

## ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DE REQUISITO DE SISTEMA

<b>Título da Demanda:</b> Procedimento de Arrecadação – Controle Total		
<b>Tipo:</b> <b>Evolutiva</b>	<b>Origem</b> <b>Fixa</b>	<b>Data da solicitação:</b> 13/02/2007
<b>Diretoria Solicitante:</b> <b>Diretoria Adjunta de Operações Financeiras</b>		<b>Usuário solicitante:</b> Antonio Lins de Albuquerque Neto
<b>E-mail:</b> Lins@brasiltelecom.com.br		<b>Fone:</b> 61 8401-8770 ou 3415-1946
<b>Priorização :</b> <b>URGENTE</b>		<b>Maior impacto:</b> <b>ARCOB</b>
<b>RESERVADO AO DIRETOR (Aprovação de Evolutivas)</b> <b>APROVAÇÃO FINAL :</b> .....		

### 01 DESCRIÇÃO SUMÁRIA

Desenvolver rotina para tratamento do fluxo financeiro para clientes cadastrados no plano de controle total.

### 02 JUSTIFICATIVA

Possibilitar a cobrança, baixa, recarga na plataforma com os respectivos acompanhamentos e conciliação para clientes cadastrados no plano controle total.

### 03 IMPACTO SE NÃO IMPLEMENTADA

Impossibilidade de cobrança do plano controle total negociado com o cliente.

### 04 ÁREAS DE NEGÓCIOS ENVOLVIDAS

**Arrecadação** – Antonio Lins

**Controladoria** – Cleber Bezerra e Erica Vinhal

**Tributário** – Silvan Moreno e Stael

**Faturamento** – Karla, Renata e César Ciuffo

**TI** – Dalva Helena e Valdir Moura

**Plataforma** – Albervan

**Marketing** – Leonardo

**Cobrança** - Eliane

**Fraude** - Candida

### 05 NECESSIDADE DE TREINAMENTO E/OU CONFECÇÃO DE MATERIAL

Não se Aplica para o desenvolvimento SAG

### 06 PROCESSOS IMPACTADOS

Atendimento, Rotinas de Baixa, Rotinas de Emissão de Notas Fiscais, Rotinas de Recargas na Plataforma, Rotinas de OS (ordem de serviço) para instalação, bloqueio, etc...

### 07 SISTEMAS RELACIONADOS

Sistema de Arrecadação – SAG

Sistema de Cobrança – SCB

# Avaliação

Sistema de Atendimento Financeiro – SAF  
Sistema Contábil de Receita – SCR  
Sistema de Contabilidade – SAP  
Sistema de Cadastro – SAC  
Plataforma Pré-Pago

## 08 DETALHAMENTO DAS REGRAS DE NEGOCIO

Deverá ser desenvolvida rotina no sistema SAG que permita a criação de documento de cobrança com as respectivas funcionalidades de controle e acompanhamento, conforme definido na especificação abaixo:

### 1. Documentos Necessários para Tratamento do projeto

Para a geração da Cobrança de Habilitação será utilizado o **Documento 41**.

Para a geração da cobrança de Assinatura Mensal com serviço Cartão Pré-Pago Plano Controle Total, será utilizado o **Documento 70**.

Os códigos de serviços relativos a cada um dos serviços prestados pela BrT deverão ser definidos pela Gerência de Faturamento, atentando para os detalhes abaixo:

Para a geração de Cobrança de Habilitação deverá ser gerado um código de serviço passível de tributação pelo ISS.

Para a geração da NOTA FISCAL dos serviços de Assinatura Mensal Cartão Pré-Pago Plano Controle, deverão ser gerados dois códigos de serviço sendo uma para a filial DF, tributado com ICMS e o outro para utilização para as demais filiais, sem tributação, sendo que, para essas filiais, a tributação será realizada quando da ativação do cartão.

### 2. Geração do documento de Cobrança no SAG

#### Cobrança de Habilitação

O documento 41 será gerado no SAG, após comando efetuado pelo SAC, no momento da aquisição do plano pelo cliente.

