

ANEXO II.
Pregão Presencial nº 001/2024.
Processo nº: 2024019133.
Secretaria Municipal de Administração.
Município de Catalão.

NOME DA EMPRESA PARTICIPANTE: Protesto Online Tecnologia da Informação Ltda			
RAZÃO SOCIAL: Protesto Online Tecnologia da Informação Ltda			
CNPJ N° 46.803.402/0001-25			
ENDEREÇO COMPLETO: Avenida 136, Quadra 44 Lote 36E Sala 307/306 1 Pº Edif New York S. Businessbloco Ala A Wall Street, 797, Set Sul, Goiânia — GO, 74093-250, Brasil			
TELEFONE E E-MAIL: 062 9274-1681 e wilsondiego@gmail.com			
DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL	NOME: Wilson Diego Gouvea Ferreira de Macedo	CPF: 954.685.441-72	TEL.: 062 9274-1681
	E-MAIL: wilsondiego@gmail.com		

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA DE TÍTULOS – 12 MESES	VALOR UNITÁRIO
1	CONTRATAÇÃO DE FERRAMENTA TECNOLÓGICA PARA ENRIQUECIMENTO DE DADOS, NOTIFICAÇÕES ELETRÔNICAS, PAGAMENTOS E PROTESTOS DE TÍTULOS VENCIDOS, AUXILIANDO NA RECUPERAÇÃO DE TÍTULOS FISCAIS E TAXAS MUNICIPAIS (IPTU, ITU E ISSQN ETC), COM INTEGRAÇÃO AOS CARTÓRIOS DE PROTESTOS LOCAL PARA APONTAMENTO, CANCELAMENTO E DESISTÊNCIA DE PROTESTO COM BAIXA AUTOMÁTICA APÓS PAGAMENTO VISANDO ATENDER A DEMANDA DO MUNICÍPIO DE CATALÃO	SERVIÇO	130000	R\$ 77,00

VALOR TOTAL DA PROPOSTA: R\$ 10.010.000,00 (Dez milhões e dez mil reais).

Declaramos que,

- O prazo de validade **MÍNIMA** da proposta é **DE 90 (NOVENTA) DIAS**, contados a partir da data de sua apresentação e excluídos os prazos recursais previstos na legislação em vigor.
- Nos preços fornecidos consideram-se incluídas todas as despesas necessárias para execução dos serviços, inclusive aquelas não especificadas neste edital, sendo de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração delas, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- Prazo de execução será de acordo com o estipulado no Termo de Referência.

Declaramos ainda estarmos de acordo e cientes com todas as exigências estipuladas no Edital.

Catalão, 26 de junho de 2024

Documento assinado digitalmente
gov.br WILSON DIEGO GOUVEA FERREIRA DE MACEDO
Data: 25/06/2024 12:34:13-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Protesto Online Tecnologia da Informação Ltda
CNPJ nº 46.803.402/0001-25
Wilson Diego Gouvea Ferreira de Macedo
CPF nº 954.685.441-72

Página 1 de 1

Protesto Online | atendimento@protestoonline.com.br
Avenida 136, Quadra FL-44, Lote 36E, Sala 307,
1º pavimento, Ala A, Wall Street, Setor Sul,
Goiânia/GO, CEP 74.093-250.

ANEXO III.
Pregão Presencial nº 001/2024.
Processo nº: 2024019133.
Secretaria Municipal de Administração.
Município de Catalão.

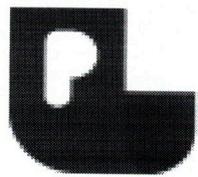
A empresa **Protesto Online Tecnologia da Informação Ltda**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 46.803.402/0001-25, por seu representante legal abaixo assinado, Sr. **Wilson Diego Gouvea Ferreira de Macedo**, CPF nº 954.685.441-72, **DECLARA** que:

- a) sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, sob as penas da Lei, que não está impedida de participar de licitações promovidas pelo Município, e nem foi declarada inidônea para licitar, inexistindo até a presente data fatos impeditivos para sua habilitação ou que invalide a sua participação no presente certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- b) sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei e para fins do disposto inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de 16 (dezesseis) anos;
- c) sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que a proposta apresentada para participar da presente Licitação foi elaborada de maneira independente pelo Licitante e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa.
- d) sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:
 - MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL, conforme Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, alterada pela Lei Complementar 147, de 07/08/2014;
 - MICROEMPRESA, conforme inciso I do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;
 - EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme inciso II do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.
 - EQUIPARADOS.Declara ainda que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 daquela Lei Complementar, não se enquadrando em quaisquer vedações constantes no § 4º do art. 3º da referida lei.
- e) sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, não estar cumprindo sanção por inidoneidade, aplicada por qualquer órgão público ou entidade da esfera federal, estadual ou municipal e;
- f) sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que não possui dirigentes, gerentes, sócios ou componentes do quadro técnico que sejam servidores da administração municipal direta ou indireta promotora deste certame.

Catalão, 26 de junho de 2024

Documento assinado digitalmente
gov.br WILSON DIEGO GOUVEA FERREIRA DE MACEDO
Data: 25/06/2024 11:58:02-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Protesto Online Tecnologia da Informação Ltda
CNPJ nº 46.803.402/0001-25
Wilson Diego Gouvea Ferreira de Macedo
CPF nº 954.685.441-72



Protesto Online

Manual de utilização Protesto Online

Versão 2.1

Acompanhamento e Manutenção.....	15
Dashboard de títulos	15
Status dos títulos.....	16
Ocorrências dos títulos.....	16
Filtros	17
Carteira de Devedores	18
Tabela de Devedores.....	21
Meios de cobrança.....	22
Acordos	27
Gestão de acordos	30
Relatórios	33
Relatório analítico de títulos.....	33
Filtros	33
Edição de Títulos	34
Relatório analítico de avisos	37
Relatório de comissões.....	38
Atendimento	39
Central de atendimento	39
Histórico	40
Discador.....	40
SoftPhone.....	42
Cadastro de Títulos.....	44
Importar títulos (Arquivo Lote).....	44
Importação via UAU	50
Importação via CSW	51
Importação via CNAB400	53
Importação via API	55
Endpoints.....	59
Schemas	64
Webhook	65
Coleção do Postman	66

Cadastro Manual de Títulos69
Financeiro.....71
Pagamento de títulos71
Copiar link de pagamento.....74
Extrato bancário.....76
Perguntas Frequentes.....79



Introdução à Plataforma

A Protesto Online é a sua plataforma para protesto de títulos online. Somos uma empresa fundada em 2020 com o objetivo de automatizar, desburocratizar, facilitar e dar maior segurança na recuperação de receita e protestos de títulos para as empresas do mercado brasileiro.

Funcionalidades

Nossa plataforma é totalmente customizável, possibilitando a criação de uma régua de cobrança conforme suas necessidades e a implantação no modelo 100% "white label". Isso significa que a plataforma pode ser totalmente adaptada à identidade e aos processos específicos de cada cliente, proporcionando uma experiência personalizada.

Como funciona?

Para utilizar a plataforma Protesto Online, o primeiro passo é realizar o acesso à sua conta. Após o login, procede-se ao cadastro dos títulos que o credor deseja cobrar na plataforma. Uma vez cadastrados, as cobranças são automaticamente iniciadas, seguindo a régua de cobrança personalizada estabelecida pelo Protesto Online.

Durante todo o processo, é possível acompanhar o status dos títulos por meio do relatório analítico, que detalha as etapas e status de cada título, e monitorar os devedores na carteira disponível. Caso o título não seja pago e o credor opte por isso, é possível iniciar o processo de protesto do título.

Benefícios

- **Automação e Eficiência:** Processo 100% automatizado, reduzindo significativamente o trabalho manual e os erros associados.
- **Desburocratização:** Simplificação do processo de protesto de títulos, tornando-o mais rápido e menos oneroso. Com a nossa empresa, o devedor consegue pagar o cartório sem a necessidade de comparecer presencialmente, podendo efetuar o pagamento de forma 100% online, independentemente da sua localização.
- **Segurança Jurídica:** Garantia de que todos os procedimentos seguem as normas legais vigentes, proporcionando maior tranquilidade aos credores.

- **Personalização:** Adaptabilidade da plataforma às necessidades específicas de cada cliente.

Nossa Missão

A Protesto Online atende uma ampla variedade de empresas, garantindo que todas tenham acesso a soluções eficientes e seguras para a gestão de títulos. Nossa plataforma foi desenvolvida para atender tanto pequenas empresas quanto grandes corporações, adaptando-se às necessidades específicas de cada cliente.

Independentemente do porte ou ramo de atividade, nossa plataforma oferece ferramentas poderosas para simplificar e agilizar o processo de recuperação de receita e protestos de títulos. Nosso compromisso é proporcionar uma experiência personalizada e eficiente, ajudando nossos clientes a otimizar seus processos de cobrança e melhorar sua saúde financeira.

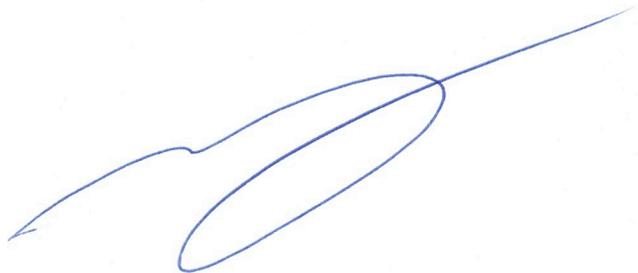
Ao longo dos anos, construímos parcerias sólidas com empresas de diversos segmentos, oferecendo soluções confiáveis e inovadoras para enfrentar os desafios do mercado atual. Nossa missão é ser a escolha preferencial de empresas que buscam eficiência, segurança jurídica e resultados tangíveis na gestão de seus títulos.

Site

Ao acessar o site do Protesto Online, você se depara com uma plataforma robusta e repleta de recursos. Aqui, oferecemos uma visão detalhada de como nossa solução pode transformar a maneira como sua empresa lida com esse processo crucial.

Integração

Na *landing page*, você encontrará uma breve descrição sobre como nossa plataforma se integra perfeitamente aos sistemas ERP. A descrição da nossa API REST será detalhada ao decorrer do documento.



Integração API

A API Protesto Online foi projetada para atender às necessidades dos nossos clientes e parceiros. Nossa API REST oferece uma integração total com seu sistema ERP, proporcionando uma gama de soluções inovadoras por meio da nossa plataforma.

Estamos preparados para oferecer suporte completo à integração com APIs externas e facilitar a importação de dados por meio de qualquer tipo de arquivo, ampliando a integração com seus sistemas existentes e garantindo uma experiência de uso simplificada, eficiente e 100% automatizada.

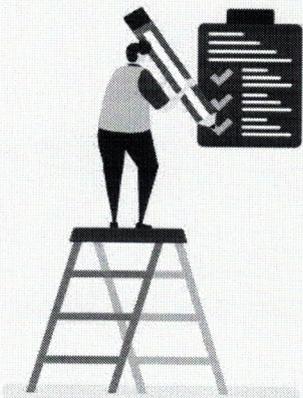
Estamos disponíveis para oferecer acesso aos recursos da nossa API e fornecer todo o suporte necessário. Entre em contato conosco pelo Whatsapp para mais informações.

