

rama news

05 | 2024 • edição 005

TREINAMENTO GATILHO
JURÍDICO

CONHECENDO A
EQUIPE

INSIGHTS

QUIZ

Rafael Rama

Uma Jornada Rumo à Excelência

CAROS LEITORES,



Bem-vindos à mais recente edição da nossa revista Rama News dedicada ao setor negocial. Nesta edição, mergulhamos profundamente nos desafios e oportunidades que moldam o nosso setor.

À medida que navegamos em um ambiente econômico em constante mudança, a importância da gestão eficaz de cobrança torna-se mais evidente do que nunca. Nosso setor desempenha um papel fundamental na manutenção da estabilidade financeira, garantindo o fluxo de recursos necessários para sustentar as operações bancárias e, conseqüentemente, impulsionar o crescimento econômico.

No entanto, enfrentamos uma série de desafios únicos. Desde a crescente complexidade regulatória até as demandas cada vez maiores dos clientes, estamos constantemente adaptando nossas estratégias para garantir que permaneçamos ágeis e eficientes em um ambiente em constante evolução.

Esta edição exploramos as melhores práticas em análise de dados, automação de processos e atendimento ao cliente para fornecer insights valiosos que ajudarão a enfrentar os desafios do setor com confiança e sucesso.

Além disso, dedicamos espaço para destacar as histórias de sucesso de nossos colegas e parceiros. É inspirador ver como as organizações estão aproveitando as tecnologias emergentes e as estratégias inovadoras para superar obstáculos e alcançar novos patamares de excelência.

À medida que avançamos, é crucial lembrar que nossa missão vai além de simplesmente recuperar dívidas. Estamos aqui para construir relacionamentos duradouros com nossos clientes, demonstrando empatia e compreensão em todos os pontos de contato.

Portanto, convidamos você a explorar esta edição com mente aberta e coração aberto. Que possamos aprender uns com os outros, compartilhar experiências e continuar a impulsionar a indústria de cobrança de crédito bancário para novos horizontes de sucesso.

Obrigado por fazer parte desta jornada conosco.



Atenciosamente,

Rodrigo Rama
Ellen Stella
Liamar Wawrzyniak
Matheus Viana
Samanta Amaral



Rafael Rama

Uma Jornada
Rumo à Excelência

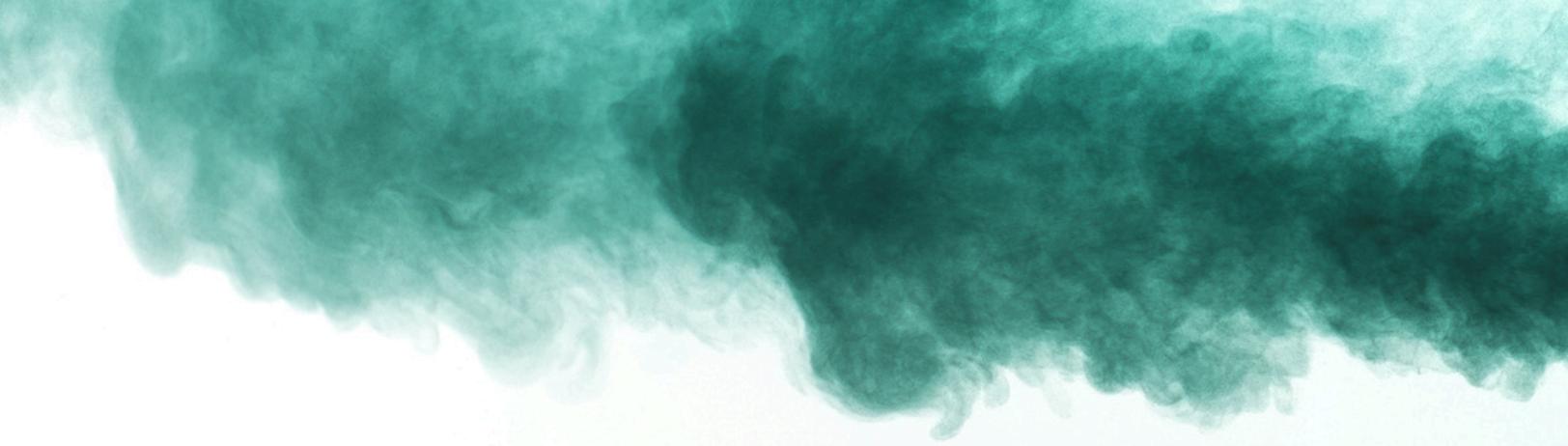
O início da minha trajetória na Rama se confunde com os meus primeiros anos de universidade, uma fase de vida em que eu ainda estava explorando meus interesses, habilidades e valores, e buscava sobretudo descobrir onde encontraria maior realização pessoal e profissional.

