

## ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DE REQUISITO DE SISTEMA

**Título da Demanda:** Régua de cobrança para o plano CONTROLE TOTAL

**Tipo:** Evolutiva

**Origem Fixa**

**Data da solicitação:** 16/02/2007

**Diretoria Solicitante:** Diretoria Adjunta de Operações de Receita

**Usuário solicitante:** Eliane Martins

**E-mail:** eliane.martins@brasiltelecom.com.br

**Fone:** (61) 3415-8382

**Priorização :** URGENTÍSSIMO

**Maior impacto:** ARCOB

**RESERVADO AO DIRETOR (Aprovação de Evolutivas)**

**APROVAÇÃO FINAL :** .....

01 Descrição sumária Criar régua de cobrança para clientes cadastrados no plano controle

### 02 JUSTIFICATIVA

*Será criado um novo plano (Controle Total) que deverá sofrer ações de cobrança (bloqueio total e Retirada Definitiva)*

### 03 IMPACTO SE NÃO IMPLEMENTADA

*Se não for criado uma regua de cobrança para o plano controle, os contratos não sofrerão ações de bloqueio total e Retirada Definitiva.*

### 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

Necessitamos arquivos com prévia para validar as ações de bloqueio, aviso de Retirada e Retdef

### 06 PROCESSOS IMPACTADOS

*Novo plano Controle Total*

# Avaliação

## 07 SISTEMAS RELACIONADOS

SCB - SAC - SAG

## 08 DETALHAMENTO DAS REGRAS DE NEGÓCIO

*O prazo de validade do bônus a ser concedido para o cliente no momento da instalação do terminal não deve ultrapassar a data do bloqueio, caso o cliente não pague o primeiro boleto assinatura.*

*Será criada uma nova régua de cobrança para o plano CONTROLE TOTAL na tela 343 do SCB.*

*Para o DOC 70, essa regua tera apenas três ações que são: Bloqueio total, carta de Retdef e Retirada Definitiva (RETDEF).*

*O bloqueio total será feito 5 dias após o vencimento do boleto.*

*A carta de cancelamento será enviada 20 dias após o vencimento.*

*A Retirada Definitiva será feita 35 dias após o vencimento do boleto.*

*Será criada uma régua de cobrança diferenciada para o DOC 71.*

*A régua de cobrança, para o DOC 71, deverá ser:*

*Tele-aviso - Tele-cobrança e Negativação.*

*Os tele-avisos que serão utilizados serão os tele-avisos comuns, ou seja, que são enviados com : 20 a 30 dias- 35 - 45 dias e 50 - 60 dias de atraso, que estão parametrizados no SCB (TABELA 6.9.4). Já existe hoje esses tele-avisos..*

*OBSERVAÇÃO - O texto, do tele-aviso, para acionar os clientes com DOC 71 e com categoria L5 deverá ser diferente do que é utilizado hoje, ou seja, será utilizado um novo texto para acionar esses clientes, logo esses clientes deverão ser enviados em um arquivo diferente do arquivo de hoje..*

*A tele-cobrança será feita com atraso de 20 a 100 dias, conforme esta parametrizado hoje no sistema SCB TABELA (6.9.3);*

*A negativação será feita com 45 dias de atraso, ou seja, usaremos a régua de cobrança de negativação para contratos cancelados.*

## 09 INFORMAÇÕES ADICIONAIS

### REGUA DE COBRANÇA PARA O PLANO CONTROLE TOTAL

*Deverá ser desenvolvida uma régua de cobrança para o novo plano Controle total.*

*O plano Controle Total sofrerá as seguintes ações de cobrança:*

- a) Bloqueio Total : deverá bloquear o contrato 5 (cinco) dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal;*
- b) Carta de Aviso de Retirada: deverá enviar uma carta de aviso de retirada 20 (vinte) dias após o vencimento do boleto de assinatura mensal.*
- c) Retirada Definitiva : deverá cancelar (RETDEF) o contrato 35 (trinta e cinco) dias após o vencimento do boleto de assinatura mensal.*

