

## APRESENTAÇÃO

Em conformidade com a Resolução 3.477 de 26/07/2007 do Banco Central do Brasil, que instituiu o departamento de Ouvidoria nas instituições financeiras.

A Exatus.Net desenvolveu o sistema para gestão da Ouvidoria, que está baseada em plataforma web e pode ser integrado ao website da instituição através de um link.

## LEGISLAÇÃO

Pontos da Resolução 3.477 de 26/07/2007 do Banco Central do Brasil.

**III - disponibilizar serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), quando tiverem como clientes pessoas físicas ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação própria.**

Art. 2º Constituem atribuições da ouvidoria:

**I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições** referidas no art. 1º, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento;

**II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;**

**III - informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar trinta dias;**

§ 1º O serviço prestado pela ouvidoria aos clientes e usuários dos produtos e serviços das instituições referidas no art. 1º deve ser gratuito e identificado por meio de **número de protocolo de atendimento**.

**Art. 6º A ouvidoria deve manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.**

Art. 9º A instituição da ouvidoria, nos termos previstos nesta resolução, deve ser providenciada até:

**I - 30 de setembro de 2007, pelos bancos múltiplos, bancos comerciais, caixas econômicas, sociedades de arrendamento mercantil e sociedades de crédito, financiamento e investimento;**

**II - 30 de novembro de 2007, pelas demais instituições mencionadas no art. 1º.**

## DIAGRAMA DE FUNCIONAMENTO



### Funcionalidades do Sistema

- ❖ Recepção dos chamados para a Ouvidoria em 3 formas (formulário no website, por e-mail e 0800);
- ❖ Atendimento de chamadas via linha 08007742006 criando assim um novo ticket;
- ❖ Emissão de Ticket de atendimento por departamento e com número único identificando o chamado a ser atendido;
- ❖ Opção do cliente de acompanhamento do chamado pelo cliente;
- ❖ Opção de recebimento pelo cliente da lista de seus chamados existentes no e-mail;
- ❖ Aviso por e-mail aos ouvidores sobre um novo Ticket;
- ❖ Aviso por e-mail aos ouvidores sobre uma nova resposta para um Ticket por parte do cliente;
- ❖ Aviso por e-mail ao cliente sobre uma nova resposta para um Ticket por parte do ouvidor.

