



# Módulo de Cobrança

O processo de cobrança corresponde a um conjunto de atividades e procedimentos que visam ao recebimento dos débitos dos clientes. A cobrança se inicia com a entrega do documento faturado (Conta Mensal ou Guia de Pagamento).

São responsabilidades da Cobrança:

- **Controle de Documentos não Entregues;**
- **Cientes Responsáveis por Pagamentos;**
- **Ações de Cobrança;**
- **Cobrança Seletiva;**
- **Parcelamento de Débitos;**
- **Transferência de Débitos;**
- **Cobrança Administrativa e Judicial;**
- **Quitação Antecipada de Financiamentos.**

Conceitos Básicos da Cobrança:

- **Rota:** Subdivisão de um setor comercial, compreendendo um conjunto de quadras.
- **Grupo:** Conjunto de rotas que, do ponto de vista da cobrança, são processadas juntas.
- **Ação:** Procedimentos visando ao recebimento de débitos.
- **Ciclo:** Conjunto de ações sequenciadas que compõem o processo completo de cobrança.

## Processos de Negócio

- Manual da Sistemática de Cobrança**
- Roteiro de Implantação da Sistemática de Cobrança**
- Manual do Sistema de Acompanhamento de OS de Cobrança por Resultado**
- Processo de Negócio**
- Funcionalidade de Envio de SMS**
- Dívida Ativa**
- Processos Jurídicos**

## Funcionalidades do Sistema

O Módulo de Cobrança contém as seguintes subáreas:

