

# Por que o cliente não recebeu o boleto da régua de cobrança?

A régua de cobrança é o recurso que envia boletos automaticamente para os clientes em datas programadas. Quando um cliente relata que não recebeu o boleto, a causa mais comum está no próprio cadastro da pessoa: e-mail ausente, cadastro inativo, alerta financeiro ou situação pendente de aprovação.

Este guia mostra como verificar e corrigir o cadastro de uma pessoa no sistema para garantir que ela receba os próximos envios normalmente.

O cadastro de pessoas é o ponto central do sistema. Qualquer comunicação automática, incluindo o envio de boletos pela régua de cobrança, depende de as informações da pessoa estarem corretas, ativas e aprovadas.

**Rotina:** Pessoas > Pessoas

## 1. Navegação no módulo

The screenshot displays the Apresenta.me dashboard. At the top, there's a search bar and navigation icons. The main content area is divided into several sections:

- Resumo das cobranças no período selecionado:** A summary bar showing 10.71% Faturas Recebidas (10.71%), 6 Liquidadas (46.43%), 26 A vencer (42.86%), and 89.29% Faturas Pendentes (89.29%).
- Contas a Pagar em 7 dias:** A table listing upcoming payments. Total: R\$ -7.443,71.
- Contas a Receber em 7 dias:** A table listing upcoming receivables. Total: R\$ 5.000,00.
- Contratos por Status:** A section showing contract statuses: 1 Em Andamento, 1 Suspensa, and 1 (partially visible).
- Leads:** A section showing lead counts: 0 Total, 0 Arquivados, and 5 Ignorados.
- Funil de Negócios:** A section showing business funnel metrics: 68 Aguardando, 0 Led sem resp, and 0 Fazer tour novamente.

Este GIF mostra o caminho de acesso até a listagem de pessoas, onde você localiza o cadastro do cliente que não recebeu o boleto.

## 2. Como funciona a listagem de pessoas

A listagem exibe todos os contatos cadastrados no sistema. Você pode filtrar por vínculo (por exemplo, inquilino ou proprietário), por etiqueta, por situação (ativo ou inativo) e por tipo de pessoa (física ou jurídica). Use o campo "Buscar" para localizar o cliente pelo nome, CPF ou outros dados.

Cada linha da listagem mostra o nome, o tipo, os contatos cadastrados (telefone e e-mail), o CPF ou CNPJ e o endereço. Se alguma dessas informações estiver em branco, o sistema não consegue enviar o boleto.

Atenção: o sistema exibe um aviso no topo da lista quando há cadastros aguardando aprovação. Pessoas não aprovadas não recebem comunicações automáticas, incluindo boletos da régua de cobrança.

## 3. Verificando o cadastro do cliente

Ao abrir o cadastro do cliente, verifique os seguintes pontos que impedem o envio do boleto:

Campo	Descrição	Obrigatório
E-mail	Endereço de e-mail para onde o boleto é enviado. Se estiver em branco, o sistema não tem para onde disparar o documento. Verifique também se o e-mail está digitado corretamente, sem espaços ou erros de grafia.	Sim
Ativo	Chave que indica se o cadastro está habilitado no sistema. Quando desativada, a pessoa fica invisível para os processos automáticos, incluindo a régua de cobrança. Certifique-se de que esta chave está ligada.	Sim
Aprovado	Chave que indica se o cadastro passou pela aprovação da imobiliária. Enquanto não estiver aprovado, o cliente não recebe nenhuma comunicação automática do sistema.	Sim
Acesso ativo	Indica se o cliente tem acesso ao portal. Não interfere diretamente no recebimento do boleto por e-mail, mas pode impedir que o cliente visualize o boleto caso tente acessar pelo portal.	Não

Alerta Financeiro	Os alertas financeiros são enviados automaticamente pelo sistema para informar clientes sobre vencimentos, cobranças e atualizações financeiras. Os envios seguem as configurações definidas pela imobiliária.	Não
Contatos Bloqueados	Os contatos bloqueados são impedidos de receber comunicações automáticas enviadas pelo sistema, como e-mails. Caso seja necessário voltar a realizar envios para o contato, é preciso remover o bloqueio. Para mais informações, acesse a página de ajuda sobre contatos bloqueados. <a href="#">Clique Aqui</a>	Não

Para localizar rapidamente o cliente, use o campo de busca no topo da listagem e digite o nome ou parte do CPF.

