



mega
sistemas corporativos



mega
construção

Cartilha do **Cliente**

Cartilha do Cliente – Carteira de Recebíveis / Atendimento ao cliente

Apresentação.....	3
A quem se destina.....	3
Módulo Carteira de Recebíveis.....	4
Atendimento ao cliente.....	4
Clientes.....	4
Contratos	6
Ocorrências.....	7
Inserção de Ocorrência.....	8
Relatórios.....	10

Apresentação

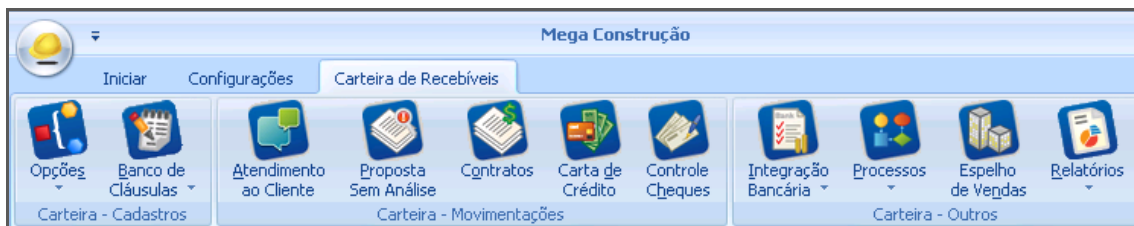
Este documento tem como objetivo apresentar os processos padrões do sistema, conhecidos durante os treinamentos de Implantação.

Aqui você encontrará de forma detalhada todas as informações necessárias para auxiliá-lo em futuros cadastros após a implantação.

A quem se destina

Cientes Mega Construção.

