15/12/2025 10:37 1/15 Manter Ação de Cobrança



# Manter Ação de Cobrança

O objetivo desta funcionalidade é manter os dados cadastrados sobre ação de cobrança, evitando a emissão de aviso de corte para cliente que possua CPF/CNPJ válido, e que, algum dia, já foi enviado para o SPC ou SERASA. A funcionalidade pode ser acessada no caminho: **GSAN > Cobrança > Ação de Cobrança > Manter Acao de Cobrança**.

Feito isso, o sistema acessa a tela de filtro abaixo:

#### Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

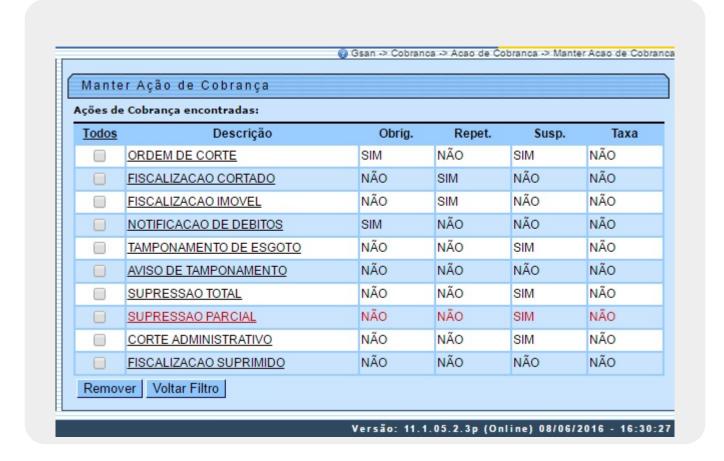
Last update: 11/01/2019 17:24	ajuda:cobranca:manter_acao_de_cobranca https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:cobranca:manter_acao_de_cobranca

15/12/2025 10:37 3/15 Manter Ação de Cobrança

Para filtrar a ação de cobrança, informe os dado	s abaixo:			<b>✓</b> Atua
Descrição da Ação de				
Cobrança:				
Núm. Dias de Validade da Ação:				
Ação Predecessora:			•	
Núm. Dias entre a Ação e Predec.:				
Tipo de Doc. a ser Gerado:			•	
Sit. da Lig. de Água dos Imóveis:		•		
Sit. da Lig. de Esgoto dos		▼		
Imóveis:	<u> </u>			
Criterio de Copranca:	9.			
<b>⊗</b>	_			
Tipo de Serviço:	9.			
S S				
Compõe o Cronograma:	Sim	○ Não		
Ordem no Cronograma:				
Ação Obrigatória:	Sim	○ Não		
Pode ser Repetida no Ciclo:	Sim	○ Não		
Provoca Suspen. de Abast.:	Sim	○ Não		
Considera Débitos a Cobrar:	Sim	○ Não		
Considera Créditos a Realizar:	Sim	○ Não		
Considera Notas Promissória:	Sim	Não		
Considera Acrésc. por Impont.:	Sim	Não		
Gera Taxa:	Sim	Não		
Pode Emitir Boletins de Cadastro:	Sim	Não		
Pode Exec. para Imóv. sem Déb.:	Sim	Não		
Usa Metas no Cronograma:	Sim	Não		
Usa Ordenamento:				
No Cronograma:	Sim	Não		
Nas Eventuais:	Sim	Não		
Situação do Débito Interfere na Situação da	Sim	Não		
Ação: Limite de Dias para Remuneração de Terceiros:				
Seleção ordenando por valor decrescente:	Sim	Não		
Validar por item cobrado:	Sim	○ Não		
Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido:	Sim	Não		
Enviar Mensagem:				
Por SMS:	Sim	Não		
Por Email:	Sim	Não		
Indicador de Uso:	Ativo	O Inativo	Todos	
Limpar Cancelar				Fil

Informe os campos que deseja filtrar (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **aqui**) e clique no botão **Filtrar**.

Em seguida, o sistema exibe a tela resultante do filtro.



Para remover um item cadastrado, marque o checkbox (opcionalmente pode-se marcar no *link*Todos para remover todos os itens filtrados), e, em seguida, clique no botão Remover.

Para atualizar um item, clique no *link* do campo Descrição e será exibida a tela Atualizar Ação de Cobrança, abaixo. No caso da MANAM, a tela de atualização contém campos diversos, conforme modelo AQUI.

