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**;
- **Clientes 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 os seguintes submódulos:

- **Ação de Cobrança**
  - **Inserir Ação de Cobrança**
  - **Manter Ação de Cobrança**
- **Analisar Metas do Ciclo**
- **Associar Conjunto de Rotas ao Critério de Cobrança**
- **Atividade de Cobrança**
  - **Inserir Atividade de Cobrança**
  - **Manter Atividade de Cobrança**
- **Cartão de Crédito/Débito**
  - **Confirmar Parcelamento Cartão de Crédito**
  - **Registrar Movimento Cartão de Crédito**
- **Cobrança por Resultado**
  - **Manter Imovel em Cobrança Administrativa**
  - **Consultar Comandos de Conta em Cobrança por Empresa**
  - **Consultar Motivo da Não Geração Cobrança por Resultado**
  - **Consultar Motivo da Não Pagamento na Cobrança por Resultado**
  - **Gerar Arquivo Texto das Contas em Cobrança por Empresa**
  - **Gerar Extensão Comando Contas Cobrança por Empresa**
  - **Informar Contas em Cobrança por Empresa**
  - **Registrar Arquivo TXT Encerramento OS Cobrança**
  - **Relatório de Acompanhamento dos Comandos de Cobrança**
  - **Relatório de Boletim de Medição e de Acompanhamento**
  - **Rel. de Penalidade por Índice de Atuação Sucesso Financeiro**
  - **R1186 - Rel de Acompanhamento de OS Cob por Resultado**
  - **R1598 - Relatório de Cobrança por Resultado por Comando/Mês**
  - **Retirar Imóveis e Contas das Empresas de Cobranca**
- **Comando de Atividade de Ação de Cobrança**
  - **Consultar Comando de Atividade de Ação de Cobrança**
  - **Consultar Comando Atividade Ação Cobrança Encerradas**
  - **Inserir Comando de Atividade de Ação de Cobrança**
  - **Manter Comando de Atividade de Ação de Cobrança**
- **Informar Não Aceitação de Encerramento de OS**
- **Consultar Débitos**
  - **Memória de Cálculo dos Acréscimos por Impontualidade**
- **Consultar Documentos de Cobrança**
- **Consultar Imóvel com Ligação de Água na Situação Cortado**
- **Consultar Motivo da não Geração 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**
  - **Inserir 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**
- **Cronograma de Cobrança**
  - **Inserir Cronograma de Cobrança**
  - **Manter Cronograma de Cobrança**
- **Divida Ativa**
  - **Gerar Relatório Demonstrativo Divida Ativa**
  - **Inserir Critério Divida Ativa**
- **Encerrar Ordens de Visita de Cobrança**
- **Excluir Negativação OnLine**
- **Executar Comando de Negativação**
- **Extrato de Débitos**
- **Gerar Arquivo Texto das Faturas Agrupadas**
- **Gerar Arquivo Texto Pagamentos Contas Cobrança por Empresa**
- **Gerar Extensão Comando Contas Cobrança Empresa**
- **Grupo de Cobrança**
  - **Inserir Grupo de Cobrança**
  - **Manter Grupo de Cobrança**
- **Informar Índices Acréscimos Impontualidade**
- **Informar Metas das Ações de Cobrança**
- **Informar Situação Especial de Cobrança**
- **Informar Unidade Organizacional Testemunha**
- **Inserir Atividade de Cobrança**
- **Inserir Motivo de Não Aceitação Encerramento de OS**
- **Manter Motivo de Não Aceitação Encerramento de OS**
- **Negativação**
  - **Consultar Comandos de Negativação**
  - **Consultar Movimento do Negativador**
  - **Consultar Resumo da Negativação**
  - **Executar Comando de Negativação**
  - **Gerar Movimento de Exclusão de Negativação**
  - **Gerar Relatório do Acompanhamento de Clientes Negativados**
  - **Gerar Relatório Negativações Excluídas**
