



TRC TABORDA
SOLUÇÕES AO CLIENTE

A ORGANIZAÇÃO



ALGUNS NÚMEROS E CONQUISTAS

- Entre as PMEs umas das empresas que mais cresceram no Brasil segundo a Revista Exame e Deloitte
- Uma das maiores empresas de cobrança do Brasil.
- Forte governança corporativa
- Resultados financeiros sustentáveis
- Soluções flexíveis e escaláveis, aderentes a clientes de diversos portes e segmentos de atuação

A **TRC Taborda** é uma empresa com larga experiência em **Atendimento ao cliente**, atuando há mais de 20 anos, sendo referência neste segmento.

Conta com uma equipe qualificada e engajada de aproximadamente 1.800 colaboradores para realizar a melhor performance junto a nossos clientes.



NOSSA EMPRESA

+ de: **1.800**
Funcionários em
atividade



1.400 Pontos de
atendimento
Capacidade total



300 Pontos de
Atendimento
Contingência para
crescimento
03 Refeitórios
04 Salas de
Descompressão



08 Salas de reunião
08 Salas para Gestores
03 Salas de Treinamento
Salas de Servidores com
Acesso restrito
Controle de Acesso no
prédio e por andar



+ **500** licenças de
Agentes Virtuais
+20 Operações com
autoatendimento via
portal
+ 20 Operações com
Atendimento Via Bot
Whatsapp



CLIENTES PARCEIROS

Bancos e Financeiras



Telecom



Cooperativas e Construtoras



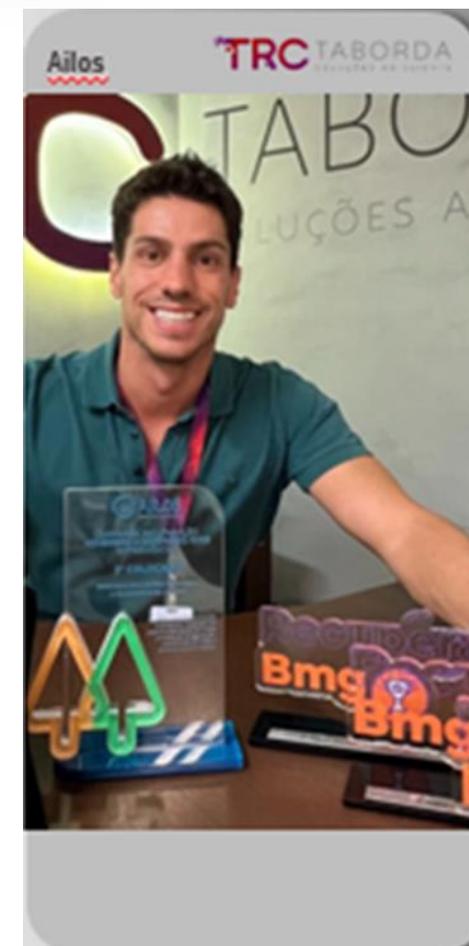
Varejo & Securitizadas



Sac e Outros



CONQUISTAS RECENTES



FORNECEDORES PARCEIROS

CRM Cobrança



Discadores



SYS Omnichannel & Ag. Virtual



Plataforma Auto Negociação



MAIS FORNECEDORES PARCEIROS

Pesquisa e Enriquecimento



Pesquisa de Bens



Advanced Analytics



Telecom



SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CERTIFICAÇÃO LGPD

A certificação LGPD representa o compromisso da nossa empresa com a proteção de dados pessoais, assegurando que todas as práticas de **coleta, armazenamento e tratamento** de informações atendam aos mais altos padrões de segurança e conformidade regulatória (lei nº 13.709).

- **Conformidade Legal:** Garantimos total alinhamento com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), mitigando riscos legais e multas associadas à não conformidade.
- **Gestão Eficiente de Dados:** Implementamos práticas robustas de gestão de dados que não apenas cumprem, mas também elevam os padrões de proteção de informações sensíveis.



NORMA ISO 27001

Protegendo sua Informação com Padrões Internacionais

A certificação ISO **27001** é a prova do compromisso de que a TRC Taborda implementa e mantém um sistema de gestão de segurança da informação de padrão mundial. Este padrão internacional assegura que todos os dados sensíveis e informações críticas são protegidos com os mais altos níveis de criticidade, junto com a ISO **27701** importante para a proteção de dados pessoais e privacidade, garantindo a conformidade com a LGPD.

- **Segurança Reforçada:** Implementamos controles rigorosos para proteger contra ameaças internas e externas, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.
- **Melhoria Contínua:** Comprometemo-nos com a contínua melhoria dos nossos processos de segurança da informação, adaptando-nos às novas ameaças e desafios cibernéticos.



