

# Documentação dos Serviços

*Sistema RDR Web Service*

*Versão 1.0.0 (revisão: 164)*

## Índice de ilustrações

Ilustração 1: Hierarquia das transações do WS e do RDR.....	5
Ilustração 2: Diagrama de Classes.....	6
Ilustração 3: Diagrama de Classes Detalhado.....	12
Ilustração 4: Diagrama das classes de Serviço.....	13

## Sumário

1	Introdução.....	4
2	Informação sobre as transações do SISBACEN (perfis de usuário).....	5
2.1	SSCP001 – Acesso da Instituição Financeira.....	5
2.2	SSCP002 – Acesso do Conglomerado.....	5
3	Documentação dos Objetos.....	6
3.1	DemandaOUT.....	7
3.2	AnexoDemandaOUT.....	9
3.3	CanalAtendimentoOUT.....	9
3.4	CidadaoOUT.....	9
3.5	MunicipioOUT.....	10
3.6	MotivoDemandaOUT.....	10
3.7	InstituicaoFinanceiraOUT.....	10
3.8	SituacaoOUT.....	10
3.9	TipoRegistroOUT.....	11
3.10	TipoPesquisaOUT.....	11
3.11	SolicitacaoPrazoOUT.....	11
4	Documentação dos Serviços.....	13
4.1	InstituicaoService.....	13
4.1.1	getDemandas.....	13
4.1.2	getTotalDemandas.....	14
4.1.3	getSituacoes.....	14
4.1.4	getTiposPesquisa.....	14
4.1.5	getDemanda.....	15
4.1.6	getSolicitacaoPrazoAtual.....	15
4.1.7	getUltimaSolicitacaoPrazo.....	15
4.2	ConglomeradoService.....	15
4.2.1	getDemandas.....	16
4.2.2	getTotalDemandas.....	16
4.3	AtualizarDemandaService.....	16
4.3.1	responderBase64.....	17
4.3.2	cancelarSolicitacaoPrazo.....	17
4.3.3	solicitarProrrogação.....	17
4.3.4	marcarDemandaComoLida.....	18
5	Mudanças no Serviço.....	19
5.1	Remoção da operação “responder” do serviço “AtualizarDemandaService”.....	19
5.2	Remoção do parâmetro “contentType” da operação responderBase64.....	19
5.3	Remoção do atributo “descricaoFormatada” do tipo DemandaOUT.....	19

## 1 Introdução

Este documento visa esclarecer todos os detalhes negociais do RDR Web Service que é um serviço disponível para usuários do SISBACEN vinculados a uma instituição financeira supervisionada pelo Banco Central e credenciados nos perfis a seguir descritos.

O texto está marcado com referências para os termos que são mencionados, destarte, ao perceber um termo, o qual deseja saber mais informações, passe o mouse sobre a palavra e se aparecer o cursor no formato de “mão”, clique-o para visualizar a descrição do mesmo.

## 2 Informação sobre as transações do SISBACEN (perfis de usuário)

O Web Service do RDR utiliza duas transações do SISBACEN que são concedidas tanto a usuários do serviço quanto a usuários do Sistema RDR.

Essas transações servem para restringir ou permitir a visualização de todas as demandas do conglomerado associado com o usuário logado.

### 2.1 SSCP001 – Acesso da Instituição Financeira

Fornece o acesso a todas as demandas associadas diretamente a instituição financeira do usuário logado no sistema.

Exemplo: usuário *052377975.joaof* do *BANCO BRADESCO S A* possuidor da transação SSCP001 pode consultar todas as demandas que foram cadastradas para o banco em questão mas não terá acesso às demandas cadastradas para o *BANCO BRADESCO CARTOES S A*.

### 2.2 SSCP002 – Acesso do Conglomerado

Permite o acesso a todas as demandas cadastradas para o conglomerado associado com o usuário logado no sistema.

Exemplo: o usuário *052377975.joaof* do *BANCO BRADESCO S A* possuidor da transação SSCP002 tem acesso total a todas as demandas cadastradas para qualquer empresa do conglomerado BRADESCO que inclui as instituições *BANCO BRADESCO S A* e *BANCO BRADESCO CARTOES S A*.

