

RODRIGO MEDEIROS



FUNDAMENTOS DA NEGOCIAÇÃO

Scripts para negociar com Bancos e Credores



SUMÁRIO

FUNDAMENTOS DA NEGOCIAÇÃO	2
PARTE 2: PREPARAÇÃO PARA NEGOCIAR	7
PARTE 3: TEMPLATES PRONTOS PARA USO	14



01

**FUNDAMENTOS DA
NEGOCIAÇÃO**

Por que os Bancos e Credores Negociam?

Entender a lógica por trás das negociações é o primeiro passo para obter sucesso. Muitas pessoas acreditam que instituições financeiras são inflexíveis, mas a verdade é diferente.

A matemática dos credores: Quando você está devendo, o credor enfrenta um dilema: pode continuar cobrando o valor total (com juros crescentes) e correr o risco de nunca receber nada, ou pode negociar um valor menor, mas com maior chance de recuperação.

Para bancos e financeiras, receber algo é sempre melhor do que não receber nada. Dívidas antigas e inadimplentes geram custos operacionais: equipes de cobrança, sistemas, processos jurídicos. Muitas vezes, essas dívidas são vendidas para empresas de recuperação de crédito por uma fração do valor original (às vezes 10-20% do total).

Isso significa que:

- Dívidas acima de 90 dias já são consideradas "prejuízo" no balanço
- Credores têm metas de recuperação de crédito
- Negociadores têm autonomia para oferecer descontos significativos
- Quanto mais antiga a dívida, maior o poder de negociação que você tem

Seu poder está em:

- Demonstrar capacidade e intenção real de pagar
- Ter dinheiro em mãos (entrada ou pagamento à vista)
- Escolher o momento certo para negociar
- Conhecer seus direitos e os limites do credor

Os 3 Erros Fatais Que Pioram Sua Negociação

ERRO 1: Revelar toda sua capacidade financeira logo de cara

Muitas pessoas, ansiosas para resolver o problema, informam imediatamente quanto podem pagar. Isso elimina seu poder de barganha.

❌ Errado: "Consigno pagar R\$ 500,00 por mês" ✅ Certo: "Preciso entender as opções disponíveis antes de comprometer qualquer valor"

Por quê? Se você diz que pode pagar R\$ 500,00, o negociador nunca aceitará R\$ 300,00. Deixe-o fazer a primeira oferta.

ERRO 2: Aceitar a primeira proposta

A primeira oferta NUNCA é a melhor oferta possível. Negociadores são treinados para começar com propostas menos vantajosas e testar sua disposição.

Regra de ouro: Sempre peça "algo melhor" pelo menos duas vezes antes de aceitar.

Exemplo de diálogo:

- **Credor:** "Posso dar 40% de desconto se pagar à vista"
- **Você:** "Agradeço, mas ainda está acima do que consigo no momento. Qual a melhor condição possível?"
- **Credor:** "Posso aumentar para 50%"
- **Você:** "Entendo. Se eu conseguir fechar hoje mesmo, consegue chegar em 60%? Assim eu viabilizo o pagamento"

ERRO 3: Fazer acordo sem garantias por escrito

Acordo verbal não vale nada no mundo financeiro. Muitas pessoas pagam a entrada e depois descobrem que:

- O desconto não foi aplicado
- A negativação não foi baixada
- Aparecem cobranças adicionais

Você DEVE exigir:

- Proposta de acordo por escrito (email, WhatsApp, carta)
- Número de protocolo registrado
- Comprovante de quitação após o último pagamento
- Prazo para baixa da negativação (Serasa, SPC, etc.)