O documento 41 será gerado no SAG, sem número de NOTA FISCAL e terá vencimento 5 dias após a data da sua criação.

O documento 41, nesse primeiro momento, somente estará disponível para pagamento através das casas lotéricas e lojas de atendimento da BrT. Em uma segunda etapa, será analisada a possibilidade de pagamento através de ficha de compensação, com código de barras CNAB, que permita o bloqueio do recebimento após a data de validade do mesmo. O procedimento está sendo efetuado, nesse primeiro momento, dessa forma devido ao custo de recebimento, que nas casas lotéricas é de R\$ 1,55 e através de ficha de compensação é de R\$ 1,75.

## Avaliação

O documento estará disponível para pagamento nas lotéricas até a data de vencimento da Cobrança de Habilitação. Após essa data o cliente não mais poderá efetuar o pagamento do documento dos documentos nas lotéricas, sendo necessária à geração de um novo documento 41.

No momento da contratação do serviço, a atendente deverá informar para o cliente que o documento para pagamento estará disponível para pagamento nas casas lotéricas a partir da conclusão da habilitação. Para o pagamento nas casas lotéricas deverá ser informado para o cliente o número do contrato ou o número do telefone cadastrado. O documento terá validade de pagamento de 5 dias, a contar da data do atendimento.

### **Assinatura Mensal Cartão Pré-Pago Plano Controle Total**

O documento 70 será gerado no SAG, após o comando efetuado pelo SAC com o fechamento da OS (**Ordem de Serviço**) de instalação do plano para o cliente.

O documento 70 será gerado no SAG, sem número de NOTA FISCAL e terá vencimento 5 dias após a data da sua criação.

O documento 70, nesse primeiro momento, somente estará disponível para pagamento através das casas lotéricas e lojas de atendimento da BrT. Em uma segunda etapa, será analisada a possibilidade de pagamento através de ficha de compensação, com código de barras CNAB, que permita o bloqueio do recebimento após a data de validade do mesmo. O procedimento esta sendo efetuado, nesse primeiro momento, dessa forma devido ao custo de recebimento, que nas casas lotéricas é de R\$ 1,55 e através de ficha de compensação é de R\$ 1,75.

O documento estará disponível para pagamento nas lotéricas somente até 30 dias após a data de vencimento. A partir dessa data, o documento não mais estará disponível para pagamento pelos lotéricos.

No momento da contratação do serviço, a atendente deverá informar para o cliente que o documento para pagamento estará disponível para pagamento nas casas lotéricas a partir da conclusão da habilitação. Para o pagamento nas casas lotéricas deverá ser informado para o cliente o número do contrato ou o número do telefone cadastrado.

Pagamento Em Localidades que não Existe Casas Lotéricas (Documentos de instalação e de assinatura)

Deverá existir rotina para emissão de segunda-via, para os colaboradores credenciados a essa operação. Dessa forma, deverá existir um código de evento distinto para essa funcionalidade. A responsabilidade pelo cadastramento nesse código de evento será da Gerência de Faturamento.

Os colaboradores credenciados a essa funcionalidade, poderão direcionar o boleto para emissão nas print's ou emitir a segunda-via para o cliente, com código de barras padrão.

## Avaliação

Deverá ficar registrado a matrícula do colaborador que solicitou a segunda-via da fatura para o cliente para possíveis verificações.

As segundas-vias deverão ser possibilitadas para impressão pela SAF15 e pela EBPP.

Esse procedimento visa possibilitar atender a clientes em localidades onde não exista casa lotérica, portanto, deverá ser identificado e cadastrado somente o colaborador que atende clientes dessas regiões.

Deverão ser gerados dois grupos distintos para contabilização dos documentos 41 e 70 no fechamento da arrecadação, sendo um para contabilização dos documentos gerados do dia 1 até o dia do fechamento da arrecadação e o outro do dia subsequente ao fechamento da arrecadação até o último dia do mês (28 ou 29 para o mês de fevereiro e 30 ou 31 para os demais meses).

No momento da emissão do documento 41 ou do documento 70, deverá ser analisado se o terminal possui bloqueio a pedido do cliente. Caso exista, não deverá ser emitido o documento 41 ou o documento 70. Os documentos somente poderão ser emitidos quando não houver bloqueio a pedido do cliente.

