

# Perfil do usuário

Aqui você encontra descrito tudo o que precisa saber sobre seu perfil na Mell.ro.

- [Verificação de perfil](#)
- [Menu do usuário](#)
- [Alterar E-mail](#)
- [Alterar celular](#)
- [Alterar senha](#)
- [Informar a renda](#)
- [Dados Pessoa Física ou Jurídica](#)
- [Perfil do usuário - Pagamentos](#)
- [Integrações de imóveis](#)
- [Documentos Fiscais - Dimob](#)
- [Extrato de pagamentos](#)
- [Documentos fiscais - Informe de rendimentos](#)
- [Whitelabel](#)
- [Sobre você](#)

# Verificação de perfil

Acessada através do menu do usuário, na opção perfil, no menu lateral existe um menu de Dados Pessoais e o status de sua conta. Por aqui faremos a verificação de perfil.

Ao clicar na opção **verificar perfil**, abrirá uma janela para inserir alguns dados pessoais e residenciais. Só um lembrete, dados como **telefone, nome e endereço de e-mail** são únicos em cada conta em nossa plataforma.

## Enviando seus documentos

Preenchido os dados solicitados, ao final terá um Qr Code ou um botão, que ao ser clicado uma nova janela irá abrir para tirar sua selfie e enviar o documento pessoal, que poderá ser utilizado o **RG, CNH ou RNE**. Logo em seguida vem a tela de confirmação de dados e seu perfil estará em análise e assim que aprovado um e-mail e uma notificação será enviada.

Podemos lhe dar umas pequenas **dicas** para envio da documentação citada.

### Selfie:

- Desative o flash da câmera;
- Mantenha seu celular na vertical;
- Posicione a câmera na altura dos olhos;
- Não use acessórios que escondam seu rosto (chapéu, óculos, etc);
- Tire sua selfie em ambiente com boa iluminação;
- Atrás de você deve ter apenas um fundo neutro.

### Documentos RG/CNH:

- Retire os documentos da capinha protetora;
- Desative o flash da câmera;
- Posicione o documento em uma base neutra;
- Mantenha o celular na vertical;

- O documento deve estar na vertical;
- Posicione a câmera bem próxima ao documento;
- Tire a foto em um ambiente com boa iluminação;
- O sistema não aceita fotos de aplicativo de Scanner;
- Não é permitido cortar as bordas da foto.

O documento enviado deve estar em bom estado e não pode estar rasgado, amassado ou manchado de forma que atrapalhe a leitura das informações.

Para lhe ajudar, criamos esses dois videos apresentando como todo o processo é simples e rápido.

## **Pessoa física:**

Siga as instruções para fazer a verificação de **pessoa física** no video:

[https://www.youtube.com/embed/Mfu\\_F6zkgmw](https://www.youtube.com/embed/Mfu_F6zkgmw)

## **Pessoa Jurídica:**

Siga as instruções para fazer a verificação de **pessoa jurídica** no vídeo:

<https://www.youtube.com/embed/CKdTzea94GE>

## **Perguntas frequentes:**

### **Preciso fazer a verificação de perfil?**

Esse processo é necessário para que você possa realizar a assinatura de contrato, validando se a pessoa ou a empresa é verdadeira, funcionando como um sistema também como um sistema anti-fraude.

### **Posso alugar um imóvel, sendo pessoa jurídica?**

Hoje a Mell.ro só trabalha com aluguel residencial, portanto não aceitamos **inquilinos Pessoa jurídica**. Os usuários que contém um CNPJ (Pessoa jurídica), podem apenas ser donos ou responsáveis por imóveis.

### **Minha selfie não foi aprovada, o que faço?**

Verifique as dicas acima citada, detalhes como iluminação do ambiente e adereços utilizados como óculos, bonés, brincos e etc, podem atrapalhar na hora de tirar a selfie. Sempre recomendamos tira-los antes.

### **Posso enviar uma foto que já tenho em minha galeria?**

Nosso sistema não aceita upload de fotos já tiradas, precisa tirar uma nova no momento da verificação de perfil. O mesmo ocorre com a documentação, a foto precisar ser retirada no momento.