*OBSERVAÇÃO IMPORTANTE : Os clientes do plano controle total não poderá parcelar o débito, ou seja, não haverá parcelamento para o plano controle total - categoria L5.*

### 1 – AÇÃO DE COBRANÇA

#### 1.1 – CARTÃO DE ASSINATURA MENSAL

*O DOC que corresponderá ao Cartão de Assinatura Mensal será o DOC 70 e a Categoria é L5.*

# Avaliação

As ações de cobrança que os contratos com categoria L5 (plano Controle total) deverão sofrer são:

- a) Bloqueio Total : deverá bloquear o contrato 5 (cinco) dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal;
- b) Carta de Aviso de Retirada: deverá enviar uma carta de aviso de retirada com 20 (vinte) dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal.
- c) Retirada Definitiva : deverá cancelar (RETDEF) o contrato com 35(trinta e cinco) dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal.

O bloqueio total, o aviso de retirada e a retirada definitiva deverão ocorrer a partir do 1º (primeiro) cartão de assinatura mensal.

Com categoria L5 e com DOC 70 deverão sofrer as ações de cobrança: Bloqueio Total (com 5 dias de atraso) – Aviso de Retirada (com 20 dias de atraso) e Retirada Definitiva (com 35 dias de atraso).

O DOC 41, DOC 70 e o DOC 71, juntamente com a categoria L5 deverão constar na PROC UFARP399 para que o contrato sofra as ações de cobrança (Bloqueio Total - Aviso de Retirada e Retirada Definitiva).

O BAR03030 deverá tratar o DOC 70 e promover o desbloqueio somente após a baixa do documento vencido a mais de 5 dias desde que o cliente não possua outro DOC 70 vencido com mais de cinco dias.

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** NÃO HAVERÁ desbloqueio por INFORME DE PAGAMENTO, nem com o pagamento na lotérica. Não poderá ter qualquer informe de pagamento. O DESBLOQUEIO DO CONTRATO só poderá ocorrer com a BAIXA DO DOC 70.

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** O estorno do DOC 70 só poderá ocorrer após o cancelamento do contrato (RETIRADA COM 35 DIAS), pois se o DOC 70 for estornado antes não poderemos cancelar o contrato.

As Proc's de: Bloqueio Total - Tele-avisos - Avisos (cartas de cobrança) e de RETDEF deverão tratar a categoria L5.

A régua de cobrança, referente a plano Controle (CATEGORIA L5) será criada e parametrizada no sistema SCB 343.

As rotinas do Bloqueio Total e a Retirada Definitiva deverão ser as mesmas que são feitas hoje (diariamente). No entanto, o aviso de Retdef (carta) deverá ser diário para a categoria L5 documento 70.

O bloqueio total será o existente hoje (31).

Os códigos de cobrança serão os mesmos utilizados hoje para o bloqueio total, aviso de RETDEF e Retirada Definitiva.

Os códigos são:

- a) Bloqueio Total: o código é SI;
- b) Aviso de RETDEF: o código é SL;
- c) Retirada Definitiva: o código é SN.

**OBSERVAÇÃO :** O aviso de RETDEF do plano Controle Total (categoria L5) deverá ser gerado com uma nomenclatura/nome do arquivo diferente do aviso de RETDEF que temos hoje, pois o texto da carta será diferente.

## 2.- MIGRAÇÕES

### 2.1- MIGRAÇÃO DE PÓS-PAGO PARA PLANO CONTROLE

Não poderá ocorrer migrações (qualquer tipo) com faturas VENCIDAS (cliente inadimplente), conforme especificação do plano controle.

