1.6 Ticket x Renegociação de Valores

> ⚠ **Importante:** Esta funcionalidade depende de uma **configuração prévia realizada pelo time de suporte da Dommus**. Caso não esteja disponível em seu ambiente, entre em contato com o suporte.

A funcionalidade de **Renegociação com pagamento de sinal** permite realizar acordos financeiros com o cliente de forma mais segura.

Com ela, a geração do **Termo de Confissão de Dívida (TCD)** só é liberada após a confirmação do pagamento de um valor inicial (sinal).

Isso garante:

- Mais segurança no processo de renegociação
- Evita emissão de documentos sem validade
- Maior controle sobre os recebimentos

Utilize essa funcionalidade sempre que for necessário **renegociar parcelas com o cliente**.

---

2. Como acessar

Para acessar a renegociação, siga o caminho abaixo:

Atende > Ticket > Aba Renegociação

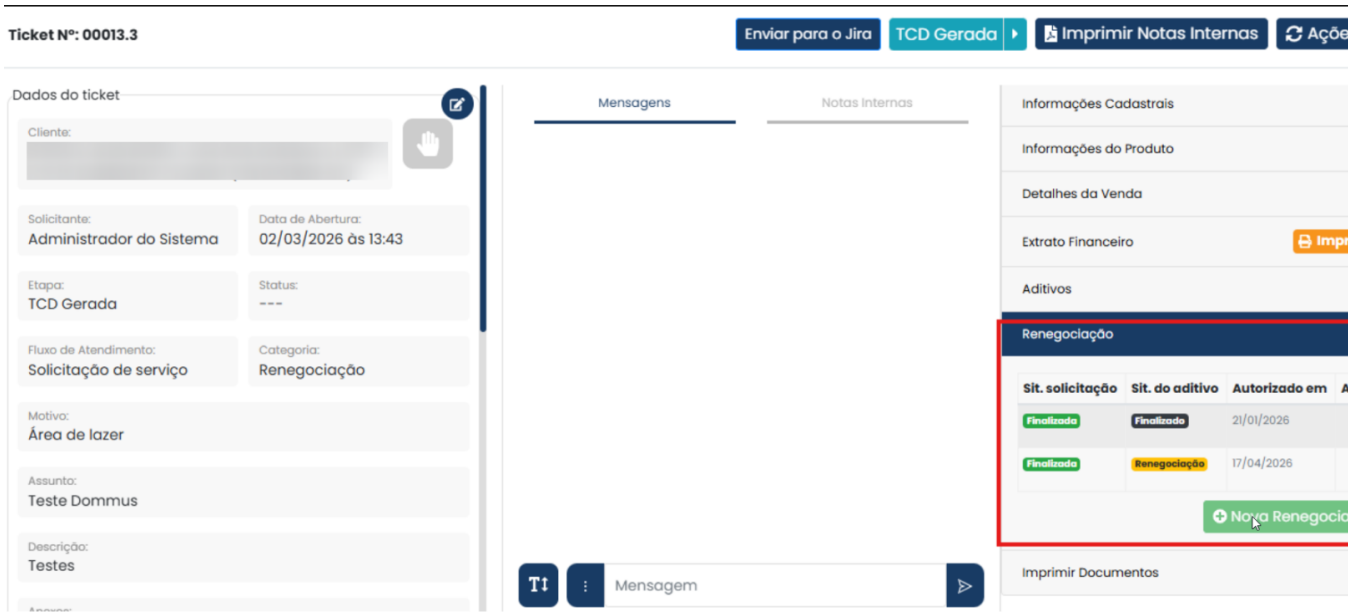
---

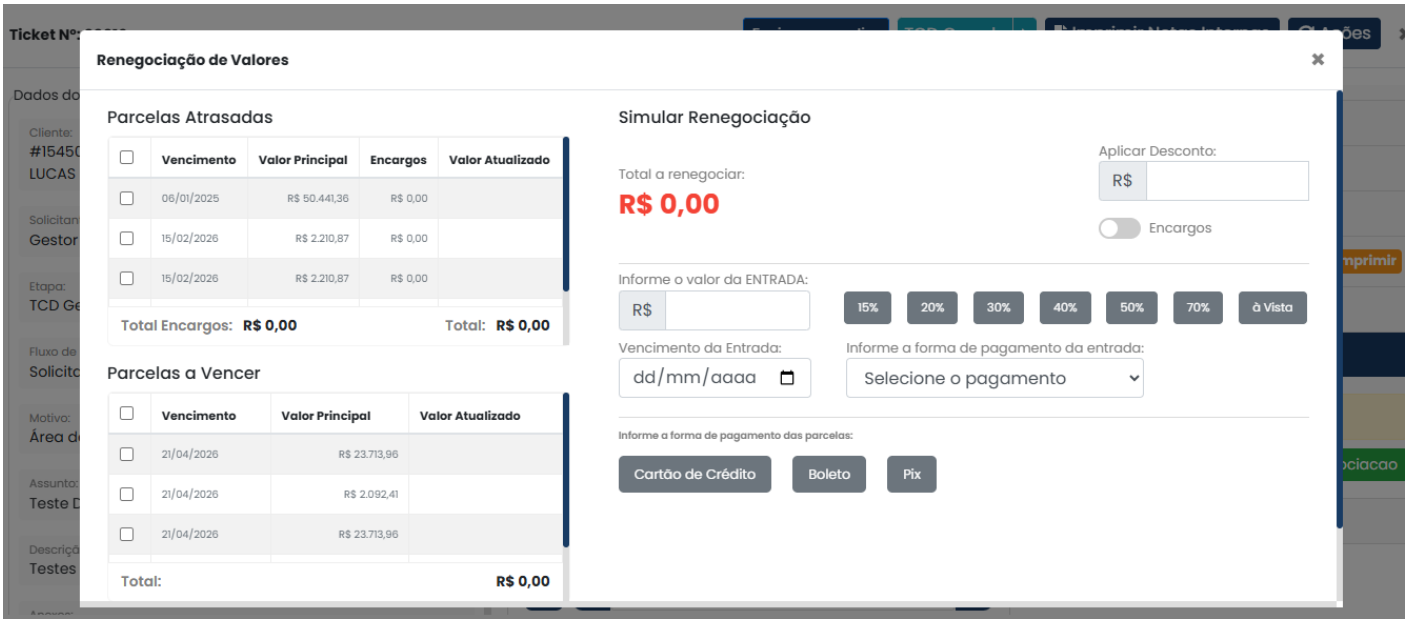
3. Como utilizar (passo a passo)

3.1 Iniciar uma nova renegociação

1. Acesse o módulo **Atende**
2. Localize e abra o **ticket do cliente**
3. No lado direito da tela, clique na aba **Renegociação**
4. Clique em **Nova Renegociação**
5. Selecione as parcelas que farão parte do acordo

6. Defina as condições (descontos, encargos, etc.)
7. Informe o valor da **entrada (sinal)** e a data de vencimento
8. Escolha a forma de pagamento (Cartão, Boleto ou Pix)
9. Finalize a simulação





3.2 Aprovação do acordo

Após a simulação:

1. Envie para **aprovação interna** (caso aplicável)
2. Aguarde a validação do novo acordo

3.3 Gerar e enviar o pagamento

1. Após aprovação, vá até a etapa de **Impressão**
2. Clique em **Gerar link de pagamento**
3. Copie o link gerado
4. Envie ao cliente via WhatsApp ou e-mail

3.4 Acompanhar o pagamento

O sistema atualiza automaticamente o status do pagamento.

Você poderá visualizar:

- **Link de pagamento gerado**