Quero ser Parceiro



Soluções

Explore as soluções abrangentes que oferecemos. Com nossa tecnologia avançada, ajudamos empresas a aumentar sua performance e garantir maior segurança jurídica em suas transações.



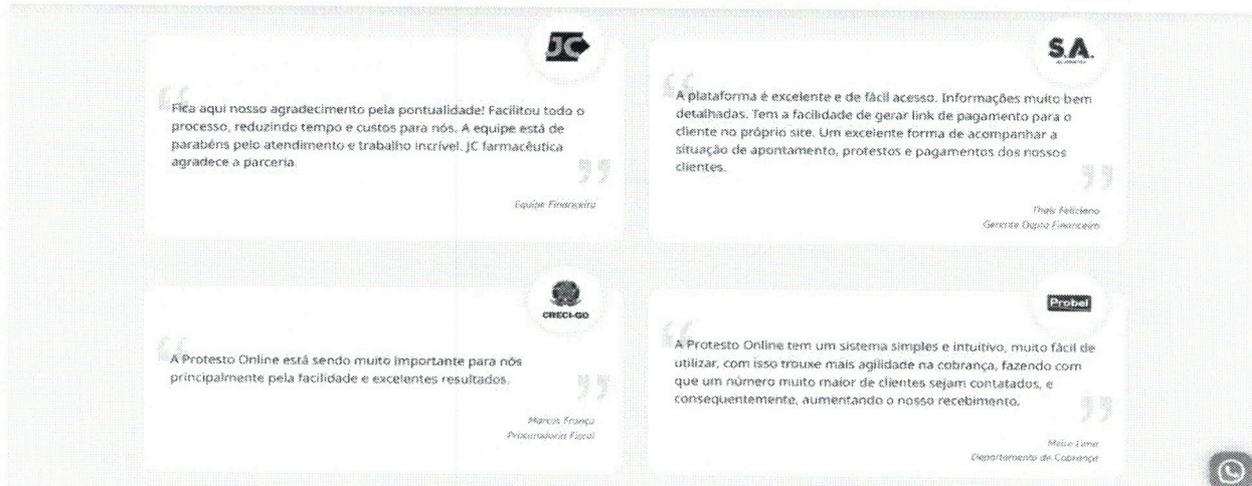
Soluções para facilitar seu dia a dia

- ✓ Centralização em um único cartório
- ✓ Pagamento e cancelamento do protesto online e sem burocracia
- ✓ Parcelamento para devedor em até 12x e recebimento em até 2 dias para o credor
- ✓ Personalização (White Label) e automatização da Cobrança (Whatsapp, Email, Sms, Ligação)
- ✓ URA Personalizada para cada cliente
- ✓ Ganhe Segurança Jurídica com o Protesto

Saiba mais sobre as soluções Protesto Online

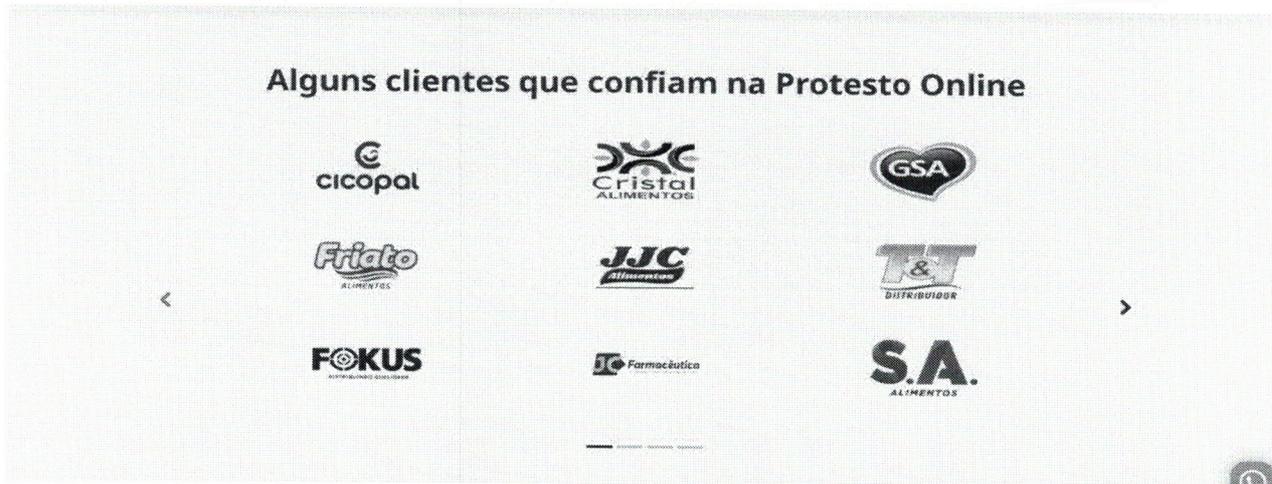
Depoimentos de Clientes

Conheça os depoimentos de clientes satisfeitos que experimentaram os benefícios de nossa plataforma. Nossos clientes compartilham suas experiências e como a Protesto Online tem sido fundamental para melhorar seus processos e recuperar receitas de maneira eficiente.



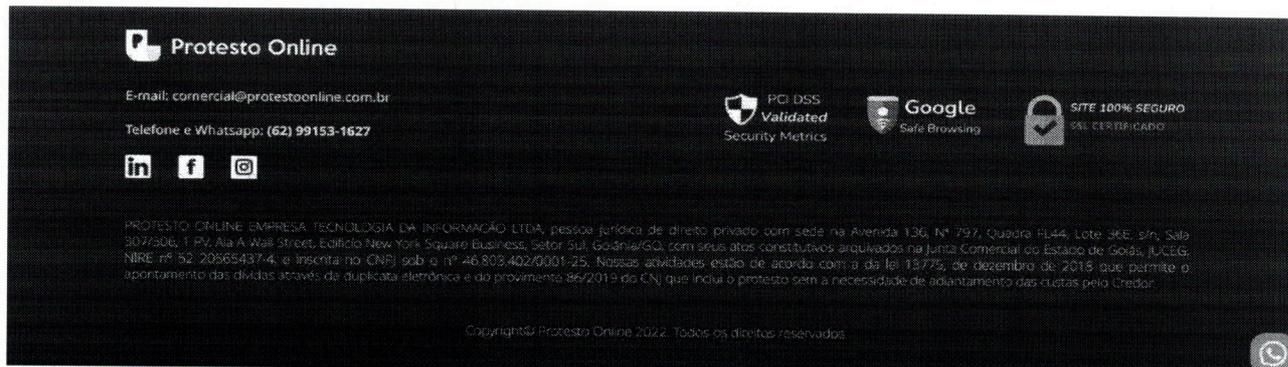
Carteira de Clientes

Explore nossa carteira de clientes e descubra como grandes empresas confiam na Protesto Online para suas necessidades de gestão de protestos de títulos. Nossos clientes são nossa maior prova de qualidade e eficácia, demonstrando nossa capacidade de atender às demandas de empresas de diversos segmentos.



Redes Sociais e WhatsApp

Siga nossas redes sociais para ficar por dentro das últimas novidades e atualizações. Além disso, estamos disponíveis no WhatsApp para responder a quaisquer perguntas ou fornecer suporte adicional. Estamos comprometidos em fornecer um atendimento excepcional para nossos clientes.



Login

Para acessar a plataforma, é necessário que o credor efetue o login em sua conta. Para isso, é preciso acessar o site protestoonline.com.br e clicar no botão "Entrar", destacado em laranja.



Em seguida, aparecerá a tela de login, onde deve ser inserido o usuário e senha sua conta.

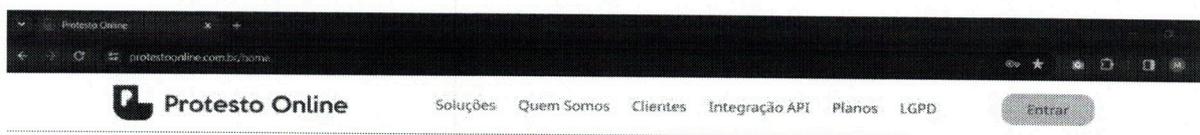
Após clicar em “logar”, o site te redirecionará para o dashboard de títulos e você terá acesso à nossa plataforma.

Menu

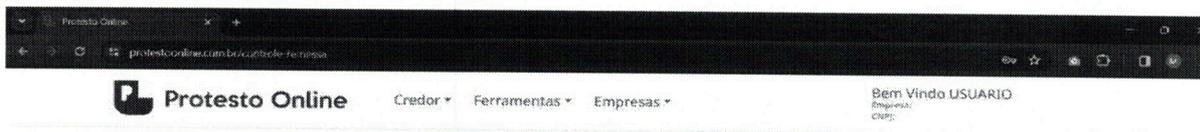
Após o login, os usuários terão acesso a uma variedade de funcionalidades por meio do menu superior, localizado na parte superior do site. É por meio desse menu que se acessam as diversas ferramentas e recursos disponíveis na plataforma para gerenciamento de protestos de títulos.

É importante destacar que antes do login, o menu terá uma aparência diferente e não será possível acessar as funcionalidades da plataforma. O acesso completo e as opções disponíveis estarão disponíveis apenas após o login ser realizado com sucesso.

Antes do login:



Após o login:



Credor

A aba "Credor", na barra de navegação, abriga a maior parte das funcionalidades essenciais da plataforma.

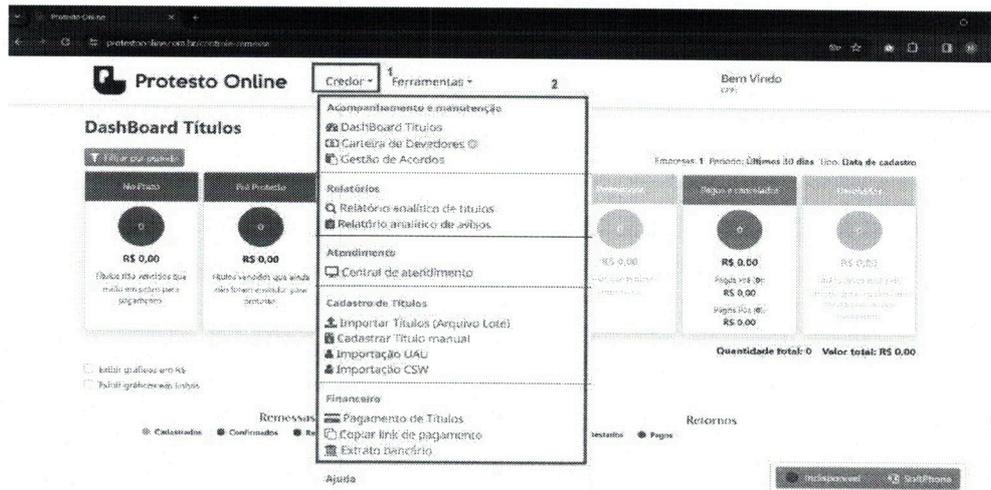
Atenção: Caso não veja a Aba Credor e sua conta tenha mais de uma empresa cadastrada, entre primeiro em uma empresa para ter acesso às ferramentas de Credor.

É por meio desta seção que os usuários podem realizar as seguintes ações:

- **Acompanhamento e manutenção:** Acompanhar e gerir os títulos, devedores e acordos que foram cadastrados na plataforma.