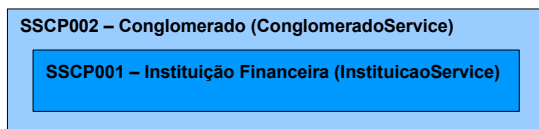


Ilustração 1: Hierarquia das transações do WS e do RDR

### 3 Documentação dos Objetos

Neste tópico é detalhado todo o domínio de objetos que o serviço oferece através dos serviços disponibilizados. Os tipos utilizados para identificar as informações são baseados na especificação de WSDL da W3C (Disponível em: <http://www.w3.org/TR/wsdl>).

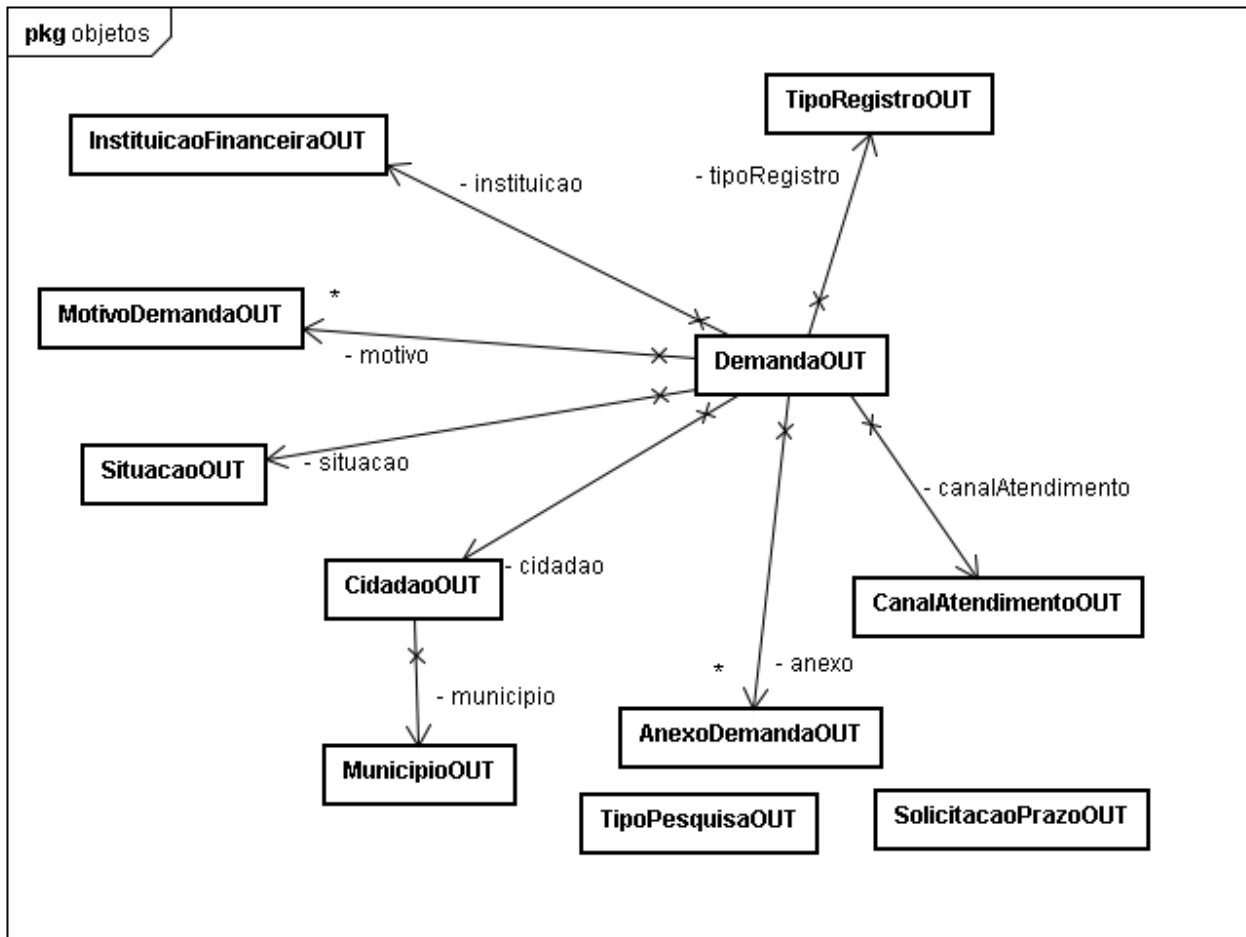


Ilustração 2: Diagrama de Classes

### 3.1 DemandaOUT

Dados relativos a demanda. As listagem de demandas do conglomerado e Instituição Financeira:

- `InstituicaoService.getDemandas`; e
- `ConglomeradoService.getDemandas`

trazem somente os seguintes dados preenchidos:

