

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Sumário

1	INTRODUÇÃO, 2
2	GLOSSÁRIO, 2
3	TIPOS DE CONSULTAS, 2
3.1	TELEFONE ACESSANDO VÁRIOS CPF/CNPJ, 3
3.2	TELEFONE ACESSANDO ATENDIMENTO HUMANO VIA MENU 'PERDA E ROUBO', 3
3.3	TELEFONE ACESSANDO ATENDIMENTO HUMANO VIA CPF, 4
4	LOGS DE ATENDIMENTO, 5
4.1	LOG <i>URA</i> , 6
4.2	LOG <i>FRONTEND</i> , 6
4.3	LOG REGISTROS, 7
5	RELATÓRIO DE DADOS CRÍTICOS, 8
6	<i>BLACKLIST</i> , 10
6.1	INCLUSÃO DE TELEFONES NA <i>BLACKLIST</i> VIA CONSULTAS, 10
6.2	IDENTIFICADOR DA <i>BLACKLIST</i> , 11
7	GERENCIAMENTO DA <i>BLACKLIST</i> , 11
7.1	EXCLUIR TELEFONE DA <i>BLACKLIST</i> , 11
7.2	INCLUIR TELEFONE NA <i>BLACKLIST</i> , 12
7.3	EXIBIR <i>BLACKLIST</i> , 13
8	MONITORAMENTO DA <i>BLACKLIST</i> , 14

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

1. INTRODUÇÃO.

Este documento tem o objetivo de apresentar ao usuário a ferramenta *RECHAMADAS*, detalhar os tipos de consultas e relatórios que auxiliam a detecção de possíveis fraudes e explicar o funcionamento da *BLACKLIST* interna do sistema.

O manual irá ensinar como visualizar os logs do atendimento eletrônico (*URA*), os logs do atendimento humano (*FRONTEND*) e irá explicar como monitorar acessos/alterações realizadas na conta do cartão de crédito via números de telefones suspeitos.

2. GLOSSÁRIO.

- . *BLACKLIST*: Lista de números de telefones armazenados no sistema com alta possibilidade de serem utilizados para fraude e/ou por fraudadores;
- . *FRONTEND*: Sistema que os operadores utilizam para realizar o atendimento aos clientes;
- . *IDENTIFICAÇÃO POSITIVA*: Sequência de perguntas utilizadas para validar o cliente;
- . *RECHAMADAS*: Sistema alvo deste manual, utilizado para detectar possíveis fraudes;
- . *URA* (Unidade de Resposta Audível): Sistema utilizado para realizar o atendimento eletrônico aos clientes.

3. TIPOS DE CONSULTAS.

São três os tipos de consultas que podem ser selecionadas via lista de seleção “*Consulta*”, a saber:

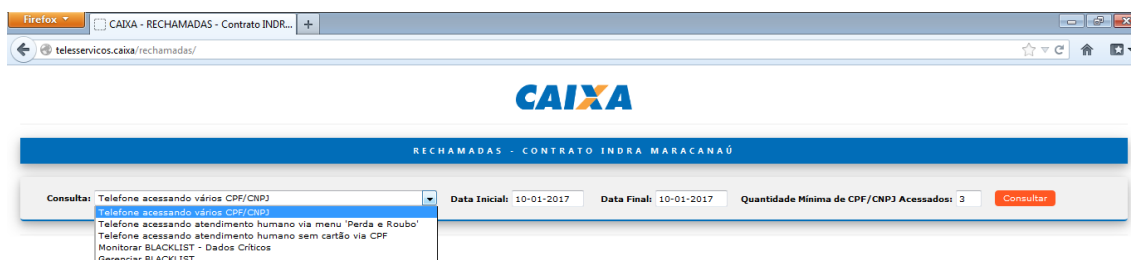


Figura 1 – Lista de Seleção “Consultas”.

- a. Telefone acessando vários CPF/CNPJ (vide item 3.1);
- b. Telefone acessando atendimento humano via menu ‘*Perda e Roubo*’ (vide item 3.2);
- c. Telefone acessando atendimento humano via CPF (vide item 3.3).

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Para consultar, o usuário deve informar a data inicial e a data final a ser utilizada na consulta e também limitar a quantidade mínima de registros relevantes a serem contabilizados para cada número de telefone, conforme figura 1.

3.1 TELEFONE ACESSANDO VÁRIOS CPF/CNPJ.

Identifica a quantidade de CPF/CNPJ distintos acessados por um único número de telefone.

O resultado desta consulta exibe uma tabela com as seguintes colunas, ordenada por “Total de CPF/CNPJ distintos acessados” de forma decrescente:

- Telefone;
- Total de CPF/CNPJ distintos acessados.

The screenshot shows the CAIXA RECHAMADAS web application. The search criteria are: 'Consulta: Telefone acessando vários CPF/CNPJ', 'Data Inicial: 10-01-2017', 'Data Final: 10-01-2017', and 'Quantidade mínima de CPF/CNPJ acessados: 3'. The results are displayed in a table with two columns: 'TELEFONE' and 'TOTAL DE CPF/CNPJ DISTINTOS ACESSADOS'. The table lists several phone numbers and their corresponding counts of distinct CPF/CNPJ accessed.