Ingressar na empresa familiar me ofereceu uma plataforma única para trilhar uma trajetória profissional muito rica na advocacia. Eu tive acesso a diversas oportunidades de desenvolvimento em diferentes áreas

jurídicas de atuação do escritório, grande aprendizado em gestão de equipe, mas também acesso ao conhecimento e a prática de gestão de um escritório de advocacia, especialmente sendo a Rama uma empresa vibrante e em constante crescimento.

Mas também enfrentei desafios. Desde um estágio muito inicial da carreira assumi importantes atribuições e responsabilidades, atendendo aos clientes e representando um escritório tradicional como a Rama, sem falar as expectativas depositadas em mim. Isso





me exigiu um esforço consciente muito grande para demonstrar competência, profissionalismo e sobretudo confiança, perante os clientes, terceiros e principalmente perante o próprio time da Rama. Me apoiei sobretudo na comunicação clara, na busca pela excelência, na disposição para aprender e me adaptar às necessidades dos clientes e do trabalho.

A cada nova área jurídica em que atuei – massificado bancário, seguros, recuperação de crédito imobiliário - assumi o desafio com disposição de investimento de tempo e esforço na ampliação do conhecimento, busquei orientação constante de colegas com mais experiência, cursei mais de uma pós-graduação e, principalmente, aproveitei cada ocasião de insegurança

como gatilho e oportunidade para o crescimento e desenvolvimento profissional.

Desde 2015 atuando em processos de retomada de garantias imobiliárias, como nas demais áreas que percorri durante a minha carreira até os dias atuais, eu não tinha conhecimento e experiência prévios na área.

Com as ferramentas da curiosidade e vontade de aprender, e os valores de qualidade e foco na satisfação ao cliente, busquei me tornar especialista no assunto e estar em constante evolução. A essa cultura e disposição é que atribuo já ter sido reconhecido pelo cliente Santander como melhor advogado imobiliário, por duas vezes (2020 e 2022), o que muito me orgulha!



A minha trajetória de desenvolvimento perpassa diversos valores que, entre próprios e da Rama, hoje vejo como indissociáveis ao profissional que me tornei. O aprendizado contínuo, o comprometimento com os objetivos dos clientes, o foco na entrega de resultados, a integridade, o respeito e relacionamentos positivos com colegas e clientes, foram fundamentais até aqui.

Sem dúvida um valor que me é muito caro, e também intrínseco à cultura da Rama, é a busca pela qualidade. Facilitado, é verdade, por uma tendência comportamental minha de perfeccionismo, eu sempre busco a qualidade nas rotinas cotidianas: seja um cuidado especial na comunicação escrita ou oral para atingir a maior clareza e confiabilidade, um olhar atento e crítico às tarefas operacionais para perceber oportunidades de melhoria, ou mesmo, enquanto gestor, multiplicar para a equipe esse olhar para a qualidade.

