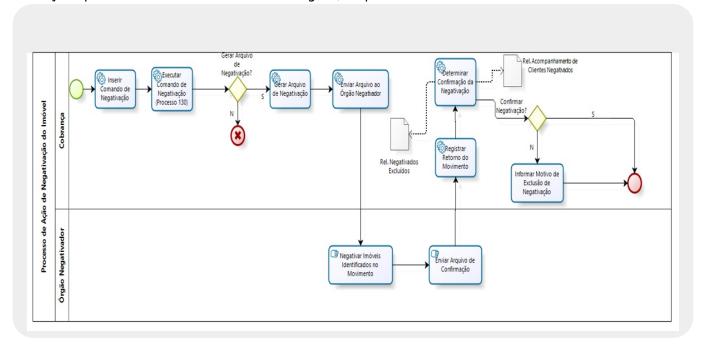


# Manual de Processos de Negócios - Cobrança - Negativação

# Introdução ao Processo de Negativação

O processo de negativação começa quando a empresa seleciona, conforme parâmetros internos, os imóveis que serão negativados pelos órgãos de proteção ao crédito. A ideia é induzir ao pagamento o mais breve possível, uma vez que a negativação impõe restrições de crédito ao devedor. Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de negativação.

Atenção: para aumentar o tamanho da imagem, clique sobre ela.



# Descrição do processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado na imagem, indicando, de uma maneira geral, o papel de cada usuário responsável por executar cada etapa.

Um processo de cobrança é iniciado com a emissão dos documentos de cobrança. Esses documentos devem ser diferenciados para cada ação de cobrança. A intenção é que cada documento atenda a uma atividade específica, realizada pela cobrança. No caso agora, a ação de negativação.

2.

O sistema de cobrança executa a consulta diária dos imóveis que atendem o perfil para negativação, gerando o resumo diário de negativação, o qual deve ser analisado, verificando a possibilidade de ser gerado um arquivo de negativação. Isso depois de inserido o comando de negativação (Menu - Cobrança - Negativação - Inserir Comando de Negativação). 3.

Gerar arquivo de Negativação? Em caso afirmativo, o sistema gera um arquivo adequado para que o órgão de negativação realize os registros do cliente/imóvel selecionado na análise. Caso contrário, o processo de negativação não ocorrerá, cancelando quaisquer processos iniciados para esta atividade.

4.

Quando gerado, este arquivo é enviado ao órgão negativador responsável (por exemplo, o Serviço de Proteção ao Crédito - SPC).

Em seguida, o órgão negativador realiza os registros do cliente/imóvel.

Após o processo de negativação, o órgão negativador passa a mandar um arquivo para a companhia, confirmando os imóveis registrados. A confirmação ou não da negativação do cliente por parte da empresa finaliza o processo.

Agora vamos entrar no detalhe de cada ação do processo de negativação, conforme os processos abaixo:

1.

Inserir Comando de Negativação;

Manter Comando de Negativação;

**Inserir Negativador**;

**Manter Negativador**;

Inserir Contrato do Negativador;

Manter Contrato do Negativador;

Inserir Motivo de Exclusão do Negativador;

Manter Motivo de Exclusão do Negativador;

Registrar Movimento de Retorno do Negativador;

10. Gerar Movimento de Exclusão de Negativação;

Consultar Comandos de Negativação;

12.

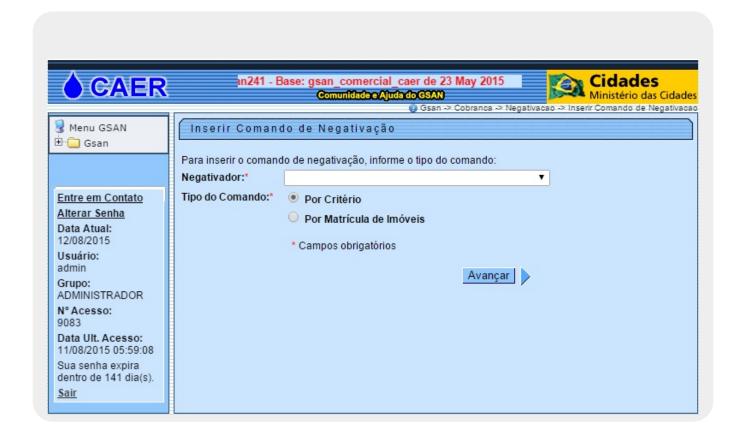
Consultar Movimento do Negativador;

Consultar Resumo da Negativação.

# Inserir Comando de Negativação

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para a inclusão de um novo comando de negativação. O processo de negativação começa com a emissão dos documentos de cobrança, que devem ser diferenciados para cada ação de cobrança. A intenção é que cada documento atenda a uma atividade específica, realizada pela cobrança. No nosso caso, a ação de negativação. A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Cobrança > Negativação > Inserir Comando de Negativação**.

Feito isso, a tela a seguir é visualizada:

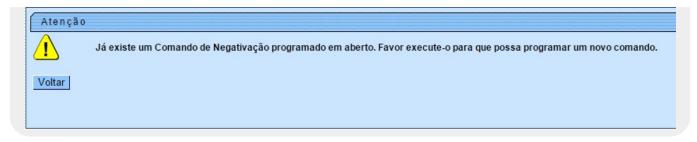


Em seguida, preencha os campos obrigatórios **Negativador** e **Tipo de Comando**. O primeiro escolhe o órgão negativador. O segundo, as informações de busca, dividida entre **Por Critério** ou **Por Matrícula de Imóveis**.

Após a inclusão de todos os dados da tela de **Inserir Comando de Negativação**, clique no botão



Feito isso, o sistema inclui o novo comando de negativação para o cliente informado. Caso o comando de negativação já exista para o cliente especificado, o sistema exibe a mensagem a seguir: update: veinamentos:livre:processos:cobranca:manual\_de\_processos\_de\_negocios\_cobranca\_negativacaohttps://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:cobranca:manual\_de\_processos\_de\_negocios\_cobranca\_negativacaohtev=1651846811



## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Negativador	Campo obrigatório - Informe o órgão responsável pela negativação.
Tipo do Comando	Campo obrigatório - Selecione o tipo de comando de negativação.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema insere o comando de negativação com base nos critérios informados.

# Manter Comando de Negativação

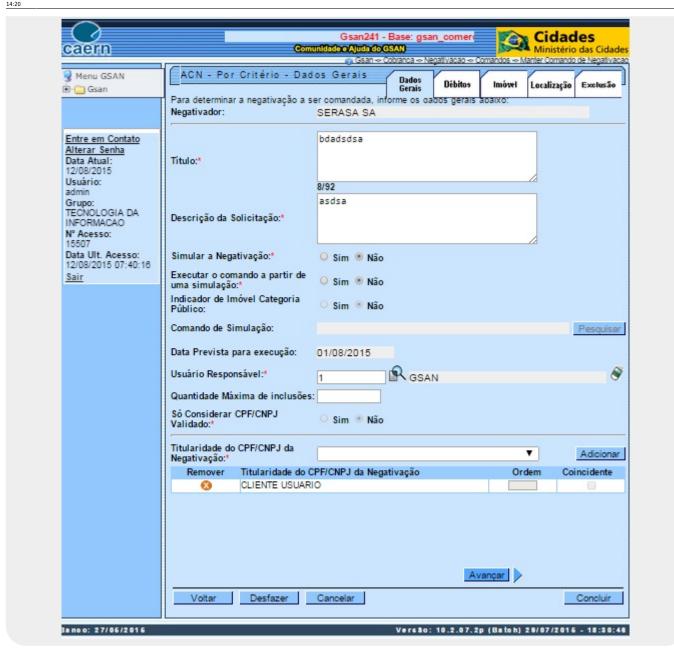
Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para alterar ou excluir um comando de negativação por critério. O comando deve ter sido inserido para clientes cujo imóvel esteja com pelo menos um débito em aberto vinculado.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: GSAN > Cobrança > Negativação > Comandos > Manter Comando de Negativação.

Feito isso, o sistema visualiza a tela de filtro a seguir:



Preencha os campos opcionais, com atenção especial para o campo obrigatório **Comando Simulado**, indicando se a execução do comando será a partir de uma simulação realizada previamente. Depois, clique no botão Filtrar. O sistema apresenta a tela seguinte:



A tela já abre com a aba **Dados Gerais** disponível para preenchimento dos campos, dos quais sete são assinalados como obrigatórios. O campo **Título** já vem informado por extenso, caso tenha sido marcado **Sim** na tela anterior para comando simulado. Selecione em **Simular a Negativação** a opção **Sim** caso a execução do comando seja a partir de uma simulação. Caso contrário, selecione **Não**. No campo **Descrição da Solicitação** descreva a solicitação do comando por extenso. Marque Sim em **Executar o comando a partir de uma simulação** caso a resposta ao campo **Simular a Negativação** tenha sido afirmativa.

