

CONTAS A RECEBER

Versão 3



CONTEÚDO

Resumo	3
Diagrama	5
Tarefas e Eventos	
Contas a Receber da Empresa	6
Início	6
Faturar o cliente	7
Acompanhar Pagamento do Cliente	8
Notificar Cliente sobre Pagamento Vencido	8
Enviar Primeira Carta de Cobrança	9
Acompanhar Resposta do Pagamento	10
Pagamento Recebido?	11
Apply Customer Payment	12
Processo de Pagamento Concluído	12
Fatura Não Paga	13
Pagamento Processado	14
7 Dias de Atraso	14
Pedido de Venda Recebido	15
Agência de Cobrança	15
Executantes	
Funcionário de Contas a Receber	16
Empresa de Factoring	16

Nome	Contas a Receber
Versão	3
Autor	James Carter
Proprietário	
Categoria	Process Library PT
Data de Criação	09/04/2025 12:06

Descrição

O processo de Contas a Receber é projetado para gerenciar a cobrança de pagamentos de clientes por bens ou serviços prestados pela empresa. Esse processo abrange todo o ciclo de vida de uma fatura, desde a criação e envio das faturas para os clientes, passando pelo acompanhamento do status de pagamento, até o eventual recebimento do pagamento e a reconciliação final da conta.

O objetivo principal desse processo é garantir a cobrança pontual dos pagamentos, reduzir dívidas pendentes e manter um fluxo de caixa positivo para a empresa. Ele envolve uma colaboração estreita entre as equipes internas, particularmente o Assistente de Contas a Receber, e parceiros externos, como a Empresa de Factoring, quando necessário.

O processo começa com o Assistente de Contas a Receber gerando e enviando faturas para os clientes, garantindo que os termos de pagamento sejam claramente comunicados. Após isso, o assistente monitora o status do pagamento e faz o acompanhamento com os clientes em caso de atrasos ou pagamentos vencidos.

Nos casos em que os esforços internos para recuperar os pagamentos não são suficientes, o processo envolve a escalada de contas vencidas para uma Empresa de Factoring. Esta empresa se especializa na gestão da cobrança de faturas vencidas, seja por meio da cobrança direta dos pagamentos ou pela compra da dívida da empresa.

Ao longo do processo, a empresa se esforça para garantir que todas as contas sejam rastreadas com precisão, que os pagamentos sejam aplicados às faturas corretas e que quaisquer dívidas pendentes sejam tratadas de maneira oportuna e profissional.

Os resultados do processo incluem:

