



Leiaute do arquivo ARDR001

Informações relativas à avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários

Detalhamento da estrutura do arquivo XML:			
Tag	Campo	Multiplicidade	
<atendimentos>	Elemento raiz inicial	[1..1]	
<dataBase>	Ano e mês de referência	[1..1]	
<cnpiIf>	CNPJ da Instituição Financeira	[1..1]	
<atendimento>	Início do grupo com as informações de cada atendimento	[0..N]	
<cpfCliente>	CPF do cliente (caso seja pessoa física)	[0..1]	
<cnpiCliente>	CNPJ do cliente (caso não seja pessoa física)	[0..1]	
<dataHoraRespostaOuvidoria>	Data e hora da resposta da ouvidoria	[1..1]	
<canalRespostaIf>	Canal utilizado pela Instituição Financeira para responder ao cliente	[1..1]	
<dataHoraDisponibilizacaoPesquisaSatisfacao>	Data e hora da disponibilização da pesquisa de satisfação ao cliente	[1..1]	
<avaliacao>	Início do grupo com as informações de avaliação de qualidade do atendimento	[0..1]	
<dataHoraRespostaPesquisaSatisfacao>	Data e hora da resposta da pesquisa de satisfação	[1..1]	
<canalRespostaCliente>	Canal utilizado pelo cliente para responder	[1..1]	
<notaPergunta1>	Nota atribuída à pergunta 1	[1..1]	
<notaPergunta2>	Nota atribuída à pergunta 2	[1..1]	
<avaliacao>	Fim do grupo com as informações de avaliação de qualidade do atendimento	[0..1]	
<atendimento>	Fim do grupo com informações de cada atendimento	[0..N]	
<atendimentos>	Elemento raiz final	[1..1]	
Emissor: IF Destinatário: RDR Código: ARDR001			

Dicionário de dados		
Tag	Formato	Descrição
dataBase	AAAAMM, onde: AAAA - ano; MM - mês, 01 a 12	Ano e mês de referência
cnpiIf	8 dígitos iniciais	CNPJ da IF responsável pelos atendimentos
cpfCliente	11 dígitos	CPF do cliente da IF
cnpiCliente	14 dígitos	CNPJ do cliente da IF
dataHoraRespostaOuvidoria	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS, onde: AAAA - ano; MM - mês, 01 a 12; DD - dia, 01 a 31; HH - hora, 00 a 23; MM - minuto, 00 a 59; SS - segundo, 00 a 59	Data e hora em que a IF respondeu ao cliente
canalRespostaIf	1 dígito [1-5], onde 1-Correspondência; 2-E-mail; 3-Telefone/URA; 4-Applicativo; 5-Outros canais	Canal utilizado pela IF para responder ao cliente
dataHoraDisponibilizacaoPesquisaSatisfacao	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS, onde: AAAA - ano; MM - mês, 01 a 12; DD - dia, 01 a 31; HH - hora, 00 a 23; MM - minuto, 00 a 59; SS - segundo, 00 a 59	Data e hora em que a IF disponibilizou a pesquisa de satisfação ao cliente
dataHoraRespostaPesquisaSatisfacao	AAAA-MM-DDTHH:MM:SS, onde: AAAA - ano; MM - mês, 01 a 12; DD - dia, 01 a 31; HH - hora, 00 a 23; MM - minuto, 00 a 59; SS - segundo, 00 a 59	Data e hora em que o cliente respondeu à pesquisa de satisfação
canalRespostaCliente	1 dígito [1-5], onde 1-SMS; 2-E-mail; 3-Telefone/URA; 4-Applicativo; 5-Outros canais	Canal utilizado pelo cliente para responder à pesquisa de satisfação

Dicionário de dados		
Tag	Formato	Descrição
notaPergunta1	1 dígito [0-5], onde 0 representa a ausência de resposta; 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto	Nota atribuída à primeira pergunta
notaPergunta2	1 dígito [0-5], onde 0 representa a ausência de resposta; 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto	Nota atribuída à segunda pergunta

Observações

Os campos cpfCliente e cnpiCliente são mutuamente exclusivos e é necessário informar um deles.

Os campos atendimentos, atendimento e avaliacao são utilizados para definir grupos de elementos no XML.