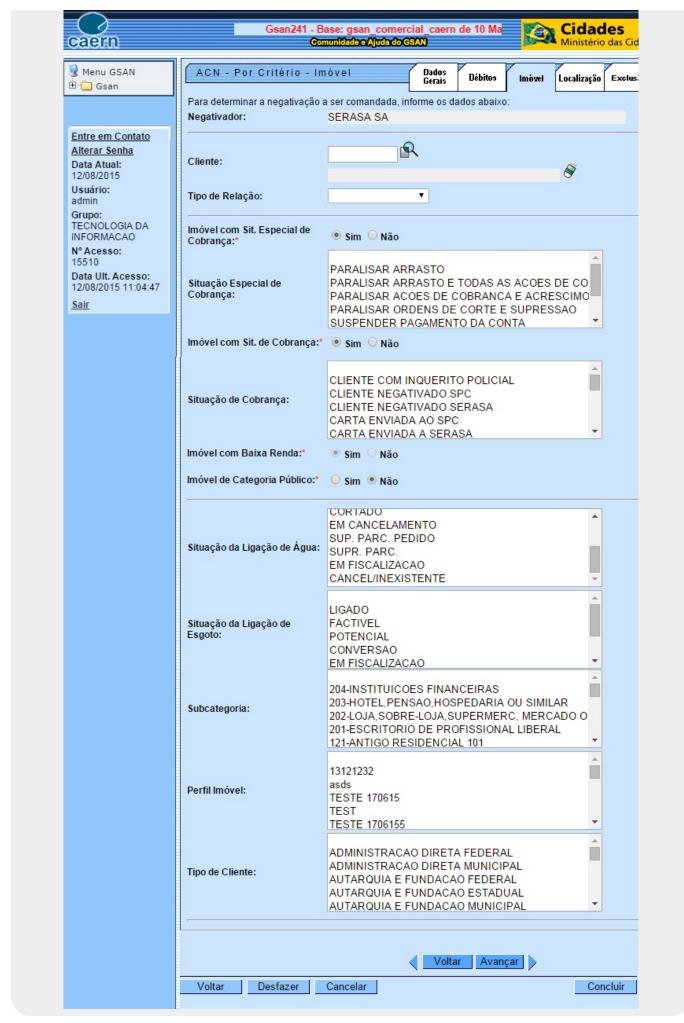
Informe o **Usuário Responsável** com quatro dígitos. Caso não saiba, clique em para pesquisar. Selecione obrigatoriamente o campo **Só Considerar CPF/CNPJ Validado**. Depois, informe a titularidade do cliente em **Titularidade do CPF/CNPJ da Negativação**, entre **Cliente Usuário**, **Cliente Proprietário**, **Cliente Responsável ou Cliente Responsável pelo Parcelamento**.

Informados os campos obrigatórios, clique em Adicionar . Feito isso, o sistema carrega a tela de acordo com os dados informados do cliente. É possível repetir o processo se quiser adicionar mais de um cliente. Nesse caso, terá que preencher manualmente o campo Ordem da Titularidade do CPF/CNPJ da Negativação no final da tela da aba Dados Gerais. Feito isso, acesse a aba Débitos.

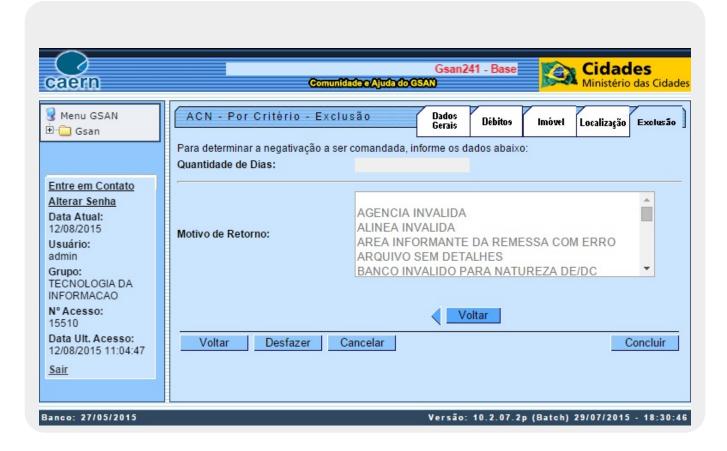
'ara determinar a negativação a se legativador:	er comandada, informe os dados abaixo: SERASA SA
Período de Referência do Débito:	05/2010 a 05/2015 mm/aaaa
Período de Vencimento do Débito:	15/07/2010 a 15/07/2015 dd/mm/aaaa
/alor do Débito:	0,00 a 99.999.999,99
lúmero de Contas:	0 a 99999999
Considerar Contas em Revisão:*	○ Sim ● Não
Considerar Guias de Pagamento:*	Sim Não
xigir ao Menos uma Conta em Iome do Cliente Negativado:*	● Sim ○ Não
Parcela em Atraso:*	○ Sim ● Não
Dias em Atraso de Parcelamento:	
Recebeu Carta de Parcelamento em Atraso:*	○ Sim ● Não
Dias em Atraso após Recebiment la carta:	0

Na tela acima, informe entre Sim ou Não os campos obrigatórios: Considerar Contas em Revisão, Considerar Guias de Pagamento, Exigir ao Menos uma Conta em Nome do Cliente Negativado, Parcela em Atraso e Recebeu Carta de Parcelamento em Atraso. Atenção: ao selecionar "Sim" no campo Considerar Guias de Pagamento, o sistema possibilita a negativação de clientes com guias de pagamento em atraso que não possuam imóveis associados.

Feito isso, acesse a aba **Imóvel**.



Aqui temos os campos que indicam um imóvel vinculado a pelo menos um cliente negativado. Informe com Sim ou Não os campos obrigatórios: Imóvel com Sit. Especial de Cobrança, Imóvel com Sit. de Cobrança, Imóvel com Baixa Renda, Imóvel de Categoria Público, definindo o perfil do imóvel e verificando se atende aos critérios de negativação selecionados. A aba Localização é opcional e informa os dados de localização do imóvel. Já a aba Exclusão deve ser acessada caso o desejo seja excluir um comando de negativação por critério. Feito isso, o sistema visualiza a seguinte tela:



Para confirmar a exclusão, informe a quantidade de dias de envio para a negativação. Depois, informe o motivo do retorno.

Preenchidos os campos necessários corretamente, clique em Concluir

#### Tela de Sucesso



# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Título do comando	Informar título do comando, caso a execução do comando seja a partir de um comando de simulação de negativação realizado previamente.
Negativador	Selecionar órgão negativador da lista disponibilizada pelo sistema.
Comando simulado	Campo de preenchimento obrigatório. Selecionar ou não para pesquisa os comandos de simulação realizados previamente.
Período de geração do comando	Informar o período de geração do comando de simulação, no formado DD/MM/AAAA.
Usuário responsável	Campo obrigatório. Informar usuário responsável com 4 dígitos. Caso não saiba, clique em e realize uma pesquisa.
Título	Campo obrigatório. Informar por extenso o título do comando de negativação. Já vem preenchido, caso na tela inicial o campo Comando Simulado tenha sido marcado como Sim ou Todos.
Descrição da solicitação	Campo obrigatório. Informar por extenso a descrição da solicitação. Já vem preenchido, caso na tela inicial o campo Comando Simulado tenha sido marcado como Sim ou Todos.
Simular a negativação	Campo obrigatório. Marcar Sim caso o comando seja uma simulação.
Executar o comando a partir de uma simulação	Campo obrigatório. Marcar Sim caso o comando seja uma simulação.
Indicador de imóvel categoria público	Marcar Sim ou Não para especificar categoria do imóvel.
Comando de simulação	Informar o comando de simulação. Campo virá desabilitado caso não seja um comando de simulação.
Data prevista para execução	Informar a data prevista para a execução do comando.
Quantidade máxima de inclusões	Informar a quantidade máxima de inclusões do comando.
Só considerar CPF/CNPJ validado	Campo obrigatório. Informar Sim ou Não para o filtro de validação do CPF/CNPJ.
Titularidade do CPF/CNPJ da negativação	Campo obrigatório. Informar titularidade do cliente vinculado ao CPF/CNPJ.
Ordem	Informar a ordem do comando de negativação, caso mais de um cliente tenha sido selecionado.
Período de referência do débito	Informar período de referência do débito, no formato DD/MM/AAAA, o qual não pode ser anterior aos últimos 5 anos.
Período de vencimento do débito	Informar o período de vencimento do débito, no formato DD/MM/AAAA, o qual não pode ser anterior aos últimos 5 anos.
Valor do débito	Informar valor do débito.
Número de contas	Informar quantidades de contas em atraso.
Considerar contas em revisão	Campo obrigatório. Selecionar Sim ou Não para incluir ou não as contas em revisão, isto é, contas contestadas pelo cliente.
Considerar guias de pagamento	Campo obrigatório. Selecionar Sim ou Não para incluir ou não as guias de pagamento.

