



## PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO

CONFIDENCIAL ( X ) INTERNA (   ) PÚBLICA (   )

“Este documento foi classificado pelo Bradesco Financiamentos – Área de Célula de Portabilidade, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos envolvidos”.

# PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO

Orientações para solicitação de acesso e passo a  
passo de utilização do sistema

## PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Solicitação de acesso

Solicite acesso ao Painel Portabilidades em andamento para sua equipe, através do sistema Intergrall: Painel Caci na opção PN05 - Painel Portabilidades em Andamento.



# PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Acesso ao sistema

Acessar o site [www.intergrall.com.br](http://www.intergrall.com.br) e informar usuário e senha:

**IntergrALL** - Sistema de Contactcenter 100% Web

- **Soluções diferenciadas de Atendimento**


- Gerenciamento e Gravação de 100% das ligações
- Envio/Recebimento de Email
- Envio/Recebimento de Fax digitalizados
- Envio de SMS
- Atendimento Chat
- Gerenciamento de Anexo / Imagem
- Discador Automático (Power / Preditivo)
- Controle de Atendimento (DAC)
- Callback - Integrado com site
- Controle de Senha / Perfil de acesso por usuário
- Roteiro / Script de acordo com o perfil do cliente online


- **Módulos**


◦ WorkFlow	◦ Agendamento
◦ Ouvidoria	◦ Pesquisa
◦ Help desk	◦ Retenção
◦ SAC	◦ Monitoria / Auditoria
◦ Coleta de Mídia (Lead)	◦ Mensagens / Alerta
◦ Parâmetros Operacionais	◦ Relatórios Estatísticos
◦ Vendas (Crédito, Consignado, Cartão, outros produtos)	

• A flexibilidade do **IntergrALL**, permite a customização das regras de negócios corporativa, podendo ser integrado aos sistemas legados.