- `TipoRegistroOUT`;
- `SituacaoOUT`;
- `InstituicaoFinanceiraOUT`;
- `CidadaoOUT`;
  - `CidadaoOUT.documento`;
  - `CidadaoOUT.nome`;
  - `CidadaoOUT.tipoDocumento`;
- `DemandaOUT.numeroDemanda`;
- `DemandaOUT.idInterno`;
- `DemandaOUT.dataNotificacao`;
- `DemandaOUT.dataCadastro`;
- `DemandaOUT.prazo`;
- `DemandaOUT.indicadorLido`;
- `DemandaOUT.dataDisponibilizacao`;
- `DemandaOUT.motivo`;
- `DemandaOUT.idEncaminhamento`.

Para recuperar todos os dados da demanda é necessário acessar a operação `InstituicaoService.getDemanda`

<b>Tipo do dado</b>	<b>Nome</b>	<b>Documentação</b>	<b>Tam.</b>
*AnexoDemandaOUT	anexo	Arquivos anexos à demanda. Extratos, documentos e etc.	
CanalAtendimentoOUT	canalAtendimento	Forma ou canal por onde este cidadão foi atendido pelo Banco Central.	
CidadaoOUT	cidadao	Cidadão associado a demanda.	
dateTime	dataCadastro	Data em que a demanda foi registrada no RDR BACEN.	
dateTime	dataDisponibilizacao	Data em que a demanda foi encaminhada para a instituição financeira.	
dateTime	dataNotificacao	Data em que a instituição financeira foi notificada pela primeira vez sobre esta demanda.	
dateTime	dataProtocolo	Data em que a reclamação ou denúncia foi registrada no sistema de ouvidoria da instituição financeira, antes de ser registrada no BACEN.	
int	idEncaminhamento	Identificador do encaminhamento. Toda vez que a demanda for	

		encaminhada para a instituição financeira de destino este número será diferente. A cada encaminhamento o número muda, ao contrário do identificador da demanda DemandaOUT.idInterno	
long	idInterno	Identificador interno e único da demanda. Este será utilizado para identificar a demanda e o assunto pelo qual o cidadão iniciou o registro.	
long	numeroDemanda	Número de protocolo da demanda no Banco Central. Este número é composto pelo ano mais um sequencial que é reiniciado a cada ano (Exemplo: aaaaxxxxxx). É o número que o cidadão tem conhecimento.	
dateTime	prazo	Data limite para resposta da demanda pela instituição financeira. Este prazo é válido até a meia noite para resposta. Após este prazo é possível responder ainda, mas a demanda será respondida em atraso, e eventualmente poderá ser cobrada pelo BACEN.	
string	protocoloIF	Protocolo de atendimento da instituição financeira. Obtido pelo cidadão ao entrar em contato com a Ouvidoria da referida instituição, antes da demanda ser conhecida pelo Banco Central.	80
string	descricao	Descrição textual acumulada até o presente momento. Cada resposta ou comentário informado pelo cidadão, BACEN ou instituição financeira representa uma linha nesta descrição com a informação do operador e da data/hora em que este comentário foi colocado.	multi-valorado de até 75000
boolean	indicadorLido	Indica se a demanda foi lida pelo usuário do RDR ou marcada como baixada pelo cliente que acessa o Web Service.	
*MotivoDemandaOUT	motivo	Irregularidades apontadas/reclamadas nesta demanda. Este campo é um	



		classificador geral das demandas.	
InstituicaoFinanceiraOUT	instituicao	Instituição financeira a qual a demanda foi encaminhada.	
SituacaoOUT	situacao	Situação da demanda. Status do andamento da demanda.	
TipoRegistroOUT	tipoRegistro	Tipo de registro - reclamação ou denúncia.	

### 3.2 AnexoDemandaOUT

Anexos da demanda.

int	id	Identificador do anexo.	
string	nome	Nome original do arquivo. O nome com o qual o cidadão submeteu o anexo.	256
string	url	URL de acesso ao conteúdo do arquivo. Esta URL aponta para um caminho seguro e protegido por autenticação onde é possível fazer o download do conteúdo do anexo.	100

### 3.3 CanalAtendimentoOUT

Forma ou canal por onde este cidadão foi atendido pelo Banco Central. (telefone, e-mail, presencial, carta)

string	descricao	Descrição textual do canal de atendimento.	30
int	id	Identificador do canal de atendimento vinculado a demanda.	