Quando Negociar vs Quando NÃO Negociar

✓ NEGOCIE QUANDO:

Você tem dinheiro disponível

- Negociações com dinheiro na mão conseguem descontos de 50-80%
- Sem dinheiro, os descontos raramente passam de 20-30%

A dívida tem mais de 90 dias

- Quanto mais antiga, mais barato negociar
- Dívidas acima de 2 anos podem ser quitadas por 10-30% do valor

Você consegue pagar em poucas parcelas (máximo 12x)

- Parcelas longas mantêm juros altos
- Quanto mais rápido quitar, maior o desconto

A dívida está atrapalhando sua vida concretamente

- Impedindo financiamento importante
- Bloqueando conta bancária
- Gerando ação judicial

✗ NÃO NEGOCIE QUANDO:

Você não tem como cumprir o acordo



- Quebrar um acordo piora sua situação
- Você perde poder de negociação futuro
- Podem executar o acordo judicialmente

A dívida está prescrita

- Você não é mais obrigado legalmente a pagar
- Pagar reconhece a dívida e reinicia a prescrição
- Consulte um advogado antes de qualquer ação

A oferta é ruim e você pode esperar

- Se o desconto é menor que 40% e a dívida tem mais de 1 ano, aguarde
- Campanhas de fim de ano (nov/dez) e início de ano (jan/fev) têm melhores condições
- Quanto mais você espera (sem reconhecer a dívida), mais barato fica

Você está sendo pressionado emocionalmente

- Nunca decida sob pressão
- Desligue e retorne quando estiver calmo
- Cobradores usam táticas de intimidação (muitas vezes ilegais)

IMPORTANTE: Se a dívida for fraudulenta ou houver cobranças indevidas, NÃO negocie. Registre um boletim de ocorrência e busque orientação legal.





02

**PARTE 2: PREPARAÇÃO
PARA NEGOCIAR**



Checklist: Documentos Necessários

Antes de entrar em contato com credores, organize sua documentação. Isso demonstra seriedade e agiliza o processo.

DOCUMENTOS BÁSICOS:

- RG e CPF (cópias digitalizadas)
- Comprovante de residência atualizado (máximo 3 meses)
- Comprovante de renda (contracheque, extrato bancário, declaração de IR)
- Extratos bancários dos últimos 3 meses

DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA DÍVIDA:

- Contratos originais (se tiver)
- Boletos ou extratos que mostrem a origem da dívida
- Comprovantes de pagamentos já realizados
- Histórico de comunicação com o credor (e-mails, mensagens, protocolos)
- Cópia da negativação (consulta Serasa/SPC)





📄 DOCUMENTOS PARA CASOS ESPECIAIS:

- Atestado médico (se a dívida foi causada por doença/desemprego)
- Carta de demissão ou rescisão (se foi demitido)
- Documentos que comprovem má-fé do credor (se houver)

💡 DICA: Digitalize tudo e mantenha em uma pasta no seu celular/computador. Facilita o envio durante a negociação.

Como Calcular Sua Real Capacidade de Pagamento

Não adianta negociar um valor que você não consegue pagar. Fazer um acordo e quebrar é pior do que não fazer nada.

PASSO 1: Calcule sua renda líquida mensal

Some todas as fontes de renda:





- Salário líquido (após descontos)
- Freelancers/bicos
- Pensões/benefícios
- Aluguéis recebidos
- Outras rendas

Total de Renda Mensal: R\$ _____

PASSO 2: Liste todos os gastos essenciais

Gastos que você NÃO pode cortar:

- Moradia (aluguel/prestação)
- Alimentação básica
- Transporte para trabalho
- Água, luz, gás
- Medicamentos essenciais
- Educação dos filhos (escola)
- Plano de saúde (se crítico)