Eu adquiero muita satisfação pessoal ao realizar qualquer tarefa com qualidade (até mesmo registrar um evento bem completo no sistema!) e acredito que isso me propicia desenvolvimento profissional também e, por isso, aproveito esse espaço para compartilhar essa experiência pessoal. Espero que continuem me acompanhando nessa jornada!

Rafael Rama

“O aprendizado contínuo, o comprometimento com os objetivos dos clientes, o foco na entrega de resultados, a integridade, o respeito e relacionamentos positivos com colegas e clientes, foram fundamentais até aqui.”



CONHECENDO A EQUIPE

Por Liamar Wawrzyniak



Samara Araújo

Setor: Varejo - PF

Tempo de empresa: 7 anos e 6 meses

O que gosta de fazer nas horas vagas: Ir a academia, ver filmes e ficar com a família.

Curiosidades sobre mim: Sou uma pessoa muito agitada e estou sempre em movimento, mas amo estar em contato com a natureza, com o mar e ficar em locais calmos que despertem paz.

Dica de série e filme: Filme Carta para Deus e serie Bom dia Veronica.



Thiago Borba

Setor: Controladoria (Qualidade e Treinamento)

Tempo de empresa: 7 meses

O que gosta de fazer nas horas vagas: Escutar música e canta, assistir futebol, sair com a família, fazer churrasco e no inverno mocotó.

Curiosidades sobre mim: Sou formado em Recursos Humanos pela faculdade FAMAQUI. Nas horas vagas faço bicos de Orientador nos Estádios de futebol na Arena do Grêmio e no Beira-Rio. Também faço função de Segurança, Bar Man em casas noturnas, sextas e sábados.

Dica de série e filme: The Get Down e Cobra Kai do Netflix, filmes Beleza Oculta e Meu Nome é Radio.

Jornada da Cultura

Por Matheus Viana

É com grande entusiasmo que damos início a este evento que representa um marco em nossa jornada de fortalecimento e união como equipe.

Nesta edição, estamos elevando o nível da nossa jornada cultural, focando na importância da comunicação como uma competência comportamental fundamental.

A comunicação vai além das palavras, é sobre *conexão, compreensão e construção de relacionamentos sólidos*. Durante esta jornada, vamos fortalecer nossas habilidades de comunicação, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

Afinal, uma comunicação clara e transparente é fundamental para a união e o crescimento de nossa equipe.

Muito feliz e grato por fazer parte deste processo e disseminar o conhecimento acerca de um tema de suma relevância.



Tema

Comunicação como uma competência comportamental



Jornada Cultural RAMA 2024, um marco na continuação do nosso compromisso com a promoção da missão, visão e valores da RAMA entre nossos colaboradores. Este ano, o evento será enriquecido pela presença dos nossos gerentes, coordenadores e supervisores, atuando como anfitriões do nosso emblemático café. Eles guiarão as atividades, reforçando o desenvolvimento e a integração de nossa cultura empresarial, elemento crucial para a união e o crescimento de nossa equipe.

Junte-se a nós nesta jornada de descoberta e fortalecimento coletivo.



INSIGHTS

Insights vem do inglês, e costuma ser traduzido como **compreensão súbita, epifania e introspecção**. Proponho esse espaço para fomentar reflexões sobre temas que permeiam nosso dia a dia, e compartilhar percepções que possam gerar positividade e agregar valor.

Uso desse veículo inicialmente, mas a ideia é que esse espaço seja um canal aberto de contribuição coletiva, e de autoconhecimento.

Dentro desse contexto proponho inicialmente uma reflexão sobre os atributos para vencermos desafios e atingirmos resultados. E aqui a temática é em sentido amplo, são pilares que valem para qualquer área da nossa vida.

Recentemente participei de um treinamento que me trouxe algumas reflexões importantes que eu gostaria de compartilhar com vocês. Um dos palestrantes era o Caio Carneiro (@caiocarneiro), autor e empreendedor. Ele compartilha através das suas Redes Sociais pensamentos repletos de significado e que podem trazer inspiração para ouvintes atentos.