### 3.4 CidadaoOUT

Cidadão reclamante associado a demanda.

string	bairro	Bairro onde o endereço está localizado.	60
string	cep	Código de Endereçamento Postal	8
string	cidadeUF	Cidade e UF do endereço do cidadão.	100 + 2
string	complemento	Complemento do endereço - apartamento, lote, casa ou etc.	300
string	documento	CPF ou CNPJ do cidadão iniciador da demanda.	14
string	endereco	Endereço do cidadão.	300
string	nome	Nome do cidadão, conforme indicado pela base de dados da Receita Federal.	255
string	numero	Número do apartamento, lote ou	30

		etc complemento do endereço.	
string	tipoDocumento	Tipo de documento do cidadão <b>(F)</b> Pessoa Física <b>(J)</b> Pessoa Jurídica	1
string	emails	E-mail informado pelo cidadão.	50
MunicipioOUT	municipio	Município.	
string	telefonos	Lista de telefones informados pelo cidadão para contato.	42
string	uf	Sigla da unidade federativa onde o cidadão reside.	2

### 3.5 MunicipioOUT

Cidade ou município do endereço do cidadão.

string	descricao	Nome do município.	100
int	id	Código do município na base da Receita Federal.	

### 3.6 MotivoDemandaOUT

Motivo ou irregularidade apontada pela demanda.

string	descricao	Descrição textual da irregularidade ou motivo.	120
int	id	Identificador da irregularidade ou motivo.	

### 3.7 InstituicaoFinanceiraOUT

Instituição financeira destinatária do encaminhamento realizado.

string	cnpj	CNPJ de oito posições da Instituição financeira - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.	14
long	idBacen	Código da instituição financeira no sistema UNICAD mantido pelo Banco Central.	10
string	nome	Nome fantasia da instituição financeira.	200

### 3.8 SituacaoOUT

Situação da demanda. Indica se a demanda está encerrada ou pendente de resposta. Indicando também se é uma situação que requer uma resposta ou tratamento da demanda pela instituição financeira.

boolean	alteravelIF	Indica se esta situação permite que a demanda seja alterada (neste caso, apenas respondida) pela instituição financeira. Situações que requerem resposta da instituição financeira alteravelIF	
---------	-------------	--	--

		= true Situações que não permitem qualquer alteração ou resposta da if alteravelIF = false	
string	descricao	Nome textual da descrição.	50
int	id	Identificador da situação.	

### 3.9 TipoRegistroOUT

Tipo de registro. Pode ser reclamação ou denúncia.

string	descricao	Descrição textual do tipo.	30
int	id	Código do tipo de registro.	

### 3.10 TipoPesquisaOUT

Tipo de pesquisa entre as datas da consulta de demandas do conglomerado e instituição financeira.

string	codigo	Código do tipo de pesquisa.	1
string	descricao	Descrição do tipo de intervalo que esta esta pesquisa aplica na consulta de demandas do conglomerado e instituição financeira.	30

### 3.11 SolicitacaoPrazoOUT

Solicitação de prazo. Quando não for possível responder uma demanda no prazo padrão estabelecido pelo Banco Central, o operador do sistema pode requerer uma prorrogação do prazo, informando o novo prazo desejado e a justificativa para esta dilação. A solicitação realizada estará sujeita a aprovação pelo Banco Central e caso concedida, o prazo de resposta (*DemandaOUT.prazo*) da demanda será atualizado para o novo prazo.

boolean	aceito	Indicador de aceitação ou não aceitação do prazo. Quando o aceite <i>true</i> o prazo foi concedido pelo Banco Central; <i>false</i> o prazo não foi concedido pelo Banco Central; e <i>null</i> a solicitação de prazo ainda não foi analisada pelo BACEN	
dateTime	dataHoraSolicitacao	Data e hora da solicitação do prazo pela instituição financeira.	
int	id	Identificador da solicitação de prazo.	
string	justificativa	Justificativa da necessidade de prorrogação informada pela instituição financeira.	5000
dateTime	prazoConcedido	Prazo real concedido pelo Banco Central após avaliação do pedido.	
dateTime	prazoSugerido	Prazo sugerido pela instituição	

		financeira.	
string	respostaBCAlteracaoPrazo	Resposta/Manifestação do Banco Central sobre a solicitação de prorrogação realizada.	5000
dateTime	ultimoMovimento	Data e hora do último movimento/alteração realizado nesta solicitação de prazo	