15/12/2025 10:37 5/15 Manter Ação de Cobrança

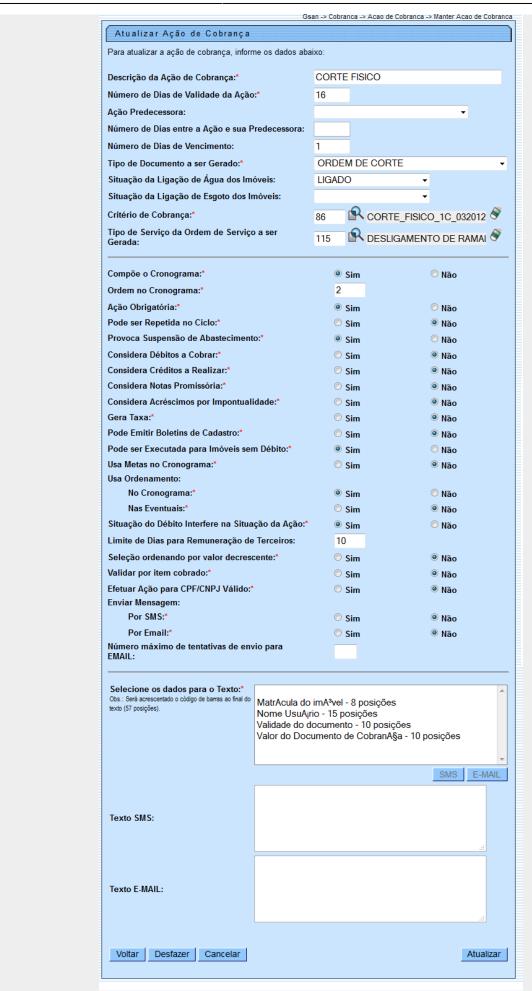
				_	
Descrição da Ação de Cobrança:*	SUPRE	ESSAO TOTAL			
Número de Dias de Validade da Ação:*	180				
Ação Predecessora:					•
Número de Dias entre a Ação e sua Predecessora:					
Número de Dias de Vencimento:	60				
Tipo de Documento a ser Gerado:*	ORDE	M DE SUPRESSA	O TOTAL	-	
Situação da Ligação de Água dos Imóveis:	CORT	ADO •	•		
Situação da Ligação de Esgoto dos Imóveis:		-			
Critério de Cobrança:*	160463	SUPRESSA	0 60 FAT CORT	ELIG	<b>S</b>
Tipo de Serviço da Ordem de Serviço a ser Gerada:	245	SUPRESSA	0		8
Ordem no Cronograma:*	100				
Compõe o Cronograma:*		Sim	© 1	Não	
Ação Obrigatória:*		© Sim	<ul><li></li></ul>	Não	
Pode ser Repetida no Ciclo:*		○ Sim	<ul><li>O</li></ul>	Não	
Provoca Suspensão de Abastecimen	to:*	Sim	© 1	Não	
Considera Débitos a Cobrar:*		○ Sim	<ul><li>O</li></ul>	Não	
Considera Créditos a Realizar:		Sim     ■	<ul><li>I</li></ul>	Não	
Considera Notas Promissória:		Sim	<ul><li>I</li></ul>	Não	
Considera Acréscimos por Impontua	idade:*	Sim	<ul><li>I</li></ul>	Não	
Gera Taxa:*		Sim	<ul><li>I</li></ul>	Não	
Pode Emitir Boletins de Cadastro:*		Sim	<ul><li>I</li></ul>	Não	
Pode ser Executada para Imóveis ser Débito:*	m	○ Sim	<b>©</b>	Não	
Usa Metas no Cronograma:*		Sim	• I	Não	
Usa Ordenamento:					
No Cronograma:*		Sim	<ul><li>I</li></ul>	Não	
Nas Eventuais:*	~	Sim	<ul><li>I</li></ul>	Não	
Situação do Débito Interfere na Situação:*		Sim	<ul><li>I</li></ul>	Não	
Limite de Dias para Remuneração de Terceiros:					
Seleção ordenando por valor decreso	cente:*	Sim	<b>©</b>		
Validar por item cobrado:*		Sim .	<b>©</b>	Não	
Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido:*		Sim	<ul><li>I</li></ul>	Não	

Faça as modificações que julgar necessárias e, em seguida, clique no botão Atualizar

#### Mensagem SMS / E-mail (Cobrança)

Para as empresas que utilizam a versão do GSAN em Postgree, foram alteradas as funcionalidades **Inserir Ação de Cobrança** e **Manter Ação de Cobrança**, para gerar o indicador de envio de mensagem por SMS, ou por E-Mail, com número máximo de tentativas de envio. Desse modo, uma ação poderá estar associada ao envio de SMS e/ou E-Mail. Esse tipo de ação não deve gerar ordens de serviço, nem ter o indicador de cronograma igual a **SIM**. Além disso, não deve ter sucessora e nem predecessora. Caso a indicação de mensagem esteja selecionada como **SIM**, é obrigatório informar a mensagem por extenso.

