# Controla Vencimento no Tareffa

## 1. O que é o Controla Vencimento?

O **Controla Vencimento** é uma configuração disponível no cadastro de serviços do Tareffa. Sua finalidade é permitir o controle e a comunicação da data de vencimento das guias e dos documentos enviados aos clientes.

Quando essa opção está habilitada, ela possui três funções principais:

- Enviar um aviso de vencimento por e-mail ao cliente no dia do vencimento configurado para o serviço.
- Exibir a data de vencimento nas comunicações, incluindo e-mail, WhatsApp e Comunicador, conforme os canais e as configurações disponíveis.
- Permitir a consulta dos documentos enviados e do status de download pelo cliente na consulta de Documentos Baixados.

**Importante:** o aviso automático de vencimento é enviado somente por e-mail. A opção Controla Vencimento também interfere na apresentação da data nas comunicações e no acompanhamento dos downloads dos documentos.

## 2. Como habilitar ou desabilitar o Controla Vencimento?

Para alterar essa configuração:

1. No menu lateral esquerdo, clique em **Serviços**.
2. Localize e abra o serviço que deseja configurar.
3. Acesse a aba **Serviço**.

4. Localize a opção **Controla Vencimento**.
5. Marque ou desmarque a opção conforme a necessidade.
6. Salve a alteração.

## Como parar de receber os avisos de vencimento por e-mail?

Se a contabilidade não deseja mais que o sistema envie os avisos automáticos de vencimento, basta acessar o cadastro do serviço, entrar na aba Serviço e desmarcar a opção Controla Vencimento.

Essa ação interrompe os avisos automáticos de vencimento por e-mail associados a essa configuração.

**Atenção:** desmarcar essa opção não afeta somente o envio dos avisos. O serviço também deixa de ser contemplado na consulta de Documentos Baixados, e a data de vencimento deixa de ser apresentada nas comunicações por meio desse recurso. Antes de desabilitar, avalie se a contabilidade utiliza essas funcionalidades.

# 3. Como funciona o aviso de vencimento?

Quando o Controla Vencimento está habilitado, o sistema envia um aviso por e-mail ao cliente no dia do vencimento configurado para o serviço.

O objetivo é sinalizar que existe uma guia ou um documento com vencimento naquela data, ajudando o cliente a acompanhar suas obrigações.

## O aviso de vencimento também permite acessar o Comunicador?

O e-mail de aviso apresenta a opção para acessar o Comunicador. Entretanto, **o cliente não precisa acessar o Comunicador para baixar uma guia que já foi enviada anteriormente por e-mail**.

Se o cliente não tiver acesso ao Comunicador ou não conseguir entrar na plataforma, basta localizar o e-mail anterior em que a guia foi enviada. Nesse e-mail estará o link para acessar e baixar o documento.

Portanto, receber um aviso de vencimento que sugere o acesso ao Comunicador não significa que seja necessário entrar na plataforma para obter a guia.

# O que fazer se eu não tiver acesso ao Comunicador?

Se você recebeu o aviso de vencimento, mas não possui acesso ao Comunicador, siga estas orientações:

1. Abra sua caixa de entrada de e-mails.
2. Localize o e-mail anterior em que a guia ou o documento foi enviado pela contabilidade.
3. Abra a mensagem e localize o link disponibilizado para o documento.
4. Clique no link para acessar e baixar a guia.

**Importante:** utilize o e-mail original de envio do documento, e não apenas o aviso de vencimento. O aviso serve para lembrar a data de vencimento, enquanto o e-mail anterior contém o link para acessar a guia.

Se não encontrar o e-mail anterior, verifique também as pastas de spam e lixo eletrônico. Caso não localize a mensagem ou o link não funcione, entre em contato com a contabilidade responsável pelo envio.

# O aviso de vencimento é enviado mesmo que o cliente já tenha baixado ou pago a guia?

Sim. O aviso de vencimento é independente da baixa ou do pagamento da guia.

O Controla Vencimento funciona como um lembrete da data configurada no serviço. Portanto, o aviso pode ser enviado mesmo que o cliente já tenha realizado o download do documento ou efetuado o pagamento.

# 4. Como a data de vencimento aparece nas comunicações?

Quando o Controla Vencimento está habilitado, a comunicação passa a apresentar a data de vencimento do serviço, em vez de exibir somente o mês e o ano da competência.

Essa informação pode ser apresentada nas comunicações realizadas por:

- E-mail;
- WhatsApp, conforme a integração e as configurações utilizadas;
- Comunicador do Tareffa.

## Qual é a diferença na prática?

Sem o Controla Vencimento, a comunicação pode identificar o documento apenas pela competência, como 09/2026.

Com a funcionalidade habilitada, a data de vencimento configurada para o serviço também pode ser apresentada na comunicação.

