

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO (PUC-Rio)**  
**PÓS-GRADUAÇÃO EM UX EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR**



## **RELATÓRIO - MVP**

### **MVP**

**Disciplina: Sprint: Projeto da Interação Humano Computador e da Interface do Usuário**

 **Projeto do sistema Bad Debt**

Por Beatriz Siqueira Marques da Silva

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO (PUC-Rio)**  
**PÓS-GRADUAÇÃO EM UX EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR**



## **RELATÓRIO - MVP**

**PROFESSORES:** ARIANE MORAES BUENO RODRIGUES E JACQUES CHUEKE

Rio de Janeiro

Julho/2023

## Definição dos objetivos

- O que é Bad Debt?

Dívida incobrável. É uma soma de dinheiro que uma pessoa ou empresa deve, mas provavelmente não pagará por falta de liquidez, deixa de ter capacidade para honrar os seus compromissos financeiros. Desta forma, a empresa passar a ter créditos sobre clientes que não conseguem ser cobrados.

- Sistema Bad Debt

É um sistema de controle e registro de cobranças a clientes inadimplentes. Foi projetado para desktop, devido a navegação ser no domínio TIM, através de VPN. O sistema faz integração com as áreas de Cobrança e Administração de Contratos responsáveis por entender os motivos do não pagamento junto ao cliente, registrar os motivos, cobrar os valores em aberto, provisionar o pagamento dos débitos e compartilhar com as áreas de apoio as dificuldades e/ou resultados obtidos.

Atualmente, Administração de Contratos realiza a atividade através de uma planilha em Excel e faz os cálculos manualmente. Podendo trazer grandes impactos na rotina e nos resultados como ruídos na comunicação, dificuldade no controle, entre outros.

## Cenários

1. Lidar com o cenário de Bad Debt exige uma abordagem estratégica, habilidades de negociação e uma equipe engajada. Com metas claras, indicadores bem definidos, estratégias eficientes de recuperação de valores e uma gestão de equipe sólida, Vagno enfrenta os desafios de melhorar os resultados nessa área crítica da administração de contratos.

Vagno e sua equipe devem realizar uma análise minuciosa da situação de dívida duvidosa, identificando as possíveis causas e elaborando estratégias personalizadas para cada caso. É essencial que Vagno e sua equipe monitorem de perto a evolução dos contratos em situação de dívida duvidosa, agindo rapidamente diante de mudanças ou novas informações relevantes.

**Objetivo:** Automatizar o processo de monitoramento dos indicadores de Bad Debt, proporcionando uma visão mais precisa e atualizada dos resultados, acompanhamento das metas e indicadores de cada Administrador de Contratos.

2. Aline trata de uma carteira de clientes com faturamento acima de 50k, muitos desses clientes são estratégicos, pois são esses que compõem a receita orgânica da empresa. Aline trata da inadimplência de seus clientes entrando em contato com estes e negociando acordos. Mas para ter acesso a todas as informações para a negociação é necessário que acesse diversos sistemas de faturamento para investigar o débito do cliente. O processo atual é manual e consome muito tempo.

Com a implementação dessa ferramenta de gestão, Aline terá acesso rápido e simplificado às informações necessárias para as negociações de acordos de Bad Debt. A automação do processo reduzirá a carga de trabalho manual e aumentará a eficiência, liberando tempo para análises estratégicas e ações proativas de recuperação de valores.

**Objetivo:** A ferramenta deve ser capaz de integrar dados de diferentes fontes, como sistemas internos, bancos de dados e registros das contas dos clientes.

## Personas

Vagno Pinheiro tem 45 anos, formado em Administração tem se dedicado ao desenvolvimento de sua carreira nesta área. É um profissional experiente e bem-sucedido na área de Administração. Vagno é um gestor competente e lidera uma equipe de 19 pessoas na área de Administração de Contratos, onde utiliza suas habilidades analíticas e estratégicas para garantir o cumprimento de prazos e metas.