NORMA ISO 9001

A certificação ISO **9001** fornece requisitos específicos para um sistema de gerenciamento de qualidade aumentando a capacidade de fornecer produtos e serviços de maneira consistente que atendam às demandas do cliente, bem como às demandas estatutárias e regulamentares.

- **Qualidade Consistente:** Garantia de processos padronizados e alta qualidade nos serviços, aumentando a satisfação do cliente.
- **Eficiência Operacional:** Melhoria contínua e otimização de processos, resultando em operações mais eficientes e redução de custos.
- **Vantagem Competitiva:** Diferenciação no mercado, mostrando compromisso com a excelência e atraindo novos clientes e parceiros.



ESTRUTURA & APOIO



Gestão Operacional & Digital



Planejamento & Control Desk / MIS



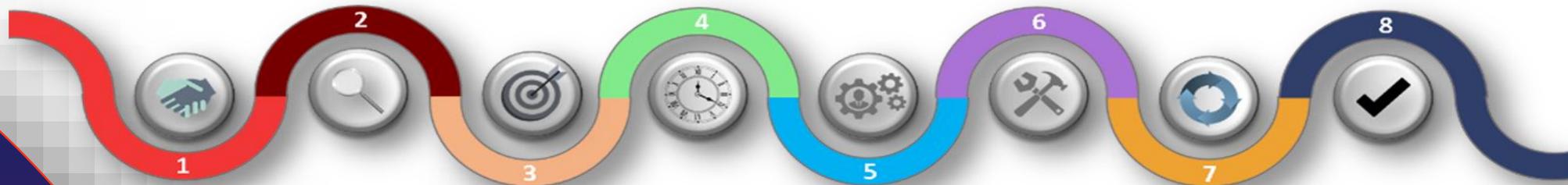
Agentes de Tele atendimento



Treinamento & Qualidade



MONITORIA E QUALIDADE



1. **Encontro**, com a operação para explicação do processo.
2. **Levantamento**, abrangente para identificar o estado atual e o desejado.
3. **Identificação**, das metas e dos resultados esperados.
4. **Discussão**, sobre o propósito do cliente.
5. **Análise**, em conjunto com o Gestor dos pontos fortes e a desenvolver.
6. **Desenvolvimento**, e implantação do Plano de Ação e das Monitorias.
7. **Resultados**, análise e troca constante do feedback, visando a melhoria contínua.
8. **Finalização**, do processo de monitoria e treinamento.
9. **Speech analytics**, análise das chamadas para aprimorar a qualidade das interações.



TRC DIGITAL

- ❑ Robôs cognitivos de atendimento
- ❑ Portais de autoatendimento
- ❑ E-mail e SMS marketing
- ❑ Atendimento Omnichannel
- ❑ Prospecção de contatos
- ❑ Atendimento 24h/7d



AGENTES VIRTUAIS

VOICEBOT

Uma **solução** para os **clientes que conversam**

- Atendimento personalizado 24/7
- Apresentação de Propostas Pré-Aprovadas
- Negociação 100% via VoiceBot
- Preventivo & Manutenção do Acordo

Outros:

