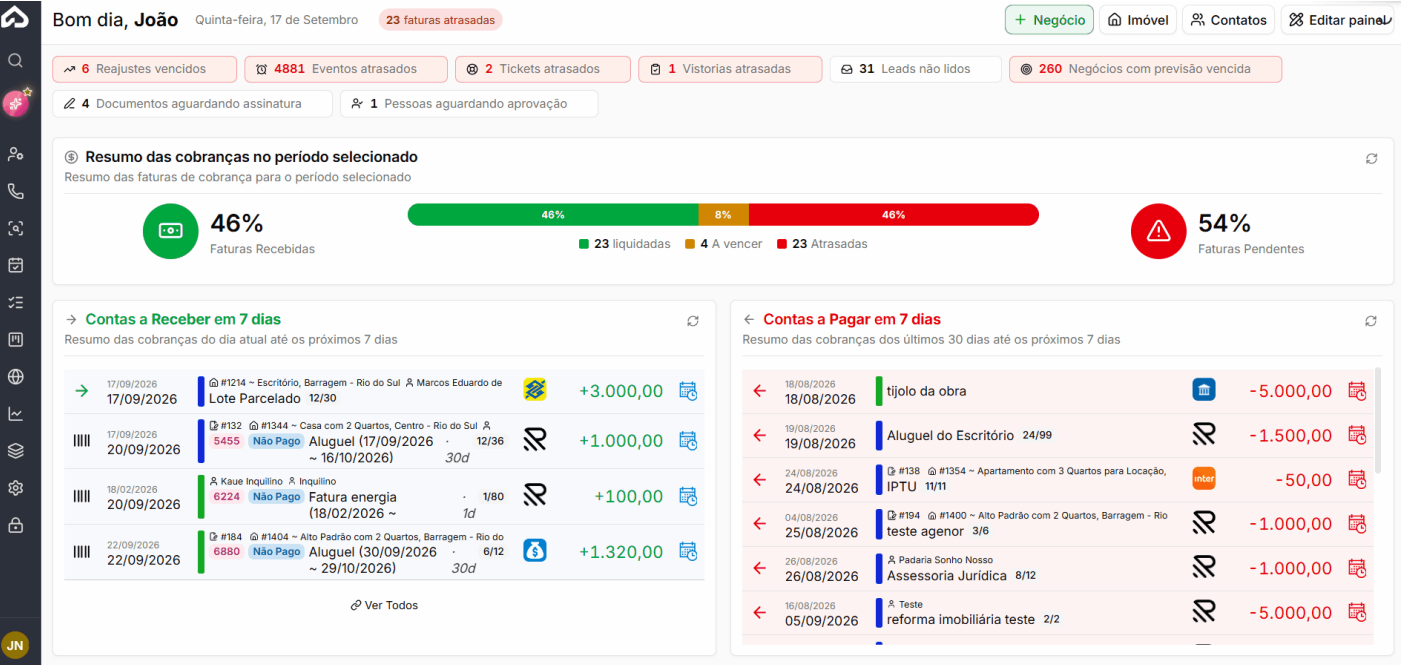


Entendendo e configurando a régua de cobrança

A **Régua de Cobrança** permite automatizar o envio de lembretes e cobranças relacionados às faturas, utilizando regras configuradas para diferentes momentos do vencimento.

Cada regra define **quando a mensagem será enviada, quais faturas serão consideradas e qual canal será utilizado**. Depois de configurada e ativada, a rotina é executada automaticamente pelo sistema.

Navegação no Módulo



Rotina: Configurações > **Financeiro** > aba **Régua de Cobrança**

Atenção: Esta aba possui um botão próprio para salvar as configurações. Utilize **Gravar Informações** no rodapé da Régua de Cobrança.

Qual é o horário de envio das cobranças

O sistema envia os avisos programados de cobrança todos os dias a partir das **9 horas** da manhã.

As regras configuradas são processadas diariamente a partir das **9 horas da manhã**.

O horário de início do envio é definido pelo sistema e não pode ser configurado individualmente em cada regra.

Ativar a Régua de Cobrança

  **Ativar Régua de Cobrança**, para o sistema enviar as cobranças automaticamente

Antes de criar os envios automáticos, a própria Régua de Cobrança precisa estar ativada.

Opção	Descrição
Ativar Régua de Cobrança	Habilita a execução automática das regras cadastradas. Quando desativada, nenhuma regra será executada, mesmo que esteja individualmente ativa.
Adicionar nova regra	Cria uma nova regra de envio dentro da régua.

Cada regra representa um **momento específico de comunicação** com o cliente.

Por exemplo, podem existir regras diferentes para enviar um lembrete antes do vencimento, um aviso no próprio vencimento e novas cobranças após o atraso.

Definir quando a regra será executada

1º CONFIGURAÇÕES DA COBRANÇA

Dias

5

Ação desejada

Antes do Vencimento

Método de Cobrança

ApBank

x

Registrado

CONFIGURAÇÕES DE ENVIO

Método de envio

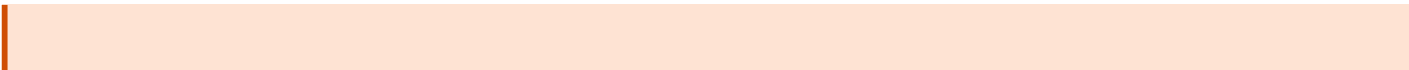
WhatsApp Business

Ignorar fins de semana e feriados

Ativo

A execução da regra é definida pela relação entre a data atual e o vencimento da fatura.

