



ESTEIRA ADM - CRM

GOV – DOCUMENTOS – SOLICITAÇÕES – ACOMPANHAMENTO, PRODUTOS E CRM

TAFAREL MOREIRA

PRIMEIRA ETAPA – CONSUMIDOR

ASSIM QUE O ANALISTA FINANCEIRO VENDER, É ELABORADO UM CONTRATO E ENCAMINHADO NO GRUPO.

PRECISAMOS SUBIR A PASTA – ANEXANDO O CONTRATO ASSINADO NO CRM E SUBIR PASTA PARA O JURIDICO.

AGUARDAR O JURIDICO ABRIR O GRUPO E SOLICITAR OS 5 DOCUMENTOS, A NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL E O GOV/E-MAIL.

ACOMPANHAR O GRUPO (GOV), ONDE É REALIZADO TODAS SOLICITAÇÕES.

NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL: ABRIR O DRIVE, BAIXAR O MODELO DA NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL E PREENCHER COM OS DADOS DO CLIENTE.

ASSIM QUE O CLIENTE ASSINA A NOTIFICAÇÃO, ANEXAMOS NO DRIVE

GOV: COM O ACESSO DO CLIENTE, ACESSAR O SITE DO CONSUMIDOR E ABRIR A RECLAMAÇÃO DAS TAXAS E ACOMPANHAR O RETORNO DO BANCO

ELABORAR O TERMO DO GOV E ENCAMINHA PARA O CLIENTE ASSINAR.

ANEXAR A RECLAMAÇÃO E O TERMO ASSINADO NO CRM/DRIVE – E SUBIR A PASTA PARA O JURIDICO.



ANALISAR CONTRATO

1 - O COMERCIAL VAI ENVIAR O CONTRATO NO GRUPO: CONTRATOS ASSINADOS.



2 - O ADM PRECISA ANALISAR TODAS INFORMAÇÕES, CASO ENCONTRE ALGUMA DIVERGÊNCIA, ERROS ORTOGRÁFICOS OU AUSÊNCIA DE ASSINATURA, SOLICITE NO GRUPO A CORREÇÃO DO CONTRATO



3 - PONTOS IMPORTANTES PARA ANALISAR: ***DADOS PESSOAIS, INFORMAÇÕES DO FINANCIAMENTO, INFORMAÇÕES DO PAGAMENTO, ASSINATURA DO CLIENTE.***

Grupo dos contratos



PONTOS IMPORTANTES

O SISTEMA CRM QUE ELABORA O CONTRATO COM OS DADOS QUE O VENDEDOR INSERE NOS CAMPOS. NOSSO TRABALHO É ANALISAR E SOLICITAR A CORREÇÃO.

CONTRATADA

PLATINO SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA, pessoa jurídica de Direito Privado, regularmente inscrita sob CNPJ nº 52.807.405/0001-30, com sede na Rua Fontoura Xavier, 1308 - Itaquera - São Paulo - SP, 08295-300, Brasil.

CONTRATANTE

Peoni Fagundes de Oliveira

DATA NASCIMENTO

17/01/2005

RG

CPF/ CNPJ

PROFISSÃO

ESTADO CIVIL

538.770.758-60

Conferente

Solteiro

EMAIL

Peonioliveira634@gmail.com

TELEFONE 1

(19) 98200-0676

TELEFONE 2

ENDEREÇO

Estrada Municipal Antônio Nazareno Gomes, 35 - Jardim Novo Ângulo - Hortolândia - SP

CEP

13185-188

VALOR TOTAL DO CONTRATO

R\$ 2.527,25

VALOR DE ENTRADA

R\$ 0,00

DATA DO CONTRATO

15/04/2026

FORMA DE PAGAMENTO

() À VISTA

(X) PARCELADO

QUANTIDADE DE PARCELAS: 8

VALOR DA PARCELA: R\$ 315,91

() DINHEIRO OU DÉBITO

() BOLETO OU DEPÓSITO

() PIX OU TRANSFERÊNCIA

(X) CARTÃO DE CRÉDITO

Decidem as partes, na melhor forma de direito, celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, que reger-se-á mediante as cláusulas e condições adiante estipuladas.

CONTRATANTE

RG

CPF

PROFISSÃO

ESTADO CIVIL

DATA DE NASCIMENTO

EMAIL

TELEFONES

ENDEREÇO - CEP

VALOR DO CONTRATO

VALOR DE ENTRADA

DATA DO CONTRATO

FORMA DE PAGAMENTO

ANEXAR CONTRATO – CRM

NO CRM ABRIR O LOGIN: leticia.adm@platino.com.br SENHA: platino@2024

EM ACORDO REVISÃO: LOCALIZAR O NOME DO CLIENTE E ENTRAR NA PASTA DELE, ENTÃO ANEXE O CONTRATO ASSINADO E SALVE.

The diagram illustrates the process of attaching a contract in the CRM system. It begins with a sidebar menu where the user selects 'OPERADOR ADM' and then 'Acordo/ Revisão'. This leads to a table titled 'Lead's Operator ADM - "Acordo/ Revisão "' which lists clients. The client 'PEONE FAGUNDES OLIVEIRA' is highlighted. An arrow points from this client to a detailed form for 'Nome: Peoni Fagundes de Oliveira' and 'Serviço Contratado: REVISÃO DE CONTRATO - FINANCIAMENTO PARCELAS EM DIA'. In this form, the 'Nome Doc's:' dropdown is set to 'Contrato Assinado', and the 'Arquivo/ Doc's:' section shows a button to 'Escolher arquivo'. Finally, an arrow points to the 'Salvar' button at the bottom of the form.

Lead's Operator ADM - "Acordo/ Revisão "

ID	NOME	DATA FECHAMENTO	VALOR	FICHA	CONTRATO	TER. COMPR.	DOC	ENV. JUR.
65236	PEONE FAGUNDES OLIVEIRA	15/04/2026	R\$ 2.527,25					
65110	Dirceu Valdoski Coelho	15/04/2026	R\$ 1.350,00					

Nome: Peoni Fagundes de Oliveira

Serviço Contratado: REVISÃO DE CONTRATO - FINANCIAMENTO PARCELAS EM DIA

Status do Doc.: [Dropdown]

Nome Doc's: Contrato Assinado

Arquivo/ Doc's: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Observação: insira a observação

Salvar

SUBIR PASTA – CONSUMIDOR

ASSIM QUE ANEXAR O DOCUMENTO E SALVAR,
RETORNE PARA A ABA ACORDO E REVISÃO,
LOCALIZE O CLIENTE E ENCAMINHE A PASTA
CLICANDO NO ICONE VERDE.



LOGO DEPOIS, A SUPERVISÃO DO JURÍDICO VAI DISTRIBUIR
ESSA PASTA PARA ALGUM CONSULTOR, QUE VAI SOLICITAR
E ANEXAR OS DOCUMENTOS DO CLIENTE NO CRM, E
DEVOLVER ESSA PASTA PARA NÓS REALIZARMOS AS
TRATATIVAS NO CONSUMIDOR.