Módulo Carteira de Recebíveis



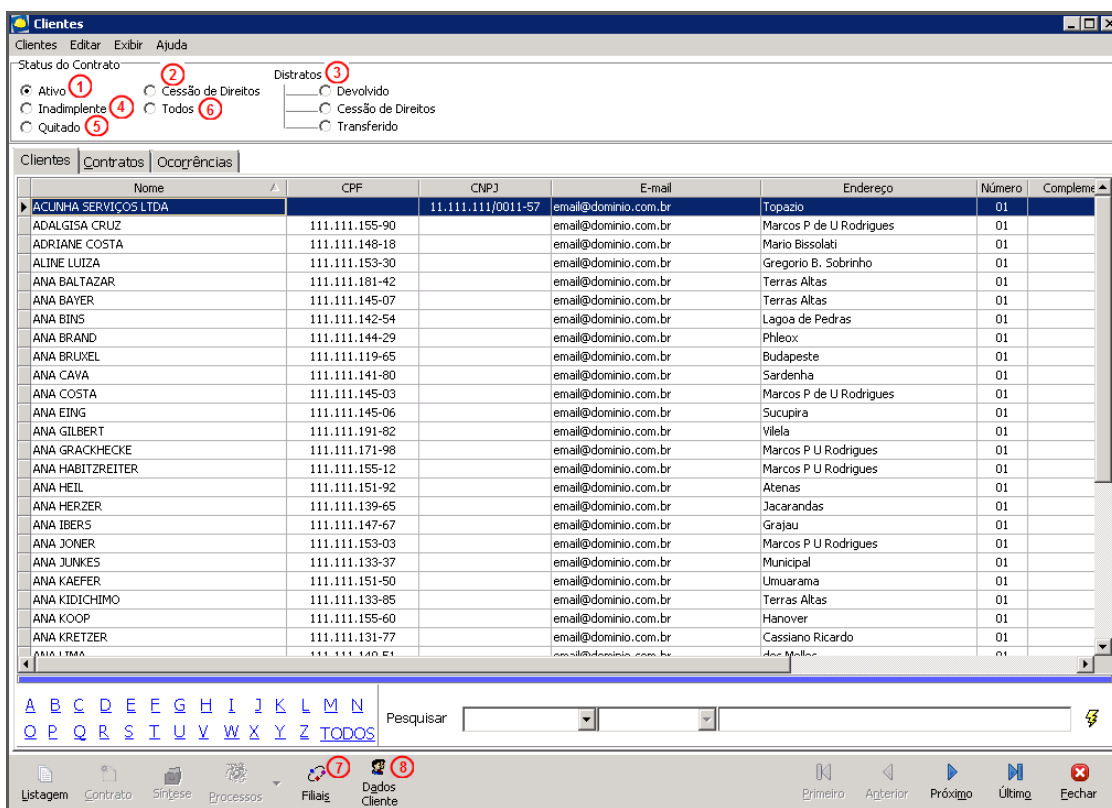
Carteira de Recebíveis

Atendimento ao cliente

Caminho: Construção >> Carteira de Recebíveis >> Atendimento ao Cliente

Este processo tem como objetivo proporcionar um local único de acesso aos dados financeiros dos clientes e suas ocorrências.

Clientes



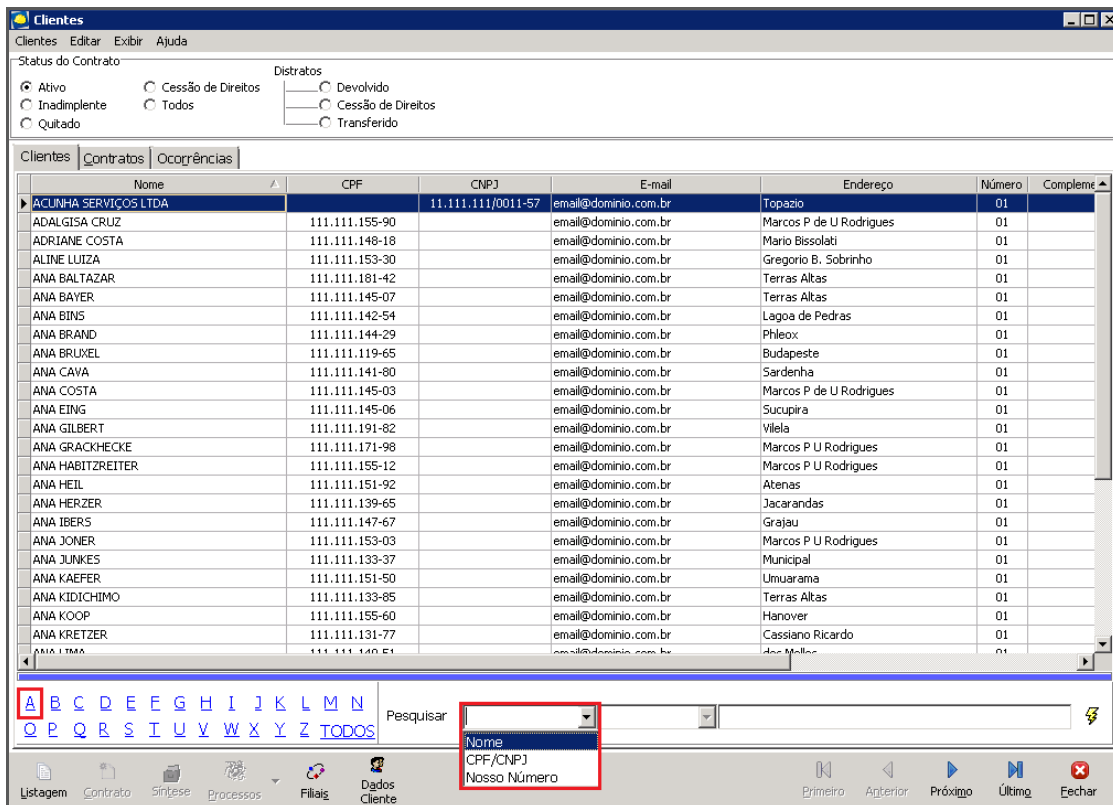
Atendimento ao Cliente

- Ativo (1)** – Lista os clientes com contratos ativos na Carteira de Recebíveis;
- Cessão de Direitos (2)** – Exibe os clientes com contratos em cessão de direitos;
- Distratado (3)** – Exibe os clientes que possuem contratos distratados;
- Inadimplente (4)** – Exibe os clientes com contratos inadimplentes;
- Quitado (5)** – Exibe os clientes com contratos quitados na Carteira de Recebíveis;
- Todos (6)** – Exibe todos os clientes que possuem contratos na Carteira de Recebíveis;
- Filiais (7)** – Alterar organização;

Cartilha do Cliente – Carteira de Recebíveis / Atendimento ao cliente

Dados do Cliente (8) – Visualização do cadastro do cliente, permitindo a alteração de dados.