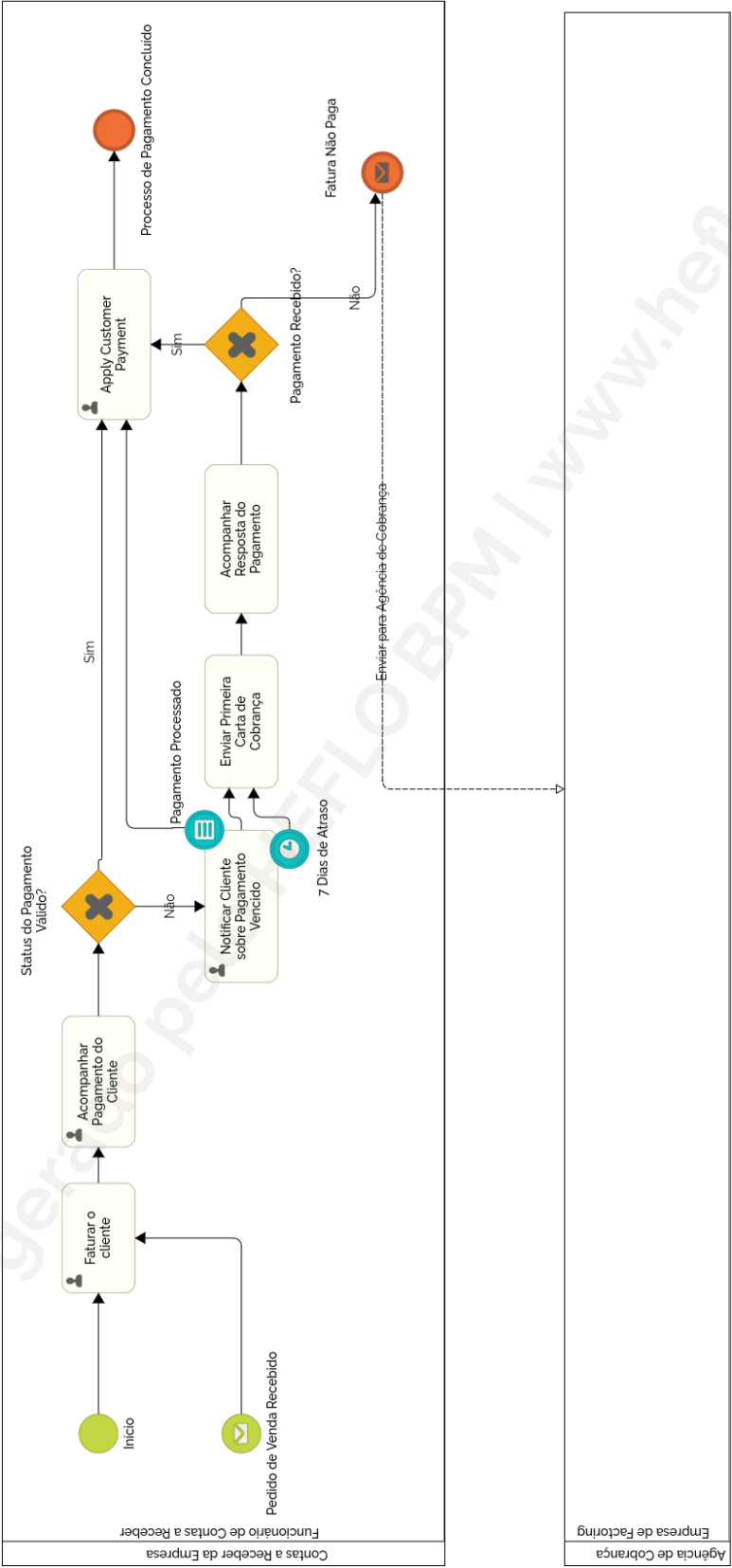
- **Recebimento de Pagamentos:** Garantir que os pagamentos sejam recebidos e aplicados

corretamente nas contas dos clientes.

- **Recuperação de Dívidas:** Recuperar pagamentos vencidos, com a ajuda de empresas de factoring externas, quando necessário.
- **Reconciliação:** Finalizar o processo de pagamento e atualizar as contas dos clientes para refletir as faturas pagas.
- **Relatórios:** Fornecer atualizações relevantes e relatórios sobre o status de pagamentos vencidos e cobranças para a gestão e partes interessadas.

Ao final desse processo, a empresa alcança uma visão clara e atualizada de suas contas a receber, com todos os pagamentos processados corretamente e as dívidas pendentes minimizadas. Esse processo desempenha um papel crucial na manutenção da saúde financeira da empresa, garantindo que o fluxo de caixa seja otimizado e que os clientes sejam tratados de forma justa e profissional.

Diagrama



TAREFAS E EVENTOS

Contas a Receber da Empresa

O pool "Contas a Receber da Empresa" representa o departamento ou equipe interna dentro da organização responsável por gerenciar e supervisionar as faturas e pagamentos dos clientes. Este pool inclui todas as atividades relacionadas ao acompanhamento de dívidas pendentes, emissão de faturas, tratamento de consultas de pagamento e garantia de que as contas dos clientes sejam atualizadas de maneira adequada.

