

Como transformar a cobrança em um funil de conversão eficiente

Entenda por que a cobrança deve ser tratada como um funil de conversão com jornada, dados, canais personalizados e eficiência em cada etapa

Marcos Guerra (*)

Durante muito tempo, a cobrança foi tratada como um setor isolado, uma etapa final dentro da jornada do cliente. Mas essa visão está ultrapassada. Hoje a cobrança precisa ser compreendida como um processo estratégico e contínuo de relacionamento. Mais do que isso: precisa ser pensada como um funil de conversão inteligente e estruturado.

Assim como em marketing e vendas, onde mapeamos perfis, definimos canais, otimizamos abordagens e acompanhamos KPIs, a cobrança também precisa de jornada, dados, testes e personalização em cada etapa. E quando isso é feito com inteligência, a conversão na cobrança se torna fluida, eficiente e mais humana.

Da carteira à conversa: tudo começa com estratégia

Toda boa cobrança começa com a análise da carteira. Esse é o momento de segmentar os perfis, entender a origem das dívidas, histórico de relacionamento e comportamento de pagamento. A partir dessa análise, é possível traçar estratégias personalizadas que levem em conta os canais mais efetivos para cada perfil.

A clusterização permite criar perfis e jornadas distintas: há clientes que respondem melhor por telefone e outros por canais digitais, como WhatsApp, SMS,

RCS ou e-mail. E cada perfil exige uma régua própria de relacionamento e ativação, que respeite os hábitos e preferências de cada pessoa.

Mas tem algo imprescindível para gerar resultado e que muitas empresas ainda ignoram: é preciso garantir o contato com quem realmente decide. Um mesmo CPF pode estar vinculado a vários canais, e identificar o mais eficaz é o primeiro passo para uma jornada eficiente e com conversão real.

Contato com a Pessoa Certa é o novo clique

No marketing digital, a conversão só acontece se há clique. Já na cobrança, só há conversão se existir o Contato com a Pessoa Certa.

Sem ele, não há negociação. E para alcançá-lo, é preciso mais do que insistência: é necessário dado qualificado, canal aderente e abordagem planejada. O funil começa aqui. Cada real investido em ativação precisa ser justificado por um índice de conversão e esse índice começa com a entrega correta da mensagem.

É aqui que entra a qualificação da base, com ferramentas de validação de dados, como o GOCheck da Ótima Digital, que identificam os contatos mais prováveis de gerar resultado. A solução identifica o telefone correto vinculado ao CPF ou cruzar a base dos clientes com as operadoras TIM, Vivo e



Claro. E mais: a consulta é feita em tempo real, o que assegura acesso constante aos dados atualizados diretamente das operadoras. Isso garante 100% de precisão nos contatos e elimina tentativas em números desatualizados ou inexistentes.

Jornadas de cobrança

Cobrança não é uma operação individual. São várias estratégias sob um mesmo guarda-chuva. Cada uma com seu nível de complexidade, volume, garantias e perfil. Entender essas particularidades é o que define o sucesso da operação.

Carteiras massificadas (B2C): Dívidas de cartão, cheque especial e produtos bancarizados exigem agilidade, alto volume e automação inteligente. O foco aqui é segmentação, escala e tempo de resposta.

Operações com garantia (B2B e B2C): Dívidas que

envolvem veículos, imóveis ou equipamentos demandam abordagens mais consultivas e humanas. Há um relacionamento mais profundo e uma régua de relacionamento mais longa.

O boleto foi enviado por qual canal? Houve confirmação de entrega? A comunicação está clara? Há lembretes programados para o vencimento? É necessário reenvio? Tudo isso influencia diretamente no sucesso da cobrança.

Na prática, cada boleto gerado cria um novo mini funil, com indicadores próprios. E é fundamental que haja uma régua que acompanhe o cliente até o fim: com mensagens simpáticas, lembretes objetivos e flexibilidade nos canais de contato.

Cobranças judiciais e recuperações:

A complexidade aumenta com prazos legais, processos mais lentos e necessidade de rastreamento contínuo.

Em todos os casos, pensar como um funil permite enxergar a jornada desde a qualificação da base até o recebimento final. Cada etapa, desde o primeiro contato ao pagamento do último boleto, precisa ser medida e otimizada.