Mora com seu esposo em Laranjeiras, um bairro nobre do Rio de Janeiro. Além de sua carreira profissional, Vagno também valoriza sua vida pessoal. Gosta de aproveitar seu tempo livre para se dedicar a hobbies como leitura, viagens e atividades ao ar livre. Vagno é conhecido por sua ética de trabalho exemplar, seu comprometimento com o sucesso de sua equipe e sua capacidade de tomar decisões estratégicas. Ele é um líder respeitado e busca constantemente aprimorar suas habilidades profissionais, mantendo-se atualizado sobre as tendências e práticas mais recentes da área de Administração.

Aline Barbosa é uma profissional dedicada e focada. Com formação em Serviço Social, ela possui expertise em investigar problemas e gaps nos processos relacionados à administração de contratos. Recentemente, Aline se tornou o ponto focal da área e passou a suportar toda a equipe de Adm. Contratos, lidando com um aumento significativo em sua carga de trabalho. No entanto, ela sempre cumpre seus prazos e se mantém comprometida com seus indicadores de desempenho.

Além de sua carreira, Aline também dedica tempo e atenção à sua vida familiar. Ela é casada e mora com seu esposo e filhos. Sua filha, de 28 anos, está esperando um bebê, o que traz a Aline uma alegria adicional em sua vida. Seu filho mais novo tem 16 anos, e ela se orgulha de educá-lo e apoiá-lo em seu desenvolvimento.

Aline é conhecida por sua busca constante em entender os processos necessários para atingir as metas estabelecidas. Ela valoriza a qualidade de seu trabalho e está sempre buscando alcançar os melhores resultados possíveis. Sua habilidade de gerenciar sua carga de trabalho e cumprir prazos demonstra seu comprometimento e capacidade de lidar com desafios.

## Objetivos

1. Automatizar o processo de monitoramento dos indicadores de Bad Debt, proporcionando uma visão mais precisa e atualizada dos resultados, acompanhamento das metas e indicadores de cada Administrador de Contratos;
2. A ferramenta deve ser capaz de integrar dados de diferentes fontes, como sistemas internos, bancos de dados e registros das contas dos clientes.