## 4. Conferindo informações de alerta financeiro na aba de Informações

Editar João Fronza

Principal Detalhes Contatos Contas **Informações** Documentos Campos

CORRETOR RESPONSÁVEL: Seleccione o corretor... GRUPO RESPONSÁVEL: Seleccione um Grupo... PERMISSÕES DE ACESSO: Corretores Responsáveis PERMISSÃO DE ALTERAÇÃO: Todos os Corretores

CÓDIGO DE IMPORTAÇÃO PRIMEIRO CONTATO: 02/03/2026 11:20 ÚLTIMO CONTATO: 03/03/2026 11:20

**Informações Financeiras**

- Alertas de cadastro de imóvel enviados automaticamente pelo sistema.
- Alertas financeiros enviados automaticamente pelo sistema.**
- Unificar repasses automáticos via ApBank

**Informações Internas para Imobiliária**

H ANOTAÇÕES INTERNAS  
Contato criado a partir do Lead #553176311338

**Logs de Alterações**

DATA DE CADASTRO: 02/03/2026 11:21 USUÁRIO QUE CADASTROU: DATA DE ATUALIZAÇÃO: 03/03/2026 09:50 ÚLTIMO USUÁRIO QUE ATUALIZOU:

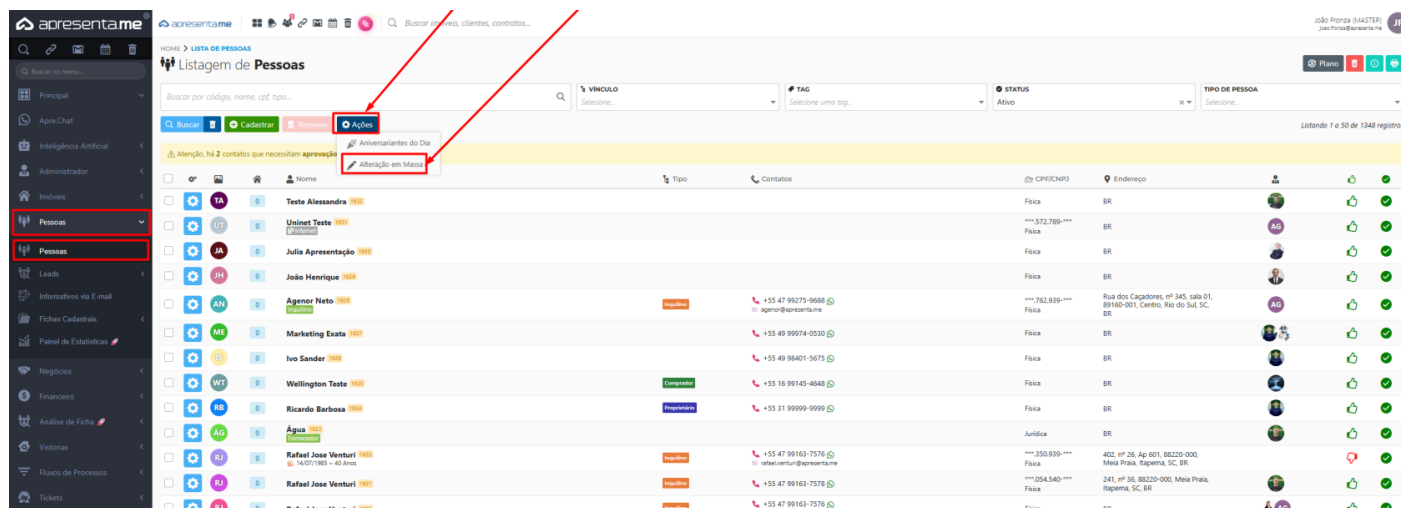
Opções Gravar Gravar e Continuar Fechar

Boa prática: sempre que atualizar o e-mail ou reativar um cadastro, salve o registro e aguarde o próximo ciclo da régua de cobrança para confirmar o recebimento.

Atenção: corrigir o cadastro não reenvia boletos já vencidos ou disparados anteriormente. O envio ocorrerá apenas nos próximos agendamentos da régua.

## 5. Como ativar em massa o alerta financeiro

Se deseja habilitar os alertas financeiros para diversos cadastros de uma só vez, acesse a listagem de pessoas, clique em **Ações > Alterações em Massa**, localize o campo **Alerta Financeiro**.



The screenshot displays the 'apresentame' web application interface. The left sidebar shows the navigation menu with 'Pessoas' selected. The main content area is titled 'Listagem de Pessoas' and features a search bar and filter options for 'VINCULO', 'TAG', 'STATUS', and 'TIPO DE PESSOA'. A dropdown menu is open under the 'Ações' button, with 'Alteração em Massa' highlighted. Below this, a table lists individual records with columns for selection, name, type, contact, CPF/CNPJ, and address. Each record has a 'Sim' button in the 'Alerta Financeiro' column, which is highlighted in yellow.

