
	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	1 DE 30

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO	2
2. IDENTIFICAÇÃO	2
2.1. POSICIONAMENTO ATUAL	2
2.2. OBJETIVO	2
2.3. PREMISSAS GERAIS	3
3. PRODUTO.....	4
3.1. DESENHO DA SOLUÇÃO	4
3.2. REQUISITOS.....	5
3.2.1. VISUALIZAR ATIVIDADES EM ABERTO.....	6
3.2.2. DISPONIBILIZAR FERRAMENTA PARA IMPORTAÇÃO DO ARQUIVO DE OCORRÊNCIAS DE CHARGEBACK	7
3.2.3. GERAR PROCESSO DE WORKFLOW	8
3.2.4. INICIAR TRATAMENTO ATIVIDADE.....	9
3.2.5. GERAR E-MAIL AUTOMÁTICO PARA ESTABELECIMENTO.....	11
3.2.6. GERAR E-MAIL MANUAL PARA ESTABELECIMENTO	13
3.2.7. DIRECIONAR ATIVIDADE PARA TRATAMENTO DA CIELO	14
3.2.8. DISPONIBILIZAR MÓDULO DE E-MAIL NO WORKFLOW	15
3.2.9. TRATAR ATIVIDADE - CIELO	16
3.2.10. RESPONDER E-MAIL	17
3.2.11. GERAR RELATÓRIOS.	18
3.2.12. GERAR RETORNO DE BASE.	18
3.2.13. GERAR DASHBOARD PARA ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL.....	19
4. DOCUMENTAÇÃO AUXILIAR.....	23
4.1. ANEXOS.....	23
4.1.1. FIGURA 01 – ATIVIDADES EM ABERTO	23
4.1.2. FIGURA 02 – TELA TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS	24
4.1.3. FIGURA 03 – TELA TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS – CONCLUSÃO	24
4.1.4. FIGURA 04 – TELA DE ACOMPANHAMENTOS DO WORKFLOW	25
4.1.5. FIGURA 05 – TELA DE DADOS DA OCORRÊNCIA	25
4.1.6. FIGURA 06 – CORPO DO E-MAIL	26
4.1.7. FIGURA 07 – ACOMPANHAMENTO DE TAREFAS.....	28
4.1.8. FIGURA 08 – SOLICITAÇÃO PARA O ESTABELECIMENTO.....	28
4.1.9. FIGURA 09 – MÓDULO DE E-MAIL	29
4.1.10. FIGURA 10 – INTERFACE MÓDULO E-MAIL	29
4.1.11. FIGURA 11 – TELA DE TRATAMENTO ATIVIDADES – CIELO	30
5. EXCLUSÕES.....	30
6. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS.....	30

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	2 DE 30

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
05/10/2014	1.0	Elaboração do documento	Ricardo Tapia
17/10/2014	2.0	Atualização dos Requisitos	Ricardo Tapia
27/10/2014	3.0	Alteração na proposta da solução Neoflow TIVIT (Alteração no Requisito 08)	Ricardo Tapia
03/12/2014	4.0	Alteração no Requisito 09	Ricardo Tapia
29/12/2014	5.0	Acréscimo de novas premissas referentes a normas de segurança e criptografia de e-mails	Ronaldo Menezes

2. IDENTIFICAÇÃO

Nome e/ou número do Projeto: BPOSIS-10127 - Projeto Chargeback.

Cliente: CIELO

Autor: Ricardo Tapia


Data: 05/10/2014

2.1. POSICIONAMENTO ATUAL

Atualmente as atividades relacionadas ao processo de Chargeback, são realizadas na própria CIELO de forma manual.

2.2. OBJETIVO


O PROBLEMA É:	Ausência de ferramenta para o controle do tratamento das ocorrências de Chargeback da CEILO.
AFETA	CIELO.
O IMPACTO É:	Falta de controle das ocorrências de Chargeback e SLA de tratamento dessas ocorrências.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	3 DE 30

2.3. PREMISSAS GERAIS

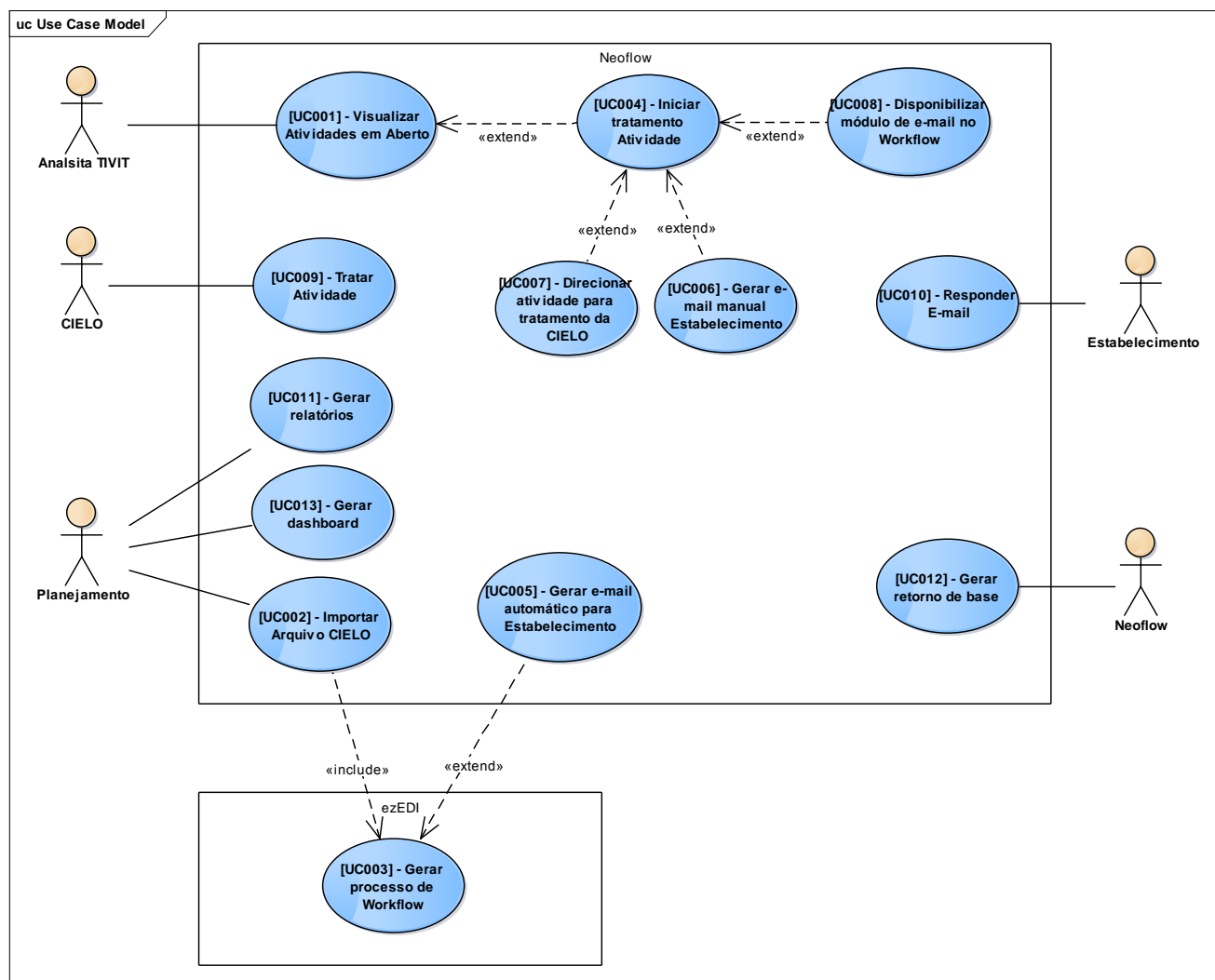
Todos os cenários foram elaborados por meio das informações prestadas pela CIELO e considerando a expertise da TIVIT em processos similares. Estas premissas têm efeito para a habilitação técnica e especificação e suas alterações têm impacto direto no projeto, que deverá ser revisto em sua totalidade.


- A ferramenta para atendimento será fornecida pela TIVIT e a área operacional será responsável pelas manutenções e disponibilizações de acessos aos usuários;
- Disponibilização por parte da CIELO dos arquivos com as ocorrências de chargeback para que a área de planejamento realize a importação para o Neoflow;
- A disponibilização de um recurso multiplicador (operacional) para participação nos treinamentos da ferramenta;
- Execução dos cadastros necessários para funcionamento da ferramenta deverá ser realizado pela área operacional TIVIT;
- A conta de e-mail a ser utilizada para o envio das mensagens ao Estabelecimento será da própria CIELO (@cielo.com.br);
- O Estabelecimento não poderá ultrapassar a quantidade de 7mb para inclusão de anexos na resposta ao e-mail gerado pelo sistema Neoflow;
- Para adequarmos ao PCI da CIELO será realizado um procedimento em todas as máquinas TIVIT (GPO) para que não ocorra a gravação de nenhuma informação pelos operadores da CIELO Chargeback – bloqueio da função salvar para todos os programas;
- Imprescindível para o início do projeto a validação da topologia pela equipe de Segurança da CIELO.
- Todo o desenvolvimento e implantação serão realizados e acompanhados por colaboradores da TIVIT, não sendo previsto nenhum acompanhamento externo.
- O corpo e o anexo dos e-mails recebidos pelo sistema Neoflow deverão ser armazenados com as informações criptografadas na base de dados, sendo que o sistema Neoflow fará a descriptografia das informações automaticamente, através de um arquivo de contra senha de criptografia toda vez que o operador precisar visualizar o conteúdo de algum e-mail pelo sistema. O padrão de criptografia utilizado será AES Encryption.
- O arquivo de contra senha de criptografia de e-mail deverá ser armazenado em um compartilhamento provido pela Cielo, que entendemos ser um ambiente aderente às normas de segurança PCI.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	4 DE 30

3. PRODUTO


3.1. DESENHO DA SOLUÇÃO



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	5 DE 30

3.2. REQUISITOS


ID	DESCRIÇÃO	GRAU DE IMPORTÂNCIA
1	Visualizar Atividades em Aberto.	Alto
2	Disponibilizar ferramenta para importação do arquivo de ocorrências de Chargeback.	Alto
3	Gerar fluxo de atendimento dos processos no módulo de Workflow.	Alto
4	Criar tela para visualização e atualização de cadastro do estabelecimento.	Alto
5	Gerar e-mail automático para solicitação de documentos ao estabelecimento de acordo com o motivo do Chargeback.	Alto
6	Gerar e-mail manual para solicitação de documentos ao estabelecimento.	Alto
7	Direcionar atividade para tratamento da CIELO.	Alto
8	Disponibilizar módulo de e-mail durante o tratamento de um processo de Workflow.	Alto
9	Disponibilizar ferramenta Neoflow para CIELO.	Alto
10	Responder e-mail (Estabelecimento).	
11	Gerar relatórios para controle operacional.	Alto
12	Gerar retorno de base diário para CIELO.	Alto
13	Gerar Dashboard para acompanhamento operacional.	Alto

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	6 DE 30

3.2.1. Visualizar Atividades em Aberto.

Disponibilizar o módulo de Workflow para que os analistas da TIVIT possam acessar os processos criados a partir da importação do arquivo.

RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC001] – Visualizar Atividades em Aberto
Contexto	Ator principal precisa visualizar as atividades que estão delegadas para o seu perfil para iniciar o tratamento.
Ator Primário	Analista TIVIT.
Pré-Condições	Ator principal deve estar autenticado no sistema Neoflow com permissão de acesso ao módulo de Workflow e na opção de Atividades em Aberto.
Pós-Condições	Tratamento das atividades de acordo com o perfil da TIVIT.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ator acessa o sistema Neoflow na opção Workflow >> Atividades em Aberto; 2. Sistema exibe interface com as atividades em aberto de acordo com o perfil do analista (vide figura Atividades em Aberto); 3. Ator seleciona a atividade para tratamento; 4. Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. N/A


	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	7 DE 30

3.2.2. Disponibilizar ferramenta para importação do arquivo de ocorrências de Chargeback

Diariamente a CIELO enviará via e-mail o arquivo de mailing contendo as ocorrências de Chargeback para ser importado para o Neoflow. Para isso será necessário criar um processo de carga manual, via ferramenta EzEDI, para que a área operacional/planejamento possa realizar a importação.

O arquivo será enviado no formato XLS e a equipe de planejamento deverá convertê-lo para o padrão CSV (separados por ponto e vírgula)


RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC002] – Importar Arquivo CIELO
Contexto	Ator principal realiza a importação do arquivo da CIELO contendo as ocorrências de Chargeback.
Ator Primário	Planejamento.
Pré-Condições	Ator principal precisa ter acesso a ferramenta EzEDI e com posse do arquivo da CIELO.
Pós-Condições	Geração dos processos de Workflow para tratamento.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> Ator acessa a ferramenta EzEDI; Ator seleciona o arquivo de importação; Ferramenta ezEDI realiza a validação do arquivo; Ator agenda a data/hora da importação do arquivo; Ferramenta ezEDI realiza a importação do arquivo; Ferramenta ezEDI gera processo de Workflow (vide [UC003] – Gerar processo de Workflow); Ferramenta ezEDI gera e-mail com o resultado da importação; <ol style="list-style-type: none"> ASSUNTO: IMPORTAÇÃO DO ARQUIVO DE MAILING - VR BENEFÍCIOS; TEXTO DO CORPO DO E-MAIL: A IMPORTAÇÃO DO ARQUIVO DE MAILING DA CIELO - CHARGEBACK FOI EFETUADA! DATA/HORA DA IMPORTAÇÃO: DD/MM/AAAA HH:MM:SS NOME DO ARQUIVO: XXXXXXXX QUANTIDADE DE REGISTROS NO ARQUIVO: XXXXXX QUANTIDADE DE REGISTROS IMPORTADOS: XXXXXX QUANTIDADE DE REGISTROS INVÁLIDOS: XXXXXX DESTINATÁRIOS: a ser definido pela TIVIT Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	<p>Ação 3 do Fluxo Básico</p> <p>Fluxo Alternativo 1 – Ferramenta identifica a ausência de informações necessárias para a importação</p> <ol style="list-style-type: none"> ezEDI identifica que o registro não possui as informações de e-mail e telefone; ezEDI invalida o registro para não ser importado; ezEDI passa para o próximo registro do arquivo; Seguir para a ação 3 do Fluxo Básico; Fim do fluxo alternativo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	8 DE 30

3.2.3. Gerar processo de Workflow

Após a realização da importação do arquivo, o sistema irá criar os processos de Workflow para o tratamento das ocorrências de Chargeback.


RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC003] – Gerar processo de Workflow
Contexto	Após a importação do arquivo o sistema Neoflow irá gerar os processos de Workflow para tratamento dos analistas da TIVIT.
Ator Primário	Sistema Neoflow.
Pré-Condições	Arquivo de importação validado e com registros válidos na importação.
Pós-Condições	Lista de processos disponíveis para tratamento dos analistas TIVIT.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ator identifica registros válidos para geração do processo de Workflow; 2. Ator realiza a criação do processo bem como o SLA de tratamento de acordo com a configuração do modelo de processo; 3. Ator identifica que existe pelo menos um (01) e-mail válido do registro do arquivo de importação; 4. Ator gera e-mail automático para o Estabelecimento (vide [UC005] – Gerar e-mail automático para o Estabelecimento); 5. Ator segue o fluxo da atividade para "Aguardando Resposta do Estabelecimento"; <ol style="list-style-type: none"> a. Sistema cria status na tela de acompanhamento de tarefas do Workflow como: "Follow-up: Aguardando Retorno do Estabelecimento" (vide Figura Acompanhamento de Tarefas); b. Ator insere as informações abaixo como acompanhamento do processo: <ol style="list-style-type: none"> i. Usuário – informar "Sistema Neoflow"; ii. Data – data/hora (dd/mm/aaaa hh:mm:ss) em que a solicitação foi enviada; iii. Tipo – informar "Solicitar Informação"; iv. Acompanhamento – informar "Solicitação enviada automaticamente ao Estabelecimento". 6. Repetir as ações deste fluxo para cada registro válido no arquivo de importação; 7. Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	<p>Ação 3 do Fluxo Básico</p> <p>Fluxo Alternativo 1 – Não existe nenhum e-mail válido no arquivo de importação</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ator disponibiliza a atividade para que o analista TIVIT possa iniciar o tratamento da ocorrência (vide [UC004] – Iniciar tratamento Atividade); 2. Seguir para a ação 5 do Fluxo Básico; 3. Fim do fluxo alternativo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	9 DE 30


3.2.4. Iniciar tratamento Atividade

Disponibilizar tela para que os analistas da TIVIT efetuem o atendimento das ocorrências de Chargeback via módulo de Workflow.

RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC004] – Iniciar tratamento Atividade
Contexto	Ator principal precisa visualizar as atividades que estão delegadas para o seu perfil para iniciar o tratamento.
Ator Primário	Analista TIVIT.
Pré-Condições	Ator principal deve estar autenticado no sistema Neoflow com permissão de acesso ao módulo de Workflow, na opção de Atividades em Aberto e iniciado o tratamento de uma atividade.
Pós-Condições	Tratamento das atividades de acordo com o perfil da TIVIT.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> Ator acessa o sistema Neoflow na opção Workflow >> Atividades em Aberto; Sistema Neoflow exibe interface com as atividades em aberto de acordo com o perfil do analista (vide figura Atividades em Aberto); Ator seleciona a atividade para tratamento; Sistema Neoflow exibe a interface para tratamento da ocorrência de Chargeback (vide figura Tela Tratamento de Ocorrências); Ator acessa o módulo de e-mail para verificar se houve resposta pelo Estabelecimento (vide [UC008] - Disponibilizar módulo de e-mail no Workflow); Ator identifica que não é necessária nenhuma intervenção com o Estabelecimento; Ator realiza a conclusão da atividade para enviá-la à CIELO (vide figura Tela Tratamento de Ocorrências – Conclusão); <ol style="list-style-type: none"> Ator seleciona no campo "Direcionar Para:" a opção "CIELO"; Sistema Neoflow desabilita o campo "Motivo da Finalização". Sistema Neoflow conclui a atividade e o fluxo segue para o tratamento pela CIELO; Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	<p>Ação 6 do Fluxo Básico</p> <p>Fluxo Alternativo 1 – Analista TIVIT insere acompanhamento no Workflow e conclui sem avançar o fluxo</p> <ol style="list-style-type: none"> Ator acessa a aba de Acompanhamentos do processo (vide figura Tela de Acompanhamentos); Ator insere o acompanhamento e clica no botão Salvar da atividade; Sistema Neoflow salva as informações do acompanhamento; Sistema Neoflow insere as informações do acompanhamento na grid da tela de dados da ocorrência (vide figura Tela de Dados da Ocorrência); <ol style="list-style-type: none"> Usuário – informar com o nome do usuário que inseriu o registro no Acompanhamento; Data – data/hora (dd/mm/aaaa hh:mm:ss) em que a solicitação foi enviada; Tipo – informar "Acompanhamento"; Acompanhamento – informar com o registro inserido no campo Acompanhamento. Sistema Neoflow apresenta lista de atividades em aberto; Fim do Fluxo Alternativo. <p>Ação 6 do Fluxo Básico</p> <p>Fluxo Alternativo 2 – Analista TIVIT necessita de informações/documentações do</p>

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	10 DE 30


	Estabelecimento
	1. Ator clica no botão "Solicitar Informação ao Estabelecimento" (vide [UC006] – Gerar e-mail manual para Estabelecimento);
	2. Sistema Neoflow envia e-mail ao Estabelecimento;
	3. Fim do Fluxo Alternativo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	11 DE 30


3.2.5. Gerar e-mail automático para Estabelecimento

Após a criação dos processos de Workflow, o sistema deverá enviar por e-mail, de forma automática, a solicitação ao Estabelecimento para que o mesmo possa respondê-lo e anexar os documentos necessários.

RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC005] – Gerar e-mail automático para Estabelecimento
Contexto	Sistema realiza o envio de e-mail para o Estabelecimento com os dados necessário referente ao Chargeback.
Ator Primário	Sistema Neoflow.
Pré-Condições	Para que o e-mail seja enviado, o registro deverá estar validado pelo processo de importação ezEDI.
Pós-Condições	Ator envia e-mail com as informações necessárias para o e-mail do Estabelecimento.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> Ator identifica e-mails válidos no cadastro do Estabelecimento; Ator realiza o envio da mensagem para o(s) e-mail(s) do Estabelecimento contendo as seguintes informações: <ol style="list-style-type: none"> De: [conta de e-mail]@cielo.com.br <ol style="list-style-type: none"> Para o envio do e-mail será utilizada uma conta específica da CIELO; [Conta de e-mail] a ser definida pela CIELO. Para: informar o campo "E-mail 1" da interface Dados do Chargeback; CC (Cópia): informar os e-mails cadastrados no campo "E-mail 1" ao "E-mail 5" da interface Dados do Chargeback; Assunto do E-mail: CIELO - Solicitação de Documentação – [Motivo do Chargeback] – Código Solicitação Nº [número do processo de Workflow]; <ol style="list-style-type: none"> Informar no lugar [número do processo de Workflow] com o código do processo de Workflow gerado; Informar no lugar [Motivo do Chargeback] com a informação do campo Motivo Chargeback da tela de tratamento de ocorrências (vide Tela Tratamento de Ocorrências); O texto poderá ser cadastrado no sistema. Informações que deverão compor o corpo do e-mail: (vide figura Corpo E-mail): <ol style="list-style-type: none"> Nº Maquineta – informar o campo "Maquineta" do arquivo de importação; Nome EC – informar o campo "Nome EC" do arquivo de importação; Dt Compra – informar o campo "Data Compra" do arquivo de importação; Cartão/TID – informar o campo "Cartão truncado / TID" do arquivo de importação; Valor – informar o campo "Valor" do arquivo de importação; RO – informar o campo "RO" do arquivo de importação; Case – informar o campo "Case" do arquivo de importação; Cód Aut – informar o campo "Cód Aut" do arquivo de importação; NSU/DOC – informar o campo "NSU/DOC" do arquivo de importação; Terminal – informar o campo "Terminal" do arquivo de importação; E-mail de Contato Registrado – informar o campo "E-mail 1" da interface Dados do Chargeback. Documentos Necessários – para cada motivo de Chargeback e

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	12 DE 30


	<p>Segmento, haverá documentos específicos conforme tabela "De/Para Documentos Necessários";</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O campo que deverá constar no corpo do e-mail é a informação da coluna "Documentos Necessário"; 2. Caso o segmento ou o código do Chargeback não estiver na planilha, enviar no corpo do e-mail as informações da aba Outros Segmentos, coluna "Documentos Necessário". <p>xiii. Nº Solicitação - [número do processo de Workflow]:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar no lugar [número do processo de Workflow] com o código do processo de Workflow gerado. <p>xiv. Sistema Neoflow deverá permitir o cadastro do corpo do e-mail para que futuras mudanças sejam realizadas sem intervenção da área de sistemas da TIVIT;</p> <p>xv. Sistema Neoflow deverá cadastrar os campos como entrada no processo de Workflow para ser utilizado em ações de envio de e-mail;</p> <p>xvi. Exemplo modelo de e-mail (modelo de e-mail).</p> <p>3. Fim do caso de uso.</p>
Fluxos Alternativos	N/A

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	13 DE 30

3.2.6. Gerar e-mail manual para Estabelecimento

Caso o sistema identifique que não existe um e-mail cadastrado e válido do Estabelecimento, o analista TIVIT fará o contato com o Estabelecimento e solicitará um e-mail para o envio da solicitação. Após esse contato e com o e-mail atualizado, o mesmo fará o envio da solicitação ao Estabelecimento. Para isso, será disponibilizada uma interface para que o analista possa enviar a solicitação.


RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC006] – Gerar e-mail manual para Estabelecimento
Contexto	Ator principal precisa enviar uma solicitação ao Estabelecimento a fim de solucionar uma dúvida gerada no atendimento da ocorrência.
Ator Primário	Analista TIVIT.
Pré-Condições	Ator principal deve estar autenticado no sistema Neoflow com permissão de acesso ao módulo de Workflow e iniciado um processo.
Pós-Condições	Sistema realiza o envio do e-mail ao Estabelecimento gerador da ocorrência.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> Ator clica no botão Solicitar Informação ao Estabelecimento; Sistema Neoflow exibe a interface para a solicitação ao Estabelecimento em modo inicial (vide Figura Solicitação para o Estabelecimento); <ol style="list-style-type: none"> Sistema preenche os campos de E-mail com o e-mail cadastrado na interface de Dados do Chargeback; Ator preenche o campo "Dados da Solicitação"; Ator clica no botão Concluir; Sistema grava as informações e preenche o grid de "Dados da Ocorrência" conforme abaixo: <ol style="list-style-type: none"> Usuário – informar com o nome do usuário que registrou as informações; Data - Data/hora (dd/mm/aaaa hh:mm:ss) em que a solicitação foi enviada; Tipo - informar "Solicitar Informação"; Acompanhamento – informar com o registro inserido no campo "Dado da Solicitação" da interface de solicitação de informação ao Estabelecimento. Sistema cria status na tela de acompanhamento de tarefas do Workflow como: "Follow-up: Aguardando Resposta do Estabelecimento" (vide Figura Acompanhamento de Tarefas); Sistema realiza o envio do e-mail para o Estabelecimento (vide [UC005] – Gerar e-mail automático para Estabelecimento); Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	<p>Ação 4 do Fluxo Básico: Preenchimento de informações inválidas na interface de Registro de Dúvidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Neoflow identifica que não houve o preenchimento do campo Dados da Solicitação; Neoflow apresenta mensagem informando "Favor Informar os Dados da Solicitação"; Ator deve fechar a tela com a mensagem e corrigir a informação incorreta; Após correção, o fluxo deve retornar para ação 3 do Fluxo Básico; Fim do fluxo alternativo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	14 DE 30

3.2.7. Direcionar atividade para tratamento da CIELO

Após o retorno do Estabelecimento, o analista TIVIT fará a validação dos documentos e se estiverem de acordo encaminhará a atividade para a CIELO.

RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC007] – Direcionar Atividade para tratamento da CIELO
Contexto	Ator principal realiza a conclusão da atividade para encaminhamento da CIELO.
Ator Primário	Analista TIVIT.
Pré-Condições	Ator principal deve estar autenticado no sistema Neoflow com permissão de acesso ao módulo de Workflow, na opção de Atividades em Aberto e iniciado o tratamento de uma atividade.
Pós-Condições	Envio da atividade para tratamento da CIELO.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> Ator acessa o sistema Neoflow na opção Workflow >> Atividades em Aberto; Sistema Neoflow exibe interface com as atividades em aberto de acordo com o perfil do analista (vide figura Atividades em Aberto); Ator seleciona a atividade para tratamento; Sistema Neoflow exibe a interface para tratamento da ocorrência de Chargeback (vide figura Tela Tratamento de Ocorrências); Ator identifica que não é necessária nenhuma intervenção com o Estabelecimento; Ator realiza a conclusão da atividade (vide figura Tela Tratamento de Ocorrências – Conclusão); Ator seleciona no campo "Direcionar para:" a opção para direcionamento para a CIELO; <ol style="list-style-type: none"> Ator seleciona no campo "Direcionar Para:" a opção "CIELO"; Sistema Neoflow desabilita o campo "Motivo da Finalização". Ator clica no botão Concluir; Sistema Neoflow conclui a atividade e o fluxo segue para o tratamento pela CIELO; Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	<p>Ação 5 do Fluxo Básico</p> <p>Fluxo Alternativo 1: Ator identifica que não será possível a comunicação com o Estabelecimento</p> <ol style="list-style-type: none"> Ator identifica que o estabelecimento não retorna com a documentação ou as informações de contato (telefone, e-mail) estão incorretas; Ator não seleciona nenhuma informação no campo "Direcionar para:"; Sistema Neoflow habilita o campo "Motivo da Finalização"; Ator informa o motivo da finalização; Ator clica no botão Concluir; Sistema Neoflow finaliza o processo; Seguir para a ação 10 do Fluxo Básico.


	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	15 DE 30

3.2.8. Disponibilizar módulo de e-mail no Workflow

Os estabelecimentos envolvidos no processo de Chargeback deverão responder os e-mails gerados pelo sistema Neoflow conforme descrito nos **Requisitos 5 e 6**. O sistema Neoflow ao receber essa mensagem, vinculará ao processo de Workflow através da chave criada no assunto e no corpo do e-mail, e disponibilizará essa informação para que o analista TIVIT possa visualizar essas informações, bem como o anexo caso seja enviado.

Para isso será necessária a disponibilização do módulo de e-mail vinculada ao processo de Workflow. O analista TIVIT a qualquer momento poderá responder a mensagem ao Estabelecimento solicitando informações adicionais.


RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC008] - Disponibilizar módulo de e-mail no Workflow
Contexto	Ator principal acessa o módulo de e-mail vinculado ao processo de Workflow para visualizar a resposta do Estabelecimento, e se necessário responder a mensagem.
Ator Primário	Analista TIVIT.
Pré-Condições	Ator principal deve estar autenticado no sistema Neoflow com permissão de acesso ao módulo de Workflow, na opção de Atividades em Aberto e iniciado o tratamento de uma atividade.
Pós-Condições	Visualização do e-mail respondido pelo Estabelecimento.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Neoflow disponibiliza o módulo de e-mail vinculado ao Workflow para visualização das mensagens (vide Módulo de E-mail); 2. Ator acessa o módulo de e-mail para visualização da mensagem (vide Interface Módulo de E-mail); 3. Ator visualiza a mensagem enviada pelo Estabelecimento; 4. Ator se necessário responde o e-mail ao Estabelecimento; 5. Ator seleciona o botão Voltar; 6. Ator continua a análise do processo; 7. Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	N/A

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	16 DE 30

3.2.9. Tratar Atividade - CIELO

Após a validação da documentação enviada pelo Estabelecimento a atividade será encaminhada para a CIELO realizar a análise. Para isso será disponibilizado a ferramenta Neoflow com o módulo de Workflow para a análise e tratamento do processo.


RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC009] – Tratar Atividade
Contexto	Ator principal precisa visualizar as atividades que estão delegadas para o seu perfil para iniciar o tratamento.
Ator Primário	CIELO.
Pré-Condições	Ator principal deve estar autenticado no sistema Neoflow com permissão de acesso ao módulo de Workflow, na opção de Atividades em Aberto e iniciado o tratamento de uma atividade.
Pós-Condições	Tratamento das atividades de acordo com o perfil da CIELO.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> Ator acessa o sistema Neoflow na opção Workflow >> Atividades em Aberto; Sistema Neoflow exibe interface com as atividades em aberto de acordo com o perfil do usuário (vide figura Atividades em Aberto); Ator seleciona a atividade para tratamento; Sistema Neoflow exibe a interface para tratamento da ocorrência de Chargeback (vide Figura Tela Tratamento de Ocorrências - CIELO); Ator realiza a conferência da documentação enviada pela TIVIT; Ator realiza a conclusão do processo sem o direcionamento para a TIVIT; <ol style="list-style-type: none"> Sistema identifica que não foi selecionada a opção TIVIT no campo "Direcionar para". Sistema habilita o campo "Concluído com sucesso?" com as seguintes opções: Sim/Não; Ator seleciona a opção "Sim" no campo "Concluído com sucesso?"; Ator clica no botão Concluir; Sistema Neoflow identifica a opção selecionada no campo "Concluído com sucesso?" e envia ação de e-mail de acordo com essa opção; Sistema Neoflow conclui o processo relacionado a essa ocorrência; Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	<p>Ação 6a do Fluxo Básico</p> <p>Fluxo Alternativo 1 – CIELO direciona a atividade para análise TIVIT</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistema identifica que foi selecionada a opção TIVIT no campo "Direcionar para"; Sistema direciona a atividade para análise da TIVIT; Seguir para a ação 12 do Fluxo Básico; Fim do Fluxo Alternativo. <p>Ação 8 do Fluxo Básico</p> <p>Fluxo Alternativo 2 – Usuário seleciona a opção "Não" no campo "Concluído com sucesso?".</p> <ol style="list-style-type: none"> Ator seleciona a opção "Não" no campo "Concluído com sucesso?"; Sistema Neoflow habilita o campo "Motivo da Rejeição"; Ator seleciona o motivo da rejeição; Ator clica no botão Concluir; Sistema Neoflow identifica a opção selecionada no campo "Motivo da Rejeição" e envia ação de e-mail de acordo com essa opção; Seguir para a ação 11 do fluxo básico; Fim do fluxo alternativo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	17 DE 30

3.2.10. Responder E-mail

Os estabelecimentos envolvidos no processo de Chargeback deverão responder os e-mails gerados pelo sistema Neoflow. A partir da resposta do e-mail o sistema Neoflow vinculará a mensagem ao processo de Workflow e atualizará o status do processo na tela de atividades em aberto.

RELATÓRIO DE CASO DE USO	
Caso de Uso	[UC010] – Responder E-mail
Contexto	Estabelecimento responde a mensagem e inclui anexo caso seja necessário.
Ator Primário	Estabelecimento.
Pré-Condições	Ator principal ter recebido um e-mail com a solicitação do Chargeback.
Pós-Condições	Resposta do e-mail efetuada pelo Estabelecimento.
Fluxo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ator acessa e-mail recebido pelo Neoflow contendo as informações sobre a solicitação gerada; 2. Ator responde o e-mail e caso seja necessária inclui os anexos com a documentação; 3. Sistema Neoflow identifica a mensagem recebida; 4. Sistema Neoflow identifica no assunto ou no corpo do e-mail a chave para o vínculo ao processo; 5. Sistema Neoflow disponibiliza a mensagem e os anexos no módulo de e-mail disponível no Workflow; 6. Sistema atualiza status na tela de acompanhamento de tarefas do Workflow como: "Follow-up: E-mail Respondido" (vide Figura Acompanhamento de Tarefas); 7. Ator atualiza o grid de acompanhamentos da interface dados da ocorrência, com as seguintes informações: <ol style="list-style-type: none"> a. Usuário – informar "Estabelecimento"; b. Data – data/hora (dd/mm/aaaa hh:mm:ss) em que o e-mail foi respondida; c. Tipo – informar "Retorno da Solicitação"; d. Acompanhamento – informar "Respondido através de e-mail". 8. Fim do caso de uso.
Fluxos Alternativos	<p>Ação 4 do Fluxo Básico</p> <p>Fluxo Alternativo 1 – Sistema Neoflow identifica que não existe a chave com o número do processo no assunto ou no corpo do e-mail</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Neoflow identifica a ausência da chave com o número do processo no assunto ou no corpo do e-mail; 2. Sistema Neoflow não realizará o vínculo da mensagem ao processo de Workflow; 3. Sistema Neoflow disponibilizará essa mensagem através da opção de lista de e-mail que será cadastrada na ferramenta; 4. Fim do fluxo alternativo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	18 DE 30

3.2.11. Gerar Relatórios.

Segue abaixo o layout para o desenvolvimento das visões de dashboard e relatórios para acompanhamento operacional. Em cada aba da planilha contém os conceitos que serão utilizados em cada visão.



ANG-FOR-001-003-V
3-BPOSIS-10127-ANE


3.2.12. Gerar retorno de base.

Diariamente ao final do expediente da operação a CIELO precisará receber as informações com o resultado do trabalho realizado no dia. Para isso, será criado um processo de retorno de base com as informações de tratamento dos processos, conforme layout abaixo:



ANG-FOR-001-003-V
3-BPOSIS-10127-ANE

- Serão adicionados três (03) campos ao final do arquivo de importação, com as seguintes características:
 - **Status** – status atual do processo (Iniciado/Concluído);
 - **Motivo Finalização** – informação do campo “Motivo Finalização” para os casos em que o analista não conseguiu o contato com o Estabelecimento;
 - **Acompanhamento** – sistema irá informar o último acompanhamento registrado no processo de Workflow.
- O sistema Neoflow irá gerar um arquivo com o nome “CIELO_RETORNO_BASE_DDMMAAAA.txt” na pasta do servidor de arquivos da operação <<caminho a ser definido>>.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	19 DE 30

3.2.13. Gerar Dashboard para acompanhamento operacional.

Criação de um Dashboard contendo informações de processos para que a área operacional e CIELO possa realizar a gestão a vista da operação. Serão criadas duas visões conforme abaixo:

- **Visão Linha do Tempo** – Exibirá informações dos processos registrados de acordo com a linha do tempo estabelecida pela CIELO;
- **Visão Mês** – Exibirá resultado acumulado do mês vigente.


Visão Linha do Tempo

Essa visão informará a quantidade de processos **pendentes** de acordo com a linha do tempo estabelecida pela CIELO. A atualização das informações deverá acontecer a cada "x" tempos de acordo com a parametrização da Visão.



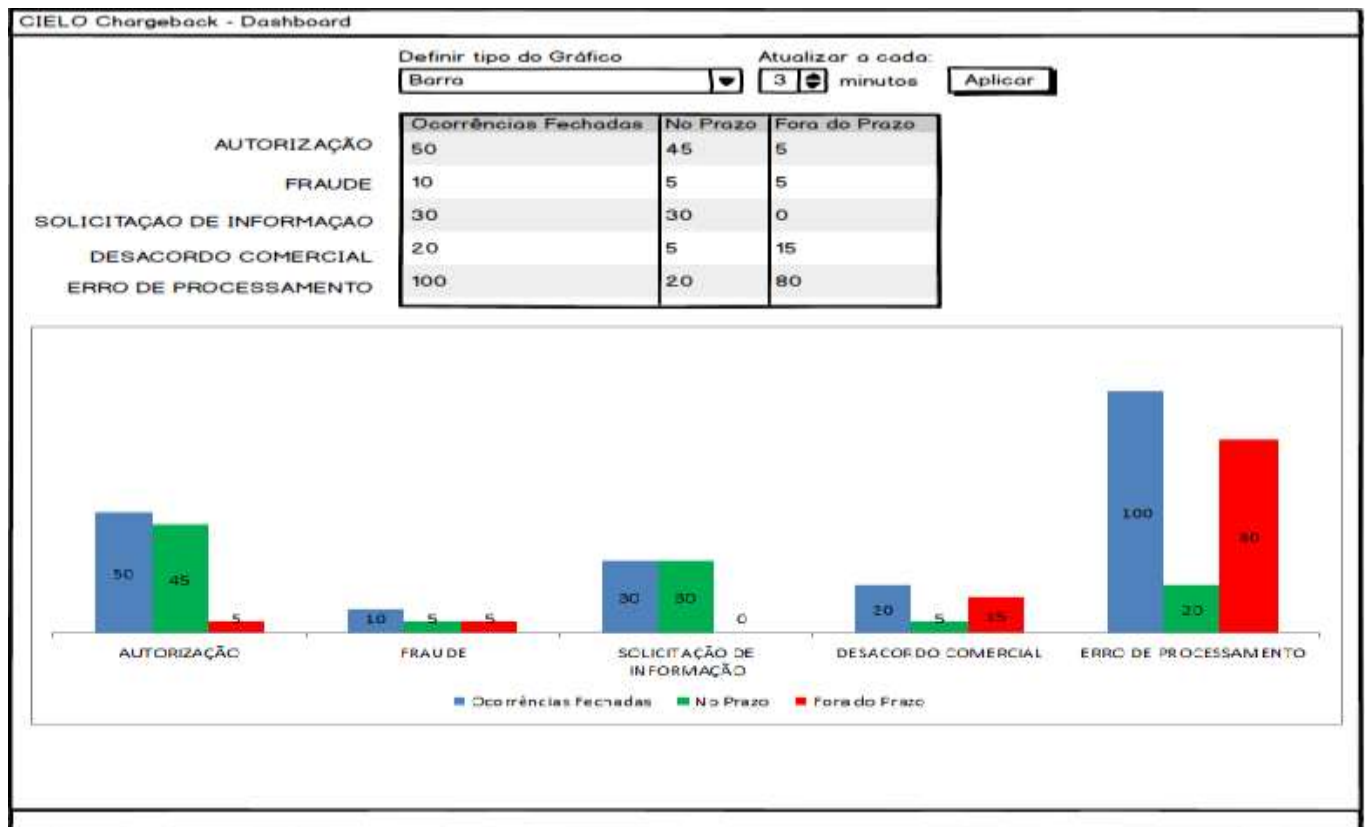
Detalhamento dos campos da Grid:

Campo	Detalhamento
Fora do Prazo	Dos processos que foram abertos, quantas já estão fora do prazo.
D1	Dos processos que foram abertos, quantas estão em D+1 em relação à data de criação do processo.
Entre D1 e D5	Dos processos que foram abertos, quantos estão entre D1 e D5 em relação à data de criação do processo.
Entre D5 e D10	Dos processos que foram abertos, quantas estão entre D5 e D10 em relação à data de criação do processo.
Entre D10 e D15	Dos processos que foram abertos, quantas estão entre D10 e D15 em relação à data de criação do processo.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	20 DE 30

Visão Mês

Essa visão informará a quantidade de processos que foram **resolvidas** no mês vigente indicando se a resolução foi dentro do prazo ou fora do prazo. A atualização das informações deverá acontecer a cada "x" tempos de acordo com a parametrização da Visão.