TELEFONE	TOTAL DE CPF/CNPJ DISTINTOS ACESSADOS
47988475105	9
21986024461	6
21986360307	5
11949120793	5
01125216880	5
11953346953	4
02227920000	4
11982407983	4

Figura 2 – Resultado da consulta “Telefone acessando vários CPF/CNPJ”.

3.2 TELEFONE ACESSANDO ATENDIMENTO HUMANO VIA MENU ‘PERDA E ROUBO’.

Identifica a quantidade de acessos ao atendimento humano via menu ‘Perda e Roubo’ da URA realizados por um único número de telefone.

Este padrão geralmente é utilizado por fraudadores para obter dados do cliente alvo, pois a ligação é direcionada ao atendente sem a necessidade de informar o número do cartão/CPF/CNPJ na URA.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

O resultado desta consulta exibe uma tabela com as seguintes colunas, ordenada por “Total de Acessos” de forma decrescente:

- Telefone;
- Total de acessos.

The screenshot shows the CAIXA RECHAMADAS interface. At the top, there's a header with the CAIXA logo and the text 'RECHAMADAS - CONTRATO INDRA MARACANAÚ'. Below this, a search bar contains the query 'Telefone acessando atendimento humano via menu 'Perda e Roubo'', with date filters for 'Data Inicial: 10-01-2017' and 'Data Final: 10-01-2017', and a 'Quantidade mínima de acessos: 3' filter. A 'Consultar' button is visible. The results are displayed in a table with two columns: 'TELEFONE' and 'TOTAL DE ACESSOS'. The table lists several phone numbers and their corresponding access counts, ordered from highest to lowest.

TELEFONE	TOTAL DE ACESSOS
11929316867	66
01122543009	13
01123216880	11
04236341026	6
21999142051	5
19993542373	5
63999285827	4
81971108782	4

Figura 3 – Resultado da consulta “Telefone acessando atendimento humano via menu ‘Perda e Roubo’”.

3.3 TELEFONE ACESSANDO ATENDIMENTO HUMANO VIA CPF.

Identifica a quantidade de acessos ao atendimento humano realizados por um único número de telefone via menu ‘Outras Opções’ da URA, após digitação do CPF.

Este padrão geralmente é utilizado por fraudadores para conseguir acesso ao atendimento humano sem a necessidade de responder a identificação positiva na URA.

O resultado desta consulta exibe uma tabela com as seguintes colunas, ordenada por “Total de Acessos” de forma decrescente:

- Telefone;
- Total de acessos.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

CAIXA

RECHAMADAS - CONTRATO INDRA MARACANAU

Consulta: Telefone acessando atendimento humano sem cartão via CPF Data Inicial: 10-01-2017 Data Final: 10-01-2017 Quantidade mínima de acessos: 3 Consultar

Telefone acessando atendimento humano sem cartão via CPF

Data Inicial: 10/01/2017
Data Final: 10/01/2017

Dados Críticos: ☒ CPF/CNPJ Acessados ☒ Novo Endereço Residencial ☒ Novo Endereço Comercial ☒ Novo Telefone Celular ☒ Nº da Nova Ocorrência ☒ Descrição da Nova Ocorrência

Data Inicial do Relatório: 10-01-2017 Data Final do Relatório: 10-01-2017 Relatório de Dados Críticos Identificador (BLACKLIST): Incluir Seleção na BLACKLIST

TELEFONE	TOTAL DE ACESSOS
11949120793	8
11953346953	8
01122543009	7
01125216880	7
21990098764	7
11977943038	6
11983490505	6
11954878074	5

Figura 4 – Resultado da consulta “Telefone acessando atendimento humano via CPF”.

4. LOGS DE ATENDIMENTO.

Os logs de atendimento são disponibilizados para visualização em tela nas consultas expostas no item 3 e subitens.

CAIXA

RECHAMADAS - CONTRATO INDRA MARACANAU

Consulta: Telefone acessando atendimento humano sem cartão via CPF Data Inicial: 10-01-2017 Data Final: 10-01-2017 Quantidade mínima de acessos: 3 Consultar

Telefone acessando atendimento humano sem cartão via CPF

Data Inicial: 10/01/2017
Data Final: 10/01/2017

Dados Críticos: ☒ CPF/CNPJ Acessados ☒ Novo Endereço Residencial ☒ Novo Endereço Comercial ☒ Novo Telefone Celular ☒ Nº da Nova Ocorrência ☒ Descrição da Nova Ocorrência

Data Inicial do Relatório: 10-01-2017 Data Final do Relatório: 10-01-2017 Relatório de Dados Críticos Identificador (BLACKLIST): Incluir Seleção na BLACKLIST

TELEFONE	TOTAL DE ACESSOS
11949120793	8
Log URA	8
Log FRONTEND	7
Log REGISTROS	7
21990098764	7
11977943038	6
11983490505	6
11954878074	5

teleservicos.caixa/rechamadas/imprime_tabela.php#

Figura 5 – Logs de Atendimento Disponíveis.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Para acesso aos logs o usuário deve apontar o mouse em cima do número de telefone impresso em tela e selecionar o log desejado, o qual será exibido em nova janela e irá compreender o período de pesquisa informado na consulta.

4.1 LOG URA.

Exibe a trajetória de eventos acessados na URA, referentes às ligações recebidas do número de telefone selecionado, para o período de pesquisa informado na consulta.

Este log possui os seguintes campos:

- a. Callid;
- b. Data_hora;
- c. Eventos.