	Nome	Tipo	Contatos	CPF/CNPJ	Endereço	Alerta Financeiro
<input type="checkbox"/>	Teste Alessandra 1622	Física			BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Uninet Teste 1621	Física		***572.789****	BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Julia Apresentação 1619	Física			BR	Sim
<input type="checkbox"/>	João Henrique 1620	Física			BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Agenor Neto 1624	Física	+55 47 99275-9688 agor@apresentame	***762.939****	Rua dos Capadotes, nº 345, sala 01, 88160-001, Centro, Rio do Sul, SC, BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Marketing Exata 1627	Física	+55 49 99974-0530		BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Ivo Sander 1626	Física	+55 49 98401-5675		BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Wellington Teste 1625	Física	+55 16 99145-4648		BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Ricardo Barbosa 1624	Física	+55 31 99999-9999		BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Agua 1623	Jurídica			BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Rafael Jose Venturi 1622	Física	+55 47 99163-7576 rafael.venturi@apresentame	***320.939****	402, nº 26, Ap. 601, 88220-000, Meia Praia, Itapema, SC, BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Rafael Jose Venturi 1621	Física	+55 47 99163-7576	***054540****	241, nº 36, 88220-000, Meia Praia, Itapema, SC, BR	Sim
<input type="checkbox"/>	Rafael Jose Venturi 1620	Física	+55 47 99163-7576		BR	Sim

Selecione a opção **Sim** e finalize clicando em **Aplicar Alteração em Massa**. A configuração será atualizada para todos os registros selecionados.

### Alterar Múltiplas Pessoas

As pessoas devem atender a esses **critérios** para serem alteradas:

⚠️ Caso nenhum filtro seja informado, **todas** as pessoas serão alteradas.

TAG Selecione uma tag...	ORIGEM Selecione...	TIPO DE PESSOA Selecione...
CORRETORES RESPONSÁVEIS Selecione um Usuário...	GRUPO RESPONSÁVEL Selecione um Grupo...	PERMISSÕES DE ACESSO Selecione...

Alterações a serem **aplicadas**:

⚠️ Apenas os campos com valores preenchidos serão **alterados**

TAG Selecione uma tag...	ORIGEM Selecione...
VÍNCULO IMOBILIÁRIA Selecione...	CORRETORES RESPONSÁVEIS Selecione um Usuário...
GRUPO RESPONSÁVEL Selecione um Grupo...	PERMISSÕES DE ACESSO Selecione...
PERMISSÃO DE ALTERAÇÃO Selecione...	STATUS DA PESSOA Selecione...
ACESSO ATIVO Selecione...	ALERTAS FINANCEIROS Sim
ALERTAS DE CADASTRO DE IMÓVEL Selecione...	

Mesclar Campos Múltiplos  Remover Itens dos Campos Múltiplos

## 6. Perguntas frequentes

**O cliente tem e-mail cadastrado, está ativo e aprovado, mas ainda não recebeu o boleto. O que mais pode estar errado?**

Verifique se o e-mail cadastrado está correto (sem erros de digitação) e peça ao cliente que confira a caixa de spam ou lixo eletrônico. Se o endereço estiver certo e nada chegou nem no spam, entre em contato com o suporte da Apresenta.me para verificar o histórico de envios da régua.

**Como sei se o cadastro do cliente está aguardando aprovação?**

O sistema exibe um aviso amarelo no topo da listagem de pessoas informando quantos cadastros estão pendentes de aprovação. Ao abrir o cadastro do cliente, a chave "Aprovado" estará desligada.

**Posso reativar e aprovar um cadastro sem alterar nenhum outro dado?**

Sim. Basta ligar as chaves "Ativo" e "Aprovado" no cadastro da pessoa e salvar. O sistema já passa a considerar esse cliente nos próximos envios automáticos.

**O cliente tem mais de um e-mail cadastrado. Para qual o boleto é enviado?**

O sistema utiliza o e-mail principal registrado no cadastro. Confirme qual está marcado como principal e garanta que ele está correto e sem erros.

**A régua de cobrança pode estar configurada para não enviar para um vínculo específico?**

Sim. A régua de cobrança possui configurações próprias que definem quais vínculos recebem os boletos (por exemplo, somente inquilinos). Se o vínculo do cliente estiver incorreto no cadastro, ele pode ficar fora do alcance da régua. Verifique se o vínculo correto está atribuído à pessoa.

---

Revisão #5

Criado 1 junho 2026 16:11:04 por João Fronza

Atualizado: 1 junho 2026 16:37:30 por João Fronza