- **Dashboard de Títulos:** Visão geral da sua conta, estado dos títulos cadastrados e gráficos sobre os títulos pagos.
- **Carteira de Devedores:** Relatório sobre os devedores, quais estão prontos para avisar, quantos avisos foram enviados para o devedor.
- **Gestão de Acordo:** Gerir os acordos criados, envio de comprovante dedívda.
- **Relatórios:** Relatórios detalhados sobre os títulos cadastrados e os avisos enviados.
- **Relatório Analítico de Títulos:** Relatório sobre os títulos cadastrados, asinformações dos títulos.
- **Relatório Analítico de Avisos:** Porcentagem de avisos vistos, quantos avisos foram enviados.
- **Relatório de comissões:** Relatório com os comissionados de títulos pagos.
- **Atendimento:** Acompanhar as chamadas feitas para o devedor. Caso algumaligação tenha sido feita.
- **Central de atendimento:** Gerenciamento dos atendimentos.
- **Cadastro de Títulos:** Nessas abas é possível cadastrar os títulos na plataforma, seja manualmente, por meio da importação de planilhas do Excel, por remessa e retorno (CNAB400), por integração UAU ou CSW.
- **Importar Títulos (Arquivo Lote):** Importação via planilha ou CNAB400.
- **Cadastrar Título Manual:** Cadastro manual de um título.
- **Importação UAU:** Importação de Títulos Via UAU.
- **Importação CSW:** Importação de Títulos Via CSW.
- **Financeiro:** Envio de link de pagamento para o devedor, gerenciamento e acompanhamento das finanças referentes à empresa.
- **Pagamento de Títulos:** Tela para pagamento de títulos via boleto, PIX ou cartão de crédito. Sendo possível a alteração da multa e juros e a emissão da retirada de um protesto.
- **Copiar link de Pagamento:** Cópia o link de pagamento para a área de transferência, possibilitando o envio do link para o devedor.
- **Extrato Bancário:** Gerenciamento do saldo e histórico das transferências
- **Ajuda:** Acesso aos manuais de utilização da plataforma e aos dados de contato para o Protesto Online e para os Cartórios.

Para trocar entre as páginas do Protesto Online, basta clicar em "Credor" e depois selecionar qual tela deseja ir.



Ferramentas

No momento, o Protesto Online disponibiliza uma ferramenta de consulta de dados básicos. Esta funcionalidade possibilita a recuperação de informações de contato relacionadas a indivíduos ou empresas, com base nos números de CPF ou CNPJ fornecidos.

Consulta CPF/CNPJ

Digite o número do CPF ou do CNPJ:

1 2

Dados Básicos

Razão Social PROTESTO ONLINE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	Nome Fantasia PROTESTO ONLINE	CNPJ
Regime SIMPLES	Situação Receita Federal ATIVA	Data de Fundação 15/06/2022

Emails

Email	Tipo	Número de passagens	Data da última passagem	Status
	Pessoal	60	02/11/2022	Ativo

Telefones

Número de telefone	Número de passagens	Data da última passagem
	7	31/12/2022

Endereços

Cidade	UF	País	CEP	Bairro	Endereço	Número de passagens	Data da última passagem
GOIANIA	GO	Brazil		JARDIM ATLANTICO		2	14/08/2023

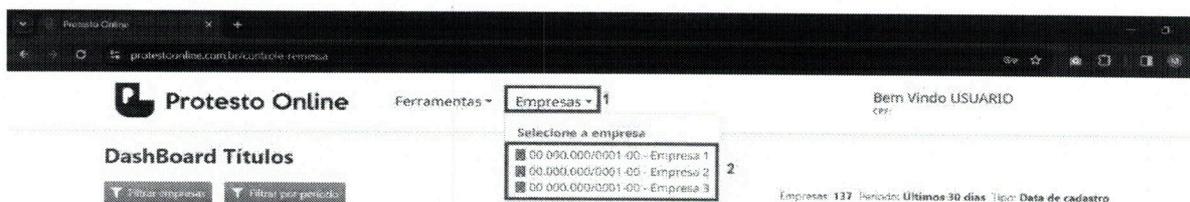
Para realizar a consulta, basta inserir o CPF ou CNPJ que deseja obter dados no campo de texto e clicar em buscar.

Na consulta, é possível acessar informações como e-mail, telefone e endereço associados ao CPF ou CNPJ especificado. Essas informações são organizadas em ordem cronológica, destacando-se a data da última passagem, que representa a data mais recente em que esses dados estiveram vinculados ao CPF ou CNPJ buscado.

Empresas

Caso você tenha cadastrado mais de um CNPJ em sua conta, poderá acessar a aba "Empresas" no menu. Nessa seção, você terá a capacidade de escolher qual empresa deseja gerenciar em relação aos títulos.

O usuário pode trocar de empresa a hora que desejar, basta clicar em "Empresas" na barra de navegação e selecionar uma das empresas disponíveis.



Configurações

Esse menu é acessível clicando no nome da sua empresa no canto superior direito da sua tela.

Aqui é possível ajustar algumas configurações da sua conta, como:

- Os valores de multa e de juros padrão.
- Qual índice financeiro será utilizado para calcular a correção dos títulos.
- Se o valor da multa, juros e despesas são adicionados ao valor do título protestado.

- Protesto automático e as regras para o título ser protestado automaticamente.
 - Caso o protesto automático esteja ativado, será possível escolher a quantidade de dias que serão necessários, após o cadastro do título, para protestar um título.

Protesto automático

Ativar protesto automático 1

Dias para protestar

2

- Envio automático de cobranças e as regras para o envio automático das cobranças.
 - No caso do aviso automático, é possível selecionar quais os meios de aviso, quais os dias que os devedores serão avisados e a partir de qual dia serão avisados

Envio de aviso automático

Ativar envio automático 1

Canais para avisar:

E-mail WhatsApp SMS Ligação URA 2

Aviso de vencimento (Títulos no prazo):

No dia do vencimento 1 dias antes 2 dias antes 3 dias antes 4 dias antes 5 dias antes 10 dias antes 3

Aviso de inadimplência (Pré-Protesto):

Seg Ter Qua Qui Sex Sab (Até 12:00hr) 4

- Alteração da logo empresarial que será enviada nas cobranças.

Configurações

Protesto com multa e juro

Adicional valor de multa, juros e despesas de cobrança ao enviar títulos ao cartório.

Protesto automático

Ativar protesto automático

Avisos

Telefone origem das chamadas: +5562991531627

Envio de aviso automático

Ativar envio automático

Logo e áudio para ligações

togo Empresa (450x150 .png .jpeg .jpg)

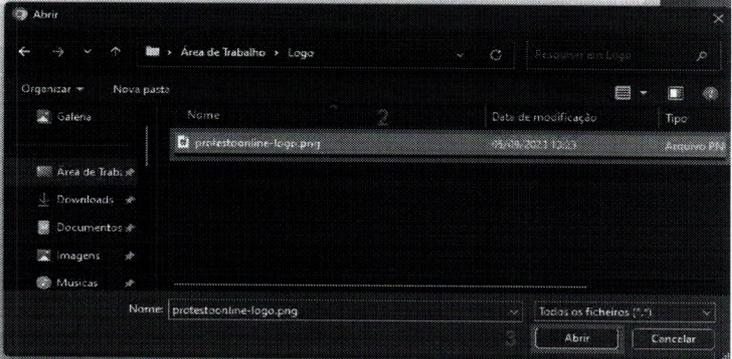
Escolher ficheiro 1

Protesto Online

Excluir

Cancelar

Abrir



Vale destacar que algumas opções podem estar desabilitadas. Caso queira habilitá-las entre em contato com o Protesto Online.

Atenção: Após a alteração de algum campo ou valor, é necessário clicar no botão de "salvar" no canto inferior direito para as mudanças surgirem efeito.

Acompanhamento e Manutenção

Dashboard de títulos

No protesto online, a primeira página visualizada corresponde ao painel de controle dos títulos, onde se apresentam diversos dados referentes aos títulos cadastrados na plataforma.

DashBoard Títulos

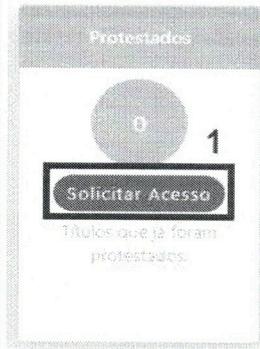


Neste local, é possível verificar o número de títulos, a situação do título, a soma total de títulos, bem como o total de títulos pagos correspondente a todos os títulos cadastrados. Ao clicar no número de títulos em um card, você será levado para a página de [relatório analítico de títulos](#) associados àquele status específico.

DashBoard Títulos



Os cards que estão desativados representam etapas que a sua conta não tem acesso. Caso queira cadastrar títulos no prazo ou protestar títulos, o acesso poderá ser solicitado colocando o mouse em cima do card desabilitado e clicando em solicitar acesso.



Status dos títulos

Os "cards" do dashboard de títulos representam os diferentes status em que os títulos podem se encontrar. Esses estados incluem:

- **No prazo:** Títulos que ainda não venceram e estão dentro do prazo para pagamento pelo devedor.
- **Aguardando cancelamento:** Títulos que estão no processo de cancelamento
- **Pré-protesto:** Títulos que passaram da data de vencimento, mas ainda não foram oficialmente protestados.
- **Aguardando remessa do cartório:** Títulos que estão aguardando serem enviados ao cartório.
- **Em andamento no cartório:** Títulos que estão atualmente sendo processados pelo cartório.
- **Protestados:** Títulos que foram protestados oficialmente.
- **Pagos e cancelados:** Títulos que foram pagos pelo devedor e, portanto, cancelados.
- **Em acordo:** Títulos que estão envolvidos em acordos.
- **Devolvidos:** Títulos que foram devolvidos pelo cartório devido a algum erro ou problema.
- **Expirado:** Títulos que estão com a cobrança expirada, esses títulos não aparecem para o devedor pagar e o prazo para expirar é definido pelo Credor.

Ocorrências dos títulos

As ocorrências são outra maneira de monitorar o progresso dos títulos na nossa plataforma.

Existem as seguintes ocorrências:

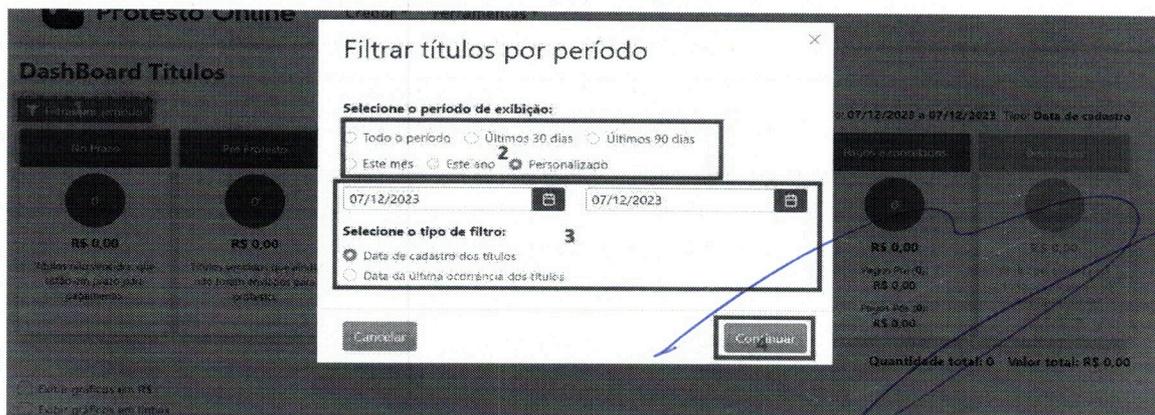
- **Protestado.** : Título protestado.
- **Retirado.** : Protesto cancelado pelo cartório.
- **Sustado.** : Protesto cancelado pelo cartório.

