

	Política	PQ-08
	Inadimplência	ORIGINAL
		Página 1 de 4

Rev.	Data	Descrição da Alteração		
0	26/11/2024	Emissão inicial		
Elaborado por		Verificado por	Aprovado por	
Valmir Gerente de Processos		Thiago Rodrigues Coordenador Financeiro	Regiana Alcalá CFO	

1. Objetivo.....	1
2. Área Envolvida	2
3. Atividades	3
4. Comunicação e Acompanhamento	4
5. Aplicação de Multas e Juros	5
6. Acordos de Pagamento	6
7. Suspensão de Serviços.....	7
8. Ações Legais	8
9. Revisão e Atualização	8
10. Registros e Comunicação	8
11. Histórico das Revisões.....	8

	Política	PQ-08
	Inadimplência	ORIGINAL
		Página 2 de 4

1. Objetivo

A política de inadimplência da WGL visa estabelecer diretrizes claras para a gestão de pagamentos em atraso, garantindo a recuperação eficiente de valores devidos e minimizando o impacto financeiro na empresa.

2. Áreas Envolvidas

- Vendas
- Financeiro

3. Atividades

3.1. Definição de Inadimplência

Considera-se inadimplente qualquer cliente que não efetue o pagamento até a data de vencimento acordada no contrato de locação.

4. Comunicação e Acompanhamento

4.1. Comunicação Proativa

- Lembretes de Pagamento: Enviar lembretes automáticos por e-mail e telefone para lembrar os clientes sobre o pagamento próximo.
- Aviso de Atraso: Caso o pagamento não seja recebido até a data de vencimento, enviar um aviso no dia seguinte destacando o valor devido e as consequências do não pagamento.

4.2. Etapa Preventiva

Usar scripts de cobrança ativos para guiar as interações com os clientes durante a cobrança.

Linha do Tempo de Cobrança Preventiva:

- Semana 1 (antes do vencimento): O sistema Sisloc envia um e-mail 5 dias antes avisando o vencimento da fatura.
- Semana 2 (antes do vencimento): Contato via telefone para confirmar o recebimento do boleto e da nota fiscal e verificar se o pagamento será feito na data acordada.

	Política	PQ-08
	Inadimplência	ORIGINAL
		Página 3 de 4

- Semana 3 (após o vencimento): Contato para verificar se o pagamento foi efetuado e identificar quaisquer impedimentos.
- Semana 4 (após o vencimento): Contato informando que o boleto está vencido e que há instruções de cartório.
- Semana 5: Encaminhar para empresa de cobrança ativa.

5. Aplicação de Multas e Juros

- Multa por Atraso: Aplicar uma multa de 10% sobre o valor devido para pagamentos atrasados, conforme estipulado no contrato.
- Juros Diários: Cobrar juros diários de 0,33% sobre o valor em atraso até a regularização do pagamento.

6. Acordos de Pagamento

- Negociação Flexível: Oferecer opções de parcelamento ou acordos de pagamento para clientes com dificuldades financeiras temporárias.
- Formalização de Acordos: Formalizar todos os acordos de pagamento por escrito e com assinatura de ambas as partes.

7. Suspensão de Serviços

- Interrupção de Serviço: Após 30 dias de inadimplência, a empresa pode suspender os serviços até que o pagamento seja regularizado.
- Recuperação de Equipamentos: Após 45 dias de inadimplência, a empresa pode optar por recuperar os equipamentos locados.

8. Ações Legais

- Encaminhamento para Cobrança Judicial: Se o pagamento não for regularizado após 60 dias, o caso pode ser encaminhado para cobrança judicial, conforme avaliação da equipe jurídica.

	Política	PQ-08
	Inadimplência	ORIGINAL
		Página 4 de 4

9. Revisão e Atualização

- Avaliação Periódica: Revisar a política de inadimplência anualmente para garantir sua eficácia e alinhamento com as práticas do mercado e as necessidades da empresa.

10. Registros e Comunicação

- Documentos: Todos os documentos relacionados devem ser arquivados por 5 anos em local apropriado.
- Comunicação com Clientes: A política deve ser claramente comunicada a todos os clientes no início do contrato de locação e estar disponível para consulta a qualquer momento.
- Treinamento da Equipe: A equipe de atendimento ao cliente deve ser treinada para gerenciar situações de inadimplência de maneira profissional e empática.

11. Histórico das Revisões

Revisão	Alterações
00	Emissão inicial
01	Atualização das diretrizes de cobrança preventiva