Para localizar determinado cliente, pode-se utilizar as opções de pesquisa na barra azul (parte inferior da grid), selecionando a primeira letra do nome ou digitando nome, CPF/CNPJ e nosso número da parcela.



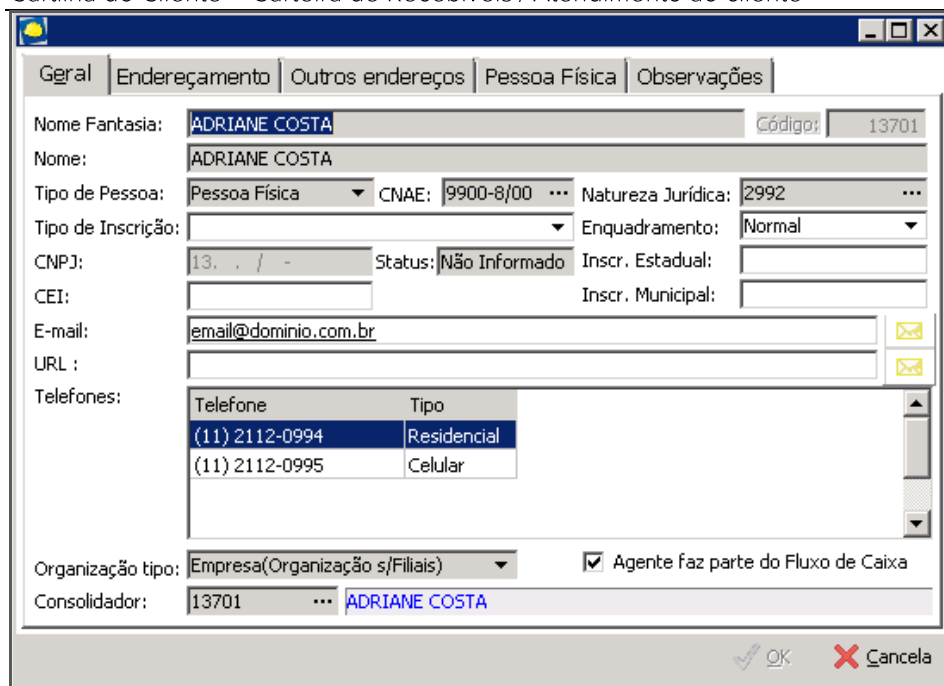
The screenshot shows the 'Clientes' application window. At the top, there are menu options: 'Clientes', 'Editar', 'Exibir', and 'Ajuda'. Below the menu is the 'Status do Contrato' section with radio buttons for 'Ativo', 'Inadimplente', and 'Quitado'. There are also options for 'Cessão de Direitos' and 'Distratos' (Devolvido, Cessão de Direitos, Transferido). The main area is a table with columns: Nome, CPF, CNPJ, E-mail, Endereço, Número, and Compleme. The table lists various clients, starting with 'ACUNHA SERVIÇOS LTDA'. At the bottom, there is a search bar with a dropdown menu showing options: 'Nome', 'CPF/CNPJ', and 'Nosso Número'. The search bar is currently empty, and the dropdown menu is open, highlighting 'Nome'.