- Ação de Cobrança
  - Inserir Ação de Cobrança
  - Manter Ação de Cobrança
  - Atualizar Motivo de Ação
  - Assessor Consulta de Status em Critério de Cobrança
- Atividade de Cobrança
  - Inserir Atividade de Cobrança
  - Manter Atividade de Cobrança
  - Cartas de Crédito/Débito
    - Confirmar Parcelamento Cartão de Crédito
    - Registrar Movimento Cartão de Crédito
    - Cobrança por Resultado
  - Manter Imóvel em Cobrança Administrativa
    - Consultar Comandos de Contas em Cobrança por Empresa
    - Consultar Motivo de Não Gerência Cobrança por Resultado
    - Consultar Motivo de Não Pagamento na Cobrança por Resultado
    - Gerar Arquivo Texto das Contas em Cobrança por Empresa
    - Gerar Estorno Comando Contas Cobrança por Empresa
    - Informar Contas em Cobrança por Empresa
    - Registrar Arquivo TXT Encerramento OS Cobrança
    - Relatório de Acompanhamento das Comandas de Cobrança
    - Relatório de Boletins de Médicos e de Acompanhamento
    - Raf. de Paralisação por Índice de Atraso Saneamento
    - R1136 - Raf. de Acompanhamento de OS Cob. por Resultado
    - R124 - Relatórios de Cobrança por Resultado por Comandante/MS
    - Manter Imóveis e Contas das Empresas de Cobrança
    - Comando de Atividade de Ação de Cobrança
    - Consultar Comando de Atividade de Ação de Cobrança
    - Consultar Comando Atividade Ação Cobrança Encerradas
      - Ingr. Comando de Atividade de Ação de Cobrança
      - Manter Comando de Atividade de Ação de Cobrança
      - Informar Não Atualização de Encerramento de OS
      - Consultar Débitos
    - Memória de Cálculo dos Acrescimos por Impuntabilidade
      - Consultar Documentos de Cobrança
      - Consultar Imóvel com Vagas de Ação de Sanção Cortada
      - Consultar Motivo de não Gerência de Documento de Cobrança
      - Consultar Resumo das Ações de Ordem de Serviço
      - Consultar Transferências
    - Contrato Parcelamento
      - Informar Pagamento Contrato de Parcelamento por Cliente
      - Inserir Contrato de Parcelamento por Cliente
      - Manter Contrato de Parcelamento por Cliente
      - Inserir Resolução de Diretoria
      - Manter Resolução de Diretoria
      - Manter Resolução de Diretoria para Contrato de Parcelamento por Cliente
      - Manter Resolução de Diretoria para Contrato de Parcelamento por Cliente
    - Critério de Cobrança
      - Inserir Critério de Cobrança
      - Manter Critério de Cobrança
      - Configuração de Cobrança
        - Ingr. Configuração de Cobrança
        - Manter Configuração de Cobrança
        - Manter Configuração de Cobrança
      - Divida Ativa
        - Gerar Relatório Demonstrativo Divida Ativa
        - Inserir Critério Divida Ativa
        - Executar Ordem de Vistas de Cobrança
        - Executar Registração Online
        - Executar Comando de Negativação
        - Extrato de Débitos
        - Gerar Arquivo Texto das Faturas Agrupadas
        - Gerar Arquivo Texto Pagamentos: Contas Cobrança por Empresa
        - Gerar Estorno Comando Contas Cobrança Empresa
        - Grupo de Cobrança
          - Inserir Grupo de Cobrança
          - Manter Grupo de Cobrança
          - Informar Índice Atualização Impuntabilidade
          - Atualizar Motivo das Ações de Cobrança
          - Informar Situação Especial de Cobrança
          - Informar Unidade Organizacional Testemunha
          - Inserir Atividade de Cobrança
          - Ingr. Motivo de Não Atualização Encerramento de OS
          - Manter Motivo de Não Atualização Encerramento de OS
          - Negativação
            - Consultar Comandos de Negativação
            - Consultar Movimento de Negativação
            - Consultar Resumo da Negativação
            - Inserir Comandos de Negativação
            - Gerar Movimento de Exclusão de Negativação
            - Gerar Relatório de Acompanhamento das Clientes Negativadas
            - Gerar Relatório Negativações Excluídas
            - Gerar Relatório Resultado de Simulação
            - Manter Comandos de Negativação
            - Manter Comandos de Negativação
            - Inserir Contrato de Negativação
            - Manter Contrato de Negativação
            - Inserir Motivo de Exclusão de Negativação
            - Manter Motivo de Exclusão de Negativação
            - Ingr. Motivo de Retorno de Registro de Negativação
            - Manter Motivo de Retorno de Registro de Negativação
            - Inserir Negativação
            - Manter Negativação
            - Ingr. Negativação Excluída de Motivo
            - Manter Negativação Excluída de Motivo
            - Finalizar Comando de Negativação
            - Registrar Movimento de Retorno de Negativação
            - Inserir Tipo de Registro de Negativação
            - Manter Tipo de Registro de Negativação
            - Consultar Registros Excluídos por Decurso de Prazo
            - Novas Cobranças
            - Consultar Ações Cobrança por Imóvel
            - Ratificar
          - R1170 - Gerar Relatório OS Situação
          - R1171 - Relatório Acompanhamento Boletim Médicos
        - Grupo de Cobrança
          - Inserir Grupo de Cobrança
          - Manter Grupo de Cobrança
          - Executar Ordem de Vistas de Cobrança
          - Gerar Relatório de OS de Focalização
          - Gerar OS Relatórios de Focalização
          - Informar Empresa por Ação de Cobrança por Grupo de Cobrança
          - Informar Status de Contrato de Serviço
          - Informar Motivo de Encerramento dos Abandamentos
          - Ingr. Motivo de Não Atualização Encerramento de OS
          - Manter Motivo de Não Atualização Encerramento de OS
          - Ingr. Não de Contrato
          - Manter Não de Contrato
          - Solicitar Gerar/Enviar Boletim de Médicos de Contratos
          - Dispositivos Móveis
            - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para Dispositivos Móveis
            - Consultar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para Dispositivos Móveis
          - Parcelamento
            - Confirmar Parcelamento Cartão de Crédito
            - Consultar Parcelamento de Débitos
            - Atualizar Parcelamento de Débitos
            - Atualizar Parcelamento de Débitos Novos
            - Consultar Negociação de Débitos
            - Atualizar Negociação de Débitos
            - Parcelamento Judicial
              - Atualizar Parcelamento Judicial
              - Manter Parcelamento Judicial
            - Perfil do Parcelamento