Quando o bloqueio a pedido do cliente for retirado o SAP deverá informar para o SAG, que deverá:

Emitir novo documento de cobrança de assinatura para clientes que tenham mais de trinta dias da última geração da cobrança anterior, ou aguardar os trinta dias para emissão do documento para cliente com prazo menor.

Quando existir bloqueio por falta de pagamento, não poderá ser emitida nova cobrança de assinatura para o cliente.

Quando o cliente efetuar o pagamento em atraso, dentro dos 30 dias possíveis após o **VENCIMENTO**, o novo documento de assinatura deverá ser emitido com nova data de vencimento, ou seja, o vencimento do cliente deverá ser alterado para a data do pagamento da assinatura anterior, de forma que o período de assinatura do cliente seja de 30 dias a partir do pagamento da assinatura.

### 3. Baixa por Pagamento

Os documentos serão baixados pelas rotinas automáticas de baixa. Os pagamentos com divergência de contrato ou valor, deverão ser direcionados para a crítica.

A baixa de documentos, quando os mesmos já tiverem sido baixados por estorno ou pagamento, deverão ser consideradas como baixa em duplicidades.

# Avaliação

Os documento baixados em duplicidades deverão ser passíveis de devolução via CCC ou via PCR. Para esses documentos não será habilitada a forma de devolução em conta futura.

## **Cobrança de Habilitação – DOCUMENTO 41**

No momento da baixa deverá ser gerada a NOTA FISCAL e arquivo de interface com o SAC para envio da informação de pagamento. O leiaute a ser enviado para o SAC deverá ser definido pelos analistas de TI do sistema SAG e do sistema SAC.

Deverá ser criado um código de sindicância/motivo para os documentos baixados no SAG e enviados para o SAC, com a respectiva data de envio do documento. Esse código será necessário para controle dos documentos enviados para o SAC e que ainda não tiveram retorno para o SAG.

A Nota Fiscal deverá ser emitida com série de acordo definição da Gerência de Tributos. O código de Serviços deverá ter incidência de ISS.

No fechamento da OS (Ordem de Serviço) no SAC, deverá ser gerada interface do SAC para o SAG, com arquivo para start da cobrança do valor do Cartão de Assinatura e envio da Nota Fiscal para o Cliente. O leiaute do arquivo deverá ser definido entre os analistas de TI do SAG e do SAC.

**No fechamento da OS deverá ser enviado para plataforma (GPP), por sistema a ser definido, a solicitação da concessão do BONUS, no valor e prazo de validade definidos na especificação enviada pelo MARKETING.**

## **Para a OS Fechada com a Instalação Efetuada**

Deverá ser enviada para o SAG pelo SAC, a informação da data do fechamento da OS, o contrato e a respectiva Nota Fiscal ou outro procedimento definido pela TI, entre SAG e SAC que garanta a eficiência do processo de comunicação entre as duas bases de dados, para que sejam possíveis a geração do documento com a NOTA FISCAL emitida e a respectiva cobrança do primeiro valor do cartão de assinatura para o cliente.

O recebimento da informação pelo SAG, deverá implicar na alteração do código de sindicância, incluindo um novo código criado para documentos com retorno do SAC e com a respectiva data de retorno. Deverá ser criado um código para inclusão no campo de SINDICANCIA na base de dados ou um código de motivo para que seja possível o acompanhamento da tramitação dessas informações entre o SAG e o SAC, com as respectivas datas de envio/recebimento.

O recebimento da informação pelo SAG deverá implicar na geração de Boleto de Cobrança de Assinatura Mensal Cartão Pré-Pago Plano controle. Esse boleto será gerado através do documento 70.

Após a geração do documento, deverá ser startado pelo SAG, envio da NOTA FISCAL e boleto da assinatura, com a informação de vencimento e valor a ser pago pelo cliente. A Nota Fiscal deverá ser emitida com a informação "DOCUMENTO QUITADO" e com a data da quitação

## Avaliação

do documento no SAG e o boleto de cobrança de Cartão de Assinatura, deverá ser emitido sem código de barras e com a informação de que o pagamento deverá ser efetuado através das casas lotéricas, no valor e data de vencimento indicado no boleto. A Nota Fiscal deverá ser gerada em documento distinto do boleto com o valor da assinatura mensal.