Campo	Orientações para Preenchimento
Exigir ao Menos uma Conta em Nome do Cliente Negativado	Campo obrigatório. Selecionar Sim ou Não.
Parcela em Atraso	Campo obrigatório. Selecionar Sim ou Não para informar parcelas de acordos em atraso.
Dias em Atraso de Parcelamento	Caso tenha informado parcelas em atraso, descrever quantidade de dias.
Recebeu Carta de Parcelamento em Atraso	Campo obrigatório. Selecionar Sim ou Não.
Dias em Atraso após Recebimento da carta	Caso tenha informado campo anterior, descrever quantidade de dias.
Cliente	Informar cliente com 6 ou 7 dígitos. Caso não saiba, clique em e realize uma pesquisa.
Tipo de Relação	Selecionar tipo de relação do cliente com o imóvel, conforme a titularidade.
Imóvel com Sit. Especial de Cobrança	Campo obrigatório. Selecionar entre Sim e Não se imóvel está em situação especial de cobrança.
Situação Especial de Cobrança	Selecionar situação especial de cobrança da lista disponível, caso campo anterior tenha sido marcado com Sim.
Imóvel com Sit. de Cobrança	Campo obrigatório. Selecionar entre Sim e Não se imóvel está em situação de cobrança.
Situação de Cobrança	Selecionar situação de cobrança da lista disponível, caso campo anterior tenha sido marcado com Sim.
Imóvel com Baixa Renda	Campo obrigatório. Selecionar entre Sim e Não se imóvel é de baixa renda.
Imóvel de Categoria Público	Campo obrigatório. Selecionar entre Sim e Não se imóvel é público.
Situação da Ligação de Água	Selecionar a situação da ligação de água da lista disponível.
Situação da Ligação de Esgoto	Selecionar a situação da ligação de esgoto da lista disponível.
Subcategoria	Selecionar a subcategoria do imóvel, caso existam subcategorias definidas para o comando de negativação.
Perfil Imóvel	Selecionar o perfil do imóvel da lista disponível.
Tipo de Cliente	Selecionar o tipo de cliente da lista disponível.
Quantidade de Dias	Informar a quantidade de dias de envio para negativação.
Motivo de Retorno	Selecionar o motivo de retorno dentre os motivos disponíveis para o comando.

# Funcionalidade dos Botões

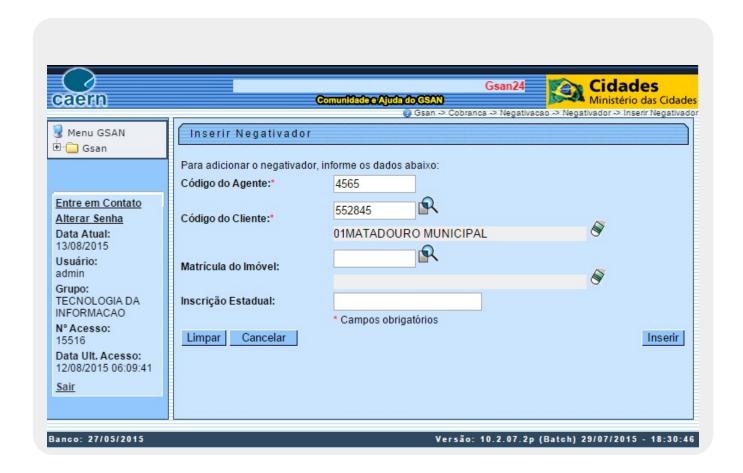
Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema realiza pesquisas na base de dados conforme o campo em que esteja vinculado.
<b></b>	Ao clicar neste botão, o sistema apaga os dados preenchidos incorretamente.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
Avançar	Ao clicar neste botão, o sistema avança para a próxima aba.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último comando realizado.
	Ao clicar neste botão, o sistema filtra as informações dos campos preenchidos na tela inicial, de acordo com os dados de pesquisa informados.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa todos os campos da tela.
Adicionar	Ao clicar neste botão, o sistema adiciona uma informação ao campo vinculado.
Concluir	Ao clicar neste botão, o sistema conclui o preenchimento dos campos e efetua pesquisa na base de dados.

# **Inserir Negativador**

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para a inclusão de um novo órgão negativador, desde que haja um cliente correspondente ao negativador que será cadastrado. Ao final do processo devemos ter um novo agente negativador cadastrado para o cliente. A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Cobrança > Negativação > Negativador > Inserir Negativador**.

Feito isso, o sistema exibe a tela inicial:



No campo obrigatório **Código do Agente** informe com 4 dígitos o agente negativador que será cadastrado para o cliente. Em seguida, informe com seis dígitos o código do cliente vinculado ao

novo negativador. Caso não saiba o código do cliente, clique em e faça uma pesquisa na base de dados.

**Atenção**: tanto o código do cliente quanto sua matrícula não podem estar associados a outro negativador. Caso isso ocorra, o sistema apresenta uma crítica e não conclui o procedimento. Clique agora em Inserir.

O sistema visualiza a tela de sucesso, com opção de realizar uma nova inserção, para outro cliente.

#### Tela de Sucesso



## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento	
Código do Agente	Campo obrigatório. Informe código do agente negativador com 4 dígitos.	
Código do Cliente	Campo obrigatório. Informe código do cliente com 7 dígitos. Caso não saiba, clique em e faça uma pesquisa na base de dados.	
	Informe a matrícula do imóvel. Caso não saiba, clique em e faça uma pesquisa na base de dados.	
Inscrição Estadual	Informe a inscrição estadual do imóvel com, no máximo, 10 dígitos.	

#### Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Inserir	Ao clicar neste botão, o sistema insere o agente negativador com base nos critérios informados.
•	Ao clicar neste botão, o sistema realiza pesquisas na base de dados conforme o campo em que esteja vinculado.

Botão	Descrição da Funcionalidade
8	Ao clicar neste botão, o sistema apaga os dados preenchidos incorretamente.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa todos os campos da tela.

# **Manter Negativador**

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para alterar ou excluir um agente negativador de uma lista de negativadores apresentada. A funcionalidade permite ainda imprimir no final essa lista de negativadores cadastrados.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Cobrança > Negativação > Negativador > Manter Negativador**.

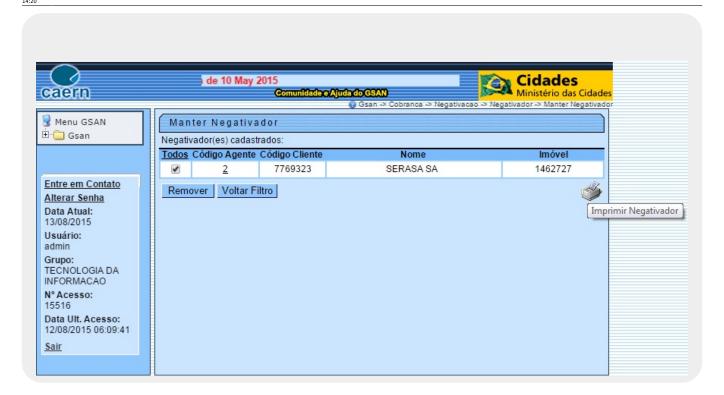
Feito isso, o sistema apresenta a tela de filtro a seguir:



Informe o **Código do Cliente** com no máximo 7 dígitos. Caso não saiba, clique em para efetuar uma pesquisa no banco de dados. Em seguida, selecione no campo obrigatório **Indicador de Uso** se a busca contemplará agentes negativadores ativos ou inativos.

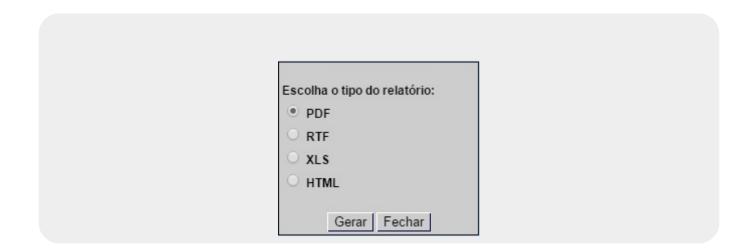
**Atenção**: caso selecione a opção **Inativo** e exista algum imóvel vinculado ao negativador, o sistema apresenta uma crítica e não permite marcá-lo como inativo.

Agora clique em Filtrar . O sistema exibe a próxima tela:

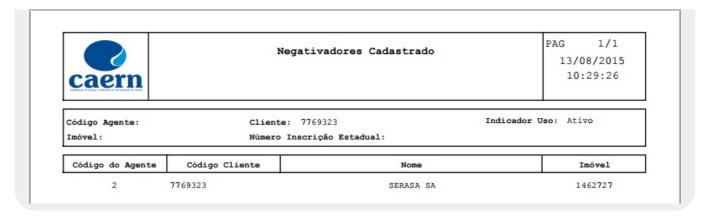


As opções disponíveis são: manter ou excluir um ou mais negativadores ou gerar um arquivo da lista de negativadores. Podemos ainda retornar para a tela de filtro e realizar uma nova busca.

Caso queira remover um negativador, selecione o negativador e clique em Remover. Feito isso, o sistema pede a confirmação da exclusão. Se confirmada, a remoção é efetuada com sucesso. Caso queira imprimir a lista, clique no ícone da impressora. O sistema apresenta uma lista com 4 formatos para a impressão do relatório: PDF, RTF, XLS ou HTML. Depois de escolher seu formato, clique no botão Gerar:



O sistema apresenta o relatório com a lista de agentes negativadores:



# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Código do Agente	Informe código do agente negativador com 4 dígitos.
Código do Cliente	Informe código do cliente com 7 dígitos. Caso não saiba, clique em e faça uma pesquisa na base de dados.
	Informe a matrícula do imóvel. Caso não saiba, clique em e faça uma pesquisa na base de dados.
Inscrição Estadual	Informe a inscrição estadual do imóvel com, no máximo, 10 dígitos.
Indicador de uso	Campo obrigatório. Selecione entre negativadores ativos ou inativos.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema filtra as informações dos campos preenchidos na tela inicial, de acordo com os dados de pesquisa informados.
R	Ao clicar neste botão, o sistema realiza pesquisas na base de dados conforme o campo em que esteja vinculado.
8	Ao clicar neste botão, o sistema apaga os dados preenchidos incorretamente.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa todos os campos da tela.
Remover	Ao clicar neste botão, o sistema exclui o agente negativador selecionado.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela principal.
<b>3</b>	Ao clicar neste ícone, o sistema imprime a lista de agentes negativadores cadastrados.