Funções e Responsabilidades:

- **Emissão de Faturas:** O departamento de Contas a Receber cria e envia faturas aos clientes pelos bens ou serviços fornecidos.
- **Acompanhamento e Aplicação de Pagamentos:** A equipe é responsável por monitorar os pagamentos dos clientes e aplicá-los corretamente às faturas no sistema.
- **Comunicação com o Cliente:** Quando os pagamentos estão vencidos, a equipe de Contas a Receber entra em contato com os clientes por meio de telefonemas, e-mails ou lembretes.
- **Reconciliação:** O departamento garante que todos os pagamentos e saldos de contas correspondam, assegurando que os registros financeiros sejam precisos.
- **Escalonamento:** Caso os pagamentos permaneçam não pagos por um longo período, a equipe de Contas a Receber escalona o caso para parceiros externos, como empresas de factoring ou agências de cobrança.

A equipe dentro do pool "Contas a Receber da Empresa" é central para as operações diárias de gestão das contas, garantindo que os pagamentos sejam recebidos e que os clientes mantenham um bom histórico de pagamentos com a empresa.

Início

Executante
Funcionário de Contas a Receber

Este evento indica que o processo de Contas a Receber é iniciado manualmente,

geralmente por um funcionário ou usuário do sistema que aciona a tarefa de faturamento. Este evento marca o início do processo quando não há um gatilho automatizado, como uma mensagem recebida ou um evento agendado. Ele é tipicamente utilizado em situações onde a supervisão manual ou a tomada de decisão são necessárias para iniciar o processo.

Faturar o cliente

Executante
Funcionário de Contas a Receber

A tarefa "Faturar o Cliente" envolve a criação de uma fatura formal a ser enviada ao cliente, com base nos detalhes dos bens ou serviços fornecidos. Esta etapa é essencial para garantir que o cliente seja faturado corretamente e de maneira oportuna.

Durante esta tarefa, a equipe de Contas a Receber ou Faturamento é responsável por reunir as informações relevantes, tais como:

- **Informações do Cliente:** Garantir que os dados do cliente (nome, endereço, informações de contato) estejam atualizados.
- **Detalhes da Fatura:** Isso inclui verificar os itens ou serviços vendidos, quantidades, preços unitários, impostos e quaisquer descontos aplicáveis.
- **Termos de Pagamento:** Definir a data de vencimento do pagamento e especificar os termos de pagamento (por exemplo, 30 dias líquidos, vencimento na recepção).
- **Numeração da Fatura:** Atribuir um número único à fatura para garantir o rastreamento preciso e o registro adequado.

O resultado desta tarefa é uma fatura finalizada e precisa, pronta para ser entregue ao cliente. Após a criação da fatura, ela será geralmente enviada através do canal apropriado (por exemplo, e-mail, correio postal ou portal do cliente), e o processo avançará para o monitoramento de pagamentos e ações de acompanhamento.

Acompanhar Pagamento do Cliente

Executante

Funcionário de Contas a Receber

Esta tarefa envolve o acompanhamento do progresso dos pagamentos devidos pelos clientes com base nas faturas emitidas. Durante esta fase, a equipe de Contas a Receber monitora ativamente os pagamentos recebidos, garantindo que sejam realizados de acordo com os termos de pagamento acordados.

As principais atividades envolvidas nesta tarefa incluem:

- **Acompanhamento de Pagamento:** A equipe de Contas a Receber verifica sistemas de pagamento, extratos bancários ou portais de clientes para confirmar quando o cliente realizou um pagamento. Eles comparam os pagamentos com as faturas vencidas para garantir que os valores correspondam ao que foi esperado.
- **Monitoramento da Data de Vencimento do Pagamento:** A equipe acompanha as datas de vencimento dos pagamentos de cada cliente para avaliar se os pagamentos estão dentro do prazo. Se um pagamento não for recebido até a data de vencimento, a equipe é responsável por iniciar ações de acompanhamento.
- **Comunicação com os Clientes:** Durante esta tarefa, a equipe também pode entrar em contato com os clientes que ainda não pagaram, seja como um lembrete ou para resolver quaisquer problemas que estejam impedindo o pagamento (por exemplo, disputas, atrasos).
- **Identificação dos Métodos de Pagamento:** A equipe garante que está ciente de como o cliente pretende pagar (por exemplo, transferência bancária, cartão de crédito ou outros canais de pagamento) e confirma que o método de pagamento está funcionando corretamente.