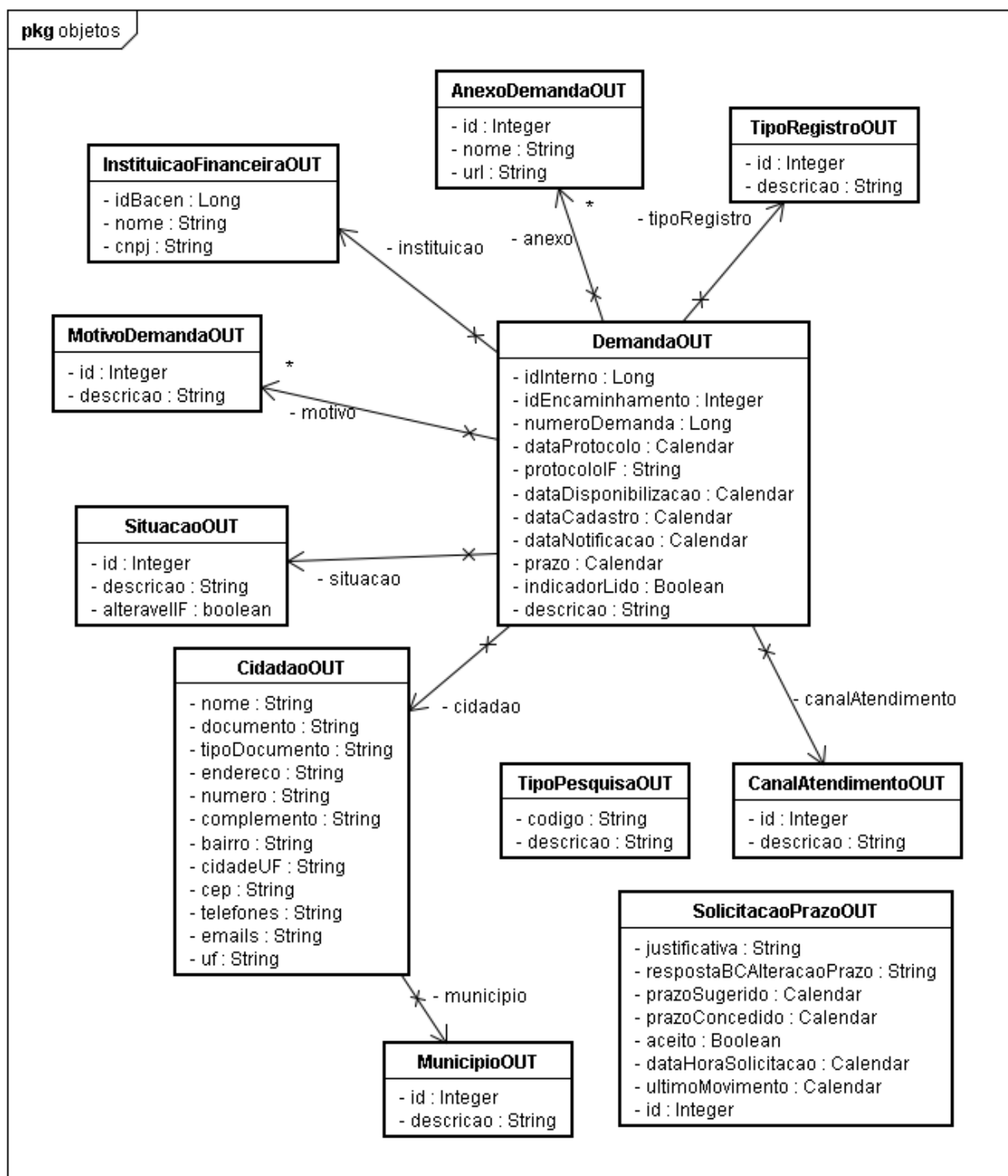


Ilustração 3: Diagrama de Classes Detalhado

## 4 Documentação dos Serviços

Nesta seção será abordado o funcionamento detalhado de todos os serviços providos pelo Web Service e qual a relação mantida com o domínio do sistema descrito anteriormente.