- ❖ AGV Qualify/CPC
- ❖ AGV Recado

AGV NEGOCIAÇÃO 1



AGV NEGOCIAÇÃO 2



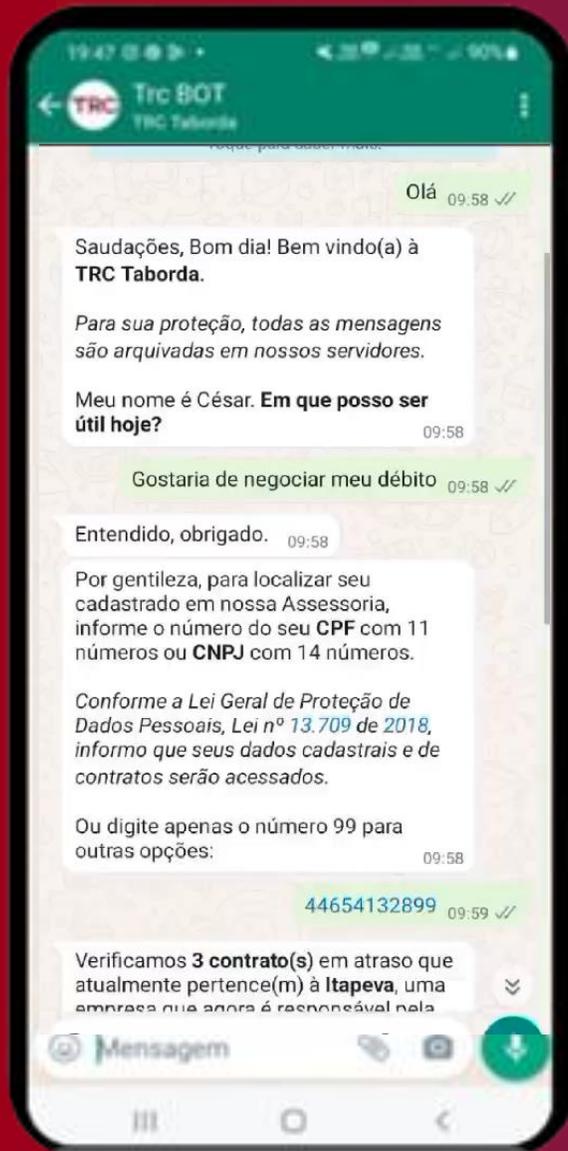
AGV NEGOCIAÇÃO 3



AGENTES VIRTUAIS

CHATBOT

 (41) 3022 0412



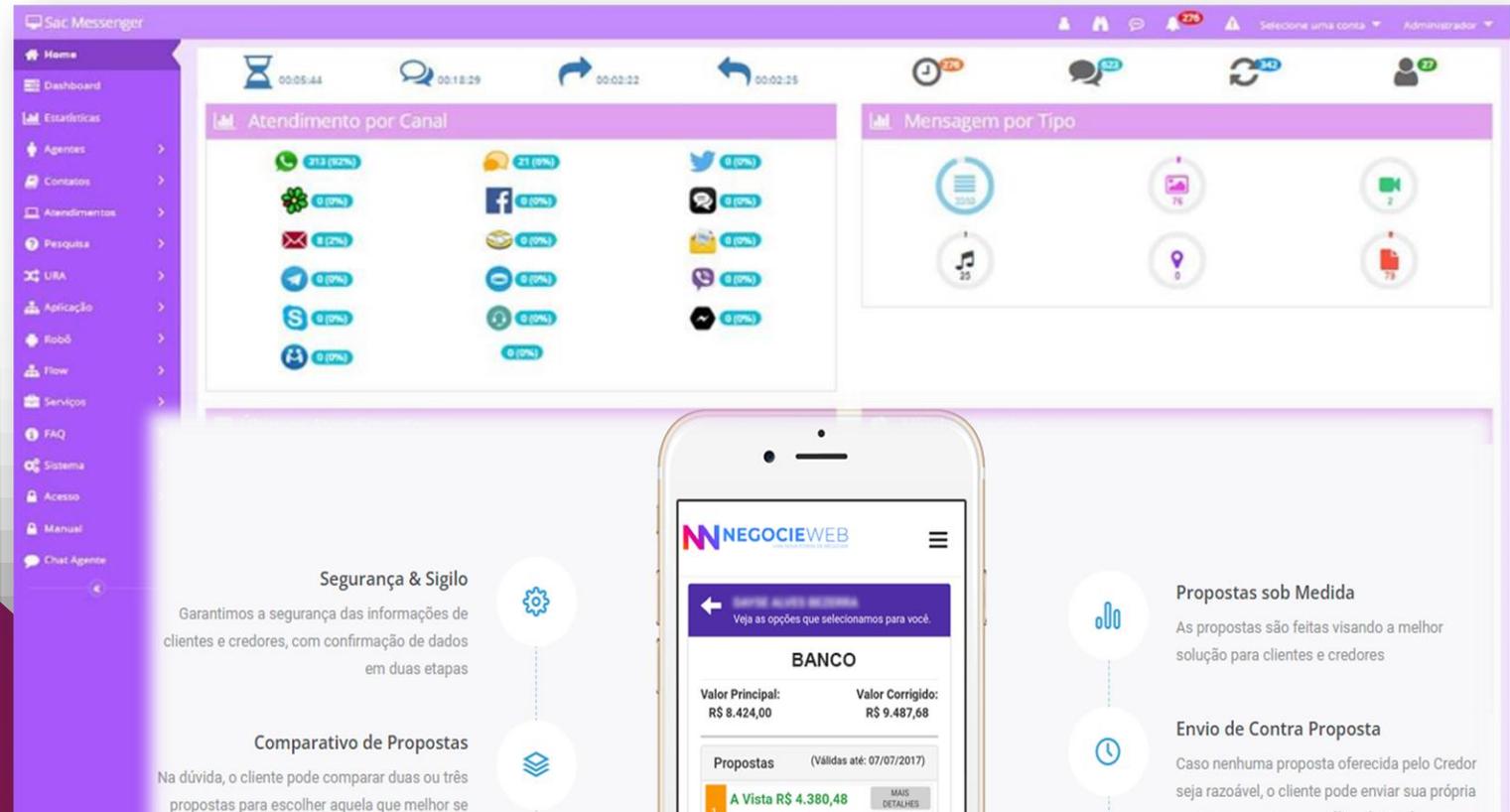
Uma **solução** para os **clientes que digitam**

- Atendimento personalizado 24/7
- Apresentação de Propostas Pré-Aprovadas
- Acompanhamento "Andamento do Acordo"
- WhatsApp, SMS, Chat, Redes Sociais, etc.