### **Para a OS CANCELADA com a Instalação Não Efetuada**

Deverão ser enviados para o SAG as informações da data do fechamento da OS, motivo da não instalação, o número Contrato SAC e número da nota fiscal.

O código de sindicância/motivo deverá ser alterado no SAG para devolvido pelo SAC com não INSTALAÇÃO do aparelho.

Para esses casos não deverá ser gerado o boleto de assinatura.

O documento 41 com sindicância/motivo de devolvido pelo SAC como NÃO INSTALADO, deverá passível de devolução. Dessa forma, deverá ser permitida a devolução do serviço total para o cliente.

Foi informado pela Gerência de Tributos que não existe a possibilidade de recuperação do valor do imposto, para esses casos, pela emissão do arquivo do convênio 39, pois telefones pré-pagos não podem ser recuperados pelo convenio 39 e também porque o tributo do ISS não tem recuperação.

### **Assinatura Mensal Cartão Pré-Pago Plano Controle Total – DOCUMENTO 70**

No momento da baixa deverá ser gerada a NOTA FISCAL e arquivo de interface com a Plataforma GPP para envio da informação de pagamento para a efetiva recarga na plataforma. O leiaute a ser enviado para a GPP deverá ser definido pelos analistas de TI do sistema SAG e analistas da GPP.

A recarga na Plataforma será baseada na data da baixa do pagamento, e não no dia do pagamento. Quando o cliente efetuar o pagamento até a data do vencimento, os próximos vencimentos deverão permanecer os mesmos. Quando a data for maior que a data do vencimento, deverá ser alterada a data do vencimento para a data do pagamento.

Deverá ser criado um código de sindicância/motivo para os documentos baixados no SAG e enviados para a GPP, com a respectiva data de envio do documento. Esse código será necessário para controle dos documentos enviados para a GPP e que ainda não tiveram retorno para o SAG.

Nota fiscal com série de acordo definição da Gerência de Tributos. O código de Serviços deverá ter incidência de ICMS para documentos gerados para a filial DF e sem incidência de tributos quando gerado para as demais filiais sendo que a tributação será realizada quando da ativação do cartão.

A GPP deverá retornar para o SAG, protocolo de recebimento dos arquivos e confirmação das recargas na GPP. No retorno da informação, deverão ser registrados no SAG, no campo de

## Avaliação

SINDICANCIA/MOTIVO o código relativo a recarga confirmada na GPP e a respectiva data da efetivação na GPP.

Deverão ser disponibilizados no SAG, relatório/arquivo com os documentos enviados para a GPP sem a confirmação de carga e com os documentos baixados no SAG e não enviados para recarga na GPP.

No recebimento da confirmação da RECARGA na GPP, o SAG deverá encaminhar para o cliente documento com a NOTA FISCAL da assinatura paga, com a informação de "DOCUMENTO QUITADO", informando a data da quitação do documento no sistema bem como o boleto para pagamento da próxima assinatura, com o valor e respectiva data de vencimento, sem o código de barras e com a informação de que o DOCUMENTO ESTARÁ DISPONIVEL PARA PAGAMENTO NAS CASAS LOTERICAS até 30 dias após a data do vencimento. Os documentos deverão ser emitidos em folhas distintas, sendo gerados para emissão em um mesmo envelope (postagem única).

Após 30 dias da data de vencimento, o documento 70 não pago, deverá ser bloqueado para pagamento nos lotéricos.

Os documentos pagos após o estorno do documento 70, deverão ser baixados como duplicidades, sendo passíveis de devolução via PCR e CCC. Esses documentos não poderão ser passíveis de devolução via CCF devido ao fato de não existir emissão de documento e nem forma de devolução dos mesmos por conta telefônica.