Campo	Opção	Descrição
Ação desejada	Antes do Vencimento	Executa a regra determinado número de dias antes do vencimento.
Ação desejada	No dia do Vencimento	Executa a regra na própria data de vencimento.
Ação desejada	Depois do Vencimento	Executa a regra determinado número de dias após o vencimento.
Dias	—	Define quantos dias antes ou depois do vencimento a regra deverá ser executada.



Atenção: Ao selecionar **No dia do Vencimento**, o campo **Dias** fica desabilitado, pois a regra será executada exatamente na data de vencimento.

Definir quais faturas participarão da regra

Também é possível limitar a regra conforme as características da cobrança.

Campo ou opção	Descrição
Método de Cobrança	Define quais métodos de cobrança serão considerados pela regra. É possível selecionar mais de um.
Registrado	Faz com que a regra considere apenas faturas registradas no banco ou cobranças que utilizem método PIX, conforme o comportamento do sistema.

Essa configuração é importante quando a mensagem depende de uma cobrança já disponível para pagamento.

Por exemplo, caso a mensagem envie o boleto ao cliente, pode ser necessário limitar a regra às faturas que já possuam cobrança registrada.

Configurar o método de envio

Cada regra também determina por qual canal o cliente receberá a mensagem.

Método de envio	Descrição
E-mail	Envia a cobrança por e-mail utilizando o Template de E-mail configurado na regra.
WhatsApp Business	Envia a mensagem pelo canal de WhatsApp Business disponível na configuração.
Apre.Chat	Envia a mensagem pelo Apre.Chat utilizando o respectivo template. A disponibilidade depende do plano contratado.

Outras opções podem ser utilizadas para controlar o comportamento do envio.

Opção	Descrição
Anexar o Boleto na mensagem	Anexa o boleto à mensagem quando o método utilizado permitir.
Ignorar fins de semana e feriados	Impede que a regra envie cobranças nessas datas.
Não criar atendimento	No Apre.Chat, permite enviar a mensagem sem criar um novo atendimento quando não existir um atendimento aberto.

Exemplo de uma Régua de Cobrança

Uma mesma régua pode possuir várias regras para diferentes momentos da cobrança.

Momento	Canal	Exemplo de utilização
5 dias antes	E-mail	Enviar um lembrete antecipado com o boleto anexado.
No vencimento	WhatsApp	Informar que a cobrança vence naquele dia.
3 dias depois	E-mail	Enviar o primeiro aviso de cobrança em atraso.
15 dias depois	Apre.Chat	Iniciar uma comunicação posterior para acompanhamento ou negociação.

Esses valores são apenas um exemplo de organização. A quantidade e o intervalo das regras devem ser definidos conforme o processo de cobrança utilizado pela imobiliária.

Atenção: Cada regra representa uma nova mensagem enviada ao cliente. Evite criar disparos muito próximos ou redundantes para não gerar excesso de comunicações.

Gerenciar as regras

Ativar **Régua de Cobrança**, para o sistema enviar as cobranças automaticamente

+ Adicionar nova regra

CONFIGURAÇÕES DA COBRANÇA

Dias

5

Ação desejada

Antes do Vencimento

Método de Cobrança

ApBank

Registrado

CONFIGURAÇÕES DE ENVIO

Método de envio

WhatsApp Business

Ignorar **fins de semana** e feriados

Ativo

As regras já cadastradas podem ser ativadas, duplicadas ou removidas.

Ação	Descrição
Ativo / Inativo	Define se aquela regra será executada. Quando inativa, permanece cadastrada, mas deixa de realizar envios.
Duplicar	Cria uma cópia da regra para facilitar a criação de uma configuração semelhante.
Remover	Exclui a regra da Régua de Cobrança.

Atenção: Quando a intenção for apenas interromper temporariamente um envio, utilize **Inativo** em vez de remover a regra. Dessa forma, ela poderá ser utilizada novamente sem precisar ser recriada.

Perguntas frequentes

- **A Régua de Cobrança não enviou nenhuma mensagem.** Verifique se **Ativar Régua de Cobrança** está habilitado, se a regra está **Ativa**, se o método de cobrança da fatura está contemplado, se a regra exige registro e se a opção de ignorar fins de semana ou feriados interferiu no envio.
- **Em que horário as cobranças são enviadas?** O processamento das regras começa diariamente a partir das **9 horas da manhã**. Esse horário não é configurável por regra.
- **Não consigo anexar o boleto à mensagem.** O recurso de anexo não está disponível para o método **WhatsApp**. Utilize outro canal compatível quando precisar enviar o documento.
- **A opção Apre.Chat não aparece.** A disponibilidade desse método depende do plano contratado possuir o Apre.Chat.
- **O campo Dias está desabilitado.** Isso acontece quando a ação selecionada é **No dia do Vencimento**, pois não existe quantidade de dias a informar.
- **O cliente está recebendo mensagens demais.** Revise as regras cadastradas e desative os disparos redundantes ou muito próximos.
- **Quero interromper temporariamente todas as cobranças automáticas.** Desative **Ativar Régua de Cobrança**. As regras permanecerão cadastradas e poderão voltar a ser utilizadas quando a régua for reativada.
- **Onde salvo as alterações da Régua de Cobrança?** Utilize **Gravar Informações** no rodapé da própria aba.

Revisão #1

Criado 17 setembro 2026 11:34:10 por João Neto

Atualizado: 17 setembro 2026 11:38:28 por João Neto