WhatsApp Oficial

PLATAFORMA OMNICHANNEL & AUTO NEGOCIAÇÃO



Uma solução para os clientes que buscam atendimento **personalizado 24/7**

Apresentação de Propostas Pré-Aprovadas

- Otimizado para Smartphones

Segurança & Sigilo

Garantimos a segurança das informações de clientes e credores, com confirmação de dados em duas etapas

Comparativo de Propostas

Na dúvida, o cliente pode comparar duas ou três propostas para escolher aquela que melhor se encaixa a suas possibilidades

Acompanhamento do Acordo

Uma vez realizado o Acordo, o cliente receberá mensagens automáticas com o andamento de seu acordo e todas suas atualizações



Propostas sob Medida

As propostas são feitas visando a melhor solução para clientes e credores

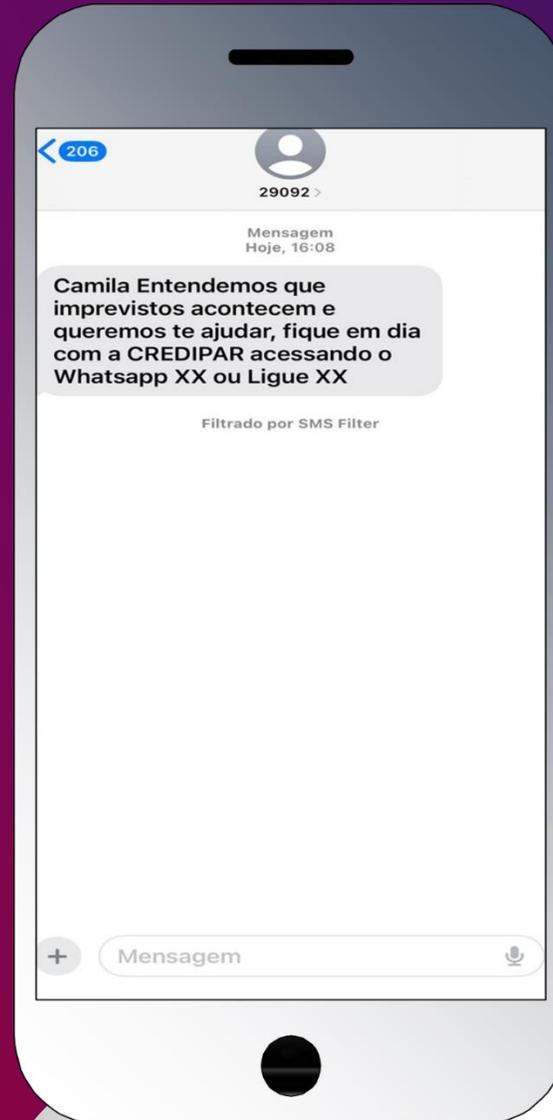
Envio de Contra Proposta

Caso nenhuma proposta oferecida pelo Credor seja razoável, o cliente pode enviar sua própria contra proposta para análise do Credor

Auto Negociação

O próprio Cliente resolverá tudo, sem interferência humana, sem contato com Call Centers ou burocracia

