

ERP SaaS CloudToSys

Manual do Usuário

MÓDULO 06

Cobranças

Faturas (Inter) + Régua + Histórico + Portal Cliente

Versão:	1.0 (abr/2026)
Sistema:	ERP SaaS CloudToSys
Migrations:	001 → 047
Pré-requisito:	Manual 01 — Configurador concluído

Sumário

1.	Sobre este manual	pág. 4
2.	Página inicial (Dashboard)	pág. 5
3.	Faturas (Invoices)	pág. 7
4.	Régua de Cobrança	pág. 12
5.	Histórico de Ações	pág. 16
6.	Portal do Cliente	pág. 18
7.	Apêndice A — Templates de e-mail	pág. 20
8.	Apêndice B — Erros comuns	pág. 22

1. Sobre este manual

Este é o **Manual 06 — Cobranças**. Documenta TODAS as 4 rotinas do módulo Cobranças + o portal do cliente. É o módulo que automatiza a gestão de inadimplência, emissão de boletos via Banco Inter e régua de comunicação com clientes.

Pré-requisitos

- **Manual 01 — Configurator** com Banco Inter configurado (certificado mTLS, client_id/secret, webhook).
- **Manual 05 — Financeiro** com Contas a Receber em uso.
- Permissão **view + edit** no módulo Cobranças.
- Para integração com WhatsApp: Evolution API configurada em Configurator → Empresa → WhatsApp.

Como o módulo se integra

- **Faturamento** emite NF-e/NFS-e → gera Conta a Receber
- **Cobranças** emite Fatura/Boleto a partir do Contas a Receber
- **Banco Inter** processa pagamento → webhook avisa Cobranças
- **Cobranças** baixa fatura → atualiza Conta a Receber + Fluxo
- **Régua de Cobrança** dispara comunicações automáticas

2. Página inicial (Dashboard de Cobranças)

Menu → **Cobranças**.

2.1. KPIs no topo

Indicador	Cálculo
Total em atraso (R\$)	Soma de faturas com vencimento < hoje e status pendente.
Faturas vencidas (qtd)	Contagem de faturas em atraso.
Contratos suspensos	Contratos com status 'suspense' (geralmente por inadimplência).
Recuperado no mês	Soma de pagamentos recebidos no mês corrente referentes a faturas vencidas.

2.2. Aging de Inadimplência

Tabela com a quebra de valores em atraso por faixa de dias:

Faixa	Significado
1–15 dias	Atrasos recentes — primeira ação da régua.
16–30 dias	Atrasos curtos — comunicação intensificada.
31–60 dias	Atrasos médios — ações mais incisivas.
61–90 dias	Atrasos longos — possível negativação.
> 90 dias	Inadimplência crônica — provisão para perda.

2.3. Filtros do dashboard

- **Filial** — opcional, vazia = todas
- **Cliente** — específico
- **Período** — datas inicial e final
- **Status** — open / overdue / paid / cancelled

3. Faturas (Invoices)

Menu → Cobranças → Faturas.

3.1. O que é uma fatura

A fatura é o documento de cobrança gerado a partir de um Contas a Receber. Diferente de uma NF-e (que é fiscal), a fatura é o instrumento comercial — pode incluir **boleto bancário** (Banco Inter), **QR Code PIX** ou ambos. É o que o cliente paga.

3.2. Origens da fatura

Origem	Descrição
Manual	Operador cria fatura direto, vinculando a um Cliente + valor.
Conta a Receber	Gera a partir de uma CR existente em aberto.
Contrato Recorrente	Sistema gera automaticamente todo período (mensal/trimestral/etc.).
Pedido de Venda → NF emitida	Após faturar pedido com forma de pagamento boleto/PIX, sistema gera fatura automaticamente.

3.3. Campos da fatura

Campo	Tipo	Obrigatório	Descrição
Filial	Lista	Sim	Filial emissora (precisa ter Banco Inter configurado).
Cliente	Lista (busca)	Sim	Cliente devedor.
Valor (R\$)	Numérico	Sim	Valor total da fatura.
Data de Vencimento	Data	Sim	Quando a fatura vence. Após essa data, status muda para overdue.
Conta Bancária	Lista	Sim	Banco Inter da filial. Define qual configuração usar para emitir.
Descrição	Texto	Sim	Aparece na fatura, no boleto e nas comunicações.
Forma de Pagamento	Lista	Sim	boleto · pix · boleto+pix · cartao.
Mês de Referência	Texto	Não	Ex: '2026-04'. Útil para faturas recorrentes.
Contrato vinculado	Lista	Não	Se for fatura de um contrato (suspende o contrato em caso de inadimplência).
Conta a Receber vinculada	ID	Auto	Preenchido se gerada a partir de CR existente.
Multa (%)	Numérico	Não	Multa por atraso. Padrão 2% (configurável por tenant).
Juros ao mês (%)	Numérico	Não	Juros mensais. Padrão 1% (configurável).
Desconto antecipação (R\$)	Numérico	Não	Para incentivar pagamento antes do vencimento.
Observações	Texto	Não	Notas internas.