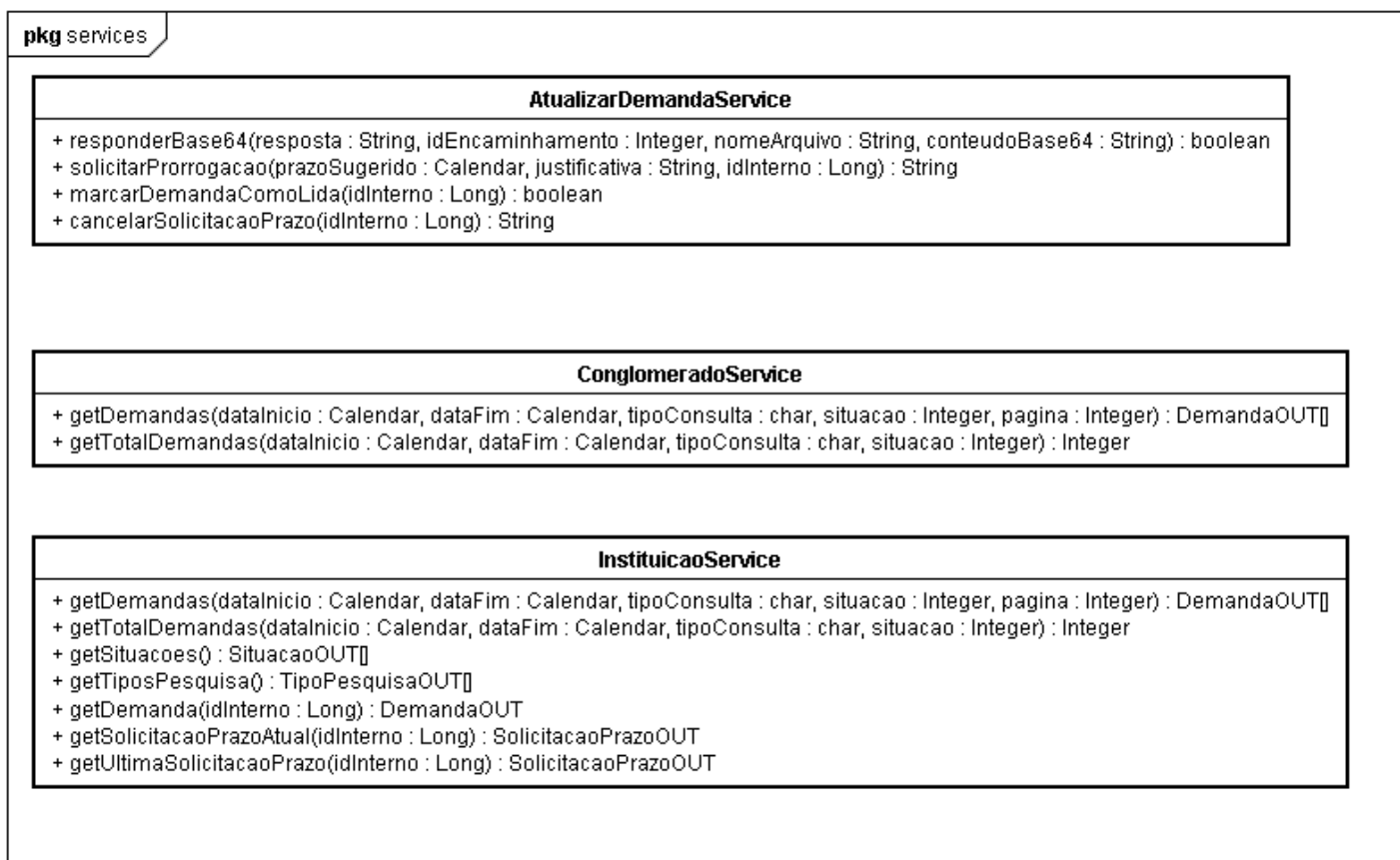


Ilustração 4: Diagrama das classes de Serviço

### 4.1 InstituicaoService

Consulta de demandas encaminhadas para a instituição financeira e outras consultas. Para ter acesso a este serviço é necessário ter a transação SSCP002 ou SSCP001.

As operações getDemandas dos serviços InstituicaoService e ConglomeradoService retornam somente as informações descritas na página 7 (DemandaOUT). Para recuperar todos os dados da demanda é necessário acessar a operação getDemanda. Para marcar uma demanda como lida ou baixada, acesse a operação marcarDemandaComoLida.

#### 4.1.1 getDemandas

Recuperar demandas pendentes de resposta e encerradas. O parâmetro tipoConsulta é obrigatório. Para saber os valores que podem ser passados nos parâmetros tipoConsulta e situacao acesse as operações getSituacoes e getTiposPesquisa do serviço InstituicaoService.