COMUNICAÇÕES MASSIVAS



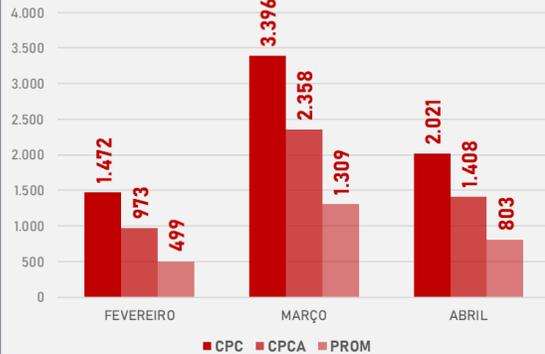
DASHBOARD

FOTOGRAFIA	DAILY														
	SEGMENTO		CONSOLIDADO												
	MÊS	2	3												
DIA	Mês Ant.	Mês Atual	% Var. Mês	seg	ter	qua	qui	sex	sáb	seg	ter	qua	qui		
	01/abr	02/abr	03/abr	04/abr	05/abr	06/abr	07/abr	08/abr	09/abr	10/abr	11/abr	12/abr	13/abr		
DAILY	PA	10	10	-4%	10	10	10	10	10	10	10	10	10		
	Carteira (CPFs)	92207	107.071	16%	100.932	101.180	101.180	101.180	108.331	108.331	109.464	109.688	110.345	110.345	
	Contratos	148190	170.523	15%	161.587	161.889	161.889	161.889	172.283	172.283	174.074	174.352	175.357	175.357	
	Mailing	92137	107.010	16%	100.873	101.119	101.119	101.119	108.265	108.265	109.401	109.626	110.283	110.283	
ACIONAMENTOS	Trabalhado	40159	54.911	37%	66.638	63.331	65.276	56.218	37.048	27.757	44.181	38.309	48.718	80.600	
	Tentativas	256520	228.252	-11%	249.325	235.219	228.198	250.863	304.619	196.000	258.077	235.071	248.442	207.238	
VISÃO FUNIL	Alo	3073	2.744	-11%	3.628	3.015	3.358	3.051	2.523	1.417	3.034	2.934	2.993	2.639	
	CPC	156	155	0%	255	186	248	165	125	57	110	107	165	174	
	CPCA	108	108	1%	181	127	162	105	91	40	81	85	122	130	
	DIRECIONAMENTO	7	8	20%	12	7	5	6	8	3	4	6	11	9	
	PROMESSA	60	62	3%	87	65	74	57	69	28	51	53	84	77	
	(\$) PROMESSA	R\$ 14.573,73	R\$ 15.917,28	9%	R\$ 24.937,86	R\$ 22.136,23	R\$ 25.784,67	R\$ 16.912,97	R\$ 15.609,81	R\$ 5.582,07	R\$ 10.844,63	R\$ 9.457,06	R\$ 17.590,83	R\$ 19.618,9	
	(\$) TKM	R\$ 243,22	R\$ 257,69	6%	R\$ 286,64	R\$ 340,56	R\$ 348,44	R\$ 296,72	R\$ 226,23	R\$ 199,36	R\$ 212,64	R\$ 178,44	R\$ 209,41	R\$ 254,7	
	PROM/CPCA	55,7%	57,0%	2%	48,1%	51,2%	45,7%	54,3%	75,8%	70,0%	63,0%	62,4%	68,9%	59,2%	52,5%
	EFETIVIDADE		10,9%		17,9%	42,4%	34,2%	39,0%	32,8%	44,6%	38,5%	30,5%	49,2%	46,9%	45,8%
	PENETRAÇÃO	43,6%	51,3%	18%	66,0%	62,6%	64,5%	55,6%	34,2%	25,6%	40,4%	34,9%	44,2%	73,0%	61,3%
	ALO/CARTEIRA	3,3%	2,6%	-23%	3,6%	3,0%	3,3%	3,0%	2,3%	1,3%	2,8%	2,7%	2,7%	2,4%	2,1%
	CPC/CARTEIRA	0,2%	0,1%	-14%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%
	CPCA/CARTEIRA	0,1%	0,1%	-13%	0,2%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	PROM/CARTEIRA	0,1%	0,1%	-11%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%
	PAGO/CARTEIRA	0,0%	4,6%	0%											
	CART/PA	24665	22825	-7%	10.093	10.118	10.118	10.118	10.118	10.833	10.833	10.946	10.969	11.035	11.023
	ALO/PA	295	274	-7%	363	302	336	305	252	142	303	293	299	264	233
	CPC/PA	15	16	4%	26	19	25	17	13	6	11	11	17	14	
	CPCA/PA	10	11	5%	18	13	16	11	9	4	8	9	12	10	
	PROM/PA	6	6	7%	9	7	7	6	7	3	5	5	8	5	
	TEMP. LOGADO	106:40:57	99:50:21	-6%	100:30:24	93:48:54	108:43:13	101:50:35	108:21:19	88:18:21	104:53:00	93:53:13	104:57:59	99:54:40	103:51:24
	TEMP. PRODUTIVO	82:22:19	74:31:09	-10%	77:52:31	71:39:35	83:48:19	76:01:54	84:53:48	67:26:14	79:50:14	69:17:50	76:11:50	70:51:48	74:29:20
	TEMP. FALADO	29:26:54	28:07:41	-4%	42:11:07	31:10:37	38:20:03	29:11:02	27:55:42	12:51:44	25:09:17	25:29:24	31:26:23	32:21:02	22:48:00
	TEMP. PAUSA	24:18:38	25:19:12	4%	22:37:53	22:09:19	24:54:54	25:48:41	23:27:31	20:52:07	25:02:46	24:35:23	28:46:09	29:02:52	29:22:04
	TEMP. DISP.	38:18:27	32:05:53	-16%	20:02:15	26:22:04	30:26:33	32:16:37	42:20:51	46:22:48	39:20:13	29:44:17	28:19:38	22:22:41	37:50:30
	TEMP. TABULANDO	14:37:39	14:17:35	-2%	15:39:09	14:06:54	15:01:43	14:34:15	14:37:15	8:11:42	15:20:44	14:04:09	16:25:49	16:08:05	13:50:50
	% OCUPAÇÃO	77%	75%	-3%	77%	75%	77%	75%	78%	76%	74%	73%	71%	72%	
	TMA	0:00:28	0:00:28	3%	0:00:37	0:00:33	0:00:34	0:00:27	0:00:30	0:00:24	0:00:25	0:00:26	0:00:28	0:00:28	0:00:26
	TMD	0:00:41	0:00:36	-14%	0:00:17	0:00:28	0:00:28	0:00:31	0:00:52	0:01:25	0:00:38	0:00:31	0:00:24	0:00:19	0:00:44
	TMP	0:05:09	0:05:23	5%	0:03:52	0:04:08	0:04:45	0:06:06	0:06:28	0:07:03	0:05:38	0:06:43	0:04:51	0:04:08	0:04:46