Essa tarefa continua até que o pagamento seja recebido ou mais ações de acompanhamento sejam necessárias devido a faturas vencidas ou discrepâncias. Após o pagamento ser realizado, o processo segue para a próxima tarefa, como Aplicação de Pagamento ou Reconciliação.

Notificar Cliente sobre Pagamento Vencido

Executante

Funcionário de Contas a Receber

A tarefa "Notificar Cliente sobre Pagamento Vencido" é iniciada quando um pagamento está vencido ou não foi recebido pelo cliente conforme o esperado. O objetivo dessa tarefa é comunicar-se com o cliente para lembrá-lo do pagamento vencido e incentivar uma resolução pontual.

Durante esta tarefa, as seguintes atividades ocorrem:

- **Comunicação de Lembrete:** Um lembrete formal (por e-mail, telefonema ou outros canais de comunicação) é enviado ao cliente, informando-o sobre o pagamento vencido e fornecendo os detalhes da fatura pendente.
- **Esclarecimento dos Termos de Pagamento:** O lembrete pode incluir também uma reiteração dos termos de pagamento, como a data de vencimento, o valor devido e quaisquer possíveis penalidades por pagamentos atrasados.
- **Acompanhamento com o Cliente:** Se necessário, a equipe de Contas a Receber pode entrar em contato com o cliente para discutir quaisquer problemas que estejam impedindo o pagamento ou para negociar novos termos de pagamento.

Após o envio do lembrete, o processo segue com ações de acompanhamento adicionais, possivelmente envolvendo novos lembretes ou escalando a situação caso o pagamento não seja realizado.

Enviar Primeira Carta de Cobrança

Executante

Funcionário de Contas a Receber

A tarefa "Enviar Primeira Carta de Cobrança" é acionada quando o pagamento de um cliente permanece vencido e o período de carência de 7 dias passou sem pagamento. Essa tarefa envolve o envio de uma notificação formal por escrito ao cliente, solicitando que ele regularize sua fatura pendente.

As atividades envolvidas nesta tarefa incluem:

- **Preparação da Carta de Cobrança:**

A equipe de Contas a Receber prepara uma carta formal que descreve o pagamento vencido do cliente, o valor devido e os termos originais de pagamento. A carta geralmente inclui as seguintes informações:

- **Detalhes da Fatura:** O número da fatura, o valor devido e a data de vencimento.
- **Instruções de Pagamento:** Instruções claras sobre como o cliente pode efetuar o pagamento.
- **Multas ou Penalidades por Atraso:** Informações sobre quaisquer penalidades por pagamentos vencidos (se aplicável).
- **Declaração de Urgência:** Um lembrete educado, porém firme, enfatizando a importância de pagar o valor pendente o quanto antes.
- **Envio da Carta:** A carta de cobrança é enviada ao cliente através de um método de comunicação apropriado, como e-mail, correio postal ou portal do cliente (se aplicável). O método de entrega é normalmente rastreado para garantir que o cliente receba a carta.
- **Manutenção de Registros:** Uma cópia da carta de cobrança é arquivada no sistema para referência futura, acompanhamento e fins documentais.

Esta tarefa serve como uma etapa de escalonamento no processo de cobrança, com o objetivo de informar o cliente sobre o status vencido do seu pagamento e solicitar ação imediata para evitar consequências adicionais. Caso o cliente ainda não responda ou efetue o pagamento, ações de acompanhamento adicionais (como novas cartas de cobrança ou escalonamento para cobrança externa) podem ser iniciadas.