15/12/2025 10:37 7/15 Manter Ação de Cobrança



Last update:

11/01/2019 17:24

ajuda:cobranca:manter\_acao\_de\_cobranca https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:cobranca:manter\_acao\_de\_cobranca

Antes de atualizar as ações de cobrança conforme os dados informados nos campos para as duas versões, o sistema efetua algumas verificações:

Verificar existência de dados:

1.

Caso não exista a tabela na base de dados, o sistema exibe a mensagem: Tabela «nome da tabela» inexistente e cancela a operação.

2. Caso a tabela esteja sem dados, o sistema exibe a mensagem: Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção e cancela a operação.

Verificar existência de ação com mesma ordem:

1.

Caso exista alguma ação de cobrança cadastrada com a mesma ordem no cronograma, o sistema exibe a mensagem: Ação de Cobrança «xxxxxxxx» já cadastrada com o número de ordem no cronograma informado.

Verificar se ação compõe o cronograma:

Caso o indicador de Ação Obrigatória esteja selecionado como Sim e o indicador de Compõe o cronograma esteja selecionado como Não, o sistema exibe a mensagem: Ação com indicador de Obrigatória deve compor o cronograma.

Verificar existência do critério de cobrança:

1.

Caso o critério de cobrança informado não esteja cadastrado, o sistema exibe a mensagem: Critério de Cobrança inexistente.

Verificar existência do tipo de serviço:

Caso o tipo de serviço informado não esteja cadastrado, o sistema exibe a mensagem: Tipo de Serviço inexistente.

6.

Verificar preenchimento dos campos:

1.

Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão do ação de cobrança, o sistema exibe a mensagem: Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado».

Verificar sucesso da transação:

1.

Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem conforme o código de retorno:

Caso contrário, exibe a mensagem Ação de Cobrança «xxxxxxxxxxxx» inserido com sucesso, bem como apresenta os links Menu Principal e Inserir outra Ação de Cobrança.

Verificar se número de ordem é menor que o da predecessora:

Caso o número de ordem informado seja menor que o de sua ação predecessora, o sistema exibe a mensagem: Número de Ordem da ação não pode ser menor que o número de ordem de sua ação predecessora.

Atualização realizada por outro usuário:

1.

Caso o usuário tente atualizar uma ação de cobrança que já tenha sido atualizada ou excluída durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem Essa Ação de cobrança foi atualizada ou removida por outro usuário. Realize uma nova atualização.

10.

Ação de Cobrança possui vínculos no sistema:

1.

Caso o usuário tenha selecionado uma ação de cobrança que possua outros vínculos no sistema, o sistema exibe a mensagem: Não é possível excluir a(s) ação(s) de cobrança selecionada(s) devido a vínculos com outras informações.

Verificar sucesso da transação:

1.

Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem conforme o código de retorno;

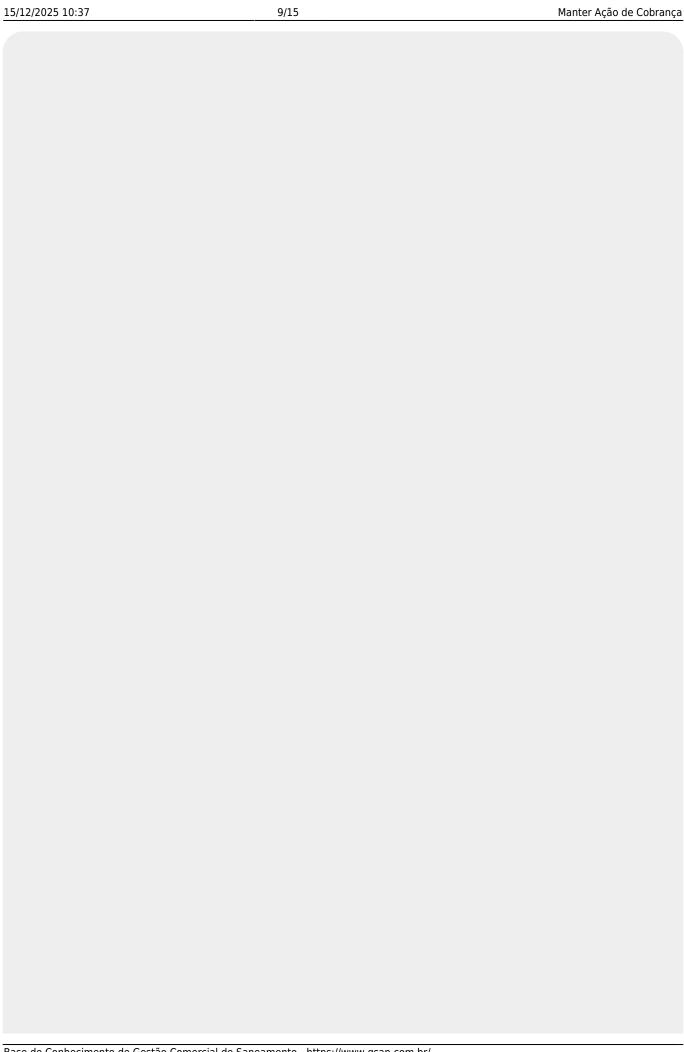
2.