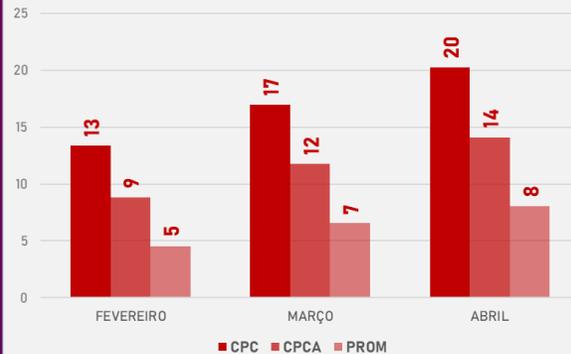
DASHBOARD

PRODUTIVIDADE														PRODUTIVIDADE POR PA - DIA					PRODUTIVIDADE POR DIA				INDICADORES SOBRE MAILING - DIA			
MÊS	ANO	D.U	MAILING D	QTD PA	DISC.	ALÔ	ALÔ DISC	CPC	CPC ALÔ	CPCA	CPCA CPC	PROM	PROM CPCA	MAILING PA D	ALÔ PA D	CPC PA D	CPCA PA D	PROM PA D	ALÔ D	CPC D	CPCA D	PROM D	ALÔ M	CPC M	CPCA M	PROM M
FEVEREIRO	2024	11	38.706	10	1.799.729	26.728	1,5%	1.472	6%	973	66%	499	51%	3.871	243	13	9	5	2.430	134	88	45	6,28%	0,35%	0,23%	0,12%
MARÇO	2024	20	91.694	10	5.801.176	68.357	1,2%	3.396	5%	2.358	69%	1.309	56%	9.169	342	17	12	7	3.418	170	118	65	3,73%	0,19%	0,13%	0,07%
ABRIL	2024	10	107.521	10	2.481.625	35.671	1,4%	2.021	6%	1.408	70%	803	57%	10.752	357	20	14	8	3.567	202	141	80	3,32%	0,19%	0,13%	0,07%