CALLID	DATA_HORA	EVENTOS
ZeO0mm2eQAViavO	Jan 10 2017 9:03AM	MENU001(Verifica se o telefone está restrito.);MENU005(Atendimento Nacional e PJ.);MENU006(Vocalização menu inicial.);MENU010(Menu Outras Opções.);A001(Confirmação de dados digitados nº do cartão.);A002(Cartão digitado esta no serviço correto.);A012(Chama serviço de localização de cartão.);A014(Cartão localizado com sucesso.);A022(Validação Pergunta 1 de confirmação do Cliente.);A023(Validação Pergunta 2 de confirmação do Cliente.);A024(Validação Pergunta 3 de confirmação do Cliente.);A026(Identificação positiva realizada com sucesso.);D001(Menu Fluxo das opções.);D002(Menu Cartão Titular PF);D013(Falar com um atendente - Saldo fatura);E002(Vocaliza, Entre o corte até 3 dias antes do vencimento sem pgto.);E009(Vocaliza, Saldo Disponível.);E010(Verifica origem do fluxo para direcionar o cliente.);E012(Valida origem, vocaliza limite de crédito disponível);E013(Valida origem, transferência atendimento.);
OvDyYcvHW-aMlIgx	Jan 10 2017 9:16AM	MENU001(Verifica se o telefone está restrito.);MENU004(Atendimento Premium.);MENU006(Vocalização menu inicial.);MENU010(Menu Outras Opções.);A001(Confirmação de dados digitados nº do cartão.);A002(Cartão digitado esta no serviço correto.);A012(Chama serviço de localização de cartão.);A014(Cartão localizado com sucesso.);A022(Validação Pergunta 1 de confirmação do Cliente.);A023(Validação Pergunta 2 de confirmação do Cliente.);A024(Validação Pergunta 3 de confirmação do Cliente.);A026(Identificação positiva realizada com sucesso.);D001(Menu Fluxo das opções.);D002(Menu Cartão Titular PF);D013(Falar com um atendente - Saldo fatura);E009(Vocaliza, Saldo Disponível.);E010(Verifica origem do fluxo para direcionar o cliente.);E012(Valida origem, vocaliza limite de crédito disponível);E013(Valida origem, transferência atendimento.);
Z26yRR1sW3lEk7	Jan 10 2017 9:24AM	MENU001(Verifica se o telefone está restrito.);MENU004(Atendimento Premium.);MENU006(Vocalização menu inicial.);MENU010(Menu Outras Opções.);A001(Confirmação de dados digitados nº do cartão.);A002(Cartão digitado esta no serviço correto.);A012(Chama serviço de localização de cartão.);A014(Cartão localizado com sucesso.);A022(Validação Pergunta 1 de confirmação do Cliente.);A023(Validação Pergunta 2 de confirmação do Cliente.);A024(Validação Pergunta 3 de confirmação do Cliente.);A026(Identificação positiva realizada com sucesso.);D001(Menu Fluxo das opções.);D002(Menu Cartão Titular PF);D013(Falar com um atendente - Saldo fatura);E002(Vocaliza, Entre o corte até 3 dias antes do vencimento sem pgto.);E009(Vocaliza, Saldo Disponível.);E010(Verifica origem do fluxo para direcionar o cliente.);E012(Valida origem, vocaliza limite de crédito disponível);E013(Valida origem, transferência atendimento.);
GuYSomLOI2ZpOfcz	Jan 10 2017 9:26AM	MENU001(Verifica se o telefone está restrito.);MENU004(Atendimento Premium.);MENU006(Vocalização menu inicial.);
4Qqmp01:WanJDbpf	Jan 10 2017 9:33AM	MENU001(Verifica se o telefone está restrito.);MENU005(Atendimento Nacional e PJ.);
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:48AM	MENU001(Verifica se o telefone está restrito.);MENU005(Atendimento Nacional e PJ.);MENU006(Vocalização menu inicial.);MENU010(Menu Outras Opções.);A001(Confirmação de dados digitados nº do cartão.);A002(Cartão digitado esta no serviço correto.);A012(Chama serviço de localização de cartão.);A014(Cartão localizado com sucesso.);A017(Cartão contém bloqueio de Embossing.);
kSm9dTOukYIs48bp	Jan 10 2017 1:58PM	MENU001(Verifica se o telefone está restrito.);MENU004(Atendimento Premium.);MENU006(Vocalização menu inicial.);MENU010(Menu Outras Opções.);A001(Confirmação de dados digitados nº do cartão.);A002(Cartão digitado esta no serviço correto.);A012(Chama serviço de localização de cartão.);A014(Cartão localizado com sucesso.);A022(Validação Pergunta 1 de confirmação do Cliente.);A023(Validação Pergunta 2 de confirmação do Cliente.);A024(Validação Pergunta 3 de confirmação do Cliente.);A026(Identificação positiva realizada com sucesso.);D001(Menu Fluxo das opções.);D002(Menu Cartão Titular PF);D013(Falar com um atendente - Saldo fatura);E002(Vocaliza, Entre o corte até 3 dias antes do vencimento sem pgto.);E009(Vocaliza, Saldo Disponível.);E010(Verifica origem do fluxo para direcionar o cliente.);E012(Valida origem, vocaliza limite de crédito disponível);E013(Valida origem, transferência atendimento.);

Figura 6 – Log URA.

