FINANCEIRO

ATRIBUIÇÕES: FATURAMENTO × FINANCEIRO

FATURAMENTO

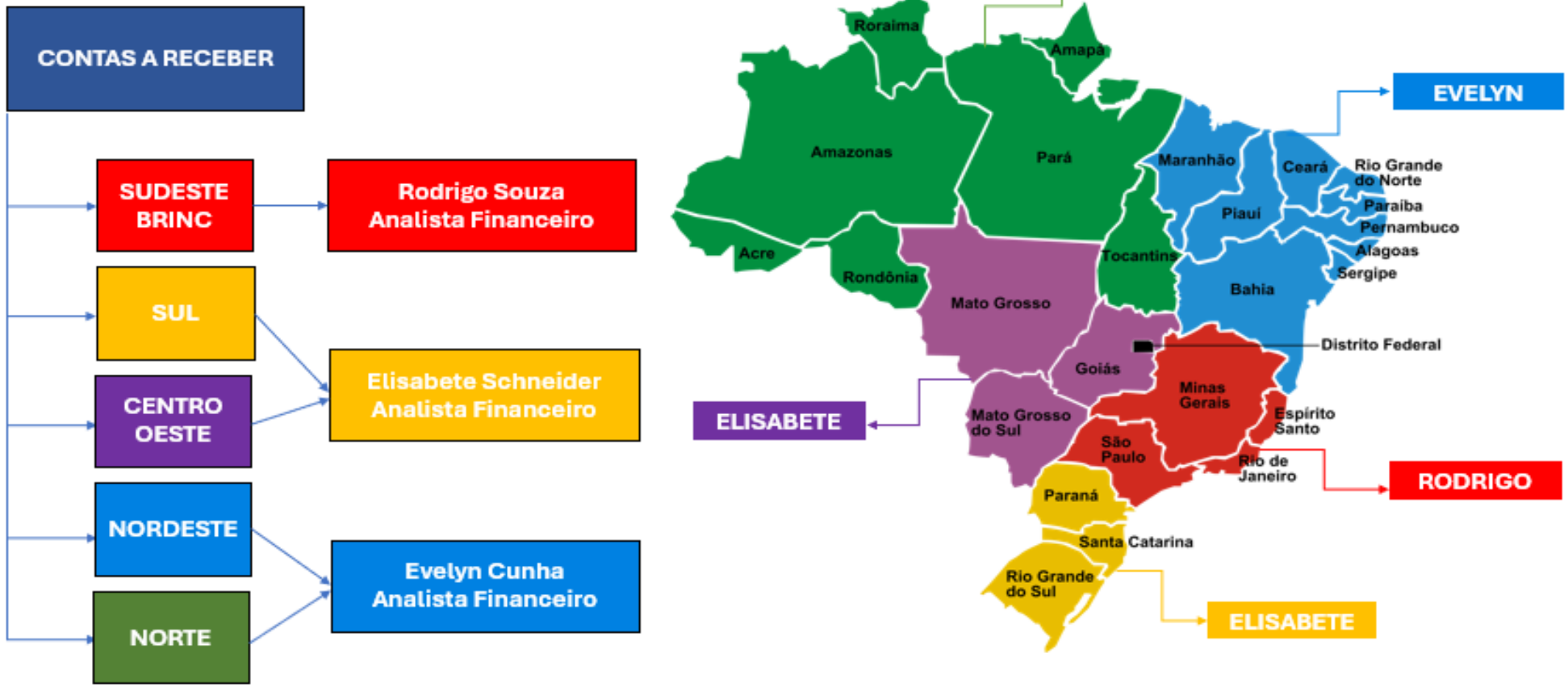
- **Conferência de Dados:** Identifica cliente, tipo serviço e solicitação (Ativação/Alteração/Renovação/Distrato), analisa as informações constante na Ordem de Serviço (OS), Contrato Jurídico e Condições Comerciais;
- **Emissão de notas fiscais:** Calcula valores devidos, gera faturas detalhadas e notas fiscais de serviço, respeitando os ciclos de faturamento da empresa;
- **Faturamento Indevido:** Analisa reclamações sobre cobranças indevidas, duplicidade de valores ou falhas/interrupções na prestação do serviço;
- **Integração com setor Financeiro:** Após o envio da NF aos clientes via sistema, arquivos são gerados para o setor financeiro (Contas a Receber), onde será gerado e encaminhado o boleto.

FINANCEIRO

- **Contas a Receber:** Gerencia o envio de boleto mensalmente aos clientes, controle de inadimplência, cobrança ativa, negativação e suspensão do serviço prestado por falta de pagamento;
- **Contas a Pagar:** Envolve o controle, a programação e a quitação de todas as obrigações financeiras assumidas pela empresa, como por exemplo: Concessionárias de Energia, Água, Parceiros/Terceiros, Aluguel, fornecedores, etc;
- **Recebimentos:** Realiza conciliação bancária diária, lançamento e controle dos pagamentos recebidos;
- **Inadimplência**: Realizada a cobrança de cliente inadimplentes com base nos prazos acordados.