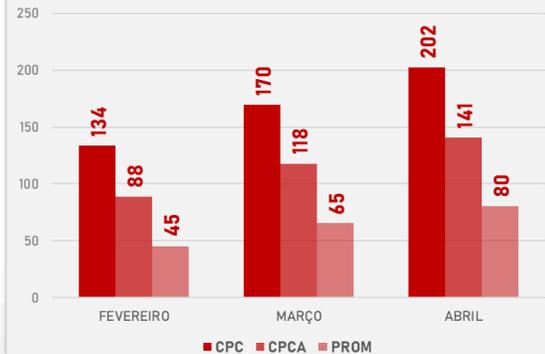
PRODUTIVIDADE MÊS



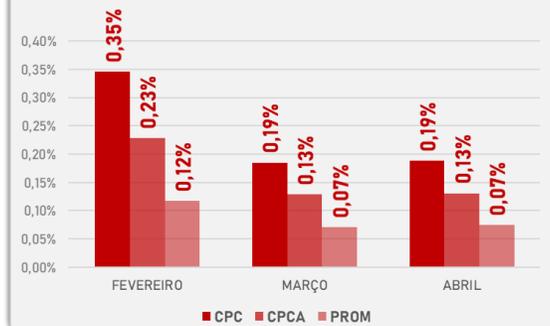
PRODUTIVIDADE POR PA DIA



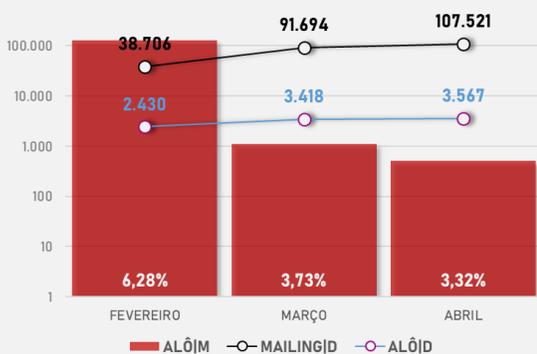
PRODUTIVIDADE POR DIA



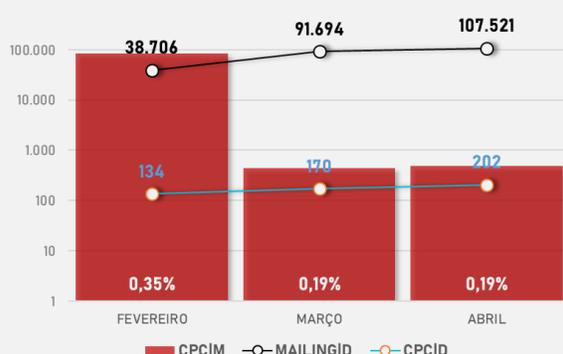
PRODUTIVIDADE DIA SOBRE MAILING DIA



DETALHES ALÔ | POR DIA



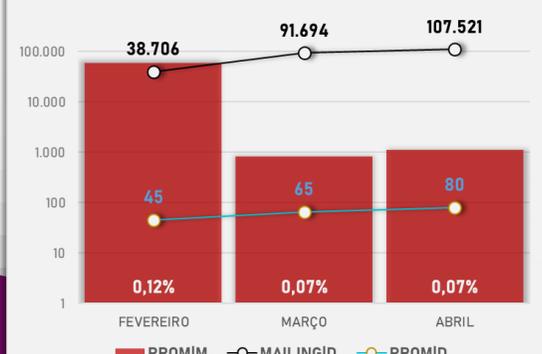
DETALHES CPC | POR DIA



DETALHES CPCa | POR DIA



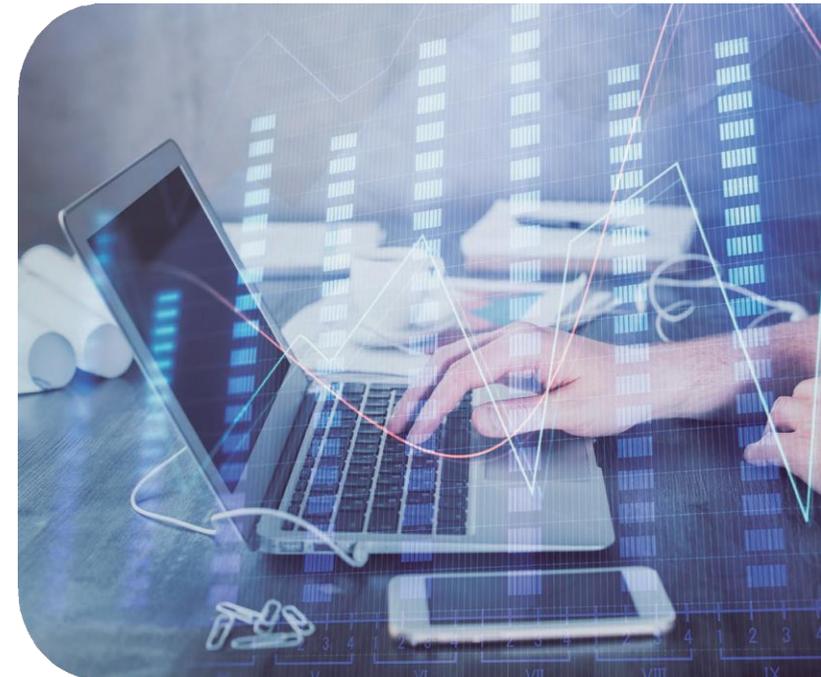
DETALHES PROM | POR DIA



ATUAÇÃO COBRANÇA JUDICIAL

✓ Cobrança Judicial

- ❖ Busca e Apreensão, Execução, Monitória, Ação de Cobrança, Equipe especializada atuando continuamente pela realização de acordos.



JURIMETRIA & INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



Alinhamento e otimização de dados para celeridade e visualização dos resultados, através de relatórios e Dashboard.

Clareza visual para facilitar o entendimento do Judiciário, a fim de trazer resultados céleres.

PROCESSO Nº. XXXXXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX – EXECUÇÃO FISCAL
 EXECUTADO: EMPRESA X
 EXECUENTE: CONSELHO X
 6ª VARA FEDERAL – RN

CITANDO: Nome do citando
 CPF/CNPJ,
 ENDEREÇO DE CITAÇÃO, Endereço
 VALOR DA DÍVIDA. Valor

MANDADO DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DA PENHORA – BLOQUEIO BACENJIO

Finalidade: Promover a CITAÇÃO do(a) devedor(a), conforme determinado na decisão inicial, bem como a INTIMAÇÃO da penhora de ativos financeiros, fixando-se o PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS, a contar do recebimento deste documento, para, caso queira, propor embargos à execução.