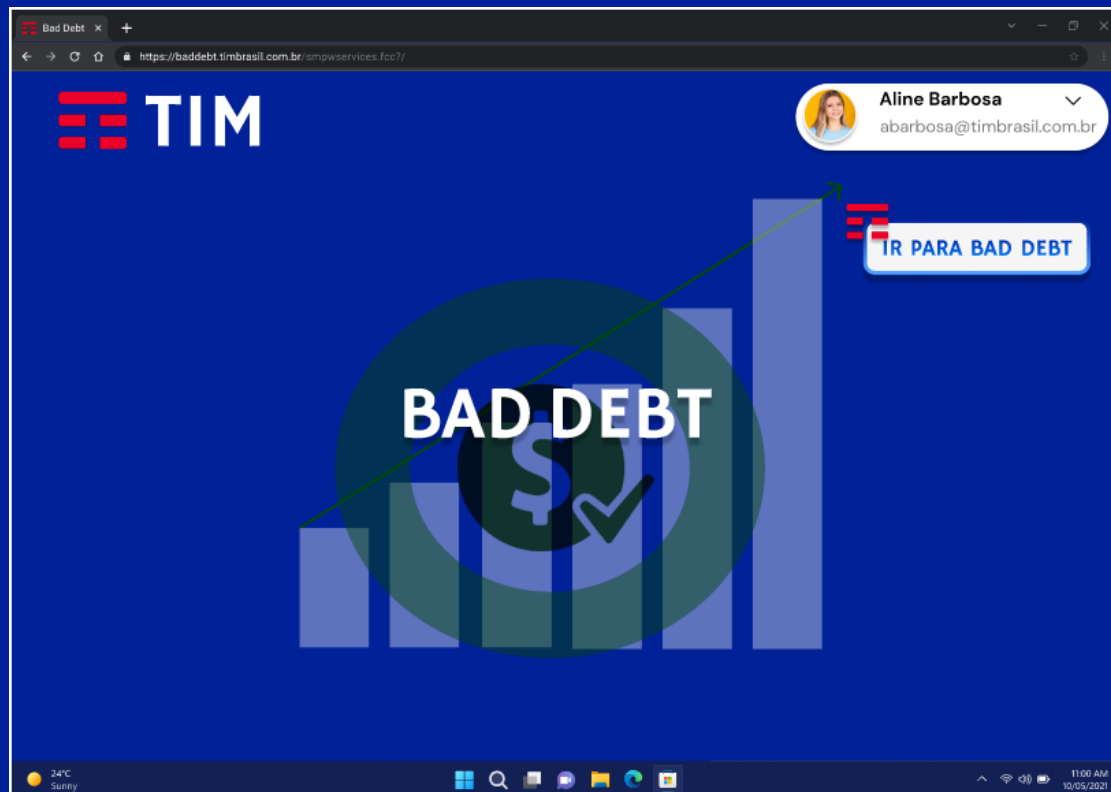


Modelo de Interação MoLIC

## Wireframe ou User Interface

Logo abaixo, é possível ver a carga de informações das contas dos clientes da empresa TIM S.A fazendo integração com os sistemas de Cobrança:

### I. Tela de início



Componentes utilizados: Botão de ação, barra de status



## II. Tela de com a base de clientes inadimplentes da carteira da AC Aline

The screenshot displays the 'Bad Debt' management interface. The top navigation bar includes the TIM logo, a search bar labeled 'Buscar Clientes', a notification bell, and the user profile of Aline Barbosa (abarbosa@timbrasil.com.br). The main content area is titled 'Bad Debt' and features a filter dropdown set to 'Bad Debt Móvel'. A summary bar shows 'Total Bad Debt: 1.15'. Below this is a table listing delinquent clients with columns for 'Ações', 'Tipo', 'CNPJ', 'Razão Social', 'Região', 'EC', 'Gestor', and 'Bad Debt'.

Ações	Tipo	CNPJ	Razão Social	Região	EC	Gestor	Bad Debt
	Clientes Estratégicos	0752657000100	AMBEV SA	VERT	PAULA PEREIRA	NILTON AGUIAR	0.03
	Demais Clientes	28157228000109	AMBAR ADMINISTRADORA DE CONDOMINIOS LTDA	LENE	CARMEN ALEDI	JULIANO PRADO	0.41
	Clientes Estratégicos	76535764000143	OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	LENE	CARMEN ALEDI	JULIANO PRADO	0.34
	Demais Clientes	28164604000180	YESVA REPRESENTAÇÃO E PROMOÇÃO DE VENDAS LTDA	LENE	CARMEN ALEDI	JULIANO PRADO	0.34
	Clientes Estratégicos	10440487000104	GETNET ADQUIRENÇA E SERVIÇOS PARA MEIOS DE PAGAMENTO S.A.	MGM	ANDERSON RUIYS	BRUNO GHISOTTO	0.09
	Demais Clientes	19390169000103	ALLCOM TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA	MGM	ANDERSON RUIYS	BRUNO GHISOTTO	0.03
	Clientes Estratégicos	26811499000144	V-EYE SOLUÇÕES MGM LTDA	MGM	ANDERSON RUIYS	BRUNO GHISOTTO	0.01
	Demais Clientes	54183587000140	MANSEVRY MONTAGEM E MANUTENÇÃO S/A	SP	ALEXANDRE MAZINOTTO	VITOR MOREIRA	0.0

An 'Editar todos' button is located at the bottom right of the table. The left sidebar contains links for 'Bad Debt', 'Dashboard', 'Configurações', and 'Sair'. The bottom status bar shows '24°C Sunny' and the date '10/05/2021'.

Componentes utilizados: Botão de ação, barra de ferramentas, menu fixo, listas, campo de busca, barra de status