- **Devolvido pelo Cartório por irregularidade – Sem custas.** : Protesto devolvido pelo cartório por irregularidades no título. Não é necessário pagar as taxas.
- **Devolvido pelo Cartório por irregularidade – Com custas.** : Protesto devolvido pelo cartório por irregularidades no título. Necessário pagar as taxas.
- **Protesto do banco cancelado** : Protesto cancelado.
- **Protesto por edital** : Protestado, ocorre quando o devedor não é encontrado, então seu nome é publicado no Jornal Eletrônico do Protesto.
- **Retirada por edital** : Protesto cancelado, ocorre quando o devedor não é encontrado, então seu nome é publicado no Jornal Eletrônico do Protesto.
- **Protesto de terceiro cancelado** : Protesto cancelado por um terceiro.
- **Sustado Definitivo** : Protesto cancelado.
- **Pago.** : Título pago em cartório.
- **Pago Pré** : Título pago no Protesto Online.
- **Baixado manualmente** : Baixado Manualmente no Protesto Online.
- **Protestado - Cobrança Expirada** : Protestado, porém o período de cobranças não será mais realizado pelo Protesto Online.
- **Cobrança Expirada:** O título expirou antes de ser protestado e não aparecerá mais na tela de pagamento e nem para realizar um acordo.
- **Baixado ERP** : Baixado no Protesto Online através da integração com o credor (Pago no credor).
- **Aguardando acordo** : Título em um acordo que ainda não foi concluído.
- **Baixado ERP acordo** : Título em acordo que foi baixado no Protesto Online através da integração com o credor (Pago no credor).

Filtros

Acima do painel de controle, disponibilizam-se alguns filtros destinados a aprimorar a gestão dos seus títulos. Isso possibilita a visualização de títulos provenientes de diferentes empresas associadas à sua conta, bem como a capacidade de filtrá-los com base na data de cadastro ou na data da última ocorrência. Os filtros incluem:

- **Filtrar por período:** Você pode escolher o período dos títulos que deseja visualizar, seja com base na data de cadastro ou na data da última ocorrência do título.

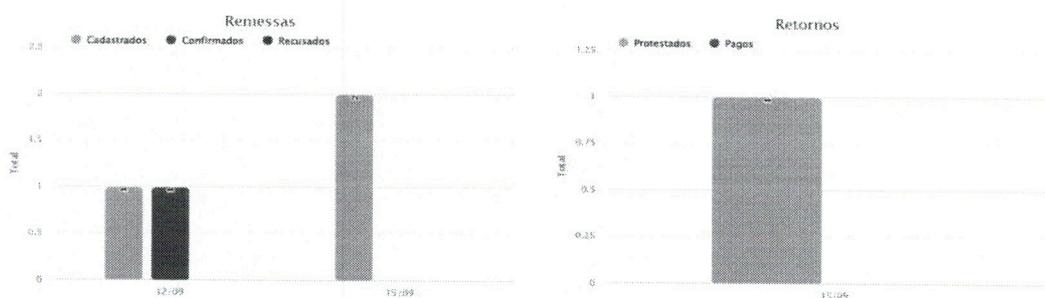


Para selecionar uma data específica, é necessário selecionar a opção de “Personalizado”. A data inicial deve ser menor que a data final.

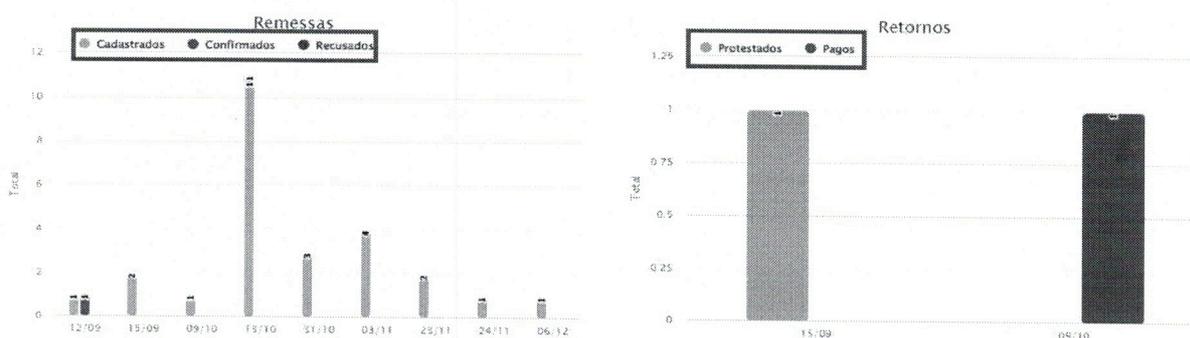
O tipo de filtro se refere a qual data o filtro vai selecionar se é pela data de cadastro (data que o título foi cadastrado) ou pela data da última ocorrência (última data na qual teve alteração na ocorrência de um título, por exemplo, passar de “pré protesto” para “pago”).

- **Filtrar por empresas:** Caso tenha várias empresas cadastradas na sua conta, essa opção permite selecionar as empresas as quais deseja visualizar os títulos. É possível selecionar várias empresas nesse filtro.

A seguir, apresentam-se diversos gráficos relacionados aos títulos registrados na plataforma, abordando informações como a quantidade de títulos cadastrados, o número de títulos quitados, a porcentagem de pagamento e os títulos que podem ser pagos dentro do prazo.



Nos gráficos, você pode escolher ver apenas os títulos cadastrados, confirmados, pagos ou recusados. Basta clicar no nome do estado que você deseja ocultar. Todos os gráficos são independentes entre si, ou seja, se selecionar o status em um, não afetará o outro.

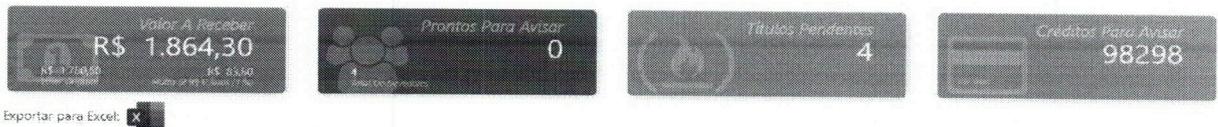


Carteira de Devedores

Na aba "Carteira de Devedores", é apresentado um resumo abrangente dos devedores cadastrados. Nesta seção, os seguintes dados são exibidos:

- **Valor a Receber:** A quantia total que os devedores devem à sua empresa, com juros e multas calculados.
- **Devedores Prontos para Avisar:** O número de devedores que estão prontos para serem notificados. Esses devedores têm pelo menos um meio de contato cadastrado.
- **Total de Devedores:** A quantidade geral de devedores registrados em sua carteira.
- **Títulos Pendentes:** O número de títulos que permanecem em aberto nas contas dos devedores.
- **Créditos para Avisar:** O valor disponível em créditos que podem ser utilizados para notificações.

Carteira de Devedores



É possível exportar a sua carteira de devedores e todos os dados para um arquivo do Excel, basta clicar no ícone do Excel que o site fará o download do arquivo com os dados filtrados. O Excel é gerado com base na tabela de devedores e exportará os dados dela para uma planilha.

Na tabela a seguir, são apresentados os detalhes individuais de cada devedor, incluindo o número do seu documento (CPF ou CNPJ), a quantidade de títulos em aberto relacionados a esse documento, o valor total desses títulos, o período de atraso nos pagamentos, os contatos para cobrança, tais como endereço de e-mail e número de telefone.

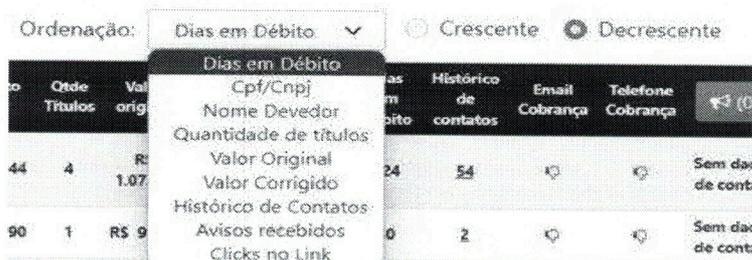
Selecionar	Nome Creditor	Documento Creditor	Nome Devedor	Documento Devedor	Título Títulos	Valor original	Valor Atualizado (com juros e multa)	Dias em Débito	Histórico de contatos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	Pagamento	Avisos recebidos	Clicks no Link	Iniciar atendimento (SortPhone)
<input type="checkbox"/>			TESTE		23	R\$ 255,00	R\$ 282,46	321	232				143	12	

Primeira 1 Última
Página 1 de 1

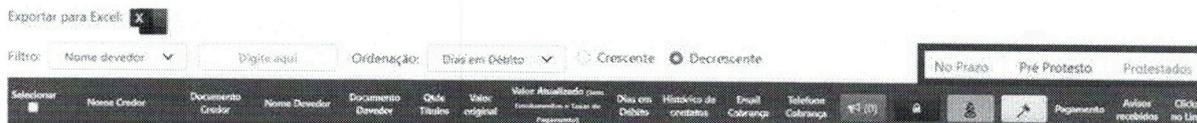
Essa tabela oferece funcionalidades tanto para ordenar quanto para filtrar os dados. Há vários campos disponíveis para filtrar as informações exibidas na tabela, como "Nome do Devedor", "Documento do Devedor", "Sem Dados para Contato", entre outros exemplos.

Filtro:	Nome devedor	Digite aqui
<input type="checkbox"/>	Sem filtro	
<input type="checkbox"/>	Documento devedor	
<input type="checkbox"/>	Nome devedor	
<input type="checkbox"/>	Sem dados para contato	
<input type="checkbox"/>	Motivos de bloqueio	496001
<input type="checkbox"/>	Valor original maior que	999999
<input type="checkbox"/>	Valor original menor que	
<input type="checkbox"/>	Quantidade de clicks no link maior que	000000
<input type="checkbox"/>	Quantidade de clicks no link menor ou igual a	
<input type="checkbox"/>	Quantidade de avisos recebidos maior que	
<input type="checkbox"/>	Quantidade de avisos recebidos menor ou igual a	

O ordenamento é configurado através de um parâmetro que define a sequência na qual os dados serão exibidos na tabela.



Além disso, a plataforma disponibiliza um meio de separação dos títulos nessas 3 categorias para a melhor visualização dos títulos. Para alternar entre eles, basta clicar no status que deseja visualizar.



Ao clicar no nome do devedor, você será redirecionado para uma página com todos os títulos relacionados àquele devedor, sejam eles “No Prazo”, “Pré Protesto” ou “Protestados”.

No caso em que o devedor tenha títulos que ainda não venceram, o Credor tem a possibilidade de enviar as parcelas por meio de boletos. Para fazer isso, basta acessar a aba "No Prazo" na tabela da carteira de devedores e clicar no código de barras associado ao título correspondente.