### **Por quanto tempo meu perfil fica verificado, preciso refazer depois de um período de tempo?**

Depois de feito a verificação e aprovada ela é definitiva e não pode mais ser alterada.

# Menu do usuário

Ao acessar o site da [mell.ro](https://mell.ro), no canto superior da página é exibido um ícone de perfil ou sua foto, caso já tenha sido inserida, ao clicar nesse ícone/foto é mostrado o menu do usuário, onde também podem ser verificadas as notificações.

Nesse menu são exibidas algumas informações, como o nome completo do usuário, o status da verificação de perfil e os botão de acesso que encaminhará o usuário a outras partes do sistema, como:

- **Meus imóveis;**
- **Cadastrar imóveis;**
- **Negociações;**
- **Perfil;**
- **Buscar imóveis; e**
- **Ajuda.**

É através desse menu é possível fazer as edições de dados ao clicar sobre o botão **Perfil**. Alguns dos dados que podem ser alterados no botão de perfil são: **E-mail, telefone, dados de endereço, dados de bancário e bancários, edição de senha, preferência de notificação e entre outros dados** inseridos no momento de [criação de sua conta](#).

Nesse menu lateral, também é possível encerrar sua sessão e acessar nossa [FAQ](#) em caso de dúvidas.

## Notificação no menu do usuário:

As notificações são exibidas logo abaixo do menu do usuário e sua ordem de exibição é cronológica, da mais recente à mais antiga, sempre exibindo às 10 (dez) últimas notificações e ao rolar a barra de notificação são carregadas mais 10 (dez), para assim ter uma usabilidade mais fluida da página.

# Alterar E-mail

Você pode realizar a atualização do seu e-mail em nossa plataforma a qualquer momento, através do menu do usuário, no botão perfil.

Nessa tela você encontrará um opção **Alterar e-mail**. Ao fazer a edição em seu perfil uma revalidação do e-mail será feita para que seja confirmado a utilização do novo endereço de e-mail.

Lembre-se, caso o novo e-mail não seja revalidado em até 24 horas, o novo e-mail será substituído para o endereço de e-mail anterior.

# Alterar celular

Assim como a alteração de endereço de [e-mail](#), fazer a alteração do número telefônico é bem simples e também precisará ser feita uma revalidação via token confirmando que o novo número de celular é do usuário. Na tela do nosso site, no menu do usuário, através do botão perfil, você terá acesso a uma das opções de alteração de dados, **Alterar telefone**.

Assim que você inserir o novo telefone, irá iniciar o processo de revalidação, no qual será enviado um token via SMS. Lembre-se, caso o novo telefone não seja revalidado em até 24 horas, o novo telefone será substituído para o endereço de telefone anterior.

# Alterar senha

A opção de alteração de senha, pode ser acessada através do menu do usuário. Na tela será exibido um menu lateral onde a opção de alterar a senha poderá ser acessada. Para efetuar a alteração de senha, o usuário deve inserir a senha anterior e digitar a nova senha e a digitar sua confirmação. Na tela, todos esses campos você pode visualizar a senha digitada através do botão “Olho” e conferir se digitou corretamente as senhas.

A senha tem requisitos a serem cumpridos, como:

- A senha não poder ser igual a anterior;
- E obedecer aos requisitos de segurança, como ter no mínimo 8 caracteres, usar letras e números, letras de caixa altas e baixa (maiúsculas e minúsculas) e caracteres especiais.

Após alterada a senha, será enviada uma notificação confirmando a alteração.

# Informar a renda

Acessada através do menu do usuário, na opção perfil, no menu lateral existe um botão para informar a renda mensal do usuário.

Os usuários precisam informar sua renda no primeiro campo, de forma mensal para que essa informação, seja utilizada na análise de crédito do usuário.

# Dados Pessoa Física ou Jurídica

Usuários podem cadastra-se em nossa plataforma utilizando tanto o CPF, como também o CNPJ para a criação de seu perfil e cadastro de imóveis e para facilitar, temos [nesse link](#) mostrando como é fácil criar seu cadastro na Mell.ro.