# **Inserir Contrato do Negativador**

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para a inclusão de um novo contrato de um agente negativador. Ao final, devemos ter um novo contrato cadastrado para esse negativador. Para isso, é necessário que o número do contrato não exista. Também não deve existir contrato vigente para o negativador.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Cobrança > Negativação > Negativador > Inserir Contrato do Negativador**. Feito isso, o sistema apresenta a tela a seguir:



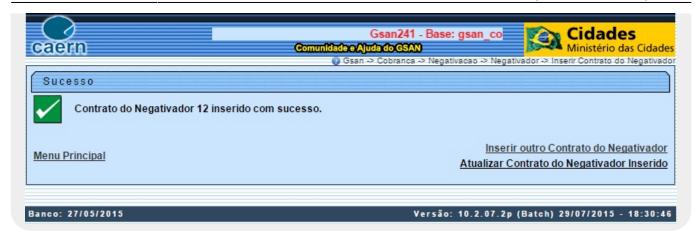
O campo **Negativador** é obrigatório e deve ser preenchido com o agente negativador selecionado a partir de uma lista apresentada. Informe obrigatoriamente o **Número do Contrato**, lembrando que este não deve coincidir com um número que já exista.

É necessário também informar o **Número da Entidade** e o **Número do Associado**. O primeiro com no máximo 5 dígitos e o segundo com no máximo 8. Informe ainda o valor do contrato e o valor da tarifa para inclusão. O prazo em dias para a negativação e a data de início e fim do contrato no formato DD/MM/AAAA também são de preenchimento obrigatório.

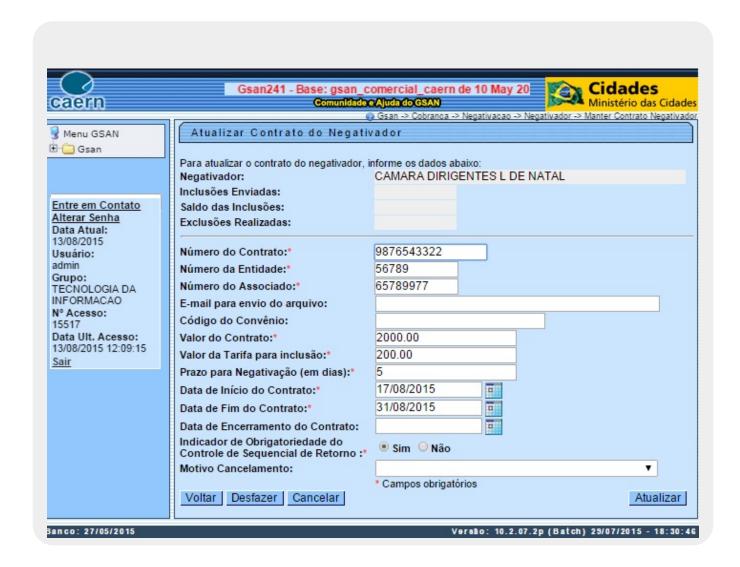
Por último, informe o **Indicador de Obrigatoriedade do Controle de Sequencial de Retorno**. Esse indicador serve para que o retorno da negativação obedeça a uma sequência de sucessão. Em outras palavras: o próximo número do contrato de negativador deve obedecer a uma sucessão numérica.

Feito isso, o sistema visualiza a próxima tela:

#### Tela de Sucesso



Caso deseje atualizar ou corrigir algum dado inserido, ainda é possível de fazer, clicando em **Atualizar Contrato do Negativador Inserido**. Feito isso, o sistema apresenta a seguinte tela:



Nesse caso, corrija os dados necessários. Depois, selecione o **Motivo Cancelamento** e clique em **Atualizar**. O sistema atualiza com sucesso o contrato do negativador.

## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Negativador	Campo obrigatório. Selecionar o agente negativador de uma lista apresentada.
Número do Contrato	Campo obrigatório. Informar o novo número do contrato com, no máximo, 10 dígitos.
Número da Entidade	Campo obrigatório. Informar o número da entidade com, no máximo, 5 dígitos.
Número do Associado	Campo obrigatório. Informar o número do associado com, no máximo, 8 dígitos.
E-mail para envio do arquivo	Informar por extenso o e-mail para envio do arquivo.
Código do Convênio	Informar o código do convênio com, no máximo, 20 dígitos.
Valor do Contrato	Campo obrigatório. Informar o valor do novo contrato do negativador.
Valor da tarifa para inclusão	Campo obrigatório. Informar o valor da tarifa para inclusão.
Prazo para Negativação (em dias)	Campo obrigatório. Informar o prazo em dias para a negativação conforme o contrato.
Data de início do contrato	Campo obrigatório. Informar a data de início, no formato DD/MM/AAAA.
Data de fim do contrato	Campo obrigatório. Informar a data de fim, no formato DD/MM/AAAA.
Indicador de Obrigatoriedade do Controle de Sequencial de Retorno	Campo obrigatório. Selecionar Sim ou Não. Esse indicador serve para que o retorno da negativação obedeça a uma sequência de sucessão. Em outras palavras: o próximo número do contrato de negativador deve obedecer a uma sucessão numérica.
Motivo Cancelamento	Campo obrigatório. Selecionar o motivo do cancelamento na tela de atualização do contrato.

#### Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade	
Inserir	Ao clicar neste botão, o sistema insere o agente negativador com base nos critérios informados.	
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.	
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último comando realizado.	
	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), link Pesquisar Data - Calendário.	
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema atualiza a tela conforme os dados informados.	
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela inicial.	

# **Manter Contrato do Negativador**

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para alterar ou excluir um contrato do negativador. No final, devemos ter um contrato do negativador alterado ou excluído.

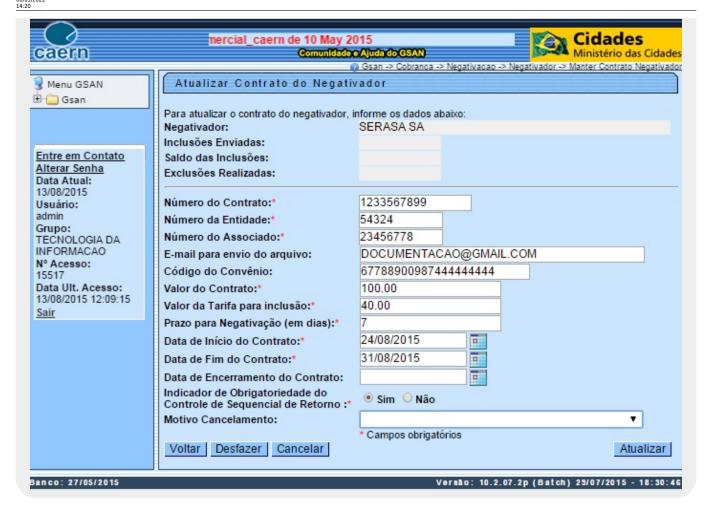
A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: GSAN > Cobrança > Negativação > Comandos > Manter Contrato do Negativador.

Feito isso, o sistema visualiza a tela de filtro a seguir:



Selecione o agente negativador a partir da lista apresentada. Depois, informe o número do contrato com, no máximo, 10 dígitos. Feito isso, clique em <u>Filtrar</u>.

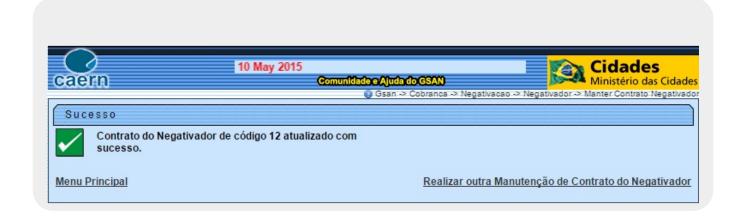
O sistema apresenta a tela de atualização do contrato do negativador informado.



O sistema traz a tela já com todos os campos obrigatórios preenchidos. Caso queira apenas alterar algum dado, efetue as alterações e clique em Atualizar .