Detalhamento dos campos da Grid:

Campo	Detalhamento
Processos Fechados	Quantidade de processos que foram resolvidas no mês corrente.
No Prazo	Quantidade de processos que foram resolvidas no mês dentro do prazo.
Fora do Prazo	Quantidade de processos que foram resolvidas no mês fora do prazo.

Detalhamento dos campos:

Campo	Tipo	Detalhamento
Definir tipo do Gráfico	Combo	Exibir uma lista com os principais tipos de gráficos: <ul style="list-style-type: none"> • Coluna • Linha • Pizza • Barra
Atualizar a cada:	Inteiro	Quantidade de minutos para atualização do gráfico. 1 a 10.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	21 DE 30

Funcionalidades:

Controle	Detalhes
Botão Aplicar	Serão exibidas as informações na grid e gerado o gráfico de acordo com o macro processo selecionado. A atualização das informações ocorrerá de acordo com o valor estabelecido no campo "Atualizar a cada:".

Visão Arquivo de Importação

Essa visão informará a quantidade de processos **pendentes** e **concluídos** conforme a linha do tempo estabelecida pela CIELO de acordo com o arquivo de importação selecionado.

CIELO Chargeback - Dashboard						
Arquivo de Importação		Status		Aplicar		
	AUTORIZAÇÃO	FRAUDE	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	DESACORDO COMERCIAL	ERRO DE PROCESSAMENTO	TOTAL
Fora do Prazo	5	1	2	10	20	43
D1	1	0	2	2	3	22
Entre D1 e D5	0	0	1	5	3	13
Entre D5 e D10	5	2	3	5	8	54
Entre D10 e D15	11	3	8	22	34	132
Total	22	11	16	44	69	132

Detalhamento dos campos da Grid:

Campo	Detalhamento
Fora do Prazo	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão fora do prazo.
D1	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão em D1.
Entre D1 e D5	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão entre D1 e D5.
Entre D5 e D10	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão entre D5 e D10.
Entre D10 e D15	De acordo com o status selecionado (Concluído ou Iniciado), informar a quantidade que estão entre D10 e D15.


Detalhamento dos campos:

Campo	Tipo	Detalhamento
Arquivo de Importação	Combo	Exibir os mailings que foram importados para o Neoflow.
Status	Combo	Exibir os status do processo (INICIADO/CONCLUÍDO).

Funcionalidades:

Controle	Detalhes
Botão Aplicar	Serão exibidas as informações na grid de acordo com o mailing e status selecionado.


O sistema Neoflow deverá permitir que ao selecionar qualquer linha da visão do Dashboard, o mesmo acesse o detalhe das informações do processo, conforme modelo apresentado no relatório

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	22 DE 30

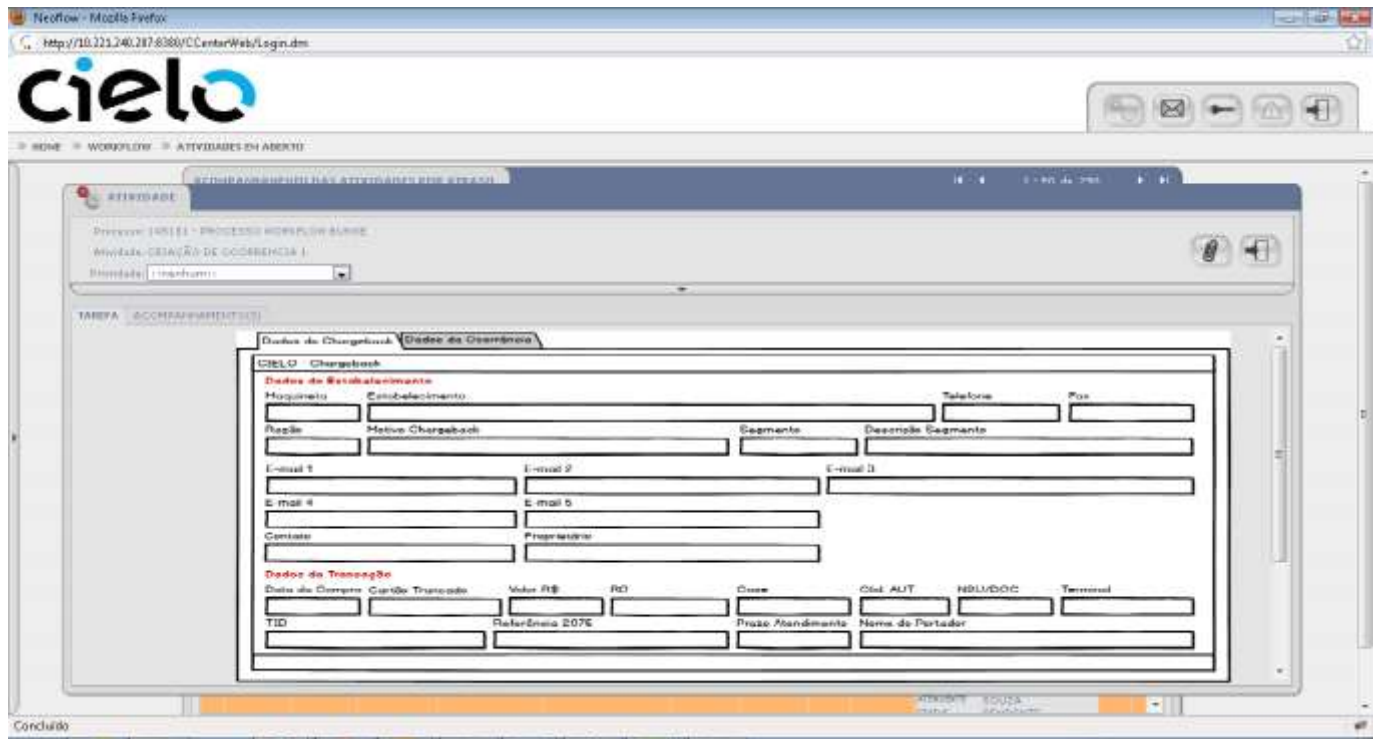
Analítico, podendo ser exportado para o Excel.

Além das visões acima, o Sistema Neoflow deverá fornecer as informações abaixo para o controle operacional TIVIT:

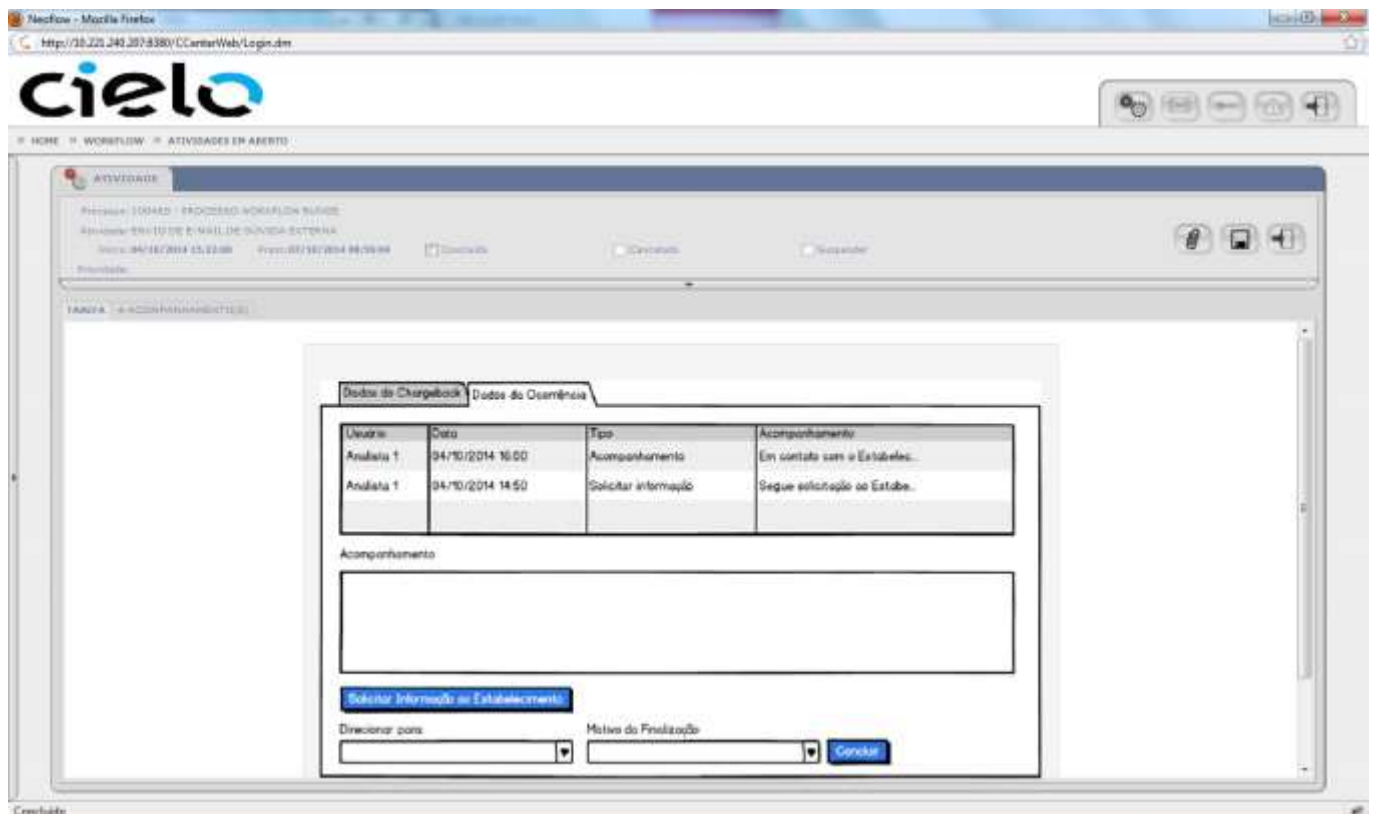
- Quantidade de processos que foram direcionados para o Estabelecimento de forma automática (conforme **Requisito 05**), sem intervenção operacional;
- Quantidade de processos que não foram enviados de forma automática, conforme descrito no item anterior, e que estão aguardando o contato pelo analista TIVIT;
- Quantidade de processos que estão aguardando a documentação pelo Estabelecimento;
- Quantidade de processos que estão aguardando a conclusão pela CIELO.


