

NORMA DE PROCEDIMENTO – PRODEST Nº 012

Tema:	Procedimento para Cobrança de Faturas				
Emitente:	Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo – PRODEST				
Versão:	1	Aprovação:	Instrução de Serviço nº 006-N/2025	Vigência:	Data de publicação no DIO/ES

1. OBJETIVO

- 1.1 Estabelecer procedimento para acompanhamento e cobrança do pagamento das faturas emitidas pelo PRODEST aos clientes, visando garantir o cumprimento dos prazos contratuais e a regularização tempestiva dos débitos.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Esta norma se aplica às unidades GEFOR, ASCLI, DSADM e DIGER do Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo – PRODEST.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei nº 14.133, de 2021
3.2 Decreto Nº 6095-R, de 08 de julho de 2025.
3.3 Contratos de prestação de serviços firmados com clientes.

4. DEFINIÇÕES

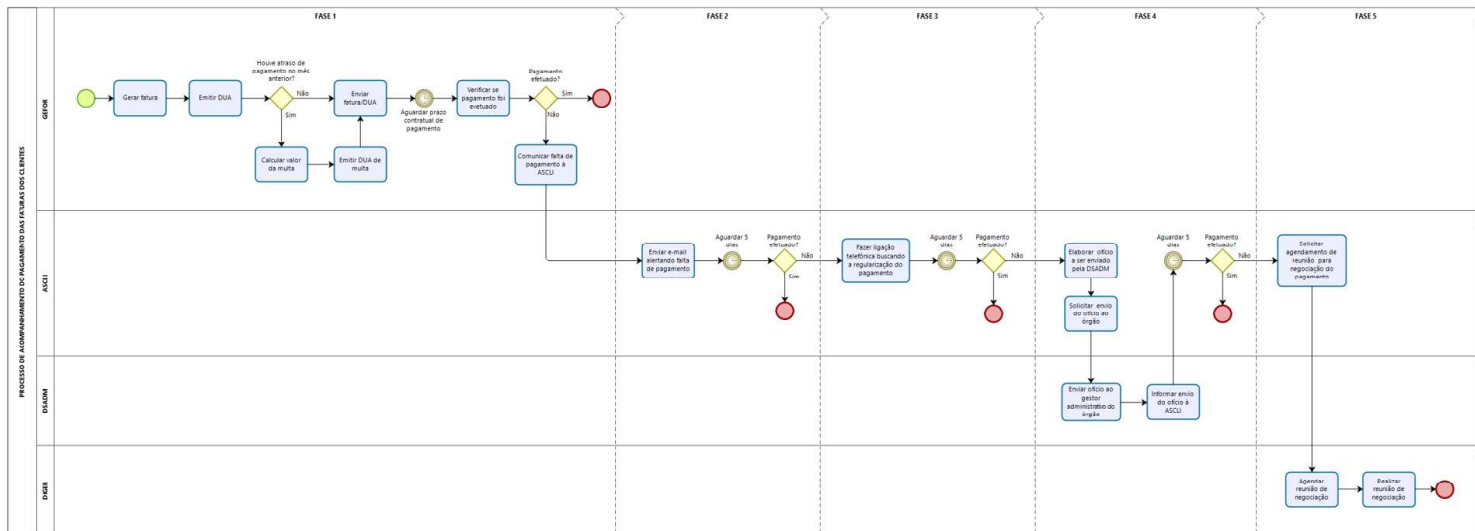
- 4.1 **DUA** – Documento Único de Arrecadação.
4.2 **Fatura** – Documento emitido para cobrança de valores contratuais.
4.3 **GESCLI** – Sistema de Gestão de Contratos e Faturamentos dos Clientes
4.4 **SEFAZ** – Secretaria da Fazenda
4.5 **E-DOCS** – Sistema de Gestão de Documentos Arquivísticos Eletrônicos

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Gerência de Finanças e Orçamento – GEFOR
5.2 Assessoria de Relacionamento com o Cliente – ASCLI
5.3 Diretoria Setorial Administrativa – DSADM
5.4 Diretoria Geral – DIGER

6. PROCEDIMENTOS

- 6.1 Para a execução do procedimento, o seguinte fluxograma deve ser seguido:



6.2 FASE 1 – Emissão e envio da fatura

6.2.1 Gerar Fatura – Gerar faturas dos clientes utilizando o sistema [GESCLI](#);

6.2.2 Emitir DUA – Emitir DUA através do site da [SEFAZ](#);

6.2.3 Calcular valor da multa – Caso o cliente tenha pago a fatura do mês anterior após a data de vencimento, deverá ser calculada multa por atraso conforme fórmula prevista no contrato;

6.2.4 Emitir DUA de multa – Emitir DUA de multa através do site da [SEFAZ](#);

6.2.5 Enviar Fatura / DUA – Enviar a fatura e o respectivo DUA para o setor responsável, com o seguinte texto:

"Prezado(a), informamos que a fatura referência [ano/mês] com vencimento em [data] foi emitida e o DUA n° [número] enviado. Gentileza confirmar o recebimento e a regularidade dos dados.