Por questões de performance, esta operação retorna no máximo 30 registros. Para especificar a página que deseja acessar, utilize o parâmetro pagina e para saber o total de registros que a sua consulta retornou, acesse a operação getTotalDemandas com os mesmos parâmetros que foram informados nesta operação (com exceção do parâmetro pagina).

Exemplo: Sua consulta retornou 500 registros, então, 500 dividido por 30 registros por página,

encontra-se 16 páginas com 30 registros mais uma página com 20 registros: 17 páginas no total. Neste caso, o parâmetro pagina, pode conter um valor de 0 à 16. Quando este parâmetro não é informado ele trás somente a primeira página de registros.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
dateTime	dataInicio	Data de início do intervalo de pesquisa
dateTime	dataFim	Data fim do intervalo de pesquisa
string	tipoConsulta	Tipo de pesquisa a ser realizada
int	situacao	Filtrar demandas pela situação. Parâmetro opcional.
int	pagina	Número da página de registros.
<b>Saída</b>		
*DemandaOUT		

#### 4.1.2 getTotalDemandas

Retornar a quantidade de demandas retornada pela operação getDemandas.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
dateTime	dataInicio	Data de início do intervalo de pesquisa
dateTime	dataFim	Data fim do intervalo de pesquisa
string	tipoConsulta	Tipo de pesquisa a ser realizada.
int	situacao	Filtrar demandas pela situação. Parâmetro opcional.
<b>Saída</b>		
int		

#### 4.1.3 getSituacoes

Retorna todas as situações visíveis para instituição financeira. Estas podem ser utilizadas nas pesquisas de demandas.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
<i>Não há.</i>		
<b>Saída</b>		
*SituacaoOUT		

#### 4.1.4 getTiposPesquisa

Retorna os tipos de pesquisa (código e descrição) que podem ser utilizados nas pesquisas de demandas.

<b>Parâmetros de entrada</b>	
<i>Não há.</i>	
<b>Saída</b>	
*TipoPesquisaOUT	

#### 4.1.5 getDemanda

Retorna todas as informações de uma demanda especificada pelo idInterno.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
long	idInterno	Identificador interno da demanda (DemandaOUT.idInterno)
<b>Saída</b>		
*DemandaOUT		

#### 4.1.6 getSolicitacaoPrazoAtual

Retorna a solicitação de prazo de resposta para a demanda passada, se houver. É retornado a solicitação que foi submetida para o BACEN e que ainda não houve tratamento para a mesma - aprovação ou reprovação do prazo solicitado.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
long	idInterno	Identificador interno da demanda (DemandaOUT.idInterno)
<b>Saída</b>		
SolicitacaoPrazoOUT		

#### 4.1.7 getUltimaSolicitacaoPrazo

Retorna a última solicitação de prazo independente de ter sido tratada ou não pelo BACEN

<b>Parâmetros de entrada</b>		
long	idInterno	Identificador interno da demanda (DemandaOUT.idInterno)
<b>Saída</b>		
SolicitacaoPrazoOUT		

### 4.2 ConglomeradoService

Consulta de demandas encaminhadas para todas as Instituições financeiras participantes do conglomerado. Para acessar este serviço é necessário ter a transação de acesso a demandas do conglomerado (SSCP002).

### 4.2.1 getDemandas

Recuperar demandas pendentes de resposta e encerradas.

O parâmetro tipoConsulta é obrigatório. Para saber os valores que podem ser passados nos parâmetros tipoConsulta e situacao acesse as operações getSituacoes e getTiposPesquisa do serviço InstituicaoService.

Por questões de performance, esta operação retorna no máximo 30 registros. Para especificar a página que deseja acessar, utilize o parâmetro pagina e para saber o total de registros que a sua consulta retornou, acesse a operação getTotalDemandas com os mesmos parâmetros que foram informados nesta operação (com exceção do parâmetro pagina).

Exemplo: Sua consulta retornou 500 registros, então, 500 dividido por 30 registros por página, encontra-se 16 páginas com 30 registros mais uma página com 20 registros: 17 páginas no total. Neste caso, o parâmetro pagina, pode conter um valor de 0 à 16. Quando este último parâmetro não é informado ele trás somente a primeira página de registros.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
dateTime	dataInicio	Data de início do intervalo de pesquisa
dateTime	dataFim	Data fim do intervalo de pesquisa
string	tipoConsulta	Tipo de pesquisa a ser realizada
int	situacao	Filtrar demandas pela situação. Parâmetro opcional.
int	pagina	Número da página de registros.
<b>Saída</b>		
*DemandaOUT		

