

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

Aditivos

Renegociação

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

Novo Renegociação

Imprimir Documentos

Ticket Nº: [Redacted]

Renegociação de Valores

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

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 #5

Created 22 April 2026 14:57:26 by Isadora Consultora Dommus

Updated 27 April 2026 12:29:11 by Suporte