Estamos à disposição para esclarecimentos.

Atenciosamente,"

Os encaminhamentos deverão ser feitos através do E-DOCS, exceto nos casos onde o cliente não for usuário do referido sistema, situação em que o envio se dará através de e-mail.

6.2.6 Verificar se pagamento foi efetuado – Encerrado o prazo contratual para realização do pagamento, consultar o site da [SEFAZ](#) a fim de verificar se o DUA foi pago;

6.2.7 Comunicar falta de pagamento à ASCLI – Comunicar, via e-mail, à ASCLI caso o cliente não tenha efetuado o pagamento da fatura até a data de vencimento;

6.3 Fase 2 – Primeira cobrança

6.3.1 Enviar e-mail alertando falta de pagamento – Enviar e-mail alertando falta de pagamento, com o seguinte texto:

"Prezado(a), verificamos que o pagamento da fatura referência [ano/mês], vencida em [data], ainda não foi efetuado. Conforme contrato, multas serão aplicadas a partir de [data + 1 dia].

Solicitamos a regularização.

Caso já tenha efetuado o pagamento, favor desconsiderar esta mensagem.

Atenciosamente,"

6.4 Fase 3 – Segunda cobrança

6.4.1 Fazer ligação telefônica buscando a regularização do pagamento – Transcorridos 5(cinco) dias úteis do envio do e-mail de alerta, não havendo o pagamento, a ASCLI deverá contatar o cliente inadimplente via ligação telefônica.

6.5 Fase 4 – Encaminhamento de ofício

6.5.1 Elaborar ofício a ser enviado pela DSADM – Transcorridos 5(cinco) dias úteis do contato telefônico, não havendo o pagamento, a ASCLI irá elaborar ofício de cobrança a ser enviado ao órgão, dando ciência da inadimplência e solicitando o pagamento;

6.5.2 Solicitar envio do ofício ao órgão – Solicitar à diretoria o envio do ofício ao órgão inadimplente;

6.5.3 Enviar ofício ao gestor administrativo do órgão – Enviar, através da DSADM, ofício ao gestor administrativo/financeiro do órgão inadimplente;

6.5.4 Informar envio do ofício à ASCLI – Comunicar, via e-mail, o envio do ofício para que a ASCLI possa monitorar se o órgão providenciou o pagamento.

6.6 Fase 5 – Reunião de negociação

6.6.1 Solicitar agendamento de reunião para negociação do pagamento – Transcorridos 5(cinco) dias úteis do envio do ofício, não havendo o pagamento, a ASCLI deverá solicitar à DIGER o agendamento de uma reunião com o gestor do órgão inadimplente;

6.6.2 Agendar reunião de negociação – Caberá à DIGER agendar reunião de negociação;

6.6.3 Realizar reunião de negociação – Caberá à DIGER mediar reunião de negociação.

7. ASSINATURAS

SETOR RESPONSÁVEL PELA NP:	
ASSESSORIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - ASCLI	
EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Sérgio Guilherme Perozini Seibel Assessoria de Relacionamento com o Cliente – ASCLI	Wideraldo Patrocinio Membro Presidente da Comissão Permanente do ELPI
Taviana Andreão Nunes Gerência de Finanças e Orçamento – GEFOR	Fábio Lopes Permuy Analista Organizacional – GEFOR
Elaborado em 08/08/2025	
APROVAÇÃO:	
Sandra Regina Pimenta Diretora Setorial Administrativa - DSADM	
Aprovado em 14/10/2025	
Marcelo Azeredo Cornélio Diretor Geral – DIGER	
Aprovado em 04/10/2025	

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

MARCELO AZEREDO CORNÉLIO
DIRETOR GERAL
PRODEST - PRODEST - GOVES
assinado em 16/10/2025 09:42:34 -03:00

TAVIANA ANDREAO NUNES
GERENTE
GEFOR - PRODEST - GOVES
assinado em 15/10/2025 17:25:47 -03:00

WIDERALDO PATROCINIO
PRESIDENTE (ESCRITORIO LOCAL DE PROCESSOS E INOVAÇÃO)
PRODEST - PRODEST - GOVES
assinado em 16/10/2025 10:24:43 -03:00

SÉRGIO GUILHERME PEROZINI SEIBEL
ASSESSOR ESPECIAL
ASCLI - PRODEST - GOVES
assinado em 16/10/2025 20:18:11 -03:00

FABIO LOPES PERMUY
ANALISTA ORGANIZACIONAL
SGFOR - PRODEST - GOVES
assinado em 15/10/2025 17:10:05 -03:00

SANDRA REGINA PIMENTA
DIRETOR SETORIAL
DSADM - PRODEST - GOVES
assinado em 16/10/2025 09:02:06 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 16/10/2025 20:18:11 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por PAULO ROBERTO SUZANO CINTRA (MEMBRO (UNIDADE EXECUTORIA DE CONTROLE INTERNO-UECI-
PRODEST) - UECI - PRODEST - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-SPJH7V>