Entrar Alterar Senha Esqueci/Desbloquear Senha

 **Bradesco**  
Financiamentos

 |

 Senha

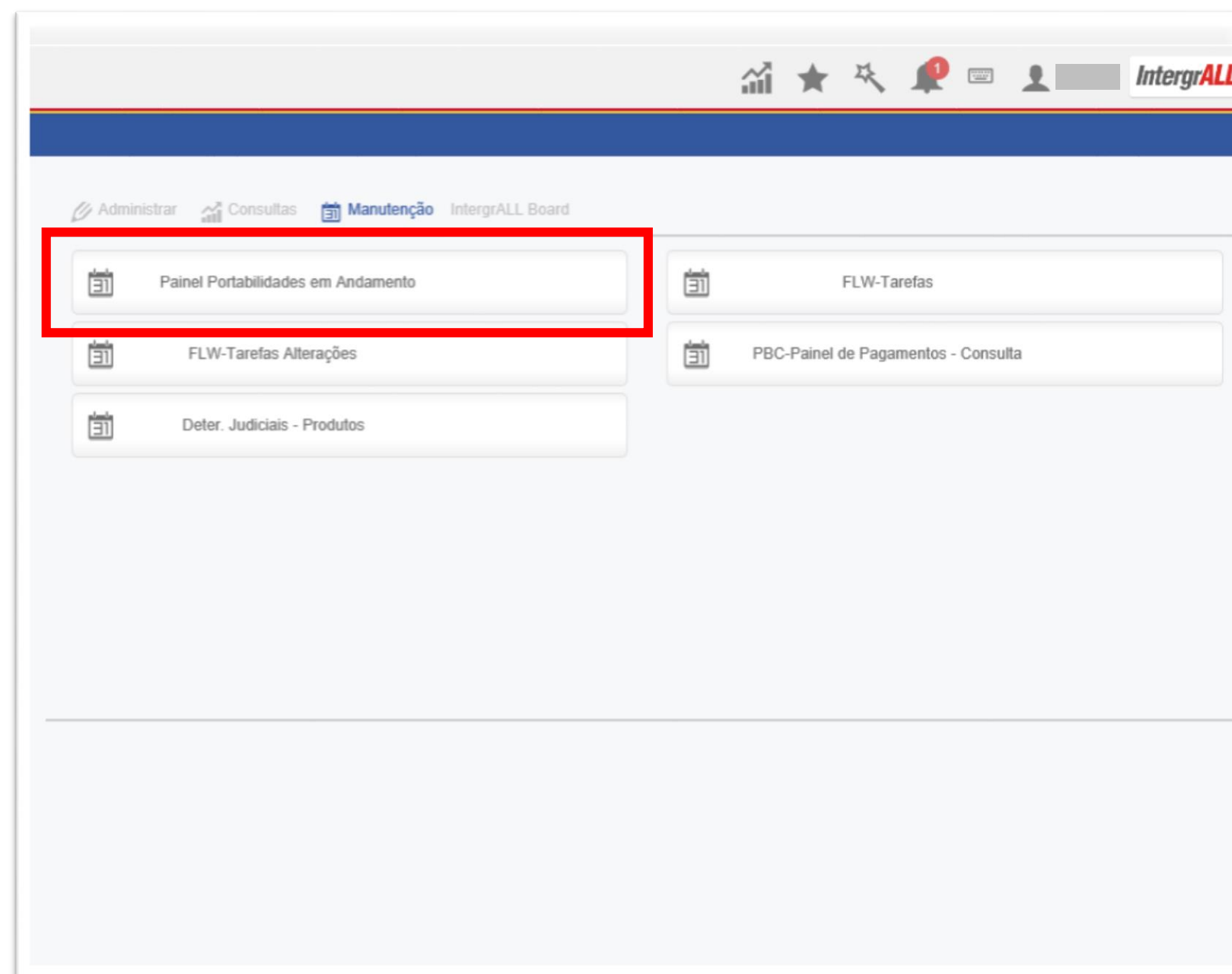
**IntergrALL**

Entrar

30/04/2020 09:03:35© 2020 KONECTA Todos os direitos reservados.

# PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Acesso ao sistema

Pesquise, selecione o módulo “Painel Portabilidades em Andamento”

