Veja, em tempo real, uma prévia de como as customizações serão aplicadas na interface final.

A customização acima é baseada no design da versão 3.0 da Jornada web. Caso você esteja em outra versão, ela pode não refletir fielmente a customização realizada. Nos procure para atualização da versão.

MAIS DETALHES NA PRÓXIMA PÁGINA

Configurações | Customização

Disponível na Jornada Web

- Caso a pessoa usuária tenha permissão para acessar a área de **“Configurações”**, o ícone correspondente aparecerá no menu à esquerda. Ao clicar nele, ela será redirecionada para a seção.

  Para ter acesso, é necessário possuir o perfil de ***Configurador*.**



A aba **“Customização”** permite personalizar a interface e a experiência das pessoas usuárias durante o fluxo do Processo de jornada Web.

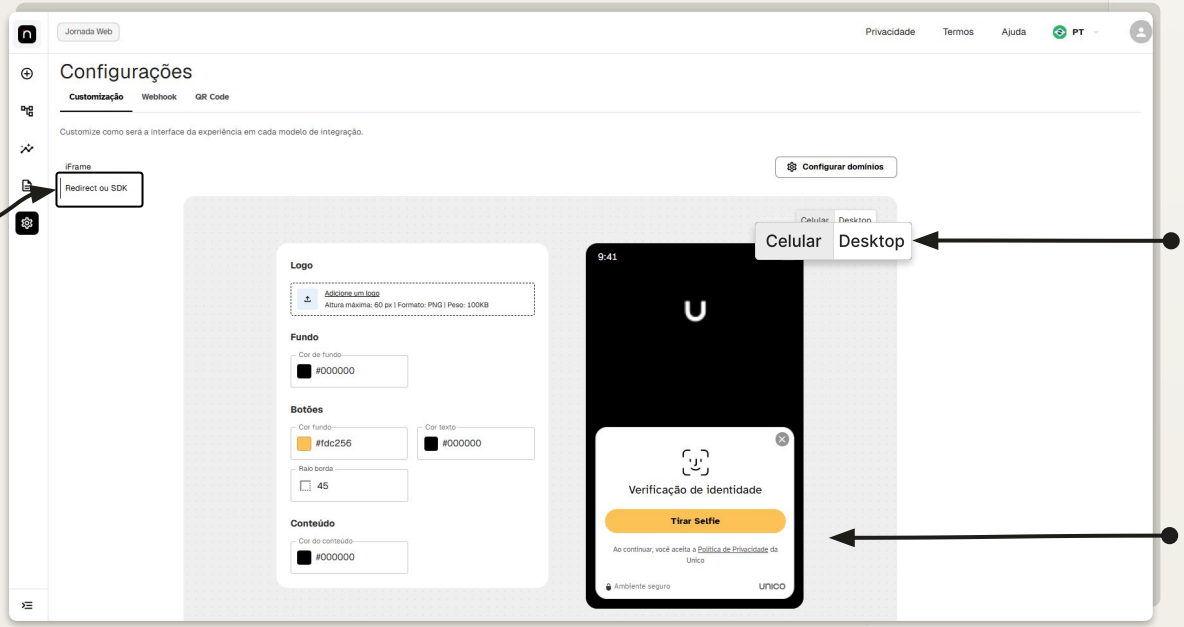
Customização | Redirect ou SDK

Disponível na Jornada Web

Redirect ou SDK

É aqui que você aplica a customização com a identidade visual da sua empresa na jornada do usuário (Redirect ou SDK).

Podendo customizar:
- **Logo**
- **Fundo**
- **Botões**



Visualize como a experiência será apresentada nos formatos:

- **Celular**
- **Desktop**

Veja, em tempo real, uma prévia de como as customizações serão aplicadas na interface final.