Caso contrário, exibe a mensagem: Ação de Cobrança «código da Ação de Cobrança» atualizada com sucesso quando da atualização da ação de cobrança ou «Quantidade» Ação(ões) de Cobrança removida(s) com sucesso quando da remoção da(s) ação(ões), bem como apresenta os links com as opções Menu Principal e Realizar outra Manutenção de Ação de Cobrança, e desvia para as telas correspondentes. 12.

Criado o indicador Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido, para não geração da ação para CPF/CNPJ válido e, no critério de cobrança, será indicado para a ação de cobrança selecionada, possibilitando ao usuário decidir se deseja emitir, ou não, avisos para clientes que estejam nas condições.

### Tela de Atualização dos Dados da Ação de Cobrança - Manam

No caso da **MANAM**, a tela de atualização é visualizada com os campos diferentes:



Last update: 11/01/2019 17:24	ajuda:cobranca:manter_acao_de_cobranca https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:cobranca:manter_acao_de_cobranca

15/12/2025 10:37 11/15 Manter Ação de Cobrança

Para atualizar a ação de cobrança, info	me os dados abaixo:
Descrição da Ação de	AO DE COBR TESTE 01
Cobrança:*	
Ação:*	
Número de Dias para a Realização da Ação:	
	/ISO DE CORTE ▼
Número de Dias entre a Ação e sua Predecessora:	
Número de Dias de Vencimento: 12	
Tipo de Documento a ser Gerado:*	ARTA COM OPCOES DE PAGAMENTO ▼
Situação da Ligação de Água	CTIVEL •
dos Imóveis Situação da Ligação de Esgoto	
dos Imóveis	•
Critério de Cobrança:*	
The state of the s	ITERIO COBRANCA GERAL
Tipo de Serviço da Ordem de	<u>R</u>
Serviço a ser Gerada:	
Ordem no Cronograma:	
Número da 1º R.D.:*	GP 1000 A 2500 ▼
Número da 2º R.D.:	V FGTS2. CORT ▼
Número da 3º R.D.:	<u> </u>
	ORTE   ERASA S/A
Considera Crédito a Realizar:*	● Sim  ○ Não
Considera Guia de Pagamento:*  Considera Cliente Usuário Sem CPF.	Sim Não
Considera Endereço Sem CEP?*	CNPJ?* • Sim
Compõe o Cronograma:*	Sim     Não     Não
Ação Obrigatória:*	Sim     Não
Pode ser Repetida no Ciclo:*	Sim Não
Provoca Suspensão de Abastecimer	
Considera Débitos a Cobrar:*	● Sim
Considera Acréscimos por Impontua	lidade:*   Sim  Não
Gera Taxa:*	● Sim ○ Não
Pode Emitir Boletins de Cadastro:*	● Sim ○ Não
Pode ser Executada para Imóveis se Débito:*	m
Voltar Desfazer Cancelar	Atua

Dentre os campos diversos, estão os **Número da 1º R.D**; **Número da 2º R.D** e **Número da 3º R.D**. Esses campos informam o número da resolução da diretoria, associada à ação de cobrança. Caso o usuário escolha no **Tipo de Documento a ser Gerado** a opção *Carta com Opções de Pagamento*, o sistema permite que sejam preenchidos os campos **Número da 1º R.D.**, **Número da 2º R.D.** e **Numero da 3º R.D.**, sendo que o primeiro é de preenchimento obrigatório, e os demais, opcionais. Por conta da não obrigatoriedade do preenchimento dos atributos **Número da 2º R.D.** e **Número da 3º R.D.** a rotina de geração da cobrança realiza a execução apenas das cobrancas das R.D. informadas.