Caso a intenção seja excluir o contrato, selecione no campo **Motivo Cancelamento** o motivo do cancelamento a partir de uma lista apresentada. Informe agora no campo **Data de Encerramento do Contrato** a data corrente, no formato DD/MM/AAAA. Feito isso, clique também em Atualizar . O sistema visualiza a tela abaixo:

#### Tela de Sucesso



## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Negativador	Campo obrigatório. Selecionar o agente negativador de uma lista apresentada.
Número do Contrato	Campo obrigatório. Informar o novo número do contrato com, no máximo, 10 dígitos.
Número da Entidade	Campo obrigatório. Informar o número da entidade com, no máximo, 5 dígitos.
Número do Associado	Campo obrigatório. Informar o número do associado com, no máximo, 8 dígitos.
E-mail para envio do arquivo	Informar por extenso o e-mail para envio do arquivo.
Código do Convênio	Informar o código do convênio com, no máximo, 20 dígitos.
Valor do Contrato	Campo obrigatório. Informar o valor do novo contrato do negativador.
Valor da tarifa para inclusão	Campo obrigatório. Informar o valor da tarifa para inclusão.
Prazo para Negativação (em dias)	Campo obrigatório. Informar o prazo em dias para a negativação conforme o contrato.
Data de início do contrato	Campo obrigatório. Informar a data de início, no formato DD/MM/AAAA.
Data de fim do contrato	Campo obrigatório. Informar a data de fim, no formato DD/MM/AAAA.
Indicador de Obrigatoriedade do Controle de Sequencial de Retorno	Campo obrigatório. Selecionar Sim ou Não. Esse indicador serve para que o retorno da negativação obedeça a uma sequência de sucessão. Em outras palavras: o próximo número do contrato de negativador deve obedecer a uma sucessão numérica.
Motivo Cancelamento	Campo obrigatório. Selecionar o motivo do cancelamento na tela de atualização do contrato.

#### Funcionalidade dos Botões

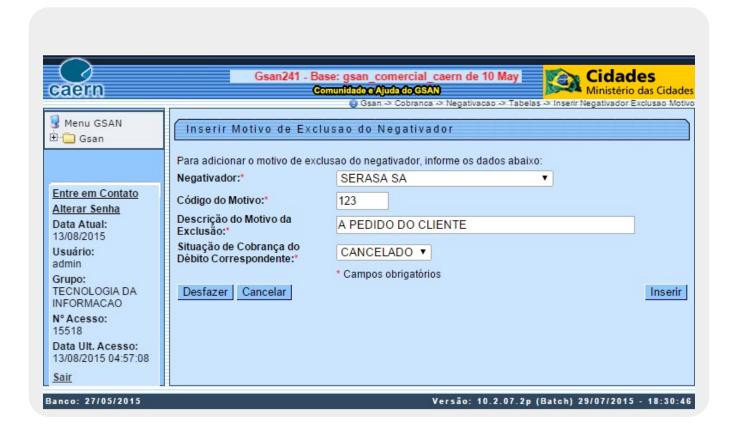
Botão	Descrição da Funcionalidade	
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.	
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último comando realizado.	
	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), link Pesquisar Data - Calendário.	
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema atualiza a tela conforme os dados informados.	
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela inicial.	
H IIII SAT	Ao clicar neste botão, o sistema filtra o banco de dados conforme os campos preenchidos.	
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema apaga os dados dos campos preenchidos da tela.	

# Inserir Motivo de Exclusão do Negativador

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para a inclusão de um novo motivo de exclusão do negativador. Ao final, devemos ter um motivo de exclusão do negativador cadastrado.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Cobrança > Negativação > Tabelas > Inserir Negativador Exclusão Motivo**.

Feito isso, o sistema apresenta a tela inicial abaixo.



No campo **Negativador**, selecione obrigatoriamente um agente negativador, a partir da tabela apresentada. Também é necessário informar o **Código do Motivo** com 3 dígitos. Em seguida, descreva por extenso o motivo da exclusão e selecione, no campo obrigatório **Situação de Cobrança do Débito Correspondente** a situação da cobrança.

Feito isso, clique em Inserir para que o sistema inclua o novo motivo de exclusão.

#### Tela de Sucesso



## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Negativador	Campo obrigatório. Selecionar o agente negativador, a partir de uma lista apresentada.
Código do Motivo	Campo obrigatório. Informar código do motivo da exclusão com até 3 dígitos.
Motivo da Exclusão	Campo obrigatório. Descrever por extenso o motivo da exclusão.
Situação de Cobrança do Débito Correspondente	Campo obrigatório. Selecionar a situação de cobrança do débito, a partir de uma lista apresentada.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Incorr	Ao clicar neste botão, o sistema insere o motivo da exclusão com base nos critérios informados.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último comando realizado.

# Manter Motivo de Exclusão do Negativador

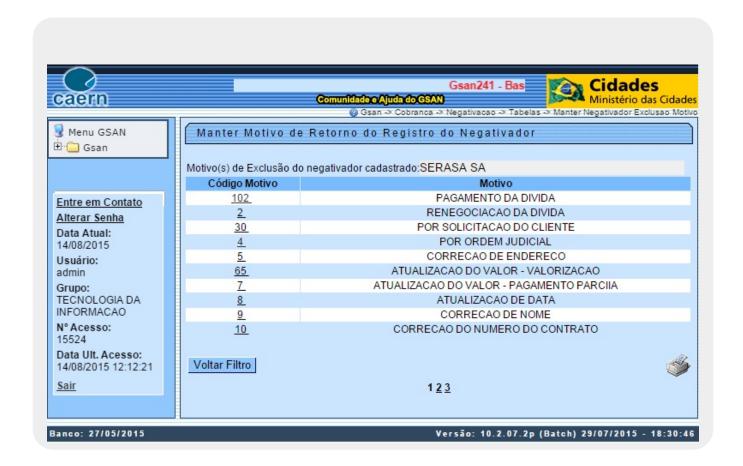
Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para alterar ou excluir um motivo da exclusão do negativador. Ao final do procedimento, devemos ter um motivo da exclusão do negativador alterado ou excluído.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: GSAN > Cobrança > Negativação > Tabelas > Manter Negativador Exclusão Motivo.

Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir:



No campo **Negativador**, selecione obrigatoriamente um agente negativador, a partir da lista apresentada. Depois clique em Filtrar. O sistema visualiza a tela abaixo:

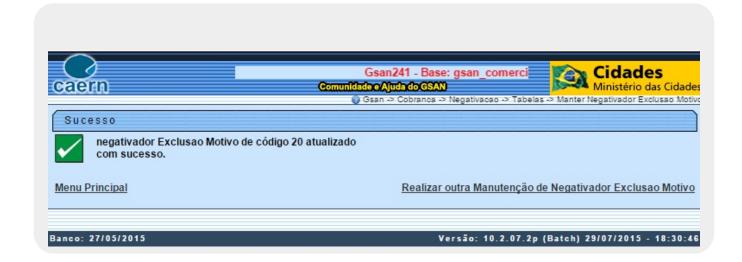


Em seguida, dê um duplo clique com o mouse sobre o código numérico do motivo. Feito isso, o sistema retorna com a tela inicial preenchida:



Clique agora em Atualizar . O sistema mantém o motivo de exclusão do negativador depois de atualizado.

#### Tela de Sucesso



## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Negativador	Campo obrigatório. Selecionar o agente negativador, a partir de uma lista apresentada.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade	
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.	
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último comando realizado.	
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema apaga todos os campos da tela.	
Filtrar I	Ao clicar neste botão, o sistema filtra a consulta dos motivos de exclusão com base nos dados informados.	
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela de filtro inicial.	
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela de filtro inicial antes da atualização do motivo de exclusão.	
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema atualiza o motivo de exclusão selecionado.	

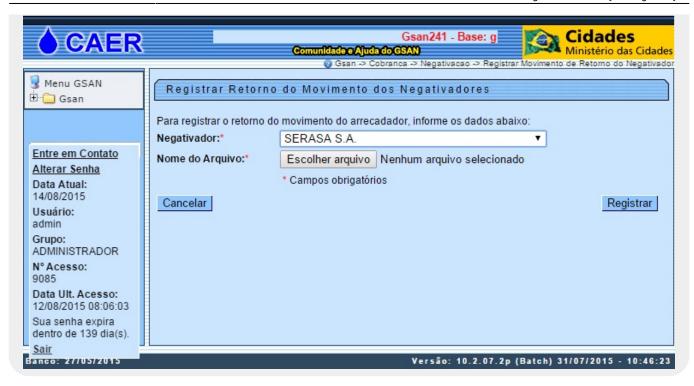
# Registrar Movimento de Retorno do Negativador

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para registrar o movimento de retorno do agente negativador. Esse registro é feito mediante um arquivo no formato header com os motivos descritos, anexados do computador de sua posição de trabalho.

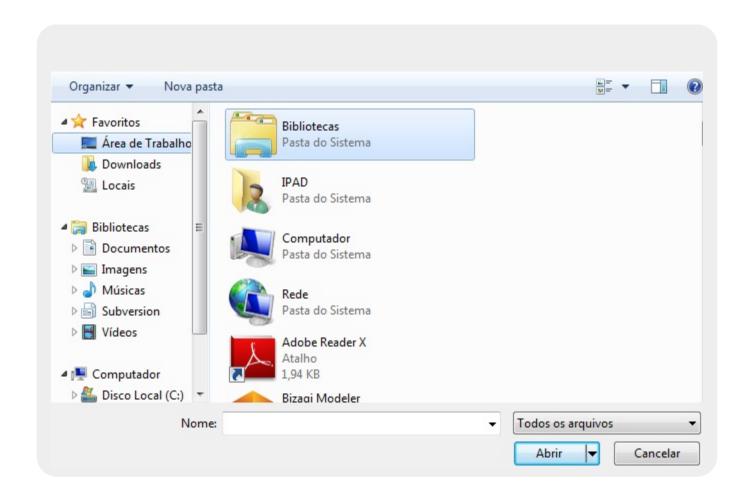
A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: GSAN > Cobrança > Negativação > Registrar Movimento de Retorno do Negativador

Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir:

Printed on 25/11/2025 03:09 https://www.gsan.com.br/



No campo obrigatório **Negativador** selecione o nome do agente negativador a partir de uma lista apresentada. Em seguida, clique em Escolher arquivo para anexar o arquivo no formato **header** contendo o movimento de retorno.