Total de Gastos Essenciais: R\$ _____

PASSO 3: Calcule sua margem disponível

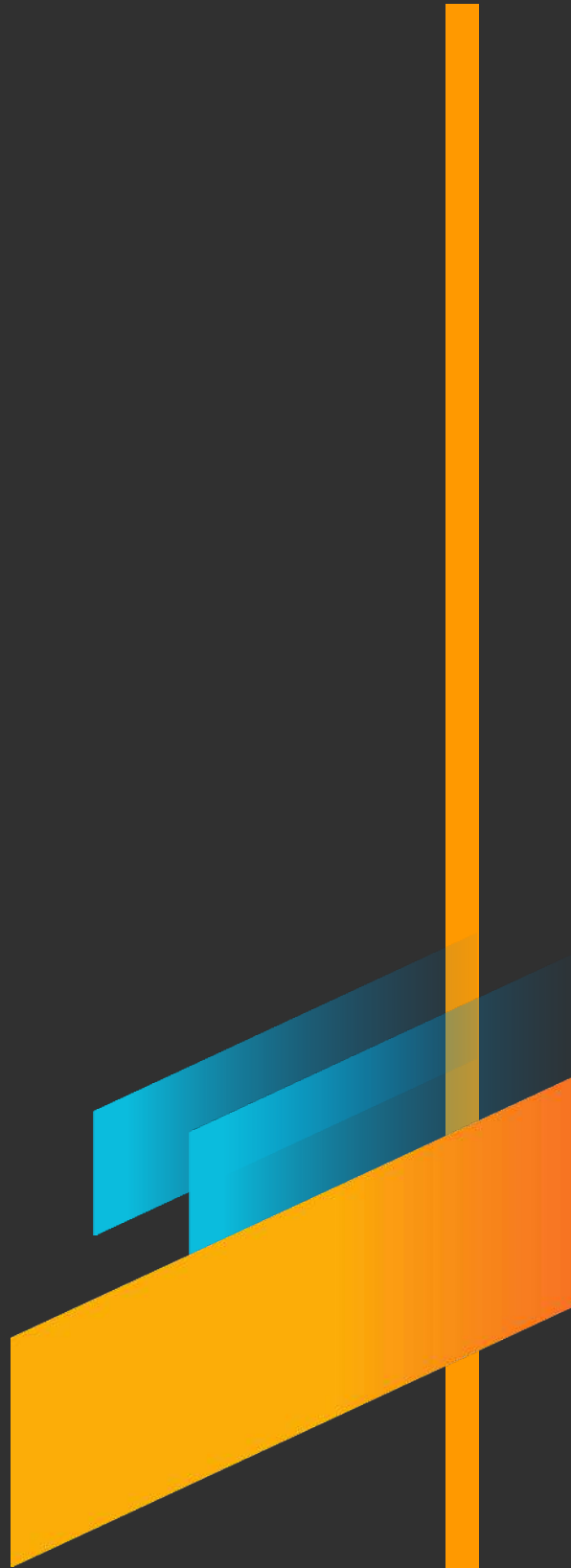
Renda Mensal (-) Gastos Essenciais = Margem Disponível

R\$ _____ (-) R\$ _____ = R\$ _____

PASSO 4: Defina quanto comprometer com dívidas

Regra de segurança: Comprometa no máximo 30% da sua margem disponível.

Exemplo:



- Margem disponível: R\$ 1.000
- Máximo para dívidas: R\$ 300 (30%)
- Reserva para imprevistos: R\$ 700

Valor máximo que você pode comprometer mensalmente: R\$ _____

Planilha Simples de Diagnóstico de Dívidas

Agora que você sabe quanto pode pagar, é hora de priorizar quais dívidas negociar primeiro.

LISTA DE DÍVIDAS:

Credor

Valor Original

Valor Atual

Juros (%)

Tempo de Atraso

Negativado?

Prioridade

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO:

PRIORIDADE ALTA (negocie primeiro):

1. Dívidas que podem gerar ação judicial iminente
2. Dívidas que estão impedindo algo importante (comprar casa, trocar de emprego)
3. Dívidas com juros altíssimos (cartão de crédito, cheque especial)
4. Dívidas pequenas que você pode quitar rapidamente (efeito bola de neve)

PRIORIDADE MÉDIA:

1. Dívidas antigas (mais de 2 anos) que estão negativadas
2. Dívidas com valores médios e juros moderados
3. Financiamentos com garantia (carro, imóvel)

PRIORIDADE BAIXA (negocie por último):

1. Dívidas muito antigas próximas da prescrição
2. Dívidas de valores muito altos sem urgência judicial
3. Dívidas de terceiros (garantidor, avalista) se o devedor principal está pagando

💡 **ESTRATÉGIA:** Se você tem pouco dinheiro, foque em quitar 2-3 dívidas pequenas primeiro. A sensação de progresso te motiva a continuar. Se tem mais recursos, ataque as dívidas com maiores juros.