4.2 LOG FRONTEND.

Exibe as telas acessadas pelo operador no FRONTEND, durante os atendimentos recebidos do número de telefone selecionado, para o período de pesquisa informado na consulta.

Este log possui os seguintes campos:

- a. Callid;
- b. Data_hora;

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

- c. Evento;
- d. Ação.

CALLID	DATA_HORA	EVENTO	AÇÃO
OvDyYcvHW-aMligx	Jan 10 2017 9:16AM	LOG_45 (TELA DADOS GERAIS)	CONSULTAR
OvDyYcvHW-aMligx	Jan 10 2017 9:16AM	LOG_43 (TELA SELECIONAR CARTÃO)	CONSULTAR
OvDyYcvHW-aMligx	Jan 10 2017 9:16AM	LOG_43 (TELA SELECIONAR CARTÃO)	CONSULTAR
OvDyYcvHW-aMligx	Jan 10 2017 9:16AM	LOG_43 (TELA SELECIONAR CARTÃO)	CONSULTAR
OvDyYcvHW-aMligx	Jan 10 2017 9:16AM	LOG_45 (TELA DADOS GERAIS)	CONSULTAR
OvDyYcvHW-aMligx	Jan 10 2017 9:17AM	LOG_33 (TELA CONSULTA DE PROTOCOLOS)	CONSULTAR
OvDyYcvHW-aMligx	Jan 10 2017 9:17AM	LOG_45 (TELA DADOS GERAIS)	CONSULTAR
OvDyYcvHW-aMligx	Jan 10 2017 9:18AM	LOG_55 (TELA DE MOTIVO ATENDIMENTO)	INCLUIR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:50AM	LOG_44 (TELA VALIDACAO DAS PERGUNTAS ID POSITIVA)	CONSULTAR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:51AM	LOG_43 (TELA SELECIONAR CARTÃO)	CONSULTAR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:51AM	LOG_43 (TELA SELECIONAR CARTÃO)	CONSULTAR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:51AM	LOG_43 (TELA SELECIONAR CARTÃO)	CONSULTAR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:51AM	LOG_45 (TELA DADOS GERAIS)	CONSULTAR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:51AM	LOG_31 (TELA CONSULTA DE FATURAS)	CONSULTAR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:52AM	LOG_55 (TELA DE MOTIVO ATENDIMENTO)	INCLUIR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:52AM	LOG_45 (TELA DADOS GERAIS)	CONSULTAR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:52AM	LOG_45 (TELA DADOS GERAIS)	ALTERAR
7GH42R1MLKTOx30	Jan 10 2017 10:52AM	LOG_45 (TELA DADOS GERAIS)	CONSULTAR

Figura 7 – Log FRONTEND.

4.3 LOG REGISTROS.

Exibe os registros advindos da URA e do FRONTEND, referentes aos acessos e/ou alterações efetuados, para o período de pesquisa informado na consulta.

Este log possui os seguintes campos:

- a. Callid;
- b. Data_hora;
- c. Tipo;
- d. Valor;
- e. Origem.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Log - REGISTROS

Telefone: 11949120793
Data Inicial: 10/01/2017
Data Final: 10/01/2017

CALLID	DATA_HORA	TIPO	VALOR	ORIGEM
lioQz1k1TP7EQLzC	Jan 10 2017 10:59AM	Nº do regenerado	9002	URA
lioQz1k1TP7EQLzC	Jan 10 2017 10:59AM	Telefone do cliente	11949120793	URA
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:06AM	Nº do regenerado	9002	URA
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:06AM	Telefone do cliente	11949120793	URA
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:08AM	Identificação Positiva	NAO	FRONTEND
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:09AM	CPF	29991627820	FRONTEND
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:09AM	Nº do cartão no formato 1234 5xxx xxxx 6789	4013.XXXX.XXXX.2580	FRONTEND
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:09AM	ID do operador	666559	FRONTEND
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:09AM	Telefone do cliente	11949120793	FRONTEND
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:09AM	Variante do cartão	CADIA VISA GOLD	FRONTEND
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:09AM	Banco	0104	FRONTEND
Vd6-UQyqTTQAV7p	Jan 10 2017 11:09AM	Bandeira	VISA	FRONTEND

Figura 8 – Log Registros.

5. RELATÓRIO DE DADOS CRÍTICOS.

Exibe os dados críticos referentes aos acessos e/ou alterações efetuados em contas cartão pelos telefones selecionados, a saber:

- CPF/CNPJ acessados;
- Novo endereço residencial;
- Novo endereço comercial;
- Nº da nova ocorrência;
- Descrição da nova ocorrência.