MAIS DETALHES NA PRÓXIMA PÁGINA

Customização | iFrame - Redirect ou SDK

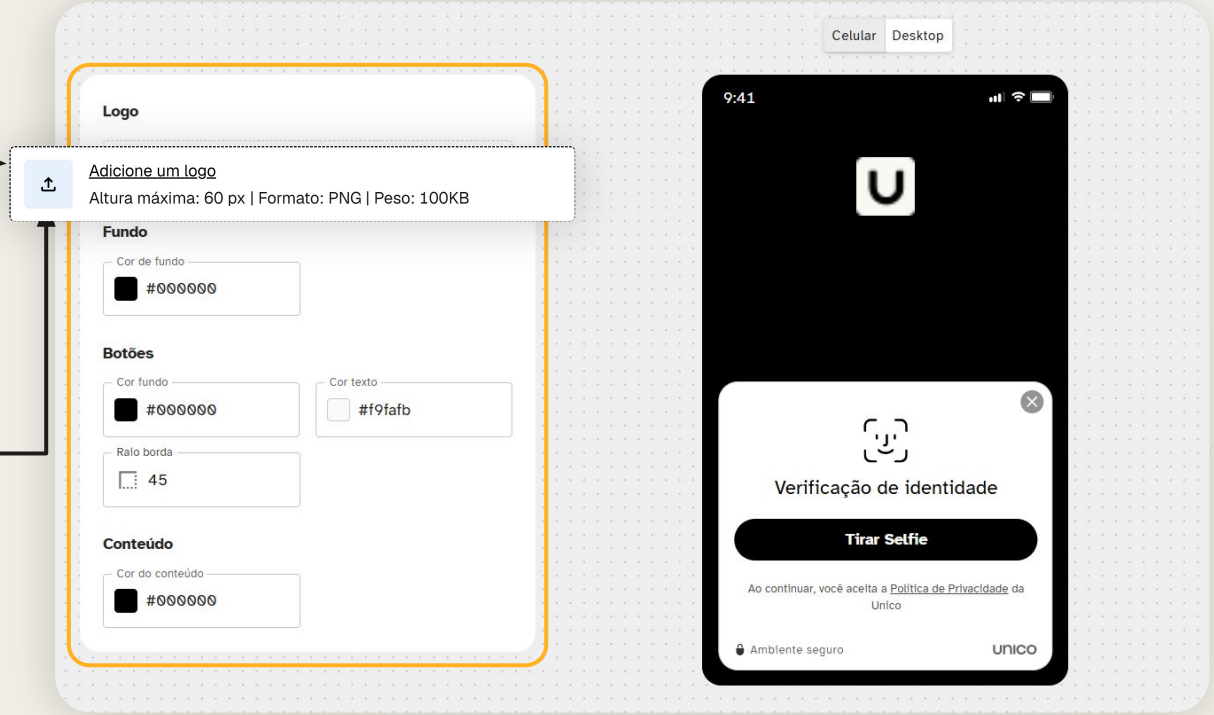
Disponível na Jornada Web

Personalize a interface com a identidade da sua marca:

- **Faça o upload do logotipo da empresa.**
- **Defina as cores de fundo, dos botões e dos textos.**

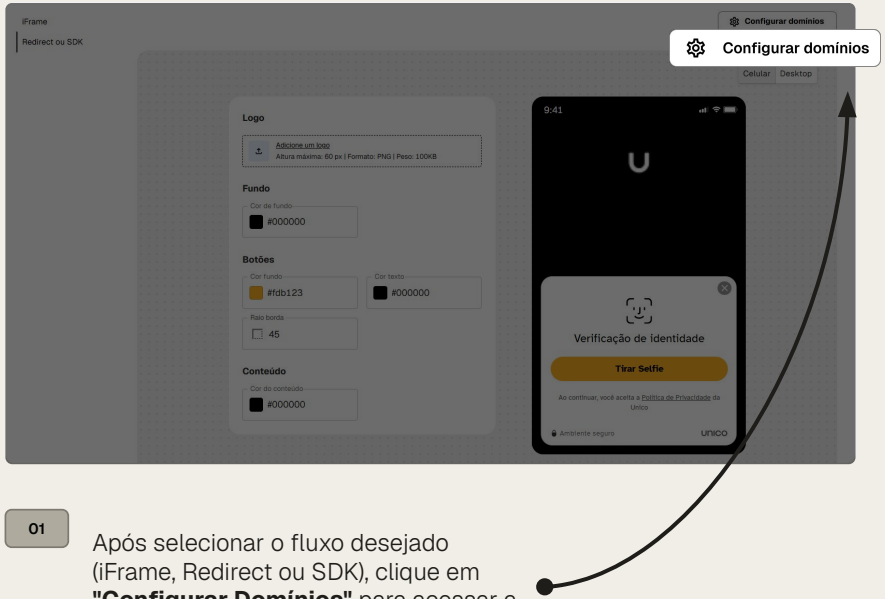
Atente-se ao formato permitido:

- **Altura máxima:** 60 px
- **Formato:** PNG
- **Peso:** 100KB



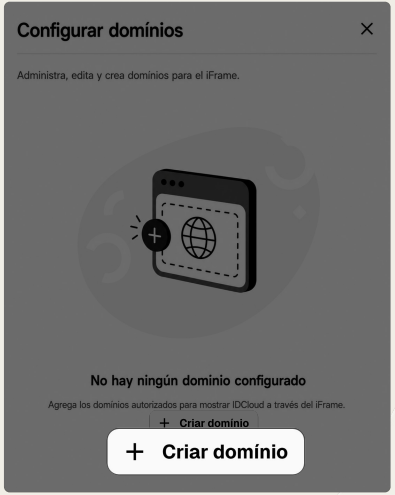
Customização | iFrame - Redirect ou SDK - Criar domínio

Disponível na Jornada Web



01

Após selecionar o fluxo desejado (iFrame, Redirect ou SDK), clique em **"Configurar Domínios"** para acessar a seção de criação e edição.



02

Nessa tela, você terá acesso à opção de criar um novo domínio.

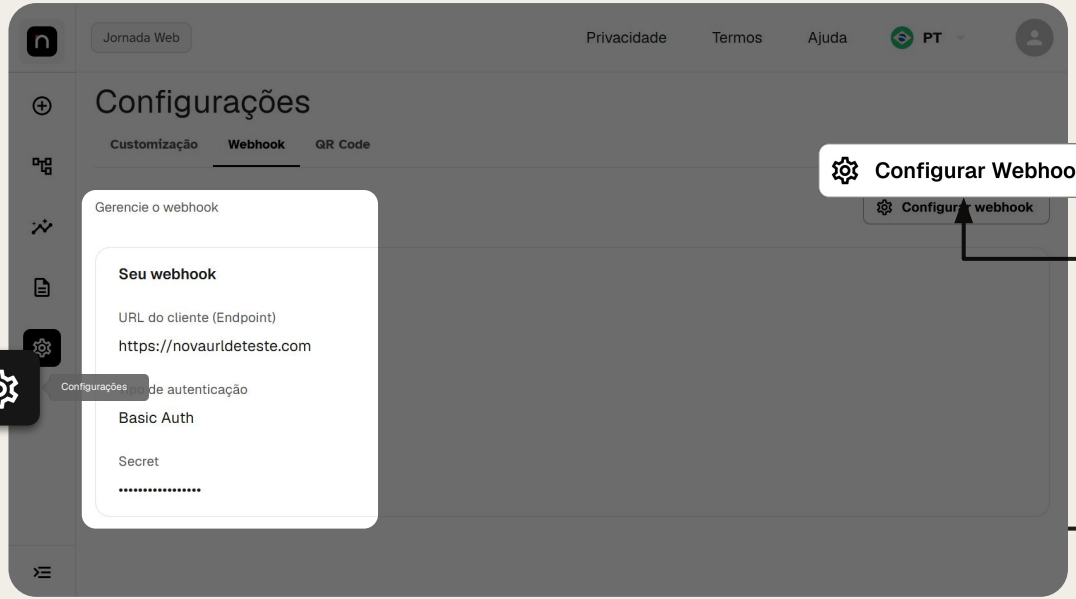


03

Os domínios criados serão exibidos em uma lista (como na imagem acima), onde será possível editá-los ou excluí-los.

Configurações | Webhook

Disponível na Jornada Web



A aba **“Webhook”** permite configurar, editar e gerenciar suas integrações diretamente pelo painel, garantindo **total autonomia e agilidade** sem a necessidade de abrir chamados.