EQUIPE FINANCEIRA | ATUAÇÃO REGIONAL COMERCIAL

Time Financeiro – Contas a Receber



As regiões são definidas de acordo com a Regional Comercial e não pela localização dos Clientes.

FLUXO PONTA A PONTA: DO CONTRATO AO RECEBIMENTO

COMERCIAL

- Realiza a venda;
- Solicita ao Jurídico o Contrato/Aditivo/Distrato, sendo finalizado com a assinatura;
- Lança OS com base das informações acordadas com o cliente e descritas no documento.

→

FATURAMENTO

- Confere a OS entregue x Contrato/Aditivo/Distrato;
- Valida Informações do Cliente e com ele;
- Emiti Fatura/Nota Fiscal e envia via sistema ao Cliente.

→

FINANCEIRO

- Gera arquivo e envia boleto de cobrança via sistema ao Cliente;
- Realiza Conciliação Bancária diária;
- Após o prazo de pagamento é realizado cobrança da inadimplência.

COMPETÊNCIA × VENCIMENTO

COMPETÊNCIA

Período (mês) em que o serviço foi prestado/executado ao Cliente, independente de quando será pago. Está é a informação do mês de consumo que constará na Nota Fiscal.

Exemplo: Nota Fiscal com a informação “Competência Agosto”, compreende ao serviço utilizado/prestado ao Cliente naquele mês.

VENCIMENTO

Quando o Boleto deve ser pago, sendo a data limite de quitação. Após a emissão da Nota Fiscal, é gerado o Boleto com vencimento subsequente ao mês de utilização do serviço, conforme data descrita no documento e previamente acordada com o cliente para realizar o pagamento.

Exemplo: Serviço prestado em Janeiro, boleto de pagamento possui vencimento em Fevereiro, serviço prestado em Março a cobrança possui vencimento Abril, e assim sucessivamente.



Quando for realizado qualquer isenção de pagamento de serviço, por motivos comerciais/operacionais, certificar-se da informação correta acordada com o cliente (Competência ou Vencimento), para após informar ao Faturamento/Financeiro.

Exemplo de como verificar com o cliente e passar aos setores: “Isentar a competência de agosto, com vencimento em setembro”, assim, evitamos erro de comunicação interna, emissão de documentos fiscais indevidos e desgastes com o cliente.

EXEMPLO PRÁTICO DA DESCRIÇÃO DE COMPETÊNCIA X VENCIMENTO

[redacted]

TELEFONE

44 [redacted]

E-MAIL

[redacted]

CONTRATO

[redacted]

FATURAS		
Documento	Vencimento	Valor (R$)
[redacted]	10/09/2026	20.000,00

TOTAL A PAGAR	20.000,00

INFORMAÇÕES DOS TRIBUTOS

BASE DE CÁLCULO	VALOR DO ICMS	VALOR PIS	VALOR COFINS	VALOR CBS	VALOR IBS	VALOR FUNTTEL	VALOR FUST	VALOR TOTAL DA NOTA
20.000,00	3.400,00	107,90	498,00	143,95	15,99	79,97	159,94	20.000,00

RETENÇÕES

PIS RETIDO	COFINS RETIDO	CSLL RETIDO	IRRF RETIDO
0,00	0,00	0,00	0,00

ITENS DA FATURA

DESCRIÇÃO DO ITEM	NBS	COMPETÊNCIA	DESIGNAÇÃO	CFOP	V. TOTAL	BC ICMS	Alíq. ICMS	V. ICMS	VALOR CBS	VALOR IBS
SERVICO DE COMUNICACAO DE DADOS	[redacted]	Agosto 2026	[redacted]	6301	20.000,00	20.000,00	17,00	3.400,00	143,95	15,99

Acima Nota Fiscal informa que: a Competência/Serviço Prestado é de Agosto/2026 e o Vencimento do Boleto em 10/09/2026.

PRORROGAÇÃO DE VENCIMENTO × ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO

PRORROGAÇÃO DE VENCIMENTO

Cliente solicita a alteração **pontual** da data de vencimento de um boleto já emitido e enviado, onde os demais vencimentos permanecem inalterados.

Exemplo: *Vencimento do Boleto é sempre dia 10, cliente por razão alheia, solicita a* ***PRORROGAÇÃO*** *para o dia 20, somente neste pagamento, com isso, demais pagamentos continuarão no dia 10.*

Esta solicitação deve ser feita diretamente ao setor **FINANCEIRO (Crédito e Cobrança)**, pois exige análise sobre os encargos.