Após efetuar quaisquer consultas mencionadas no item 3 e subitens, o bloco “*Dados Críticos*” é exibido em cima da tabela resultado, permitindo ao usuário selecionar os tipo de dados que deseja visualizar em relatório, referentes aos números de telefones desejados, e também possibilita definir um novo período de consulta para o relatório.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

RECHAMADAS - CONTRATO INDR MARACANAU

Consulta: Telefone acessando vários CPF/CNPJ Data Inicial: 10-01-2017 Data Final: 10-01-2017 Quantidade mínima de CPF/CNPJ acessados: 3 Consultar

Telefone acessando vários CPF/CNPJ

Data Inicial: 10/01/2017 Data Final: 10/01/2017

Dados Críticos: ☒ CPF/CNPJ Acessados ☒ Novo Endereço Residencial ☒ Novo Endereço Comercial ☒ Novo Telefone Celular ☒ Nº da Nova Ocorrência ☒ Descrição da Nova Ocorrência

Data Inicial do Relatório: 01-01-2017 Data Final do Relatório: 28-01-2017 Relatório de Dados Críticos Identificador (BLACKLIST): Incluir Seleção na BLACKLIST

TELEFONE	TOTAL DE CPF/CNPJ DISTINTOS ACESSADOS
47988476105	9
21986024461	6
21986360507	5
11949120793	5
01125216880	5
11953346953	4
02227920000	4
11983402963	4

Figura 9 – 'Dados Críticos'.

O relatório será exibido em nova aba e irá apresentar os seguintes campos:

- Telefone;
- Callid;
- Data_hora;
- Tipo;
- Valor.

Relatório de Dados Críticos

Telefones Selecionados: '47988476105'; '21986024461'; '21986360507'; '11949120793'; '01125216880'; '11953346953'

Data Inicial: 10/01/2017 Data Final: 12/01/2017

TELEFONE	CALLID	DATA_HORA	TIPO	VALOR
01125216880	dGERbmt5xfyTdzec	Jan 10 2017 10:46AM	Nº da nova ocorrência	170102688690
01125216880	dGERbmt5xfyTdzec	Jan 10 2017 10:46AM	Obs de nova ocorrência	CLIENTE SOLICITA A MUDANÇA NO ENDEREÇO DO CARTÃO 5320 VISA // FONE: 11- 941322581 // ENDEREÇO: CEP 08265290 RUA BIRIQUI 366 BAIRRO GLEDA DO PESSEGO CIDADE SÃO PAULO ESTADO SP
01125216880	x0T63ihMh40cnZYt	Jan 10 2017 4:03PM	Nº da nova ocorrência	170102692023
01125216880	x0T63ihMh40cnZYt	Jan 10 2017 4:03PM	Obs de nova ocorrência	TELEFONE:11 94166-3396 CEP:08275490 END:JOAQUIM MEIRA SIQUEIRA 393A COMERCIO BAIRRO: JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO CIDADE: SAO PAULO ESTADO:SP Reemissão do cartão: não Cartão:9324 Produto: CAIXA MASTERCARD PLATINUM Marca: MASTERCARD
01125216880	-n8U5KhCh2e7W9aw	Jan 12 2017 2:48PM	Novo telefone celular	0011989801841
01125216880	-n8U5KhCh2e7W9aw	Jan 12 2017 2:48PM	Novo endereço residencial	Rua Confissão 751 Gleba do Pássego São Paulo SP 08265230
11949120793	2PjHbbs7g5Kapu	Jan 10 2017 11:38AM	Nº da nova ocorrência	170102689098
11949120793	2PjHbbs7g5Kapu	Jan 10 2017 11:39AM	Obs de nova ocorrência	Alteração não permitida! Menu Cliente: THIAGO DE M Cartão:5868 Produto: CAIXA MASTERCARD INTERNACIONAL Marca: MASTERCARD Tipo: CREDITO Avenida Luiz Amaro Costa n 120 - ap 30 - Novo - Praia Grande - SP - cep 11712330 (13)34112212/(13)981151322 CLIENTE SOLICITA ALTERACAO DE ENDEREÇO.
11949120793	-Tmrqv0rSHDeRjb	Jan 10 2017 12:17PM	Novo telefone celular	0001996280123
11949120793	-Tmrqv0rSHDeRjb	Jan 10 2017 12:17PM	Novo endereço comercial	Rua Monte Serrat 941 sala 1008 Melvi Praia Grande SP 11712180
11949120793	-Tmrqv0rSHDeRjb	Jan 10 2017	Novo endereço	RUA EMBARE 376 APTO 72 GUILHERMINA PRAIA GRANDE SP 11701730

Figura 10 – Relatório de Dados Críticos.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

6. BLACKLIST.

O sistema *RECHAMADAS* possui uma *BLACKLIST* interna que pode ser utilizada para monitorar acessos/alterações de dados críticos efetuados via números de telefones incluídos nesta lista, em período pré-determinado. As inclusões na *BLACKLIST* registram a matrícula do usuário responsável e também permite que as inclusões sejam realizadas com um “*Identificador*”.

É permitido ao usuário:

- Incluir na *BLACKLIST* os números de telefones listados em consultas realizadas;
- Incluir um telefone específico na *BLACKLIST*;
- Excluir os números de telefones desejados da *BLACKLIST*;
- Listar os números de telefones incluídos na *BLACKLIST*;
- Monitorar acessos/alterações de dados críticos efetuados por números de telefones da *BLACKLIST*;
- Incluir os números de telefones na *BLACKLIST* com ‘*identificador*’;
- Filtrar as pesquisas por ‘*matrícula*’ e/ou ‘*identificador*’.

