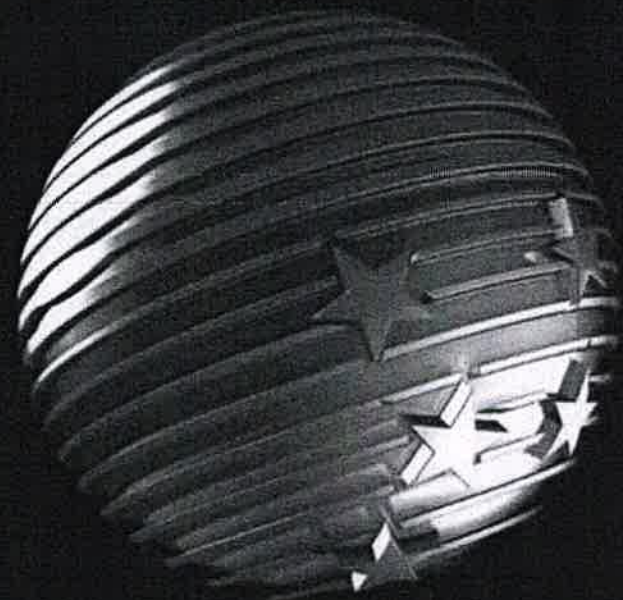




Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

Relatório da Administração
Período 01/04/16 até 29/04/16



Índice

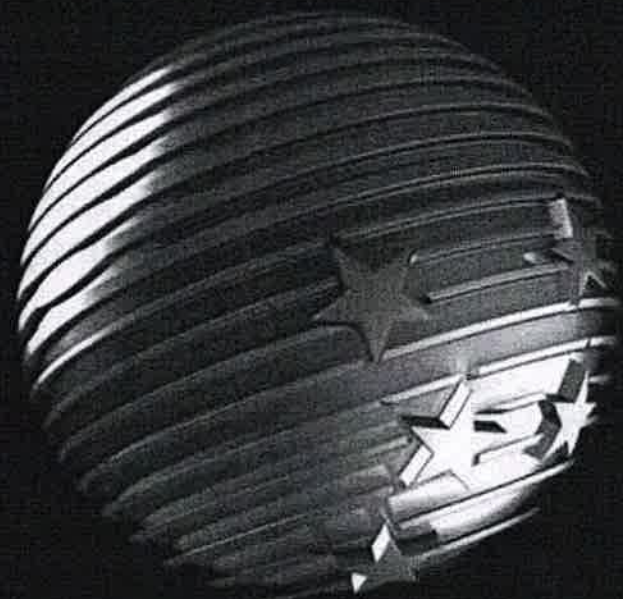


1. Comportamento Carteiras de Aplicações e Recebimentos CPP
 2. Recuperação de Cobrança
 3. Concentração de Cobrança por Convênio
 4. Performance Call Center
 5. Proposta Migração Operacional para o Rio de Janeiro
-
6. Planejamento Orçamentário Exercício 2016
 7. Quadro Fornecedores
 8. Digitalização Legado – Task Force
 9. Eficiências Alcançadas
 10. Ações em Andamento
 11. Prospecto Novas Consultorias de Cobrança
 12. Atuais Consultorias de Cobrança



Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

**Comportamento
Carteira de Aplicações**





Carteira de CDBs

A Carteira de Aplicações está composta por aplicações no Banco do Brasil conforme discriminados abaixo:

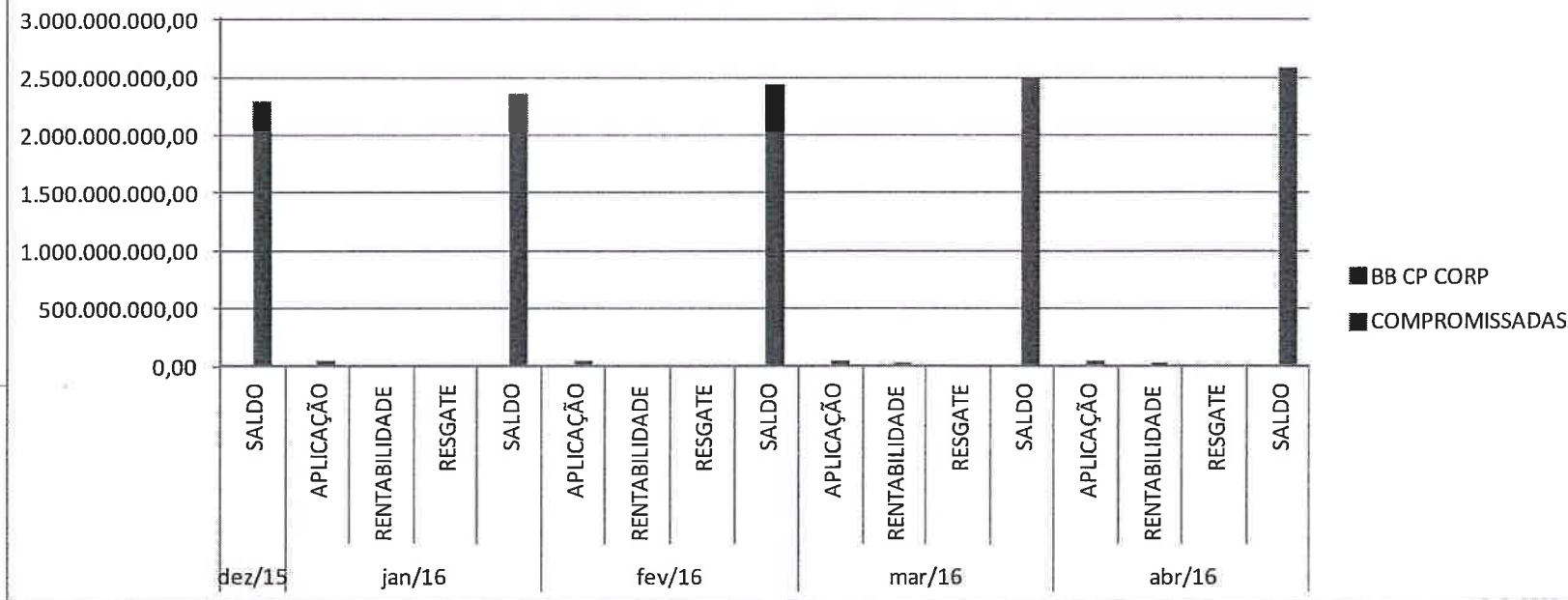
- Operações Compromissadas lastreadas em títulos públicos federais, com opção de livre resgate diário indexadas a taxa de 98% da Selic. Sem retenção de IR e IOF

- Cotas de Fundos de Investimentos Banco do Brasil Curto Prazo Corporativo, com opção de livre resgate diário. Sem retenção de IR e IOF



CDBs

Evolução Carteira Aplicações



	COMPROMISSADAS			
	JAN/16	FEV/16	MAR/16	ABR/16
SALDO INICIAL	2.293.263.958,10	2.364.201.474,52	2.435.660.062,93	2.507.475.403,74
APLICAÇÃO	46.974.953,30	48.948.529,00	44.286.815,96	42.450.283,33
RENTABILIDADE	23.962.563,12	23.446.955,73	27.977.077,97	26.136.653,72
RESGATE	0,00	936.896,32	448.553,12	0,00
SALDO FINAL	2.364.201.474,52	2.435.660.062,93	2.507.475.403,74	2.576.062.340,79

	BB CP CORP			
	JAN/16	FEV/16	MAR/16	ABR/16
SALDO INICIAL	1.512.176,05	1.511.398,99	1.511.398,98	1.511.398,98
APLICAÇÃO	0,00	0,00	0,00	0,00
RENTABILIDADE	15.625,12	14.853,18	17.226,17	15.643,33
RESGATE	16.402,18	14.853,19	17.226,17	15.643,32
SALDO FINAL	1.511.398,99	1.511.398,98	1.511.398,98	1.511.398,99

Fundos de Investimentos



A Carteira de Fundos de Investimentos está composta por cotas aplicadas conforme discriminados abaixo:

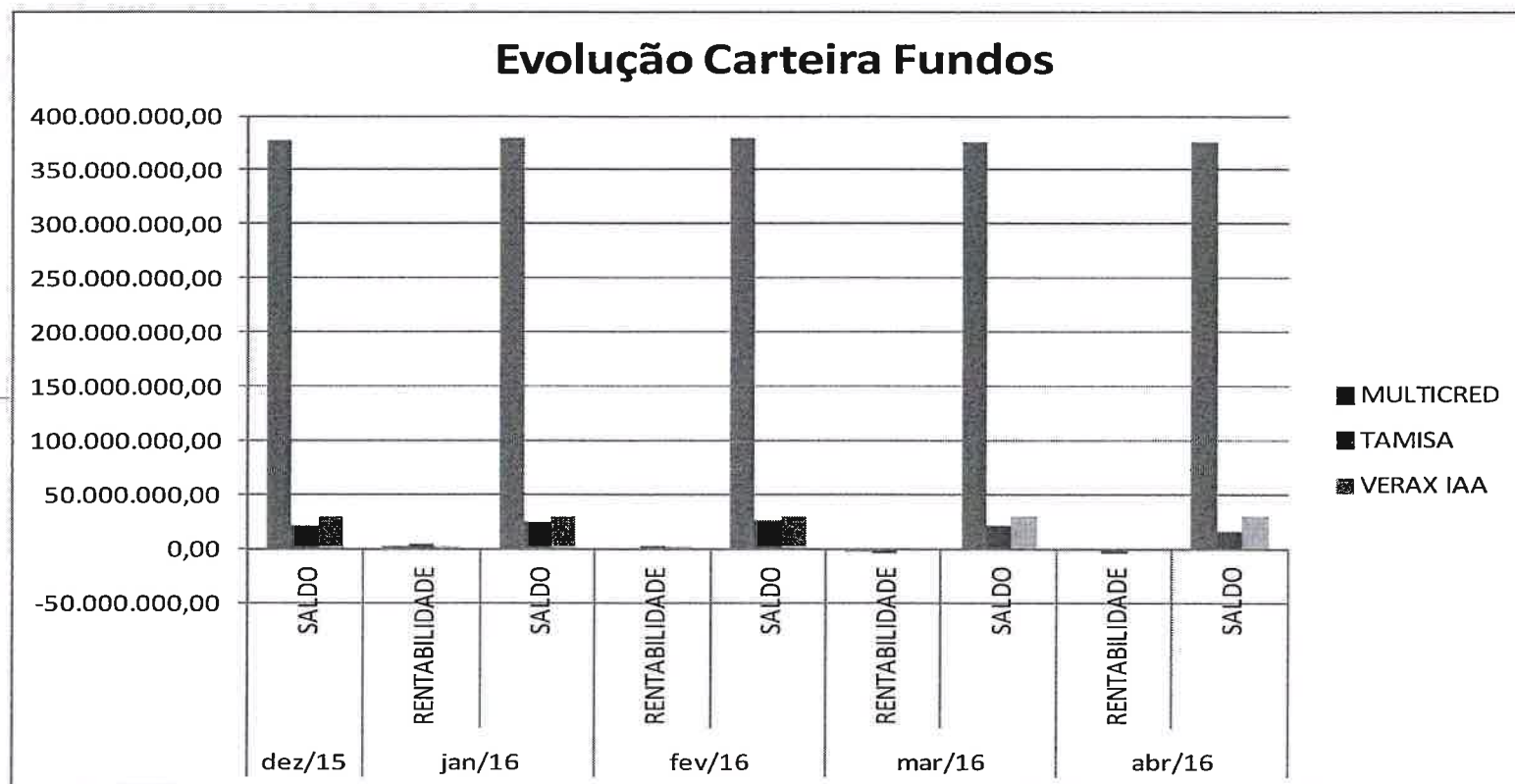
- Tamisa Fundo de Investimento Multimercado: 538,486.97829450 cotas administradas pela VERAX SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA

- Fidc Bcsul Verax Multicred Financeiro: 477,195.85169683 cotas administradas pelo CRUZEIRO DO SUL S.A. DTVM

- Verax IAA Fidc não Padronizados: 9,250000 cotas administradas pela SOCIEDADE CORRETORA PAULISTA S.A.



Fundos



Fundos



JAN/16				
Fundo	Saldo Dez/15	Rentabilidade	Saldo	Quantidade cotas
TAMISA	20.424.795,88	3.591.958,16	24.016.754,04	538486,978295
MULTICRED	378.032.916,82	1.598.098,15	379.631.014,97	477195,851697
VERAX IAA	30.046.847,40	47.433,02	30.094.280,42	9,250000

FEV/16				
Fundo	Saldo Jan/16	Rentabilidade	Saldo	Quantidade cotas
TAMISA	24.016.754,04	2.570.042,54	26.586.796,58	538486,978295
MULTICRED	379.631.014,97	-81.807,40	379.549.207,57	477195,851697
VERAX IAA	30.094.280,42	52.763,04	30.147.043,46	9,250000

MAR/16				
Fundo	Saldo Fev/16	Rentabilidade	Saldo	Quantidade cotas
TAMISA	26.586.796,58	-5.579.028,35	21.007.768,23	538486,978295
MULTICRED	379.549.207,57	-2.841.396,69	376.707.810,88	477195,851697
VERAX IAA	30.147.043,46	-151.035,49	29.996.007,97	9,250000

ABR/16				
Fundo	Saldo Mar/16	Rentabilidade	Saldo	Quantidade cotas
TAMISA	21.007.768,23	-4.604.630,59	16.403.137,64	538486,978295
MULTICRED (*)	376.707.810,88	0,00	376.707.810,88	477195,851697
VERAX IAA (**)	29.996.007,97	0,00	29.996.007,97	9,250000

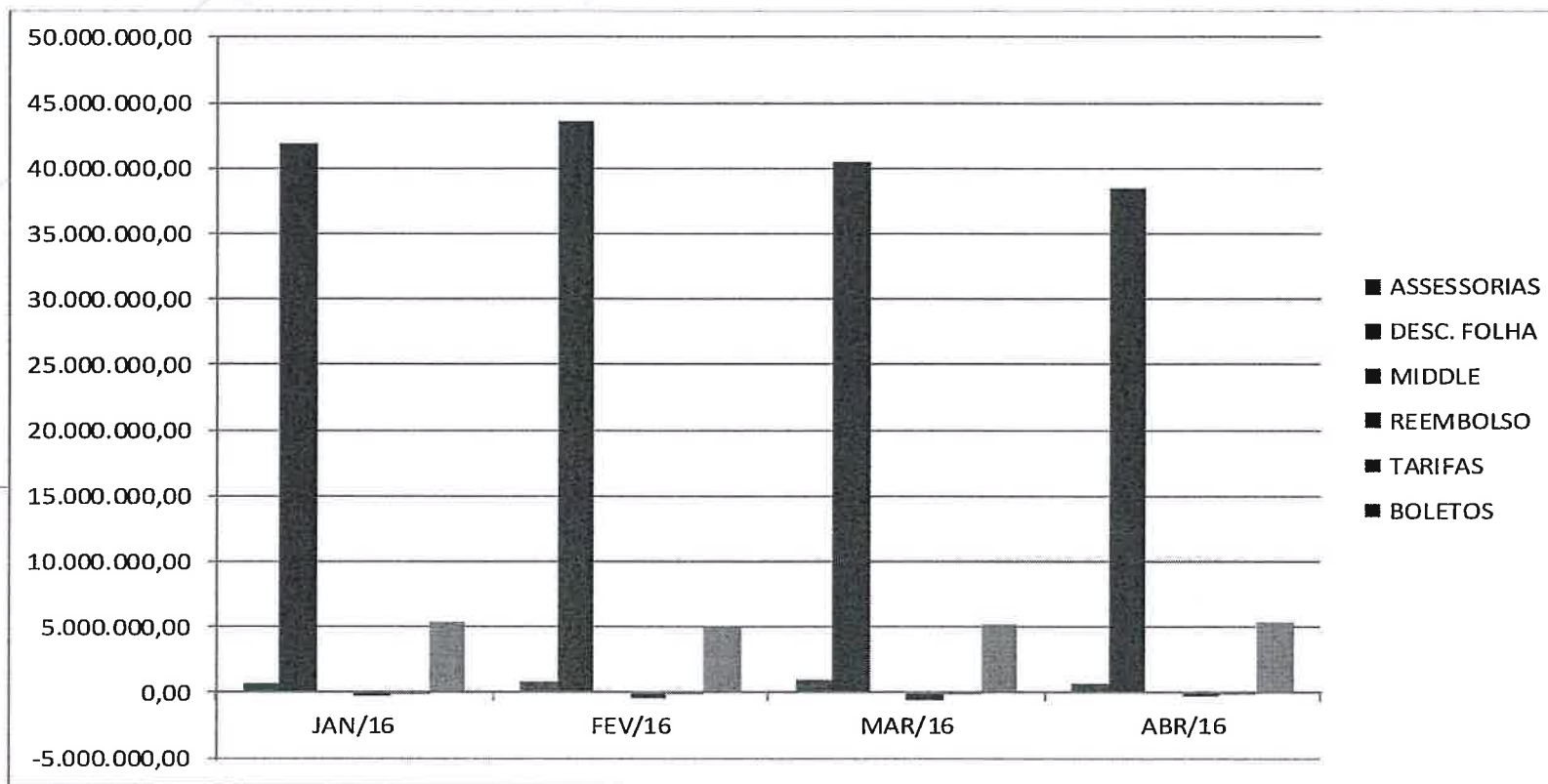
Composição do Fundo Multicred	
CPP - Operações de Crédito	305.696.837,83
Disponível em Caixa - Dinheiro	4.711,42
Títulos Públicos - Dinheiro	71.346.708,45
Passivo do Fundo - Obrigações	-340.446,82
Total Contabilizado em 03/16	376.707.810,88