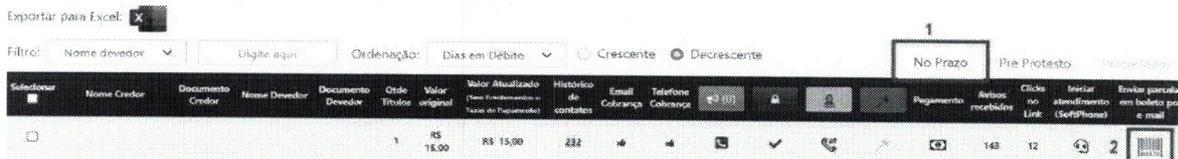


Tabela de Devedores

Dados de cobrança

Se os ícones relacionados aos dados de cobrança estiverem em destaque na cor vermelha, sinalizando a ausência ou erro de informações, é viável proceder com a atualização dos dados de contato.

Qtde Títulos	Valor original	Valor Atualizado (Sem Emolumentos e Taxas de Pagamento)	Dias em Débito	Histórico de contatos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	 (0)				Pagamento
4	R\$ 1.072,22	R\$ 1.138,99	129	54			Sem dados de contato				
1	R\$ 100,00	R\$ 102,13	5	3			Sem dados de contato				
1	R\$ 90,00	R\$ 91,92	5	2			Sem dados de contato				

Basta clicar sobre o ícone vermelho, o que resultará na exibição da seguinte tela:

Atualizar e-mail do devedor

E-mail atual

Sem dados

E-mail novo

Excluir e-mail de contato deste devedor

Nesta tela, é possível adquirir as informações de contato do devedor por meio do botão "Buscar dados de contato", que realiza uma pesquisa, recuperando tanto o endereço de e-mail quanto o número de telefone associados ao devedor. Ou então, caso tenha um e-mail ou telefone em mãos, basta digitar no campo da nova forma de contato e clicar no botão atualizar.

Ícones de cobrança



Orientações gerais

- Este manual serve para orientar sobre a utilização do Protesto Online(<https://protestoonline.com.br>).
- Este manual é de uso exclusivo dos usuários do Protesto Online e não deverá ser repassado a terceiros sem expressa autorização do Protesto Online.
- Protesto Online possui marca registrada e todos os direitos são reservados.
- Dúvidas e sugestões sobre este manual poderão ser respondidas através do e-mail atendimento@protestoonline.com.br ou [Whatsapp](#).

Sumário

Introdução à Plataforma	5
Funcionalidades.....	5
Como funciona?.....	5
Benefícios	5
Nossa Missão	6
Site.....	6
Integração	6
Soluções	7
Depoimentos de Clientes.....	7
Carteira de Clientes	8
Redes Sociais e WhatsApp	8
Login.....	9
Menu	10
Credor.....	10
Ferramentas	12
Empresas	13
Configurações.....	13

Na plataforma, estão disponíveis algumas opções de notificação que serão enviadas ao devedor, caso queira notificar mais de um devedor ao mesmo tempo, basta seleccioná-los no botão de seleccionar e clicar no ícone de megafone verde.

Selecionar	Nome Credor	Documento Credor	Nome Devedor	Documento Devedor	Cidade Titular	Valor Original	Valor Atualizado (com Encargamentos e Taxas de Pagamento)	Dias em Débito	Histórico de pagamentos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	2	Paquetamento	Ativar envios por Link	Iniciar atendimento (OutPhone)
<input checked="" type="checkbox"/>						23 R\$ 255,00	R\$ 280,59	299	195						

Outra maneira de enviar uma cobrança, é por meio do ícone de telefone verde, que enviará uma cobrança somente para um devedor.

Selecionar	Nome Credor	Documento Credor	Nome Devedor	Documento Devedor	Cidade Titular	Valor Original	Valor Atualizado (com Encargamentos e Taxas de Pagamento)	Dias em Débito	Histórico de pagamentos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	1	Paquetamento	Ativar envios por Link	Iniciar atendimento (OutPhone)
<input checked="" type="checkbox"/>						21 R\$ 255,00	R\$ 280,59	299	195						

Quando o usuário clicar no ícone para cobrar o devedor, a tela a seguir será exibida:

Envio de Cobrança para 1 devedor(es)?

1
Selecione os tipos de Cobrança que deseja enviar:

- E-mail
- WhatsApp
- SMS
- Ligação URA

2

Cancelar Iniciar

Selecione quais meios de cobrança deseja enviar para o devedor e clique em “iniciar”.

Atenção: Caso o devedor não tenha um e-mail ou número de telefone cadastrado, não chegará à cobrança para ele. Certifique-se que ele tenha pelo menos um meio de contato.

Meios de cobrança

No protesto online, trabalhamos com 4 meios de contatar o devedor, os quais podem ser personalizados com a logo e o nome da empresa segundo o critério do Credor:

- **E-mail:** Enviamos um e-mail notificando o devedor sobre os títulos abertos, o valor dos títulos, um link para o pagamento e desde que dia ele está inadimplente.
- **Whatsapp:** Enviamos uma mensagem de Whatsapp informando que o devedor possui títulos abertos, enviamos o link para o pagamento dos títulos e botões para ele declarar se a dívida está paga ou que ele não reconhece a dívida.
- **SMS:** No SMS , enviamos o link de pagamento para o devedor.
- **Ligação URA:** Na ligação URA, ligamos para o devedor e damos a ele algumas opções de resposta:
 - Requerer uma segunda via.
 - Informar que os títulos já foram pagos.
 - Informar que ele não reconhece a dívida.

Atenção: Caso o devedor selecione que ele não reconhece a dívida, ou que ele já efetuou o pagamento, as cobranças serão bloqueadas.

Bloqueio de cobrança

Por meio da coluna do ícone de cadeado vermelho, é possível bloquear e desbloquear as tentativas de contato com o devedor. Quando o devedor estiver desbloqueado, o ícone dessa coluna será um ícone verde. Se estiver bloqueado será um ícone vermelho.

Selecionar	Nome Credor	Documento Credor	Nome Devedor	Documento Devedor	Código Títulos	Valor original	Valor Atualizado (com Encargamentos e Juros de Pagamento)	Dias em Débito	Histórico de contatos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	Pagamento	Autos recebidos	Clique no Link	Ícone atendimento (CallPhone)
<input checked="" type="checkbox"/>					23	R\$ 355,00	R\$ 280,59	299	335				106	?	

Também é possível desbloquear/bloquear vários devedores ao mesmo tempo. Basta selecionar os devedores e clicar no ícone de cadeado vermelho.

Tentativa de Contato

Caso ocorra uma tentativa de contato fora da plataforma, é possível registrar essa ação utilizando o ícone de telefone laranja.

Selecionar	Nome Credor	Documento Credor	Nome Devedor	Documento Devedor	Código Títulos	Valor original	Valor Atualizado (com Encargamentos e Juros de Pagamento)	Dias em Débito	Histórico de contatos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	Pagamento	Autos recebidos	Clique no Link	Ícone atendimento (CallPhone)
<input checked="" type="checkbox"/>					23	R\$ 255,00	R\$ 280,59	299	335				186	?	

Na janela subsequente, certifique-se que os dados de contato estejam corretos.

Depois descreva a sua interação, selecione um status, escolha uma ação. Caso seja necessário, é possível anexar um documento que comprove a interação. Depois cliquem salvar e será salvo a interação.

Interação com o devedor

Dados do devedor

Devedor

CPF/CNPJ

Telefone

Email

Credor

Dados de contato

Telefone de contato

Email de contato

Nome do contato

informe o nome completo

Dados da interação

Descrição

Descreva como foi a interação

Status

Contato realizado com sucesso

Ação

Nenhuma ação

Anexo

Escolher (filesize) Nenhum ficheiro selecionado

Títulos em Aberto/Pagamento

Salvar Interação

Ícone de Protesto

Para protestar um devedor antes do prazo basta clicar no ícone do martelo referente ao devedor que deseja protestar e o devedor será oficialmente protestado.

Exportar para Excel: X

Filtro: Nome devedor Digite aqui Ordenação: Dias em Débito Crescente Decrescente No Prazo Pré Protesto Protestados

Selecionar	Nome Credor	Documento Credor	Nome Devedor	Documento Devedor	Cidade Títulos	Valor original	Valor Atualizado (com encargos e taxa de Protesto)	Dias em Débito	Histórico de contatos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	W (0)	🔒	👤	🔨	Pagamento	Antes recebidos	Clique no Link
<input checked="" type="checkbox"/>					23	R\$ 255,00	R\$ 280,59	299	135	+	+	📞	✓	👤	🔨	📄	106	?

Caso queira protestar vários devedores, selecione quais devedores serão protestados e clique no ícone do cabeçalho.

Exportar para Excel: X

Filtro: Nome devedor Digite aqui Ordenação: Dias em Débito Crescente Decrescente No Prazo Pré Protesto Protestados

Selecionar	Nome Credor	Documento Credor	Nome Devedor	Documento Devedor	Cidade Títulos	Valor original	Valor Atualizado (com encargos e taxa de Protesto)	Dias em Débito	Histórico de contatos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	W (0)	🔒	👤	🔨	Pagamento	Antes recebidos	Clique no Link
<input checked="" type="checkbox"/>	1				23	R\$ 255,00	R\$ 280,59	299	135	+	+	📞	✓	👤	🔨	📄	106	?

Ícones de pagamento

Quando o próprio Credor está configurando o meio de pagamento, ele tem a capacidade de estabelecer as taxas de multa e juros a serem aplicadas. É fundamental destacar que o cálculo dos juros será realizado de forma proporcional (pro rata) com base na data de vencimento de cada título individualmente. Isso assegura um tratamento personalizado e preciso das taxas de juros de acordo com as datas de vencimento de cada título.

Os devedores contam com um conjunto de alternativas para quitar os títulos em aberto, permitindo flexibilidade em relação aos pagamentos, ao clicar no ícone de pagamento.

Exportar para Excel: X

Filtro: Nome devedor Digite aqui Ordenação: Dias em Débito Crescente Decrescente No Prazo Pré Protesto Protestados

Selecionar	Nome Credor	Documento Credor	Nome Devedor	Documento Devedor	Cidade Títulos	Valor original	Valor Atualizado (com encargos e taxa de Protesto)	Dias em Débito	Histórico de contatos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	W (0)	🔒	👤	🔨	📄	Pagamento	Antes recebidos	Clique no Link
<input checked="" type="checkbox"/>					23	R\$ 255,00	R\$ 280,59	299	135	+	+	📞	✓	👤	🔨	📄	📄	106	?

Na tela seguinte, é possível fornecer a segunda via do título diretamente ao devedor, gerar o PIX copia e cola / Qrcode, emitir um boleto de pagamento dos títulos selecionados ou então pagar pelo cartão de crédito ou criar acordos de pagamento.

Nessa tela também é possível alterar o valor da multa e juros para os títulos selecionados. Apenas o Credor consegue alterar esses valores.

Ícones de chamada:

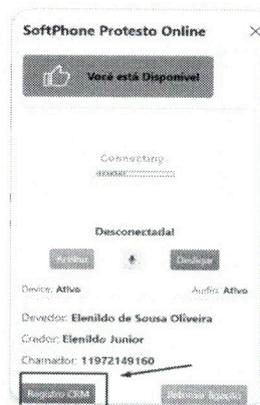
Em cada linha da tabela de devedores, há um ícone de softphone. Este ícone permite aos usuários iniciar uma chamada diretamente para o devedor correspondente.