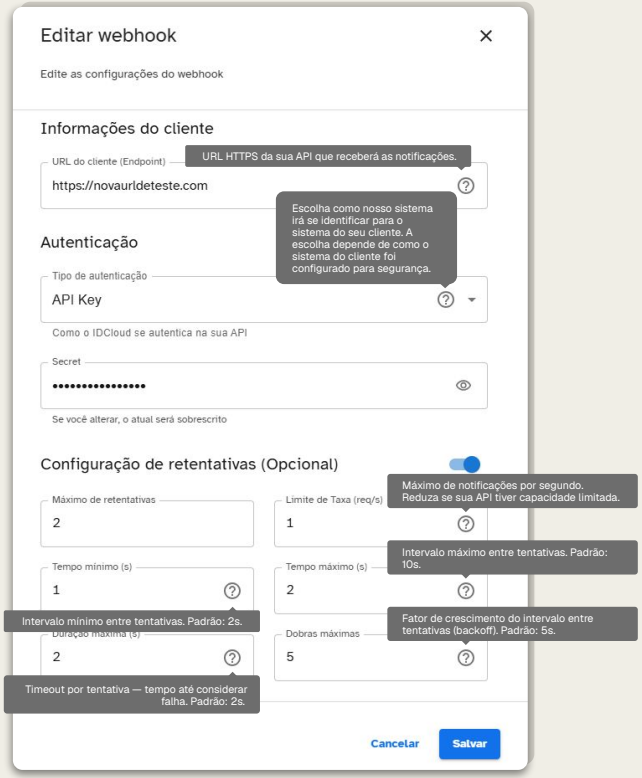
Caso a pessoa usuária tenha permissão para acessar a área de **“Configurações”**, o ícone correspondente aparecerá no menu à esquerda. Ao clicar nele, ela será redirecionada para a seção.

Para ter acesso, é necessário possuir o perfil de ***Configurador***.

MAIS DETALHES NA PRÓXIMA PÁGINA

Webhook | Edição

Disponível na Jornada Web



Na seção “Webhook”, você poderá:

- **Listagem**: visualizar todos os webhooks cadastrados com ambiente, tipo de autenticação e endpoint;
- **Criação**: configura um novo webhook com ambiente, API Key, OAuth 2.0 e retentativas;
- **Edição:** atualiza webhooks existentes quando necessário;
- **Exclusão:** remove com confirmação para evitar ações acidentais;
- **Helper texts**: orientações contextuais nos campos para facilitar o preenchimento.

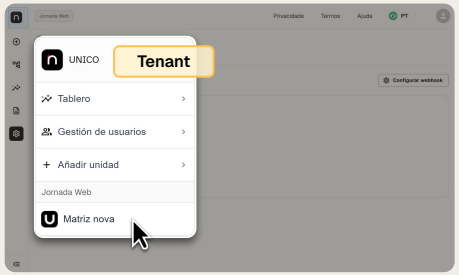
MAIS DETALHES NA PRÓXIMA PÁGINA

Webhook | Edição Filial

Para clientes que tem múltiplas filiais e precisam administrar o Webhook por filial

Disponível na Jornada Web

01

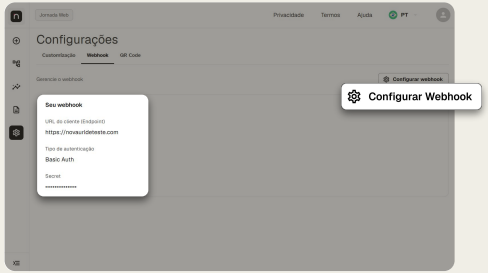


Atenção à troca de contextos (Tenant/Filial): As configurações realizadas no nível de "Filial" são capazes de sobrescrever as informações! Ao navegar entre os contextos, certifique-se sempre de qual ambiente está ativo.