#### 2.1.1 - FATURA RESIDUAL PÓS MIGRAÇÃO:

# Avaliação

*O contrato Pós-pago que foi migrado para o plano controle total e que foi faturado uma fatura residual (DOC 71), referente ao plano do Pós-pago, deverá sofrer ações de cobrança.*

*Essa fatura residual (DOC 71), que foi faturada depois da migração (de pós-pago para pré-pago{plano controle}) deverá sofrer ações de cobrança DIFERENCIADAS PARA O DOC 71.*

## **2.1.2 - AÇÕES DE COBRANÇA PARA O DOC 71 COM CATEGORIA L5 (Plano Controle) são:**

a) *Tele-aviso : O DOC 71 deverá sofrer ações de Tele-aviso (COMUM) ou seja, deverá ser acionado DOC 71 com atrasos de 20 - 30 dias de atraso - 35 - 45 dias de atraso e 50 - 60 dias de atraso, conforme régua parametrizada no SCB TABELA (6.9.4);*

*OBSERVAÇÃO - O texto do tele-aviso para acionar os clientes com DOC 71 e com categoria L5 deverão ser diferente do que é utilizado hoje, ou seja, será usado um novo texto para acionar esses clientes. Logo deverá ser enviado em um novo arquivo.*

b) *Tele-cobrança: será feita com atraso de 20 a 100 dias, conforme régua parametrizado hoje no sistema SCB TABELA (6.9.3);*

c) *Negativação: será feita com 45 dias de atraso, ou seja, usaremos a régua de cobrança de negativação para contratos cancelados.*

### **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

*1 - Esse cliente (categoria L5\_PLANO CONTROLE TOTAL) deverá constar no Mailling da Tele-cobrança quando a fatura for DOC 71 estiver vencida. Se a fatura que estiver vencida for o DOC 70, o cliente não deverá ser enviado para o Mailling da Tele-cobrança.*

*2 - Para as ações de Tele-aviso e Tele-cobrança deverá ser criada, no sistema SCB, régua de cobrança parametrizada por CATEGORIA - DOC e IDADE DO DÉBITO.*

*3 - As Proc's de Tele-avisos deverão visualizar o DOC 71 com categoria L5.*

c) *Negativação : O DOC 71 deverá sofrer ação de negativação com 45 dias, ou seja, deverá seguir a régua de Negativação para contratos cancelados já existente hoje no sistema.*

### **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

*1 - A negativação com 45 dias só ocorrerá para o DOC 71 com categoria L5, referente ao plano controle.*

*2 - O cliente com categoria L5 que esta com o DOC 71 vencido e passível de negativação deverá "descer" para a PREVIA DE NEGATIVAÇÃO. Ressalto que deverá "descer" para a PREVIA DE NEGATIVAÇÃO somente o DOC 71 da categoria L5 DO PLANO CONTROLE TOTAL.*

*OBSERVAÇÃO IMPORTANTE\_1 : O contrato pós-pago poderá ser migrado com uma fatura de DOC 71 A VENCER. Quando esse DOC 71 vencer deverá sofrer as ações de cobrança prevista para o DOC 71 com categoria L5 (régua descrita no item 2.2.1.2).*

*OBSERVAÇÃO IMPORTANTE\_2 : As ações de cobrança para o DOC 71 com categoria L5, só serão possíveis se o Faturamento emitir (e inserir no sistema) as faturas de DOC 71, seja de uso ou parcelamento (parcelas) para o plano controle (Categoria L5). Cabe ressaltar que são DOC 71 com uso ou parcelas (parcelamento).*

## **2.2. - Migração com faturas Parceladas:**

*O cliente que efetuou o parcelamento de seus débitos (no plano pós-pago) e tem parcelas a faturar poderá ser migrado, porém as faturas (DOC 71) que serão geradas com o valor das parcelas, deverão ser faturadas no novo plano, nesse caso o plano controle total.*

*Essas faturas referente ao parcelamento (DOC 71) deverão sofrer ações de cobrança prevista para o DOC 71 com categoria L5 (descrita no item 2.2.1.2).*

# Avaliação

## 2.3. - Migração após um Parcelamento:

*Quando o cliente parcelar o débito (no plano pós-pagos) poderá migra-lo para o plano controle.*

*A oferta da migração par ao plano controle total só poderá ser realizada pelo usuário que possua acesso ao evento 07 da tabela 4.o.*