Atenção: um contrato irregular, não pode ser anexado ao CRM e encaminhado para o Jurídico. Caso aconteça, procure e informe a supervisão do ADM.

NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL

DEPOIS QUE O JURIDICO RECEBEU A PASTA COM O CONTRATO ASSINADO E O GRUPO FOI ABERTO COM O CLIENTE.

INICIA AS TRATATIVAS, E A CONSULTORA JURÍDICA VAI SOLICITAR NO GRUPO AS TAREFAS. UMA DELAS É A **NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL**.

VOCÊ PRECISA IR NO DRIVE, ONDE PEGA OS MODELOS DOS DOCUMENTOS E BAIXAR O MODELO DA NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL.

É SÓ PREENCHER OS DADOS EM AMARELO, COM AS INFORMAÇÕES DO CONTRATO DO TITULAR.

DEPOIS É SÓ ENCAMINHAR NO GRUPO ONDE FOI SOLICITADO E AGUARDAR A DEVOLUÇÃO COM A ASSINATURA DO CLIENTE PARA ANEXAR NO DRIVE.

MODELO - NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL PLATINO .DOCX

Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Ferramentas Ajuda

Menus

100%

Texto nor...

Times ...

11

B I U A

3 2 1 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

PLATINO
ASSESSORIA

NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL

São Paulo, de **janeiro** de 2026.

À Instituição Financeira **Banco**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **03.634.220/0001-65**, com sede na **Rua Dr. José Áureo Bustamante, Nº 377 - Santo Amaro - São Paulo/SP - CEP: 04710-090**.

A **Platino Assessoria Financeira**, vem, por meio procurador qualificado na procuração em anexo, em nome **nome do cliente**, inscrito no CPF nº **052.411.916-31**, apresentar a presente **NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL** destinada a obter o contrato de **financiamento do veículo** no valor de **R\$ 12.329,44** (trinta e três mil e quinhentos reais), a serem pagos em **36** parcelas de **R\$ 1.389,36** (mil trezentos e oitenta e nove reais e trinta e seis centavos).

O documento solicitado deverá ser encaminhado, preferencialmente de forma eletrônica, através dos seguintes endereços de e-mail platinoassessoriafinanceira@gmail.com, ou por correspondência física na Rua Fontoura Xavier, Nº 1308 - Itaquera - São Paulo/SP - CEP: 08295-300.

GOV – SOLICITAÇÃO DE CONTRATO



Entrar com gov.br



APÓS O CIENTE ENCAMINHAR OS DOCUMENTOS, E NÃO TER O CONTRATO. O JURIDICO PODE SOLICITAR PARA ABRIRMOS UMA RECLAMAÇÃO NO GOV SOLICITANDO A 2º VIA DO CONTRATO DO FINANCIAMENTO.

ABRIR O SITE DO CONSUMIDOR E INICIAR O LOGIN COM O ACESSO DO CLIENTE E CASO NECESSARIO: ATUALIZAR OS DADOS PESSOAIS E CONCLUA O CADASTRO. NO CANTO SUPERIOR DIREITO ACESSE: **MINHA ÁREA** **SAIR** E CLIQUE EM NOVA RECLAMAÇÃO: **+ Nova Reclamação**

CADASTRAR A RECLAMAÇÃO, PREENCHER OS CAMPOS COM AS INFORMAÇÕES:

Nome da empresa: (Inserir o banco do financiamento)

Como Comprou/Contratou: Loja física

Assunto: Financiamento de veículos / leasing

Descreva sua Reclamação:

Venho por meio deste solicitar o envio da segunda via do contrato de financiamento do meu veículo. Até o momento, não recebi cópia do contrato ou qualquer documentação referente ao financiamento realizado. Solicito, por gentileza, que o documento seja encaminhado em anexo por este canal com a maior brevidade possível.

Descreva seu Pedido à Empresa:

Solicito o envio da segunda via do contrato de financiamento do veículo. Aguardo retorno o quanto antes. Obrigado.

Procurou a empresa para solucionar o problema?: Sim

Área: Serviços financeiros

Problema: Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço

GOV/E-MAIL

APÓS O CIENTE ENCAMINHAR OS 5 DOCUMENTOS, O ACESSO E SENHA DO GOV, E ASSINAR A NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL, O JURIDICO VAI SOLICITAR PARA ABRIRMOS A RECLAMAÇÃO NO GOV. SENDO NECESSÁRIO IR AO GRUPO DO CLIENTE E SE APRESENTAR.

"OLÁ, SOU O FULANO E FAÇO PARTE DO DEPARTAMENTO ADMNISTRATIVO, HOJE VOU SEGUIR COM AS TRATATIVAS NO GOV, ABRINDO A RECLAMAÇÃO DAS TAXAS, ASSIM QUE FOR ABERTO, VOU ENCAMINHAR O PROTOCOLO PARA QUE VOCÊ CONSIGA ACOMPANHAR O ANDAMENTO"

APÓS SE APRESENTAR, ABRIR O SITE DO CONSUMIDOR E INICIAR O LOGIN COM O ACESSO DO CLIENTE



GOV/E-MAIL

NO SITE, PREENCHER A PRIMEIRA PAGINA COM OS DADOS D CLIENTE, COM CUIDADO PARA NÃO TER ERROS/DIVERGENCIAS NOS DADOS.

DEPOIS É SÓ INICIAR UMA NOVA RECLAMAÇÃO CLICANDO NO CAMPO "NOVA RECLAMAÇÃO"

The screenshot shows the homepage of the **consumidor.gov.br** website. The header is dark blue with the logo on the left and user information on the right. A navigation bar below the header contains links to various sections. On the left side, there is a 'Menu' button. A yellow alert box displays a message about search results. The main content area shows the user's current number of complaints and a search bar. A red rectangle highlights the '+ Nova Reclamação' button.

consumidor.gov.br
É seu. É fácil. Participe.

Olá TAFAREL MOREIRA
MINHA ÁREA SAIR

[Início](#) | [Sobre o Serviço](#) | [Empresas Participantes](#) | [Indicadores](#) | [Fale Conosco](#)

Menu

Atenção!
Não foram encontrados resultados.

Você possui **0** reclamação

Mostrar **10** registros

Q Pesquisa

+ Nova Reclamação

GOV/E-MAIL

CADASTRAR A RECLAMAÇÃO, COM AS INFORMAÇÕES:

NOME DA EMPRESA: BANCO DO FINANCIAMENTO

PROCUROU A EMPRESA PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA: (x) SIM

INFORME COMO FOI O CONTATO... : TENTEI CONTATO E NÃO OBTIVE SUCESSO.

COMO COMPROU/CONTRATOU: LOJA FÍSICA

AREA: SERVIÇOS FINANCEIROS

ASSUNTO: FINANCIAMENTOS DE VEÍCULO/LEASING

Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Procurou a empresa para solucionar o problema? ☒ Sim ☐ Não

Informe como foi o seu contato com a empresa. Indique número de protocolos, caso possua:

Como Comprou/Contratou:

Para facilitar o entendimento e resolução de sua reclamação, é necessário selecionar a área de atuação da empresa, o assunto e o problema relacionados ao seu problema com a empresa.