Para detalhes sobre o preenchimento dos demais campos clique AQUI.

# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Preenchimento dos Campos		
Descrição da Ação de Cobrança	Campo obrigatório - Informe uma descrição para a ação de cobrança.		
Número de Dias de Validade da Ação	Campo obrigatório - Informe o número de dias de validade da ação de cobrança.		
Ação Predecessora	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.		
Número de Dias Entre a Ação e Sua Predecessora	Informe o Número de Dias Entre a Ação e Sua Predecesso Este campo só será disponbilizado quando selecionada ur ação predecessora.		
Número de Dias de Vencimento	Informe o Número de Dias de Vencimento a ser considerado no processamento.		
Tipo de Documento a Ser Gerado	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizada pelo sistema.		
Situação da Ligação de Água dos Imóveis	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.		
Situação da Ligação de Esgoto dos Imóveis	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.		
Critério de Cobrança	Campo obrigatório - Informe o código do critério de cobrança cadastrado, ou clique no botão para selecionar o <b>critério desejado</b> . O nome será exibido no campo ao lado.  Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.		
Tipo de Serviço da Ordem de Serviço a Ser Gerada	Informe o código do tipo de serviço cadastrado, ou clique no botão para selecionar o <b>tipo de serviço</b> desejado. O nome será exibido no campo ao lado.  Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.		
Ordem no Cronograma	Campo obrigatório - Informe a ordem no cronograma.		
Compõe o Cronograma	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Ação Obrigatória	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Pode Ser Repetida no Ciclo	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Provoca Suspensão de Abastecimento	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		

15/12/2025 10:37 13/15 Manter Ação de Cobrança

Campo	Preenchimento dos Campos		
Considera Débitos a Cobrar	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Considera Créditos a Realizar	Selecione a opção Sim ou Não.		
Considera Notas Promissórias	Selecione a opção Sim ou Não.		
Considera Acréscimos por Impontualidade	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Gera Taxa	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Pode Emitir Boletins de Cadastro	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Pode Ser Executada para Imóveis Sem Débito	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Usa Metas no Cronograma	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Usa Ordenamento: No Cronograma	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Usa Ordenamento: Nas Eventuais	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Situação do Débito Interfere na Situação da Ação	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Limite de Dias Para Remuneração de Terceiros	Informe o Limite de Dias Para Remuneração de Terceiros.		
Seleção Ordenando por Valor Decrescente	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Validar por Item Cobrado	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido	Campo obrigatório - Selecione a opção Sim ou Não.		
Enviar Mensagem:			
Por SMS(*)	Campo obrigatório - Posiciona na opção Não e permite que seja alterada para opção Sim para envio de mensagem SMS.		
Por E-MAIL	Campo obrigatório - Posiciona na opção Não e permite que seja alterada para opção Sim para envio de mensagem via email.		
Número Máximo de Tentativa de Envio para E-MAIL	O número máximo de tentativas de envio: campo numérico com 2 dígitos, será obrigatório caso tenha sido selecionado opção de enviar SMS ou E-MAIL.		
Selecione os Dados para o Texto	Campo obrigatório - Caso seja campos para envio de SMS, selecione uma opção por vez e clique no botão SMS.  Caso seja campos para envio de E-MAIL, selecione uma opção por vez e clique no botão E-MAIL.		
Texto SMS	Informe o texto para ser enviado para o cliente via SMS. Este campo foi parametrizado no sistema parâmetro, campo Tamanho Máximo da Mensagem (Informar Parâmetros do Sistema), limitada em 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres (para atender a limitação da operadora). Será acrescentado o código de barras ao final do texto (57 posições).		
Texto E-MAIL	Informe o texto para ser enviado para o cliente via E-MAIL.		

## **Tela de Sucesso**



## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.
8	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
SMS	Ao clicar neste botão, o sistema permite fazer a composição dos dados para a mensagem SMS.
E-MAIL	Ao clicar neste botão, o sistema permite fazer a composição dos dados para a mensagem E-MAIL.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos da tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Remover	Ao clicar neste botão, o sistema remove o item marcado no checkbox, ou quando marcada a opção <u>Todos</u> , remove todos os itens.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema volta à tela anterior.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização dos dados.

### Referências

Manter Ação de Cobrança

Inserir Ação de Cobrança

### **Termos Principais**

15/12/2025 10:37 15/15 Manter Ação de Cobrança

**Cliente** 

**Imóvel** 

Cobrança

Ação de Cobrança

### **Vídeos**

Manter Ação de Cobrança

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:cobranca:manter\_acao\_de\_cobranca

Last update: 11/01/2019 17:24