E como criar o funil de conversão?

Muitas operações tratam o fechamento do acordo como o fim do processo. Mas a

conversão real só acontece quando o pagamento é efetuado. E aqui, começa uma nova etapa da jornada: a régua preventiva.

O boleto foi enviado por qual canal? Houve confirmação de entrega? A comunicação está clara? Há lembretes programados para o vencimento? É necessário reenvio? Tudo isso influencia diretamente no sucesso da cobrança.

Na prática, cada boleto gerado cria um novo mini funil, com indicadores próprios. E é fundamental que haja uma régua que acompanhe o cliente até o fim: com mensagens simpáticas, lembretes objetivos e flexibilidade nos canais de contato.

Exemplo de régua preventiva para boletos (modelo genérico - cada caso deve ser adaptado conforme o perfil do cliente e a operação).

- **Envio inicial:** boleto enviado com confirmação de entrega;
- **Lembrete 1:** dois dias antes do vencimento, mensagem amigável reforçando a data;
- **Lembrete 2:** no dia do vencimento, aviso direto e objetivo;
- **Lembrete 3:** um dia após o vencimento, comunicação com tom de urgência moderada;

- **Reenvio:** reenvio do boleto por canais alternativos (WhatsApp, SMS) em até 3 dias após o vencimento;
- **Contato humano:** acionamento de equipe para atendimento personalizado após 5 dias em aberto.

Além disso, o contato precisa ser proativo: lembretes automáticos, agentes virtuais, envio de linha digitável ou PDF por RCS. Tudo isso contribui para manter a jornada fluida, sem quebra de acordo.

E um alerta: a cobrança é previsível e, justamente por isso, exige planejamento. Muito se fala sobre inteligência artificial e automação. E sim, são ferramentas extremamente importantes para alcançar a conversão na cobrança. Mas elas só funcionam quando o básico está bem estruturado.

E o básico é justamente o que discutimos até aqui: dados certos, canal certo, abordagem certa, tempo de resposta adequado e acompanhamento contínuo de KPIs.

Transformar cobrança em conversão inteligente não é apenas uma questão de tecnologia, mas de cultura, método e responsabilidade. Quando há estratégia e respeito com o cliente, o resultado aparece em pagamentos concretizados e em relacionamentos preservados.

(*) CRO e CXO do Grupo Ótima Digital.