(*) Em razão da solicitação de Extinção do FIDC Bcsul Verax Multicred Financeiro, não ocorreram variações no saldo do fundo

(**) Por motivo de falha sistêmica da Socopa, ainda não recebemos o extrato



Recebimento CPP

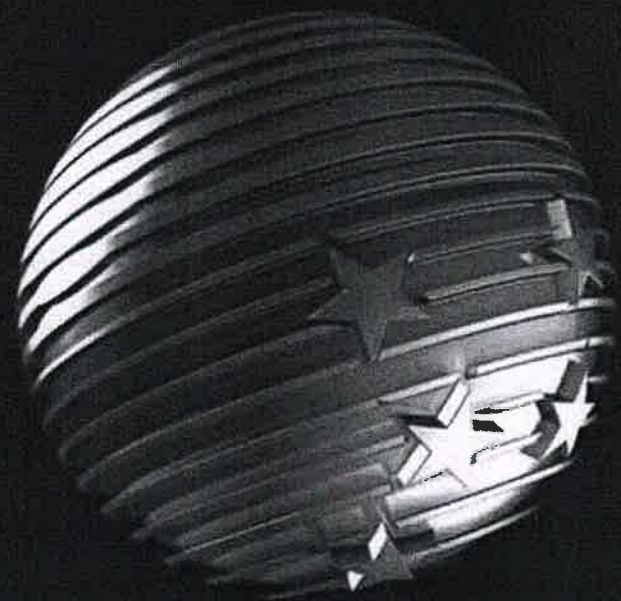


MÊS	ASSESSORIAS	DESC. FOLHA	MIDDLE	BOLETOS	REEMBOLSO	TARIFAS	Total geral
JAN/16	759.314,68	41.881.950,20	56.350,70	5.335.737,00	- 347.351,26	- 10.762,00	47.675.239,32
FEV/16	823.066,37	43.642.946,13	70.240,01	4.933.976,53	- 393.946,05	- 9.960,42	49.066.322,57
MAR/16	1.027.262,93	40.491.835,50	54.208,55	5.245.885,85	- 569.079,24	- 10.471,34	46.239.642,25
ABR/16	694.363,11	38.479.298,53	67.761,15	5.406.641,26	- 322.946,92	- 9.839,61	44.315.277,52
TOTAL GERAL	3.304.007,09	164.496.030,36	248.560,41	20.922.240,64	- 1.633.323,47	- 41.033,37	187.296.481,66



Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

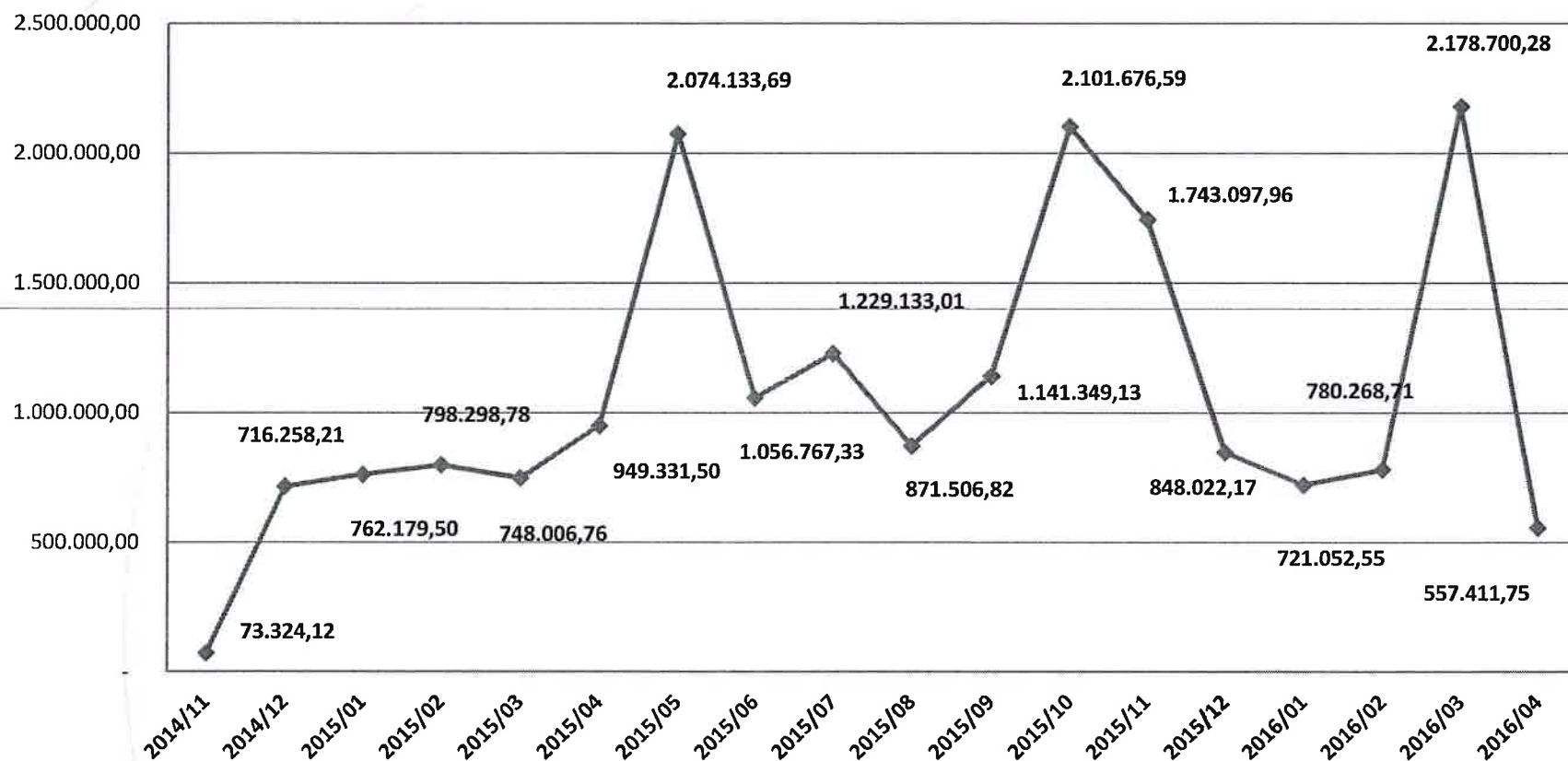
**Recuperação de
Cobrança**



Evolução Carteira de Cobrança



Recuperação total 2015/12 até 2016/04

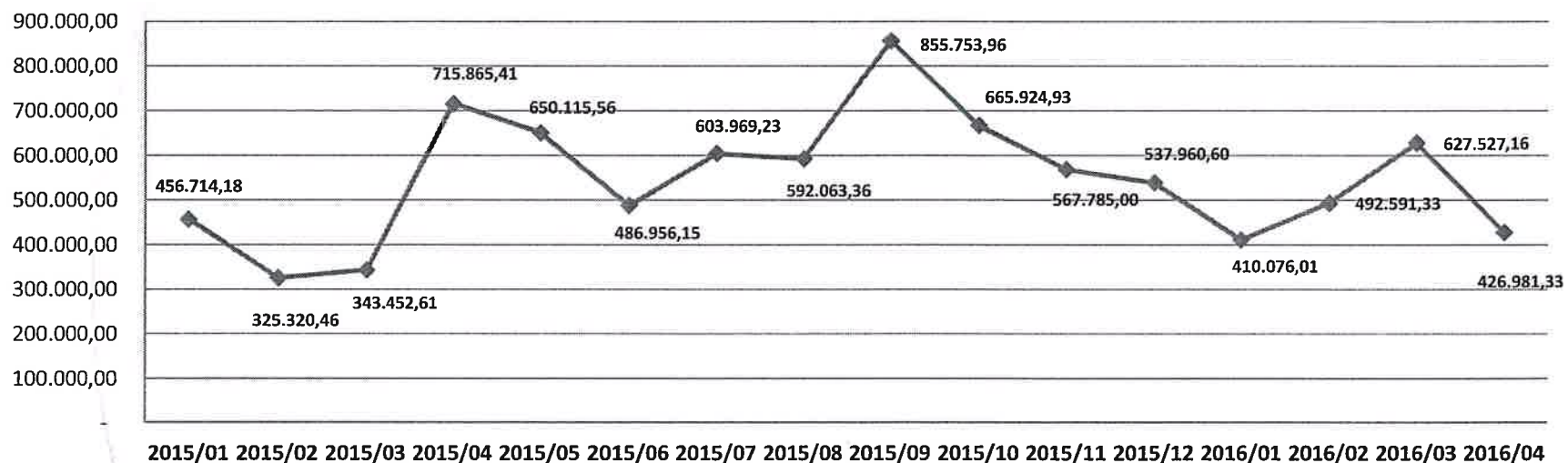
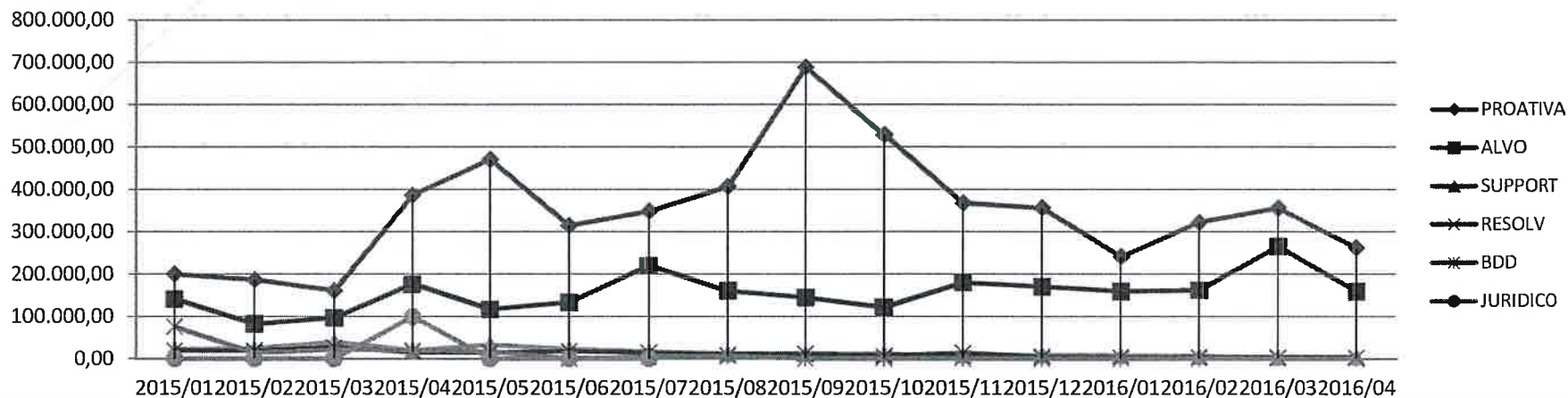


Analítico Recuperação de Cobrança



MESES	RECUPERAÇÃO ASSESSORIA		EX-FUNCIONÁRIO		CARTÃO		QUITAÇÃO		REC CONVÊNIO		TOTAL	
	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Valor	Quant.	Valor	
2014/11	97	61.794,80	16	11.513,32	-	-	-	-	-	-	113	73.324,12
2014/12	465	347.889,85	20	21.674,84	-	-	121	346.552,52	-	-	606	716.258,21
2015/01	507	456.714,18	21	46.210,60	-	-	117	259.116,72	-	-	645	762.179,50
2015/02	525	325.320,46	17	18.913,61	-	-	86	453.961,71	-	-	628	798.298,78
2015/03	680	343.452,61	21	34.348,30	-	-	119	370.065,85	-	-	820	748.006,76
2015/04	680	715.865,41	19	20.887,67	-	-	38	212.521,42	-	-	737	949.331,50
2015/05	629	650.115,56	14	13.451,61	-	-	36	481.894,72	6.311	928.671,00	679	2.074.133,69
2015/06	723	486.956,15	18	50.046,44	-	-	68	469.835,52	258	49.929,22	809	1.056.767,33
2015/07	847	603.969,23	22	12.010,28	-	-	53	211.078,29	3.197	402.075,21	922	1.229.133,01
2015/08	978	592.063,36	8	4.462,39	89	18.488,34	36	151.203,13	840	105.289,60	1.951	871.506,82
2015/09	964	855.753,96	11	5.809,79	132	31.115,51	26	237.701,17	80	10.968,70	1.213	1.141.349,13
2015/10	900	665.924,93	7	3.671,19	128	26.170,57	24	62.538,35	6.910	1.343.371,55	7.969	2.101.676,59
2015/11	983	567.785,00	6	3.247,48	119	27.429,35	28	77.376,20	5.086	1.067.259,93	6.222	1.743.097,96
2015/12	930	537.960,60	5	2.140,43	143	27.861,31	17	15.721,84	482	264.337,99	1.577	848.022,17
2016/01	861	410.076,01	1	560,20	123	27.020,42	21	128.935,32	839	154.460,60	1.845	721.052,55
2016/02	849	492.591,33	1	560,20	114	22.438,28	15	30.323,10	2.395	234.355,80	3.374	780.268,71
2016/03	840	627.527,16	1	12.586,59	108	23.954,33	53	273.186,18	11.147	1.241.446,02	12.149	2.178.700,28
2016/04	803	426.981,33	1	996,56	97	24.049,26	9	21.677,32	620	83.707,28	1.530	557.411,75
Total Geral	13.261	9.168.741,93	209	263.091,50	1.053	228.527,37	867	3.803.689,36	28.667	5.885.873,70	43.789	19.350.518,86