3.4. Status da fatura

Status	Cor	Significado
draft (Rascunho)	Cinza	Criada mas ainda não emitida (boleto não foi gerado no Inter).
issued (Emitida)	Azul	Boleto/PIX gerado no Banco Inter. Cliente já pode pagar.
overdue (Vencida)	Vermelho	Vencimento passou e não foi paga.
paid (Paga)	Verde	Liquidada. Atualiza Contas a Receber e Fluxo de Caixa.
cancelled (Cancelada)	Cinza escuro	Cancelada antes do pagamento (boleto baixado no Inter).
partial (Parcial)	Âmbar	Pagamento parcial (raro — Banco Inter não permite por padrão).

3.5. Operações disponíveis

Ação	Quando	Resultado
Emitir Boleto	Status draft + forma=boleto/boleto+pix	Chama API Banco Inter, gera nosso_numero, código de barras, linha digitável e PDF do boleto. Status → issued.
Gerar PIX	Status draft + forma=pix/boleto+pix	Gera QR Code PIX (copia-e-cola e imagem). Status → issued.
Enviar ao cliente	Status issued	Envia e-mail + (opcional) WhatsApp com PDF do boleto, linha digitável e link do PIX.
Marcar como paga (manual)	Status issued/overdue	Para casos onde o pagamento não foi via boleto (TED, dinheiro). Atualiza CR e Fluxo. Use webhook automático sempre que possível.
Cancelar	Status issued/overdue (não paga)	Cancela boleto no Banco Inter + marca fatura como cancelled. CR vinculada também é cancelada.
Baixar PDF	Status issued ou paid	Re-gera o PDF do boleto.
Reenviar comunicação	Qualquer status	Repete envio de e-mail/WhatsApp.

3.6. Webhook do Banco Inter

Quando o cliente paga (boleto compensado, PIX recebido), o Banco Inter envia notificação ao webhook configurado. O sistema:

- 1 Recebe o evento em POST `/api/v1/webhook/inter/payment`.
- 2 Valida o token do webhook.
- 3 Localiza a fatura pelo `nosso_numero`.
- 4 Marca a fatura como **paid**.
- 5 Lança entrada no Fluxo de Caixa (CashFlowEntry).
- 6 Atualiza Contas a Receber vinculada para **paid**.
- 7 Reativa contrato se estava suspenso por inadimplência.
- 8 Envia recibo automático ao cliente (e-mail).
- 9 Registra ação no Histórico (Seção 5).

[!] Configuração obrigatória. O webhook deve estar configurado em Configurator → Banco Inter (URL com token único de validação). Sem isso, pagamentos não são detectados automaticamente.

4. Régua de Cobrança

Menu → **Cobranças** → Régua.

4.1. Para que serve

A régua de cobrança define **quando e como o sistema avisa o cliente** sobre faturas a vencer ou vencidas. Cada regra dispara uma ação em uma data específica relativa ao vencimento (antes ou depois).

4.2. Estrutura de uma regra

Campo	Tipo	Obrigatório	Descrição
Nome	Texto	Sim	Identificador da regra. Ex: '3 dias antes do vencimento'.
Dias	Numérico	Sim	Quantos dias relativos ao vencimento. Negativo = antes (ex: -3 = 3 dias antes). Positivo = após (ex: 1 = 1 dia depois). Zero = no dia do vencimento.
Canal	Lista	Sim	email · whatsapp · email+whatsapp.
Template	Texto longo	Sim	Mensagem com variáveis: {{cliente_nome}}, {{valor}}, {{vencimento}}, {{linha_digitavel}}, {{link_pix}}, {{empresa}}.
Escopo	Lista	Não	todas · apenas_recorrentes · apenas_avulsas.
Valor mínimo (R\$)	Numérico	Não	Aplica regra apenas se valor da fatura ≥ esse mínimo.
Ativo	Sim/Não	—	Pode pausar uma regra sem excluir.