Pesquisa de Mercado: Como Saber Se a Oferta É Boa

Não aceite qualquer proposta. Faça sua pesquisa.

BENCHMARKS DE DESCONTOS POR TIPO E IDADE DA DÍVIDA:

Cartão de Crédito:

- Até 90 dias de atraso: 10-20% de desconto
- 90 dias a 1 ano: 30-50% de desconto
- 1 a 2 anos: 50-70% de desconto
- Mais de 2 anos: 70-85% de desconto

Empréstimos Pessoais:

- Até 90 dias: 5-15% de desconto
- 90 dias a 1 ano: 20-40% de desconto
- 1 a 2 anos: 40-60% de desconto
- Mais de 2 anos: 60-80% de desconto

Financiamentos (carro, moto):

- Até 90 dias: 5-10% de desconto
- 90 dias a 1 ano: 15-30% de desconto
- Mais de 1 ano: 30-50% de desconto

Contas (telefone, água, luz):

- Até 6 meses: 10-20% de desconto
- 6 meses a 1 ano: 20-40% de desconto
- Mais de 1 ano: 40-60% de desconto

ONDE PESQUISAR:

1. **Reclame Aqui:** Veja reclamações de outras pessoas negociando com o mesmo credor
2. **Serasa Limpa Nome / Acordo**
Certo: Compare ofertas online antes de ligar
3. **Grupos de Facebook/WhatsApp:** Comunidades de educação financeira compartilham experiências
4. **Fóruns jurídicos:** Descubra os limites legais das cobranças

QUANDO A OFERTA É BOA:

- ✓ Desconto acima da média para o tempo de dívida
- ✓ Poucas parcelas (máximo 12x)
- ✓ Juros baixos ou zero nas parcelas
- ✓ Entrada pequena (máximo 20-30% do total)
- ✓ Tudo documentado por escrito

QUANDO A OFERTA É RUIM:

- ✗ Desconto abaixo de 30% para dívidas antigas (mais de 1 ano)
- ✗ Muitas parcelas (mais de 12x)
- ✗ Juros altos nas parcelas (acima de 2% ao mês)
- ✗ Entrada muito alta (mais de 50% do total)
- ✗ Proposta apenas verbal, sem documentação



03

**PARTE 3: TEMPLATES
PRONTOS PARA USO**

TEMPLATE 1: Email Formal para Banco/Financeira

Assunto: Proposta de Negociação - Contrato [NÚMERO DO CONTRATO] - CPF [SEU CPF]

Prezados,

Meu nome é [SEU NOME COMPLETO], CPF [SEU CPF], e venho por meio deste solicitar a negociação do débito referente ao contrato [NÚMERO DO CONTRATO], originado em [DATA].

Situação atual: Reconheço a existência do débito no valor atual de R\$ [VALOR] e tenho interesse genuíno em regularizar minha situação financeira junto à instituição.

Minha proposta: Devido a [MOTIVO: dificuldades financeiras temporárias / desemprego recente / questões de saúde na família], solicito as seguintes condições:



- **Desconto sobre o valor total:** [X%] - valor final de R\$ [VALOR]
- **Forma de pagamento:** [À vista / Entrada de R\$ [VALOR] + [X] parcelas de R\$ [VALOR]]
- **Prazo para primeira parcela/pagamento:** [DATA]

Documentação anexa:

- Cópia do RG e CPF
- Comprovante de residência
- Comprovante de renda

Aguardo retorno no prazo de [X] dias úteis para dar prosseguimento à negociação. Coloco-me à disposição para esclarecimentos pelos contatos abaixo.