***** Comercial não deve "prometer isenção de encargos", visto que a competência de analise é do Financeiro, sendo feita uma analise de caso a caso.***

ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO

Cliente solicita a alteração **permanente** da data de pagamento.

Exemplo: *Vencimento do Boleto é sempre dia 10, cliente por razão alheia, solicita a* ***ALTERAÇÃO*** *de data de pagamento para todo o dia 20.*

Esta solicitação deve ser feita diretamente ao setor de **FATURAMENTO**, pois exige alteração sistêmica padrão já cadastrada.

***** Havendo solicitação do Cliente ao Comercial, este deve informar o mais breve possível o setor de Faturamento da solicitação, pois assim evitamos transtornos de envio de boleto com a data incorreta.***



Nunca tratar uma solicitação pontual de troca de vencimento como mudança permanente.

EMISSÃO E ENVIO DE DOCUMENTOS

NOTA FISCAL

Após aprovação do Cliente, a Nota Fiscal é emitida pelo setor de Faturamento e encaminhada diretamente via sistema (Sankhya) aos e-mails cadastrados.

→

INTERVALO

Após a emissão e envio da Nota Fiscal ao cliente, no prazo de até 48 horas a informação é processada no sistema Financeiro.

→

BOLETO

Após o período de processamento (48 horas), o Boleto é gerado junto ao banco e enviado via sistema (Sankhya) aos e-mails cadastrados.

→

CLIENTE

Cliente recebe primeiramente a Nota Fiscal e após 48 horas o Boleto para pagamento.



É muito importante esclarecer aos Clientes que, a forma de pagamento padrão utilizada pela empresa é o BOLETO BANCÁRIO.

O principal motivo de utilizarmos é porque o Boleto é registrado (obrigatório por norma bancária), ele permite automatizar o cálculo de juros e multas por atraso, assim possui mais segurança jurídica no caso de não pagamento, pois assim, possuímos um título executivo que facilita o protesto em cartório e a negativação do Cliente.

Utilizarmos o Boleto, nos permite a identificação e compensação do título correspondente de forma mais adequada, reduzindo a necessidade de baixas e conciliações de forma manual.

Pagamentos via PIX e/ou Depósito em conta, somente em casos excepcionais e previamente acordado com o setor Financeiro.

RÉGUA DE COBRANÇA

D–6 / D–2

02 e-mails , sendo com 06 e 02 dias de antecedência da data do vencimento.

→

D0

Dia do Vencimento.

→

D+1 a D+10

05 e-mails intercalados, sendo dia sim e dia não, após o vencimento, totalizando 10 dias de inadimplência.

→

D+12

Inicio da Cobrança via e-mail pelo setor Financeiro, sendo a partir do 12º dia de inadimplência.

→

D+20

Após 20 dias de inadimplência, o setor Comercial e colocado na cópia do informativo de cobrança e aviso de Protesto do Boleto.



D+25: Aviso de Débito e com a data de envio para protesto. Qualquer medida de suspensão de serviço sempre depende de validação contratual e regulatória específica, com aprovação do Executivo e Gerente Comercial.

O sistema (Sankhya) encaminha e-mail com "Aviso Automático", já parametrizados, conforme citado acima, com lembretes informando a data próxima para vencimento, não ocorrendo o pagamento, começam o envio de lembretes de pendência de pagamento, sendo que retorno deste e-mail deve ser realizado diretamente para o Financeiro "Contas à Receber".

PARCELAMENTO E CUSTOS BANCÁRIOS

PARCELAMENTO

Comercial não deve realizar parcelamento com o Cliente sem conhecimento do Financeiro.