Área:

Assunto:

GOV/E-MAIL

CADASTRAR A RECLAMAÇÃO, COM AS INFORMAÇÕES:

PROBLEMA: COBRANÇA POR SERVIÇO/PRODUTO NÃO CONTRATADO/ NÃO RECONHECIDO/NÃO SOLICITADO.

DESCREVA SUA RECLAMAÇÃO: AO ANALISAR MEU CONTRATO, PERCEBI QUE FORAM INCLUÍDAS TAXAS E SERVIÇOS QUE EU NÃO RECONHEÇO, NÃO SOLICITEI E NEM AUTORIZEI. ESSES VALORES FORAM DE FORMA INDEVIDA E HOJE ESTOU PAGANDO JUROS ALTOS SOBRE ALGO QUE NÃO CONTRATEI. NO MOMENTO DA COMPRA, NINGUÉM ME INFORMOU SOBRE ESSAS COBRANÇAS. EU NÃO PEDI ESSES SERVIÇOS E TAMBÉM NÃO TIVE TEMPO SUFICIENTE PARA LER O CONTRATO COM CALMA ANTES DE ASSINAR. FALTOU ESCLARECER AS INFORMAÇÕES E ACABEI DE SER LEVADO A ACEITAR DIFERENTES CONDIÇÕES QUE FORAM EXPLICADAS VERBALMENTE. POR ISSO, FUI INDUZIDO AO ERRO NA ASSINATURA, CONFIANDO NO QUE OS ATENDENTES ME PASSARAM. ME SINTO PREJUDICADO, ENGANADO E MUITO INSATISFEITO COMO CONSUMIDOR, JÁ QUE ESTOU PAGANDO POR VALORES QUE NÃO REPRESENTAM O QUE EU REALMENTE CONTRATEI.

Modelos de Reclamação

No momento da compra, ninguém me informou sobre essas cobranças. Eu não pedi esses serviços e também não tive tempo suficiente para ler o contrato com calma antes de assinar. Faltou esclarecer as informações e acabei de ser levado a aceitar diferentes condições que foram explicadas verbalmente.

Por isso, fui induzido ao erro na assinatura, confiando no que os atendentes me passaram. Me sinto prejudicado, enganado e muito insatisfeito como consumidor, já que estou pagando por valores que não representam o que eu realmente contratei.

GOV/E-MAIL

CADASTRAR A RECLAMAÇÃO, COM AS INFORMAÇÕES:

DESCREVA SEU PEDIDO À EMPRESA: **Solicito que reavaliem o meu pedido e me considerem um retorno sobre os valores cobrados.**

Inserir no texto as taxas e juros do contrato

Seguros: **R\$ x.xxx,xx**

IOF: **R\$ xxx,xx**

Tarifa De Cadastro: **R\$ X,XXX,XX**

SE HOUVER SEGURO, INCUIR E SOLICITAR O CANCELAMENTO

FAÇA O UPLOAD DO SEU CONTRATO DE FINANCIAMENTO EM PDF.

Clique em avançar e, ao final, salve o protocolo em PDF.

Descreva seu Pedido à Empresa:

Informe aqui o seu pedido (por exemplo: devolução do valor pago, troca ou reparo do produto, cancelamento do contrato etc).

[Modelos de Pedido](#)

Solicito que reavaliem o meu pedido e me considerem um retorno sobre os valores cobrados.

Seguros: R\$ x.xxx,xx
IOF: R\$ xxx,xx
Tarifa De Cadastro: R\$ X,XXX,XX

no máximo mais 833 caracteres

Anexos			+ Adicionar arquivos
Nome	Tamanho (bytes)	Ações	
Contrato Pdf	277688		

< Voltar

Avançar >

APÓS ISSO, VAI GERAR O PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO

TERMO DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

ASSIM QUE TERMINAR A RECLAMAÇÃO, ELABORAR O TERMO DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO GOV

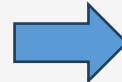
ABRIR DRIVE E IR NA PASTA MODELOS



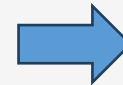
MODELOS DOC ADM
em Compartilhados comigo



ABRIR O MODELO TERMO DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



NESTE MODELO, É NECESSÁRIO PREENCHER OS CAMPOS EM AMARELO COM AS INFORMAÇÕES DE ACORDO COM OS DADOS DO CLIENTE.



ASSIM QUE FINALIZAR, ENCAMINHAR ESSE TERMO JUNTO COM O PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO DO GOV

SOLICITANDO A ASSINATURA NESTE DOCUMENTO E INFORMANDO SOBRE O ACOMPANHAMENTO NO GOV.

PLATINO ASSESSORIA

TERMO DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Eu, _____ inscrito(a) no CPF sob o nº _____ declaro, para os devidos fins, que estou ciente e autorizo a prestação de serviço referente à abertura de reclamação na plataforma **GOV.BR**, com o objetivo de contestar taxas e valores presentes em meu contrato.

Declaro que fui devidamente informado(a) sobre a natureza do serviço, bem como sobre os procedimentos adotados, sendo realizada a abertura da reclamação pelo departamento administrativo da empresa, mediante as informações fornecidas por mim.

Após a abertura da reclamação, confirmo que recebi o número do protocolo, o qual me permite acompanhar diretamente os próximos passos e atualizações junto à plataforma GOV.BR.

Declaro ainda que, após a conclusão da abertura da reclamação, o departamento administrativo realizou o encerramento da sessão e deslogou automaticamente os meus dados do sistema, preservando a segurança e confidencialidade das minhas informações.

Estou ciente de que a empresa atuará exclusivamente na abertura da reclamação administrativa, não sendo responsável por prazos, respostas ou decisões das instituições envolvidas.

Por ser expressão da verdade, firmo o presente termo para que produza seus devidos efeitos legais.

(Cidade), ____ de _____ de ____

Assinatura do Cliente

NOME E CPF

GOV/E-MAIL

VOLTANDO NO GOV, APÓS GERAR O PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO

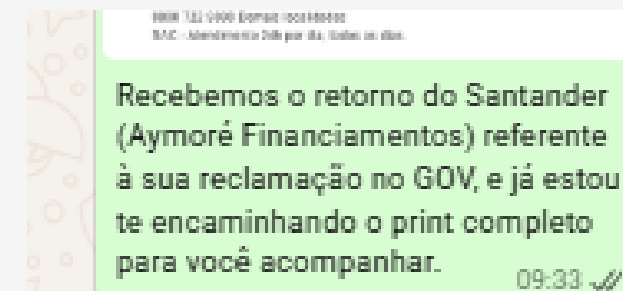
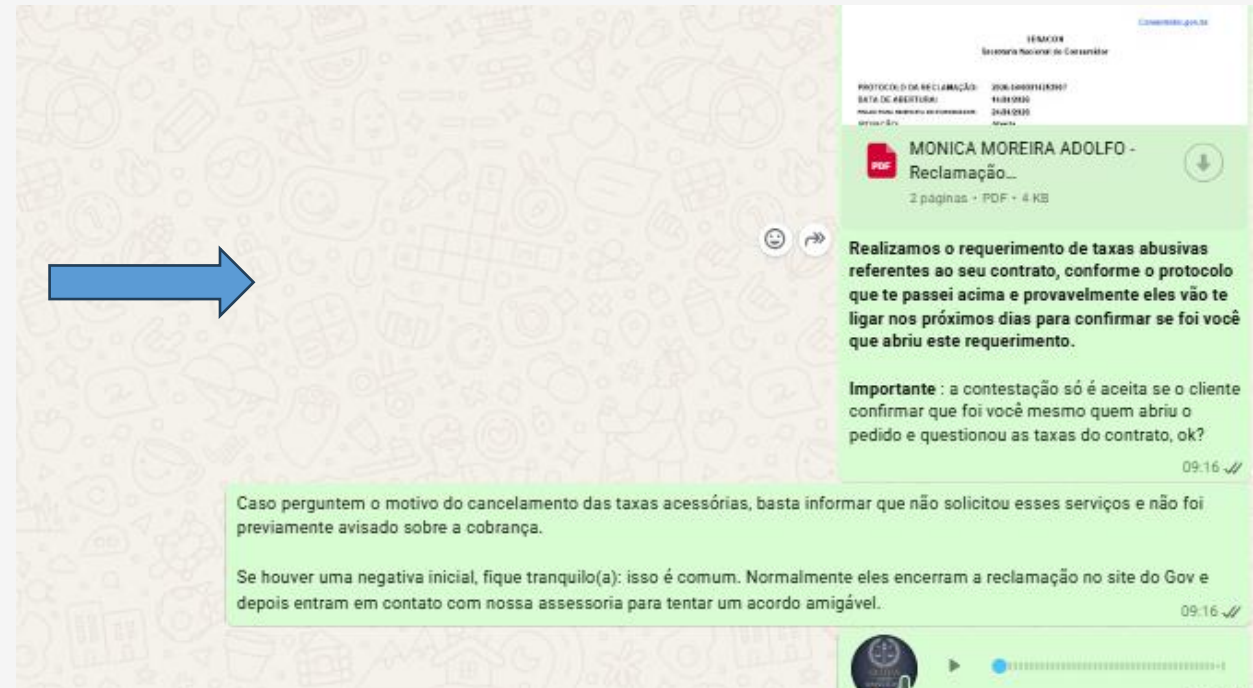
BAIXAR O PDF

ENCAMINHAR PARA O CLIENTE E INFORMAR QUE A RECLAMAÇÃO FOI ABERTA E QUE PODE ACOMPANHAR PELO PROTOCOLO.

APÓS ISSO, FICAR ACOMPANHANDO O RETORNO DO BANCO NA RECLAMAÇÃO.

INCLUIR AS INFORMAÇÕES NA PLANILHA: PLATINO 2026 – NA COLUNA GOV

QUANDO O BANCO RETORNAR, ENCAMINHAR PRINT PARA CLIENTE E O TEXTO PADRÃO.



GOV/E-MAIL

ENCAMINHAR TAMBÉM O TERMO DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO GOV E SOLICITAR A ASSINATURA.



PONTOS IMPORTANTES:

CASO O CLIENTE QUEIRA ABRIR A RECLAMAÇÃO SOZINHO: ALTERAR O TERMO USANDO O CHAT, PEÇA PARA ELE ALTERAR O TEXTO, INDICANDO QUE O CLIENTE QUE OPTOU REALIZAR A TRATATIVA, POIS NÃO QUIS FORNECER O ACESSO DO GOV. E COM O NOSSO AUXILIO POR TELEFONE/MENSAGEM, O CLIENTE REALIZOU A RECLAMAÇÃO.

CASO O CLIENTE TENHA ACESSO BLOQUEADO POR SEGURANÇA DE DUAS ETAPAS: AUXILIAR O CLIENTE A DESABILITAR. *(O TEXTO PADRÃO QUE USAMOS ESTA NO KEEP)*

CASO O CLIENTE NÃO QUEIRA DE JEITO PASSAR O ACESSO DO GOV: REALIZAR O E-MAIL.

E-MAIL

O E-MAIL É FEITO DA SEGUINTE MANEIRA: NO LOGIN DA PLATINO ASSESSORIA NO GOOGLE, ABIRI O GMAIL E INICIAR UM NOVO EMAIL.

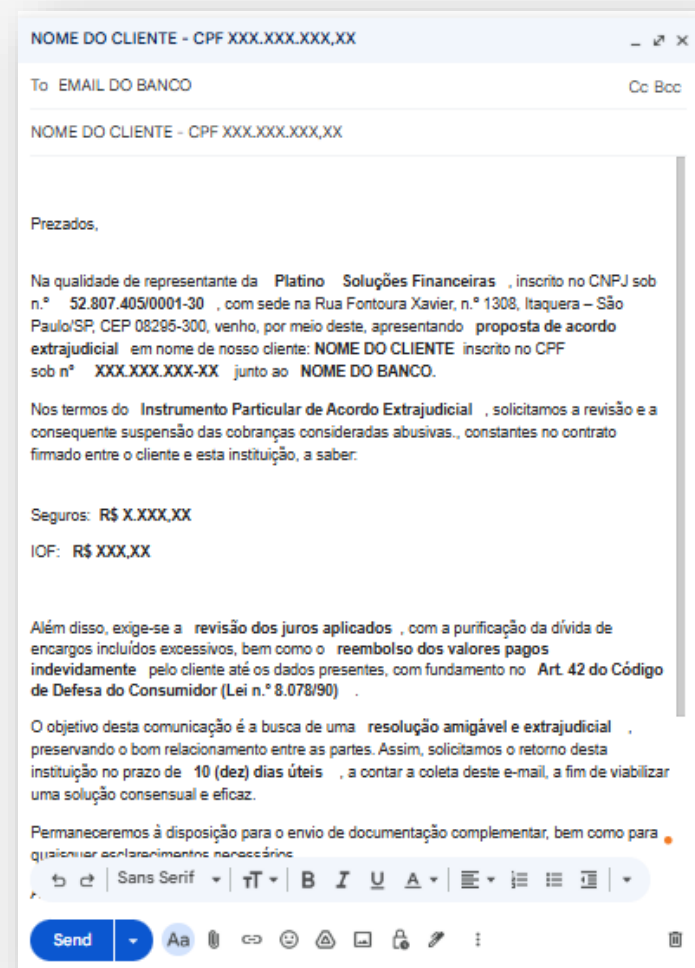
NO DESTINATARIO: **INSERIR O E-MAIL DO BANCO**

NO ASSUNTO: **NOME COMPLETO DO CLIENTE – CPF**

NO CORPO DO EMAIL: **INSERIR O TEXTO PADRÃO E PREENCHER OS CAMPOS COM OS DADOS DO CONTRATO DO CLIENTE**

ANEXAR O CONTRATO DE FINANCIAMENTO

ENCAMINHAR O E-MAIL E ANEXAR NO DRIVE



ANEXAR PROTOCOLO NO CRM

NO CRM ABRIR O LOGIN:

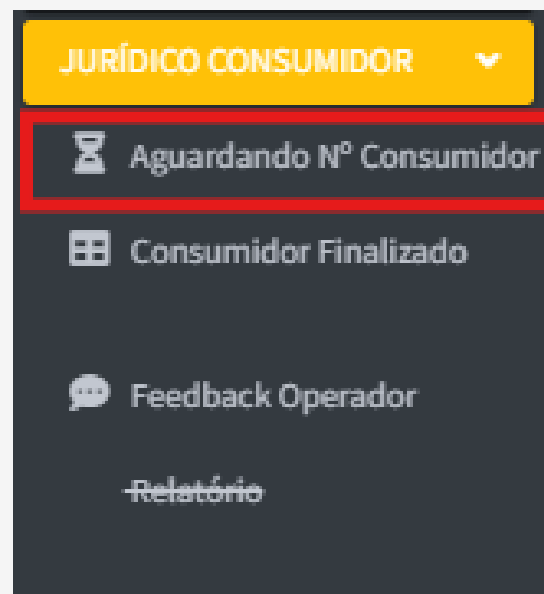
leticia.consumidor@platino.com.br
platino@2024



Entre para iniciar sua sessão

Entrar

ASSIM QUE LOGAR, IR NA ABA
AGUADANDO N° DE CONSUMIDOR



CLICAR NA FICHA PRETA E ANEXAR O
PROTOCOLO

	FICHA	DOC.	Nº CON.	ENV. OP

ANEXAR PROTOCOLO NO CRM

ANEXAR O ARQUIVO SENDO: O PDF DO PROTOCOLO DO GOV OU IMAGEM DA CAPTURA DE TELA DO E-MAIL.

NO CAMPO: N° DO CONSUMIDOR/PROTOCOLO: INSERIR O NUMERO DO PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO

OBS: NO CASO DE E-MAIL : INSERIR O CPF DO CLIENTE



Nº Consumidor

Nome:	Serviço Contratado:	Tipo Faturamento:	Status Doc:
Eduardo Tavares de Souza	REVISÃO DE CONTRATO - FINANCIAMENTO PARCELAS EM DIA		Doc. OK

Nº do Consumidor/Protocolo:

20260400014253907

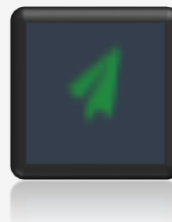
Arquivo/ Doc's: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Observação:

insira a observação

Salvar

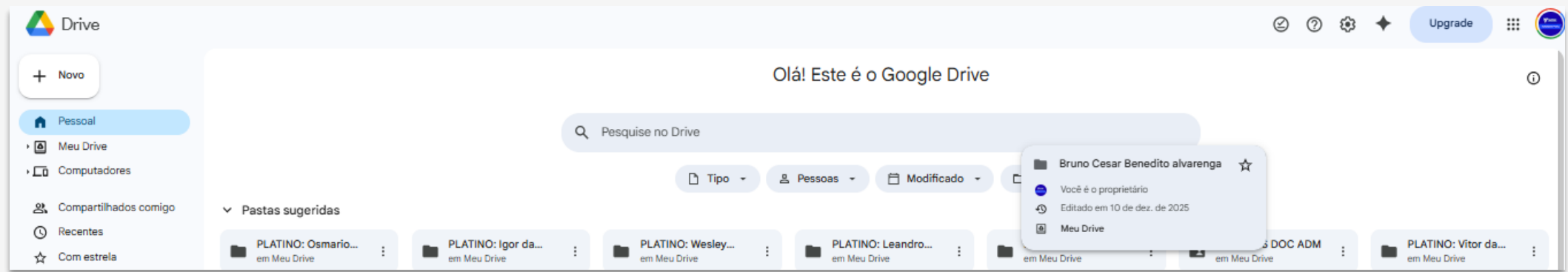
APÓS ANEXAR E SALVAR É SÓ ENCAMINHAR A PASTA NA SETA VERDE



DRIVE

TUDO DOCUMENTO EM PDF É NECESSÁRIO ANEXAR NA PASTA DO DRIVE DO CLIENTE.

FAZER A BUSCA PELO NOME DO CLIENTE, ACESSAR A PASTA E FAZER UPLOAD DO DOCUMENTO.



SEGUNDA ETAPA – LAUDO (PARECER – TÉCNICO)

DURANTE AS TRATATIVAS COM O BANCO, FOI SOLICITADO UM DOCUMENTO PARA QUEBRAR A ASSINATURA DO CLIENTE NO CONTRATO, O LAUDO (PARECER TÉCNICO) É UM DOCUMENTO MUITO IMPORTANTE, E USAMOS COMO UM DOS MAIORES ARGUMENTOS PARA COMPROVAR ABUSIVIDADE NO CONTRATO DO CLIENTE.

DEPOIS DE FINALIZAMOS A PARTE DO GOV/CONSUMIDOR, O JURIDICO CONTINUA AS TRATATIVAS COM O BANCO. E QUANDO CHEGA EM UM PRAZO, O JURIDICO VAI SOLICITAR O DOCUMENTO PARA NÓS PELO CRM, ONDE ELES VÃO SUBIR A PASTA PARA NÓS.

O PRIMEIRO PASSO É ABRIR O CRM NO LOGIN: leticia.laudo@platino.com.br E SENHA: [platino@2024](#)



Entre para iniciar sua sessão





Entrar

LAUDO (PARECER – TÉCNICO)

ASSIM QUE LOGAR NO CRM, ENTRE NA ABA: LAUDO

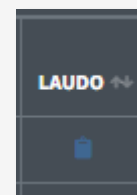
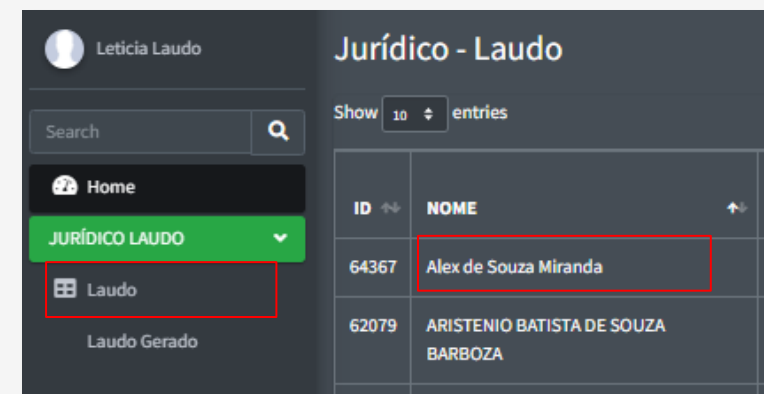


LOGO VAI APARECER OS CLIENTES PENDENTES PARA ELABORAR O DOCUMENTO. ENTRE NA OPÇÃO LAUDO



E ENTÃO ESCOLHA A OPÇÃO: **LAUDO PADRÃO** E COMECE A ELABORAR O LAUDO

ASSIM QUE FINALIZAR O LAUDO, BAIXAR E ENCAMINHAR NO GRUPO DOS LAUDOS.