### 4.2.2 getTotalDemandas

Retornar a quantidade de demandas retornada pela operação getDemandas.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
dateTime	dataInicio	Data de início do intervalo de pesquisa
dateTime	dataFim	Data fim do intervalo de pesquisa
string	tipoConsulta	Tipo de pesquisa a ser realizada.
int	situacao	Filtrar demandas pela situação. Parâmetro opcional.
<b>Saída</b>		
int		

### 4.3 AtualizarDemandaService

Solicitar prorrogação de prazos de resposta, cancelar solicitação de prorrogação de prazo,



responder demandas com e sem anexos. Para ter acesso a este serviço é necessário ter uma das transações: SSCP002 ou SSCP001.

Observação: as operações de resposta retornam *true* ou *false* se a resposta foi efetuada com anexo ou sem. As demais operações retornam uma mensagem de confirmação da operação, quando bem-sucedidas. Quando alguma regra de negócio for violada o serviço lançará uma exceção com o código e a mensagem do erro ocorrido.

### 4.3.1 responderBase64

Responder uma demanda passando o conteúdo do arquivo como parâmetro em base64.

O conteúdo do arquivo passado é codificado em Base 64 e colocado na mensagem. A performance deste método pode variar de acordo com o tamanho do arquivo enviado. Esta operação retorna verdadeiro, se a resposta foi recebida com anexo ou falso, se não foi recebida com anexo.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
string	resposta	Resposta textual sobre a demanda
int	idEncaminhamento	Refere-se ao atributo DemandaOUT.idEncaminhamento e identifica qual o encaminhamento que está sendo respondido. Uma demanda pode ter mais de um encaminhamento, mas apenas um que ainda esteja pendente.
string	nomeArquivo	Nome do arquivo anexado se houver arquivo. Exemplo: extrato.pdf
string	conteudoBase64	Conteúdo do arquivo codificado em base64.
<b>Saída</b>		
boolean		

### 4.3.2 cancelarSolicitacaoPrazo

Cancelar a solicitação de prazo extra para resposta que foi realizada anteriormente pela instituição financeira acerca da demanda em questão.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
long	idInterno	Identificador interno da demanda (DemandaOUT.idInterno)
<b>Saída</b>		
string		

### 4.3.3 solicitarProrrogaçao

Solicitar a prorrogação do prazo de resposta atual da demanda.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
dateTime	prazoSugerido	SolicitacaoPrazoOUT.prazoSugerido

string	justificativa	SolicitacaoPrazoOUT.justificativa
long	idInterno	DemandaOUT.idInterno
<b>Saída</b>		
string		

#### 4.3.4 marcarDemandaComoLida

Marcar demanda como baixada ou lida. Retorna verdadeiro para indicar que a operação foi realizada com sucesso.

<b>Parâmetros de entrada</b>		
long	idInterno	DemandaOUT.idInterno
<b>Saída</b>		
boolean		

## 5 Mudanças no Serviço

Neste tópico constarão todas as mudanças que serão realizadas em função da depreciação ou inclusão de novos campos no modelo de domínio do RDR Webservice. As mudanças serão imediatamente realizadas no ambiente de homologação do serviço e implantadas em produção de acordo com a previsão informada neste documento para que as equipes de desenvolvimento realizem as devidas mudanças em seus aplicativos clientes.

### **5.1 Remoção da operação “responder” do serviço “AtualizarDemandaService”**

A operação responder foi implementada com a técnica SwA (Soap with Attachments), na qual o anexo enviado é colocado no corpo do pacote HTTP, contudo, este método tem sido pouco utilizado e tem causado problemas internos.

As instituições que estiverem utilizando esta operação deverão adaptar seus clientes para utilizarem o responderBase64 que o substituirá oficialmente.

Esta mudança entrará em vigor para o ambiente de produção a partir do dia 1º de julho de 2013.

### **5.2 Remoção do parâmetro “contentType” da operação responderBase64**

O referido parâmetro não será mais utilizado pois o tipo do conteúdo é determinado pela extensão do arquivo enviado. Não será mais necessário repassar esta informação para o serviço.

Esta mudança entrará em vigor para o ambiente de produção a partir do dia 1º de julho de 2013.

### **5.3 Remoção do atributo “descricaoFormatada” do tipo DemandaOUT**

Este atributo não é utilizado, as informações da descrição da demanda encontram-se no campo descricao.

Esta mudança entrará em vigor para o ambiente de produção a partir do dia 1º de julho de 2013.