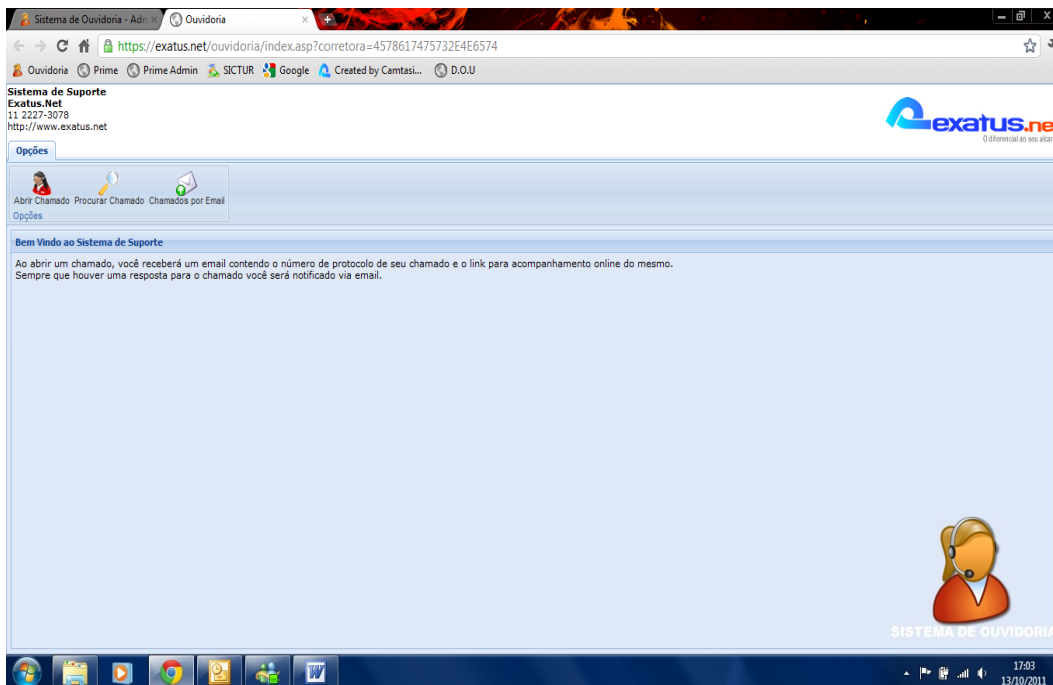
### Área administrativa do Ouvidor

- ❖ Visualização dos Tickets em aberto;
- ❖ Visualização dos Tickets fechados;
- ❖ Opção para responder ao Ticket;
- ❖ Visualização do tempo em aberto dos Tickets;
- ❖ Modelo de Alertas e Avisos;
- ❖ Cadastramento de usuários para acesso aos Tickets;
- ❖ Cadastro de Departamentos;
- ❖ Relatórios;
- ❖ Estatísticas;
- ❖ Integração com o BACEN.

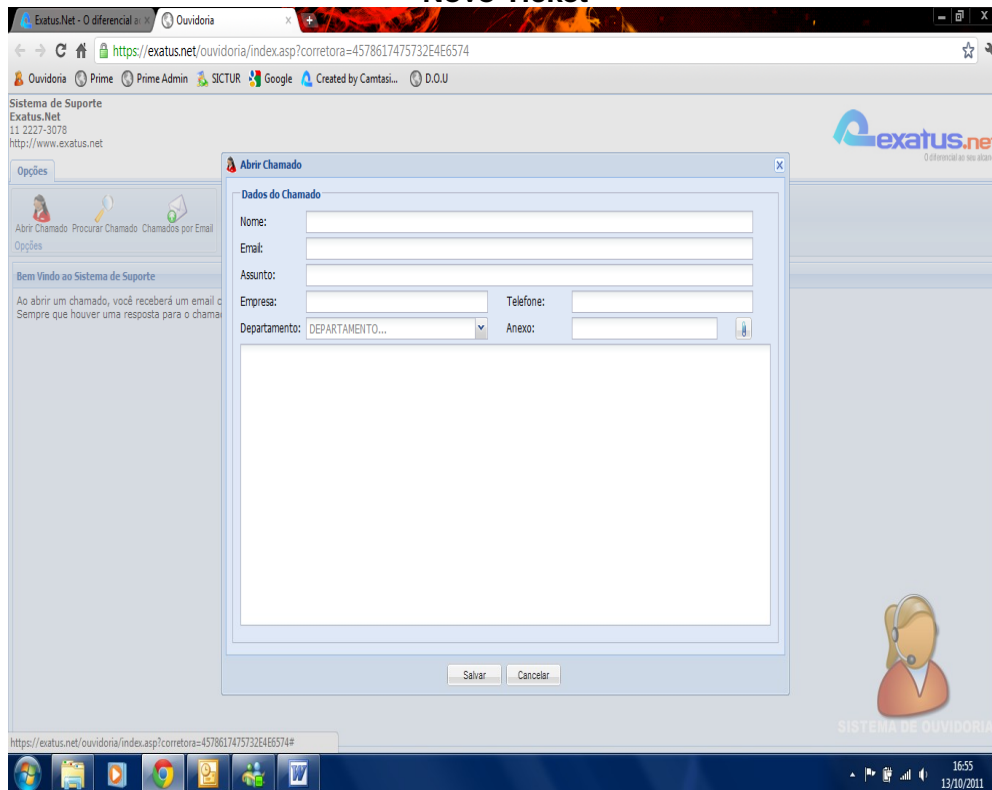
### Requisitos do Sistema

- ❖ Acesso a internet;
- ❖ Uma conta de e-mail exclusiva para sistema de ouvidoria;
- ❖ Linha 08007742006 da Exatus.Net.