Laudo

PLATINO ASSESSORIA | LAUDO

Data Laudo: 16/04/2026

Contratante: Alex de Souza Miranda

Contratado: Crefaz

Consultor/ Operador: Leticia Laudo

Objeto do Contrato: EMPRÉSTIMO

Nº do Contrato: Inserir o nº do contrato

Data do Contrato:

Veículo/ Marcas: Empréstimo com Garantia

Parcela Controvertida: 895,00

Parcela Incontrovertida:

Valor do Veículo:

Valor da Entrada:

IOF:

IOF Adicional:

Valor Financiado: 32.220,00

Taxa de Juros do Contrato (A.M.):

Taxa de Juros do Contrato (A.A.):

Taxa Aplicada pela Instituição Financeira:

Seguro:

Registro de Contrato:

Tarifa de Cadastro:

Tarifa de Avaliação:

Total:

Prestação Contratual:

Nº de Prestação:

Prestação Recalculada:

Diferença Entre Prestação:

Diferença a Mais no Financiamento:

Tarifa a Devolver em Dobro:

A Mais no Recalculo Devolução/ Compensação:

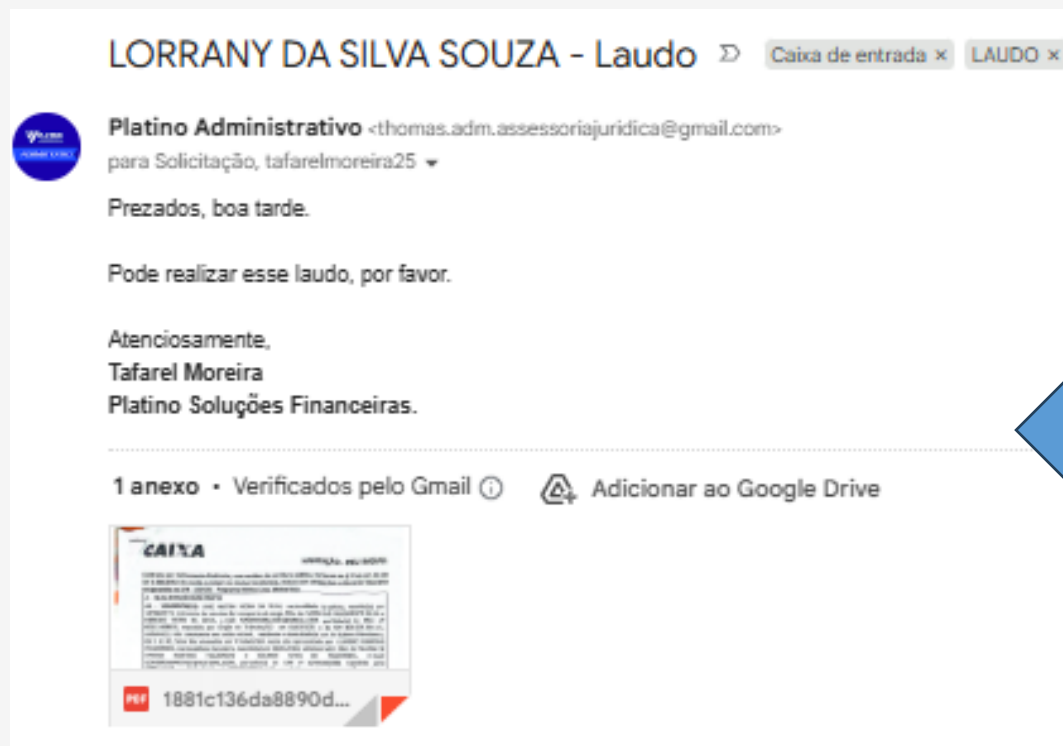
Total Final (Proveito Economico):

Observações:

LAUDO IMÓVEL - EMPRÉSTIMO

LAUDO DE IMÓVEL E EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – NÓS PRECISAMOS SOLICITAR VIA E-MAIL PARA CONTABILIDADE ELABORAR.

SEGUE O MODELO DA SOLICITAÇÃO



O E-MAIL PARA SOLICITAR O LAUDO É O : thomas.adm.assessoriajuridica@gmail.com

ENCAMINHAR PARA: laudos@elitemediacoes.com.br

ASSIM QUE SOLICITAR, MOVER O EMAIL ENVIADO PARA A PASTA  LAUDO

ASSIM QUE FOR SOLICITADO, ACOMPANHAR DURANTE OS DIAS PARA VERIFICAR O RETORNO, E DEPOIS É SÓ ENCAMINHAR O DOCUMENTO NO GRUPO DE LAUDOS D WHATSAPP, E ANEXAR O LAUDO TAMBÉM NO CRM.

ASSIM QUE RECEBER O LAUDO, BAIXAR E ENCAMINHAR NO GRUPO DOS LAUDOS.

TERCEIRA ETAPA – DOCUMENTOS ADM

DURANTE TODA TRATATIVA COM OS CLIENTES, É SOLICITADO DIVERSOS DOCUMENTOS, NOSSO TRABALHO É ELABORAR COM EXCELENCIA E AGILIDADE.

QUANDO O BANCO NÃO DA UM RETORNO/DESCUMPRE ACORDO – O JURIDICO PRECISA ENCAMINHAR PARA O JUDICIAL.

PARA ISSO PRECISAMOS DOS DOCUMENTOS: *PROCURAÇÃO – DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIENCIA – DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE IRPF.*

QUANDO O CLIENTE NÃO TEM CARTEIRA DE TRABALHO, O JURIDICO SOLICITA: *DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE CTPS.*

QUANDO PRECISAMOS INTIMAR O BANCO, O JURIDICO SOLICITA: *CITAÇÃO.*

QUANDO O JURIDICO SOLICITA UMA AUDIENCIA EXTRAJUDICIAL: *PRECISAMOS SOLICITAR AGENDAMENTO E ELABORAR A PROCURAÇÃO.*

QUANDO O JURIDICO ENCAMINHA UMA MINUTA DE HOMOLOGAÇÃO: *PRECISAMOS INICIAR AS TRATATIVAS COM O CLIENTE.*

PROCURAÇÃO

QUANDO O JURIDICO SOLICITAR A PROCURAÇÃO, VOCÊ VAI:

- 1 BAIXAR O MODELO DO DRIVE E ALTERAR OS DADOS EM **AMARELO**, COM BASE NOS DADOS DO CLIENTE
- 2 JUNTO COM A PROCURAÇÃO, **SEMPRE FAZER DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIENCIA**
- 3 APÓS ELABORAR OS DOCUMENTOS, **ENCAMINHAR** NO GRUPO RESPONDENDO A SOLICITAÇÃO.

Dica: Sempre usar os documentos do cliente para não ter divergência nos dados.