              - Inserir Perfil de Parcelamento
              - Manter Perfil de Parcelamento
              - Finalizar Comando de Negativação
              - Resolução de Diretoria
                - Ingr. Resolução de Diretoria
                - Manter Resolução de Diretoria
              - Resumo das Ações de Cobrança
              - Resumo das Ações de Cobrança Eventual
              - Situação de Cobrança
                - Ingr. Situação de Cobrança
                - Manter Situação de Cobrança
              - Transferência de Débitos/Créditos
                - Transferir Rendas entre Grupos entre Empresas
              - Encerramento de Contrato de Cobrança
                - Informar Tipo de Retorno de Focalização de Cobrança
                - Informar Retorno de Focalização de Contrato de Cobrança
                - Justificar Retorno de Focalização de Contrato de Cobrança
              - Validar Retorno de Focalização de Contrato de Cobrança
            - Consultar Ordem de Serviço com Dados de Focalização de Contrato de Cobrança
            - Atualizar Motivo de Não Gerência Cobrança por Resultado
            - Atualizar Motivo de Não Pagamento na Cobrança por Resultado
            - Gerar Arquivo Texto das Contas em Cobrança por Empresa
            - Gerar Estorno Comando Contas Cobrança por Empresa
            - Informar Contas em Cobrança por Empresa
            - Registrar Arquivo TXT Encerramento OS Cobrança
            - Relatório de Acompanhamento das Comandas de Cobrança
            - Relatório de Boletins de Médicos e de Acompanhamento
            - Raf. de Paralisação por Índice de Atraso Saneamento
            - R1136 - Raf. de Acompanhamento de OS Cob. por Resultado
            - R124 - Relatórios de Cobrança por Resultado por Comandante/MS
            - Manter Imóveis e Contas das Empresas de Cobrança
            - Comando de Atividade de Ação de Cobrança
            - Consultar Comando de Atividade de Ação de Cobrança
            - Consultar Comando Atividade Ação Cobrança Encerradas
              - Ingr. Comando de Atividade de Ação de Cobrança
              - Manter Comando de Atividade de Ação de Cobrança
              - Informar Não Atualização de Encerramento de OS
              - Consultar Débitos
            - Memória de Cálculo dos Acrescimos por Impuntabilidade
              - Consultar Documentos de Cobrança
              - Consultar Imóvel com Vagas de Ação de Sanção Cortada
              - Consultar Motivo de não Gerência de Documento de Cobrança
              - Consultar Resumo das Ações de Ordem de Serviço
              - Consultar Transferências
            - Contrato Parcelamento
              - Informar Pagamento Contrato de Parcelamento por Cliente
              - Inserir Contrato de Parcelamento por Cliente
              - Manter Contrato de Parcelamento por Cliente
              - Inserir Resolução de Diretoria
              - Manter Resolução de Diretoria
              - Manter Resolução de Diretoria para Contrato de Parcelamento por Cliente
              - Manter Resolução de Diretoria para Contrato de Parcelamento por Cliente
            - Critério de Cobrança
              - Inserir Critério de Cobrança
              - Manter Critério de Cobrança
              - Configuração de Cobrança
                - Ingr. Configuração de Cobrança
                - Manter Configuração de Cobrança
                - Manter Configuração de Cobrança
              - Divida Ativa
                - Gerar Relatório Demonstrativo Divida Ativa
                - Inserir Critério Divida Ativa
                - Executar Ordem de Vistas de Cobrança
                - Executar Registração Online
                - Executar Comando de Negativação
                - Extrato de Débitos
                - Gerar Arquivo Texto das Faturas Agrupadas
                - Gerar Arquivo Texto Pagamentos: Contas Cobrança por Empresa
                - Gerar Estorno Comando Contas Cobrança Empresa
                - Grupo de Cobrança
                  - Inserir Grupo de Cobrança
                  - Manter Grupo de Cobrança
                  - Informar Índice Atualização Impuntabilidade
                  - Atualizar Motivo das Ações de Cobrança
                  - Informar Situação Especial de Cobrança
                  - Informar Unidade Organizacional Testemunha
                  - Inserir Atividade de Cobrança
                  - Ingr. Motivo de Não Atualização Encerramento de OS
                  - Manter Motivo de Não Atualização Encerramento de OS
                  - Negativação
                    - Consultar Comandos de Negativação
                    - Consultar Movimento de Negativação
                    - Consultar Resumo da Negativação
                    - Inserir Comandos de Negativação
                    - Gerar Movimento de Exclusão de Negativação
                    - Gerar Relatório de Acompanhamento das Clientes Negativadas
                    - Gerar Relatório Negativações Excluídas
                    - Gerar Relatório Resultado de Simulação
                    - Manter Comandos de Negativação
                    - Manter Comandos de Negativação
                    - Inserir Contrato de Negativação
                    - Manter Contrato de Negativação
                    - Inserir Motivo de Exclusão de Negativação
                    - Manter Motivo de Exclusão de Negativação
                    - Ingr. Motivo de Retorno de Registro de Negativação
                    - Manter Motivo de Retorno de Registro de Negativação
                    - Inserir Negativação
                    - Manter Negativação
                    - Ingr. Negativação Excluída de Motivo
                    - Manter Negativação Excluída de Motivo
                    - Finalizar Comando de Negativação
                    - Registrar Movimento de Retorno de Negativação
                    - Inserir Tipo de Registro de Negativação
                    - Manter Tipo de Registro de Negativação
                    - Consultar Registros Excluídos por Decurso de Prazo
                    - Novas Cobranças
                    - Consultar Ações Cobrança por Imóvel
                    - Ratificar
                  - R1170 - Gerar Relatório OS Situação
                  - R1171 - Relatório Acompanhamento Boletim Médicos

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&rev=1625485866>

Last update: **05/07/2021 11:51**