## **Usuário Pessoa física:**

Muito fácil criar seu usuário em nossa plataforma, poucos são os dados solicitados, mas esteja com seus documentos em mãos para facilitar e tornar o processo rápido. Para cadastros utilizando o **CPF**, primeiramente deve inserir dados de contato como Telefone e e-mail, assim seu usuário é criado, mas precisa ser completado, nesse momento você irá inserir dados como seu CPF, data de nascimento, endereço, entre outros, para sejam feitas as devida verificações.

## **Usuário Pessoa jurídica:**

Assim como na pessoa física, você irá criar seu cadastro normalmente inserido os dados da empresa ao invés do seu Pessoa física. Lembre-se de usar um e-mail que ainda não foi cadastrado em nossa plataforma. Após inseridos os dados iniciais como telefone, e-mail e a razão social da empresa, você precisar completar seu cadastro, nesse momento você irá inserir dados como seu **CNPJ**, razão social, nome fantasia caso tenha e o endereço, para sejam feitas as devida verificações.

Quando finalizar de preencher, ou os dados de pessoa física ou jurídica, é só realizar a verificação de perfil em nossa plataforma para a ativação total de sua conta. Você pode conferir [clikando aqui](#).

# Perfil do usuário - Pagamentos

## Dados bancários

Para usuários, tanto proprietários, administradores e inquilinos, precisam inserir dados de conta bancária no seu perfil, para que possam receber, de acordo com a negociação, valores em suas contas.

O usuário deve escolher se seu usuário será **pessoa jurídica (PJ)** ou **pessoa física (PF)**.

Os dados bancários podem ser acessados, no site da Mell.ro, no perfil do usuário. Na página haverá um menu lateral e opção de dados bancários.

Nessa opção o usuário poderá preencher os dados bancários. Nas contas PF ainda é possível utilizar de **contas de terceiros**, para receber os valores apenas via **PIX**, basta apenas marcar a opção **Não, de outro beneficiário**.

Caso a conta seja sua, os campos de:

- **Banco**
- **Agência**
- **Tipo de conta (Corrente ou poupança)**
- **Número de conta**
- **Chave PIX**

Informações que precisam ser preenchidas.

A chave, PIX configuradas, podem ser **CPF/CNPJ, e-mail, telefone ou chave aleatória**.

## Extrato de pagamentos

Nessa página o usuário, terá acesso ao botão que encaminha á página onde são exibidos os pagamentos recebidos pelo usuário, além dos dados de pagamentos futuros. Mais detalhes, acesse a FAQ sobre o [extrato de pagamentos](#).

## Documentos Fiscais

Nessa página, o usuário tem a opção de baixar o documento fiscal dependendo do seu perfil de usuário.

Tipo de usuários, podem ser pessoa física e pessoa jurídica.

**Para pessoa físicas**, o documento disponível é o [informe de rendimentos](#), para que o usuário possa preencher a declaração de imposto de renda, que geralmente ocorre entre os meses de março e abril. FAQ sobre o [informe de rendimentos](#).

**Para pessoas jurídicas**, o documento disponível é a [Dimob](#), para que o usuário possa exportar o arquivo e importar no programa da Dimob, que a declaração é informada no mês de fevereiro. Lembrando a Mell.ro não faz a declaração, isso é responsabilidade de cada usuário, nós apenas disponibilizamos o arquivo com as informações no sistema da Mell.ro, caso você tenha outros imóveis, no momento de importar o arquivo no programa da Dimob, fazer a edição dos demais imóveis e informações. FAQ sobre a [Dimob](#).

### Para contas de terceiros, quais os dados solicitados?

Serão solicitados dados como nome completo, CPF vinculado a conta do terceiro e a chave PIX.

### Os dados bancários são dados obrigatórios para as negociações?

Tudo dependerá de qual a sua função no contrato.

Para os responsáveis pelo imóvel esse cadastro de conta bancária servirá para que

ele possa receber os repasses dos pagamentos do alugueis.

Para os inquilinos, esse cadastro serve para receber algum valor de devolução feita pela responsável.