### 4. Desfazimento de Baixa por Pagamento

**O Desfaz Baixa para Documento 41 Baixado por PAGAMENTO**, deverá implicar na retirada da data de pagamento, data de baixa, código do banco, lote, protocolo do documento anteriormente baixado. Dessa forma o documento ficará no status de NÃO PAGOS. Deverão ser efetuadas pela rotina de DESFAZ BAIXA, os procedimentos abaixo:

O documento 41 **NÃO PAGO** e com **NOTA FISCAL** e com **SINDICANCIA/MOTIVO** de retorno do SAC com a **INSTALAÇÃO OK** deverá ser passível de cobrança e de transferência para PERDAS, visto que a INSTALAÇÃO já foi efetuada.

O documento 41 NÃO PAGO, com NOTA FISCAL e com SINDICÂNCIA/MOTIVO de envio para o SAC sem retorno do mesmo, deverá solicitar o cancelamento da OS de instalação pelas rotinas do SAG para o SAC e efetuar o cancelamento do documento por NÃO PAGAMENTO caso a data de vencimento esteja expirada. Caso a data de vencimento não esteja expirada, deverá ser estornado o documento e gerado um novo documento no SAG sem o número da NOTA FISCAL, para que seja possível o pagamento pelo cliente.

O documento 41 NÃO PAGO sem NOTA FISCAL a rotina apenas deverá deixar o documento em aberto.

Para todos os caso, deverá ser registrado no sistema o DESFAZ BAIXA, para contabilização no fechamento da arrecadação.

## Avaliação

**O Desfaz Baixa para pagamento do documento 70**, deverá implicar na retirada da data de pagamento, data de baixa, código do banco, lote, protocolo do documento anteriormente baixado. Dessa forma, o documento ficará com status de NÃO PAGOS. Deverão ser efetuadas pela rotina de DESFAZ BAIXA, os procedimentos abaixo:

O documento 70 NÃO PAGO, com geração de NOTA FISCAL e registro de RECARGA NA PLATAFORMA.

O documento deverá ficar em aberto no SAG, sendo passível de ações de cobrança. Documentos em ABERTO com NOTA FISCAL e RECARGA na plataforma, não deverão ser estornados com 41 dias de NÃO PAGOS. Esses documentos serão passíveis de direcionamento para PERDAS após regra hoje existente.

O documento 70 NÃO PAGO, com geração de NOTA FISCAL e sem REGISTRO DE RECARGA NA PLATAFORMA.

O documento deverá ter a solicitação de recarga cancelada e deverá ter o documento estornado no SAG. Se a data do documento não tiver sido expirada, ou seja, se o documento não tiver mais de 41 dias da sua emissão, deverá ser gerado pelo SAG um novo documento 70 para pagamento pelo cliente. Deverá ser verificada com a Gerência de Tributos a possibilidade de Recuperação de Impostos do documento estornado com NOTA FISCAL através dos arquivos de convênio 39.

O documento 70 NÃO PAGO, sem geração de NOTA FISCAL e sem REGISTRO DE RECARGA NA PLATAFORMA.

O documento deverá ficar em aberto, sem a geração de NF e sem solicitação de recarga na plataforma até a data da expiração da sua validade.

### 5. Baixa por Estorno

Os estornos por FRAUDE, JUDICIAL e POR NÃO PAGAMENTO deverão implicar no cancelamento do plano para o cliente.

O Estorno por FRAUDE, JUDICIAL e POR NÃO PAGAMENTO dos documentos 41 e 70 não poderão ser desfeitos, esses estornos implicam no cancelamento do plano para o cliente, ou seja, não implicam somente no cancelamento da sua cobrança.

#### Estorno de Cobrança por Fraude

Somente poderá ser efetuado a comando da Gerência Anti-Fraude e deverá ser efetuado pela Gerência de Pós-Faturamento, pelos colaboradores autorizados.

Tanto o documento 41 como o documento 71 serão passíveis de estorno por fraude



## Avaliação

O estorno por fraude deverá utilizar o mesmo código de sindicância hoje existente para o estorno por fraude.