4.3. Variáveis disponíveis nos templates

Variável	Substituída por
{{cliente_nome}}	Nome (PF) ou Razão Social (PJ) do cliente
{{cliente_documento}}	CPF ou CNPJ formatado
{{empresa}}	Razão Social da sua empresa
{{valor}}	Valor da fatura formatado (R\$ 1.234,56)
{{vencimento}}	Data de vencimento (DD/MM/AAAA)
{{numero}}	Número/identificador da fatura
{{linha_digitavel}}	Código do boleto pronto para colar
{{link_pix}}	URL/QR Code do PIX
{{link_boleto}}	URL para baixar o PDF
{{dias_atraso}}	Quantidade de dias em atraso (apenas em regras de pós-vencimento)
{{descricao}}	Descrição da fatura

4.4. Régua sugerida (template padrão)

Dias	Canal	Mensagem (resumo)
-5	Email	Lembrete amistoso: 'Sua fatura vence em 5 dias. Boleto em anexo.'
-1	Email + WhatsApp	Aviso: 'Sua fatura vence amanhã. Pague antes para evitar juros.'
0	Email + WhatsApp	Vencimento hoje: 'Pague hoje para manter sua conta em dia.'
+1	Email	Atrasou 1 dia: 'Detectamos que sua fatura ainda não foi paga.'
+5	Email + WhatsApp	Atrasou 5 dias: 'Regularize agora para evitar suspensão de serviços.'
+15	Email + WhatsApp	Atrasou 15 dias: 'Aviso: serviços serão suspensos em 15 dias.'
+30	Email	Atrasou 30 dias: 'Serviços suspensos. Quitar para reativar.' (suspende contrato vinculado automaticamente se configurado)
+60	Email	Atrasou 60 dias: 'Última oportunidade antes da negativação.'
+90	Email	Atrasou 90 dias: 'Conta enviada para protesto/cobrança jurídica.'

4.5. Quando a régua dispara

Tarefa Celery agendada roda **diariamente às 8h**:

- 1 Sistema busca todas as faturas em aberto.
- 2 Para cada uma, calcula $dias_relativos = hoje - vencimento$.
- 3 Verifica quais regras ativas têm $dias = dias_relativos$.
- 4 Dispara as comunicações via canais configurados.
- 5 Registra cada ação no Histórico (Seção 5).
- 6 Faturas pagas são automaticamente removidas da régua.

4.6. Suspensão automática de contrato

Em uma regra com **ação especial 'suspender_contrato'**, o sistema muda o status do contrato vinculado para 'suspense'. Útil para SaaS que precisa cortar acesso após X dias de inadimplência.

- Configurável: marca regra com **Ação Especial = Suspende Contrato**.
- Recomendado: regra de +30 dias com suspensão.
- Webhook do Banco Inter (pagamento) **reativa o contrato** automaticamente.

5. Histórico de Ações

Menu → **Cobranças** → Histórico.

5.1. O que registra

Trilha completa de todas as ações de cobrança executadas no sistema — automaticamente pela régua, pelo webhook do banco, ou manualmente pelos operadores. Útil para auditoria e prova em caso de questionamento do cliente.

5.2. Tipos de ação registrados

Tipo	Significado
email_sent	E-mail enviado (régua ou manual).
whatsapp_sent	WhatsApp enviado via Evolution API.
payment_received	Pagamento confirmado (webhook Inter ou manual).
service_suspended	Contrato suspenso por inadimplência.
service_reactivated	Contrato reativado após pagamento.
manual_contact	Operador registrou contato (telefone, presencial).
promise_made	Cliente prometeu pagar em data específica.
promise_broken	Promessa não cumprida.
agreement_signed	Acordo de parcelamento firmado.
dispute_opened	Cliente contestou a cobrança.
sent_to_collection	Enviado para cobrança jurídica.

5.3. Colunas da tabela

Coluna	Conteúdo
Data/Hora	Quando a ação foi registrada (com fuso).
Fatura	Número da fatura.
Cliente	Nome do cliente.
Tipo	Badge colorida com o tipo de ação.
Canal	email, whatsapp, sistema, manual.
Sucesso	Ícone ✓ verde ou ✗ vermelho (e.g., e-mail rejeitado).
Detalhes	Para email/WhatsApp: assunto/mensagem. Para pagamento: valor. Para contato: notas do operador.
Operador	Quem fez (se manual) ou 'Sistema'.

5.4. Filtros

- **Cliente**
- **Fatura**
- **Tipo de ação**
- **Canal**
- **Sucesso/Falha**
- **Período**
- **Operador**

5.5. Registrar contato manual

- 1 Localize a fatura na lista de Cobranças → Faturas.
- 2 Clique em **Registrar contato**.
- 3 Selecione o tipo (manual_contact, promise_made, etc.).
- 4 Preencha as notas (ex: 'Cliente disse que paga sexta dia 30').
- 5 Se for promessa, defina a data prometida.
- 6 Salve.
- 7 Ação aparece no histórico instantaneamente.