01 **Selecione a filial onde você deseja criar o Webhook**

02 **Acessar a tela de Webhook**

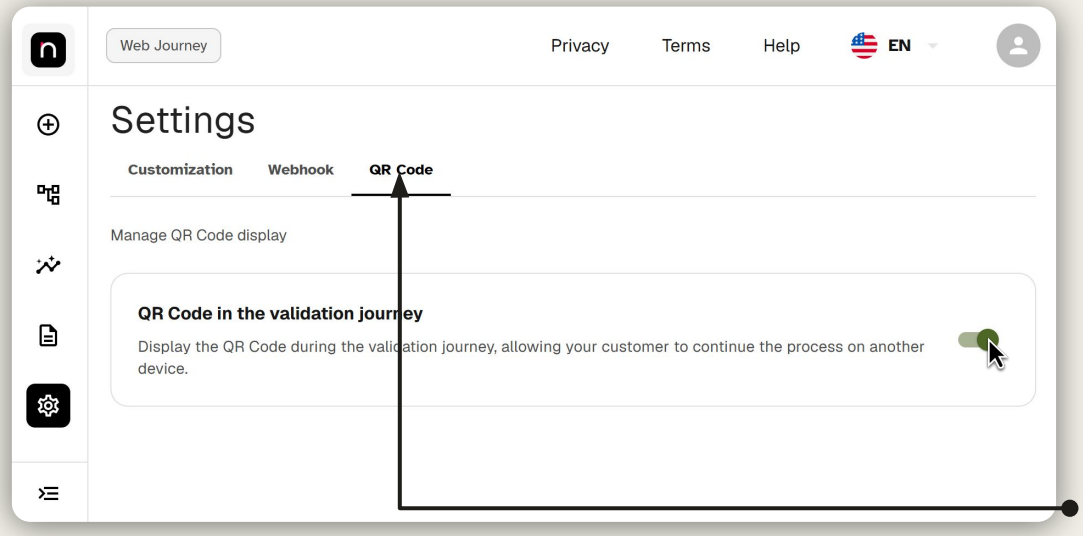
02



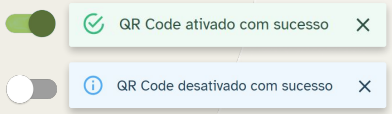
Importante: Ao retornar da **"Filial"** para o **"Tenant"**, é necessário atualizar a página (Refresh/F5) para garantir a correta visualização. Apenas clicar com o mouse pode não atualizar a tela, resultando em edições no ambiente errado.

Configurações | QR Code

Disponível na Jornada Web



- O usuário seleciona o menu de configurações no portal;
- Opção QRCode → ativa/inativa via flag;



- A opção, assim como as demais configurações são válidas para o nível selecionado - Tenant ou Filial.

Para ter acesso, é necessário possuir o perfil de ***Configurador***.

Canais de Atendimento

Para entrar em contato, utilize um de nossos **canais de atendimento** abaixo.

Canal	Contato	SLA de 1ª Resposta
Webchat **Help-U**	Central de Ajuda	Até 3 minutos
WhatsApp	55 11 5039-7709	Até 3 minutos
Telefone	55 11 2886-6222	Imediato
Formulário de e-mail	Central de Ajuda	Até 60 minutos
		Até 15 minutos Impacto crítico

Importante: para impactos críticos em produção, use o motivo **"Instabilidade na plataforma"**, disponível em todos os nossos canais.