MAS O QUÉ SÃO ESSES DOCUMENTOS?

Procuração: É um documento em que o cliente **autoriza** o advogado a representá-lo judicialmente. Com essa procuração, o advogado pode entrar com processo, assinar petições, acompanhar o andamento e praticar atos em nome do cliente.

Declaração de Hipossuficiência: É um documento em que a pessoa declara não ter condições financeiras de pagar custas judiciais e honorários sem prejudicar seu sustento. Com isso, é possível solicitar a **justiça gratuita**, ficando isento de despesas do processo.

DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

A DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA É OBRIGATÓRIA PARA ENCAMINHAR O CLIENTE PARA O PROCESSUAL.

CASO O CLIENTE **DECLARE IMPOSTO**: É NECESSARIO QUE ENCAMINHE A DECLARAÇÃO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS.

CASO ELE **NÃO DECLARE IMPOSTO**: É NECESSARIO ELABORAR O DOCUMENTO DE DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA.

A DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA É SOLICITADA PELO JURIDICO JUNTO COM A PROCURAÇÃO.



ENTÃO VAMOS RECAPITULAR:

1

PROCURAÇÃO

É o documento que autoriza o advogado a representar o cliente no processo, podendo entrar com ações, assinar documentos e acompanhar o andamento.

2

DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA

É o documento em que declara que a pessoa não tem condições de pagar as custas do processo, solicitando assim a justiça gratuita.

3

DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE IRPF

É o documento em que a pessoa declara que não possui renda suficiente ou obrigatoriedade para declarar o Imposto de Renda.

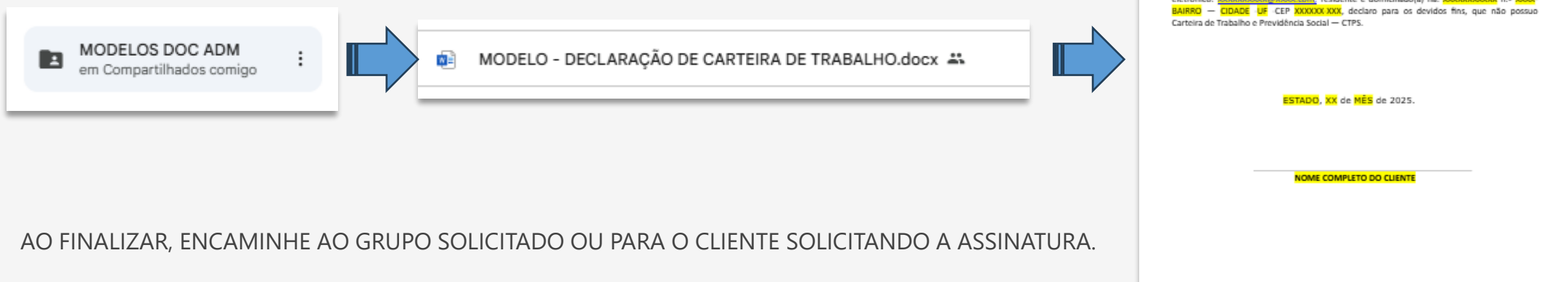
DECLARAÇÃO ISENÇÃO DE CTPS

A **DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE CTPS** É UM DOCUMENTO UTILIZADO QUANDO O CLIENTE NÃO POSSUI CARTEIRA DE TRABALHO OU NÃO TEM REGISTRO DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO. NESSA DECLARAÇÃO, O PRÓPRIO CLIENTE INFORMA FORMALMENTE ESSA CONDIÇÃO.

É NECESSÁRIO ELABORAR ESSE DOCUMENTO PARA JUSTIFICAR A AUSÊNCIA DESSA INFORMAÇÃO PARA SEGUIR NORMALMENTE NA FASE PROCESSUAL.

PARA ELABORAR:

BASTA IR AO DRIVE E BAIXAR O MODELO PARA PREENCHER COM OS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE.



AO FINALIZAR, ENCAMINHE AO GRUPO SOLICITADO OU PARA O CLIENTE SOLICITANDO A ASSINATURA.

ANEXAR A PASTA DO CLIENTE NO DRIVE

CITAÇÃO EXTRAJUDICIAL OU JUDICIAL

Tem o objetivo de citar/intimar o banco. Um oficial de justiça vai até o banco pessoalmente realizar a intimação, onde o banco terá um prazo de 5 dias úteis para se manifestar. O cliente recebe um código de A.R., onde ele consegue acompanhar essa intimação em tempo real.

COMO FUNCIONA:

A consultora jurídica realiza a venda e solicita no grupo do GOV para realizarmos o documento para o cliente assinar. Assim que o documento estiver pronto encaminhamos no grupo Gov., para a consultora solicitar que o cliente assine, a consultora jurídica precisa encaminhar o documento assinado no grupo (citação assinada), onde irá iniciar o encaminhamento ao banco. Assim que o administrativo der o retorno com o código da A.R., onde o cliente consegue acompanhar.

PONTOS IMPORTANTES:

A citação precisa ser solicitada com a informação: judicial ou extrajudicial. O responsável por elaborar esse documento deve se atentar, para não ter divergências.

MAS O QUE MUDA?

A **judicial** é quando o cliente já tem um protocolo com número de processo judicial em aberto, então o documento da intimação é diferente e consta mais informações.

Já a **extrajudicial** é para clientes que ainda estão na esfera extrajudicial, tratando de tratativas administrativas, sem número de processo judicial.

CITAÇÃO EXTRAJUDICIAL OU JUDICIAL

Abrir o drive e procurar pelo modelo da Citação Judicial ou Extrajudicial.

Baixar e com muita atenção preencher os dados em amarelo os dados do cliente.

Assim que preencher os dados, encaminhar no grupo respondendo a solicitação, com o documento.

A consultora vai coletar a assinatura do cliente e encaminhar o documento assinado no grupo (citação assinada).

MAS O QUE MUDA?

A **judicial** é quando o cliente já tem um protocolo com número de processo judicial em aberto, então o numero do processo será inserido no documento da citação.

Já a **extrajudicial** é para clientes que ainda estão na esfera extrajudicial, tratando de tratativas administrativas, sem número de processo judicial.



AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO EXTRAJUDICIAL

Audiência de conciliação extrajudicial tem como objetivo chegar em um acordo com o banco mais rápido, sendo apresentada para clientes que estão com processo moroso, quando o advogado do banco nos propõe a audiência com uma conciliadora/mediadora.

Assim que realizar a venda de uma audiência de conciliação, a consultora vai solicitar ao grupo GOV, que agendem a audiência. Com isso, vamos realizar a solicitação do agendamento e encaminhar um print no grupo (audiência de conciliação)

- 1 Elaborar procuração AC extrajudicial (*Modelo do documento esta no drive*) e solicitar a assinatura do cliente.
- 2 Abrir o e-mail da PLATINO ASSESSORIA e no corpo do e-mail já temos um padrão, só é necessário adicionar os dados do cliente.
- 3 É necessário o anexo de 4 documentos, sendo eles: procuração, contrato do financiamento, comprovante de endereço e identidade. Encaminhar para o seguinte e-mail: audiencias@elitemediacoes.com.br
- 4 Importante: Sempre que encaminhar a audiência de conciliação para agendamento, tirar print e encaminhar no grupo (Audiência de conciliação). Assim que enviar o e-mail, mover o para pasta do e-mail (agenciamento de audiência)



Assim que os advogados receber a solicitação de agendamento, o cliente será notificado pelo e-mail e whatsapp sobre as informações da audiência e todo auxilio.

