

Manual – Esteira de Pendenciamento





Orientações iniciais



Na Formalização Master, para os produtos Credcesta e MFácil Consignado, quando o documento de identificação anexado pelo cliente apresentar qualquer uma das críticas abaixo, a proposta será pendenciada e o operador terá até 3 tentativas de regularização anexando outra imagem:

- Não é um documento;
- Somente face A enviada;
- Somente face B enviada;
- Documento obstruído ou com baixa resolução;
- Documento não aceito;
- Documento sem CPF;
- Foto do documento divergente;
- Documento sem assinatura;

Caso as críticas não sejam relacionadas aos itens acima, a operação será recusada.



Esteira de Pendenciamento



Para localizar as propostas que estão pendentes de regularização, acesse o sistema Plataforma, clique no Menu > Consulta Esteira de Análise. No filtro destacado na tela abaixo, clique em “Pendencia de Formalizacao”, insira o intervalo de datas e clique em “Buscar”.





Esteira de Pendenciamento



As propostas que estão neste status serão mostradas e basta clicar no ícone  para ser redirecionado à tela de regularização do processo de formalização.

	STATUS	CONVÊNIO	TIPO SAQUE
  	Pendencia de Formalização	CREDCESTA SIAPE MIN PLAN ORCAM GESTÃO	Saque Fácil
  	Pendencia de Formalização	CREDCESTA SIAPE MIN PLAN ORCAM GESTÃO	Saque Fácil
  	Pendencia de Formalização	CREDCESTA INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL INSS	Saque Fácil
  	Pendencia de Formalização	CREDCESTA SIAPE MIN PLAN ORCAM GESTÃO	Saque Fácil
  	Pendencia de Formalização	CREDCESTA INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL INSS	Saque Fácil
  	Pendencia de Formalização	CREDCESTA GOV MG- SEPLAG	REFIN
  	Pendencia de Formalização	CREDCESTA INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL INSS	SAQUECOMPLEMENTAR



Esteira de Pendenciamento



O sistema automaticamente abrirá uma nova guia no seu navegador com as informações complementares da proposta selecionada. No item Histórico da Formalização, você conseguirá verificar o registro de todo o processo realizado pelo cliente:

BANCO MASTER Vendas Consignado

Informações Complementares

CPF: Matrícula: Convênio: Nome Cliente:

Dados da proposta

Histórico da Formalização

Regularização

Documentos

Voltar



Esteira de Pendenciamento



Para visualizar o detalhamento da pendência, clique na seta marcada abaixo no item “Formalização Pendenciado” e observe o que ocasionou a crítica. Caso queira, é possível realizar o download do documento inserido pelo cliente. Para realizar o upload dos novos documentos do cliente, clique em “Regularizar”:

Histórico da Formalização

Status	Data	Ação
Link aberto	20/05/2023 12:22	
Resumo aceito	20/05/2023 12:23	
Prova de vida iniciada	20/05/2023 12:23	
Prova de vida concluída	20/05/2023 12:30	
Captura de documentos iniciada	20/05/2023 12:30	
Captura de documentos concluída	20/05/2023 12:31	
Selfie em análise	20/05/2023 12:32	
Formalização pendenciado	20/05/2023 12:34	^
Motivo	Arquivo	⚠
Cliente enviou somente a Face A do Documento. Faça o Upload do documento, preferencialmente da CNH!!!	ID-CNH	Regularizar



Esteira de Pendenciamento



Clique em “Escolher arquivo”:

 **Vendas Consignado** ☰ ⊞ 👤

CPF: _____ Matrícula: _____ Convênio: _____ Nome Cliente: _____

Dados da proposta ▼

Histórico da Formalização ▼

Regularização ▲

Anexos

Escolha o arquivo que deseja fazer upload

Escolher arquivo 

Selecione o documento que deseja enviar

Selecionar	Tipo de documento	Arquivo 	Status	Ação
<input type="radio"/>				

Enviar documentos



Esteira de Pendenciamento



Escolha o tipo de documento para realizar o upload no sistema. Atenção: cada documento escolhido tem uma quantidade de fotos a ser anexada:

The screenshot shows the 'Vendas Consignado' page with a sidebar containing 'Dados da proposta', 'Histórico da Formalização', 'Regularização', and 'Anexos'. The 'Anexos' section has a button 'Escolher arquivo'. An 'Upload de arquivo' modal is open, showing a dropdown for 'Tipo de documento*' with options 'RG', 'CNH', and 'Outros'. Below the dropdown, it says 'Nenhum documento selecionado'. There are 'Voltar' and 'Enviar' buttons at the bottom of the modal.