Nome	CPF	CNPJ	E-mail	Endereço	Número	Compleme
ACUNHA SERVIÇOS LTDA		11.111.111/0011-57	email@dominio.com.br	Topazio	01	
ADALGISA CRUZ	111.111.155-90		email@dominio.com.br	Marcos P de U Rodrigues	01	
ADRIANE COSTA	111.111.148-18		email@dominio.com.br	Mario Bissolati	01	
ALINE LUIZA	111.111.153-30		email@dominio.com.br	Gregorio B. Sobrinho	01	
ANA BALTAZAR	111.111.181-42		email@dominio.com.br	Terras Altas	01	
ANA BAYER	111.111.145-07		email@dominio.com.br	Terras Altas	01	
ANA BINS	111.111.142-54		email@dominio.com.br	Lagoa de Pedras	01	
ANA BRAND	111.111.144-29		email@dominio.com.br	Phleox	01	
ANA BRUNEL	111.111.119-65		email@dominio.com.br	Budapeste	01	
ANA CAVA	111.111.141-80		email@dominio.com.br	Sardenha	01	
ANA COSTA	111.111.145-03		email@dominio.com.br	Marcos P de U Rodrigues	01	
ANA EING	111.111.145-06		email@dominio.com.br	Sucupira	01	
ANA GILBERT	111.111.191-82		email@dominio.com.br	Vilela	01	
ANA GRACKHECKE	111.111.171-98		email@dominio.com.br	Marcos P U Rodrigues	01	
ANA HABITZREITER	111.111.155-12		email@dominio.com.br	Marcos P U Rodrigues	01	
ANA HEIL	111.111.151-92		email@dominio.com.br	Atenas	01	
ANA HERZER	111.111.139-65		email@dominio.com.br	Jacarandas	01	
ANA IBERS	111.111.147-67		email@dominio.com.br	Grajau	01	
ANA JONER	111.111.153-03		email@dominio.com.br	Marcos P U Rodrigues	01	
ANA JUNKES	111.111.133-37		email@dominio.com.br	Municipal	01	
ANA KAEFER	111.111.151-50		email@dominio.com.br	Umarama	01	
ANA KIDICHIMO	111.111.133-85		email@dominio.com.br	Terras Altas	01	
ANA KOOP	111.111.155-60		email@dominio.com.br	Hanover	01	
ANA KRETZER	111.111.131-77		email@dominio.com.br	Cassiano Ricardo	01	
ANA LTMA	111.111.140-51		email@dominio.com.br	dos Melles	01	

Atendimento ao Cliente

Selecionando determinado cliente e clicando no botão **"Dados do Cliente"**, é possível acessar as informações desse cliente, conforme o cadastro do agente.

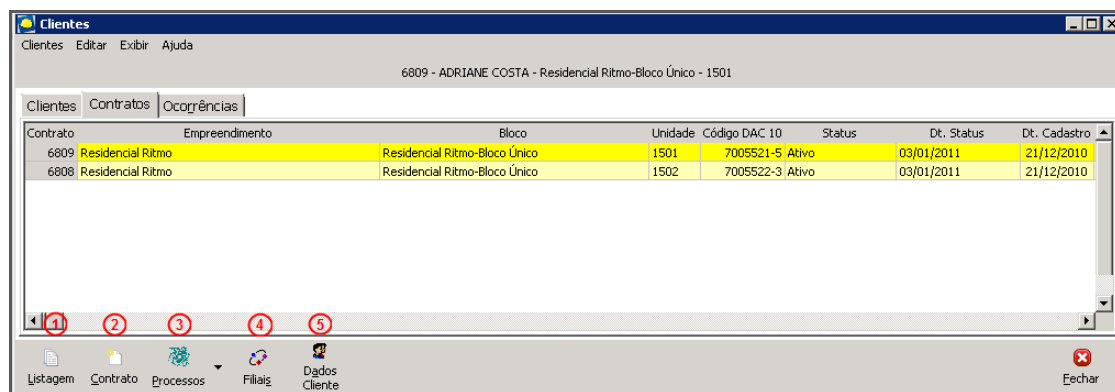
Cartilha do Cliente – Carteira de Recebíveis / Atendimento ao cliente



Atendimento ao Cliente - Clientes

Contratos

Nesta tela iremos visualizar todos os contratos cadastrados na Carteira de Recebíveis vinculados ao cliente selecionado na tela anterior, mesmo se a organização que o usuário estiver acessando não for a mesma em que o contrato está cadastrado.