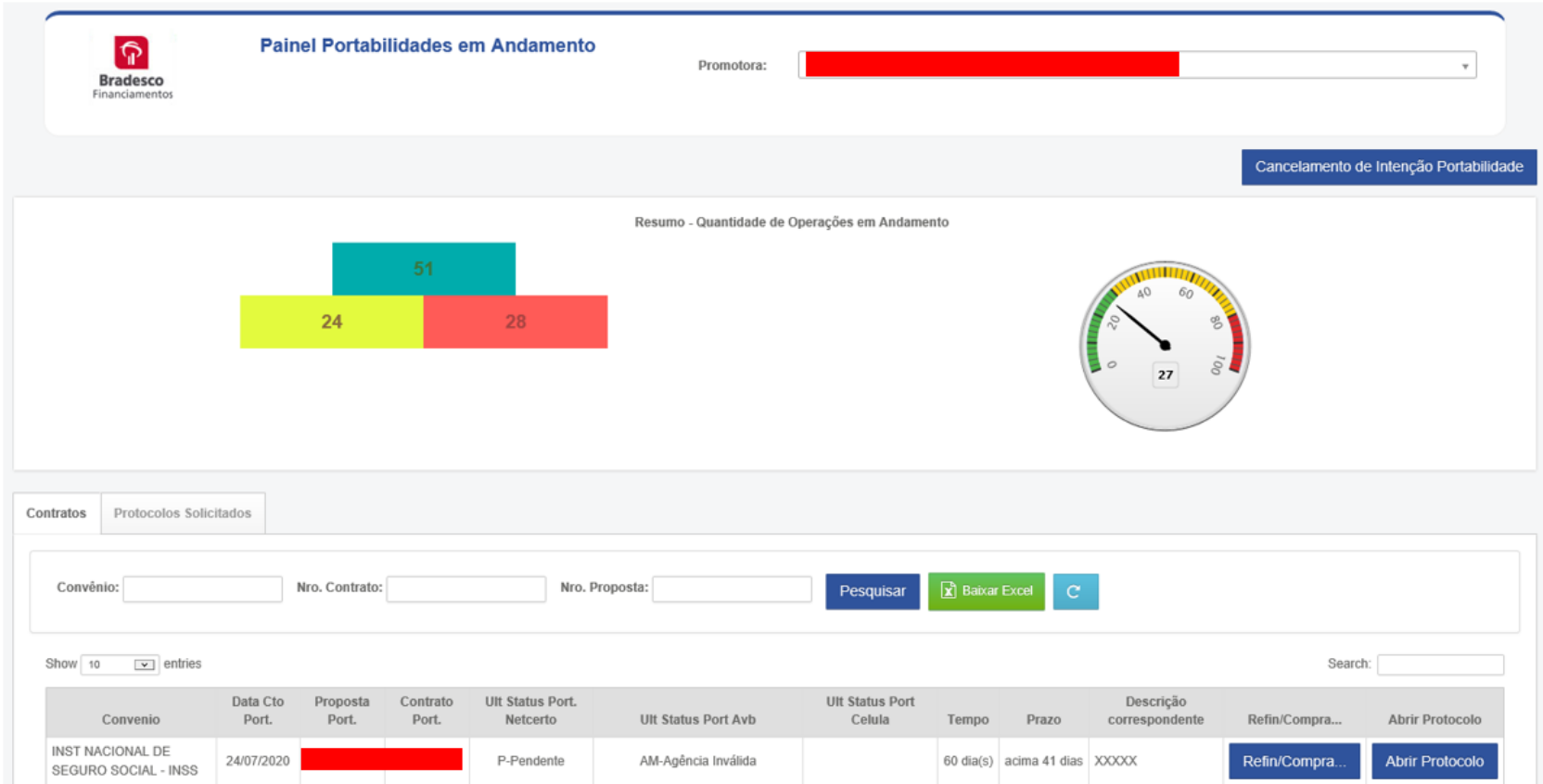


# PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Acompanhamento das operações

Funcionalidade que lista contratos de portabilidade que estão na esteira de averbação e que estejam nos cenários a seguir:

- Portabilidade com Pagamentos enviado;
- Portabilidade não averbada;
- Portabilidade não finalizada;
- Portabilidade não cancelada;

Após acessar módulo “Painel Portabilidades em andamento”, identifique o correspondente que deseja consultar as operações em andamento.



**\*OBS:** Os status consideram atualizações realizadas a cada 3 horas, aproximadamente, devido a processos de replicação entre os sistemas BP Net e Intergrall.

# PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Acompanhamento das operações

Visualize o semáforo de performance da Promotora, sendo possível listar os contratos conforme sinalização clicando na cor desejada do resumo:



Ao passar o mouse pelo do botão “Refin/Compra...” o IntergraLL abrirá as informações dos Refinanciamentos e Compra de Dívida vinculados à Portabilidade:

Convenio	Data Cto Port.	Proposta Port.	Contrato Port.	Ult Status Port. Netcerto	Ult Status Port Avb	Ult Status Port Celula	Tempo	Prazo	Descrição correspondente	Refin/Compra...	Abrir Protocolo
INST NACIONAL DE SEGURO SOCIAL - INSS	24/07/2020	[Redacted]	[Redacted]	P-Pendente	AM-Agência Inválida		60 dia(s)	acima 41 dias	XXXXX	Refin/Compra...	Abrir Protocolo

Data Inc. Refin	Propos Refin	Contrato Refin	Ult. St. Refin Netcerto	Ult. St. Refin Avb	Data Inc. Compra	Proposta Compra	Contrato Compra	Ult. St. Compra Netcerto	Ult. St. Compra Avb
17/08/2020	[Redacted]	[Redacted]	C-Cancelada						



## PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Abertura de protocolo – Operações em andamento

Funcionalidade que possibilita a abertura de protocolo de ajuste das operações em andamento de Portabilidade, sendo os motivos abaixo com suas respectivas regras à serem seguidas:

### ➤ **Portabilidade - Averbação:**

- Condição para atendimento: Refinanciando de Portabilidade deverá estar cancelado.