6.1 INCLUSÃO DE TELEFONES NA BLACKLIST VIA CONSULTAS.

Firefox - CAIXA - RECHAMADAS - Contrato INDR...
teleservicos.caixa/rechamadas/

CAIXA

RECHAMADAS - CONTRATO INDR MARACANAÚ

Consulta: Telefone acessando vários CPF/CNPJ Data Inicial: 10-01-2017 Data Final: 10-01-2017 Quantidade mínima de CPF/CNPJ acessados: 3 Consultar

Telefone acessando vários CPF/CNPJ
Data Inicial: 10/01/2017
Data Final: 10/01/2017

Dados Críticos: ☒ CPF/CNPJ Acessados ☒ Novo Endereço Residencial ☒ Novo Endereço Comercial ☒ Novo Telefone Celular ☒ NP da Nova Ocorrência ☒ Descrição da Nova Ocorrência
Data Inicial do Relatório: 01-01-2017 Data Final do Relatório: 28-01-2017 Relatório de Dados Críticos Identificador (BLACKLIST): Incluir Seleção na BLACKLIST

TELEFONE	TOTAL DE CPF/CNPJ DISTINTOS ACESSADOS
47988476100 <input type="checkbox"/>	9
21986024451 <input checked="" type="checkbox"/>	6
21986360207 <input checked="" type="checkbox"/>	5
11949120793 <input type="checkbox"/>	5
01123216880 <input type="checkbox"/>	5
11933346953 <input type="checkbox"/>	4
02227920000 <input type="checkbox"/>	4
11683407963 <input type="checkbox"/>	4

Figura 11 – Inclusão de Números de Telefones na BLACKLIST.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Após efetuar as consultas descritas no item 3 e subitens, é permitido ao usuário selecionar os números de telefones desejados nestas consultas e incluir estes na *BLACKLIST*, clicando no botão “Incluir Seleção na *BLACKLIST*”.

6.2 IDENTIFICADOR DA *BLACKLIST*.

Caso necessário o usuário poderá inserir um identificador de até 10 caracteres no campo “Identificador (*BLACKLIST*)”, para que os números de telefones selecionados sejam gravados na lista com tal registro.

Esta opção é útil para monitorar e/ou exibir os dados da *BLACKLIST* utilizando filtros, conforme descrito nos itens 7.3 e 8.

7 GERENCIAMENTO DA *BLACKLIST*.

O sistema *RECHAMADAS* possui interface para gerenciar os dados da *BLACKLIST*. Para tanto, o usuário deve selecionar a opção “Gerenciar *BLACKLIST*” na lista de seleção “Consulta”.

Esta interface permite:

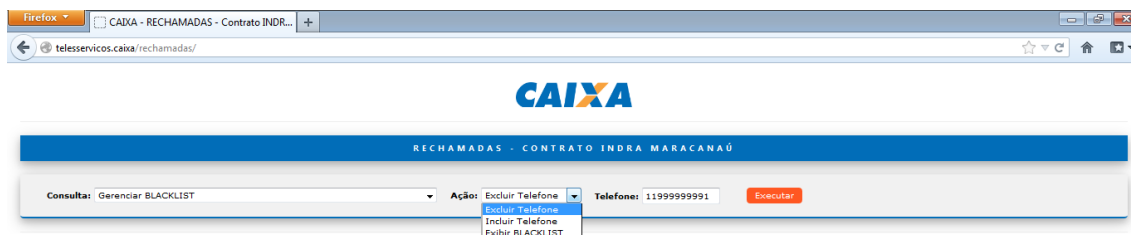


Figura 12 – Ações Permitidas na Interface de Gerenciamento da *BLACKLIST*.

- a. Excluir Telefone (vide item 7.1);
- b. Incluir Telefone (vide item 7.2);
- c. Exibir *BLACKLIST* (vide item 7.3).

7.1 EXCLUIR TELEFONE DA *BLACKLIST*.

Para excluir um número de telefone específico da *BLACKLIST*, o usuário deve informar o número de telefone no campo “Telefone” e clicar em “Executar”.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO



Figura 13 – Exclusão de Número de Telefone via Interface de Gerenciamento da BLACKLIST.

Após executar a ação, será exibida uma mensagem de sucesso caso o número de telefone estivesse registrado na lista ou será exibida uma mensagem informando que o número de telefone não existe na **BLACKLIST**, se for o caso.

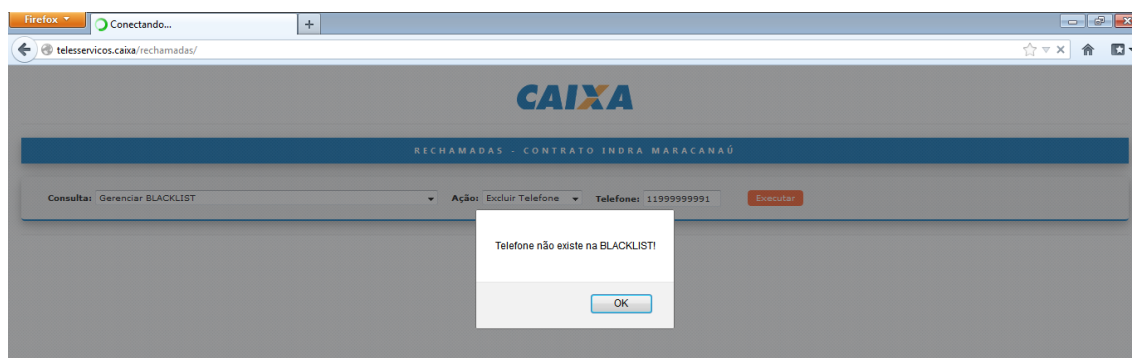


Figura 14 – Exclusão BLACKLIST, Mensagem de Erro.