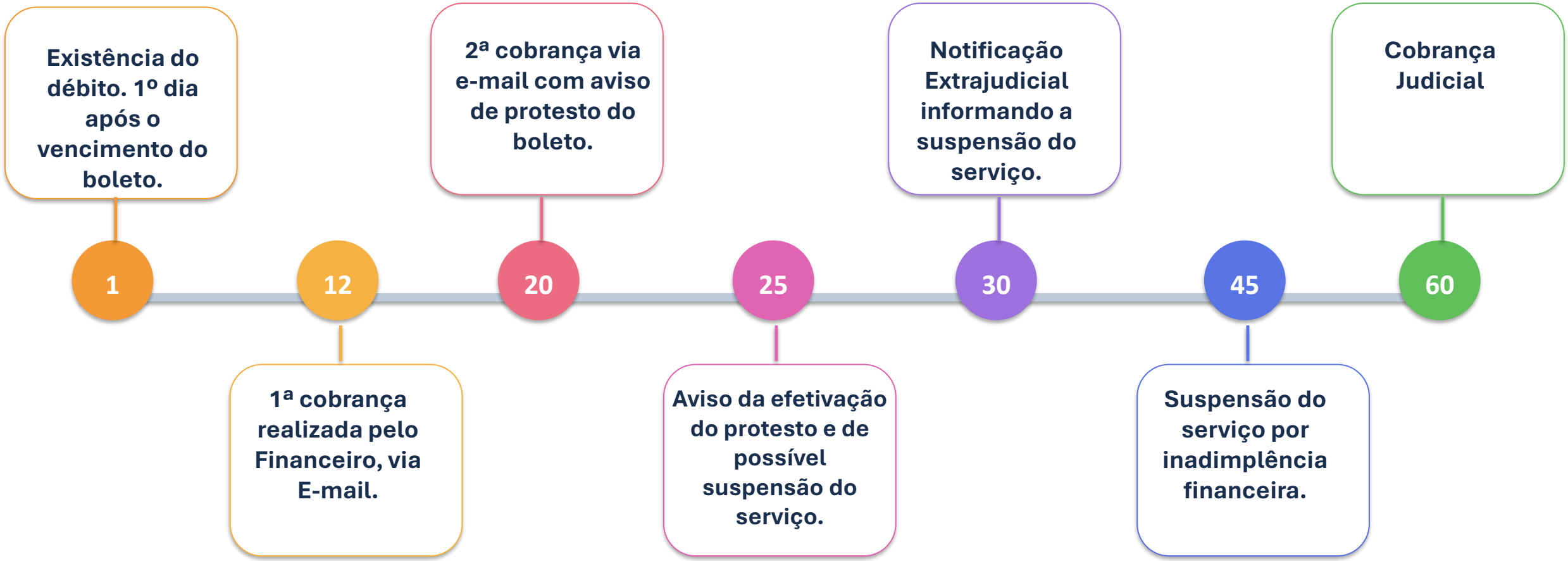
Sempre que for solicitado pelo Cliente ao Comercial, este deve submeter as tratativas diretamente para o setor Financeiro e após validação, será encaminhado a proposta aprovada e conforme as diretrizes da empresa.

CUSTOS BANCÁRIOS

Conscientização sobre custos bancários, toda movimentação de boletos, como emissão, alteração, baixa e manutenção de títulos vencidos, pode gerar custos.

Evitar intervenções desnecessárias reduz despesas e retrabalho operacional, considerando que os encargos cobrados dos clientes nem sempre cobrem esses custos.

FLUXO DE INADIMPLÊNCIA



DIA 1 → 12 → 20 → 25 → 30 → 45 → 60 | Etapas detalhadas nos slides seguintes

LINHA DO TEMPO | COBRANÇA E NOTIFICAÇÕES

1

EXISTÊNCIA DO DÉBITO

Cliente não realiza o pagamento na data previamente acordada.

10

1ª COBRANÇA

Financeiro realiza cobrança por e-mail.

20

2ª COBRANÇA E AVISO DE PROTESTO

i) 2ª cobrança por e-mail;

ii) Aviso de protesto em 5 dias.
Iii) Financeiro avisa por e-mail separado o Executivo de Conta e o Gerente Comercial sobre pendências.

25

AVISO DE PROTESTO E SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Aviso de protesto no próximo dia útil e suspensão em 20 dias (45 dias corridos de atraso). Sem regularização, será enviado para cobrança judicial.

CANAIS CORRETOS DE SOLICITAÇÕES

FINANCEIRO / CONTA À RECEBER - CLIENTES

- Trata de assuntos pertinente ao **contas a receber**, ou seja, tratativas com clientes, boletos, pendência de pagamento, parcelamentos.
- E-mail: creditoecobranca@br.digital

FINANCEIRO / CONTAS À PAGAR - FORNECEDORES

- Trata de assuntos pertinentes ao **contas a pagar**, ou seja, tratativas com fornecedores.
- E-mail: financeiro@br.digital

ALTERAÇÃO CADASTRAL

- Trata de alteração do e-mail para recebimento de NF e Boleto previamente cadastrado. Sempre que ocorrer esta alteração, comunicar o setor Financeiro e Faturamento, pelos respectivos e-mail “alaias”.
- E-mail: cadastros@br.digital

E-MAILS NÃO MONITORADOS

- Tratasse de caixas de e-mail, não monitoradas e que não possuem interação. Caso o cliente responder para algum destes e-mails, realizar o direcionamento correto.
- E-mail: serv.erp.sankhya@brdigital.com.br e boletos@br.digital

RESUMO DA MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Definir vencimento inicial	Comercial + Jurídico	Antes do contrato
Emitir NF e fatura	Faturamento	Após validação da OS
Prorrogar título emitido	Financeiro	Após análise
Mudar vencimento futuro	Faturamento	Antes da próxima emissão
Negociar parcelamento	Financeiro	Sem promessa prévia pelo Comercial
Atualizar e-mail cadastral	Cadastros	Com evidência da solicitação