Histórico de contatos	Email Cobrança	Telefone Cobrança	(0)			Pagamento	Avisos recebidos	Clicks no Link	Iniciar atendimento (SoftPhone)
55							20	1	1

Ao clicar no ícone do softphone, o sistema disca automaticamente o número do devedor selecionado, facilitando a conexão imediata.



Após a conclusão da ligação, um histórico detalhado da chamada será salvo no sistema central de atendimento. Este sistema, que será explicado em detalhes posteriormente, armazenará diversas informações, incluindo a duração da chamada, o status da mesma, dados do devedor e uma cópia da gravação da conversa. Além disso, o usuário tem a opção de registrar uma interação mais aprofundada clicando na opção "Registro CRM". Este processo permite a inclusão de informações adicionais pertinentes à interação, garantindo um acompanhamento mais completo e preciso do atendimento realizado.



A large, stylized handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke.

A small, stylized handwritten mark or signature in blue ink, consisting of a few sharp, intersecting lines.

Interação com o devedor

Dados do devedor

Devedor:

CNPJ/CPF: Telefone:

Email:

Credor:

Dados de contato

Telefone de contato: Email de contato:

Nome de contato:

Informe o nome completo

Histórico de interações

Data Interacao	Nome Devedor	Status	Ação

Dados da interação

Descrição:

Descreva como foi a interação

Status:

Contato realizado com sucesso

Ação:

Nenhuma ação

Arquivos:

Deslize o arquivo Nenhum arquivo selecionado

Na interação é possível :

- Escrever uma descrição.
- Definir um status:
 - Cliente não encontrado.
 - Contato realizado com sucesso.
 - Dados de contato incorretos.
- Definir uma ação:
 - Nenhuma ação.
 - Bloquear cobranças para o cliente.
 - Protestar o cliente.
- Adicionar um documento externo com mais detalhes.
- Gerar uma forma de pagamento para o devedor.

Avisos recebidos e Clicks no link:

Na tabela de devedores, há uma coluna intitulada "Avisos Recebidos", que exibe a quantidade total de avisos que cada devedor recebeu. Além disso, a coluna "Cliques no Link" mostra o número total de vezes que o devedor clicou no link de pagamento enviado.

				Pagamento	Avisos recebidos	Cliques no Link
					28	3

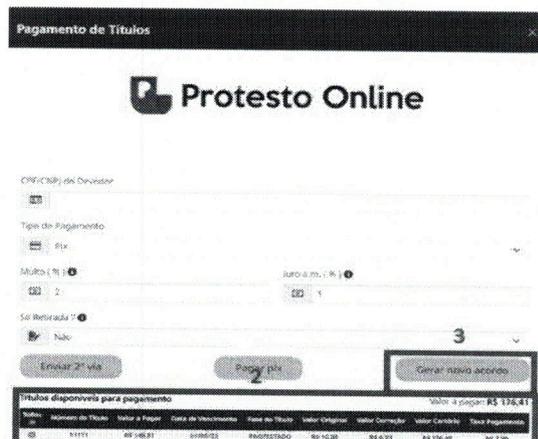
Acordos

Se o devedor não tiver a capacidade de pagar o valor total da dívida, nossa plataforma oferece a funcionalidade de transformar os títulos em um novo acordo.

Para criar um acordo, basta acessar a carteira de devedores, achar o devedor que fará o acordo e gerar um novo acordo por meio da opção de pagamento.



Nessa tela selecione quais títulos entrarão no acordo e em seguida clique no botão “gerar novo acordo”.



Novo acordo

Devedor:

Títulos selecionados

Valor do Título	Número do Título	Valor Original	Valor Corrigido	Valor Carteira	Valor Disponível Acordo	Data de Vencimento
R\$ 10,00	13300001	R\$ 10,00	R\$ 5,37	R\$ 9,00	R\$ 10,37	01/04/23
R\$ 10,00	13300002	R\$ 10,00	R\$ 0,37	R\$ 0,00	R\$ 10,37	01/09/23
TOTAL:		R\$ 20,00	R\$ 5,74	R\$ 9,00	R\$ 20,64	

Simulação do acordo

1º vencimento: [input] N° parcelas: [input] Taxa juros: [input] [Calcular] [Adicionar parcelas] [Limpar]

#	Número do Título	Valor do Título	Data de Vencimento	Remover	Duplicar
#1	AD113300001	R\$ 15,00	10/10/2023	[Remover]	[Duplicar]
#2	AD113300002	R\$ 15,00	10/10/2023	[Remover]	[Duplicar]

Resumo acordo

Valor acordo: R\$ 30,00 Quantidade de parcelas: 2 Juros aplicado: personalizado Valor do credor: R\$ 30,00 (=45,35%) Taxas e correções: R\$ 0,00

Documento de comprovação ou confissão de dívida

Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

[Voltar] [Continuar]

[Handwritten signature in blue ink]

Nesta tela, o credor tem a capacidade de configurar diversos elementos, tais como:

- O número de parcelas do acordo.
- O valor de cada parcela.
- O valor total do acordo.
- A data de vencimento de cada parcela
- O valor dos juros de cada parcela.
- A possibilidade de personalizar as parcelas individualmente.

Para realizar um acordo, primeiro faça uma simulação selecionando o dia do 1º vencimento, depois a quantidade de parcelas e a taxa de juros e clique no botão “Simular” em azul. Depois confira os dados das parcelas na tabela abaixo. Com o documento de comprovação ou confissão de dívida no seu computador, selecione o documento para enviá-lo juntamente com o acordo. Caso não envie o arquivo, o acordo ficará pendente.

Todas as parcelas do acordo têm o valor e a data de vencimento editável, possibilitando a criação de parcelas personalizadas.

 Novo acordo

Devedor:
Títulos selecionados

Faz de Título	Número do Título	Valor Original	Valor Correção	Valor Carência	Valor Disponível Acordo	Data de Vencimento
PREPROTESTO	testeProteo2	R\$ 10,00	R\$ 6,32	R\$ 0,00	R\$ 16,32	05/09/23
PREPROTESTO	testeProteo2	R\$ 10,00	R\$ 6,32	R\$ 0,00	R\$ 16,32	05/09/23
TOTAL		1	R\$ 26,64	R\$ 0,00	R\$ 20,64	

Simulação do acordo

1º vencimento N° parcelas Taxa juros 2

Número do Título	Valor do Título	Data de Vencimento		
#1 A0132900001	R\$ 15,00	10/10/2023	<input type="button" value="Remover"/>	<input type="button" value="+ Duplicar"/>
#2 AB112900002	R\$ 15,00	10/10/2023	<input type="button" value="Remover"/>	<input type="button" value="+ Duplicar"/>

Resumo acordo

Valor acordo: R\$ 30,00 Quantidade de parcelas: 2 Juros aplicada: personalizado Valor do credor: R\$ 30,00 (+45,35%) Taxas e correções: R\$ 0,00

Documento de comprovação ou confissão de dívida

Escolher ficheiro: Nenhum ficheiro selecionado

3

Os valores do acordo são calculados de acordo com a tabela Price. Além disso, é essencial mencionar que os títulos incluídos no acordo não estão mais sujeitos a cobranças, porém as parcelas do acordo estão.

Atenção: Importante observar que os títulos protestados que forem incluídos no acordo deverão ter suas taxas cartorárias pagas separadamente, pois as taxas não entram no acordo.

Atenção: Para que um acordo seja aprovado, é necessário que seja enviado o Termo de Confissão de Dívida. Caso o Credor crie um acordo sem esse termo, ele ficará em estado de pendência até o Termo ser enviado na aba **Gestão de Acordo**.

Gestão de acordos

Nessa página é possível verificar todos os acordos gerados pelo credor. No caso da pendência do acordo é importante verificar se o termo de confissão de dívida foi enviado corretamente.

Relatório analítico de acordos

Exportar para Excel:

CPF/CNPJ do devedor: Todos os status

11/09/2023 11/10/2023 Atualizar

Nome do crédito	Data de vencimento do crédito	Nome do devedor	Data de emissão do documento	Data do acordo	Status do acordo	Valor dívida	Valor acordo	Valor percentual	Valor atualizado	Valor negociado	Títulos	Documento de comprovação	Cancelar acordo
				11/10/2023	ACORDO PENDENTE	R\$ 23,64	R\$ 20,94	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00			

Os filtros de acordos permitem organizar e visualizar os registros com base em diferentes estados.

Relatório analítico de acordos

Exportar para Excel:

CPF/CNPJ do devedor:

Todos os status

- Todos os status
- Acordo cancelado
- Acordo pendente
- Acordo quebrado
- Acordo em andamento
- Acordo finalizado

Aqui está uma explicação mais detalhada para cada status de acordo:



- **Acordo Cancelado:** Este status indica que o credor cancelou o acordo. No entanto, se alguma parcela do acordo estiver com alguma ocorrência ou já tiver sido paga, o cancelamento não pode ser concluído.
- **Acordo Pendente:** Existem dois casos para este status:
 - Quando um devedor realiza um acordo e fica aguardando a autorização do credor.
 - Quando o credor registra um acordo, mas não fornece um documento de comprovação no momento do cadastro. Em ambos os casos, o acordo fica pendente e aguarda validação ou documentação.
- **Acordo em Andamento:** Este status indica que todas as parcelas do acordo estão dentro do prazo e sendo pagas corretamente. Não há ocorrências ou atrasos que comprometam o acordo.
- **Acordo Quebrado:** Este status ocorre quando o devedor deixa alguma parcela do acordo vencer, ou seja, não a paga dentro do prazo acordado. Isso resulta na quebra do acordo, e medidas adicionais podem ser necessárias para retomar o processo de cobrança.
- **Acordo Finalizado:** Quando todas as parcelas do acordo foram pagas corretamente e o acordo foi concluído com sucesso, ele recebe o status de "Finalizado". Isso indica que todas as obrigações foram cumpridas e não há mais pendências relacionadas ao acordo.

Dando continuidade à explicação sobre a tabela de acordos, ao clicar no ícone dos títulos, uma nova janela é aberta, exibindo detalhes sobre os títulos envolvidos no acordo, assim como informações sobre o credor, devedor e os dados básicos do acordo.



Exportar para Excel:

CPF/CNPJ do devedor: Todos os status

Nome do credor	Documento do credor	Nome do devedor	Documento do devedor	Data do acordo	Status do acordo	Valor dívida	Valor acordo	Valor pendente	Valor atrasado	Valor pago	Títulos	Documento de comprovação	Cancelar acordo
				11/10/2023	ACORDO CANCELADO	R\$ 30,97	R\$ 31,75	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	1		
				11/10/2023	ACORDO CANCELADO	R\$ 20,64	R\$ 20,64	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00			

Primeira Última

Visualização do acordo

Detalhes do acordo - 623

Credor	Documento credor	Devedor	Documento devedor
Status acordo	Data acordo	Valor negociado	Valor acordado
ACORDO CANCELADO	11/10/2023	R\$ 30,97	R\$ 31,75
Juros aplicado	Documento de comprovação da dívida		
1,00%	PENDENTE		

Exportar:

Títulos originais

Status	Número do Título	Data de Emissão	Data de Vencimento	Valor Original	Valor Correção	Valor Total	Valor Total Credor
Protestado	11111	01/06/2023	01/09/2023	R\$ 10,00		R\$ 10,33	R\$ 10,33
Pra protesto	testeProta2	01/09/2023	05/09/2023	R\$ 10,00		R\$ 10,32	R\$ 10,32
Pra protesto	testeProta3	01/09/2023	05/09/2023	R\$ 10,00		R\$ 10,32	R\$ 10,32
TOTAL				R\$ 30,00		R\$ 30,97	R\$ 30,97

Caso o acordo não tenha um termo de confissão de dívida na hora que foi criado, para enviar clique no botão laranja da mesma linha que o acordo sem o termo e selecione o arquivo para enviá-lo.