# Integrações de imóveis

Através do menu de perfil de usuário, o proprietário ou corretor administrador de imóveis poderá trazer ou enviar seus imóveis de outras plataformas.

Assim que aberto o menu de usuário e selecionada a opção de perfil, na página carregada haverá a opção de integrações.

## Como usar a integração de imóveis

Quando aberto o menu de perfil de usuário, o proprietário ou corretor administrador, consegue escolher entre as duas opções existentes.

- **Enviar imóveis:** O usuário pode ativar a ferramenta para exportar os imóveis cadastrados no sistema Mell.ro. Fazemos isso disponibilizando em uma URL um arquivo `.xml` sempre atualizado.
- **Receber imóveis:** O usuário pode cadastrar imóveis cadastrados em outras plataformas automaticamente no sistema Mell.ro utilizando do `.xml` disponibilizado por outras plataformas.

---

## Recebendo imóveis - Importação

Caso você utilize alguma plataforma para publicar seus imóveis, acesse essa plataforma ou peça ajuda do suporte para localizar a url do seu arquivo `.xml`, depois basta colar no campo de url do arquivo `.xml`.

Nosso sistema vai procurar e cadastrar seus imóveis, esse processo não é instantâneo e pode demorar um dia.

## Imóveis cadastrados

Após a importação todo imóvel em nossa plataforma fica com a tag de importados, fazendo com que quando finalize a importação, todos os imóveis vindos sejam publicados, por sua vez, sendo exibido na Busca e Meus imóveis normalmente. Todo o imóvel cadastrado via importação tem o plano configurado automaticamente para **Aluguel garantido com danos**.

---

## Enviando Imóveis - Exportação

**URL do arquivo `.xml`**: A URL disponibilizada pelo sistema Mellro. Essa URL deve conter o arquivo `.xml`.

---

## Perguntas frequentes

### Onde consigo o `.xml` para importação?

O XML pode ser solicitado através do suporte do sistema ou internamente utilizando da função de exportar.

### Como validar se meu xml está correto?

Para validar seu `.xml` para a Mell.ro receber seus imóveis, você pode utilizar o validador de `.xml` disponibilizado por um de nossos parceiros [clikando aqui](#).

## **Como identificar o imóvel importado?**

Todos os imóveis importados ficam com a etiqueta de importado, visível apenas para os proprietários ou corretores administradores.

# Documentos Fiscais - Dimob

## O que é a Dimob?

A **Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias** (Dimob), é um relatório anual contendo todas as informações relativas sobre comercialização, intermediação e locação de imóveis.

## Quem deve declarar a Dimob?

Conforme a Instrução Normativa Nº 1.115, devem declarar a Dimob as pessoas jurídicas e equiparadas que realizaram transações imobiliárias no ano anterior. Isso inclui imobiliárias, corretores de imóveis e outras entidades que intermediaram ou realizaram operações de venda, locação, incorporação ou administração de imóveis. Os dados a serem informados variam de acordo com o tipo de transação, incluindo informações sobre compradores, vendedores, locadores, locatários, valores e datas de contratos.

## Qual o prazo de entrega?

A entrega da Dimob deve ocorrer **até o último dia útil de fevereiro do ano corrente**, com informações referentes às atividades do **ano anterior**. Portanto, é fundamental que os profissionais do mercado imobiliário estejam cientes das obrigações e prazos para evitar atrasos e possíveis penalidades fiscais. Em caso de não entrega no prazo estipulado pela Receita Federal, multas serão aplicadas, quando feita a declaração. A Mell.ro, não faz a declaração, mas disponibilizamos os meios e arquivos para que o usuário possa fazer.

Com essas perguntas respondidas, A Mell.ro disponibiliza os arquivos, no qual o usuário poderá baixar do sistema e importar diretamente no programa. O arquivo exportável, poderá ser acessado, no perfil do usuário, no menu de pagamentos, onde ao rolar a página até o final irá encontrar a opção de documentos fiscais. Como falado acima a Dimob é um declaração obrigatória para empresa com atividades imobiliárias e corretores equiparados a pessoa jurídica, ou seja, que fazem o trabalho de corretagem de imóveis utilizando de um CNPJ.