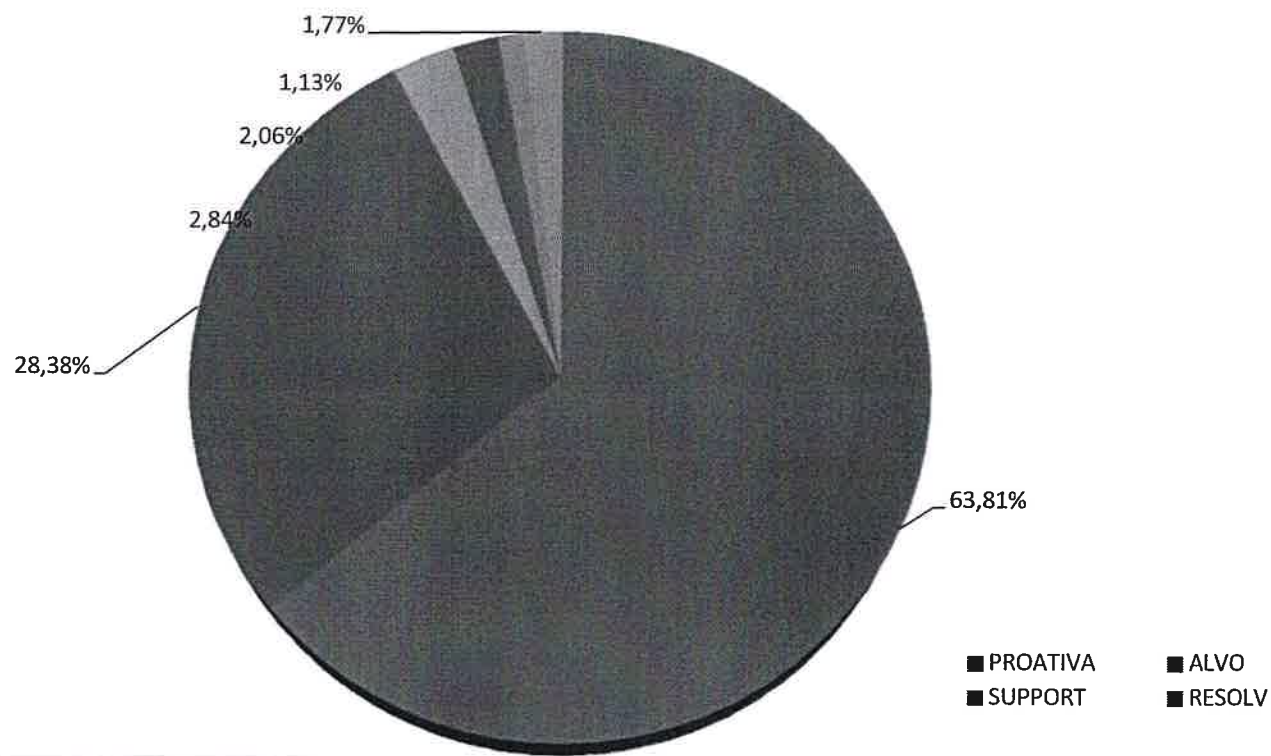
Performance Assessorias de Cobrança



Performance Assessorias de Cobrança



% Acumulado Últimos Meses



Analítico Recuperação de Cobrança

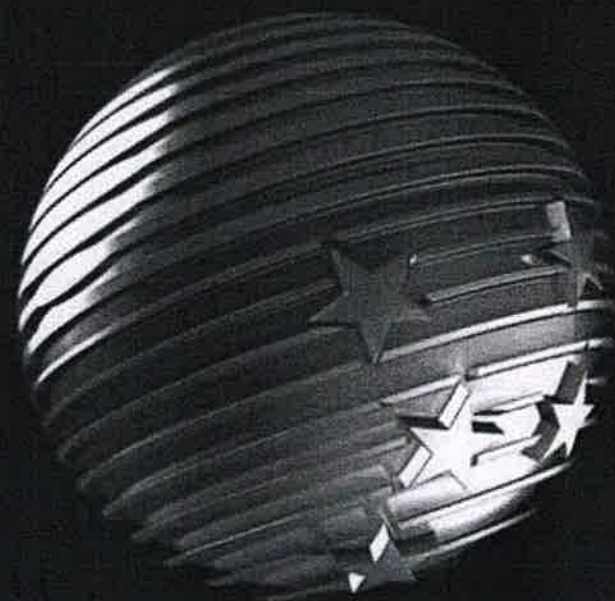


Assessorias	2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12	2016/01	2016/02	2016/03	2016/04	Total geral	%
PROATIVA	199.151,59	185.914,72	160.425,93	385.845,94	470.203,32	314.097,77	348.224,73	405.797,69	688.774,94	528.204,31	367.401,72	355.680,92	240.745,62	321.762,81	355.769,96	261.418,03	5.589.420,00	63,81%
ALVO	140.929,98	81.954,46	96.695,97	176.301,67	116.588,56	132.666,00	220.700,99	159.785,89	144.063,12	121.199,89	179.716,89	169.976,73	159.101,66	161.857,64	265.361,52	159.122,83	2.486.023,78	28,38%
SUPPORT	22.796,03	24.364,55	38.881,95	19.868,43	32.375,26	22.578,60	16.951,00	11.701,13	11.540,22	10.713,83	7.492,84	8.131,01	7.217,28	5.954,89	3.532,87	4.614,15	248.724,04	2,84%
RESOLV	18.890,13	19.255,60	26.430,81	15.307,21	14.262,04	17.613,78	14.159,39	9.244,85	11.375,68	5.806,90	13.173,55	4.171,94	3.011,45	3.015,99	2.862,81	1.826,32	180.408,45	2,06%
JURIDICO	-	-	-	99.079,86	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99.079,86	1,13%
BDD	74.948,47	13.831,13	21.017,95	19.462,30	16.686,38	-	3.923,12	5.533,80	-	-	-	-	-	-	-	-	155.401,15	1,77%
Total geral	456.714,18	325.320,46	343.452,61	715.865,41	650.115,56	486.950,15	603.969,23	592.063,36	855.753,96	665.924,93	567.785,00	537.960,60	410.078,01	492.591,33	627.527,18	426.981,33	8.759.057,28	100,00%



Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

**Concentração de
Cobrança por
Convênio**



50 Maiores Convênios de 365- Total Financeiro de R\$ 1.260.549.785,55

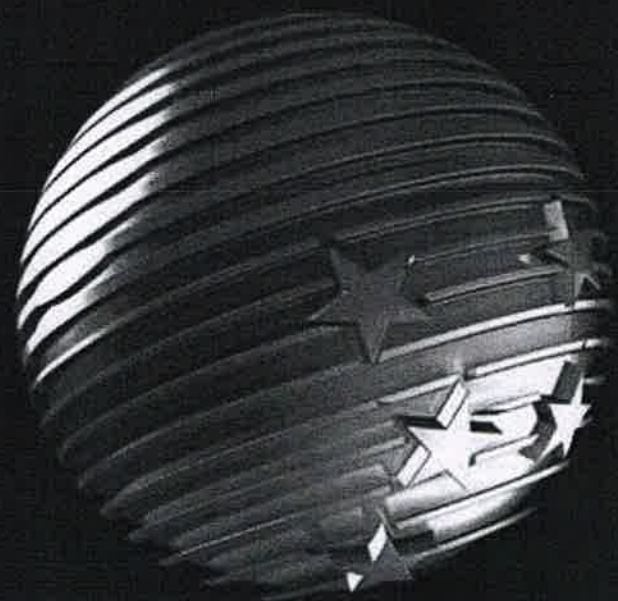


CONVENIO	TOTAL_GERAL	% GERAL
0016 - AMBRA	145.908.558,92	12,0930
0251 - INSS - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	128.803.731,23	10,6588
0160 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIAO - AM	65.524.113,62	5,4307
0296 - EXERCITO BRASILEIRO	55.450.064,93	4,5958
1286 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIAO - RO	54.996.782,09	4,5582
0253 - COMANDO DA AERONAUTICA	38.156.654,08	3,1625
0205 - GOVERNO DO ESTADO DA PARAIBA	35.189.834,81	2,9166
0413 - GOVERNO DO ESTADO DE GOIAS	30.318.664,94	2,5127
1311 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DA BAHIA	27.687.336,63	2,2948
0081 - SENADO FEDERAL	27.674.422,62	2,2937
1321 - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ACRE	26.666.392,95	2,2101
0053 - GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	21.577.353,41	1,7884
0199 - SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICA	20.043.074,26	1,6612
0198 - MINISTERIO PUBLICO FEDERAL	19.074.147,41	1,5809
1322 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO	18.719.022,68	1,5515
0271 - GOVERNO DO ESTADO DO AMAPA	17.181.639,39	1,4240
1304 - MINISTERIO DO PLANEJAMENTO ORCAMENTO E GESTAO - SIAPE	15.618.903,89	1,3111
0069 - GOVERNO DO ESTADO DE RONDONIA	15.592.283,67	1,2923
0105 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO DISTRITO FEDERAL	15.115.674,29	1,2528
0057 - GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE	15.008.551,85	1,2439
0258 - GOVERNO DO ESTADO DO ACRE	14.593.440,86	1,2095
0100 - GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO	14.100.482,04	1,1687
0234 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE RORAIMA	11.905.958,14	0,9868
0052 - PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO DE JANEIRO	11.876.784,11	0,9844
0243 - MARINHA DO BRASIL	11.738.679,12	0,9729
0106 - GOVERNO DO ESTADO DO MARANHAO	10.534.548,90	0,8731
0052 - PREFEITURA MUNICIPAL DE SAO PAULO	10.192.184,66	0,8447
0058 - GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL	10.007.376,72	0,8301
0119 - TRIBUNAL DE JUSTICA DA PARAIBA	8.460.964,53	0,7013
1410 - CAMARA MUNICIPAL DO RIO DE JANEIRO	8.222.474,06	0,6815
1362 - JUSTICA FEDERAL DA BAHIA	8.083.148,60	0,6699
0236 - ASSOCIACAO DOS SERVIDORES DO TRIBUNAL DE CONTAS DO RIO DE JANEIRO	8.072.428,47	0,6691
1462 - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RONDONIA	7.431.750,13	0,6160
0263 - CAMARA DOS DEPUTADOS	7.029.609,35	0,5826
0139 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO MATO GROSSO DO SUL	6.944.707,97	0,5758
0081 - TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIAO	6.821.458,63	0,5654
0117 - GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS	6.588.286,82	0,5460
0076 - TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL	6.347.999,94	0,5261
1263 - GOVERNO DO ESTADO DE RORAIMA	6.214.358,12	0,5151
0085 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIAO - PE	4.956.794,34	0,4108
1360 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIAO - RS	4.942.000,05	0,4096
1580 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO PARA	4.481.376,90	0,3714
0054 - GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO	4.314.483,00	0,3576
1411 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE ALAGOAS	4.241.221,72	0,3515
0209 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DE SANTA CATARINA	4.213.156,34	0,3492
0098 - GOVERNO DO ESTADO DO PARANA	4.179.844,20	0,3464
0155 - MINISTERIO PUBLICO DO DISTRITO FEDERAL	4.126.787,53	0,3420
0088 - GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA	4.123.208,03	0,3417
1268 - PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA	3.981.701,29	0,3300



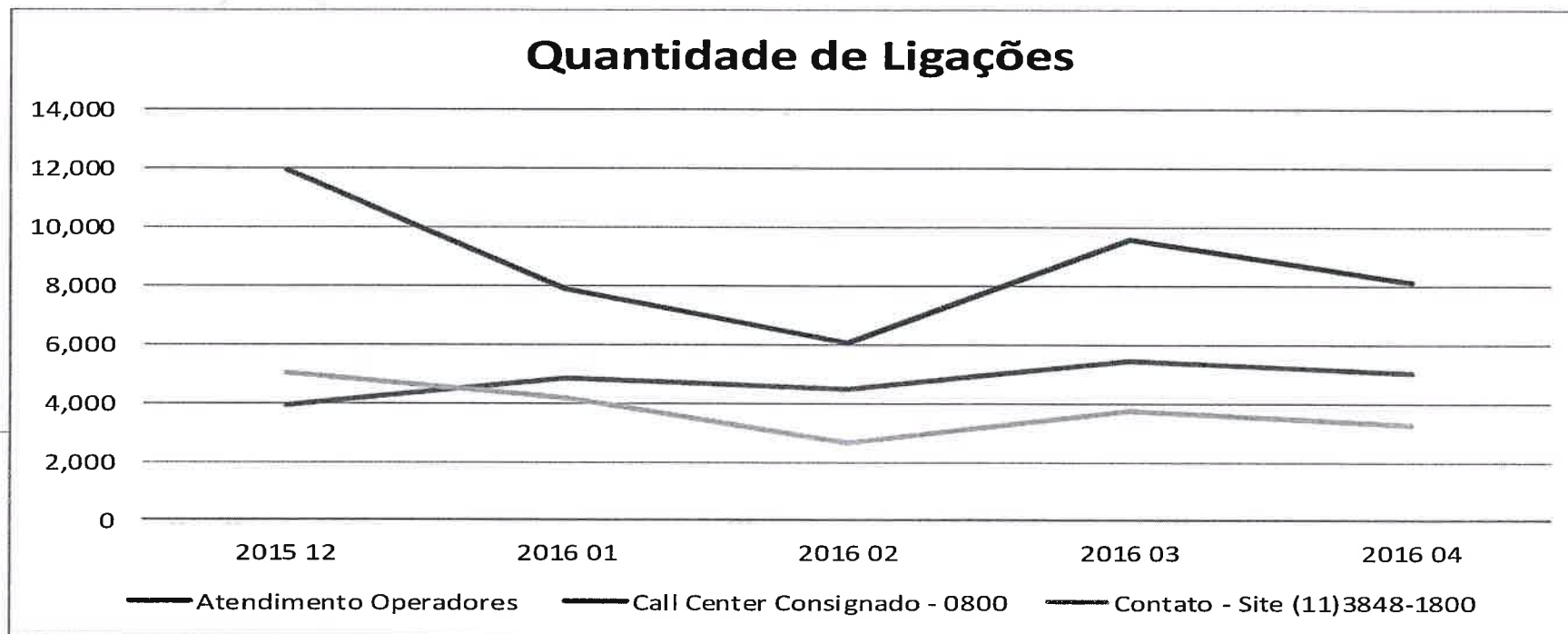
Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

**Performance Call
Center**





Call Center – Gerencial



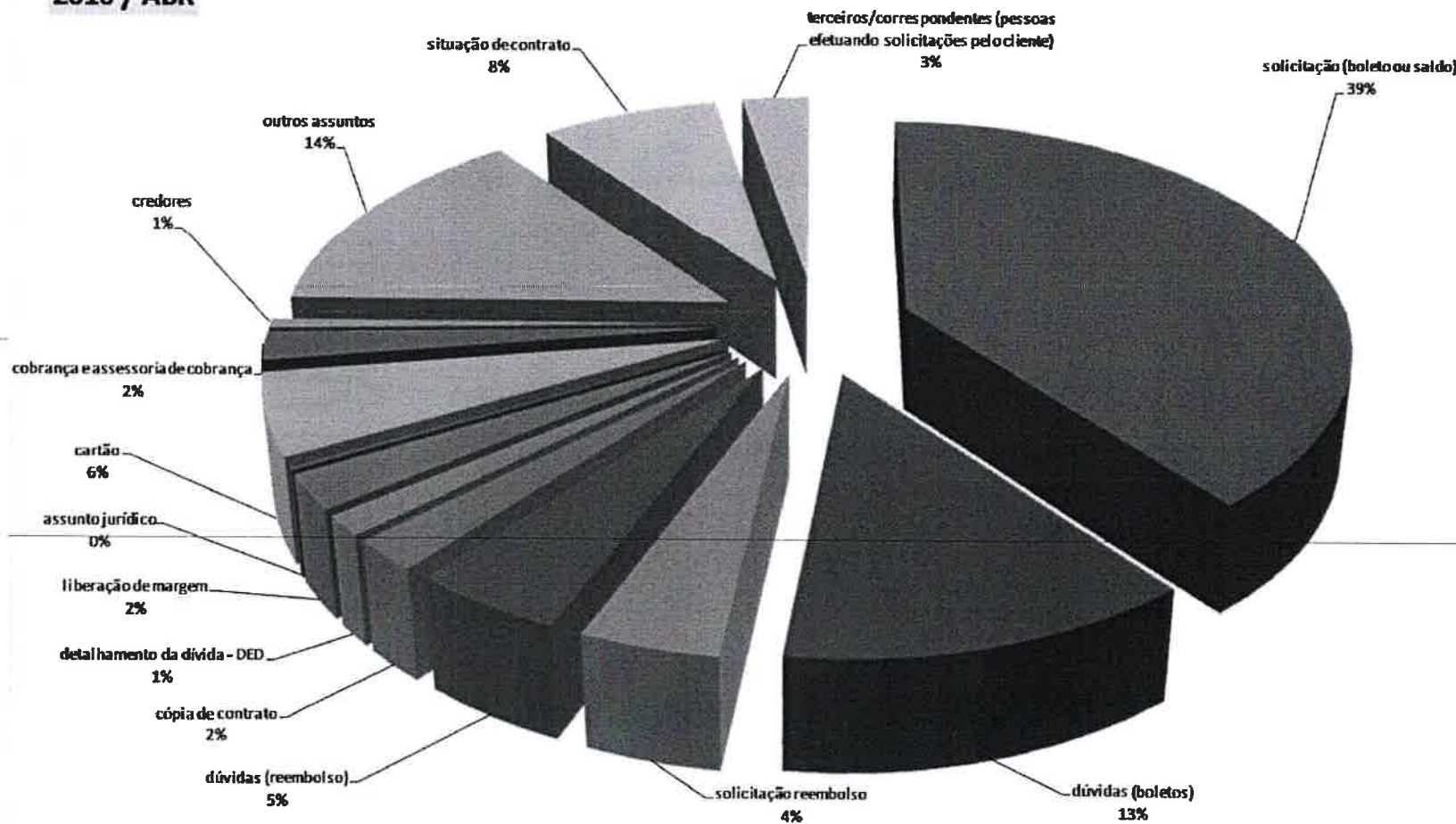
Importante :

- ✓ Os Atendimentos do Call Center são realizados de 2ª a 6ª feira das 10:00h às 16:00h – equipe de 6 atendentes
- ✓ No último mês mensurado, temos como tempo médio por atendimento 4:21 min
- ✓ As quantidades apresentadas para o 0800 e 3848-1800 correspondem a todas as ligações recebidas na Central Telefônica do banco, ou seja, englobam também as ligações recebidas fora de horário de atendimento do Call Center, ligações abandonadas (desistência) pelos clientes, ligações redirecionadas para outras áreas, etc.