Contrato	Empreendimento	Bloco	Unidade	Código DAC 10	Status	Dt. Status	Dt. Cadastro
6809	Residencial Ritmo	Residencial Ritmo-Bloco Único	1501	7005521-5	Ativo	03/01/2011	21/12/2010
6808	Residencial Ritmo	Residencial Ritmo-Bloco Único	1502	7005522-3	Ativo	03/01/2011	21/12/2010

Atendimento ao Cliente - Contratos

A partir desta tela, é possível executar os seguintes processos:

- Listagem (1) – Relatórios;
- Contratos (2) – Visualizar o contrato do clientes e suas parcelas;
- Processos (3) – Aplicar/desaplicar Tabela Price ou SAC no contrato do cliente;
- Filiais (4) – Troca de organização;
- Dados Clientes (5) – Visualizar/alterar os dados do cliente.

Ocorrências

Clientes Editar Exibir Ajuda

6809 - ADRIANE COSTA - Residencial Ritmo-Bloco Único - 1501

Clientes **Contratos** Ocorrências

Posição Financeira ①

Parcela	Tipo	Receita	Vencimento	Dt. Baixa	Vlr. Corrigido	Origem	Processo	Banco	Obs. Baixa
582084	Mensal	Carteira	01/07/2011		1.789,47	Contrato	Contrato	341	<input type="checkbox"/>
582085	Mensal	Carteira	01/08/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582086	Mensal	Carteira	01/09/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582087	Mensal	Carteira	01/10/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582088	Mensal	Carteira	01/11/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>

Ocorrências ②

Dt. Inicial	Dt. Vencimento	Dt. Final	Extenso	Tipo de Ocorrência	Fecha Aut.?
01/10/2013			301008	Contrato com Repasse de Financiamento	<input type="checkbox"/>

Tipo Ocorrência: Contrato com Repasse de Financiamento Ocorrência Web

Data Inicial: 01/10/2013 Data Final: Responsável: Mega Sistemas Corporativos

Descrição: O cliente deve assinar o contrato pessoalmente

Legenda

Listagem Contrato Processos Filtros Dados Cliente Filtros Ocorrências

Inserir Cancelar Confirmar Alteração Fechar

Atendimento ao Cliente - Ocorrências

Posição financeira (1):

Relação de Contratos

Parcela

Número: 582084

Tipo: Mensal

Status: Ativo

Processo: Contrato

Origem (Parc.):

Receita: Carteira

Datas

Movimentação: 03/01/2011

Vencimento: 01/07/2011

Baixa:

Gera Resíduo?

Valor Gerado: 0,00

Parcela Contratual?

Valores

Original: 1.642,00

Correção: 147,47

Juros: 0,00

Reneg.: 0,00

Res. Cob.: 0,00

Corrigido: 1.789,47

Base: 0,00

VM Atraso: 0,00

Atraso: 0,00

Multa: 0,00

Desconto: 0,00

Taxas: 0,00

Sequência: 004/032

Recibo:

Total a pagar: 0,00

Receita na Baixa:

OK Cancela

Relação de Contratos

Visualização do fluxo financeiro do contrato, filtrando somente as parcelas em atrasos ou todas as parcelas. Clicando duas vezes sobre determinada parcela, será exibido os detalhes dela, possibilitando simular a baixa em determinada data (não é possível efetivar a baixa ou realizar alterações na parcela).

Cartilha do Cliente – Carteira de Recebíveis / Atendimento ao cliente

Ocorrências (2):

Clientes | Contratos | Ocorrências

6809 - ADRIANE COSTA - Residencial Ritmo-Bloco Único - 1501

Posição Financeira

Parcela	Tipo	Receita	Vencimento	Dt. Baixa	Vlr. Corrigido	Origem	Processo	Banco	Obs. Baixa
582084	Mensal	Carteira	01/07/2011		1.789,47	Contrato	Contrato	341	<input type="checkbox"/>
582085	Mensal	Carteira	01/08/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582086	Mensal	Carteira	01/09/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582087	Mensal	Carteira	01/10/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582088	Mensal	Carteira	01/11/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>

Ocorrências

Dt. Inicial	Dt. Vencimento	Dt. Final	Extenso	Tipo de Ocorrência	Fecha Aut.?
01/10/2013			301008	Contrato com Repasse de Financiamento	<input type="checkbox"/>

Tipo Ocorrência: Contrato com Repasse de Financiamento Ocorrência Web

Data Inicial: 01/10/2013 Data Final: Responsável: Mega Sistemas Corporativos

Descrição: O cliente deve assinar o contrato pessoalmente

Legenda

Confirmar Alteração

Atendimento ao Cliente - Ocorrências

Visualização e inserção de ocorrências, pode-se filtrar por ocorrências Manuais ou de Sistema, todas ou somente em aberto. Selecionando uma ocorrência Manual que ainda não esteja encerrada, é possível incluir ou alterar o texto descritivo e confirmar a alteração.