ZAKAT PARTICIPAÇÕES S/A									
CNPJ: 09.550.116/0001-79									
Balancos Patrimoniais em 31 de Dezembro de 2024 e 31 de Dezembro de 2023 - Em milhares de Reais									
Descrição	31/12/2024	31/12/2023	Descrição	31/12/2024	31/12/2023	Demonstrações do Fluxo de Caixa em 31 de Dezembro de 2024 e 31 de Dezembro de 2023 - Em milhares de Reais			
Ativo	436.838	4.138	Passivo	436.838	4.138	Descrição	31/12/2024	31/12/2023	
Ativo Circulante	1.195	1.194	Passivo Circulante	653	653	Caixa Inicial	1.119	925	
Banco Conta Movimento	1.120	1.119	Obrigações	-	-	Operacional	-	-	
Contas a Receber	-	-	Contrato de Conta Corrente	653	653	Depreciação e Amortização	427.081	3.919	
Impostos a Recuperar	75	75	Patrimônio Líquido	436.185	3.485	Despesas/(Receitas) Financeiras Líquidas	-	-	
Ativo Permanente	435.643	2.944	Capital Social	2.872	2.872	Reversão Equivalência Patrimonial (423.487)	-	-	
Investimentos Zaraplast S/A	2.291	2.291	Reserva de Lucros a Realizar	423.487	-	Geração Operacional de Caixa	3.594	3.919	
Equivalência Patrimonial - Invest. Zaraplast S/A	418.938	-	A.V.J. Reflexo	9.213	-	Varição nos Ativos e Passivos	-	-	
Investimentos Zaraplast da Amazônia LTDA	653	653	Reserva Legal	612	612	Contas a Receber	-	-	
Equivalência Patrimonial - Invest. Zaraplast da Amazônia LTDA	13.761	-	Lucros/(Prejuízos) Acumulados	2	2	Estoque	-	-	
						Outros Ativos Circulantes	-	-	
Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido em 31 de Dezembro de 2024 e 31 de Dezembro de 2023 De Acordo com a Lei 11.638/07 - Legislação Societária - Em milhares de Reais									
	Capital Social	Capital a Integralizar	Reserva Legal	Reserva de Lucros a Realizar	A.V.J. Reflexo	(Prejuízos) Acumulados	Total		
Em 31.12.2023	2.872	-	612	-	-	2	3.485		
Capital Social a Integralizar	-	-	-	-	-	-	-		
Lucro/(Prejuízo) do Exercício	-	-	-	423.487	-	3.594	427.081		
AVJ Reflexo	-	-	-	-	9.213	-	9.213		
Reserva Legal	-	-	-	-	-	-	-		
Ajuste Exercícios Anteriores	-	-	-	-	-	-	-		
Distribuição de Dividendos	-	-	-	-	-	(3.594)	(3.594)		
Juros sobre Capital Próprio	-	-	-	-	-	-	-		
Cisão/Compensações	-	-	-	-	-	-	-		
Em 31.12.2024	2.872	-	612	423.487	9.213	2	436.185		
Demonstrações de Resultado em 31 de Dezembro de 2024 e 31 de Dezembro de 2023 - Em milhares de Reais									
	31/12/2024	31/12/2023		31/12/2024	31/12/2023				
Receita Bruta	-	-	(=) Lucro Contábil Liq. antes da C. Social	427.082	3.919				
(-) Resultado de Equivalência Patrimonial	423.487	-	(-) Contribuição Social	-	-				
(+) Dividendos recebidos	3.594	3.920	(=) Lucro Contábil Liq. antes do Imp. Renda	427.082	3.919				
(=) Receita Líquida	427.080	3.920	(-) Imposto de Renda	(1)	(1)				
(-) Despesas Administrativas	(1)	-	(-) Lucro	427.081	3.919				
(-) Despesas Tributárias	(1)	(1)	Reversão dos Juros	-	-				
(-) Despesas Financeiras	-	-	sobre Capital Próprio	-	-				
(+) Receitas Financeiras	4	-	Resultado do Exercício	427.081	3.919				
(=) Lucro Operacional	427.082	3.919							
(+) Receitas Financeiras	-	-							
Notas Explicativas									
1) As demonstrações financeiras da Zakat Participações S/A, aqui denominada como "Holding", foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as disposições da Lei 6404/76 e as alterações introduzidas pelas Leis 11.638/07 e 11.941/09, abrangendo os pronunciamentos, interpretações e orientações emitidos pelo Comitê de Pronunciamento Contábil-CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade; 2) Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis com prazo inferior a 360 dias estão classificados no circulante; 3) A Holding optou manter a provisão já existente para perdas ou riscos de créditos com base em estimativas dos valores da realização; 4) Os bens do ativo permanente estão registrados ao custo de aquisição, deduzidos da depreciação; 5) Os investimentos que a Holding mantém, foram avaliados pelo método da equivalência patrimonial; 6) A depreciação foi calculada tomando por base a estimativa da utilidade econômica do bem, que não supera as taxas máximas permitidas pela Legislação fiscal; 7) No uso de estimativas e julgamentos a sociedade julgou não haver evidências, internas ou externas, que justifiquem a adoção do impairment (redução) de seus ativos e dos ajustes									
Diretoria: Eli Kattan - Diretor Técnico Contábil - Luciano Nunes Paiva - CRC-1SC020434/0-5									

USS SOLUÇÕES GERENCIADAS S.A.

CNPJ nº 01.979.936/0001-79 NIRE 35300337689

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA REALIZADA EM 30 DE ABRIL DE 2025

ADS 30/04/2025, às 0



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/2CDE-A8B6-D65C-50FF> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 2CDE-A8B6-D65C-50FF



Hash do Documento

7FDA3B2C5DC91C6B7374832E76AACF1A3B4E74EE8BD92E9DEAE221D7BBD905AB

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 16/07/2025 é(são) :

- ☒ Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 16/07/2025 19:38 UTC-03:00
- Tipo:** Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