Distribuição das ligações do Call Center por tipo de atendimento



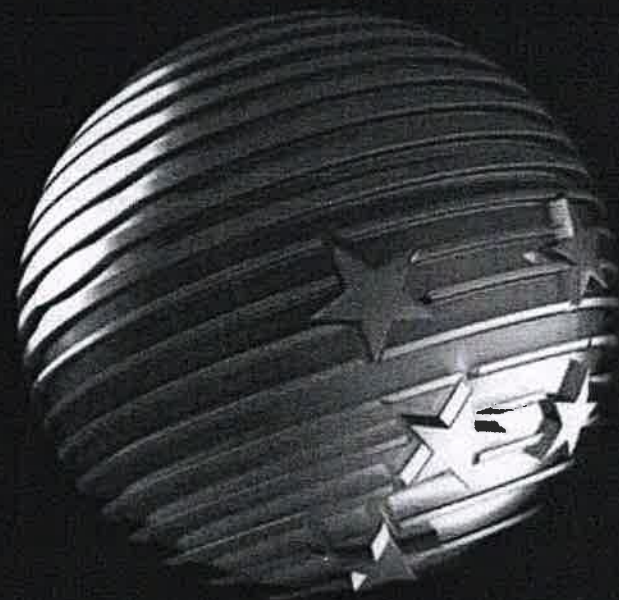
2016 / ABR





Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

**Proposta Migração
Operacional para o Rio
de Janeiro**



Migração das Atividades Operacionais para o Rio de Janeiro 01/06/16



- 1 – Transferir gestão das Senhas Másters dos Convênios para TI;
- 2 - Migrar a atividade de desaverbação por quitações para RJ;
- 3 – Contratar 3 colaboradores para atendimento 0800 no RJ, regime CLT, 6h. Revisão de alçadas para que atuem apenas como receptivo/informativo;
- 4 – Dispensar atendimento presencial em SP;
- 5 – Transferir o atendimento prestado por e-mail aos Convênios para RJ;
- 6 – Ativar “Siga-me” como solução provisória para direcionamento das chamadas do 0800;
- 7 – Dispensar os 11 colaboradores em SP.

Aspectos Positivos

- 1 – Mapeamento e controle dos acessos por TI elimina risco de uso indevido dos acessos por áreas operacionais;
- 2 – Atividade será absorvida por estrutura no RJ que já realiza desaverbações por outros motivos;
- 3/4/5 – Atividades serão reabsorvidas por área no RJ que executava esse trabalho antes da Liquidação e conhece o processo;
- 6 – A solução “Siga-me” é de fácil execução pela Embratel.

Aspectos Negativos

- 1 – Não identificados;
- 2 – Depende da transferência das Senhas Masters para TI;
- 3/4/5 – Controle de chamados e elaboração de saldos serão mantidos nos sistemas X-Gen e Agora, respectivamente;
- 6 – Siga-me pode gerar custo adicional na fatura do 0800. Será solicitada a transferência definitiva do 0800 via Embratel (prazo 40 du), ou utilização de outro(s) número(s), com o intuito de reduzir custos.

Migração das Atividades Operacionais para o Rio de Janeiro 01/06/16



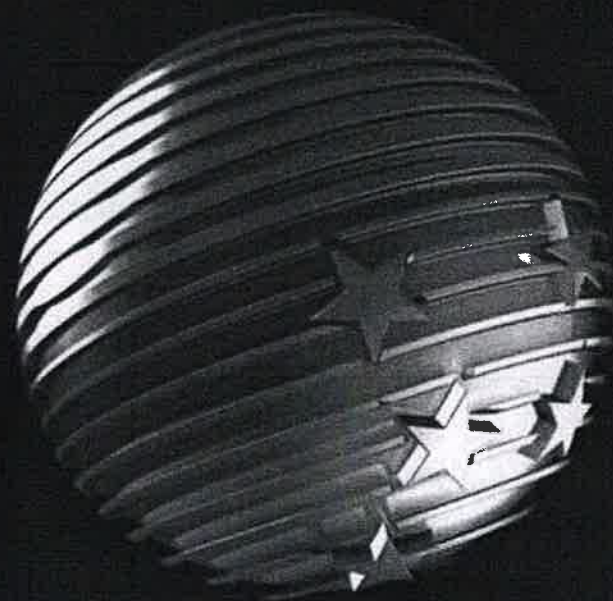
- 1 - Para o atendimento aos clientes, avaliar substituição dos sistemas X-Gen e Agora, limitados para controles e gera custo gera para a massa (Agora). Existem outros sistemas do Banco, como o Quitação e o Siscod, que suportavam essas atividades antes da Liquidação e são amparados/desenvolvidos por TI;
- 2 – Possibilidade de implementação de outras melhorias em todos os processos, de um modo geral.

Eficiência 13 posições Valor mensal	= R\$ 70.480,08
Valor total considerando sete últimos meses	= R\$ 493.360,56
Eficiência Total ano	= R\$ 493.360,56
Eficiência em 12 meses	= R\$ 845.760,96



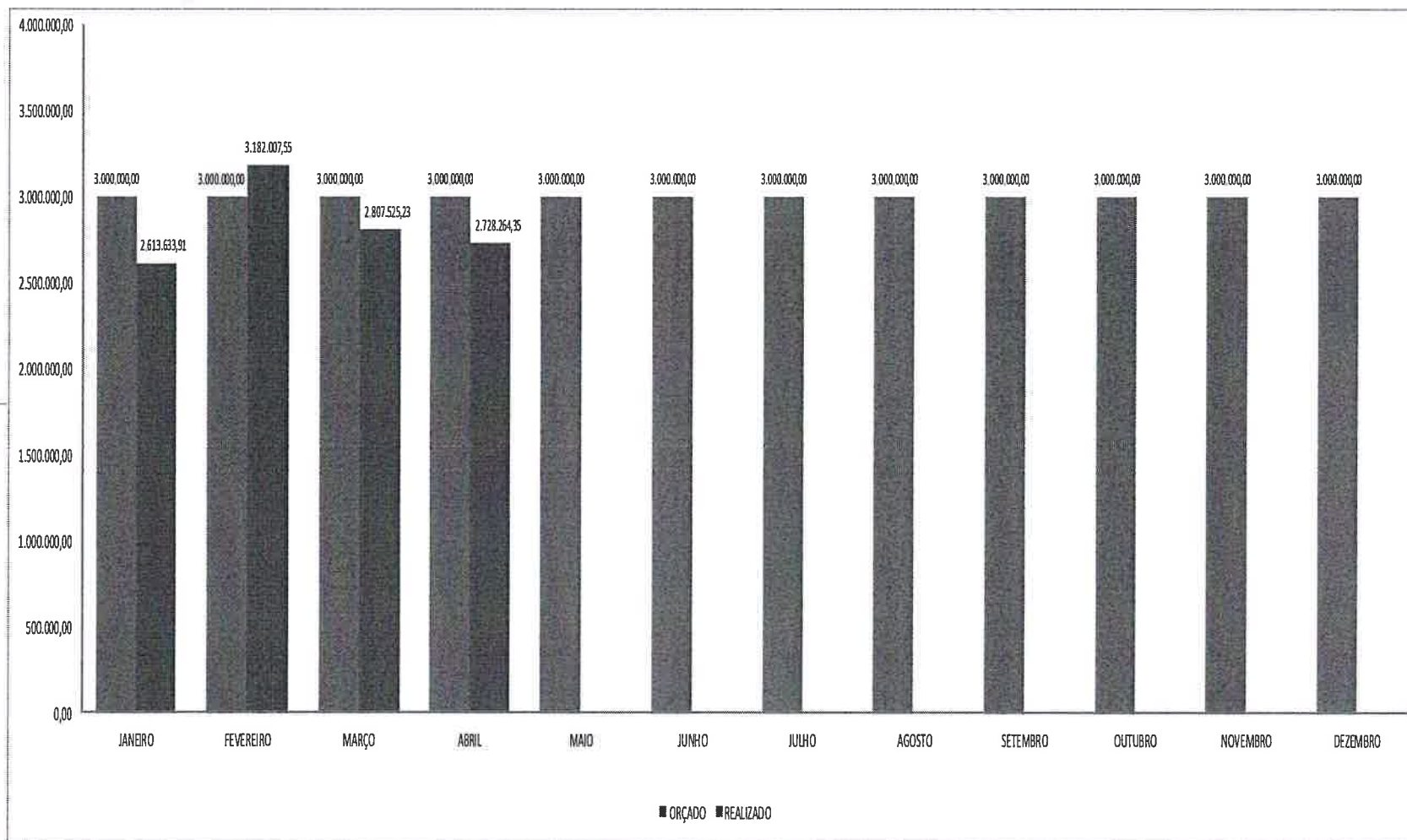
Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

**Planejamento
Orçamentário Exercício
2016**



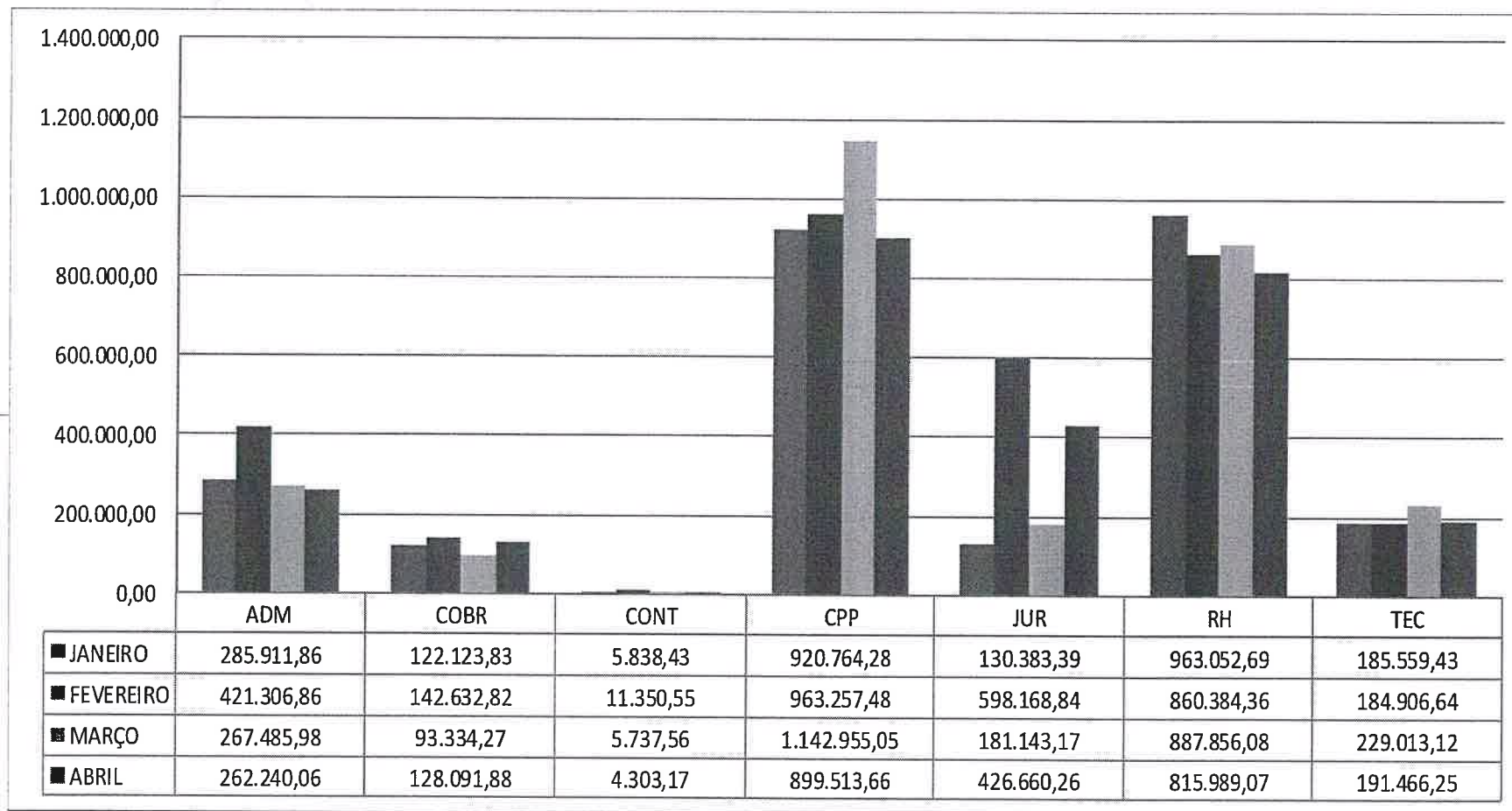


Planejamento Orçamentário - Anual





Analítico do Realizado até Abril/16

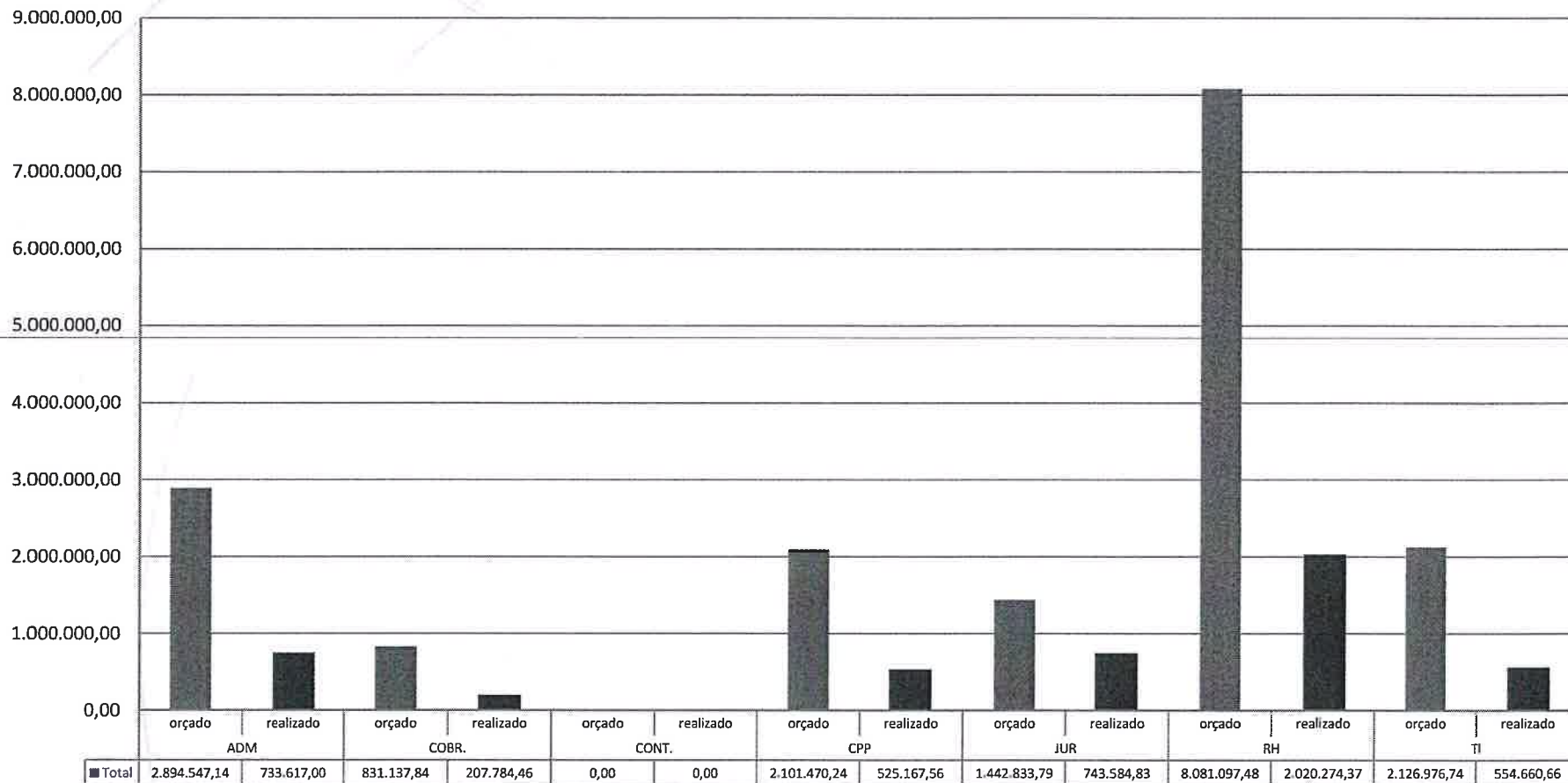


Obs.: No mês de fevereiro foram efetuados os pagamentos da área jurídica pendentes desde a decretação da falência.