Inserção de Ocorrência

Para inserir uma nova ocorrência, deve-se clicar no botão "Inserir", selecionar o tipo da ocorrência, preencher os detalhes e gerá-la.

Clientes | Contratos | Ocorrências

6809 - ADRIANE COSTA - Residencial Ritmo-Bloco Único - 1501

Posição Financeira

Parcela	Tipo	Receita	Vencimento	Dt. Baixa	Vlr. Corrigido	Origem	Processo	Banco	Obs. Baixa
582084	Mensal	Carteira	01/07/2011		1.789,47	Contrato	Contrato	341	<input type="checkbox"/>
582085	Mensal	Carteira	01/08/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582086	Mensal	Carteira	01/09/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582087	Mensal	Carteira	01/10/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>
582088	Mensal	Carteira	01/11/2011		1.789,47	Contrato	Contrato		<input type="checkbox"/>

Ocorrências

Dt. Inicial	Dt. Vencimento	Dt. Final	Extenso	Tipo de Ocorrência	Fecha Aut.?
01/10/2013			301008	Contrato com Repasse de Financiamento	<input type="checkbox"/>

Tipo Ocorrência: Contrato com Repasse de Financiamento Ocorrência Web

Data Inicial: 01/10/2013 Data Final: Responsável: Mega Sistemas Corporativos

Descrição: O cliente deve assinar o contrato pessoalmente

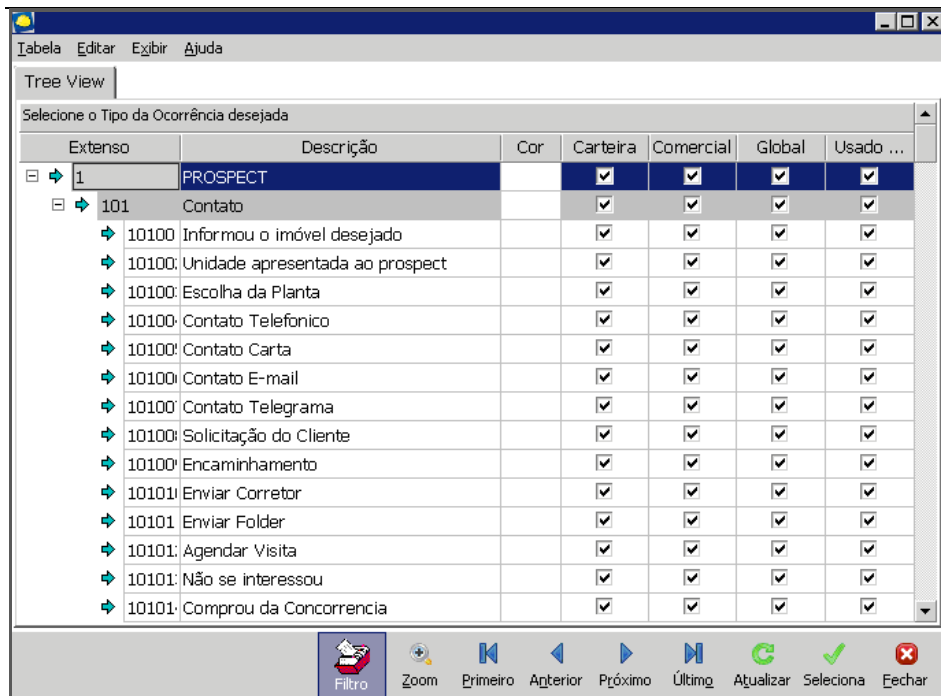
Legenda

Inserir

Confirmar Alteração

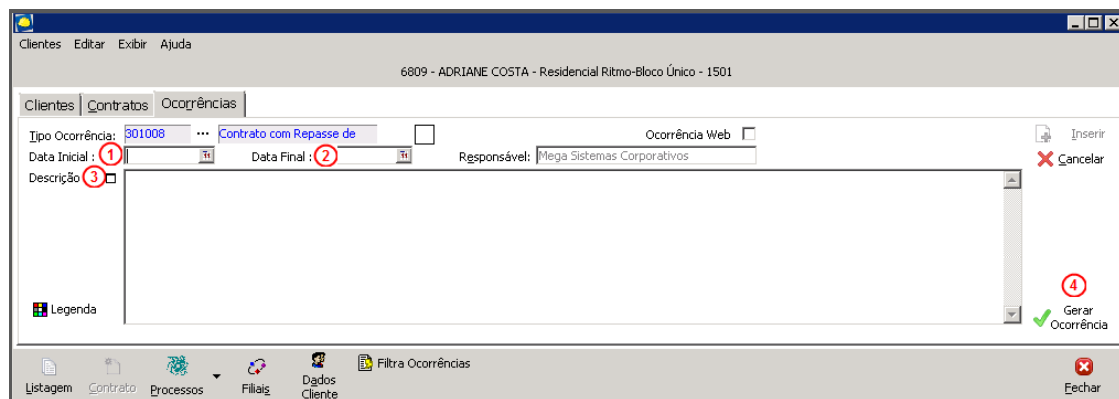
Atendimento ao Cliente - Ocorrências

Cartilha do Cliente – Carteira de Recebíveis / Atendimento ao cliente



Extenso	Descrição	Cor	Carteira	Comercial	Global	Usado ...
1	PROSPECT		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
101	Contato		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Informou o imóvel desejado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Unidade apresentada ao prospect		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Escolha da Planta		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Contato Telefonico		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Contato Carta		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Contato E-mail		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Contato Telegrama		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Solicitação