Atenciosamente,

[SEU NOME COMPLETO] CPF: [SEU CPF]

Telefone: [SEU TELEFONE] Email: [SEU

EMAIL] Data: [DATA]



📝 NOTAS DE USO:

- Seja objetivo e educado
- Sempre peça protocolo de recebimento
- Guarde cópia do email enviado
- Se não responderem em 7 dias úteis, reenvie cobrando posição
- Não use tom agressivo ou ameaçador

TEMPLATE 2: Carta de Negociação para Protesto/Negativação

[SEU NOME COMPLETO] [SEU ENDEREÇO COMPLETO] CPF: [SEU CPF] Telefone: [SEU TELEFONE]

Para: [NOME DO CREDOR] [ENDEREÇO DO CREDOR]

Assunto: Solicitação de Negociação e Retirada de Restrição Cadastral

[CIDADE], [DATA]

Prezados Senhores,

Venho, por meio desta, manifestar meu interesse em negociar o débito registrado em meu CPF [SEU CPF], referente ao contrato/apontamento [NÚMERO], no valor de R\$ [VALOR].



HISTÓRICO: O débito originou-se em [DATA] e atualmente encontra-se registrado nos órgãos de proteção ao crédito (Serasa/SPC/Boa Vista) desde [DATA DA NEGATIVAÇÃO].

PROPOSTA DE QUITAÇÃO: Reconheço a dívida e proponho as seguintes condições para quitação integral:

1. **Valor proposto para quitação:** R\$ [VALOR COM DESCONTO] ([X]% de desconto sobre o valor atualizado)
2. **Forma de pagamento:** [Descrever: à vista via PIX/TED ou entrada + parcelas]
3. Contrapartida solicitada:
 - Emissão de carta/declaração de quitação
 - Baixa imediata da negativação nos órgãos de proteção ao crédito em até **[X] dias úteis**
 - Retirada de eventual protesto em cartório

JUSTIFICATIVA: [Descrever brevemente sua situação: "Passei por dificuldades financeiras devido a desemprego" / "Enfrentei problemas de saúde que impactaram minha renda" / "Reorganizei minhas finanças e agora tenho condições de regularizar"]





PRAZO PARA RESPOSTA: Aguardo proposta formal de acordo no prazo de 7 (sete) dias úteis a contar do recebimento desta. Caso não haja retorno, entenderei que não há interesse na negociação.

Coloco-me à disposição para reunião presencial ou contato telefônico para agilizar o processo.

Atenciosamente,

[SEU NOME COMPLETO]

CPF: [SEU CPF]

Anexos:

- Cópia do RG e CPF
- Comprovante de residência
- Cópia do apontamento de restrição (consulta Serasa/SPC)





NOTAS DE USO:

- Envie por email E correio com AR (Aviso de Recebimento)
- Guarde o comprovante de postagem
- Protocole uma cópia na agência/empresa (se possível)
- Se for protesto, mencione especificamente a retirada do cartório
- Mantenha tom formal mas não submisso

TEMPLATE 3: Script de Ligação Telefônica

Este script serve como guia para você não se perder durante a ligação. Leia antes de ligar e tenha papel e caneta para anotar.

ABERTURA DA LIGAÇÃO:

Atendente: "Empresa X, [nome do atendente], como posso ajudar?"

Você: "Bom dia/Boa tarde. Meu nome é [SEU NOME], CPF [SEU CPF]. Estou ligando para negociar um débito que está em aberto. Pode me direcionar para o setor de negociação?"

QUANDO TRANSFERIREM PARA O SETOR:

Negociador: "Setor de negociação, [nome], como posso ajudar?"

Você: "Olá, [nome do negociador]. Meu nome é [SEU NOME], CPF [SEU CPF]. Tenho um débito referente ao contrato [NÚMERO] e gostaria de negociar uma forma de quitar essa dívida. Antes de mais nada, você pode me passar um número de protocolo desta ligação?"

[ANOTE O PROTOCOLO: _____]

Data/Hora: _____]

Você: "Obrigado. Pode me informar qual o valor atualizado da dívida?"

Negociador: "O valor atual é R\$ [VALOR]"

Você: "Entendo. Estou reorganizando minhas finanças e tenho interesse real em quitar este débito. Quais são as melhores condições que você pode me oferecer para quitação?"