Embargos à execução: PRAZO DE 30 DIAS.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

TELEFONE: 134-4006-7650 / 0800-9018-9018

200ML LINK NO SITE ELETRÔNICO DA VARA

WHATSAPP: 394 98192-5803

E-MAIL: 30CFE@RNVARA6JFVFN.JUS.BR

VÍDEO IMERSIVO SOBRE ESTE DOCUMENTO

Q(a) autor(a) ingressou com o feito eletronicamente. A resposta a esta ação também terá que ser apresentada do modo eletrônico (Atos nº 112/2010 e 276/2010, do TRF 5ª Região). Os(as) advogados(as) devem efetuar o cadastro no endereço eletrônico <https://pje.trf5.jus.br/peje/Processo/Advogado/mixin/Cadastro.aspx> e assinar o termo de compromisso no primeiro acesso ao sistema de Processo Judicial Eletrônico - PJE, sendo obrigatória a utilização de CERTIFICAÇÃO DIGITAL.

MARCO BRUNO NIFANDA CLEMENTINO
 Juiz Federal Titular da 6ª Vara – JFVN
 Assinada pelo Sistema de Relacionamento (Protocolo nº PJE-0004.000003-4/2020)

COMO SOLICITAR O PARCELAMENTO (CONFORME O EXECUENTE)

FAZENDA NACIONAL:
 O(a) devedor(a) poderá regularizar sua dívida executada pela Fazenda Nacional através dos canais de atendimento disponíveis no link <http://www.pgfn.fazenda.gov.br/servicos-orientacoes/agendamento>.

AUTARQUIA DE FUNDAÇÃO PÚBLICA FEDERAL:
 O(a) devedor(a) poderá requerer o parcelamento administrativo do débito perante a Procuradoria Federal do Rio Grande do Norte, na Avenida Prudente de Moraes, 2134, Barro Vermelho, em Natal/RN.

CONSELHO PROFISSIONAL:
 O(a) devedor(a) poderá solicitar o parcelamento do débito diretamente no respectivo Conselho.

RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES

DEVER DE COOPERAÇÃO
 Trate o(a) oficial(a) de justiça que realizar sua citação com cortesia e cooperação. Ele(a) pode facilitar bastante a comunicação entre você e a JFRN, fornecendo informações importantes sobre o seu processo.

ANTECEDÊNCIA
 Atente-se para que as providências em relação ao seu processo não sejam deixadas para última hora, pois é possível que você necessite de advogado(a) e ele(a) precise de tempo para preparar sua defesa.

A 6ª Vara Federal do Rio Grande do Norte reforça que você é bem-vindo(a) em qualquer dos canais de atendimento da nossa Central de Relacionamento. Será um prazer receber o seu contato a um privilégio e poder atendê-lo(a) com presteza, gentileza e dignidade. Maiores informações no site eletrônico da 6ª Vara: <https://www.trf5.jus.br/vara6rn/index.html?id=6>

COBRANÇA JUDICIAL NAS COOPERATIVAS

➤ CENTRAL AILOS e suas Cooperativas:

Presentes nos **três estados do Sul do Brasil.**



13 cooperativas



Atuação em mais de 120 municípios



316 postos de atendimento



Presente nos estados de Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Paraná



COBRANÇA JUDICIAL NAS COOPERATIVAS

➤ CRESOL e suas Singulares:



A Cresol Baser atua em 16 estados brasileiros. **Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia, São Paulo, Rio de Janeiro, Pará, Amazonas, Bahia, Alagoas e Sergipe.** Atualmente, são 343 agências de relacionamento e mais de 293 mil cooperados.



A Cresol Sicooper atende 1.185 municípios nos estados de **Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pernambuco e Maranhão.** Atualmente, são 232 agências de relacionamento e mais de 232.196 mil cooperados.



A Cresol Central Brasil atua em seis estados sendo eles **Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Bahia, Ceará, Pernambuco e São Paulo.** Possui 21 cooperativas singulares filiadas, 200 agências físicas, 3 agências digitais, 4 bases regionais de serviços e mais de 240 mil cooperados.



COBRANÇA JUDICIAL

ParanáBanco

Há 45 anos, o Paraná Banco atua no mercado financeiro com foco em crédito consignado, investimentos e seguros. É pioneiro em empréstimo consignado no país. A TH Taborda foi selecionada para atuar na COBRANÇA JUDICIAL da carteira com transparência e toda expertise jurídica para agregar no resultado do Banco.



NOSSOS CONTATOS:

Luciano Taborda
CEO

luciano.taborda@trctaborda.com.br

Sandro Castro
Diretor Operacional

Sandro.castro@trctaborda.com.br



Dr Raphael Taborda
Diretor Jurídico

raphael.taborda@thtaborda.com.br

Alexandre Aedo
Executivo Comercial

Alexandre.aedo@trctaborda.com.br

www.trctaborda.com.br

Obrigado !

TRC TABORDA
SOLUÇÕES AO CLIENTE

Conte conosco !