	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	24 DE 30

4.1.2. FIGURA 02 – Tela tratamento de ocorrências

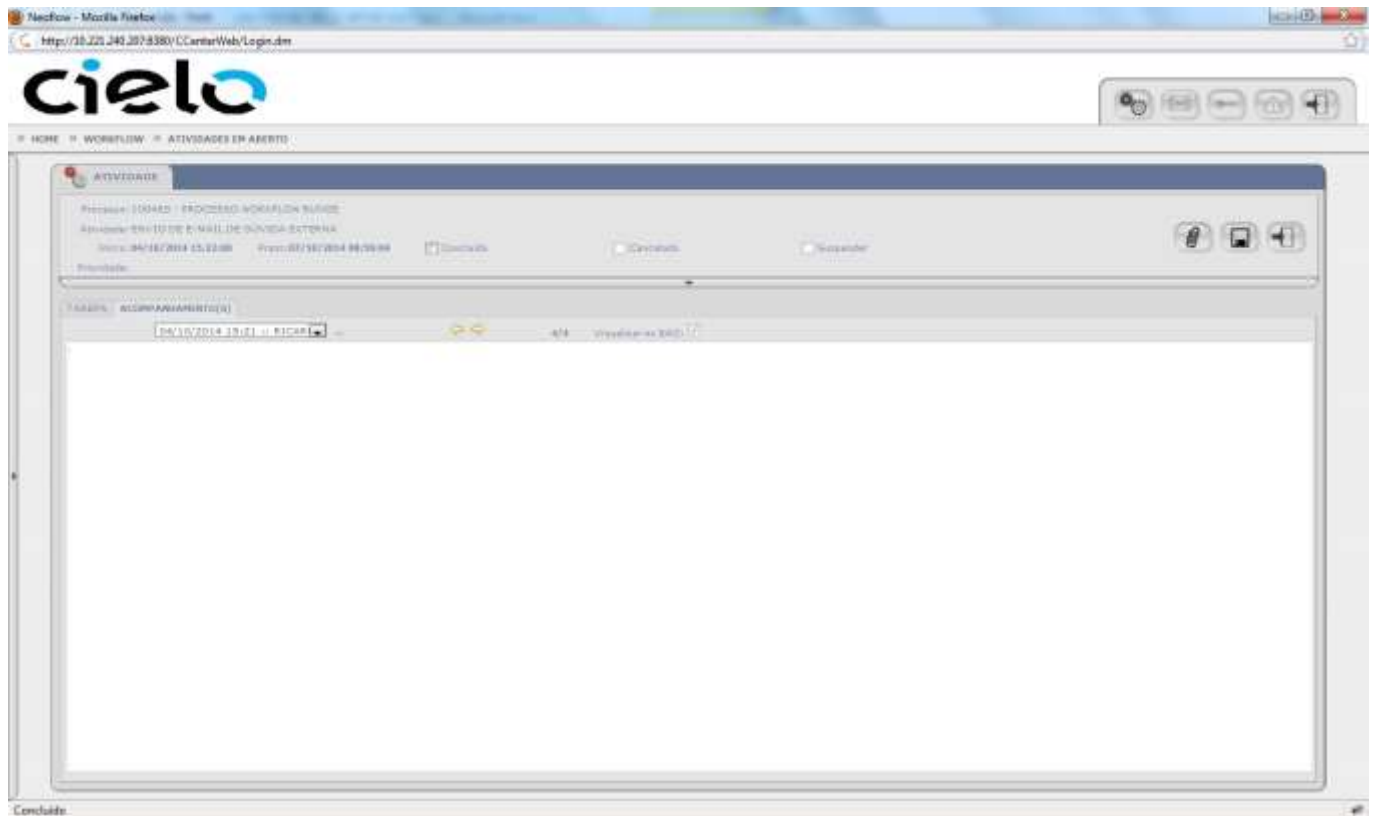


4.1.3. FIGURA 03 – Tela tratamento de ocorrências – conclusão

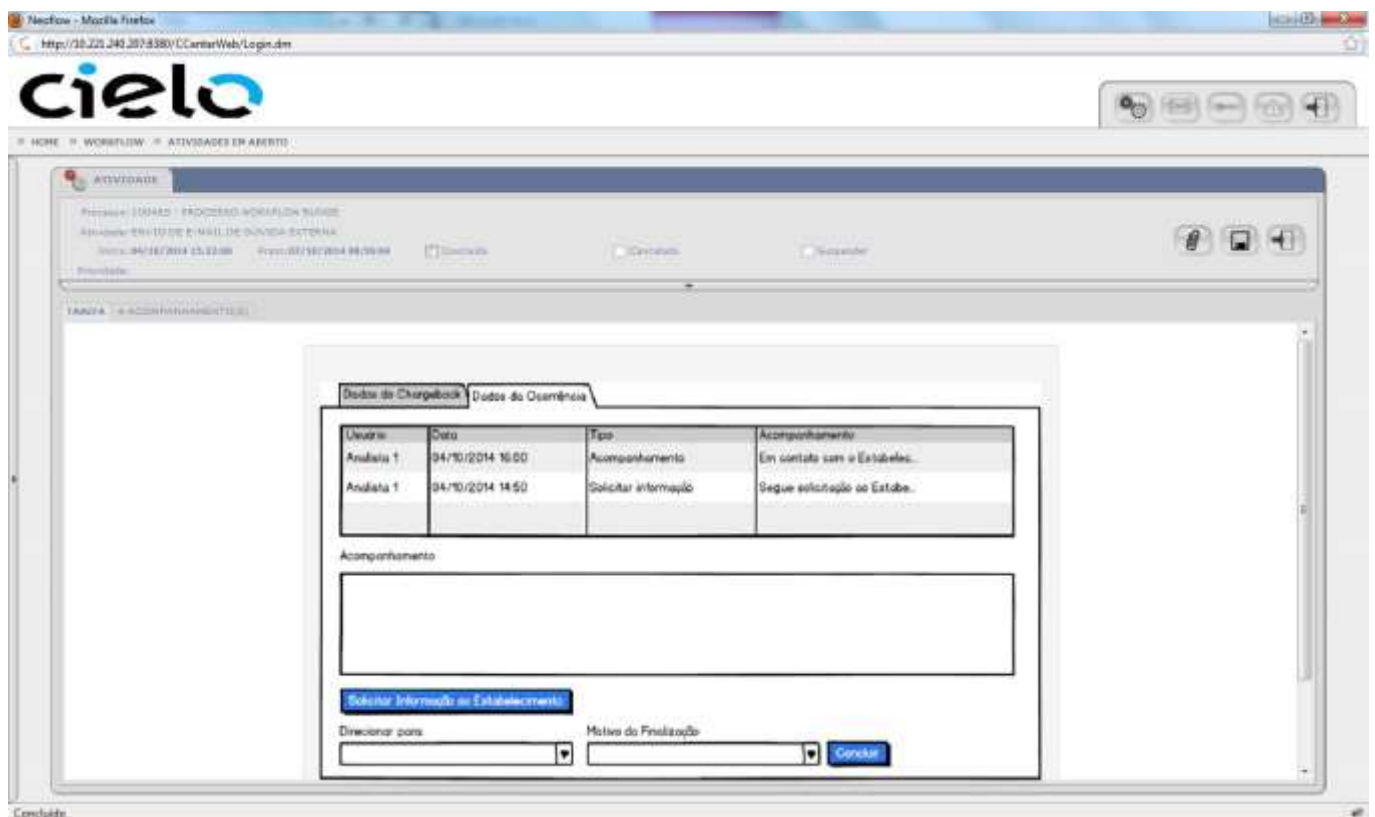



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	25 DE 30

4.1.4. FIGURA 04 – Tela de acompanhamentos do workflow



4.1.5. FIGURA 05 – Tela de dados da ocorrência



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	26 DE 30

4.1.6. FIGURA 06 – Corpo do e-mail

De: Doc Intercambio Mastercard [mailto:docintercambiomastercard@cielo.com.br]

Enviada em: segunda-feira, 24 de março de 2014 09:04

Para: 'TESOURARIA@ALBERTOGENTLEMAN.COM'

Assunto: CIELO - Solicitação de Documentação - Desacordo Comercial



Prezado Cliente,

1037173276-ALBERTO GENTLEMAN

Recebemos Contestação do Banco Emissor iniciada através do portador do cartão referente a **Mercadoria Defeituosa/Não Confere com a Descrição**, solicitamos a gentileza de nos enviar a documentação comprobatória da referida transação.