# 5. Como consultar se o cliente baixou o documento?

O Controla Vencimento também permite utilizar a Consulta de Documentos Baixados na tela de serviços programados para acompanhar os documentos enviados aos clientes.

Essa consulta ajuda a contabilidade a verificar informações relacionadas ao envio e ao download dos arquivos.

Por meio dela, é possível acompanhar, conforme os dados apresentados pelo sistema:

- Os documentos enviados;
- Se o cliente realizou o download;
- Quando o download foi realizado.

## Por que o serviço não aparece na consulta de Documentos Baixados?

Um dos motivos que devem ser verificados é a configuração do Controla Vencimento no cadastro do serviço.

Quando essa opção está desabilitada, o serviço não é contemplado na consulta de Documentos Baixados.

# 6. O que acontece se eu desmarcar o Controla Vencimento?

Ao desabilitar essa opção, o serviço deixa de utilizar os comportamentos relacionados ao Controla Vencimento.

Os principais impactos são:

- O aviso automático de vencimento por e-mail deixa de ser realizado por essa configuração;
- A data de vencimento deixa de ser apresentada nas comunicações por meio desse recurso, podendo ser exibida somente a competência;
- O serviço deixa de ser contemplado na consulta de Documentos Baixados.

# 7. Perguntas frequentes

**O que é Controla Vencimento?**

É uma opção do cadastro do serviço que permite enviar avisos de vencimento por e-mail, apresentar a data de vencimento nas comunicações e acompanhar os downloads dos documentos na consulta de Documentos Baixados.

**O cliente recebe aviso no dia em que a guia vence?**

Sim. Com o Controla Vencimento habilitado, o sistema envia um aviso por e-mail no dia do vencimento configurado para o serviço.

**O aviso de vencimento também é enviado por WhatsApp?**

Não. O aviso automático de vencimento dessa funcionalidade é enviado somente por e-mail. A data de vencimento, por sua vez, pode aparecer nas comunicações por WhatsApp, conforme a integração e as configurações utilizadas.

**Recebi um e-mail avisando que a guia está vencendo. Como faço para baixar o documento?**

Localize o e-mail anterior em que a guia foi enviada pela contabilidade. Essa mensagem contém o link para acessar e baixar o documento.

**Recebi o aviso de vencimento, mas não tenho acesso ao Comunicador. Como posso baixar a guia?**

Não é necessário acessar o Comunicador para baixar uma guia que já foi enviada por e-mail. Abra sua caixa de entrada, localize o e-mail anterior de envio da guia e clique no link disponibilizado nessa mensagem.

**O e-mail de vencimento pede para acessar o Comunicador. Preciso entrar na plataforma?**

Não necessariamente. Se você precisa apenas baixar a guia já enviada, procure o e-mail original que contém o documento e utilize o link dessa mensagem. O acesso ao Comunicador não é necessário para baixar a guia por esse link.

**Não encontrei o e-mail anterior com a guia. O que devo fazer?**

Verifique sua caixa de entrada e as pastas de spam e lixo eletrônico. Se não localizar o e-mail, entre em contato com a contabilidade responsável pelo envio para solicitar ajuda.

**O link da guia no e-mail anterior não funciona. O que devo fazer?**

Entre em contato com a contabilidade responsável pelo envio e informe que não conseguiu acessar o documento pelo link recebido.

**Como parar de enviar os avisos automáticos de vencimento?**

Acesse Serviços, abra o cadastro do serviço, entre na aba Serviço e desmarque a opção Controla Vencimento. Depois, salve a alteração.

**Se eu desmarcar o Controla Vencimento, o que muda?**

Os avisos automáticos de vencimento por e-mail deixam de ser enviados por essa configuração. Além disso, a data de vencimento deixa de ser apresentada nas comunicações por meio desse recurso, e o serviço deixa de ser contemplado na consulta de Documentos Baixados.

**O aviso é enviado mesmo que a guia já tenha sido baixada ou paga?**

Sim. O aviso sinaliza a data de vencimento configurada e pode ser enviado independentemente do download ou pagamento realizado pelo cliente.

**Por que a comunicação mostra somente a competência e não o vencimento?**

Verifique se o parâmetro Controla Vencimento está habilitado no cadastro do serviço. Essa configuração permite apresentar a data de vencimento nas comunicações.

**Por que um serviço não aparece na consulta de Documentos Baixados?**

Verifique se o Controla Vencimento está habilitado no cadastro do serviço. Quando a opção está desabilitada, o serviço não é contemplado nessa consulta.

**O Controla Vencimento confirma que o cliente pagou a guia?**

Não. A funcionalidade sinaliza a data de vencimento e permite acompanhar informações de download. O envio do aviso, por si só, não confirma se o cliente pagou a guia.

---

Criado 2026-10-15 14:54:44 UTC por Brenda
Atualizado: 2026-10-28 17:17:19 UTC por Admin