Selecione o arquivo no formato **header** localizado no seu computador e clique no botão Registrar da tela inicial. O sistema pede a confirmação do registro do arquivo. Após confirmar, o sistema apresenta a tela a seguir:

#### Tela de Sucesso



Caso deseje registrar outro movimento de retorno do negativador, clique em Registrar Outro Movimento e repita o procedimento. Caso contrário, clique em

## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento	
Negativador	Campo obrigatório. Selecionar o agente negativador da lista apresentada.	
Nome do arquivo	Campo obrigatório. Selecionar o arquivo do tipo <b>header</b> que registra o movimento	
	de retorno do negativador.	

#### Funcionalidade dos Botões

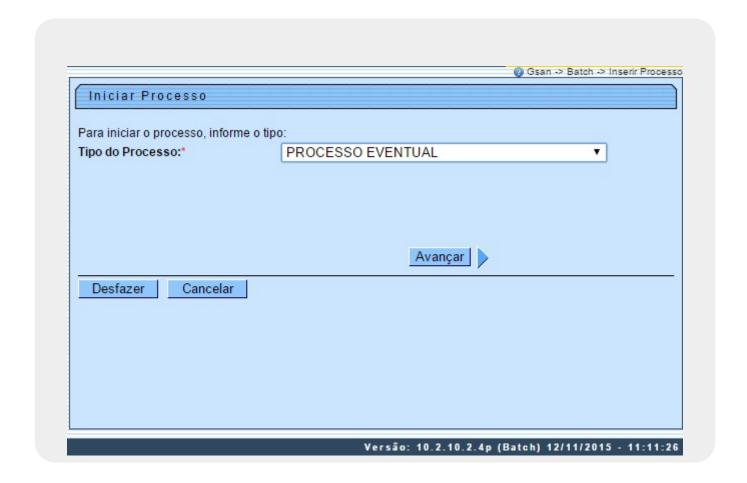
Botão	Descrição da Funcionalidade
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Registrar	Ao clicar neste botão, o sistema efetua o registro do movimento dos negativadores conforme os dados informados.
Dogietrar Clutro Movimonto	Ao clicar neste botão, o sistema efetua novo procedimento de registro de movimento de retorno.
Encerrar	Ao clicar neste botão, o sistema encerra o procedimento de registro de movimento de retorno.

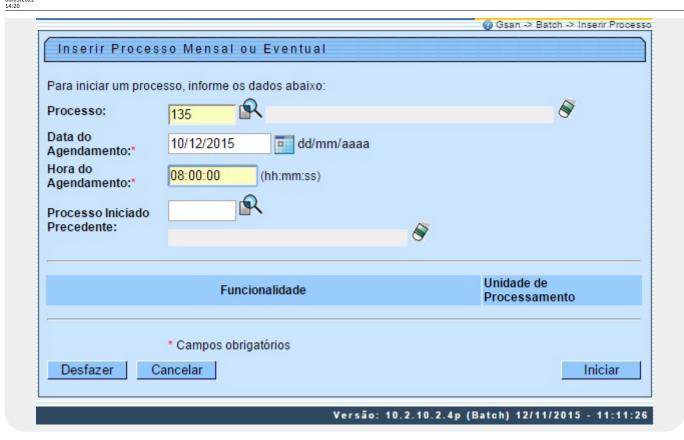
# Gerar Movimento de Exclusão de Negativação

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para gerar um arquivo de movimento de exclusão de negativação. A geração deste arquivo é feita via batch, através da criação de uma rotina que automatiza no sistema essa tarefa específica.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Batch > Inserir Processo**. Feito isso, o sistema visualiza a seguinte tela:



No campo **Tipo de Processo** selecione a periodicidade sob a qual o processo será executado. Em seguida, clique no botão Avançar O sistema visualiza a próxima tela:



No campo **Processo** digite o código 135, referente ao processo **Gerar Movimento de Exclusão da Negativação**. Para agendar a geração do movimento de exclusão da negativação, informe obrigatoriamente a data do agendamento e a hora, nos respectivos formatos DD/MM/AAAA e hh:mm:ss.

Preenchidos os campos, clique no botão <u>lniciar</u> para agendar a tarefa, encerrando a ação de iniciar o processo:



## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo do Processo	Campo obrigatório. Selecionar a periodicidade do processo iniciado.

Campo	Orientações para Preenchimento	
Processo	Informe o código do processo iniciado com até três dígitos ou clique em para selecionar o processo desejado. O nome do processo será exibido ao lado do campo. Para apagar o conteúdo do campo, clique em ao lado do	
Data do	campo de exibição.  Campo obrigatório. Informe o período para a rotina do processo no formato	
Data do Agendamento	DD/MM/AAAA ou clique no botão mara selecionar a data desejada.	
Hora do Agendamento	Campo obrigatório. Informe a hora de início da rotina do processo no formato hh:mm:ss.	
Processo Iniciado Precedente	Caso haja, informe o código do processo precedente com até três dígitos ou clique em para selecionar o processo precedente desejado. Para apagar o conteúdo do campo, clique em ao lado do campo de exibição.	

## Funcionalidade dos Botões

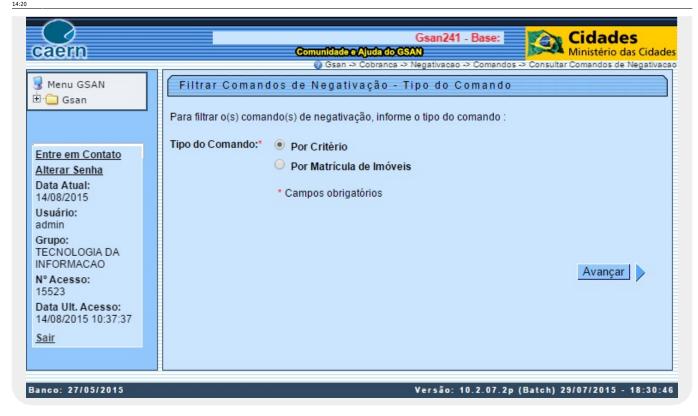
Botão	Descrição da Funcionalidade
Avançar	Ao clicar neste botão, o sistema visualiza a tela de inserção do processo batch.
Iniciar	Ao clicar neste botão, o sistema agenda o início do processo de acordo com os parâmetros e a periodicidade informada.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema apaga todos os campos da tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna ao menu principal.

# Consultar Comandos de Negativação

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para a consulta dos comandos de negativação. Ao final, devemos ter visualizados alguns comandos de negativação para consulta, conforme os tipos de comando selecionados.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: GSAN > Cobrança > Negativação > Comandos > Consultar Comandos de Negativação.

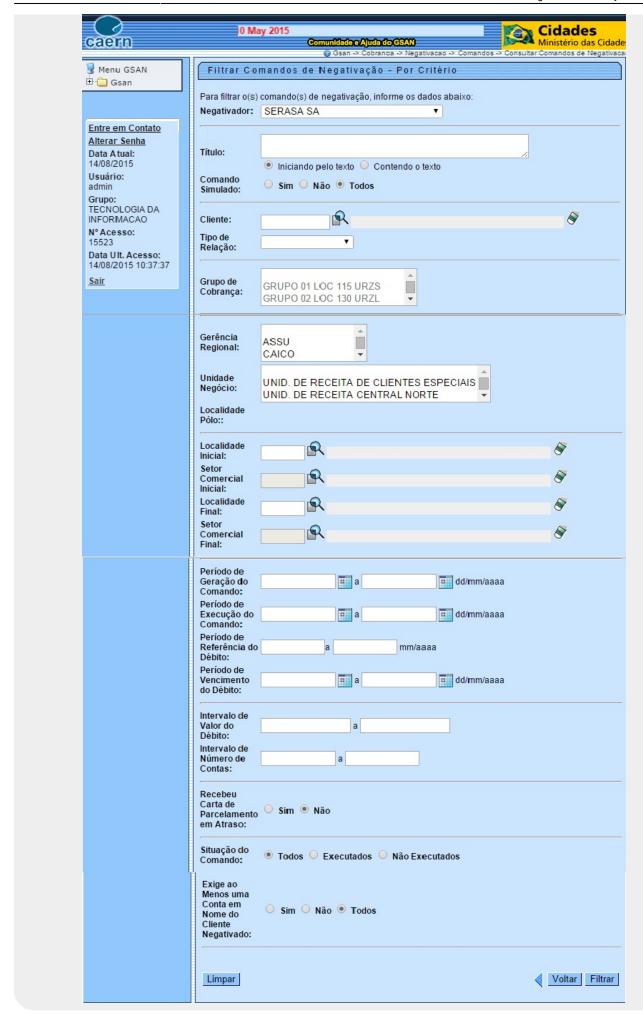
Feito isso, o sistema visualiza a tela de filtro dos comandos de negativação:



O campo **Tipo do Comando** é obrigatório. Selecione **Por Critério** caso queira filtrar os comandos de negativação por critério e **Por Matrícula de Imóveis** caso queira filtrá-los pela matrícula do imóvel.