RECEBENDO A PRIMEIRA OFERTA:

Negociador: "[Descreve a proposta]"

[ANOTE A PROPOSTA: Desconto: ___% | Parcelas: ___ | Valor: R\$ _____ | Entrada: R\$ _____]

Você: "Agradeço a oferta, mas infelizmente ainda está acima do que consigo comprometer no momento. Tenho conversado com outros credores e as condições têm sido mais favoráveis. Qual a melhor condição possível que você tem autonomia para aprovar?"

NEGOCIANDO MELHOR PROPOSTA:

Negociador: "[Melhora a proposta ou diz que não pode]"

Se melhorou: Você: "Está melhor, agradeço. Se eu conseguir confirmar o pagamento hoje mesmo, consegue chegar em [PROPÕE DESCONTO MAIOR]%? Assim eu viabilizo o pagamento e resolvemos hoje."

Se não pode melhorar: Você: "Entendo. Você pode me enviar essa proposta por escrito no email [SEU EMAIL] ou WhatsApp [SEU TELEFONE]? Preciso analisar com calma e verificar meu orçamento."

ENCERRANDO A LIGAÇÃO:

Você: "Perfeito, [nome do negociador]. Vou analisar a proposta com cuidado e retorno em até [X] dias. Agradeço a atenção. Posso ligar diretamente para você ou preciso passar pela central novamente?"

Você: "Obrigado pelo atendimento. Tenha um bom dia/boa tarde."



O QUE NUNCA FALAR AO TELEFONE:

- ✗ "Posso pagar R\$ [VALOR ALTO] por mês" (nunca revele sua capacidade máxima)
- ✗ "Preciso resolver isso urgentemente" (demonstra desespero)
- ✗ "Vou fazer qualquer acordo" (perda total de poder de barganha)
- ✗ "Meu salário é R\$ [VALOR]" (informação desnecessária)
- ✗ Dados bancários completos (só forneça após acordo ESCRITO)

- ✓ O QUE SEMPRE FAZER:
- ✓ Anotar TUDO (protocolo, nome do atendente, proposta, data/hora)
- ✓ Gravar a ligação (avise que está gravando, é seu direito)
- ✓ Pedir tudo por escrito antes de confirmar
- ✓ Manter tom educado mas firme
- ✓ Não aceitar pressão ("a oferta expira hoje" é bluff, sempre volta)

TEMPLATE 4: Proposta de Acordo Por Escrito

Use este template quando você quiser formalizar sua própria proposta antes mesmo de ligar ou responder ao credor.

PROPOSTA DE ACORDO PARA QUITAÇÃO DE DÉBITO

DADOS DO DEVEDOR: Nome completo: [SEU NOME COMPLETO] CPF: [SEU CPF] RG: [SEU RG] Endereço: [SEU ENDEREÇO COMPLETO] Telefone: [SEU TELEFONE] Email: [SEU EMAIL]

DADOS DO CREDOR: Nome/Razão Social: [NOME DO CREDOR] CNPJ: [CNPJ DO CREDOR]

DADOS DA DÍVIDA: Contrato/Referência: [NÚMERO] Data de origem: [DATA] Valor original: R\$ [VALOR] Valor atualizado (informado pelo credor): R\$ [VALOR]

PROPOSTA DE QUITAÇÃO:

Reconheço a existência do débito acima mencionado e proponho sua quitação integral nas seguintes condições:

1. VALOR PARA QUITAÇÃO: R\$ [VALOR PROPOSTO] ([escrever por extenso]), correspondente a [X]% de desconto sobre o valor atualizado.