Three screenshots of the 'Upload de arquivo' modal are shown, each with a red box highlighting the document type and its corresponding upload options:

- RG:** The dropdown is set to 'RG'. There are two rows: 'Frente:' and 'Verso:'. Each row has an 'Escolher arquivo' button and the text 'Nenhum documento selecionado'.
- Outros:** The dropdown is set to 'Outros'. There are two rows: 'Frente:' and 'Verso:'. Each row has an 'Escolher arquivo' button and the text 'Nenhum documento selecionado'.
- CNH Aberta:** The dropdown is set to 'CNH'. There is one row labeled 'CNH Aberta:' with an 'Escolher arquivo' button and the text 'Nenhum documento selecionado'.

Each modal has 'Voltar' and 'Enviar' buttons at the bottom.



Esteira de Pendenciamento



Clique em Escolher arquivo para anexar as imagens de documento do cliente diretamente do diretório do seu dispositivo. Após anexá-las, você consegue visualizar se o tamanho do arquivo informado está dentro do limite máximo permitido (4MB) e caso esteja, o botão “Enviar” será liberado.

Upload de arquivo

Tipo de documento*

Selecione o tipo de documento

RG

Frente: Escolher arquivo corte2.png
142.53 KB

Verso: Escolher arquivo cortado.png
133.68 KB

Voltar Enviar

Upload de arquivo

Tipo de documento*

Selecione o tipo de documento

RG

Frente: Escolher arquivo ASCC0243392379820230.jpg
11.67 MB
Tamanho maior que o permitido.

Verso: Escolher arquivo Nenhum documento selecionado

Voltar Enviar



Esteira de Pendenciamento



Ainda no processo de regularização, será possível excluir uma ou todas as imagens caso verifique alguma divergência. Se estiver em conformidade, clique no flag para selecionar e em seguida o botão “Enviar documentos” será habilitado.

Regularização

Anexos

Escolha o arquivo que deseja fazer upload

Escolher arquivo

Selecione o documento que deseja enviar

Selecionar	Tipo de documento	Status	Status	Ação
<input type="radio"/>	RG	 Frente Excluir	 Verso Excluir	Não enviado 

Enviar documentos

Arquivos preparados para envio Fechar



Esteira de Pendenciamento



Após a regularização da pendência, a proposta retorna ao status de Pendente Auditoria Digital. As novas validações da documentação inserida serão processadas em até 1 hora. No Histórico da Formalização, é possível acompanhar o processo:

Histórico da Formalização

Status	Data	Ação		
Link aberto	19/05/2023 12:10			
Resumo aceito	19/05/2023 12:11			
Prova de vida iniciada	19/05/2023 12:11			
Prova de vida concluída	19/05/2023 12:14			
Captura de documentos iniciada	19/05/2023 12:14			
Captura de documentos concluída	19/05/2023 12:15			
Selfie em análise	19/05/2023 12:15			
Formalização pendenciado	19/05/2023 12:19	▼		
Formalização regularizada	19/05/2023 12:39	▲		
Pendência	Correspondente	Tipo de Documento	Data	Arquivo
1	marisampaio	RG	19/05/2023 09:39	Documento de Auditoria 1 , Documento de Auditoria 2



Esteira de Pendenciamento



Caso esteja tudo certo, a proposta será aprovada e seguirá o fluxo normal:

  **Aprovado** CREDCESTA GOV SP SECRETARIA Saque Fácil

Caso o documento apresente novamente alguma das críticas passíveis de regularização, a operação retornará para o status “Pendencia de Formalização” e você poderá refazer o processo:

   **Pendencia de Formalização** CREDCESTA GOV SP SECRETARIA Saque Fácil

Caso após 3 tentativas, ainda houver crítica quanto à qualidade da imagem, a operação receberá o status “Pendente Auditoria Manual” e será analisada pelo time de Backoffice.

  **Pendente Auditoria Manual** CREDCESTA INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL INSS Saque Fácil