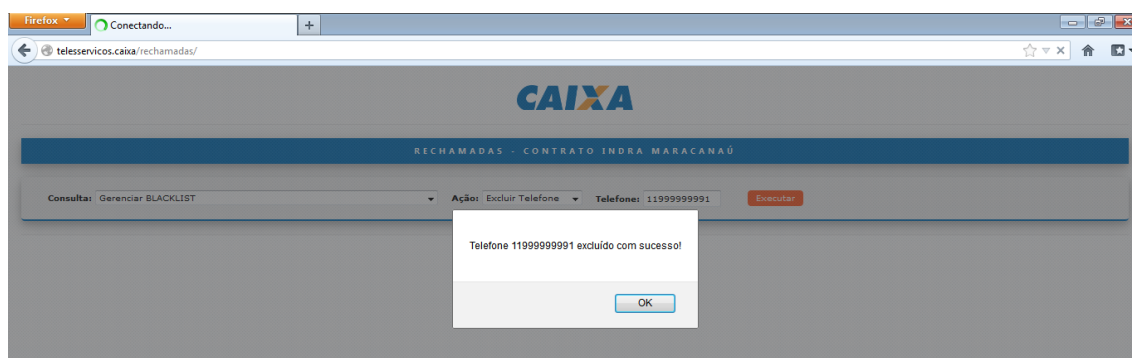


Figura 15 – Exclusão BLACKLIST, Mensagem de Sucesso.

7.2 INCLUIR TELEFONE NA BLACKLIST.

Para incluir um número de telefone específico na **BLACKLIST**, o usuário deve informar o número de telefone no campo “*Telefone*” e clicar em “*Executar*”. É permitido também incluir o número de telefone com um identificador, preenchendo o campo “*Identificador*”.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO



Figura 16 – Inclusão de Número de Telefone via Interface de Gerenciamento da BLACKLIST.

Após executar a ação, será exibida uma mensagem de sucesso após o número de telefone ser incluído.

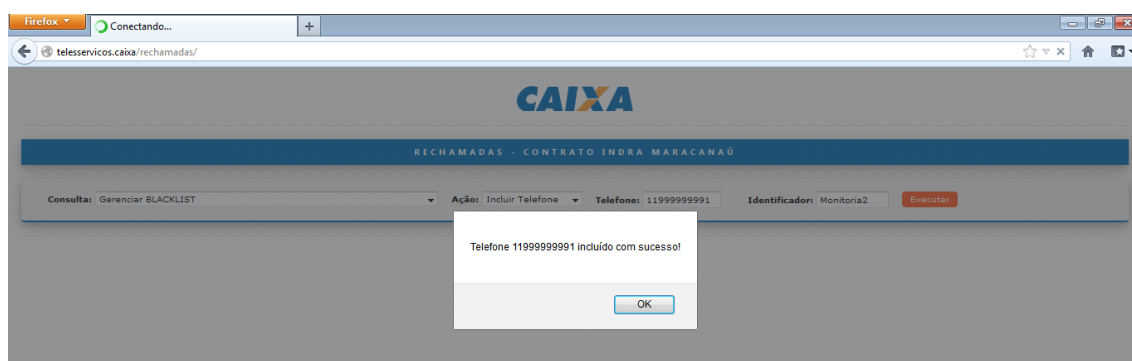


Figura 17 – Inclusão BLACKLIST, Mensagem de Sucesso.

7.3 EXIBIR BLACKLIST.

Essa opção exibe em tela os dados contidos na BLACKLIST. É permitido ao usuário utilizar os filtros de 'matrícula' e/ou 'identificador', para que sejam listadas apenas as informações desejadas.

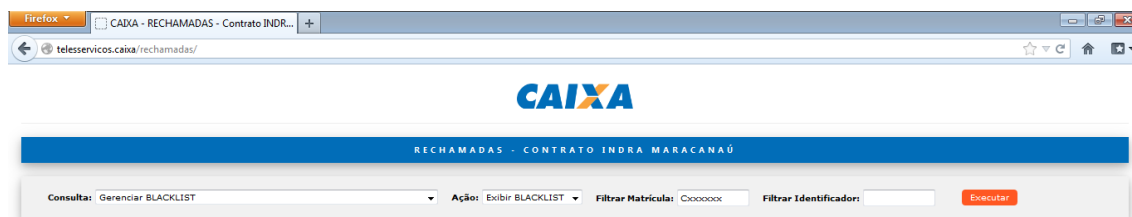


Figura 18 – Ação “Exibir BLACKLIST”.

Caso o campo “Filtrar Matrícula” esteja em branco na consulta, será efetuada busca na BLACKLIST por todas as matrículas.