### **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES :**

- 1 - O atendente não poderá efetuar essa migração, somente usuários que tenham acesso ao evento 07 da tabela 4.o;*
- 2 - A instalação para o plano controle total, após um parcelamento, somente poderá ocorrer após o pagamento e baixa da entrada do parcelamento (DOC44);*
- 3 - Quando houver a baixa da entrada do parcelamento, o sistema deverá gerar a OS, automatica, para instalar o plano controle total (caso a migração tenha sido solicitado pelo usuário autorizado através do acesso ao eventos 07);*
- 4 - O parcelamento deverá possuir "marca" de migração para o plano controle total;*
- 5 - Quando o cliente concluir o parcelamento, o sistema não deverá retirar, automaticamente, o plano controle total. Só haverá retirada caso o cliente solicite.*
- 6 - Considerando que não foi informado nenhuma incompatibilidade tecnica para instalação do plano controle total, num produto pós-pago, não hávera consulta que impeça a instalação do plano controle total após um parcelamento.*

## 2.4 - MIGRAÇÃO DE LIGMIX PARA CONTROLE TOTAL

*Os clientes que estão no plano Ligmix e migrarem para o plano Controle Total deverão sofre as ações de cobrança prevista para o Plano Controle.*

*Todas as regras de cobrança descritas para a migração do Pós-pago (2.1) para o Controle total deverão ser aplicadas para os contratos de plano Ligmix e que foram migrados para o Controle total. Nesse caso entra, tambem, o tratamento para o DOC 71 (aplicado para a migração de Pós para Controle Total - item 2.1.2)*

## 2.5 - MIGRAÇÃO DE CONTROLE TOTAL PARA PÓS-PAGO

*Todos os contratos que estão no plano Controle Total e serão migrados para o qualquer plano Pós-pago, deverão sofre ações de cobrança prevista para o plano pós-pago.*

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** *Os DOC 71 (referente ao plano anterior ao controle total) que estão sendo faturados, atualmente, no plano Controle Total deverão ser faturados no novo plano pós-pago e deverá sofre as ações de cobrança prevista para o plano pós-pago.*

## 2.6 - MIGRAÇÃO DE CONTROLE TOTAL PARA LIGMIX

*Todos os contratos que estão no plano Controle Total e serão migrados para o plano Ligmix, deverão sofre ações de cobrança prevista para o plano Ligmix.*

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** *Os DOC 71 (referente ao plano anterior ao controle total) que estão sendo faturados, atualmente, no plano Controle Total deverão ser faturados no novo plano Ligmix e deverá sofre as ações de cobrança prevista para o plano Ligmix.*

# Avaliação

## 2.7 - MIGRAÇÃO DE AICE PARA O CONTROLE TOTAL:

*Os clientes que forem migrados do AICE para o plano Controle Total deverão sofrer as ações de cobrança prevista para o plano Controle Total.*

## 2.8 - MIGRAÇÃO DE CONTROLE TOTAL PARA AICE:

*Os contratos que forem migrados do controle total para o AICE deverão sofrer as ações de cobrança prevista para o plano AICE.*

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** Os DOC 71 (referente ao plano anterior ao controle total) que estão sendo faturados, atualmente, no plano Controle Total deverão ser faturados no AICE e deverá sofrer as ações de cobrança desenvolvida para o DOC 71 no plano controle.

*As ações que foram desenvolvidas no plano Controle total para o DOC 71 deverão ser desenvolvidas no AICE (ITEM 2.1.2).*

## 3 – CONTROLES

### 3.1 - TELAS DE CONTROLE PARA O DOC 70 CATEGORIA L5:

*As quantidades de ações realizadas para o plano controle, referente ao DOC 70 deverão ser registradas no sistema SCB.*

*Deverá ser criada uma tabela 1.12 no sistema SCB o qual deverá demonstrar a quantidade e o valor financeiro referente as ações executadas (de Bloqueios Total – Aviso de Retirada e Retirada Definitiva) para o DOC 70.*

*Essa atualização deverá ser diária, ou seja, toda vez que o sistema gerar ação de cobrança para os contratos com categoria L5 e DOC 70 deverá registrar a quantidade e valor financeiro de cada ação na tabela de controle de estatística (1.12 - sistema SCB).*

*Segue em anexo o layout da tela de Controle referente ao DOC 70.*

*Deverá ser registrado no modulo 5.4 do sistema SAG, o dia, a referencia do DOC 70 e o tipo de ação que foi executada para o contrato.*