Ele traz alguns atributos que na avaliação dele são decisivos para termos sucesso em um desafio, seja ele pessoal, profissional, etc.

Por Rodrigo Rama



São eles:

Ambição – O desejo ardente de progredir. Ninguém segura alguém com a vontade de fazer acontecer.

Tática – Habilidade de executar estratégias eficazes. A busca de conhecimento e aprimoramento naquilo que você está fazendo.



4.218 publicações 2,6M seguidores 287 seguindo

Caio Carneiro

caiocarneiro

Empreendedor(a)

- Fundador do @vende.c.official | OFFI-C
- Cofundador do @claxclub
- Cofundador da Mentoring League Society
- Autor Best Seller
- 🎤 Tour | A Trinca

Ver tradução

www.vende-c.com/bio

Caio Carneiro · 33,1K membros



Seguido(a) por rodrigorama, rafaeladalmaso e outras 33 pessoas

Seguindo ▾

Mensagem

Email



PodCast



VENDE-C



TELEGRAM



SE INSCREVA

Riscos – A disposição para enfrentar incertezas. Mostrar iniciativa, fazer além daquilo que é pedido, e não tolerar o conformismo.

Integridade – O Certo não é o caminho mais rápido, mas é o único invencível. Valores sólidos farão você não se afastar do caminho da retidão.

Coragem – A bravura para enfrentar desafios e tomar decisões difíceis. Resiliência para os dias que parecem noite.

Ação – A capacidade de tomar iniciativa e colocar ideias em prática. Tenha foco e autodeterminação.

Ele completa com uma frase que diz muito:

“O Jeito que você faz uma coisa é o jeito que você faz todas as coisas. Então se for pra entrar em uma coisa, ENTRA PRA RACHAR”.

E aí, o que você acha? Faz sentido pra você?

Boa introspecção!



Sejam bem-vindos à nossa equipe!



Christian

Controladoria

E-mail: christian.rodrigues@ramaadvogados.com.br

Mario

Negociador - Varejo

E-mail: mario.nascimento@ramaadvogados.com.br



Treina mento

Gatilho Jurídico



Matheus Viana
Palestrante

AJUIZAMENTO

De forma preliminar, este é o diferencial argumentativo. Enaltecer que a judicialização traz prejuízos irreversíveis ao cliente, como a oneração com despesas processuais e honorários de advogado. Enaltecer igualmente os benefícios da composição amigável. Cessação das ligações de cobrança, retirada da anotação negativa em órgãos de proteção ao crédito e paralização da evolução do saldo devedor (incursão de encargos de inadimplência).

CITAÇÃO POSITIVA

Quando o cliente toma ciência da ação ajuizada em desfavor dele. Após a citação há início do prazo para que o cliente apresente a sua defesa no processo.

CITAÇÃO NEGATIVA

Quando o Oficial de Justiça não encontra o cliente para realizara citação. Nessa situação, o Banco pode requerer ao Juiz que a citação seja realizada por hora certa ou por edital publicado em jornal de grande circulação.

LIMINAR DEFERIDA

Significa que o Juiz reconheceu a existência do direito e da urgência. Concedeu a ordem

que foi solicitada, obrigando o cliente a cumprir imediatamente a decisão judicial.

BLOQUEIO DEFERIDO

Quando existe um processo e mandamento e o Juiz autorizou o bloqueio de bens/valores para que o cliente não faça uso para outros fins. Os bens serão retirados da posse do devedor para garantir que a execução do débito seja feita.

LEVANTAMENTO DE ALVARÁ

É quando o Juiz autoriza o levantamento do valor pelo Banco, que poderá utilizá-lo para amortização e/ou quitação do valor devido.

PROCESSO SUSPENSO

O processo é suspenso quando ocorre algum acordo entre as partes. Se o acordo for descumprido pelo cliente, este é retomado seguindo o fluxo normal, podendo ocorrer bloqueios.