### ➤ **Notificação Perda de Margem:**

- Condição para atendimento: Somente convênios que possuam Portabilidade garantida. Neste protocolo, deverá ser enviado anexa imagem da margem atual.

### ➤ **Problemas Sistêmicos:**

- Condição para atendimento: Conforme retornos da Dataprev, os campos “siglas de estado”, “número de benefício” e “dados bancários” ficam disponíveis para alteração diretamente no sistema. Neste protocolo, deverá ser enviada anexa imagem que evidencie o problema sistêmico ocorrido, para atuação da Célula de Portabilidade.

### ➤ **Portabilidade - Cancelamento do Refinanciamento:**

- Condição para atendimento: Portabilidade pode estar em qualquer status e o refinanciamento de portabilidade não pode estar cancelado ou averbado.

# PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Abertura de protocolo – Operações em andamento

Passo a passo para abertura de Protocolo:

## 1. Escolhendo o motivo:

Escolha o Motivo

– Seleccione –

Portabilidade - Averbação

Notificação Perda de Margem

Problemas Sistêmicos

Portabilidade - Cancelamento do refin

## 2. Após escolhido o motivo, o sistema apresentará a tela de solicitação de Protocolo:

Portabilidade – Averbação  
Notificação Perda de Margem

Resumo

Correspondente:

Contrato Port.: XXXXX

Número Port.: XXXXX

Ajustar

[MOTIVO ESCOLHIDO]

Descrição do motivo

Fechar

Solicitar Protocolo

+

ARQUIVO: TAMANHO:

Problema Sistêmico

Resumo

Correspondente:

Contrato Port.: XXXXX

Número Port.: XXXXX

Ajustar

Status:

AG:

Conta:

Problemas Sistêmicos

Descrição do motivo

Fechar

Solicitar Protocolo

+

ARQUIVO: TAMANHO:

Portabilidade – Cancelamento do Refin.

Resumo

Correspondente:

Contrato Port.: XXXXX

Proposta Port.: XXXXX

Contrato Refin.: XXXXX

Ajustar

Portabilidade - Cancelamento do refin

Descrição do motivo

Fechar

Solicitar Protocolo

+

ARQUIVO: TAMANHO:

## PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Abertura de protocolo – Operações em andamento

3. Será informado o número do protocolo gerado:



Solicitação enviada, protocolo:

20200602102708733

Confirmar

**ATENÇÃO:** Caso a regra do Motivo “**Portabilidade - Averbação**” não seja aderente, o sistema Integral retornará a mensagem de impossibilidade de atendimento, conforme exemplo abaixo:



Falha ao abrir protocolo:

Refin da Portabilidade não está cancelado

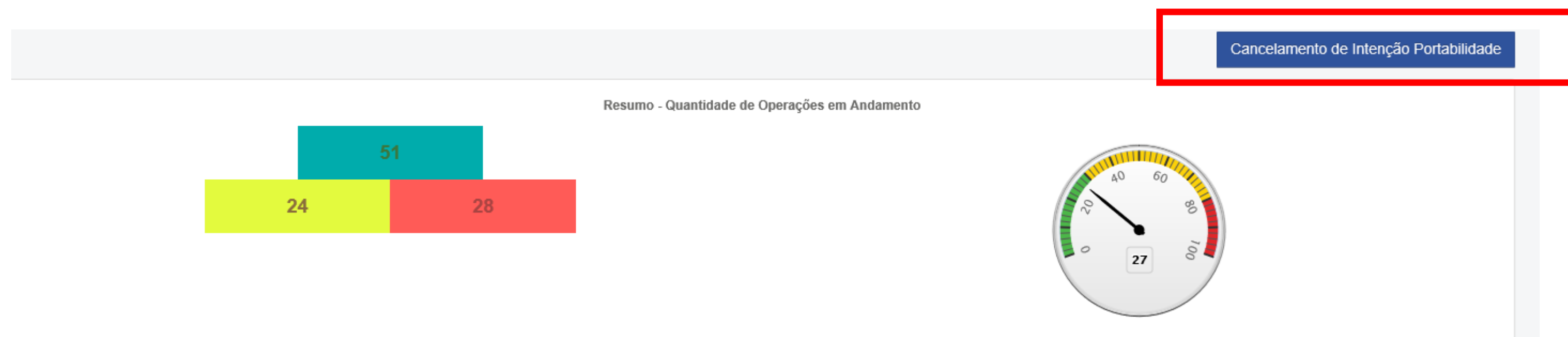
Confirmar

## PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Abertura de protocolo – Cancelamento de intenção Portabilidade

Funcionalidade que possibilita abertura de protocolo para o Cancelamento de Intenção Portabilidade maior que 10 dias.

Passo a passo para abertura de Protocolo:

1. Clicar no botão “Cancelamento de Intenção Portabilidade” que está na parte superior à direita da tela:



# PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Abertura de protocolo – Cancelamento de intenção de portabilidade

2. Informar CPF e N.º do Contrato Original\* vinculado a intenção que deverá ser cancelada:

Cancelamento da Intenção

CPF:

Contrato Original:

Continuar

Fechar

3. Conferir os dados do cliente e solicitar o protocolo:

Nome: Ciclano da Silva

Data Nasc.: 08/03/1952

CEP: 22795090

Cidade: RIO DE JANEIRO

Endereço: R DEMOSTHENES M DE PINHO, Num.: xxx

Bairro: RECREIO DOS BANDEIRANTES

Telefone:

Convenio: INST NACIONAL DE SEGURO SOCIAL - INSS

Ajustar

Cancelamento de Intenção Portabilidade

Descrição do motivo

Fechar

Solicitar Protocolo

+

ARQUIVO: TAMANHO:

4. Protocolo gerado:

Solicitação enviada, protocolo:

20200602102708733

Confirmar

\*Obs: O número de Contrato Original deverá ser digitado, o sistema não trará o número.



# PAINEL PORTABILIDADES EM ANDAMENTO | Acompanhamento dos protocolos

Funcionalidade que possibilita acompanhamento dos protocolos abertos pelo correspondente no Intergrall:

Clicando na aba “Protocolos solicitados” você poderá acompanhar os protocolos “Pendentes” e “Finalizados”, de acordo com o filtro escolhido:

Contratos

Protocolos Solicitados

Protocolo:

Status: 

Pendente

Período de:

Até:

Pesquisar

Motivo	Desc. Motivo	Contrato Port.	Nr. Protocolo	Status Protocolo	Observação	Prazo Atendimento	Usuário	Dt. Solicitação	Dt. Atualização
Problemas Sistêmicos	UF:Teste   Descricao:Teste- Ajuste de UF por problema sistêmico	123456789	20200526160220233	Pendente		-4 Dias	BPROXX	26/05/2020	29/05/2020
Cancelamento Intenção	Teste 9	987654321	20200526170615420	Pendente		-4 Dias	BPROXX	26/05/2020	
Cancelamento Intenção	Teste 10	111111111	20200526170646680	Pendente		-4 Dias	BPROXX	26/05/2020	

Contratos

Protocolos Solicitados

Protocolo:

Status: 

Finalizado

Período de:

Até:

Pesquisar





**bradesco**  
financiamentos