Acompanhar Resposta do Pagamento

Executante
Funcionário de Contas a Receber

A tarefa "Acompanhar Status de Pagamento" é iniciada após o envio da primeira carta de cobrança ao cliente. Durante esta tarefa, a equipe de Contas a Receber monitora ativamente o status de pagamento do cliente para determinar se o pagamento foi recebido em resposta à carta de cobrança.

As atividades envolvidas nesta tarefa incluem:

- **Acompanhamento de Pagamento:** A equipe monitora os pagamentos recebidos através

de vários canais (por exemplo, transferências bancárias, pagamentos com cartão de crédito ou sistemas de pagamento online) para verificar se o cliente quitou a fatura vencida. Eles verificam os detalhes dos pagamentos, garantindo que os valores correspondam às faturas pendentes.

- **Atualizações no Sistema:** A equipe atualiza o sistema contábil ou ERP com os pagamentos recebidos, garantindo que o saldo da conta do cliente esteja correto e que as faturas sejam marcadas como pagas ou parcialmente pagas.
- **Comunicação de Acompanhamento:** Caso nenhum pagamento tenha sido recebido dentro do prazo esperado, a equipe pode iniciar ações de acompanhamento adicionais, como o envio de um segundo lembrete ou a escalada da situação.
- **Comunicação com o Cliente:** Se necessário, a equipe pode entrar em contato com o cliente para investigar quaisquer problemas que estejam impedindo o pagamento ou para negociar alternativas de pagamento.

Essa tarefa continua até que o pagamento seja recebido ou até que ações adicionais sejam tomadas devido à não realização do pagamento. Após a confirmação do pagamento, o processo segue para a próxima tarefa, que pode envolver a aplicação do pagamento ou a reconciliação das contas.

Pagamento Recebido?

Executante
Funcionário de Contas a Receber

Este gateway avalia se o pagamento do cliente foi recebido e processado com sucesso. Se o pagamento for confirmado, o processo avança para tarefas como "Aplicar Pagamento" ou "Reconciliação de Conta". Se o pagamento não tiver sido recebido ou houver algum problema com o pagamento, o processo segue para ações de acompanhamento adicionais, como escalonamento da situação, envio de novos lembretes ou iniciação de ações legais, se necessário.

Apply Customer Payment

Executante
Funcionário de Contas a Receber

A tarefa "Processar Pagamento" envolve a aplicação do pagamento recebido do cliente à fatura correspondente. Esta tarefa garante que o pagamento seja registrado corretamente no sistema contábil ou ERP, atualizando o saldo da conta do cliente e refletindo o pagamento nas faturas relevantes.

Durante esta tarefa, as seguintes atividades ocorrem:

- **Confirmação do Pagamento:** A equipe de Contas a Receber confirma que o pagamento corresponde ao valor esperado e está alinhado com a fatura do cliente.
- **Aplicação do Pagamento:** O pagamento é aplicado à(s) fatura(s) correspondente(s), e o saldo do cliente é atualizado.
- **Atualização do Sistema:** O sistema é atualizado para refletir o status da fatura (por exemplo, paga, parcialmente paga).
- **Reconciliação:** O pagamento é reconciliado com os registros financeiros para garantir que todas as entradas estejam corretas e que não haja discrepâncias.

Após o pagamento ser processado e registrado com sucesso, o processo segue para as próximas etapas, como a atualização dos registros financeiros e o fechamento da transação.

Processo de Pagamento Concluído

Executante
Funcionário de Contas a Receber

Este evento marca a conclusão do processo de Contas a Receber quando o pagamento do cliente foi aplicado com sucesso à fatura pendente. Este evento indica que o processo atingiu um resultado bem-sucedido: a fatura foi quitada e nenhuma ação adicional é necessária neste estágio.