Total Geral Analítico - Orçado x Realizado

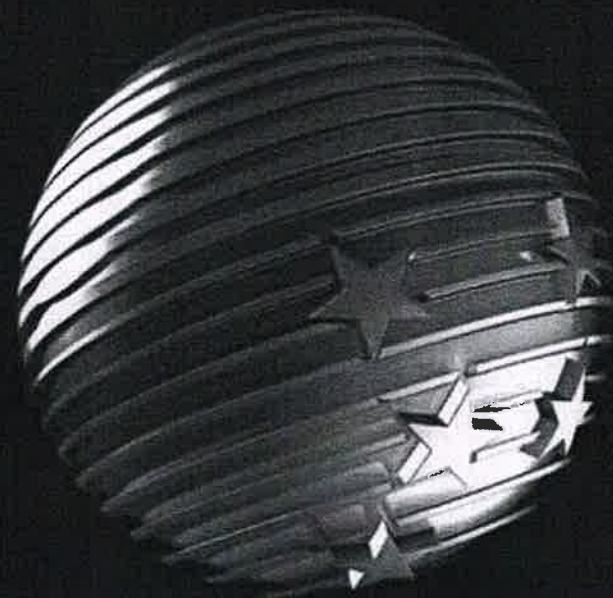
Orçado Anual x Realizado até Março/2016





Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

**Quadro de
Fornecedores**





Quadro de Fornecedores

ÁREA	FORNECEDOR	VIGÊNCIA	ÍNDICE REAJUSTE	VALOR	CONTRATO/PROPOSTA
ADM	ADP Brasil	Indeterminado		2.300,00	Não localizado
ADM	BMG 3º andar	Vencido	INPC	15.000,00	Necessita de aditivo-1 conj. devolvido
ADM	BMG 5º andar	Indeterminado	INPC	30.000,00	Contrato
ADM	Braslimpo Suprimentos	Indeterminado		2.400,00	Material limpeza , compras esporádicas
ADM	Chaveiro Itália	Indeterminado		230,00	Manutenção esporádicos
ADM	Condomínio F.A Oliveira	Indeterminado		342,34	Sem contrato
ADM	Diller	Indeterminado	IGPM	3.840,00	Contrato
ADM	Eletropaulo	Mensal		Mensal	Mensal
ADM	Epse	Indeterminado	IGPM	5.327,00	Contrato
ADM	Espacial Suprim.	Indeterminado		260,00	Material escritório, compras esporádicas
ADM	Hubert Condomínio	Indeterminado		16.203,03	Sem contrato
ADM	Impakto Suprimentos				Material limpeza , compras esporádicas
ADM	IPTU	Mensal		4.303,17	Mensal
ADM	Megavig				Encerrado contratando nova empresa
ADM	Nelson Willians - aluguel	Indeterminado	Conforme Clausula	56.000,00	Contrato
ADM	PPC Express-Motoboy	Indeterminado	Conforme Clausula	3.648,00	Contrato
ADM	Prado Chaves	Indeterminado		5.551,70	Sem contrato
ADM	SCM Correios	Indeterminado		260,00	Sem contrato
ADM	Serasa	Indeterminado			Sem contrato
ADM	SpeedPak	Indeterminado		270,00	Sem contrato
ADM	Temp System	Indeterminado	IGPM	535,00	Contrato
ADM	Thermoline	Indeterminado	INCC	530,00	Contrato
COBR	Alvo Cob.Recuperação	Indeterminado		29.209,41	Contrato
COBR	Grupo Suport Assessoria	Indeterminado		1.000,00	Contrato
COBR	Proativa	Indeterminado			Contrato
COBR	Phorthus Ass. Cobrança	Indeterminado			Contrato
CPP	Consignum	Indeterminado			Contrato
CPP	Ass.Bancos GO,TO,MA	Indeterminado		489,75	Contrato
CPP	Mota.Com Inf. E Sist.	Indeterminado		1.019,20	Contrato
CPP	Comtex	Indeterminado	IGP	31.042,37	Contrato
CPP	Fenixsoft	Indeterminado		20.746,92	Contrato
CPP	Facil Soluções Tecnóloga.	Indeterminado			Contrato
CPP	DB1 Informática	Indeterminado		389,47	Contrato
CPP	Sec.Assist.Social e Cidad.	Indeterminado			Sem contrato
CPP	Quantum Web Tecnóloga.	Indeterminado			Sem contrato
CPP	WMG Soluc. Tecnologia	Indeterminado			Sem contrato



Quadro de Fornecedores

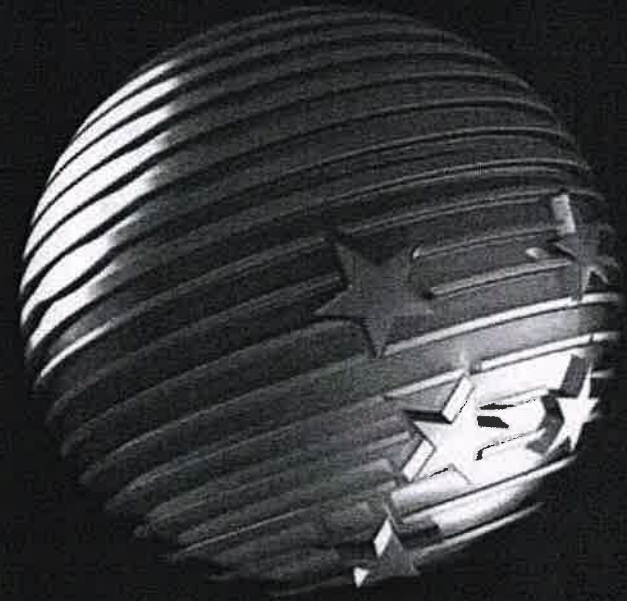
ÁREA	FORNECEDOR	VIGÊNCIA	ÍNDICE REAJUSTE	VALOR	CONTRATO/PROPOSTA
CPP	R2A Soluções Inteligentes	set/16		18.732,00	Contrato
CPP	Zetrasoft	Indeterminado			Contrato
JUR	Benício Adv.	Indeterminado			Contrato
JUR	Ferro, Castro Adv.	Indeterminado			Contrato
JUR	C Martins Adv	Indeterminado			Contrato
JUR	One Law Stpom Jurid.	Indeterminado			Contrato
JUR	Donatoni F. Adv.	Indeterminado			Contrato
JUR	Nelson Willians Adv.	Indeterminado			Contrato
JUR	Cartório 17º Ofício Notas	Indeterminado			Contrato
JUR	A & M Cal. Cobr. Judiciais	set/17	Índice sal.mínimo	900,00	Contrato
RH	Micelli SP Saúde	Indeterminado			Sem contrato
RH	Cia Brasileira Sol. Serviços	Indeterminado			Sem contrato
TI	Agora	Indeterminado	TR	12.000,00	Contrato
TI	Arboreum	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	Carlos Cinachi	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	Columbia	nov/16			Contrato
TI	Dinamo Serv. Infomática	Indeterminado	TR		contrato
TI	DPGC	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	Easy Voice	janeiro	IPC-FIPE		Contrato
TI	EMBRATEL	Mensal		Mensal	Não localizado
TI	Gray Matter	março	IGPM	4.500,00	Contrato
TI	GVT	Indeterminado	IST(Anatel) ou IGPM	16.535,02	Contrato
TI	H & G Informática	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	Humberto Arrais	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	Inovarcambio	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	ISJ	ago/16	IGPM		Contrato
TI	JL SERVIÇOS	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	Mandic	fev/17	IGPM	5.706,00	Contrato
TI	Marcos Kida	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	Matera Alocação	Indeterminado	IGPM	10.785,00	Contrato
TI	Matera Sistemas	Indeterminado	IGPM	63.400,00	Contrato
TI	Mundivox	Indeterminado	IGPM	7.850,00	Contrato
TI	R2 Serviços de Inf.	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	RTM	Indeterminado		3.521,42	Aditivo
TI	RVO Serviços de Inf.	Indeterminado	IGPM		Contrato
TI	Totvs Alocação	Indeterminado	IGPM	10.800,00	Contrato
TI	Totvs Sistemas	Indeterminado	IGPM	12.818,12	Contrato
TI	Web Business	Indeterminado		5.453,00	Contrato

Informações não localizadas



Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

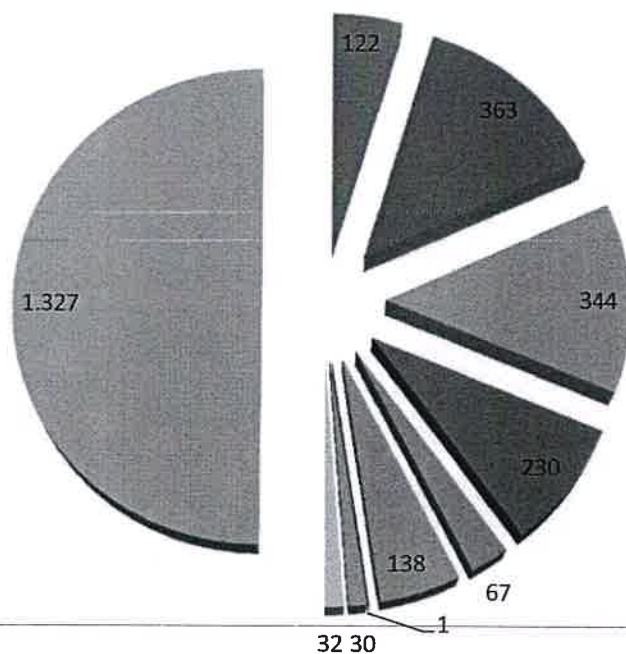
**Digitalização Legado
Task Force**



Digitalização Legado



Processo / Correspondências

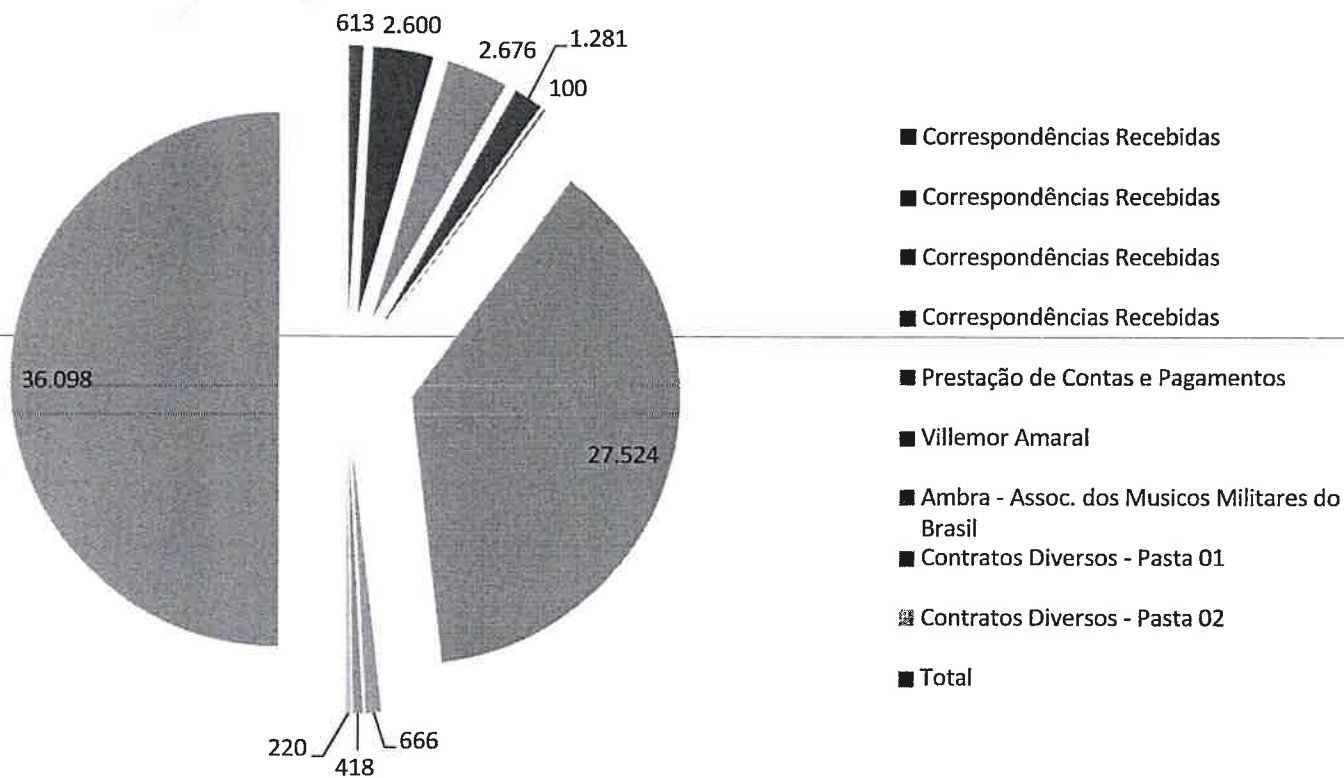


- 2012 Correspondências Recebidas
- 2013 Correspondências Recebidas
- 2014 Correspondências Recebidas
- 2015 Correspondências Recebidas
- 2013 / 2014 Prestação de Contas e Pagamentos
- 2005 a 2013 Villemor Amaral
- Varios Anos Ambra - Assoc. dos Musicos Militares do Brasil
- 2011 até 2014 Contratos Diversos - Pasta 01
- 2011 até 2014 Contratos Diversos - Pasta 02
- 2011 até 2014 Total



Digitalização Legado

Páginas Digitalizadas



Analítico Digitalização

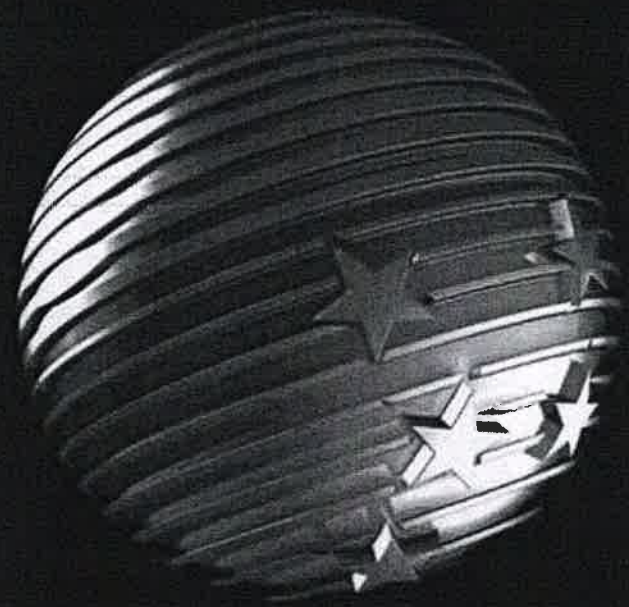


Ano	Descrição	Processo / Correspondências	Páginas Digitalizadas	Média
2012	Correspondências Recebidas	122	613	5,02
2013	Correspondências Recebidas	363	2.600	7,16
2014	Correspondências Recebidas	344	2.676	7,78
2015	Correspondências Recebidas	230	1.281	5,57
2013 / 2014	Prestação de Contas e Pagamentos	67	100	1,49
2005 a 2013	Villemor Amaral	138	27.524	199,45
Varios Anos	Ambra - Assoc. dos Musicos Militares do Brasil	1	666	666,00
2011 até 2014	Contratos Diversos - Pasta 01	30	418	13,93
2011 até 2014	Contratos Diversos - Pasta 02	32	220	6,88
	Total	1.327	36.098	27,20



Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

Eficiências Alcançadas



Eficiências Alcançadas

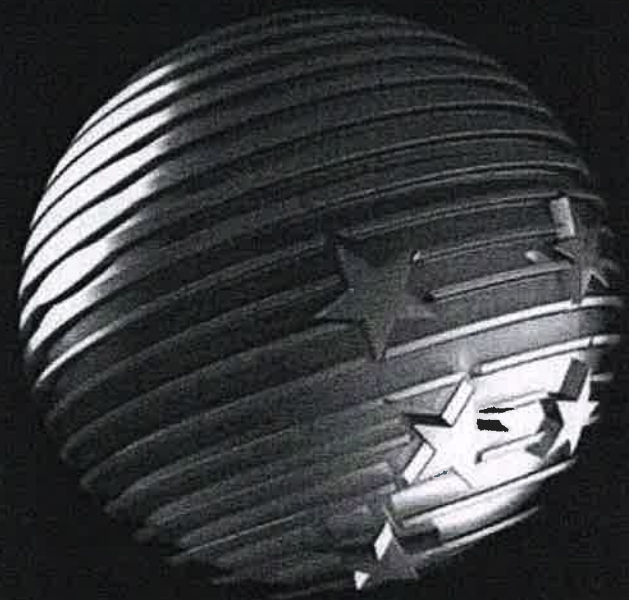


Linhas Orçamentárias	Ação	Valor mensal	Nova proposta	Economia 04/16	Economia 05/16	Economia 06/16	Economia 07/16	Economia 08/16	Economia 09/16	Economia 10/16	Economia 11/16	Economia 12/16	Economia Total Ano
Linha Recursos Humanos	Recisão contrato de 07 colaboradores (Arec e Adjud)	66.350,00	0,00	66.350,00	66.350,00	66.350,00	66.350,00	66.350,00	66.350,00	66.350,00	66.350,00	66.350,00	597.150,00
Linha Recursos Humanos	Recisão contrato de 02 colaboradores	25.500,00	0,00	0,00	0,00	16.000,00	16.000,00	25.500,00	25.500,00	25.500,00	25.500,00	25.500,00	159.500,00
Linha Recursos Humanos	Recisão contrato de 13 colaboradores por conta da migração do back office para o Rio de Janeiro	70.480,08	0,00	0,00	0,00	70.480,08	70.480,08	70.480,08	70.480,08	70.480,08	70.480,08	70.480,08	493.360,56
Linha Administrativa	Entrega bloco A 3 Andar (aluguel e condomínio)	20.401,00	0,00	20.401,00	20.401,00	20.401,00	20.401,00	20.401,00	20.401,00	20.401,00	20.401,00	20.401,00	183.609,00
Linha Administrativa	Troca empresa de segurança	28.500,00	17.500,00	0	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	88.000,00
Linha Administrativa	Renegociação contrato manutenção com empresa de eletricidade	1.260,00	480,00	0	780,00	780,00	780,00	780,00	780,00	780,00	780,00	780,00	6.240,00
Linha Administrativa	Troca empresa de limpeza e copa	7.550,00	5.000,00	0	0	2.550,00	2.550,00	2.550,00	2.550,00	2.550,00	2.550,00	2.550,00	17.850,00
Linha Tecnologia	Prestadores de Serviços Internos	137.532,63	126.012,15	11.520,48	11.520,48	11.520,48	11.520,48	11.520,48	11.520,48	11.520,48	11.520,48	11.520,48	103.684,32
Linha Tecnologia	Renegociação contrato de Tecnologia Empresa Mandic	5.708,99	4.832,83	0,00	0,00	874,16	874,16	874,16	874,16	874,16	874,16	874,16	6.119,12
Linha Tecnologia	Operador logístico Iron Mountain, encerramos envio de Cds para arquivo, as gravações serão armazenadas no sistema Mandic	2.500,00	0,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	22.500,00
Linha Tecnologia	Redução de 20 licenças de 50 do sistema Agora por não necessidade de utilização	12.000,00	7.200,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	43.200,00
Linha Tecnologia	Renegociação com fornecedor Sistema Matera, combs de sistemas inativos	76.505,50	63.400,00	13.105,50	13.105,50	13.105,50	13.105,50	13.105,50	13.105,50	13.105,50	13.105,50	13.105,50	117.949,50
Linha Tecnologia	Redução de 7 licenças de 37 do sistema Xgen por não necessidade de utilização	6.450,00	5.900,00	1.150,00	1.150,00	1.150,00	1.150,00	1.150,00	1.150,00	1.150,00	1.150,00	1.150,00	10.350,00
Linha Tecnologia	Recisão de contrato com prestador de serviço - Totvs - YMF	2.327,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.327,12	2.327,12	2.327,12	2.327,12	2.327,12	11.635,60
Linha Tecnologia	Redução na quantidade de horas de 02 Prestadores de Serviços internos	21.908,00	16.000,00	5.908,00	5.908,00	5.908,00	5.908,00	5.908,00	5.908,00	5.908,00	5.908,00	5.908,00	53.172,00
Total Geral		484.971,32	245.724,98	125.734,98	137.514,98	227.419,22	227.419,22	239.246,34	239.246,34	239.246,34	239.246,34	239.246,34	1.914.320,10



Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

Ações em Andamento



Ações em Andamento no Operacional



1. Revisão do Quadro de Fornecedores (Redução de Valores, Clausulas, Resgate de Copias de Contratos , Possíveis Troca de Fornecedores
2. Revisão dos Convênios (Clausulas Contratuais e Vencimentos)
3. Aprovação Contratação Duas Consultorias de Cobrança
4. Aprovação Contratação Empresa de Auditoria
5. Alteração do Contrato de Trabalho dos Colaboradores para Regime CLT
6. Migração Atividade Operacional para o Rio de Janeiro
7. Transferência das Senhas Masters para Controle e Adequação de Perfil para Gestão de TI
8. Elaboração e Validação do Procedimento Operacional Padrão

9. Continuidade do Processo de Governança (Melhoria em Processos, Redução de Custo, Reorganização das Atividades , Visão de Riscos.)
10. Troca de Leiloeiros
11. Renegociação Valores com Processadoras se CPP
12. Organização das Obrigações Contábeis

Ações em Andamento no Dejur



Iniciamos o projeto de internalização das ações judiciais em Estados que possuem o procedimento eletrônico (E-SAJ, PROJUDI e PJE), os demais Estados continuamos a enviar aos escritórios contratados;

Nas ações de Juizados Especiais Cíveis (JEC) recebemos neste mês aproximadamente 100 (cem) novos processos. Estamos protocolando petições informando ser a Massa Falida parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação, requerendo desta forma, a extinção do feito. Temos uma eficiência de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por processo;

SISTEMAS UTILIZADOS	PJE, PROJUDI E-SAJ
QUANTIDADE DE AÇÕES (estimativa até o final do mês) - Internos	55 processos
ECONOMIA TOTAL (R\$ 500,00)	R\$ 27.500,00
PROTOCOLADOS	22 processos
ECONOMIA PARCIAL (R\$ 500,00)	R\$ 11.000,00
TOTAL ESTADOS (AM,RO,MS,BA,MA,RJ,PE,RN,SP,PB,GO,RJ,PA,PB)	14 estados

As ações monitorias estão sendo propostas objetivando uma eficiência de 8% (oito por cento) sobre o valor da dívida distribuído da seguinte forma: 1% na distribuição, 1% nos embargos/sentença e 6% sobre o valor recuperado.

SISTEMAS UTILIZADOS	PJE, PROJUDI E-SAJ
QUANTIDADE DE AÇÕES (estimativa até o final do mês) – Internos – COBRANÇA CONSIGNADOS	30 processos
ECONOMIA TOTAL - 8% VALOR DA DÍVIDA	R\$ 250.000,00
DISTRIBUIDOS	09 processos
ECONOMIA PARCIAL– 1% VALOR DÍVIDA	R\$ 23.450,72
ESTADOS – TODOS EXCETO TO/SE/RR/PI/AP/GO	20 estados

Ações em Andamento no Dejur



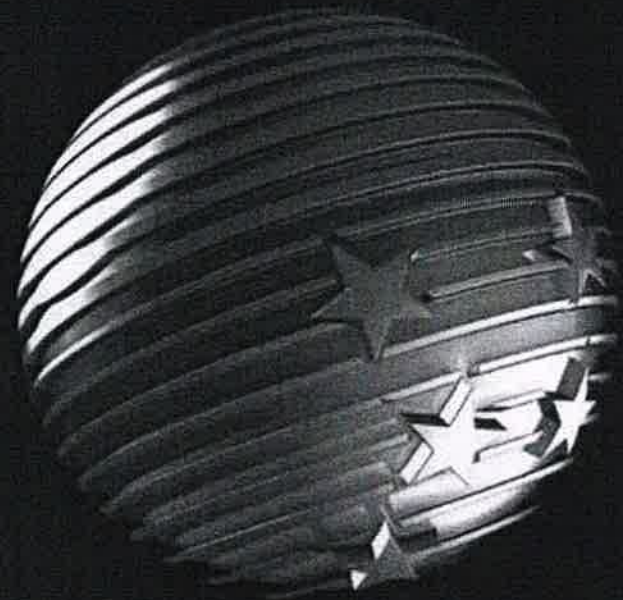
Demandas recebidas oriundas do PROCON, as quais são respondidas diariamente por e.mail ou através de carta. Temos uma eficiência de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) por Ofício/e.mail.

SISTEMAS UTILIZADOS	FÍSICO E E.MAIL
QUANTIDADE DE AÇÕES (estimativa até o final do mês) – Internos - PROCON	20 processos
ECONOMIA TOTAL (R\$ 450,00)	R\$ 9.000,00
RESPONDIDOS	09 processos
ECONOMIA PARCIAL (R\$ 450,00)	R\$ 4.050,00
ESTADOS – TODOS	27 estados



Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

**Prospecto Novas Consultorias de
Cobrança**





**Banco
Cruzeiro
do Sul**



www.grupoaval.com.br



Atuação

- ✓ **Importação do mailing em nosso sistema de cobrança;**
- ✓ **Atuamos com 3 empresas de enriquecimentos de dados como telefones, endereços e e-mail (inclusive Serasa);**
- ✓ **Efetivamos higienização de dados através de canais de URA para confirmação dos telefones;**
- ✓ **A base de cobrança é segmentada em campanhas com priorização de acordo com ticket médio, atraso, regiões, etc;**
- ✓ **Submetemos o mailing ao discador Altitude onde acompanhamos em *real time* o desempenho da operação;**
- ✓ **Geramos e disponibilizamos diversos relatórios de acompanhamento e desempenho da operação;**





Atuação

- ✓ **Atuamos com PA's de 12 horas, com equipe de cobrança em 2 turnos de 6 horas, de segunda a sextas feiras das 8h as 20h e aos sábados das 8h às 14h;**
- ✓ **Equipe contratada em regime de CLT, com benefício de seguro saúde e política de variável de acordo com a performance;**
- ✓ **Trabalhamos com campanhas motivacionais;**
- ✓ **Equipe de *backoffice* dedicada às operações;**
- ✓ **Equipe de Planejamento, Control Desk e MIS para apoio às operações;**
- ✓ **Atendimento via Watshap e 3003 com custo ligação local para devedor;**
- ✓ **Estratégia de cobrança via Boletagem por e-mail e correio;**





ESTRUTURA

- **701 funcionários;**
- **Matriz em São Paulo – sede própria;**
- **Call Center com 270 PA's em São Paulo/SP;**
- **Call Center com 183 PA's em Araçatuba/SP;**
- **PA's de acordo com NR17 do Ministério do Trabalho;**
- **Gerador de energia no Call Center Araçatuba - contingência elétrica;**





TECNOLOGIA

- **Sistema próprio desenvolvido em Visual Basic 6.0 e Visual Basic.NET, utilizando Banco de Dados SQL Server;**
- **Servidores com alta capacidade de processamento e armazenamento - Dell Blade's M1000e e Storage's SC 4020;**
- **Softwares modernos e atualizados, mantendo detalhado controle e gestão das operações de cobrança;**
- **Aquisição de licenças próprias e parceria com Altitude na aplicação preditiva de todas as nossas operações de cobrança, bem como utilização da ferramenta receptiva.**





SISTEMA E OPERAÇÃO

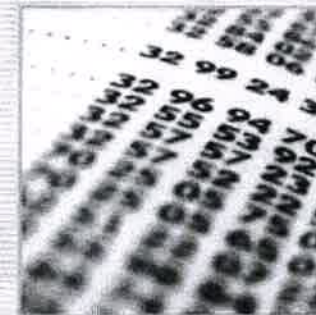
- A distribuição de contratos para cobrança segue estratégias que podem ser definidas por nossos clientes ou através de dinâmica interna;
- As ligações são realizadas através do discador Altitude e 100% gravadas, sendo controladas através de tela de monitoramento;
- O sistema permite a emissão de notificações e outras correspondências de cobrança;
- Como ferramenta de comunicação com os devedores e reforço de cobrança utilizamos envio de SMS, e-mail, Watshap e Web service;
- Os boletos são enviados automaticamente pelo sistema através de servidores próprios;





EQUIP

- Todos os colaboradores gozam dos benefícios previstos na legislação trabalhista vigente (CLT);
- Todos possuem plano de saúde e seguro de vida;
- PLR garantida em Acordo Coletivo de Trabalho;
- Remuneração variável atrelada aos resultados da carteira;
- Atuação da equipe de Cobrança em 2 turnos de 6 horas (Segunda a sexta das 8:00 às 14:00h/14:00 às 20:00h e aos sábados das 08:00 às 14:00h) de acordo com a NR17 do Ministério do Trabalho;
- Treinamento e capacitação realizada periodicamente através de equipe própria.





Banco
Cruzeiro
do Sul

TOLEDO PIZA

ADVOGADOS

www.toledopizaadvogados.com.br

TOLEDO PIZA

ADVOGADOS

ESTRUTURA

- **1.155 funcionários**
- **Matriz situa-se em São Paulo;**
- **15 Filiais situadas em 12 Estados;**
- **Call Center com 224 PA's em Araçatuba/SP;**
- **Call Center com 98 PA's em São José Rio Preto/SP;**
- **Call Center com 60 PA's em Campinas/SP;**
- **Call Center com 50 PA's em Cascavel/PR;**



TOLEDO PIZA

ADVOGADOS

Filiais:

**Bahia
Salvador**

**Ceará
Fortaleza**

**Espírito Santo
Vitória**

**Maranhão
São Luis**

**Minas Gerais
Belo Horizonte**

**Paraíba
João Pessoa**

**Paraná
Cascavel
Curitiba**

**Pernambuco
Recife**

**Piauí
Teresina**

**Rio de Janeiro
Rio de Janeiro**

**Santa Catarina
Florianópolis**

São Paulo

**Araçatuba
Campinas
São José do Rio Preto**





- O objetivo desta apresentação é demonstrar a forma de nossa atuação no seguimento de cobrança de ativos, em especial, com a estratégia desenvolvida para recuperação dos créditos consignados da massa falida do BANCO CRUZEIRO DO SUL.
-
- Todas as sugestões aqui oferecidas, são baseadas na prática do mercado atual, algumas já realizadas por outras instituições financeiras, outras pela sensibilidade no trato diário com carteira e produtos semelhantes.
- Acreditamos que com a adoção destas medidas, o número de recebimento de contratos vencidos tende a aumentar, gerando recursos para a administração da massa falida.

Sediada na Cidade de São Paulo – Bairro do Tatuapé

Prédio exclusivo com três pavimentos

Amplas e modernas instalações

Salas de reunião, treinamento e descompressão

Sala privativa para atendimento do cliente

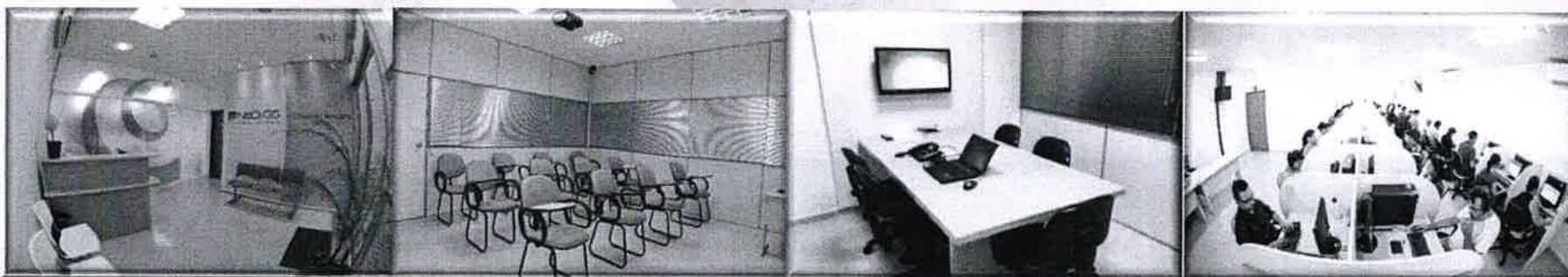
Estacionamento próprio

Acessibilidade

Atuação em território nacional (afiliados)

Plano de contingência de todos os departamentos

Escalabilidade a curto prazo





Sistema de Cobrança e Atendimento, baseado em workflows e BPM amplamente customizáveis



Back-up diário em servidores externos;

Ambiente de Rede certificado;

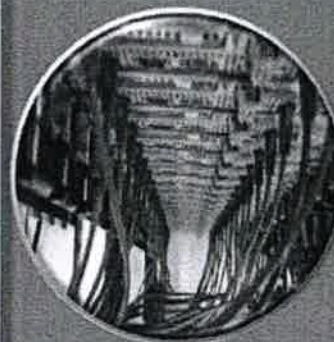
No-breaks em todos os servidores;



Equipe de desenvolvimento;

DBA dedicado e analista de segurança de rede;

Firewall;



Sistema de pesquisa para localização de pessoas e bens;

Banco de Dados Oracle/SQL;



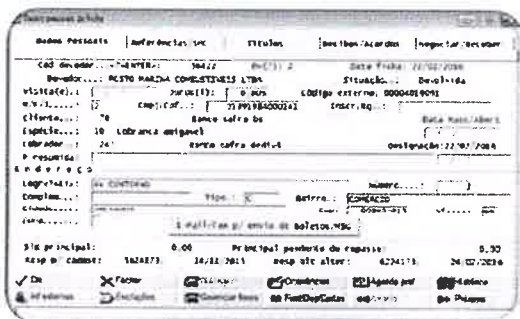
Ligações gravadas e monitoradas;

Discador automático para agilidade da cobrança;

Multicanalidade de atendimento - SMS, e-mail, Whatsapp e internet;