*No módulo (F.I), do sistema SAG, deverá ser registrado o código de cobrança (da ação executada) e a data da execução.*

### 3.1.2 - TELAS DE CONTROLE PARA O DOC 71 CATEGORIA L5:

*As quantidades de ações realizadas para o plano controle, referente ao DOC 71 deverão ser registradas no sistema SCB.*

*Deverá ser criada uma tabela 1.13 no sistema SCB o qual deverá demonstrar a quantidade e o valor financeiro referente as ações executadas (de Tele-aviso – e Negativação) para o DOC 71.*

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE :** Para a ação de Tele-cobrança deverá ser registrada na 5.4 o dia que houve ação de Tele-cobrança para o cliente e a referencia do DOC 71.

# Avaliação

*Essa atualização (na tabela 1.13) deverá ser diária, ou seja, toda vez que o sistema gerar ação de cobrança para os contratos com categoria L5 e DOC 71 deverá registra a quantidade e valor financeiro de cada ação na tabela de controle de estatística (1.13 - sistema SCB).*

*Segue em anexo o layout da tela de Controle referente ao DOC 71.*

*Deverá ser registrado no modulo 5.4 do sistema SAG, o dia, a referencia do DOC 71 e o tipo de ação que foi executada para o contrato.*

*No módulo (F.I), do sistema SAG, deverá ser registrado o código de cobrança (da ação executada) e a data da execução.*

*OBSERVAÇÃO IMPORTANTE : Toda ação que o DOC 71 sofrer, independente do plano (considerando as migrações citadas nos itens acima) deverá ser registradas na tabela de controle (Tabela 1.12), no módulo 5.4 e no Faturado (FI).*

## **4 – AÇÃO DE COBRANÇA PARA AÇÕES DE DESFAZ BAIXA DE DOCUMENTO (DOC 41 OU DOC 70)**

*Deverão ocorrer ações de cobrança para documentos que sofreram des-baixa, ou seja, foi baixado em algum momento e ocorreu o estorno de pagamento (desfaz baixa). O documento voltou a ficar inadimplente no sistema.*

*Se o DOC que sofreu a desbaixa foi o DOC 41 as ações de cobrança deverão ser as mesmas feitas para o doc 70, ou seja:*

- a) Bloqueio total com 5 dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal;*
- b) Aviso de RETDEF com 20 dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal;*
- c) Retirada Definitiva com 35 dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal;*

*Se o DOC que sofreu a desbaixa foi o DOC 70 deverá sobre as seguintes ações de cobrança:*

- a) Bloqueio total com 5 dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal;*
- b) Aviso de RETDEF com 20 dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal;*
- c) Retirada Definitiva com 35 dias após o vencimento do cartão de assinatura mensal;*

*Se o DOC que sofreu a desbaixa foi o DOC 71 deverá sobre as seguintes ações de cobrança:*

- a) Tele-aviso : O DOC 71 deverá sobre ações de Tele-aviso (COMUM) ou seja, deverá ser acionado DOC 71 com atrasos de 20 - 30 dias de atraso - 35 - 45 dias de atraso e 50 - 60 dias de atraso, conforme regua parametrizada no SCB TABELA (6.9.4);*

*OBSERVAÇÃO - O texto do tele-aviso para acionar os clientes com DOC 71 e com categoria L5 deverão ser diferente do que é utilizado hoje, ou seja, será uzado um novo texto para acionar esses clientes. Logo deverá ser enviado em um novo arquivo.*

- b) Tele-cobrança: será feita com atraso de 20 a 100 dias, conforme régua parametrizado hoje no sistema SCB TABELA (6.9.3);*
- c) Negativação: será feita com 45 dias de atraso, ou seja, usaremos a régua de cobrança de negativação para contratos cancelados.*

## **10 PERFIS IMPACTADOS POR SISTEMA**

# 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

<b>Aceite TI :</b> .....	<b>Data da resposta:</b> /   /	<b>Sistema:</b>	
			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



## **Avaliação**