Selecionada a opção de filtro, clique em Avançar .
O sistema apresenta as telas de filtro por critério e matrícula.

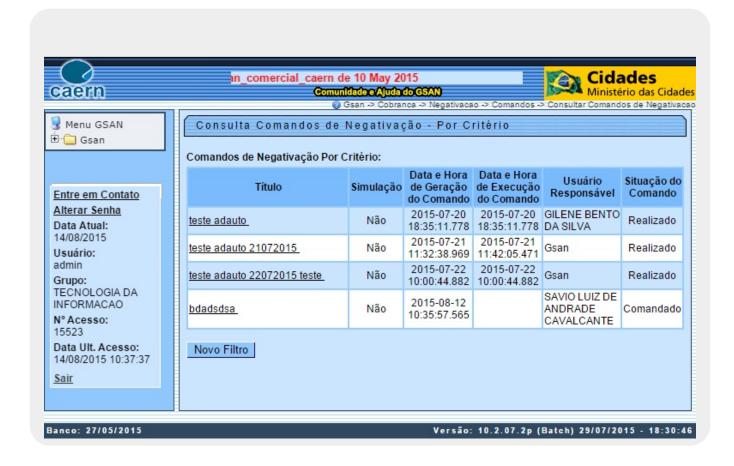
## Tela de Filtro de Comando de Negativação por Critério



Acima, selecione o agente negativador no campo **Negativador**, a partir de uma lista apresentada. Caso queira um filtro mais específico, preencha os demais campos opcionais conforme a

necessidade, utilizando o botão de pesquisa sempre que não souber informar algum dado. Em seguida clique no botão filtrar. O sistema visualiza a tela a seguir, descrevendo todos os comandos de negativação por critério.

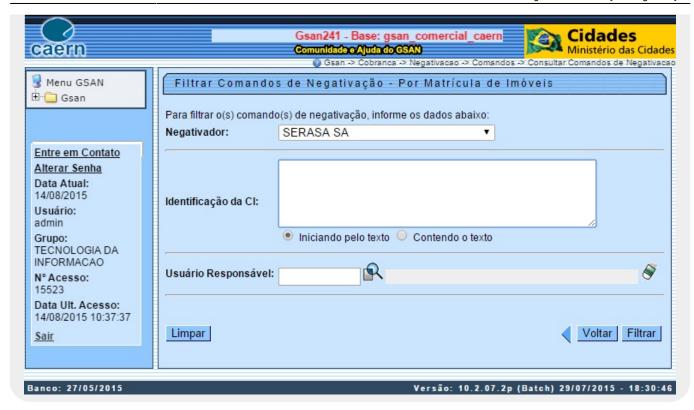
## Tela de Sucesso Filtro de Comando de Negativação por Critério



**Atenção**: caso não tenha preenchido nenhum campo, o sistema visualiza todos os comandos de negativação por critério cadastrados.

A seguir temos as telas de filtro de comando de negativação por matrícula de imóveis.

## Tela de Filtro de Comando de Negativação por Matrícula de Imóveis



Acima, selecione o agente negativador no campo **Negativador**, a partir de uma lista apresentada. Caso queira um filtro mais específico, preencha os demais campos opcionais conforme a

necessidade, utilizando o botão de pesquisa sempre que não souber informar algum dado. Em seguida clique no botão filtrar. O sistema visualiza a tela a seguir, descrevendo todos os comandos de negativação por matrícula de imóveis.

## Tela de Sucesso Filtro de Comando de Negativação por Matrícula de Imóveis



Caso queira fazer uma nova consulta, clique no botão Novo Filtro

**Atenção**: caso não tenha preenchido nenhum campo, o sistema visualiza todos os comandos de negativação por matrícula de imóveis cadastrados.

## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento	
Tipo do comando	Campo obrigatório. Selecione o tipo de comando entre <b>Por Critério</b> e <b>Por Matrícula de Imóveis</b> .	

#### Funcionalidade dos Botões

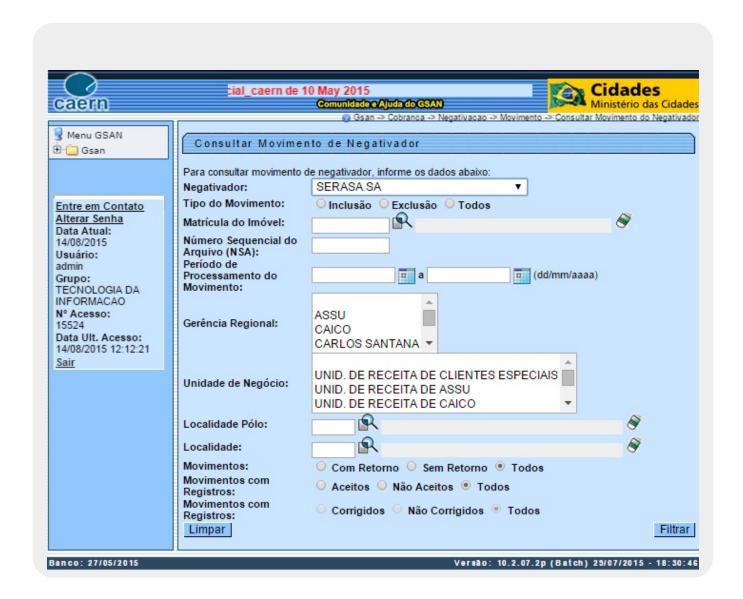
Botão	Descrição da Funcionalidade
Avançar	Ao clicar nesse botão, o sistema acessa a próxima tela de acordo com os dados informados.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema filtra para pesquisa conforme os dados informados.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela anterior.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa todos os campos da tela.
Novo Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela inicial para uma nova pesquisa.

# **Consultar Movimento do Negativador**

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para a consulta dos movimentos do agente negativador. Ao final, devemos ter visualizados alguns movimentos do negativador, conforme os dados informados.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Cobrança > Negativação > Movimento > Consultar Movimento do Negativador**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir:



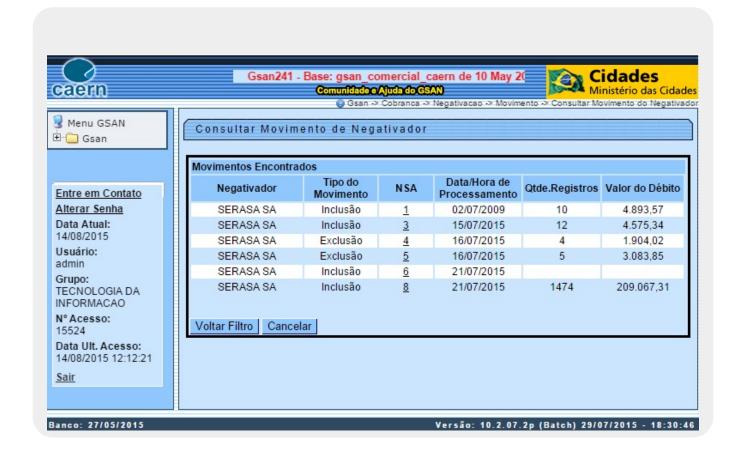
Todos os campos são opcionais. Caso selecione, a partir de uma lista apresentada, o agente negativador no campo **Negativador**, os campos **Gerência Regional** e **Unidade de Negócio** são preenchidos automaticamente.

Caso queira um filtro mais específico para a pesquisa dos movimentos, preencha os demais

campos opcionais conforme a necessidade, utilizando o botão de pesquisa sempre que não souber informar algum dado.

Em seguida clique no botão Filtrar. O sistema visualiza a tela a seguir, descrevendo todos os movimentos dos agentes negativadores informados.

#### Tela de Sucesso



O resultado traz o nome do agente negativador por extenso, mais o tipo de movimento, o número sequencial de arrecadação (NSA), data e hora do processamento, quantidade de registros e valor do débito. Caso nenhum agente negativador tenha sido selecionado na tela inicial, o resultado trará todos os agentes com contrato vigente cadastrados.