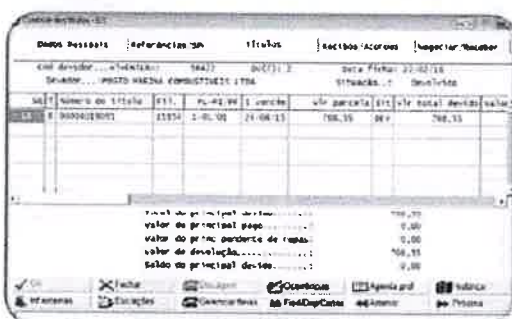


NOSSO SISTEMA



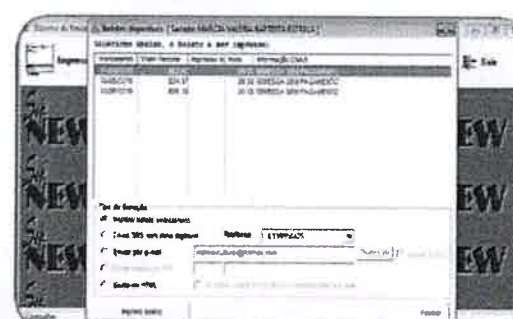
AMBIENTE DE DADOS CADASTRAIS

Facilita o operador de cobrança no acesso das informações do devedor



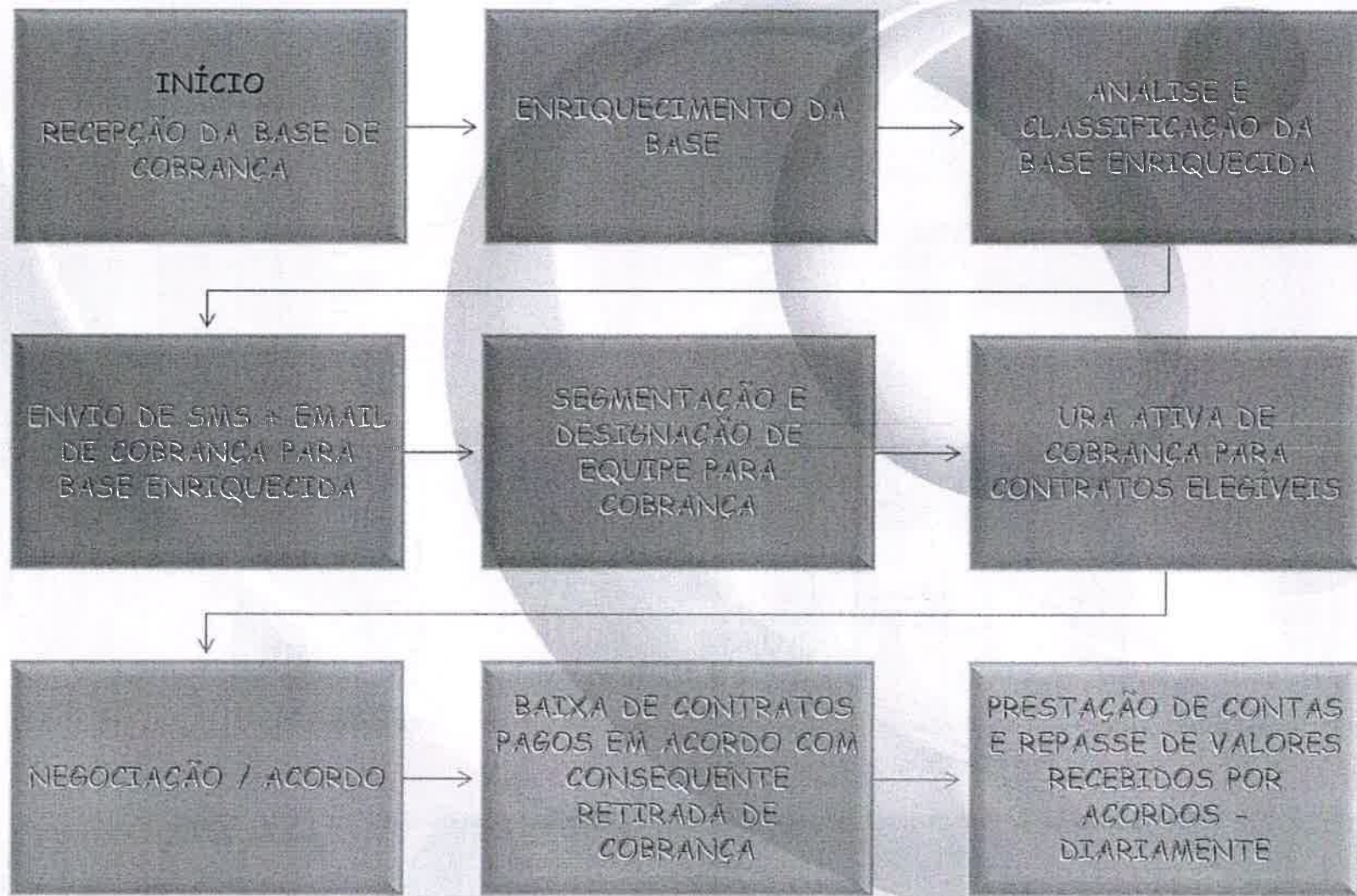
AMBIENTE DE CALCULO

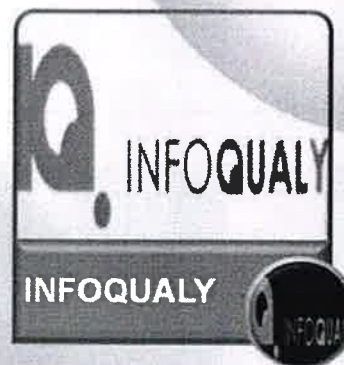
Desenvolvido para facilitar a negociação entre operador e devedor



AMBIENTE DE BOLETOS

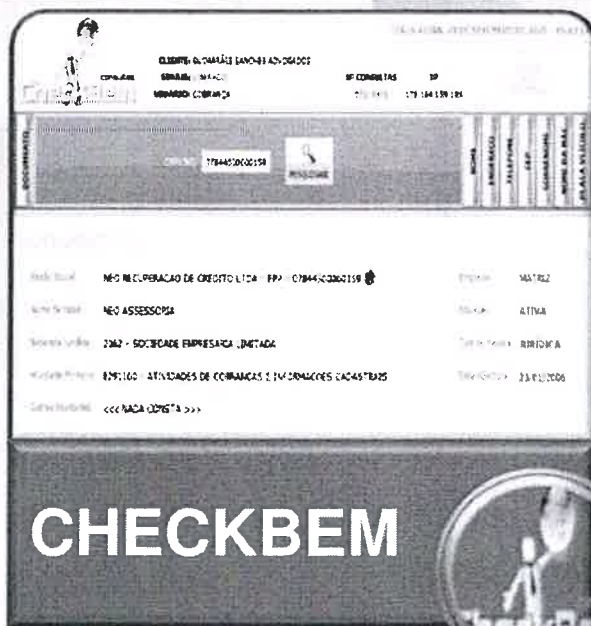
Após composição realizada com o devedor, gera-se boleto para pagamento nos moldes do acordo realizado



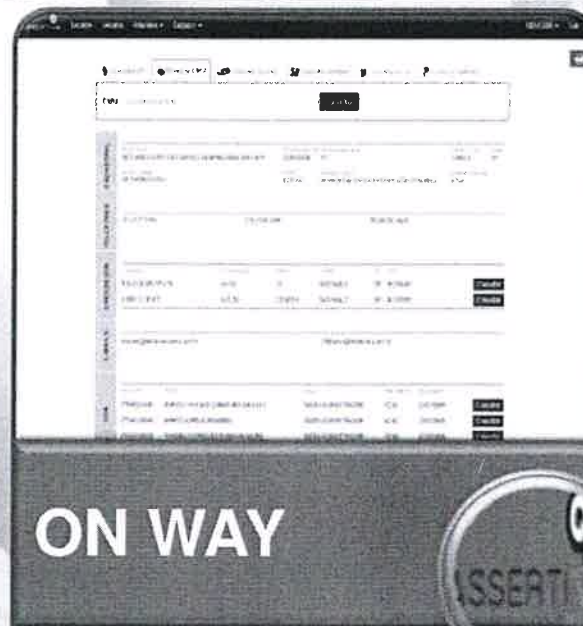


Trabalhamos
com as principais
empresas de enriquecimento e
higienização de base em massa
existente no mercado

Além dos sistemas de enriquecimento de base em massa, possuímos também, ferramentas para pesquisa individual dos devedores, o que nos possibilita de forma muito mais eficaz, a localização de seus clientes

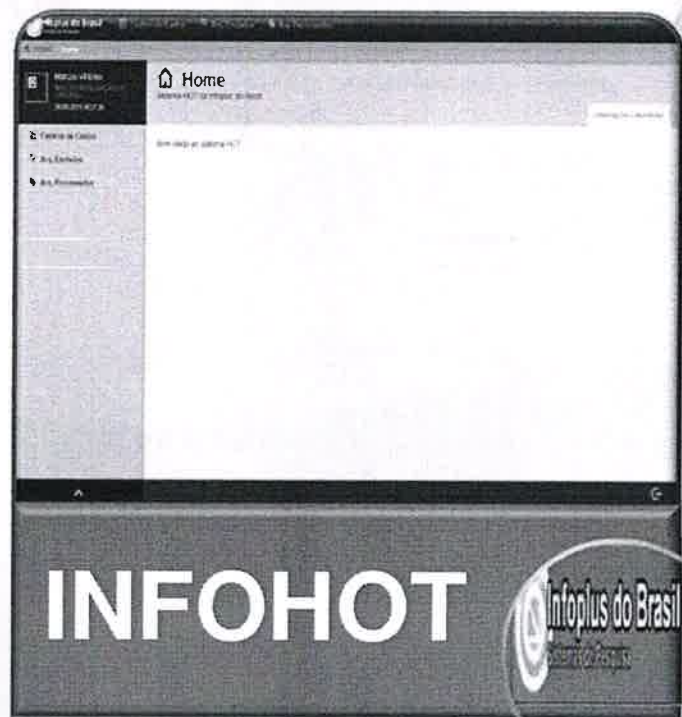


CHECKBEM



ON WAY



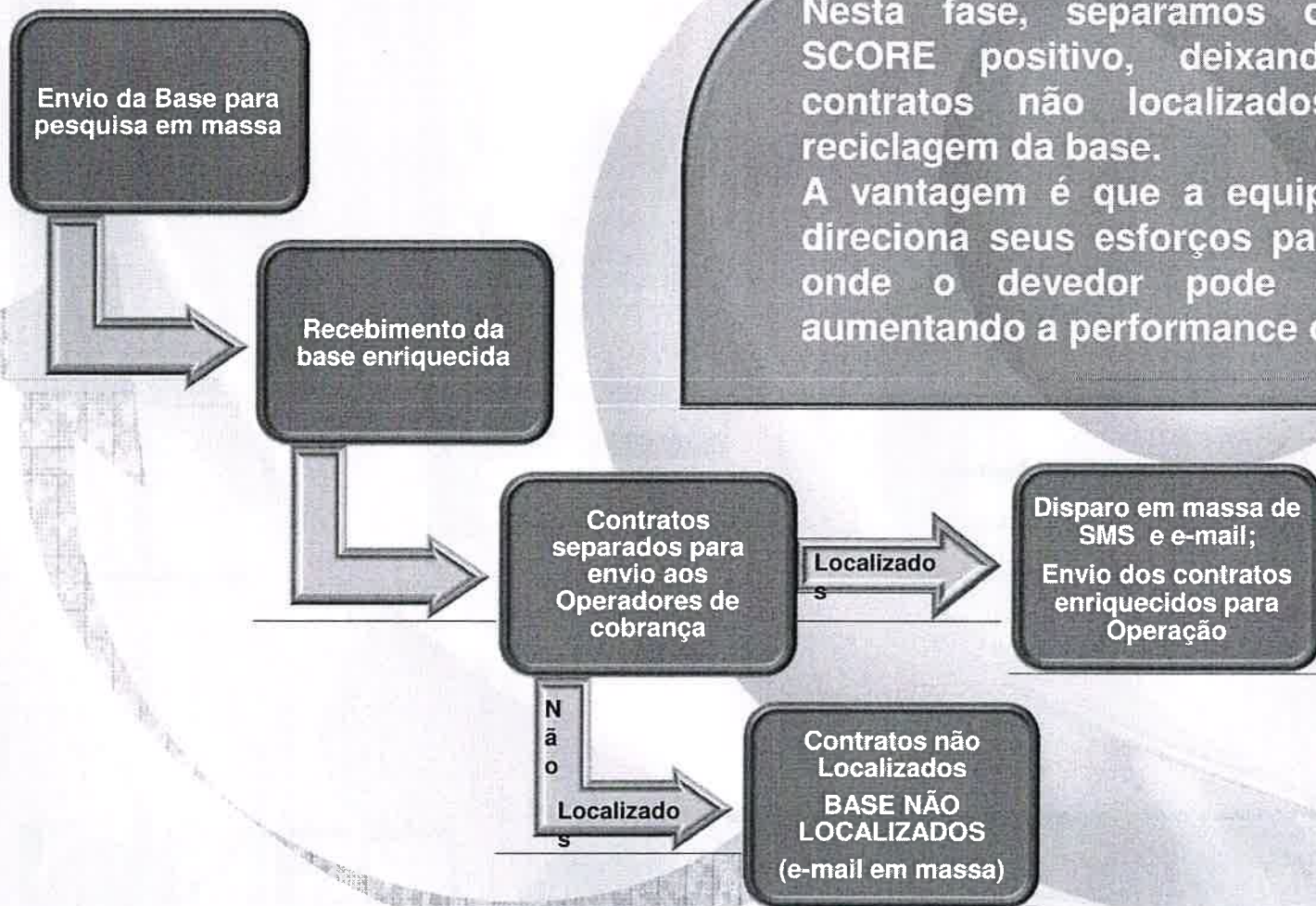


Não obstante todas as ferramentas que já possuímos, sempre buscamos melhora em nossa tecnologia, o que nos possibilita aprimorar ainda mais a forma de higienizar bases em massa.

O nosso mais novo sistema de localização, nos permite realizar a pesquisa dos devedores juntamente com a informação sobre o status do telefone localizado, com uma base de dados mais recente.

Este novo processo, agiliza o contato com o devedor, pois antes mesmo de disponibilizar o contrato para os operadores de cobrança, o próprio sistema separa os casos e os classifica como HOT, excluindo os contatos inativos da base de cobrança.

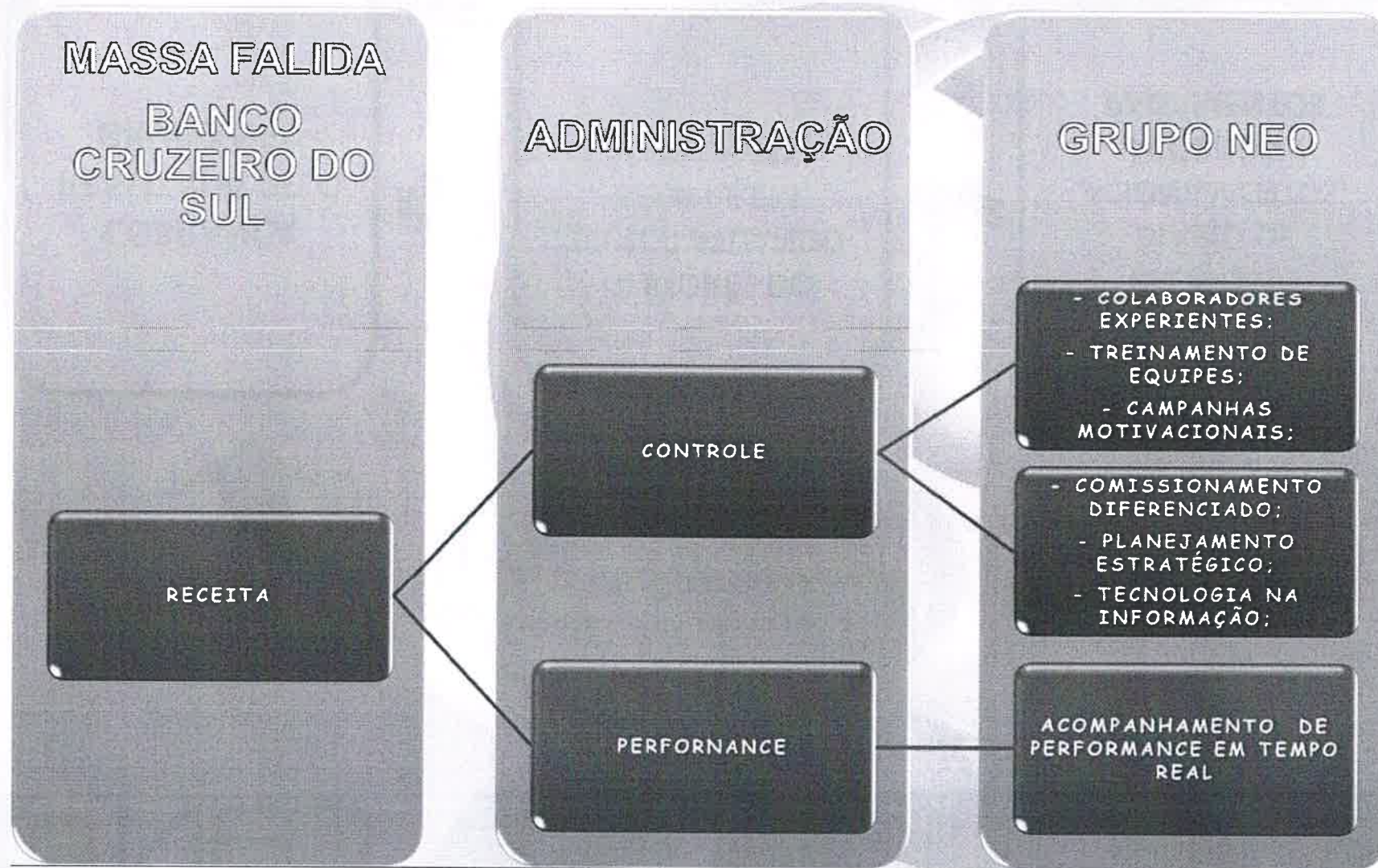
* Ferramenta com custo elevado, não disponível para todas as carteiras



Nesta fase, separamos os casos com SCORE positivo, deixando os demais contratos não localizados para futura reciclagem da base. A vantagem é que a equipe de cobrança direciona seus esforços para os contratos onde o devedor pode ser contatado, aumentando a performance de recebimento







Negociação Amigável

- Colaboradores especializados, capacitados e treinados para atuação específica por produto, objetivando maior efetividade na recuperação de crédito e evitando demandas judiciais.