Protesto Online Credor Ferramentas Bem Vindo

The screenshot shows a file explorer window titled 'Abrir' with the file 'Confissao.pdf' selected. In the background, the 'Protesto Online' interface is visible, showing a table of agreements with a red button in the 'Cancelar acordo' column, which is the button mentioned in the text above.

Também é possível exportar todos os títulos que o credor filtrar para Excel, para facilitar o gerenciamento de acordos fora da plataforma Protesto Online e, para cada acordo, é possível exportar os detalhes do acordo para Excel e PDF.

Há também a possibilidade de cancelar o acordo, caso ocorra o cancelamento, os títulos voltam a ser cobrados pela plataforma e retornam para o estado que estavam.

Relatórios

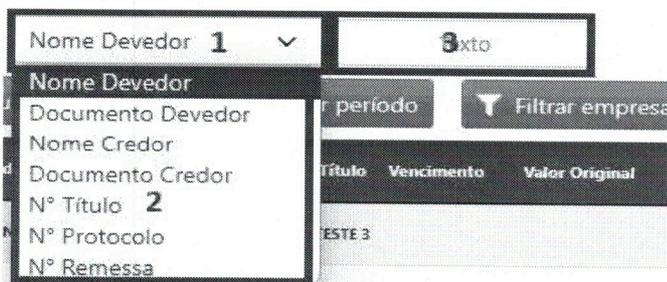
Relatório analítico de títulos

Nesta página, é possível visualizar todos os títulos registrados na conta do Credor, juntamente com as principais informações associadas a cada um deles. Além disso, os usuários têm a opção de exportar todos os títulos, ou somente os que foram filtrados, para o Excel

Filtros

Além dos filtros do dashboard de títulos, existem nessa tela mais dois filtros disponíveis. São eles:

- **Filtrar por parâmetro:** Nesse filtro, você seleciona qual o parâmetro da tabela que será filtrado e em seguida passe o valor que você quer achar.



- **Filtrar por status ou ocorrência:** Você pode selecionar apenas os status e/ou ocorrências dos títulos que deseja ver e clicar em continuar.



- **Observação:** Na plataforma, os principais campos de consulta estão equipados com um botão dedicado para limpar a pesquisa, agilizando processos repetitivos e rotineiros.

Digite aqui



Relatório Analítico de Títulos

Exportar para Excel:

Filtros por texto: Nome Devedor Texto

Filtrar status ou ocorrência Filtrar por período

Empresas: 1 Período: Últimos 30 dias Tipo: Data de cadastro

Selecionar	Credor	Devedor	DT Cadastro	Título	Vencimento	Valor Original	Valor Protestado	Remessa	Protocolo	Ocorrência	Status Título	Ações	Ativar Título	Cancelamento	Pagamento	Acordo	Instrumento de Protesto
<input type="checkbox"/>												NO PRAZO					

Na tela de Relatório Analítico de Títulos, para cada título, é possível:

- Acessar os detalhes de um título específico clicando no ícone de olho em laranja.
- Efetuar edições no título ao clicar no ícone de lápis verde, a tela de edição de títulos é similar a tela de cadastro manual de títulos, porém já possui os dados previamente preenchidos.
- Remover o título utilizando o ícone de lixeira vermelha.

Edição de Títulos

Para Editar um título na tela de relatório analítico de títulos, clique no ícone de lápis verde referente ao título.

Relatório Analítico de Títulos

Exportar para Excel:

Filtros por texto: Nome Devedor Texto

Filtrar status ou ocorrência Filtrar por período

Empresas: 1 Período: Últimos 30 dias Tipo: Data de cadastro

Selecionar	Credor	Devedor	DT Cadastro	Título	Vencimento	Valor Original	Valor Protestado	Remessa	Protocolo	Ocorrência	Status Título	Ações	Ativar Título	Cancelamento	Pagamento	Acordo	Instrumento de Protesto
<input type="checkbox"/>												NO PRAZO					

Altere os dados que deseja e depois clique no botão azul de salvar

Atenção: Importante destacar que a exclusão de um título só é possível após 48 horas do seu cadastro e as edições só podem ser realizadas até 3 dias depois do vencimento do título.

Relatório Analítico de Títulos

Exportar para Excel:

Filtros por texto: Nome Devedor

Empresas: 1 Período: Últimos 30 dias Tipo: Data de cadastro

Títulos selecionados (2): exemplo, teste10

Selecionar	Credor	Devedor	DT Cadastro	Título	Vencimento	Valor Original	Valor Probatório	Remessa	Protesto	Ocorrência	Status Título	Ações	Adm. Título	Cancelamento	Pagamento	Acordo	Instrumento de Protesto
<input checked="" type="checkbox"/>											NO PRAZO						
1											PROTESTO POR EDITAL	PROTESTADO					
											PROTESTO POR EDITAL	PROTESTADO					
											PROTESTADO - COBRANÇA EXPIRADA	PROTESTADO					
<input checked="" type="checkbox"/>											PIS PROTESTO						

Nessa mesma tela, é possível efetuar o procedimento de baixa manual nos títulos, indicando que o título foi liquidado ou cancelado. Para realizar a baixa de diversos títulos é só selecionar quais títulos deseja dar baixa e clicar em “Baixa Manual”.

Relatório Analítico de Títulos

Exportar para Excel 

Filtros por texto: Nome Devedor Texto

Empresas: 1 Período: Últimos 30 dias Tipo: Data de cadastro

Títulos selecionados (2): exemplo: teste1

Selecionar	Credor	Devedor	DI Cadastro	Título	Vencimento	Valor Original	Valor Protestado	Remessa	Protocolo	Ocorrência	Status Título	Ações	Abrir Título	Cancelamento	Pagamento	Acordo	Instrum. de Protesto
<input checked="" type="checkbox"/>											NO PRAZO	  					
<input type="checkbox"/>										PROTESTO POR EDITAL	PROTESTADO						
<input type="checkbox"/>										PROTESTO POR EDITAL	PROTESTADO						
<input type="checkbox"/>										PROTESTADO - COBRANÇA EXPIRADA	PROTESTADO	 					
<input checked="" type="checkbox"/>											PRE PROTESTO						

Os campos da tabela são:

- **Credor:** Quem está cobrando o título.
- **Devedor:** Quem está devendo o título.
- **Data de Cadastro:** Data que o título foi cadastrado no nosso sistema.
- **Título:** número do título.
- **Vencimento:** Data de vencimento do título.
- **Valor original:** Valor original do título.
- **Valor protestado:** Valor declarado para protesto.
- **Remessa:** Número da remessa de títulos protestados enviado para o cartório.
- **Protocolo:** Número do protocolo de um protesto.
- **Ocorrência:** Ocorrência atual do título.
- **Status Título:** Status atual do título.
- **Ações:** Ações que são permitidas naquele título.
- **Ativar títulos:** Botão para ativar um título que já foi expirado.
- **Última transação:** No campo última transação é possível visualizar as informações da transação efetuada pelo cliente. Nele também é possível visualizar o comprovante de pagamento da transação.
- **Cancelamento:** Status do cancelamento de protesto.
 - **Retirada ou Desistência:** quando o protesto não está concluído, se partir do credor o credor deve pagar as taxas do cartório, caso o devedor não pague.
 - **Pago:** Devedor pagou o protesto no cartório.
- **Pagamento:** Última transação referente ao título.
- **Acordo:** Se o título estiver em acordo, em qual acordo ele está.

O campo cancelamento é para caso cancelar o protesto de um título, caso ocorra, as taxas cartorárias devem ser pagas e o título volta para o sistema como pago ou cancelado.

Relatório analítico de avisos

Nesta página, os usuários podem acessar os dados de suas tentativas de contato com os devedores. É possível visualizar informações como a porcentagem de sucesso das notificações, detalhes sobre quais devedores foram notificados e os meios pelos quais foram contatados. Para facilitar a visualização, também é possível filtrar a tabela pelas datas.

Relatório Analítico de Avisos

Total de devedores avisados: 70 Total de avisos enviados: 73

Avisos por WhatsApp	Avisos por E-mail	Avisos por SMS	Avisos por ligação
Total enviados: 2	Total enviados: 70	Total enviados: 0	Total enviados: 1
Total recebidos: 2	Total recebidos: 70	Total recebidos: 0	Total recebidos: 1
Sucesso: 100.00%	Sucesso: 100.00%	Sucesso: 0.00%	Sucesso: 100.00%

Exportar para Excel:

01/07/2023 09/10/2023

Status	Devedor	Credor	Data Envio	Email	SMS	WhatsApp	Click no link	Ligação	Status Ligação	Atendido Por	Duração Chamada	Opção URA	Atendente	Gravação	Tempo de Acreditação
Enviado			11-09-2023 17:50	✓	?	?	Não	?	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Enviado			11-09-2023 17:42	✓	?	?	Não	?	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

Os campos da tabela são:

- **Status da cobrança:** O status atual da cobrança.
- **Devedor:** Nome da pessoa física/jurídica que está sendo cobrada.
- **Credor:** Nome da pessoa física/jurídica que está cobrando.
- **Data de Envio:** Data do envio da cobrança.
- **Email, SMS, Whatsapp e Ligação:** Estado de cada cobrança.
- **Click no Link:** Data do click no link do pagamento enviado ao devedor.
- **Status Ligação:** Qual o estado atual da ligação URA.
- **Atendido Por:** Se ele foi atendido por humano ou alguma máquina.
- **Duração Chamada:** Duração da chamada URA.
- **Opção URA:** Opção que o devedor selecionou durante a ligação URA.
- **Atendente:** Qual atendente realizou aquela chamada

- **Gravação:** Arquivo de gravação da chamada.
- **Tempo de Atendimento:** Tempo do atendimento URA.

Além disso, há a opção de exportar esses dados para o Excel, proporcionando uma abordagem mais abrangente para a análise e o acompanhamento das tentativas de contato.

Relatório de comissões

Nesta página, os usuários têm acesso a uma descrição detalhada dos títulos que foram pagos e estão associados a algum agente que receberá comissão. Além disso, também podem visualizar os títulos pagos via link, que não estão associados a nenhum agente comissionado.

