

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP – Hospital Veterinário/UFPR	Pop. Nº:	02
		Versão: 01	Pag.
	Contas a Receber – Inadimplência	Próxima Revisão: DEZ/2026	
<p>Objetivo: Estabelecer procedimentos padronizados para o acompanhamento, controle e tratamento das contas em atraso e inadimplências relacionadas às contas a receber do Hospital Veterinário.</p>			
Setor: Setor Financeiro da Seção de Controle e Execução Orçamentária (SCEO) do HV/AG.		Agentes: TAEs	
ETAPAS DO PROCEDIMENTO			
<p>Identificação das contas a receber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diariamente, o setor Financeiro deve verificar os lançamentos de recebimentos no sistema financeiro. • Relacionar as comandas não pagas como “em atraso”. <p>Comunicação ao Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1ª Notificação (15 dias de atraso): Envio de e-mail ou mensagem via telefone informando que há pendência de pagamento. A partir desta notificação, o cliente terá os atendimentos bloqueados até a regularização do débito. • 2ª Notificação (30 dias de atraso): Reenvio de e-mail ou mensagem via telefone comunicando que o cliente permanece inadimplente e que <u>o bloqueio de atendimentos continua vigente até a quitação do débito.</u> • 3ª Notificação (60 dias de atraso): Reenvio de e-mail ou mensagem via telefone informando que o cliente permanece inadimplente, com manutenção do bloqueio de atendimentos e registro da cobrança, podendo ocorrer a inscrição em dívida ativa ou no CADIN. <p>Ações de Cobrança:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de negociação ou parcelamento mediante autorização da Coordenação do HV. • Controle e guarda dos registros de todas as comunicações e acordos. • Débitos com mais de 60 dias podem ser encaminhados para cobrança judicial ou registro em dívida ativa ou Cadin. <p>Registro e Controle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualização contínua da planilha de Contas a Receber – Inadimplência. • Elaboração de relatório semanal de inadimplência, contendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Valor total em aberto; ○ Percentual de inadimplência; ○ Ações em andamento; ○ Resultados de recuperação. <p>Encerramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso o cliente regularize o pagamento, registrar a quitação imediata e atualizar o status no sistema. • Em caso de baixa por incobrável, emitir parecer técnico e submeter à aprovação da Coordenação do HV. 			
PERIODICIDADE			

- Atividades de acordo com as demandas do HV.

DEFINIÇÕES

- Inadimplência: Situação em que o CLIENTE não efetua o pagamento dentro do prazo estabelecido.
- Contas a Receber: Valores devidos ao Hospital Veterinário referentes a serviços prestados.
- Cobrança Administrativa: Ações internas de contato com o cliente para regularização do débito.
- Cobrança Judicial: Encaminhamento do débito para medidas legais, quando esgotadas as tentativas administrativas.

ORIENTAÇÕES PROCESSO 23075.026535/2025-07

Resolução 20/24-COPLAD:

De acordo com a Resolução 20/24-COPLAD, após processos administrativos de apuração de dívida inadimplidas há mais de 30 dias, o procedimento deverá observar:

- a) Se o valor da multa for igual ou superior a R\$ 1.000,00, proceda-se à inscrição no CADIN, em atenção ao disposto no art. 2º, inciso II, da Portaria 819/2023-PGFN, com posterior encaminhamento para registro em dívida ativa da União, por meio da Procuradoria Federal junto à UFPR;
- b) Se o valor da multa for igual ou maior que R\$ 100,00 e menor que R\$ 1.000,00, encaminha-se apenas para inscrição em dívida ativa, por meio da Procuradoria Federal junto à UFPR.

RESPONSABILIDADES

Recepção / Atendimento:

- Realizar o cadastro completo do cliente e do animal, garantindo a atualização dos dados pessoais, telefones e e-mail para futuras cobranças;
- Efetuar o registro correto das despesas e serviços realizados no sistema, informando valores e formas de pagamento;
- Entregar o comprovante de atendimento e orientar o cliente quanto às condições de pagamento;
- Encaminhar para o setor Financeiro (hv.financeiro@ufpr.br) os registros de atendimentos que geram contas a receber;
- Comunicar imediatamente o setor Financeiro (hv.financeiro@ufpr.br) eventuais inconsistências cadastrais ou divergências em lançamentos.

Setor Financeiro:

- Conferir os registros “contas a receber” enviados pela Recepção / Atendimento;
- Verificar no Sistema de Gestão Hospitalar as comandas em aberto;
- Emitir e enviar boletos aos clientes via e-mail e/ou telefone;
- Manter arquivo do controle das cobranças;
- Controlar os prazos de vencimento e informar à SCEO sobre pagamentos e pendências semanalmente.

Unidade de Controle e Execução Orçamentária (SCEO):

- Dar suporte ao Setor Financeiro;
- Realizar ações de cobrança administrativa junto a PF/UFPR;
- Encaminhar casos críticos à Coordenação do HV.

Coordenação do HV:

- Avaliar relatórios de inadimplência;
- Autorizar medidas de cobrança judicial ou acordos de negociação;
- Aprovar baixas e encerramentos de débitos incobráveis.

Elaborado por:	Marinêz de Oliveira	Data da Criação:	03/10/2025
Revisado por:	Ricardo Guilherme D’Otaviano de C. Vilani	Data de Revisão:	02/12/2026
Aprovado por:	Conselho Hospitalar	Data de aprovação:	09/12/2021