Judicial Ativas

- Equipe formada por advogados, assistentes e estagiários, com atuação em ações de rito especial, ordinário, cautelar e execuções, integrada à área de negociação e ao departamento de localização e apreensão de bens.

Judicial Passivas

- Corpo jurídico diferenciado para o patrocínio de defesas em ações adversas, fundadas em Direito Consumerista, Empresarial, Contratual e de Responsabilidade Civil.
- Investimento contínuo em reciclagem doutrinária e jurisprudencial.

Consultivo

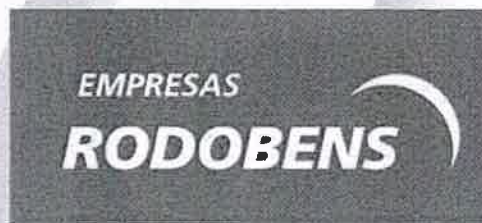
- Profissionais especializados nas mais diferentes questões envolvendo o mundo corporativo, analisando contratos e atuando de forma estratégica a fim de encontrar soluções mais eficazes e menos onerosas.

NOSSAS ESPECIALIDADES

- **Leasing – Arrendamento Mercantil**
- **Finame**
- **CDC – com e sem garantia – Leves, Pesados, Maquinas**
- **Cartão de Crédito**
- **Crédito Consignado**
- **Banco Comercial – seguimento empresa, middle e corporate**
- **Consórcio**
- **Crédito Imobiliário**
- **Cobrança IPVA para empresas de Arrendamento**
- **Crédito Securitizado**



NOSSOS CLIENTES



Banco Safra
Tradição Secular de Segurança

IPANEMA | CREDIT MANAGEMENT

BMW Financial Services



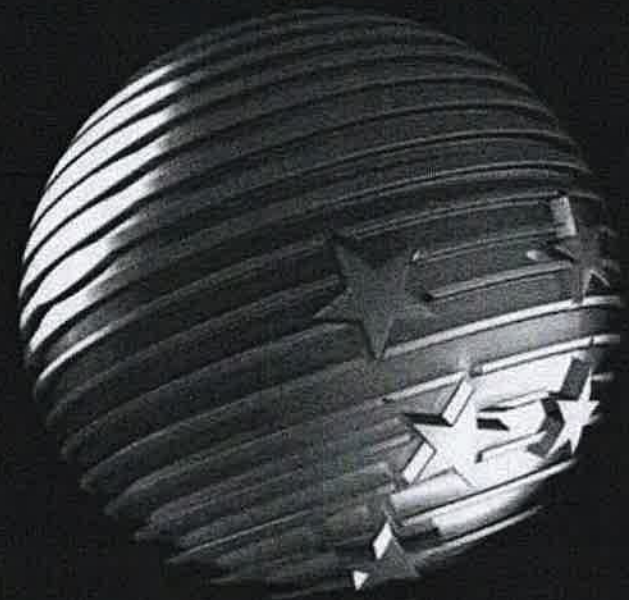
POR QUE O GRUPO NEO ?





Massa Falida do
Banco Cruzeiro do Sul

Atuais Consultorias de Cobrança



PROATIVA
RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO



Apresentação

Contratação de Call Center para atuar na cobrança de clientes inadimplentes. Conforme solicitação, segue apresentação institucional e todas as demais informações necessárias para prestação de serviços de cobrança via call center da Proativa. Nos colocamos à disposição para quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos.

Atenciosamente,

Diretor: Leonardo Leal

E-mail: leonardo@proativacred.srv.br

Fone: (31) 3326.5900

Celular: (31) 99813-5565



Nossa Empresa

A Proativa atua no mercado brasileiro de cobrança há 7 anos, levando resultados positivos para seus clientes e parceiros. A empresa é especializada na recuperação de crédito e trabalha de forma transparente e eficaz, conquistando respeito e reconhecimento dos contratantes.

A constante busca pela evolução resulta em um atendimento voltado para a resolução dos problemas e cumprimento das metas. A Proativa possui um compromisso ético e profissional com o mercado, e se esforça para sedimentar a filosofia fundamental da empresa: superar as expectativas dos clientes, satisfazendo de maneira plena suas necessidades.

Todo esse processo é acompanhado de perto por gestores especializados no segmento, que participa ativamente no dia a dia da operação, corrigindo e ajustando estratégias e levando informações aos contratantes.



Dados Gerais

Infraestrutura

Belo Horizonte

- 1 andar – Área disponível: 300 m²
- Pontos de Atendimento: 50 x 2 Turnos = 100 PA's
- Hoje contamos com 87 colaboradores incluindo todas as áreas da empresa
- Sala de Treinamento
- Refeitório
- Horário de Funcionamento: 08:00 às 14:00 hs de 14:00 às 20:00 hs de segunda a sexta e sábados de 09:00 às 14:hs

Área de atuação

Varejo

Bancos

Financeiras

Securitizadoras

Veículos

Construtoras



**Banco
Cruzeiro
do Sul**



Atendemos em todo o Brasil



Certificado

A Proativa foi premiada, no 2º semestre de 2011, como a melhor empresa de cobrança de crédito

consignado e conquistou o 1º lugar na Campanha Gigantes da Cobrança do Grupo BMG (Banco BMG, Cifra e GE Money).

A premiação foi entregue no dia 19/01 no Hotel Renaissance em São Paulo e contou com a

presença de todas empresas de cobrança do Grupo BMG, do Vice-Presidente; Sr. Márcio Alaor, do

Diretor de Cobrança; Sr. Eduardo Dominicale e com o patrono da competição; Vitor Belfort, que é

patrocinado pelo grupo nas lutas de MMA.

A Proativa comemora mais esta conquista que simbol

representa o profissionalismo e proatividade.

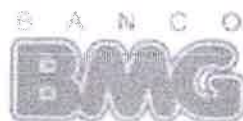


ASERC^m
Associação Nacional das Empresas
de Recuperação de Crédito



**Banco
Cruzeiro
do Sul**

Nossos clientes





Investimentos

INVESTIMENTO

A Proativa irá ampliar sua capacidade em mais 50 PA's. Toda a infraestrutura necessária já está comprada. Estamos aguardando somente a desocupação de um andar no mesmo prédio onde a Proativa está instalada.

Iremos adquirir mais um Gateway de 42 portas para redução do custo da nossa Telefonia.

Estamos implantando o Preditivo Aspect e o Sistema de Cobrança Pacto.

Tecnologia para Resultado e Controle



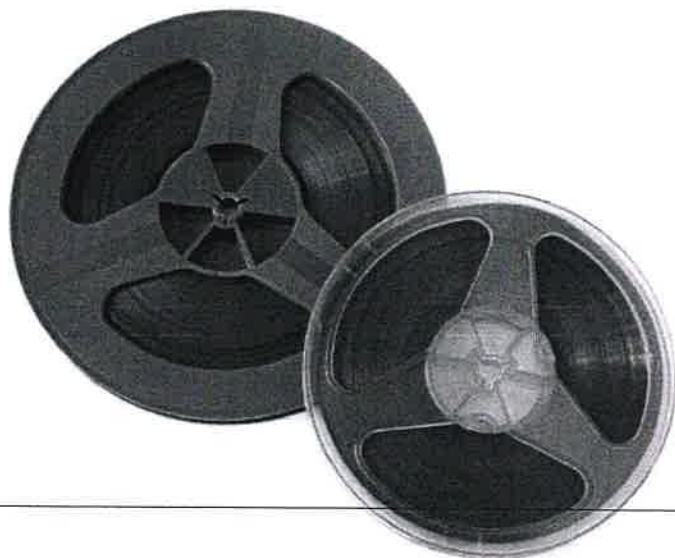
- Sistema altamente configurável que permite a adequação aos processos do cliente.
- Monitoramento em tempo real;
- Setor de qualidade - monitoria;
- Configuração de layouts para input de dados;
- Monitoramento de Chamadas
- Central 0800
- Alta capacidade de processos;
 - Consultas á bases de dados;
 - Emissão malas diretas;
 - Envio de SMS;
 - Envio de TTS;
 - Sistema de Higienização e Enriquecimento de base

Tecnologia para Resultado e Controle



- Sistema de gestão de call center ativo e receptivo
- Sistema de enfileiramento e distribuição de chamadas receptivas, com seleção inteligente de agente e possibilidade de callback;
- Sistema de autoatendimento (URA) receptiva;
- Sistema de discagem automática com fonação, para uso de campanhas sem uso de atendentes;
- Sistema de discagem automática preditiva, para uso de campanhas com agentes de
- Atendimento Central 0800
- Sistema de análise de áudio das chamadas para identificação e triagem de tipo de atendimento
- (voz humana, caixa postal de voz, mensagem de interceptação de número pela operadora, fax, etc);
- Sistema de integração com softwares de terceiros, através de mensagens e eventos para pré-visualização de clientes, registro de chamados, etc

Técnica



Gravação de dados

Na Proativa todas as ligações são 100% gravadas e ficam armazenadas à disposição do cliente, que pode acompanhar e auditar toda a operação a qualquer momento, pelo período de 1 ano. São facilmente encontradas, pois são arquivadas por contratante e possuem CPF e data. Além disso, essas gravações são constantemente avaliadas pelo desempenho e qualidade da operação.

Benefícios:
Controle de todas as informações geradas em seu nome durante as negociações.



JAN/2016



QUEM SOMOS

A **ALVO** Recuperação de Ativos foi fundada em 2012 por profissionais oriundos do mercado financeiro com o foco de atuação em recuperação de crédito voltada para crédito consignado, ou seja, negociação amigável da carteira inadimplente, assessoria e gestão de carteira. Pois, seus colaboradores tem um vasto conhecimento nos processos internos de uma instituição financeira.

Em 2015, com o intuito de aproveitar as oportunidades de mercado, a **ALVO** deu inicio a um processo de reestruturação para ampliar o portfólio de produtos e serviços. Atuando nos segmentos de créditos corporativos bancários e não bancários e também e em recuperação de créditos para outros ramos.

❑ VISÃO

Tornar-se referencia no mercado nacional em gestão e recuperação de crédito com competência e resultado na busca da performance de excelência.

❑ MISSÃO

Gerir a recuperação de crédito de maneira integrada, ágil e com responsabilidade, sempre prezando pela honestidade e máxima transparência em suas parcerias.

❑ VALORES

- ✧ Ética
- ✧ Respeito
- ✧ Comprometimento

ÁREAS DE ATUAÇÃO

PESSOA FÍSICA

CRÉDITO
CONSIGNADO

EMPRESTIMO
PESSOAL

CARTÃO DE
CRÉDITO

FINANCIAMENTO
DE VEÍCULOS

OUTROS

FINANCIAMENTO
EDUCACIONAL

GESTÃO DE
CARTEIRAS

CONTAS DE
CONSUMO

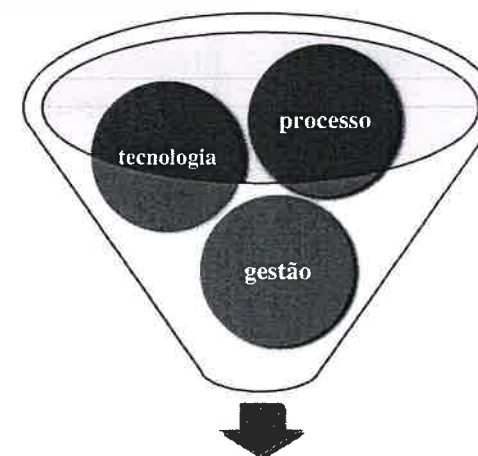
CRÉDITOS CORPORATIVOS

CRÉDITOS
BANCÁRIOS

RECEBÍVEIS
IMOBILIÁRIOS

CHEQUES

DUPLICATAS



RESULTADO

INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA

INFRAESTRUTURA

- ✓ 11 PA's fixas e expansivas de acordo com as necessidades do contratante, possibilitando até 22 PA's com dois turnos.
- ✓ Circuito interno, possibilitando o acompanhamento a distancia.
- ✓ Link Dedicado 10 mbps Full com redundância
- ✓ Contingência de 50 mb com IP fixo.

SISTEMAS

- ✓ CRM de cobrança integrado com a central telefônica, possibilitando gerenciamento de mailing para o discador automático, registra todos os contatos com o cliente, seja por e-mail, correios, telefone ou SMS.
- ✓ Sistema facilmente configurável para se adequar aos parâmetros da contratante.
- ✓ Sistema com enriquecimento e monitoramento em tempo real.

TELEFONIA

- ✓ Sistema de telefonia PABX IP/Analógico.
- ✓ Sistema de gestão de *call center* ativo e receptivo, para posições mistas (ativas manuais, ativas através de discagem automática preditiva e receptivas), com acesso de todas as suas funções (monitoramento, relatórios, etc) via web.
- ✓ Sistema de enfileiramento e distribuição de chamadas receptivas, com seleção inteligente de agente e possibilidade de *call back*.
- ✓ Sistema de gravação total ou parcial das chamadas.
- ✓ Sistema de rotas para mais de uma operadora de telefonia, ou seja, utilizando a operadora com menor tarifa para determinada ligação e servindo também como contingência.
- ✓ Bilhetagem completa, com tarifação detalhada e cálculo de custos de todas as posições e os ramais interligados, via web.



ALGUNS INDICADORES DE PRODUÇÃO DA ALVO

CARTEIRAS DE COBRANÇA				
	CONSIGNADO	CARTÃO - CONSIGNADO	CARTÃO - CDC LOJISTA	TOTAL
Valor da Carteira em Atraso	203.261.233,91	16.129.554,14	3.791.026,72	223.181.814,77
Qtde Clientes em Atraso	33.801	10.938	9.555	54.294
Valor Médio do Atraso por Cliente	6.013,47	1.474,63	396,76	4.110,62
Atraso Médio por Cliente	1.822	1.045	1.225	1.560
HISTÓRICO DE COBRANÇA				
	CONSIGNADO	CARTÃO - CONSIGNADO	CARTÃO - CDC LOJISTA	TOTAL
Valor da Carteira em Atraso	98.002.008,38	11.934.308,78	3.167.795,44	113.104.112,60
Qtde Clientes em Atraso	18.713	7.450	7.217	33.380
Valor Médio do Atraso por Cliente	5.237,11	1.601,92	438,94	3.388,38
Atraso Médio por Cliente	1.510	1.045	1.071	1.311
ACORDOS REALIZADOS				
	CONSIGNADO	CARTÃO - CONSIGNADO	CARTÃO - CDC LOJISTA	TOTAL
Valor de Acordo	4.455.211,10	231.837,40	136.702,74	4.823.751,24
Qtde de Acordos Realizados	1.150	150	403	1.703
Valor Médio de Acordo	3.977,08	1.545,48	467,40	2.932,37
Atraso Médio de Acordo	1.248	1.045	1.039	1.181

ALGUNS PARCEIROS E CLIENTES