# exatus.net - Sistema de Ouvidoria Principal do Cliente



## Novo Ticket



## Visualizando um Ticket

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Visualizando Chamado' (View Ticket) page. The browser address bar shows 'https://exatus.net/ouvidoria/administrativo/#'. The page features a sidebar with navigation options: 'Procedentes e Não Solucionados', 'Procedentes e Solucionados', and 'Improcedentes'. The main content area displays the following ticket details:

- Dados do Chamado**
- Nome: Daniel Meirim
- Assunto: Sictur Web - Inclusão de aceite em lote.
- Empresa:
- Telefone:
- Departamento: SUPORTE
- Tipo: TIPO...
- Status: PROCEDENTE E NAO SOLUCIONADO
- Criado: 22/09/2011 17:28:07
- Alterado:

Below the details is a 'Responder' (Reply) section with a table of responses:

Nome	Data/Hora
Daniel Meirim	22/09/2011 17:28:07

The response text includes: 'Boa tarde, Solicitamos por gentileza a inclusão de um campo checkbox para aceite em lote de transferências. O tempo perdido aceitando uma por uma é muito grande e o volume cresce a cada dia. O mesmo ocorre nas confirmações bancárias no movimento bancário. O tempo perdido é muito grande, vamos ter que alocar alguém apenas para fazer este serviço. Está impraticável na atual situação. Vêe agora nossas transferências das filiais. Isso sem falar nas transferências que temos que remeter para zerar as contas Rendimento - Cabo negativas.'

## Exemplo do Aviso ao cliente

The screenshot shows an email in Microsoft Outlook. The email is from 'Exatus.Net' with the subject 'Alerta de Novo Ticket'. The body of the email contains the following text:

[51DE927B-9EAC-42BF-AA96-4F88842B6548] Teste de Inclusão por Formulário  
Exatus.Net [atendimento@exatus.net]  
Para: bene@exatus.net

**Sistema de Suporte Exatus.Net**

Sr(a). José Benedito Filho,

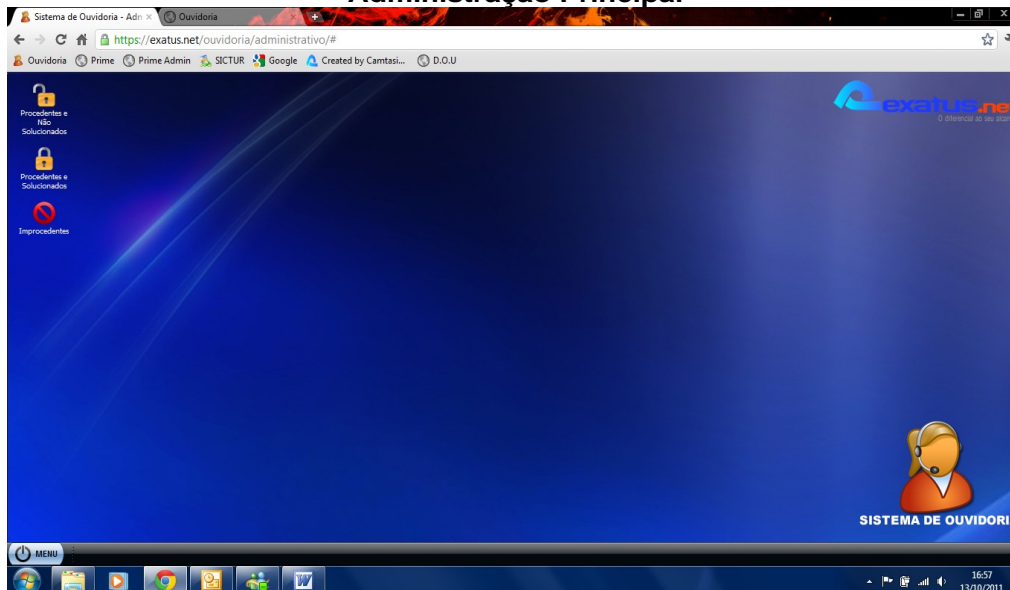
Obrigado por utilizar nosso Sistema de Suporte, seu número de chamado é [51DE927B-9EAC-42BF-AA96-4F88842B6548]

[Visualiza este chamado online](#)

Enviaremos uma resposta em até 1 dia útil.

Atenciosamente,  
**Exatus.Net**  
Telefone: 11 2227.3078  
Site: www.exatus.net

## Administração Principal



## Tickets Respondendo