6. Portal do Cliente

6.1. O que é

Mini-aplicativo público (**sem login**, com magic link) onde o cliente pode visualizar e baixar suas faturas. URL: `https://erpsaas.cloudtosys.cloud/portal/{token}`

6.2. Como o cliente acessa

- 1 Cliente acessa página pública `/portal/request-access` e digita seu e-mail.
- 2 Sistema busca clientes com aquele e-mail (em todos os tenants onde está cadastrado).
- 3 Para cada cliente encontrado, gera um **token único** com validade de 24 horas.
- 4 Envia e-mail com o(s) link(s) — um por tenant.
- 5 Cliente clica no link → portal abre listando suas faturas.
- 6 Cliente baixa boleto, copia linha digitável, gera PIX.

6.3. Segurança

- Token de **32 bytes** aleatórios (URL-safe).
- Validade de **24 horas**.
- Token **single-use** por endpoint (não pode ser reutilizado depois de consumido).
- Apenas faturas do cliente associado ao token são visíveis.
- Sem senha — depende da segurança do e-mail do cliente.

6.4. O que o cliente vê

Seção	Conteúdo
Cabeçalho	Logo da empresa (do tenant), nome, contato.
Saudação	'Olá, {{cliente_nome}}! Veja suas faturas abaixo.'
Lista de faturas	Tabela com Vencimento, Valor, Status (em aberto/pago/atrasado).
Por fatura	Botões: 'Baixar Boleto (PDF)', 'Copiar linha digitável', 'Mostrar QR Code PIX'.
Comprovantes pagos	Para faturas pagas, link 'Baixar comprovante de pagamento'.
Contato	E-mail e WhatsApp da empresa para dúvidas.

7. Apêndice A — Templates de e-mail recomendados

7.1. Antes do vencimento (5 dias)

Assunto: Sua fatura {{numero}} vence em 5 dias

Olá {{cliente_nome}},

Lembrete amigável: sua fatura no valor de **{{valor}}** com vencimento em **{{vencimento}}** está aproximando da data de pagamento.

Para sua comodidade, anexamos o boleto. Você também pode pagar via PIX usando o link: **{{link_pix}}**

Linha digitável: **{{linha_digitavel}}**

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Atenciosamente,
{{empresa}}

7.2. No dia do vencimento

Assunto: Sua fatura {{numero}} vence HOJE

Olá {{cliente_nome}},

Sua fatura no valor de **{{valor}}** vence **HOJE**. Pague até o final do dia para evitar juros e multa.

Pagar por PIX: **{{link_pix}}**

Pagar por boleto: **{{linha_digitavel}}**

Atenciosamente,
{{empresa}}

7.3. Atrasada (15 dias)

Assunto: Fatura {{numero}} em atraso — Regularização

Olá {{cliente_nome}},

Identificamos que sua fatura no valor de **{{valor}}**, com vencimento em **{{vencimento}}**, está em atraso há **{{dias_atraso}}** dias.

Pedimos a gentileza de regularizar para evitar a suspensão de seus serviços, prevista para os próximos 15 dias.

Pague agora: **{{link_boleto}}**

Em caso de dificuldade, entre em contato — temos opções de parcelamento.

{{empresa}}

8. Apêndice B — Erros comuns e soluções

Sintoma	Causa provável	Solução
Boleto não emite	Filial sem Banco Inter configurado ou certificado mTLS inválido	Configurador → Banco Inter → testar conexão. Renovar certificados se estiverem expirados.
Pagamento feito mas fatura continua 'issued'	Webhook do Inter não chegou ou não foi configurado	Configure o webhook em Configurador → Banco Inter. Manualmente: marque a fatura como paga.
E-mail da régua não foi enviado	Variável BREVO_API_KEY não configurada ou domínio remetente não validado no Brevo	Verifique .env: EMAIL_FROM e BREVO_API_KEY. Veja docker logs.
WhatsApp não envia	Evolution API offline ou QR Code expirado	Conecte novamente o WhatsApp em Configurador → Empresa → WhatsApp.
Régua não dispara	Tarefa Celery não está rodando	docker compose ps deve mostrar 'celery_beat' e 'celery_worker' em estado 'up'. Reinicie se necessário.
Contrato não foi reativado após pagamento	Regra de reativação automática desligada ou falta vínculo fatura → contrato	Verifique se a fatura tem contract_id preenchido e a configuração 'auto_reactivate_on_payment' do tenant.
Cliente recebeu link expirado	Token portal já passou de 24h ou foi consumido	Cliente precisa solicitar novo link em /portal/request-access.