### **Estorno de Cobrança por Não Pagamento – Cobrança de Habilitação – DOCUMENTO 41**

Deverá ser criado código de sindicância específico para estorno do documento pela rotina de NÃO PAGAMENTO. Esse código deverá ser inserido pela rotina responsável pelo estorno automático.

O estorno por não pagamento, para o documento 41 será efetuado 7 dias após a data do vencimento e desde que o documento esteja com status de NÃO PAGOS. Dessa forma, o documento emitido no dia 01 terá:

**Data de vencimento (D + 7), ou seja dia 08;**

**Data de Bloqueio para pagamento nas casas lotéricas em (D + 8), ou seja, dia 09;**

**Data de Estorno e Cancelamento do Plano em (D + 7 + 7), a partir do dia 15, ou seja, no dia 16. Esse estorno será efetuado automaticamente, por rotina definida nesta especificação.**

### **Estorno de Cobrança por Não Pagamento – Assinatura Mensal Cartão Pré-Pago Plano Controle Total – DOCUMENTO 70**

Deverá ser criado código de sindicância específico para estorno do documento pela rotina de NÃO PAGAMENTO. Esse código deverá ser inserido pela rotina responsável pelo estorno automático.

O estorno por não pagamento para o documento 70 será efetuado 35 dias após a data do vencimento e desde que o documento esteja com status de NÃO PAGOS. Dessa forma, o documento emitido no dia 01 terá:

**Data de vencimento (D + 7), ou seja, dia 08;**

**Data de Bloqueio para pagamento nas casas lotéricas em (D+7+30), sendo a partir do dia 8 do mês subsequente para meses com 30 dias, ou seja, dia 09 a partir do dia 07 do mês para meses com 31 dias, ou seja, dia 09;**

**Data de Estorno e Cancelamento do Plano em (D+7+30+5), ou seja, a partir do dia 13 do mês subsequente para meses com 30 dias, ou seja, no dia 14 e a partir do dia 12 do mês subsequente para meses com 31 dias, ou seja, no dia 13.**

### **Estorno de Cobrança para Migração de Plano**

## Avaliação

Deverá ser criado um código de sindicância específico para estorno por Migração de Plano, com criação de código de evento para cadastro dos colaboradores autorizados a efetuá-lo.

O estorno da cobrança no SAG, será efetuado, conforme reclamação do cliente. Caso o cliente não reclame, o documento NÃO PAGO será estornado pela rotina de Estorno de Documento não Pago.

### Estorno Judicial

Já existe código de sindicância hoje para estorno judicial. A rotina deverá utilizar o mesmo código já existente, com o mesmo código de evento criado.

O estorno judicial somente poderá ser efetuado com solicitação do jurídico ou conforme confirmação da sentença judicial.

Tanto o documento 41 quanto o documento 70 serão passíveis de estorno judicial.

## 6. Outros Procedimentos de Baixa

Os documentos 41 e 70 não serão passíveis de Retificação (contestação antes do pagamento dos boletos)

Os documentos 41 e 70 não serão passíveis de contestações, após o pagamento dos boletos a não ser no caso abaixo:

A contestação, após o pagamento, somente poderá ser efetuada para os casos relativos a migração de planos e impossibilidade de instalação ou recarga na plataforma. Em nenhuma outra hipótese, poderá existir a devolução de valores pagos para o cliente.

Os documentos 41 e 70 não serão passíveis de Parcelamento.

Os documentos 41 e 70 não serão passíveis de Refaturamento.

Os documentos 41 e 70 não serão passíveis de Exclusão.

Os documentos 41 e 70 que porventura, tenham a baixa desfeita, permanecendo com número de NOTA FISCAL, e com retorno do SAC, para os casos de INSTALAÇÃO EFETUADAS e com retorno da GPP, para os casos de RECARGA EFETUADA, deverão ser passíveis de ações de cobrança e transferência para PERDAS.

## 7. Migração de Planos

**Não haverá BONUS para clientes que migrarem de planos**

# Avaliação

## **Pós Pago para Controle Total**

O SAC deverá enviar informação na migração do PÓS-PAGO para o PLANO CONTROLE e o SAG, com a informação enviada pelo SAC, deverá gerar a primeira ASSINATURA.