DT COMPRA	CARTÃO/TID	VALOR	RO	CASE	CÓD AUT	NSU/DOC	TERMINAL
30/11/2013	522840*****4927	4.262,00	4131130	1738572	005772	562600	78118417

Documentos Necessários:

Dados do Portador: Nome do Titular do Cartão, Nome cadastrado no site, CPF, Email, Endereço, telefone fixo e celular (se houver). **Dados da Compra:** Detalhes da Mercadoria solicitada e adquirida para que possamos comprovar ao portador do cartão que confere com o solicitado

Nº Solicitação: 123456

E-mail de contato registrado:

TESOURARIA@ALBERTOGENTLEMAN.COM

O prazo de retorno é de até 05 dias úteis através do e-mail: docintercambiomastercard@cielo.com.br

É importante o envio desta cópia para comprovar ao Banco Emissor do cartão de crédito a venda efetuada em seu estabelecimento.

*Após esse procedimento, guarde o comprovante de envio de documento solicitado.


Favor nos enviar a resposta através deste e-mail, informando o número do case no campo assunto.

Importante: Apresentação da documentação pelo cliente, não garante que o debito não será efetivado na sua agenda financeira.

O Banco Emissor fará análise da documentação e poderá rejeita-la, dando continuidade a contestação do portador.


Por medida de segurança, não estamos informando o número completo do cartão.

Atenciosamente,
Gerência de Intercâmbio.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	27 DE 30

RES: CIELO - Solicitação de Documentação - Desacordo Comercial - Mensagem (HTML)

De: Doc Intercambio Mastercard [mailto:docintercambio@cielo.com.br] <TESOURARIA@ALBERTOGENTLEMAN.COM>
 Enviada em: segunda-feira, 24 de março de 2014 09:04
 Para: 'TESOURARIA@ALBERTOGENTLEMAN.COM'
 Assunto: CIELO - Solicitação de Documentação - Desacordo Comercial



Prezado Cliente,

1037173276-ALBERTO GENTLEMAN

Recebemos Contestação do Banco Emissor iniciada através do portador do cartão referente a **Mercadoria Defeituosa/Não Confere com a Descrição**, solicitamos a gentileza de nos enviar a documentação comprobatória da referida transação.

Dr Compra	Cartão ID	Valor	RO	Casa	Cod Aut	NSU DOC	Terminal
03/11/2013	522846*****8927	4.362,00	4031138	1708372	005772	562800	78018417


Documentos Necessários:

Dados do Portador: Nome do Titular do Cartão, Nome cadastrado no site, CPF, Email, Endereço, telefone fixo e celular (se houver).
Dados da Compra: Detalhes da Mercadoria solicitada e adquirida para que possamos comprovar ao portador do cartão que confere com o solicitado

