

# 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

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

Ticket Nº: 00013.3

Enviar para o Jira TCD Gerada Imprimir Notas Internas Ações

Dados do ticket

Cliente: [Redacted]

Solicitante: Administrador do Sistema Data de Abertura: 02/03/2026 às 13:43

Etapa: TCD Gerada Status: ---

Fluxo de Atendimento: Solicitação de serviço Categoria: Renegociação

Motivo: Área de lazer

Assunto: Teste Dommus

Descrição: Testes

Mensagens

Notas Internas

Informações Cadastrais

Informações do Produto

Detalhes da Venda

Extrato Financeiro [Impr](#)

Aditivos

Renegociação

Sit. solicitação	Sit. do aditivo	Autorizado em
Finalizada	Finalizado	21/01/2026
Finalizada	Renegociação	17/04/2026

[+ Nova Renegociação](#)

Imprimir Documentos

Ticket Nº: [Redacted]

Dados do ticket

Cliente: #15450 LUCAS

Solicitante: Gestor

Etapa: TCD Gerada

Fluxo de Atendimento: Solicitação de serviço

Motivo: Área de lazer

Assunto: Teste Dommus

Descrição: Testes

Renegociação de Valores

Parcelas Atrasadas

<input type="checkbox"/>	Vencimento	Valor Principal	Encargos	Valor Atualizado
<input type="checkbox"/>	08/01/2025	R\$ 50.441,36	R\$ 0,00	
<input type="checkbox"/>	15/02/2026	R\$ 2.210,87	R\$ 0,00	
<input type="checkbox"/>	15/02/2026	R\$ 2.210,87	R\$ 0,00	

Total Encargos: R\$ 0,00 Total: R\$ 0,00

Parcelas a Vencer

<input type="checkbox"/>	Vencimento	Valor Principal	Valor Atualizado
<input type="checkbox"/>	21/04/2026	R\$ 23.713,96	
<input type="checkbox"/>	21/04/2026	R\$ 2.092,41	
<input type="checkbox"/>	21/04/2026	R\$ 23.713,96	

Total: R\$ 0,00

Simular Renegociação

Total a renegociar: **R\$ 0,00**

Aplicar Desconto: R\$ [ ]

Encargos

Informe o valor da ENTRADA: R\$ [ ]

15% 20% 30% 40% 50% 70% à Vista

Vencimento da Entrada: dd/mm/aaaa

Informe a forma de pagamento da entrada: Seleccione o pagamento

Informe a forma de pagamento das parcelas: [Cartão de Crédito](#) [Boleto](#) [Pix](#)

## 3.2 Aprovação do acordo

Após a simulação:

- Envie para **aprovação interna** (caso aplicável)
- 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, Boletão 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 Consultora Dommus

Updated 2 July 2026 11:59:19 by Suporte