O documento 70 criado, deverá ser enviado para o cliente com o valor e data de vencimento, conforme procedimento já definido nesta especificação para emissão de documento 70.

Para esta migração não deverá ser gerado documento de HABILITAÇÃO, pois o cliente migrou do plano pós-pago para o plano controle e já havia pago a habilitação no plano anterior.

Os valores relativos ao plano anterior, ou seja, PÓS-PAGO, deverão continuar a serem cobrados através do documento 71 (valores a faturar de serviços e relativos a cobrança de parcelamento de débito).

## **Ligmix para Controle Total**

O SAC deverá enviar informação na migração do LIGMIX para o PLANO CONTROLE e o SAG, com a informação enviada pelo SAC, deverá gerar a primeira ASSINATURA.

Haverá migração de créditos entre o plano LIGMIX e o CONTROLE TOTAL, sem a migração da franquia.

Para esta migração não deverá ser gerado documento de HABILITAÇÃO, pois o telefone já está instalado.

O documento 70 criado, deverá ser enviado para o cliente com o valor e data de vencimento, conforme procedimento já definido nesta especificação para emissão de documento 70.

## **Controle Total para Pós-Pago**

Quando ocorrer migração do PLANO CONTROLE TOTAL para PÓS-PAGO, deverá ser efetuada interface do SAC com o SAG, para que seja possível o ESTORNO do débito relativo ao documento 70, que porventura, esteja com status de NÃO PAGOS e que não contenha numeração de NOTA FISCAL. O documento deverá ser estornado automaticamente, pelo motivo de ESTORNO DE COBRANÇA PARA MIGRAÇÃO DE PLANO.

Caso exista o pagamento do documento de cartão de assinatura mensal após a migração do cliente para outro plano, a GPP deverá retornar a solicitação de recarga efetuada pelo SAG, após o pagamento e baixa do documento, com a informação de CRÉDITO NÃO EFETUADO pelo motivo de migração de plano.

## Avaliação

O documento com a recarga não efetuada, deverá ficar marcado no campo de sindicância/motivo com o código de não carregado pelo motivo de migração de plano, sendo possível à devolução de valor para o cliente, através de CCC ou PCR pelos atendentes do Call Center. A rotina deverá permitir a devolução do serviço demonstrado no documento, dessa forma, deverá ser possível, para esses casos, a devolução completa do documento.

Os créditos que porventura existam na plataforma, deverão ser passíveis de devolução via PCR ou CCC.

### **Controle Total para LIGMIX**

O SAG deverá ser informado pelo SAC da alteração do plano do cliente, de CONTROLE TOTAL para LIGMIX.

Se existir documento 70 em aberto no SAG e sem numeração de NOTA FISCAL, o mesmo deverá ser estornado por MUDANÇA DE PLANO.

Os créditos na plataforma deverão ser aproveitados para o LIGMIX. Para esses casos não haverá necessidade de devolução dos créditos excedentes que existam na plataforma.

Os documentos que possam ser pagos após o estorno, deverão ser baixados como duplicidades e deverão ser passíveis de devolução para o cliente através de PCR ou CCC.

### **AICE para Controle Total**

O SAG deverá receber informação do SAC relativa a migração dos planos.

Não deverá ser gerado, para esse tipo de migração, o documento 41 com a taxa de habilitação.

Deverá ser estornado o documento de ASSINATURA do AICE (DOC 001) que estiver em aberto, no momento da migração, pelo motivo MIGRAÇÃO DE PLANO.

O SAG, com o recebimento da migração do plano, deverá gerar o documento 70 com o valor da primeira assinatura.

O crédito poderá ser utilizado na plataforma do AICE para o CONTROLE TOTAL. Dessa forma, não haverá devolução de crédito para o cliente, no processo de migração.

O processo de pagamento e desbloqueio na plataforma, após o pagamento da assinatura, deverá acontecer como já definido nesta especificação, para o tratamento do documento 70 do plano controle total.

Depois do pagamento da assinatura, deverá ser gerada informação para plataforma para desbloqueio do cliente.

# Avaliação

## Controle Total para AICE

O SAG deverá receber informação do SAC a respeito da migração de planos do cliente.