Caso o campo “Filtrar Identificador” esteja em branco na consulta, será efetuada busca na BLACKLIST por todos os identificadores.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Após execução da consulta será exibido o resultado com os seguintes campos:

CAIXA

RECHAMADAS - CONTRATO INDRA MARACANAÚ

Consulta: Gerenciar BLACKLIST Ação: Exibir BLACKLIST Filtrar Matrícula: C112568 Filtrar Identificador: Executar

Exibir BLACKLIST

Filtro Identificador: Sem Filtro
Filtro Matrícula: C112568

Dados Críticos: ☒ CPF/CNPJ Acessados ☒ Novo Endereço Residencial ☒ Novo Endereço Comercial ☒ Novo Telefone Celular ☒ NP da Nova Ocorrência ☒ Descrição da Nova Ocorrência

Data Inicial do Relatório: 10-01-2017 Data Final do Relatório: 10-01-2017 Relatório de Dados Críticos Excluir Seleção da BLACKLIST

DATA_HORA	TELEFONE	MATRÍCULA	IDENTIFICADOR
Feb 24 2017 8:26PM	<input type="checkbox"/> 47988476105	C112568	
Feb 24 2017 8:26PM	<input checked="" type="checkbox"/> 21986024461	C112568	
Feb 24 2017 8:26PM	<input checked="" type="checkbox"/> 21986360507	C112568	
Feb 24 2017 8:26PM	<input type="checkbox"/> 11949120793	C112568	
Feb 24 2017 8:26PM	<input checked="" type="checkbox"/> 01125216880	C112568	
Feb 24 2017 8:26PM	<input checked="" type="checkbox"/> 11953346953	C112568	
Feb 17 2017 6:10PM	<input type="checkbox"/> 34992658701	C112568	
Feb 17 2017 6:10PM	<input type="checkbox"/> 48991893335	C112568	

Figura 19 – Exibição da BLACKLIST via Interface de Gerenciamento da BLACKLIST.

- Data_hora;
- Telefone;
- Matrícula;
- Identificador.

Também será exibido em tela o bloco de consulta aos dados críticos, que deverá ser utilizado seguindo os mesmos procedimentos descritos no item 5.

A opção para excluir números de telefones da BLACKLIST será disponibilizada nesta consulta ao usuário. Para tanto, deve-se selecionar os números de telefones desejados e clicar no botão “Excluir Seleção da BLACKLIST”. Após, será exibida uma mensagem de sucesso.

8 MONITORAMENTO DA BLACKLIST.

Para acessar a interface de monitoramento da BLACKLIST, o usuário deve selecionar a opção “Monitorar BLACKLIST – Dados Críticos” na lista de seleção “Consulta”.

Deve-se informar a data inicial e data final desejada para a consulta. Os filtros por ‘matrícula’ e/ou ‘identificador’ são disponibilizados aos usuários nos monitoramentos.

Caso o campo “Filtrar Matrícula” esteja em branco na consulta, será efetuada a busca considerando todas as matrículas da BLACKLIST.

RECHAMADAS – MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Caso o campo “Filtrar Identificador” esteja em branco na consulta, será efetuada a busca considerando todos os identificadores da **BLACKLIST**.

É necessário selecionar os dados críticos que deseja listar em tela e após clicar em “Consultar”.

The screenshot shows the CAIXA web interface for monitoring blacklisted data. The page title is 'RECHAMADAS - CONTRATO INDR MARACANAU'. The search criteria are set to 'Monitorar BLACKLIST - Dados Críticos' with 'Data Inicial: 10-01-2017' and 'Data Final: 10-01-2017'. The 'Filtrar Matricula' field is empty, and the 'Filtrar Identificador' field is also empty. The search results are displayed in a table with the following columns: TELEFONE, CALLID, DATA_HORA, TIPO, and VALOR.

TELEFONE	CALLID	DATA_HORA	TIPO	VALOR
01125216880	dGERbmt5xfyTddec	Jan 10 2017 10:46AM	Nº da nova ocorrência	170102688690
01125216880	dGERbmt5xfyTddec	Jan 10 2017 10:46AM	Obs de nova ocorrência	CLIENTE SOLICITA A MUDANÇA NO ENDEREÇO DO CARTÃO VISA // FONE: 11- 941322581 // ENDEREÇO: CEP 08265290 RUA BIRIQUI 366 BAIRRO GLEDA DO PESSEGO CIDADE SÃO PAULO ESTADO SP
01125216880	x0T63iHhM40cnZyt	Jan 10 2017 4:03PM	Nº da nova ocorrência	170102692023
01125216880	x0T63iHhM40cnZyt	Jan 10 2017 4:03PM	Obs de nova ocorrência	TELEFONE:11 94166-3396 CEP:08275490 END:JOAQUIM MEIRA SIQUEIRA 393A COMERCIO BAIRRO: JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO CIDADE: SAO PAULO ESTADO:SP Reemissão do cartão: não Cartão:9324 Produto: CAIXA MASTERCARD PLATINUM Marca: MASTERCARD
11949120793	2PJ8bis7g5Kapu	Jan 10 2017 11:38AM	Nº da nova ocorrência	170102689098
11949120793	2PJ8bis7g5Kapu	Jan 10 2017 11:39AM	Obs de nova ocorrência	Alteração não permitida! Menu Cliente: THIAGO DE M Cartão:5868 Produto: CAIXA MASTERCARD INTERNACIONAL Marca: MASTERCARD Tipo: CREDITO Avenida Ipiranga Amém Costa n. 120 - an 30 - Novo - Praia Grande - SP - ren 11712330 /113134112212/1131981151322 C/INTE SOLICITA ALTERAÇÃO DE

Figura 20 – Resultado “Monitorar BLACKLIST – Dados Críticos”.

O resultado da consulta irá exibir os seguintes campos:

- Telefone;
- Callid;
- Data_hora;
- Tipo;
- Valor.