  - **Gerar Relatório Resultado da Simulação**
  - **Inserir Comando de Negativação**
  - **Manter Comando de Negativação**
  - **Inserir Contrato do Negativador**
  - **Manter Contrato do Negativador**
  - **Inserir Motivo de Exclusão do Negativador**
  - **Manter Motivo de Exclusão do Negativador**
  - **Inserir Motivo de Retorno do Registro do Negativador**
  - **Manter Motivo de Retorno do Registro do Negativador**
  - **Inserir Negativador**
  - **Manter Negativador**
  - **Inserir Negativador Exclusão de Motivo**
  - **Manter Negativador Exclusão de Motivo**
  - **Pesquisar Comando de Negativação**
  - **Registrar Movimento de Retorno do Negativador**
  - **Inserir Tipo do Registro do Negativador**
  - **Manter Tipo do Registro do Negativador**
  - **Consultar Registros Excluídos por Decurso de Prazo**
- **Nova Cobrança**
  - **Consultar Ações Cobrança por Imóvel**
  - **Relatórios**
    - **R1170 - Gerar Relatório OS Situação**
    - **R1178 - Relatório Acompanhamento Boletim Medição**
  - **Grupo de Cobrança**
    - **Inserir Grupo de Cobrança**
    - **Manter Grupo de Cobrança**
  - **Encerrar Ordens de Visita de Cobrança**
  - **Gerar Relatório de OS de Fiscalização**
  - **Gerar OS Seletiva de Fiscalização**
  - **Informar Empresa por Ação de Cobrança por Grupo de Cobrança**
  - **Informar Itens de Contrato de Serviço**
  - **Informar Motivo de Encerramento dos Atendimentos**
  - **Inserir Motivo de Não Aceitação Encerramento de OS**
  - **Manter Motivo de Não Aceitação Encerramento de OS**
  - **Inserir Item de Contrato**
  - **Manter Item de Contrato**
  - **Solicitar Geração/Emissão Boletim de Medição de Contratos**
  - **Dispositivo Móvel**
  - **Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para Dispositivo Móvel**
  - **Consultar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para Dispositivo Móvel**
- **Parcelamento**
  - **Confirmar Parcelamento Cartão de Crédito**
  - **Consultar Parcelamento de Débitos**
  - **Efetuar Parcelamento de Débitos**
  - **Efetuar Parcelamento de Débitos Novo**
  - **Consultar Negociação de Débitos**
  - **Efetuar Negociação de Débitos**
- **Parcelamento Judicial**
  - **Efetuar Parcelamento Judicial**
  - **Manter Parcelamento Judicial**
- **Perfil do Parcelamento**
  - **Inserir Perfil de Parcelamento**
  - **Manter Perfil de Parcelamento**
- **Pesquisar Comando de Negativação**
- **Resolução de Diretoria**
  - **Inserir Resolução de Diretoria**
  - **Manter Resolução de Diretoria**
- **Resumo das Ações de Cobrança**
- **Resumo das Ações de Cobrança Eventual**
- **Situação de Cobrança**
  - **Inserir Situação de Cobrança**
  - **Manter Situação de Cobrança**
- **Transferência de Débitos/Créditos**
- **Transferir Rotas entre Grupos e/ou Empresas**
- **Desempenho de Contrato de Cobrança**
  - **Informar Tipo de Retorno da Fiscalização de Cobrança**
  - **Informar Retorno da Fiscalização de Contrato de Cobrança**
  - **Justificar Retorno da Fiscalização de Contrato de Cobrança**
  - **Validar Retorno da Fiscalização de Contrato de Cobrança**

Além das funcionalidades expostas no **Menu do sistema**, existem funcionalidades do Módulo de Cobrança que não estão expostas, mas são acionadas a partir de outras telas do sistema:

- **Pesquisar Documentos de Cobrança**
- **Pesquisar Comandos de 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&rev=1625254978

Last update: **02/07/2021 19:42**