2. FORMA DE PAGAMENTO: [] Pagamento único à vista via PIX/TED até [DATA] [] Entrada de R\$ [VALOR] + [X] parcelas de R\$ [VALOR] Vencimento da entrada: [DATA] Vencimento das parcelas: Todo dia [DIA] de cada mês

3. CONTRAPARTIDAS EXIGIDAS: Mediante o pagamento integral nas condições acima, o CREDOR se compromete a:

a) Emitir Carta de Quitação com reconhecimento de firma em até 5 dias úteis após o último pagamento b) Providenciar a baixa imediata da restrição cadastral junto aos órgãos de proteção ao crédito (Serasa, SPC, Boa Vista) em até 5 dias úteis após o último pagamento c) Cancelar eventual protesto em cartório, arcando com todas as custas d) Não realizar mais cobranças referentes a este débito após a quitação e) Fornecer comprovante de que não há mais débitos pendentes deste contrato

4. VALIDADE DA PROPOSTA: Esta proposta tem validade até [DATA - sugestão: 15 dias a partir de hoje]

5. CONFIRMAÇÃO: Solicito confirmação de aceite desta proposta por escrito (email ou carta registrada) no prazo de 7 dias úteis.

[CIDADE], [DATA]

[SEU NOME COMPLETO] CPF: [SEU CPF]



INSTRUÇÕES DE USO:



1. Preencha todos os campos entre []

2. Envie por:

- Email (guarde comprovante de envio)
- Correio com AR (Aviso de Recebimento)
- Protocolo presencial (leve 2 vias, peça carimbo de recebimento em uma)

3. Se aceitarem, peça que assinem e devolvam uma via

4. NUNCA pague sem receber a confirmação por escrito

5. Se contrapuserem, avalie com calma antes de aceitar

TEMPLATE 5: Solicitação de Comprovante de Quitação

Use este template APÓS pagar a última parcela ou o pagamento à vista para garantir que você tenha todos os documentos que provam que a dívida foi quitada.



Assunto: SOLICITAÇÃO DE CARTA DE QUITAÇÃO - Contrato [NÚMERO] - CPF [SEU CPF]

Prezados,

Venho por meio deste solicitar a emissão da Carta de Quitação referente ao débito do contrato [NÚMERO DO CONTRATO], CPF [SEU CPF], conforme acordo firmado em [DATA DO ACORDO], protocolo [NÚMERO DO PROTOCOLO].

DADOS DO PAGAMENTO:

- Data do último pagamento: [DATA]
- Valor total pago: R\$ [VALOR]
- Forma de pagamento: [PIX/TED/Boleto]
- Comprovante anexo: [SIM/NÃO]

DOCUMENTOS SOLICITADOS:

Carta de Quitação

- Confirmação de quitação integral do débito
- Valor total pago
- Data de quitação
- Declaração de inexistência de débitos pendentes deste contrato
- Assinatura e carimbo do responsável legal



2. **Comprovante de baixa de negativação** nos órgãos de proteção ao crédito (Serasa, SPC, Boa Vista)

3. **Comprovante de cancelamento de protesto** (se aplicável), com certidão do cartório

PRAZO: Conforme acordo firmado, os documentos deveriam ser providenciados em até [X] dias úteis após o pagamento. O prazo vence em [DATA].

FORMA DE ENVIO: Solicito envio dos documentos por:

- Email: [SEU EMAIL]
- Correio (se necessário reconhecimento de firma): [SEU ENDEREÇO]

Caso os documentos não sejam enviados no prazo acima, tomarei as medidas legais cabíveis, incluindo reclamação nos órgãos de defesa do consumidor (Procon) e eventual ação judicial.

Aguardo retorno.

Atenciosamente,



[SEU NOME COMPLETO] CPF: [SEU CPF] Telefone: [SEU TELEFONE] Email: [SEU EMAIL]

Data: [DATA]



CHECKLIST PÓS-PAGAMENTO:

Após quitar a dívida, você DEVE fazer as seguintes verificações:

- Solicitei carta de quitação por escrito
- Recebi a carta de quitação (dentro de 5-10 dias)
- Verifiquei a baixa da negativação no Serasa (serasa.com.br)

FUNDAMENTOS DA NEGOCIAÇÃO

"Fundamentos da Negociação" revela os segredos por trás das dinâmicas entre devedores e credores, desmistificando a rigidez das instituições financeiras. Este guia prático ensina como negociar dívidas, oferecendo estratégias eficazes para maximizar descontos e melhorar sua situação financeira. Prepare-se para transformar suas negociações e retomar o controle da sua vida financeira com conhecimento e confiança.