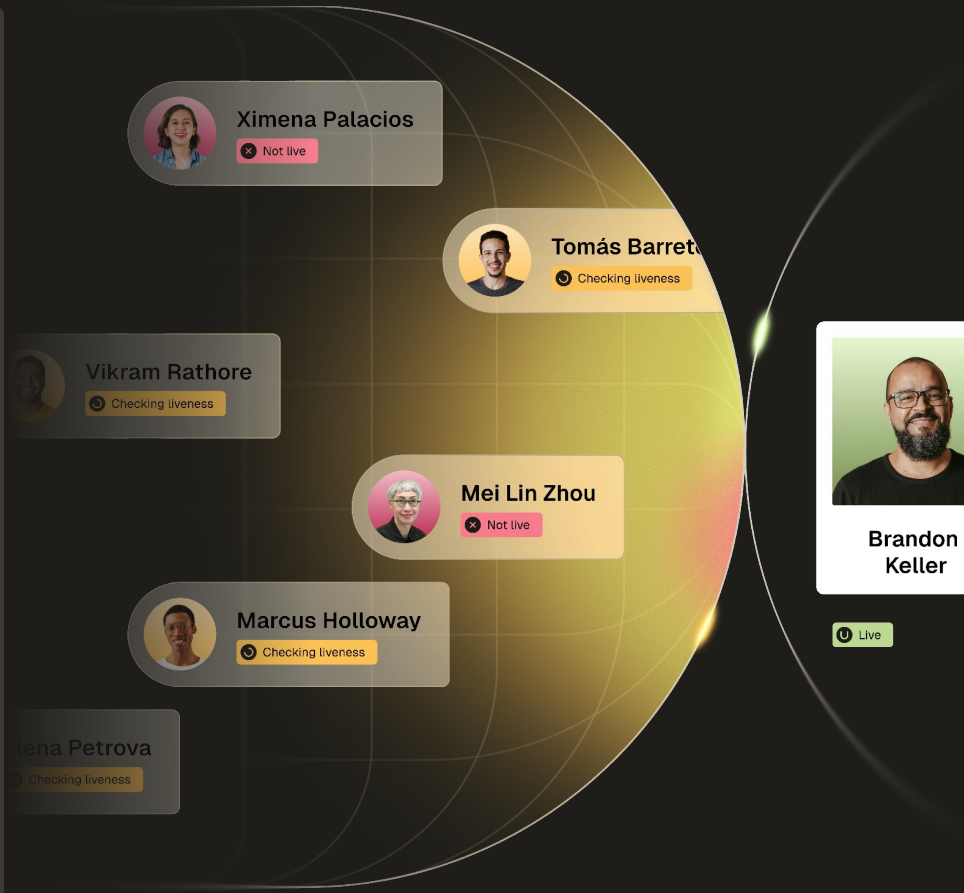
WhatsApp

Voltar ao início

Avalie sua experiência

O que você achou do material do produto **Unico IDCloud**?
Sua **avaliação é rápida e nos ajuda a melhorar** nossos materiais.

Avaliar material



Updates de Novas Features

Features Recém-lançadas	Data de Lançamento	Seção Portal IDCloud
Nova jornada de Criação de Processos - Criação de processos Unitários e em Lote	03/09/26	Criação de Processos | Em Lote | Unitário
Nova tela de Detalhe do Processo - Nova organização das informações, Correção de bugs, Preparada para receber as novas respostas das capacidades	06/07/26	Jornadas | Resultado das Capacidades
Nova Branding no Portal ~~byunico e byclient~~ → Jornada Web e Jornada API/Nativo	02/07/26	**TODAS AS TELAS**
Novos Campos no Relatório Motivo, Valor, Score Serpro	02/07/26	Relatórios | Documento Exportado
Gestão de usuários Criação em Lote / Espelhamento de perfis e Edições de Perfis em Massa	18/06/26	Criação em Lote Espelhamento de Perfil em Lote Edição de Grupos de Perfis de Usuários
Opção E-mail na criação do processo jorna Web Envio processo via e-mail	12/06/26	Processo Jornada Web | E-mail
Configurações | QR Code Ativação de QR Code	09/06/26	Configurações | QR Code
Configurações | iframe Domínios iFrame disponível para self-service	28/05/26	Configurações | iframe
Configurações | webhooks Autoconfiguration de Webhooks	27/05/26	Configurações | webhooks
Novos campos na criação do processo jornada Web Client Reference e Data e hora de Expiração	19/05/26	Client Reference e Data e hora de Expiração
Configurações | Customização da Jornada Logo/Cores e Formato	11/05/26	Customização cores/logo
Exportação de relatórios - Exclusão das limitações Quantidade de infos e CPF sem máscara	01/05/26	Relatórios e documento exportado
Gestão de usuários Gestão de Grupos Perfis de Usuários e Reset de Senha	08/04/26	Redefinição de Senha Grupos de Perfis de Usuários