Caso queira realizar uma nova consulta, clique no botão Voltar Filtro. Caso contrário, clique em Cancelar

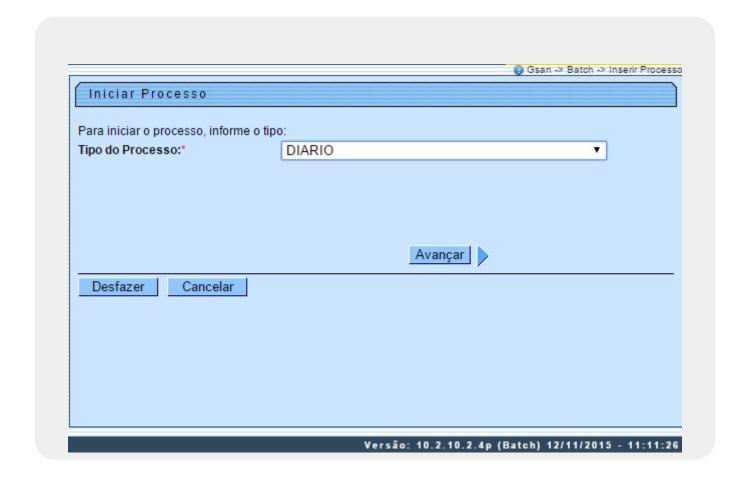
## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema filtra para pesquisa conforme os dados informados.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa todos os campos da tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela do Menu Inicial.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela inicial para ser realizada uma nova consulta.
1 30 4	Ao clicar neste botão, o sistema efetua uma pesquisa no banco de dados, de acordo com o campo vinculado ao botão.

# Gerar Resumo Diário da Negativação

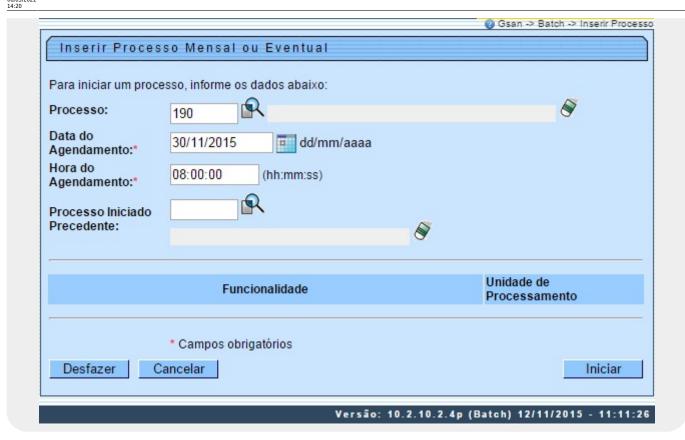
Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para que o sistema de cobrança execute a consulta diária dos imóveis que atendam ao perfil para negativação, com vistas à geração de um resumo diário de negativação, o qual deve ser analisado, verificando a possibilidade de ser gerado um arquivo de negativação.

A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Batch > Inserir Processo**. Feito isso, o sistema visualiza a seguinte tela:



No campo **Tipo de Processo** selecione a periodicidade sob a qual o processo será executado. No caso, o resumo de negativação deve ser diário. Em seguida, clique no botão Avançar .

O sistema visualiza a próxima tela:



No campo **Processo** digite o código 190, referente ao processo **Gerar Resumo Diário da Negativação**. Para agendar a geração do resumo diário da negativação, informe obrigatoriamente a data do agendamento e a hora, nos respectivos formatos DD/MM/AAAA e hh:mm:ss.

Preenchidos os campos, clique no botão Iniciar para agendar a tarefa, encerrando a ação de iniciar o processo:



## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento	
Tipo do Processo	Campo obrigatório. Selecionar a periodicidade do processo iniciado.	

Campo	Orientações para Preenchimento
Processo	Informe o código do processo iniciado com até três dígitos ou clique em para selecionar o processo desejado. O nome do processo será exibido ao lado do campo. Para apagar o conteúdo do campo, clique em so lado do
	campo de exibição.
Data do	Campo obrigatório. Informe o período para a rotina do processo no formato
Agendamento	DD/MM/AAAA ou clique no botão 🧾 para selecionar a data desejada.
Hora do Agendamento	Campo obrigatório. Informe a hora de início da rotina do processo no formato hh:mm:ss.
	Caso haja, informe o código do processo precedente com até três dígitos ou
Processo Iniciado Precedente	clique em para selecionar o processo precedente desejado. Para apagar o
	conteúdo do campo, clique em 🥙 ao lado do campo de exibição.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Avançar	Ao clicar neste botão, o sistema visualiza a tela de inserção do processo batch.
Iniciar	Ao clicar neste botão, o sistema agenda o início do processo de acordo com os parâmetros e a periodicidade informada.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema apaga todos os campos da tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna ao menu principal.

# Consultar Resumo da Negativação

Esta funcionalidade descreve os procedimentos necessários para consultar o resumo das negativações. Ao final, devemos ter gerado um resumo das negativações para consulta. A funcionalidade pode ser acessada através do caminho: **GSAN > Cobrança > Negativação > Relatórios > Consultar Resumo da Negativação**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir:

caern	Comunic	san_comercial_caern de 10 May Cidades  Isde e Ajuda do GSAN  Ø Gsan -> Cobranca -> Negativacao -> Relatorios -> Consultar Resumo da Negativa	
₹ Menu GSAN	Consulta do Resumo da Ne		
⊞ Gsan	Para gerar o relatório/consulta do resumo da negativação, informe os dados abaixo:		
		<u> </u>	
Entre em Contato	Negativador:*	01MATADOURO MUNICIPAL CAMARA DIRIGENTES L DE NATAL	
Alterar Senha		SERASA SA	
Data Atual: 14/08/2015	Período do Envio da Negativação:	a dd/mm/aaaa	
Usuário: admin	Título do Comando:	5 8	
Grupo:			
TECNOLOGIA DA INFORMACAO	Crupa da Cabranaa	GRUPO 01 LOC 115 URZS	
N° Acesso:	Grupo de Cobrança:	GRUPO 02 LOC 130 URZL	
15524 Data Ult. Acesso:		GRUPO 03 LOC 150/170 URZO ▼	
14/08/2015 12:12:21	Gerência Regional:	ASSU	
Sair	Gerencia Regional.	CAICO CARLOS SANTANA *	
		OAKLOS SANTANA Y	
	Unidade de Negócio:	UNID. DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	
	omade de Negocio.	UNID. DE RECEITA DE ASSU UNID. DE RECEITA DE CAICO	
	Localidade Pólo:	8	
	Localidade:		
	Setor Comercial:		
	Quadra:		
		_	
	Perfil do Imóvel:	ASASD CLIENTE CORPORATIVO	
		CORPORATIVO 100 ▼	
		COMEDCIAL	
	Categoria:	COMERCIAL   INDUSTRIAL	
		PUBLICO -	
		ADMINISTRAÇÃO DIRETA ESTADUAL	
	Tipo de Cliente:	ADMINISTRAÇÃO DIRETA FEDERAL	
		ADMINISTRACAO DIRETA MUNICIPAL	
		CAERN	
	Esfera de Poder:	ESTADUAL FEDERAL V	
		FEDERAL	
	Situação Ligação de Água:	CANCEL/INEXISTENTE	
	okuuyuo Ligayao ue Agua.	CORTADO FACTIVEL	
		ACTIVEE	
	Situação Ligação de Esgoto:	CORTADO	
	and	FACTIVEL LIGADO V	
		* Campo Obrigatório	
	Limpar Cancelar	Gerar Consulta	

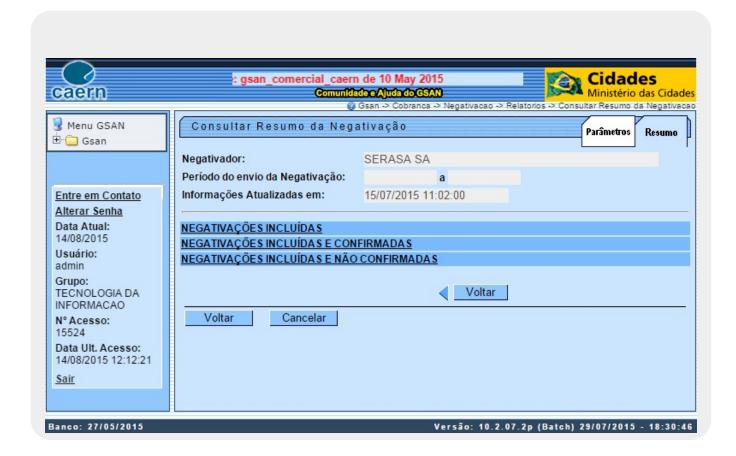
Selecione no campo obrigatório **Negativador** um agente negativador ou mais para efetuar a consulta. Caso queira especificar mais sua consulta, preencha os demais campos opcionais

conforme a necessidade, utilizando o botão de pesquisa sempre que não souber informar algum dado.

Clique em seguida em Gerar Consulta

O sistema apresenta a tela abaixo:

#### Tela de Sucesso



Na aba **Resumo** aberta, o sistema resume as negativações cadastradas para o agente selecionado. A aba **Parâmetro** traz a lista dos agentes negativadores selecionados na tela inicial, mais as informações do campos opcionais ocasionalmente preenchidos.

## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Negativador	Campo obrigatório. Selecione o agente negativador, a partir da lista apresentada.

#### Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema efetua uma pesquisa no banco de dados conforme as informações do campo vinculado.
Gerar Consulta	Ao clicar neste botão, o sistema gera a consulta do resumo da negativação conforme os dados informados.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema apaga todos os campos preenchidos da tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela do Menu inicial.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela inicial de consulta do resumo.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a aba anterior.

#### ~~NOSIDEBAR~~

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

Permanent link: https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:cobranca:manual\_de\_processos\_de\_negocios\_cobranca\_negativacao&rev=165184682

Last update: 06/05/2022 14:20