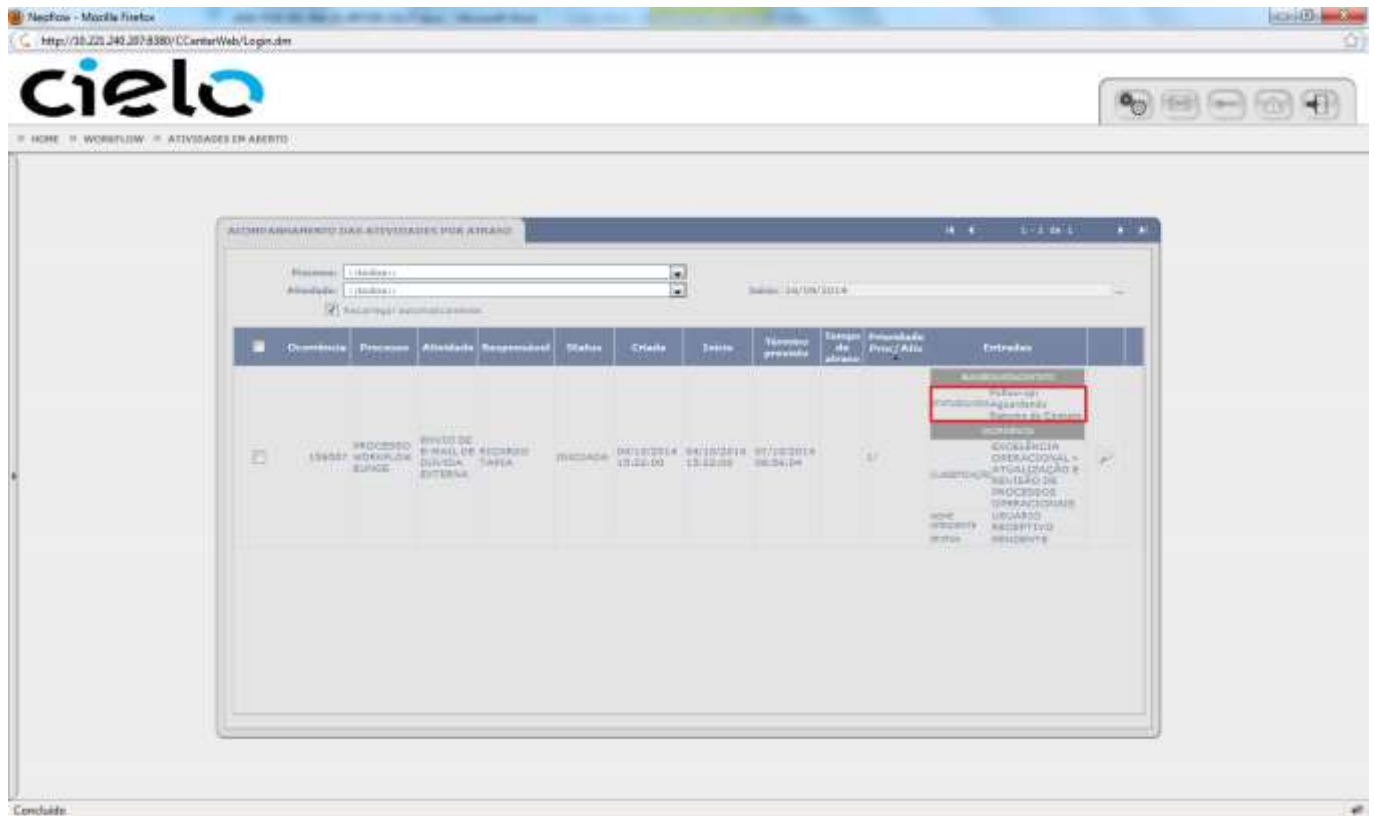
Nº Solicitação: 123456

E-mail de contato registrado:
TESOURARIA@ALBERTOGENTLEMAN.COM

1 Mais informações sobre Doc Intercambio Mastercard.

	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	28 DE 30

4.1.7. FIGURA 07 – Acompanhamento de tarefas



4.1.8. FIGURA 08 – Solicitação para o estabelecimento

CIELO - Solicitação para Estabelecimento

E-mail 1

E-mail 2


E-mail 3

E-mail 4

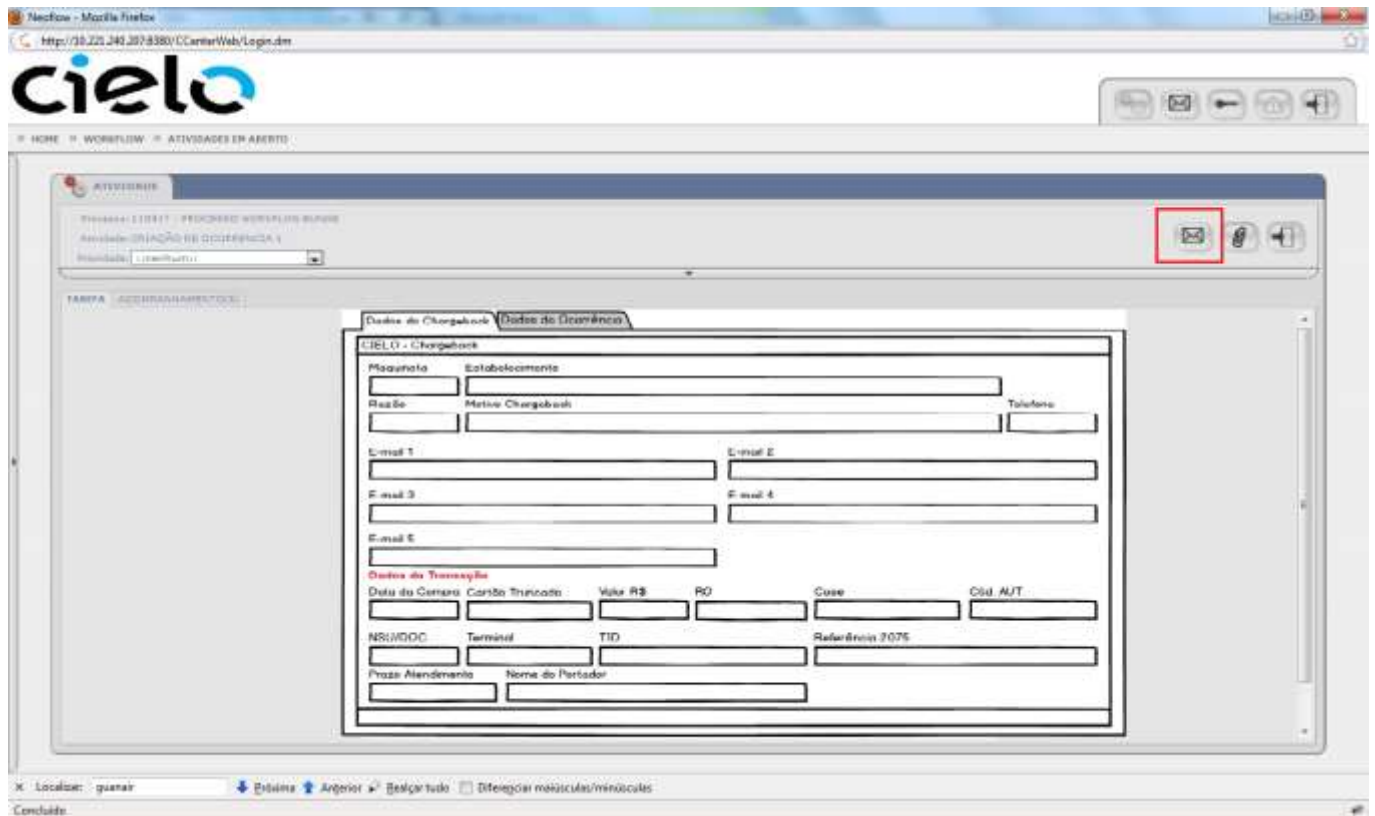
Dados da Solicitação

Voltar

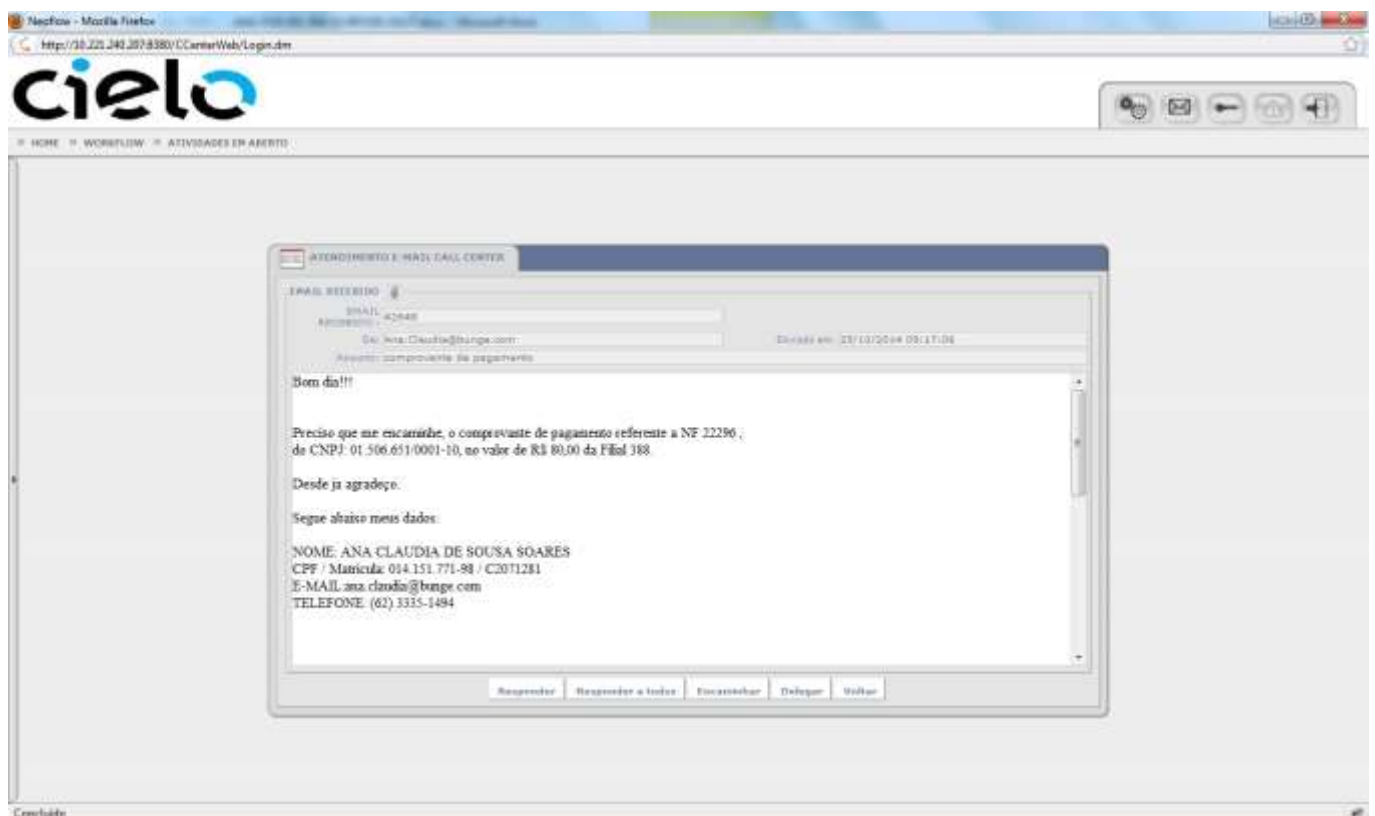
Concluir


	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	29 DE 30

4.1.9. FIGURA 09 – Módulo de E-mail

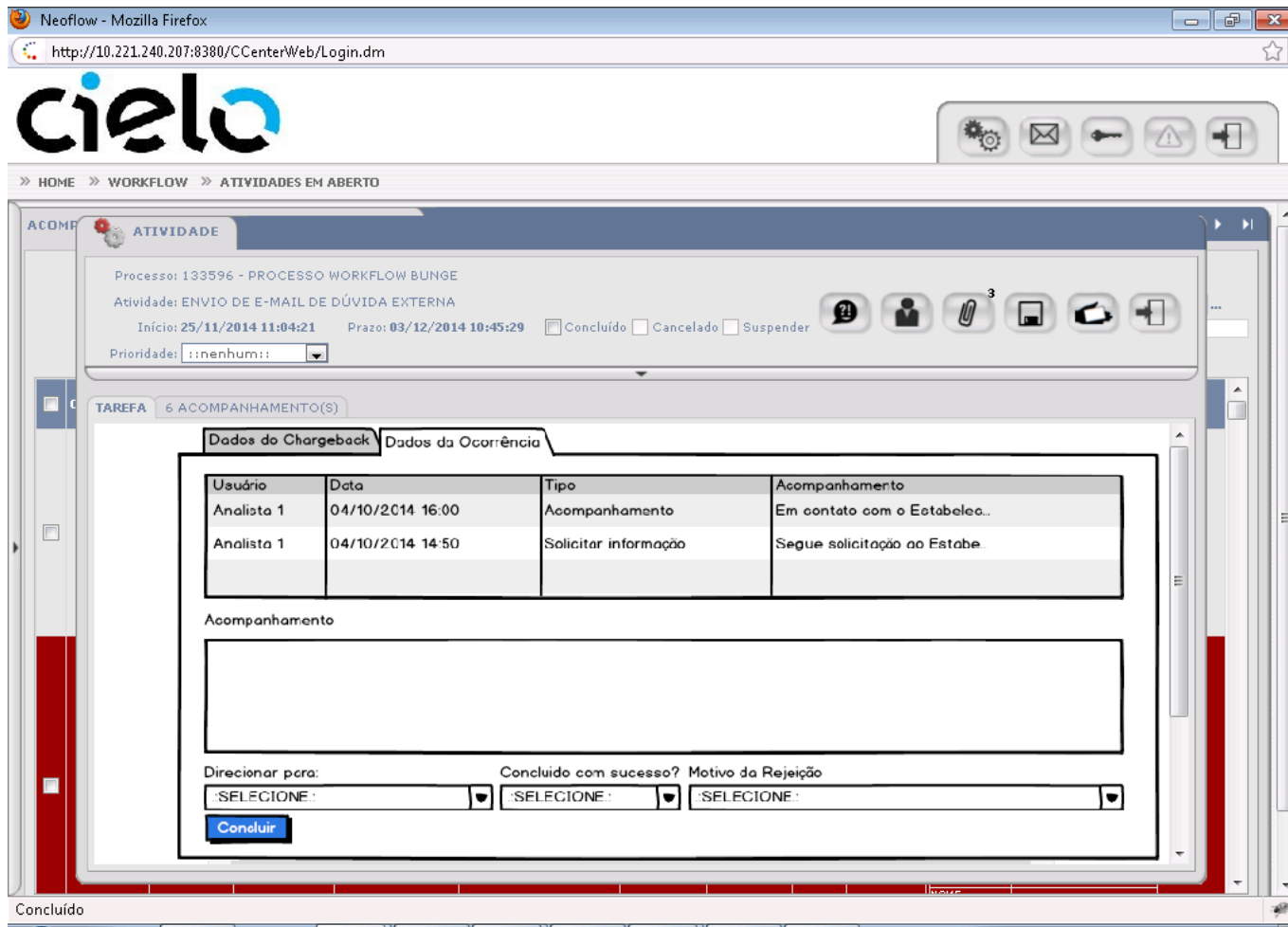


4.1.10. FIGURA 10 – Interface Módulo E-mail



	FORMULÁRIO	CÓDIGO	REVISÃO
		AQS-FOR-001-003	1
	ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	PÁGINA
		SETORIAL	30 DE 30

4.1.11. FIGURA 11 – Tela de tratamento atividades – CIELO



The screenshot shows a web browser window with the URL `http://10.221.240.207:8380/CCenterWeb/Login.dm`. The page header features the 'cielo' logo and a navigation bar with links: HOME, WORKFLOW, and ATIVIDADES EM ABERTO. The main content area is titled 'ATIVIDADE' and displays details for a process: 'Processo: 133596 - PROCESSO WORKFLOW BUNGE' and 'Atividade: ENVIO DE E-MAIL DE DÚVIDA EXTERNA'. It includes a start date of '25/11/2014 11:04:21', a deadline of '03/12/2014 10:45:29', and a priority dropdown set to 'nenhum'. A toolbar with icons for help, user, attachments (3), and other actions is visible. Below this, a 'TAREFA' section shows '6 ACOMPANHAMENTO(S)'. Two tabs, 'Dados do Chargeback' and 'Dados da Ocorrência', are present. The 'Dados da Ocorrência' tab contains a table with two rows of activity data.

Usuário	Data	Tipo	Acompanhamento
Analista 1	04/10/2014 16:00	Acompanhamento	Em contato com o Estabelec...
Analista 1	04/10/2014 14:50	Solicitar informação	Segue solicitação ao Estabe...

Below the table is a large text area for 'Acompanhamento'. At the bottom, there are three dropdown menus for 'Direcionar para:', 'Concluído com sucesso?', and 'Motivo da Rejeição', each with a 'SELECIONE:' placeholder. A 'Concluir' button is located at the bottom left of the form.

5. EXCLUSÕES

6. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

- O Sistema Neoflow deverá estar com a identidade visual da CIELO;
- As interfaces deverão ser desenvolvidas para uma resolução de 1.024 x 768 pixels;