PENHORA NO ROSTO DOS AUTOS

Cliente possui valores a receber decorrente de outro processo. Havendo possibilidade jurídica, o Santander pode “pegar” este valor para abater na dívida, sendo quitativa ou não, dependendo do valor da operação/débito.

Ações de Cobrança

AÇÃO ORDINÁRIA DE COBRANÇA

É uma ação destinada à cobrança de dívidas ou despesas, feita através de processo de conhecimento, representados por títulos prescritos ou qualquer outro tipo de prova documental ou testemunhal.

AÇÃO MONITÓRIA

É um tipo de procedimento judicial especial de cobrança. Para entrar com esse tipo de ação, o credor precisa apresentar contra o devedor uma prova escrita do seu direito.

Procedimento especial utilizado para cobrança de contratos que não estão revestidos das características exigidas por lei para enquadramento no gênero título executivo, ajuizada com base em prova escrita sem eficácia de título executivo. Utilizada para os contratos de limite de crédito rotativo (cheque empresa e cheque especial), e algumas espécies de contratos eletrônicos. É uma ação de conhecimento, ou seja, é necessário primeiro a prova da obrigação de pagamento para constituição de um título executivo judicial, para posterior constrição patrimonial.

AÇÃO DE EXECUÇÃO

É a iniciativa promovida pelo credor, através de atos processuais legais, para exigência do cumprimento forçado de um direito reconhecido pela legislação vigente ou por decisão judicial. Trata-se do procedimento de cobrança mais rápido e efetivo, recai diretamente aos bens do cliente. Transformar bens ou direitos do devedor/executado em dinheiro, para a satisfação de suas obrigações não cumpridas.

BUSCA E APREENSÃO

O cliente devedor que já foi acionado por vezes pelo banco e continua sem efetuar o pagamento da parcela do seu financiamento pode ter o bem apreendido pela falta de pagamento, isso chamamos de busca e apreensão. O processo de busca e apreensão acontece quando o banco decide requerer, na esfera jurídica, o bem que foi vendido por meio de um financiamento e que tenha a alienação fiduciária (o banco permanece sendo o dono do bem até haja a quitação do financiamento).



QUIZ

Argumentação e Gatilhos Jurídicos



Por Liamar Wawrzyniak

1. Qual argumentação podemos utilizar com o cliente?

A) Temos condições diferenciadas para você hoje, onde o objetivo é te trazer um fôlego financeiro e também evitar que você não tenha um bem penhorado ou valor em conta bloqueado.

B) Tenho condições para você, mas sem nenhum tipo de desconto.

C) Tenho detalhes importantes para te passar. No caso de avalista ou fiador, você não tem responsabilidade da integralidade da dívida, assim como da empresa ou devedor principal.

RESPOSTA: A

2. Quais são os gatilhos jurídicos?

A) Apenas levantamento de alvará e processo suspenso.

B) Citação positiva, citação negativa/mandado negativo, processo suspenso, penhora positiva, levantamento de alvará, bloqueio deferido, liminar deferido.

C) Nenhuma das alternativas.

RESPOSTA: B

3. O que chamamos de gatilhos jurídicos?

A) Os argumentos que devem ser utilizados nas negociações de casos considerando o último status processual, com o objetivo de trazer o cliente para um acordo amigável.

B) São gatilhos que não precisam ser informados aos clientes.

C) Os argumentos que devem ser utilizados nas negociações de casos não ajuizados.

RESPOSTA: A

4. O que é levantamento de alvará?

A) Quando o juiz não autoriza o uso dos valores bloqueados.

B) É quando o juiz autoriza o uso dos valores bloqueados para amortizar todo o saldo da dívida, quitando todo saldo independentemente do valor do débito.

C) É quando o juiz autoriza o uso de valores bloqueados para amortizar o saldo devedor da dívida com o banco, podendo quitá-lo ou não, dependendo do valor do débito.

RESPOSTA: C