do Cliente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10100	Encaminhamento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10101	Enviar Corretor		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10101	Enviar Folder		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10101	Agendar Visita		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10101	Não se interessou		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10101	Comprou da Concorrência		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Atendimento ao Cliente - Ocorrências



Clientes | Contratos | Ocorrências

6809 - ADRIANE COSTA - Residencial Ritmo-Bloco Único - 1501

Tipo Ocorrência: 301008 ... Contrato com Repasse de Ocorrência Web

Data Inicial: (1) Data Final: (2) Responsável: Mega Sistemas Corporativos

Descrição: (3)

Legenda

Gerar Ocorrência (4)

Atendimento ao Cliente - Ocorrências

Data Inicial (1) – Abertura da ocorrência;

Data Final (2) – Fechamento da ocorrência;

Descrição (3) – Detalhe da ocorrência;

Gerar Ocorrência (4) – Geração da ocorrência no contrato.

Relatórios

Relatório [Relação de Ocorrências por Contrato](#) (Atendimento ao cliente >> Listagem >> Relação de Ocorrências por Contrato)

07132 - TESTE ORGANIZAÇÕES		01/09/2010 17:10:53 Página 1 de 1	
			
Relação de Ocorrências por Contrato Ocorrências Cadastradas no Período de 01/09/2010 até 01/09/2010			
Empreendimento: 001 - TESTE 001			
Bloco: 001 - EDIFÍCIO TESTE			
Ocorrências: 19 - Contato telefônico			
MARCELO CASTELLI FERNANDES Contrato: 21708 Unidade: 014	Tipo: Venda	01/09/2010	01/09/2010
Documento: Ocorrência: teste Obs.: Responsável: Mega Sistemas Corporativos Data de Cadastro: 01/09/2010			
Parâmetros Selecionados: ** Empreendimentos: Todos ** Contratos: Todos ** Tipo de Ocorrência: Todas ** Status das Ocorrências: Todas ** Suprimir ocorrência do SISTEMA: Sim ** Empreendimentos Situação: Não ** Responsável: Todos ** Contratos de: Unidade: Listagem ** Status do Contrato: Ativos; Inadimpláveis; Omitidos; Trânsitos; Queda; Cancelado; Omitidos;			

Relação de Ocorrências por Contrato