### III. Tela de tratamento do Bad Debt

Bad Debt

Buscar Clientes

Aline Barbosa  
abarbosa@timbrasil.com.br

Filtrar: Bad Debt Móvel

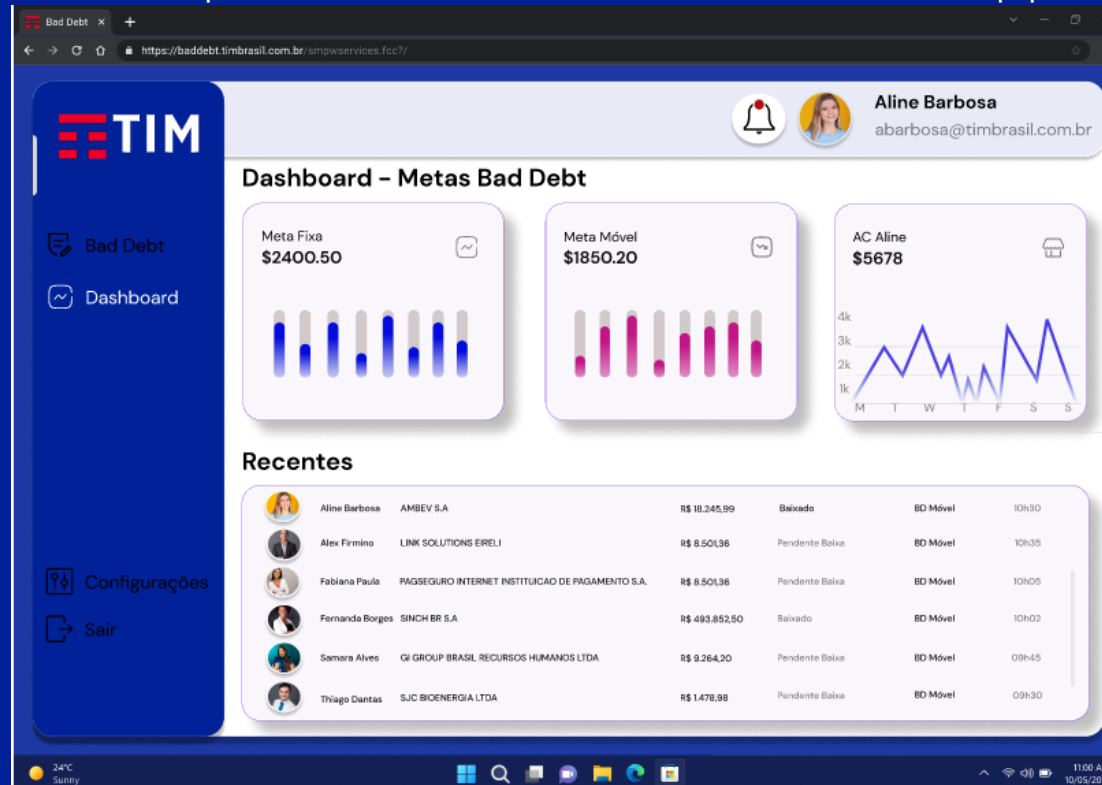
Total  
Bad Debt: 1,15 R\$ 211.159,17

Tipo	CNPJ	Razão Social	Registro	EC	Gestor	Bad Debt	Probabilidade	Projeção Ganho BD	Conta
Clientes Estratégicos	07526657000100	AMREV S.A.	VERT	PAULA PEREIRA	NILTON AGUILA	0,03	Alta	R\$ 18.245,99	Ativo
<p><b>Área Ofensora: Cliente</b></p> <p>Valores em aberto R\$ 234.956,07 / R\$ 25.534,99 Mta vcto Jun/22 - R\$ 115.508,33 / R\$ 17.961,55 - O vcto será em 15/07. Pago e baixado em 05/07. Mta vcto Jul/22 - R\$ 123.935,07 / R\$ 7.857,48 - O vcto será em 15/08. Cliente pagou R\$ 4.486,43 / R\$ 284,44, baixado em 05/07. A diferença de R\$ 119.448,64 / R\$ 7.573,04, será paga no vencimento.</p> <p><b>Observação</b></p> <p>Ganho de R\$ 18.245,99 baixado em sistema.</p>									
Demais Clientes	28157228000109	AMBAR ADMINISTRADORA DE CONDOMINIOS LTDA	LENE	CARMEN ALEDI	JULIANO PRADO	0,41			
Clientes Estratégicos	76535764000143	QI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	LENE	CARMEN ALEDI	JULIANO PRADO	0,24			
Demais Clientes	29144804000193	YEWBA REPRESENTAÇÃO E PROMOÇÃO DE VENDAS LTDA	LENE	CARMEN ALEDI	JULIANO PRADO	0,34			

Salvar Cancelar

Componentes utilizados: Botão de ação, barra de ferramentas, menu fixo, listas, formulário, campo de busca, barra de status

#### IV. Tela de acompanhamento das Metas e indicadores de cada AC da equipe



Componentes utilizados: Botão de ação, barra de ferramentas, menu fixo, listas, campo de busca, barra de status