  O link foi criado, mas ainda não foi pago
- **Pagamento pendente**
  O pagamento foi realizado, mas ainda não foi compensado
- **Sinal pago! O TCD pode ser gerado**
  Pagamento confirmado e documento liberado

3.5 Gerar o documento (TCD)

Após a confirmação do pagamento:

1. Selecione o modelo do documento
2. Clique em **Imprimir**
3. O TCD será gerado automaticamente com os dados do pagamento

---

4. Campos / Configurações

Durante a renegociação, você deverá preencher:

- **Parcelas selecionadas**: parcelas que entrarão no acordo
- **Valor da entrada (sinal)**: valor inicial obrigatório
- **Data de vencimento**: prazo para pagamento do sinal
- **Forma de pagamento**: Cartão, Boleto ou Pix
- **Condições do acordo**: descontos ou encargos aplicados

---

5. Regras importantes

- O TCD só pode ser gerado após a confirmação do pagamento do sinal
- O sistema bloqueia a emissão do documento enquanto o pagamento não for identificado
- O valor e a data do sinal são automaticamente inseridos no documento
- O acompanhamento do pagamento é feito automaticamente pelo sistema

6. Dicas de uso

- Sempre valide os valores antes de finalizar a simulação
- Oriente o cliente a realizar o pagamento dentro do prazo
- Utilize o link gerado para facilitar o pagamento
- Acompanhe o status para liberar o documento rapidamente

Perguntas frequentes

Não consigo imprimir o TCD. O que pode ser?
Provavelmente o pagamento do sinal ainda não foi confirmado.

O cliente pagou, mas o sistema não atualizou. O que fazer?
Utilize a opção de **atualização manual** na tela para forçar a verificação.

Posso gerar o documento antes do pagamento?
Não. A geração só é liberada após a confirmação do sinal.

O documento já vem preenchido?
Sim. O TCD já é gerado com o valor e a data do pagamento automaticamente.

Revision #6
Created 22 April 2026 14:57:26 by Isadora
Updated 2 July 2026 11:59:19 by Suporte