As atividades associadas a este evento final incluem:

- **Verificação Final:** Garantir que todos os pagamentos tenham sido corretamente

aplicados às faturas apropriadas e que o saldo da conta do cliente esteja atualizado de forma precisa.

- **Conclusão do Processo:** A tarefa conclui o processo e não são necessárias mais etapas. A fatura é considerada totalmente paga e a conta do cliente está em boa situação.
- **Ação Manual:** Este evento final é acionado manualmente pela equipe de Contas a Receber ou pelo sistema automatizado quando todas as etapas necessárias (como aplicação de pagamentos e reconciliação de contas) forem concluídas.

Neste ponto, o processo é oficialmente encerrado, e a conta do cliente reflete que a fatura foi paga integralmente. Isso também pode acionar o envio de notificações ou confirmações relevantes para o cliente, indicando que o pagamento foi processado e que sua conta está atualizada.

Fatura Não Paga

Executante
Funcionário de Contas a Receber

O evento final de mensagem "Fatura Não Paga" marca a terminação do processo quando o pagamento do cliente não foi recebido. Este evento envia uma mensagem (geralmente para o cliente ou partes interessadas internas) indicando que o pagamento não foi realizado e que a fatura permanece vencida.

As atividades associadas a este evento final incluem:

- **Notificação:** Uma mensagem é gerada, podendo incluir informações sobre o pagamento vencido, próximos passos potenciais ou consequências.
- **Término do Processo:** Após o envio da mensagem, o processo é encerrado e nenhuma ação adicional é tomada, a menos que o pagamento seja recebido ou o caso seja escalado para ações adicionais (por exemplo, cobrança ou acompanhamento legal).

Este evento final é utilizado quando o status de pagamento não foi confirmado, e o processo precisa ser formalmente encerrado, com a fatura permanecendo não paga.

Pagamento Processado

Executante
Funcionário de Contas a Receber

O evento de fronteira condicional "**Pagamento Confirmado**" é acionado quando o pagamento de um cliente foi processado e confirmado com sucesso. Se o pagamento for recebido durante a tarefa "**Enviar Lembrete de Pagamento**", o processo avançará imediatamente para a tarefa "**Processar Pagamento**" para aplicar o pagamento à conta do cliente.

O evento de fronteira condicional avalia se o pagamento foi confirmado ou não. Se o pagamento for processado, a equipe de Contas a Receber interromperá o envio de lembretes adicionais e procederá para atualizar o saldo do cliente e o status da fatura. Se o pagamento não for confirmado, o processo continuará com as ações de acompanhamento de pagamento em atraso.

7 Dias de Atraso

Executante
Funcionário de Contas a Receber

O evento de fronteira temporizador "**7 Dias de Atraso**" é acionado 7 dias após a tarefa "**Enviar Lembrete de Pagamento**" caso nenhum pagamento seja recebido até esse momento. Este evento marca o fim do período de carência, após o qual a equipe de Contas a Receber escalona a situação enviando a primeira carta de cobrança.

O evento temporizador garante que a equipe faça o acompanhamento de maneira oportuna caso o cliente não tenha respondido ao lembrete inicial. A tarefa "**Envio da Primeira Carta de Cobrança**" é iniciada automaticamente após 7 dias, escalonando o lembrete para uma notificação formal de pagamento em atraso. Essa escalonamento normalmente envolve uma mensagem mais rígida, podendo incluir informações sobre taxas de atraso, ações adicionais ou medidas legais caso o pagamento não seja realizado em breve.

Pedido de Venda Recebido

Executante
Funcionário de Contas a Receber

O evento de início de mensagem "Pedido de Venda Recebido" é acionado quando o departamento de Vendas envia uma confirmação de pedido ou notificação de venda para o processo de Contas a Receber. Essa mensagem indica que o cliente concordou em adquirir bens ou serviços, e as etapas necessárias para o faturamento podem começar. Ao receber essa mensagem, o processo segue para a próxima tarefa de faturar o cliente.