Relatório de comissões

Exportar para Excel:

Nome do credor	Documento do credor	Nome do usuário	Documento do usuário	Quantidade total de pagamentos	Valor total das transações	Valor até 30 dias	Valor até 60 dias	Valor até 90 dias	Valor até 180 dias	Valor até 1 ano	Valor até 3 anos	Valor acima de 3 anos	Visualizar títulos
----------------	---------------------	-----------------	----------------------	--------------------------------	----------------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------	-----------------	------------------	-----------------------	--------------------

Os campos da tabela são:

- **Nome do credor:** Nome da pessoa física/jurídica que está cobrando.
- **Documento do credor:** Documento da pessoa física/jurídica que está cobrando.
- **Nome do usuário:** Nome da pessoa física/jurídica que está associado.
- **Documento do usuário:** Documento da pessoa física/jurídica que está associado.
- **Quantidade total de pagamentos:** Quantidade total de títulos pagos.
- **Valor total das transações:** Valor total dos títulos pagos
- **Valor até 30 dias:** Valor pago no período de até 30 dias após o vencimento do título.
- **Valor até 60 dias:** Valor pago no período de até 60 dias após o vencimento do título.
- **Valor até 90 dias:** Valor pago no período de até 90 dias após o vencimento do título.
- **Valor até 180 dias:** Valor pago no período de até 180 dias após o vencimento do título.
- **Valor até 1 ano:** Valor pago no período de até 1 ano após o vencimento do título.
- **Valor até 3 anos:** Valor pago no período de até 3 anos após o vencimento do título.
- **Valor acima de 3 anos:** Valor pago no período de acima de 3 anos após o vencimento do título.
- **Visualizar títulos:** Botão com detalhes dos títulos.

Além disso, a página oferece funcionalidades de filtragem e ordenação, permitindo que os usuários visualizem todos os títulos pagos ou apenas aqueles associados a agentes comissionados.

Associados Todos

Atendimento

Central de atendimento

A central de atendimento é projetada para facilitar a gestão de chamadas realizadas por um ou mais atendentes aos devedores. Ela oferece uma visão abrangente e em tempo real das atividades de atendimento, permitindo uma gestão eficiente e coordenada.

Central de Contatos

Gerencie o atendimento aos seus clientes e tenha acesso aos dados e estatísticas.

Atendentes online	Clientes na Fila	TMA ⓘ	Ligações em Progresso
0	0	0	0

Aqui estão os recursos disponíveis:

- **Atendentes Online:**
 - No card de atendentes disponíveis, o sistema exibe a quantidade de atendentes prontos para realizar chamadas, em tempo real. Quando os usuários (agentes ou atendentes) estão cadastrados na mesma fila URA, o sistema os reconhece como pertencentes à mesma cartela de devedores. Isso significa que a quantidade de atendentes disponíveis exibida no card reflete exatamente o número de agentes ativos na fila URA, permitindo uma visualização instantânea e precisa da capacidade de atendimento.
- **Clientes na Fila:**
 - O card de "Clientes na Fila" representa o número de devedores que estão aguardando atendimento. Este número pode variar conforme as configurações escolhidas pelo atendente no discador. O discador é configurável, permitindo que o atendente ajuste as prioridades e o volume de chamadas de acordo com as estratégias de cobrança e a carga de trabalho atual.
- **TMA (Tempo Médio de Atendimento):**

- O TMA, ou Tempo Médio de Atendimento, é um indicador crucial exibido na tela central. Ele mostra a média de tempo que os atendentes levam para concluir uma chamada. Este indicador é vital para monitorar a eficiência do atendimento, identificar possíveis gargalos e implementar melhorias no processo de chamadas.
- **Ligações em Progresso:**
 - O card de "Ligações em Progresso" exibe em tempo real o número de chamadas que estão atualmente sendo realizadas pelos atendentes.

Histórico

A central de atendimento também inclui um histórico de chamadas, apresentado em formato tabular. Esta tabela fornece um registro detalhado de todas as chamadas realizadas pelos atendentes, incluindo informações como data e hora da chamada, duração, Fase do título, detalhes do devedor contactado, status da chamada. E o mais importante é que a chamada realizada por atendentes fica gravada no link 'gravação'.

Configurar Discador

Devedor Credor Agente

Status	Devedor	Credor	Fase Registro	Data Envio	Email	SMS	WhatsApp	Clicar no link	Ligação	Status Ligação	Atendido Por	Duração Chamada	Opção URA	Atendente	Gravação	Tempo de Atendimento
Enviado			PREPROTESTO	13-06-2024 08:18	?	?	?	Não	✓	Em Progresso	Desconhecido	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Enviado			PREPROTESTO	13-06-2024 08:18	?	?	?	Não	✓	Em Progresso	Desconhecido	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Enviado			PREPROTESTO	13-06-2024 08:18	?	?	?	Não	✓	Em Progresso	Desconhecido	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Enviado			PREPROTESTO	13-06-2024 08:18	?	?	?	Não	✓	Em Progresso	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Enviado			PREPROTESTO	13-06-2024 08:18	?	?	?	Não	✓	Completada	Desconhecido	00:00:09	Outbound	N/D	Gravação	00:00:03
Enviado			PREPROTESTO	13-06-2024 08:16	?	?	?	Não	✓	Em Progresso	Desconhecido	N/D	Outbound	N/D	N/D	N/D

Nossa plataforma oferece campos de busca avançada, permitindo que os usuários filtrem o histórico de chamadas por devedor, credor ou agente.

Devedor Credor Agente

Discador

A tela central de atendimento é equipada com um botão discador, uma ferramenta essencial para os atendentes gerenciarem suas chamadas de forma eficaz e personalizada. Ao clicar no botão discador, uma tela de configurações é aberta,

permitindo que o atendente ajuste diversos parâmetros que influenciam diretamente o processo de chamadas.



A seguir, detalharemos as principais funcionalidades e opções disponíveis nesta tela de configurações.

- **Fila Ura:**
 - A primeira configuração a ser definida é a fila URA (Unidade de Resposta Audível), que agrupa os atendentes de acordo com a cartela de devedores que eles irão contatar. A correta configuração da fila URA garante que as chamadas sejam distribuídas de maneira eficiente entre os atendentes disponíveis.
- **Quantidade de ligações:**
 - Nesta seção, o atendente pode especificar o número máximo de chamadas que cada agente realizará durante uma sessão. Por exemplo, se definido como 5, cada agente fará até cinco chamadas antes que o sistema pause para um novo ciclo ou até que as configurações sejam ajustadas novamente.
- **Período entre ligações:**
 - O período entre ligações é configurável e define o tempo de espera entre uma chamada e outra. Este tempo de intervalo é crucial para evitar a sobrecarga dos agentes e garantir que eles tenham tempo suficiente para preparar a próxima chamada. O período é configurado

no formato hh:mm:ss. Por exemplo, definir 00:10:00 significa que haverá um intervalo de dez minutos entre cada chamada.

- **Ordenação inicial:**

- A ordenação inicial permite que o atendente filtre a ordem da fila dos contatos discados. As opções típicas incluem a ordenação dos contatos por:

- Quantidade de contatos: Quantidade total de chamadas no histórico.
- Valor do Título: Valor devido.
- Título mais antigo: Vencimento do título.

Após a seleção do filtro, o usuário escolhe se a ordenação: crescente ou decrescente.

- **Fase de registro:**

- A fase de registro é uma funcionalidade que permite ao atendente filtrar os devedores de acordo com o status da dívida. As opções incluem:

- Pré Protesto: Contatos cuja dívida está prestes a ser protestada.
- Protestado: Contatos cuja dívida já foi protestada.
- Todos Devedores: Inclui todos os contatos, independentemente da fase da dívida.

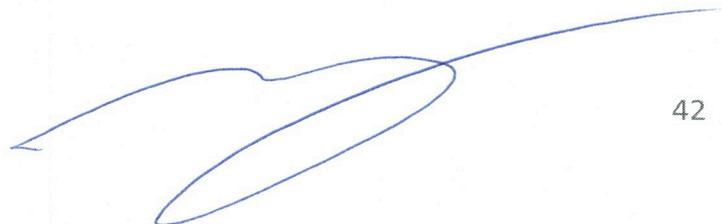
- **Exemplo de configuração:**

- Para ilustrar, uma possível configuração pode ser:

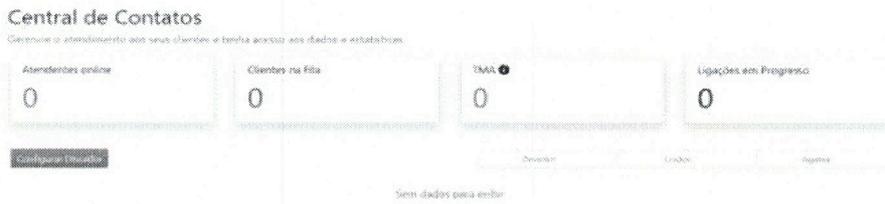
- Quantidade de Ligações por Agente: 5
- Período entre Ligações: 00:10:00
- Ordenação Inicial: Quantidade de Contatos
- Ordem: Decrescente
- Fase de Registro: Todos Devedores

Esta configuração garantiria que cada agente faça até cinco chamadas, com um intervalo de dez minutos entre cada uma, priorizando os devedores com maior quantidade de chamadas no histórico e incluindo todos os devedores, independentemente da fase da dívida.

SoftPhone



O SoftPhone é uma ferramenta essencial integrada à nossa plataforma, localizada discretamente na barra no canto inferior direito da página. Esta funcionalidade oferece um acesso rápido e eficiente às operações de atendimento telefônico, proporcionando uma interface intuitiva para os agentes de suporte.



Ao clicar na barra do SoftPhone, uma tela se abre, representando um telefone de atendimento completo. Esta interface permite que o agente gere suas chamadas de forma eficaz e com uma variedade de opções.



Disponibilidade do Agente:

Os agentes podem definir seu status como disponível ou indisponível, permitindo um controle total sobre sua disponibilidade para receber chamadas.

- **Gerenciamento de Chamadas:**
 - O SoftPhone permite que os agentes aceitem ou desliguem ligações com um simples clique.
- **Controle de Microfone:**
 - Os agentes têm a opção de mutar ou desmutar o microfone durante as chamadas.
- **Cálculo de Tempo de Atendimento:**
 - O SoftPhone também calcula o tempo de atendimento disponível, proporcionando aos agentes uma visão precisa do tempo gasto em cada chamada.

Cadastro de Títulos

Para cadastrar os seus títulos na plataforma, é necessário que esteja logado em sua conta. Depois, escolha o meio de cadastro na aba “Credor” da barra de navegação.

Importar títulos (Arquivo Lote)

Importação via Planilha

Nessa página é onde ocorre a importação do seu arquivo CNAB400 ou planilha de carga.

Para começar a importação da planilha é preciso baixar a planilha modelo do Protesto Online disponível no texto destacado em laranja na página de Importação de títulos. Para baixar, basta clicar no texto e o navegador fará o download da planilha.

Importação de Títulos

Como fazer a importação via “.csv”:

1. Baixe a nossa **Planilha Modelo** e preencha os dados conforme indicado na planilha.
- Salve uma cópia como arquivo .csv.
 - Selecione o arquivo .csv para importação.

Como fazer a importação via CNAB400:

- Baixe o nosso Layout dos arquivos de Remessa e Retorno.
- Para importar o arquivo de remessa deve ser gerado um arquivo com a extensão “.rem” no nosso layout. clicar no botão “Escolha o arquivo” e importar.
- O arquivo de retorno será gerado na tela de Extrato Bancário após a transferência.
- Qualquer dúvida sobre o processo ou sobre o layout entre em contato pelo número (62) 99153-1627.

Escolha o arquivo