O cliente migrado, não será passível nova cobrança de habilitação.

O documento de ASSINATURA que estiver em aberto, deverá ser estornado pelo MOTIVO de MIGRAÇÃO DE PLANO.

O documento de ASSINATURA que for pago após o estorno, deverá ser baixado em duplicidades e deverá ser passível de devolução via PCR ou CCC.

Deverá ser gerado um novo documento de ASSINATURA (DOC 001) para o plano AICE. Após o pagamento da assinatura, deverá ser gerada informação para a PLATAFORMA para desbloqueio do telefone.

Os créditos do CONTROLE TOTAL deverão ser migrados para o AICE, na plataforma.

## 8. Devolução de Valores

A devolução de Cobrança de Habilitação pelo serviço não efetuada e de valor de assinatura cuja carga não foi efetivada na plataforma, deverão ser devolvidos pela área de Pos Faturamento, com permissão de devolução do código de serviço. Dessa forma, será possível a contabilização do documento da devolução corretamente pela Controladoria.

Foi informado pela Gerência de Tributos que não existe a possibilidade de recuperação do valor do imposto, para esses casos, pela emissão do arquivo do convenio 39, pois telefones pré-pagos não podem ser recuperados pelo convênio 39 e também porque o tributo do ISS não tem recuperação.

A devolução de valores relativos a Cartão de Assinatura Mensal, deverá ser permitida somente para documentos com retorno da GPP como NÃO CARREGADOS, ou pelo motivo de MIGRAÇÃO DE PLANO ou pelo motivo de IMPOSSIBILIDADE DE RECARGA POR PROBLEMAS TÉCNICOS. A rotina deverá permitir a devolução do serviço pelo atendimento ou gerência de pós Faturamento somente pelas formas de devolução CCC ou PCR.

Os valores devolvidos não serão passíveis de recuperação de IMPOSTOS, quando tiverem incidência de ICMS, que é o caso da filial DF. Segundo informação da Gerência de Tributos, não existe possibilidade de recuperação de tributos para telefone pré-pago.

A devolução dos valores baixados em duplicidade, deverá ser efetuada pelas rotinas já existentes, com uma atualização. Para duplicidades relativas a documento 41 e 70, somente deverá ser permitida a devolução via PCR e CCC. As duplicidades para esses documentos não

## Avaliação

poderão ser efetuadas pela forma de CCF, devido ao motivo de não existir conta para faturamento.

### 9. Contabilização no Fechamento da Arrecadação

Os documentos 41 e 70 deverão fazer parte dos arquivos gerados nas interfaces do fechamento da arrecadação para o SCR.

Deverá ser parametrizado pela Controladoria os processos para contabilização de cada documento em cada um dos status possíveis na base do contas a receber.

#### 09 INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Não se aplica

#### 10 PERFIS IMPACTADOS POR SISTEMA

Não se aplica

# Avaliação

01 - Qualificação de vendas **Aprovado**..... **Data :**.....

**Comentários :**

02 - Sistemas e suporte **Aprovado**..... **Data :**

**Comentários :**

03 - Gestão de vendas **Aprovado** ..... **Data :**

04 - Estimativas de TI

Aceite TI: .....	Data da resposta:    /    /	Sistema:	
			Clarify Lan
			Clarify Web Revenda
			Clarify Web BD
			SAC
			Microsiga
Complexidade: .....	Nível de esforço: .....	Valor estimado R\$:	
Release prevista:	Data de subida prevista:    /    /	Cross: .....	
Qdade de Fast Track/Mês na Ger. Sist. At. Cliente:	Qdade de Fast Track já atendidas no mês vigente:	Demais sistemas envolvidos:	
<b>Classificação</b>			
1.	Problemas regulatórios (Anatel, Procom)		
2.	Perda de receita caracterizada		
3.	Novas Funcionalidades, Produtos e Promoções		
4.	Redução de TMO e Esforço de Equipes		
5.	TI sugere que seja reformulada, agrupada ou cancelada		
6.	Geração de Relatórios		

05 – Comentários de TI

06 – Sugestões de TI