HOMOLOGAÇÃO/QUITAÇÃO

Clientes que enfrentam parcelas atrasadas, medo da busca e apreensão, e até mesmo clientes que queiram realizar a quitação do veículo, o serviço que nós prestamos é: O cliente realiza o pagamento do (aceite), para que a negociadora realize tratativas frequentemente com o banco/assessoria de cobrança, realizando negociação estratégica e acordos até chegar no valor da quitação para o cliente, com o percentual de desconto alto.

1

Clientes com parcelas em atraso, passando de 4 parcelas já inicia a busca e apreensão. Mas, para a quitação do contrato, parcelas em atraso é mais fácil de conseguirmos desconto. Mas, de forma alguma, podemos passar isso para o cliente. Sempre auxiliamos a fazer o correto, que é manter as parcelas em dia.

2

Assim que o jurídico enviar os dados no grupo de homologação, inicie uma conversa com o cliente, criando um vínculo e então inicie as tratativas com o banco/assessoria de cobrança. Solicitando informações sobre o saldo devedor do cliente e tentando um valor de desconto para uma quitação.

3

Durante essas tratativas com o banco, sempre elaborar um relatório de homologação e encaminhar para o cliente, com a enquete de interesse. Assim o cliente identifica a prestação de serviço e demonstra se o valor que conseguiu é aceito ou não.

4

Manter contato com os clientes, principalmente com o banco ou assessoria de cobrança, até criar uma margem de desconto para a quitação do contrato.



Todo relatório de homologação precisa ser assinado pelo cliente [\(Pode ser assinado pelo GOV\)](#)

A cada 15 dias entrar em contato com o banco, solicitando as seguintes informações:

Quantas parcelas existem em atraso – Qual o saldo devedor – O valor das parcelas

Com isso, solicitar uma margem de desconto para a quitação a vista do veículo.

ENCAMINHAR AO PROCESSUAL

CLIENTES QUE O PROCESSO ADMINISTRATIVO NÃO TEVE SUCESSO, PRECISAMOS AJUIZAR A AÇÃO, OU SEJA: VAMOS ABRIR UM PROCESSO JUDICIAL ONDE UM JUIZ VAI ANALISAR O CASO E DAR UMA SENTENÇA.

EM CASOS ASSIM, PRECISAMOS DE UMA RELAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA ENCAMINHAR PARA OS ADVOGADOS.

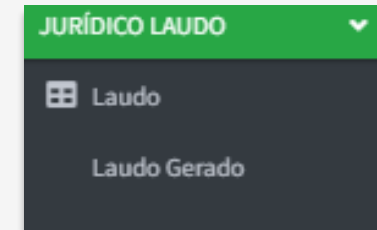
- 1 O JURIDICO SOLICITA OS DOCUMENTOS, E NÓS ANEXAMOS NO CRM
- 2 CADA DOCUMENTO DEVE SER ANALIZADO, CASO ESTIVER IRREGULAR – SOLICITAR PARA O CLIENTE ANTES DE ENCAMINHAR A PASTA
- 3 ASSIM QUE ENCAMINHAR A PASTA, INFORMAR O CLIENTE QUE O DEPARTAMENTO PROCESSUAL VAI PASSAR TODAS INFORMAÇÕES.

DOCUMENTOS COMO:

DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA: TEM QUE SER DOS ÚLTIMOS 3 ANOS
COMPROVANTE DE ENDEREÇO: PRECISA SER ATUALIZADO NO MAXIMO 60 DIAS
EXTRATO BANCÁRIO: PRECISA SER ATUALIZADO DOS ÚLTIMOS 3 MESES
AS PROCURAÇÕES PRECISAM ESTAR COM O MESMO ENDEREÇO DO COMPROVANTE DE ENDEREÇO

ENCAMINHAR AO PROCESSUAL

NO CRM: ASSIM QUE ELABORAMOS O LAUDO, A PASTA SOBE PARA LAUDO GERADO. CLIQUE E ENCONTRE O NOME DO CLIENTE QUE VOCÊ PRECISA ENCAMINHAR PARA O PROCESSUAL.



ASSIM QUE ENCONTRAR, CLIQUE NA **PASTA PRETA DA COLUNA (DOC. PROC.)** :



VAI ABRIR A PAGINA PARA ANEXAR OS DOCUMENTOS, E NO CAMPO: **NOME DOC.S** ESCOLHA O NOME DO DOCUMENTO E ANEXE **EM PDF**.



Doc's para o Processual

Nome:	Serviço Contratado:	Doc Processual:
Fernando Carlos Rocha	FINANCIAMENTO PARCELAS EM DIA	

Nome Doc's:

Arquivo/ Doc's: Nenhum arquivo escolhido

Observação:

DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

CARTEIRA DE TRABALHO
PROCURAÇÃO
DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIENCIA
DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA
EXTRATO BANCÁRIO
COMPROVANTE DE ENDEREÇO
CASO TENHA FEITO CARTA DE ISENÇÃO DE C. ENDEREÇO

ULTIMA ETAPA – DOCUMENTOS - PROCESSUAL

DISTRATO COM/SEM MULTA: CLIENTE QUER CANCELAR AS TRATATIVAS, PRECISAMOS ELABORAR UM DISTRATO COM OU SEM MULTA DE 20%

DISTRATO COM DEVOLUÇÃO DE VALORES: DEPENDENDO DA SITUAÇÃO/CLIENTE É SOLICITADO DISTRATO COM ALGUMA DEVOLUÇÃO DE VALOR.

DISTRATO 7 DIAS (ARREPENDIMENTO): CLIENTE DESISTE DENTRO DOS 7 PRIMEIROS DIAS, DEVOLUÇÃO TOTAL.

CHARGE-BACKS: É QUANDO O CLIENTE CONTESTA O PAGAMENTO NO CARTÃO DE CRÉDITO, PRECISAMOS ELABORAR UMA DEFESA PARA CONTESTAR.

PROCON: CLIENTES QUE ABREM PROCESSO NO PROCON, PRECISAMOS RESPONDER DENTRO DO PRAZO DE CADA ESTADO, COM A CONTESTAÇÃO.

RECLAME AQUI: CLIENTES QUE ABREM RECLAMAÇÃO NA PLATAFORMA, PRECISAMOS RESPONDER E ENTRAR EM CONTATO PARA REVERTER.

Mais dúvidas sobre a esteira?

Procure por **Tafarel**



e pergunte o que você deseja saber.

PLATINO SOLUÇÕES FINANCEIRAS – TAFAREL MOREIRA