Agência de Cobrança

Uma **Agência de Cobrança** é uma empresa terceirizada especializada contratada por empresas para recuperar faturas não pagas ou dívidas em atraso de clientes que não pagaram dentro dos termos acordados. Essas agências utilizam diversos métodos de comunicação, como telefonemas, cartas e e-mails, para entrar em contato com o devedor e negociar o pagamento. Elas também podem reportar a dívida aos birôs de crédito ou tomar ações legais, se necessário.

Normalmente, as agências de cobrança operam com base em comissão, recebendo uma porcentagem do valor recuperado como taxa. Engajar uma agência de cobrança é geralmente considerado após os esforços internos de cobrança não terem sido bem-sucedidos, especialmente para contas de alto valor ou com atraso significativo.

Embora seja uma etapa eficaz, o envolvimento de uma agência de cobrança pode impactar o relacionamento comercial com o cliente e deve ser usado como parte de uma política clara de contas a receber.

EXECUTANTES

Funcionário de Contas a Receber

O **Funcionário de Contas a Receber** é um ator interno fundamental no processo, responsável por gerenciar os pagamentos pendentes dos clientes da empresa. Esse papel envolve monitorar e processar pagamentos, garantir que as faturas estejam corretas e acompanhar os clientes quanto a pagamentos em atraso.

Responsabilidades do Funcionário de Contas a Receber:

- **Emissão de Faturas:** Criar e enviar faturas para os clientes pelos produtos ou serviços fornecidos.
- **Acompanhamento de Pagamentos:** Monitorar os pagamentos recebidos e garantir que sejam aplicados às faturas corretas.
- **Comunicação com o Cliente:** Comunicar-se com os clientes sobre pagamentos em atraso, emitindo lembretes e escalonando problemas quando necessário.
- **Atualizações no Sistema:** Garantir que o sistema contábil seja atualizado com os detalhes dos pagamentos, refletindo o status correto das contas e das faturas pendentes.
- **Reconciliação de Pagamentos:** Garantir que todos os pagamentos sejam registrados e contabilizados corretamente, mantendo a integridade financeira.

O Funcionário de Contas a Receber trabalha com a empresa de factoring nos casos em que os pagamentos são terceirizados para cobrança ou quando um serviço terceirizado está envolvido na gestão das contas a receber.

Empresa de Factoring

A **Empresa de Factoring** é um ator externo responsável por gerenciar a cobrança de faturas pendentes que foram terceirizadas pela empresa. Normalmente, a empresa de factoring compra ou coleta as dívidas da empresa e desempenha um papel fundamental na facilitação da recuperação de dívidas e na gestão das cobranças de clientes.

Responsabilidades da Empresa de Factoring:

- **Cobrança de Dívidas:** A empresa assume a responsabilidade de entrar em contato com os clientes com pagamentos em atraso e fazer o acompanhamento das cobranças.
- **Gestão de Pagamentos:** Quando os pagamentos são recebidos, a empresa de factoring os processa e garante que as contas a receber da empresa sejam liquidadas ou encaminhadas.
- **Gestão de Riscos:** A empresa de factoring pode também assumir parte do risco financeiro associado às dívidas pendentes, oferecendo serviços como proteção de crédito ou cobrança de dívidas.
- **Relatórios:** Fornecer atualizações e relatórios ao Funcionário de Contas a Receber ou à empresa sobre o status das contas em atraso, a cobrança de pagamentos e quaisquer problemas que surgirem.

A Empresa de Factoring normalmente trabalha com o Funcionário de Contas a Receber para gerenciar e acompanhar os pagamentos em atraso. O envolvimento da empresa de factoring ocorre frequentemente quando as cobranças internas são insuficientes ou quando a empresa prefere terceirizar essa função.



Documento gerado pelo HEFLO 2.0 PM / www.heflo.com/pt-br