Ao acessar a opção de documentos fiscais, o usuário deverá preencher CPF do atual representante legal da empresa, para que essa informação também seja passada. Ao fazer isso, selecionar o ano desejado e clicar na opção de **Download**.

Assim, será gerado um arquivo no formato **.txt**, que é o padrão utilizado pelo programa da Dimob.

## Upload do arquivo

Com o arquivo em mãos, recomendamos levar o mesmo ao seu contador que irá fazer o upload do arquivo, no programa oficial da Dimob disponibilizado no site do gov.br, utilizando a opção de importar, e fazer o preenchimento das demais informações, caso você tenha mais imóveis que queira declarar e que não estão na Mell.ro.

## Pontos de atenção:

- Em caso de uma imobiliária que administra imóveis de alugueis, as informações que vão na Dimob são as do proprietário, não da imobiliária. A imobiliária, nesse caso será quem irá apenas fazer o envio da declaração e a informação sobre o proprietário precisará ser inserida após exportar o arquivo para o programa da DIMOB.
- O valor informado precisará ser o bruto, e no próprio programa devem ser inseridas as comissões, caso tenha, e não precisará declarar para quem foi a comissão, pois o sistema não solicita essa informação.

**Quando o arquivo fica disponível no site da Mell.ro?**

O documento ficará disponível sempre após o ano virar, sendo encerrado fiscalmente.

### **Qual o valor da multa em caso de atraso?**

A cobrança de multa que pode variar conforme o período da entrega da declaração.

### **Sou Pessoa Física, preciso declarar a Dimob?**

O corretor de imóveis sem CNPJ não tem a obrigatoriedade de fazer a declaração de atividades imobiliárias, porém, caso não seja isento na pessoa física, é preciso realizar a declaração de PF na Receita Federal (IRPF).

# Extrato de pagamentos

## Extrato de pagamento

Poderá ser acessado no menu de perfil do usuário, no [menu de pagamentos](#), veremos a opção de acesso ao **extrato de pagamentos**, nesse extrato é possível ser observados os pagamentos referentes aos alugueis que aquele usuário recebeu ou irá receber.

Também é exibido um painel com contadores, onde são listados os valores de **receita totais, número de contratos e de transações**.

Além de poder filtrar os dados pela busca ou filtros pré-definidos, de **tipos de pagamentos e período**, desde os últimos 90 dias até período entre datas.

## Tabelas

O extrato é dividido em **pagamentos recebidos e pagamentos futuros**.

**Recebidos:** Nesta aba, é possível ver todos os pagamentos já pagos ao usuário dos tipos: Aluguel, Aluguéis garantidos, antecipados e Rescisões.

A tabela exibe dos dados de acordo com suas colunas, temos colunas como:

- **Tipo de pagamento:** Exibe o tipo de pagamento recebido;
- **Contrato:** Exibe o código sequencial daquele contrato. Clicando o usuário será direcionado para a área de gerenciamento daquele contrato;
- **Imóvel:** Exibe o endereço completo do imóvel. Clicando o usuário será direcionado para a tela interna daquele imóvel;
- **Valor:** Exibe o valor que foi transferido;
- **Transferido:** Exibe a data e hora da transferência de pagamento.

**Futuros:** Nesta aba, é possível ver todos os pagamentos já previstos e ainda não pagos ao usuário dos tipos: Aluguel, Aluguéis antecipados e Rescisões.

A tabela exibe dados de acordo com suas colunas, temos colunas como:

- **Tipo de pagamento:** Exibe o tipo daquele pagamento.
- **Contrato:** Exibe o código sequencial daquele contrato. Clicando o usuário será direcionado para a área de gerenciamento daquele contrato;
- **Imóvel:** Exibe o endereço completo do imóvel. Clicando o usuário será direcionado para a tela interna daquele imóvel;
- **Valor:** Exibe o valor que foi transferido;
- **Vencimento:** Exibe a data e hora de vencimento daquele pagamento;
- **Cobrança:** Exibe o botão, que abre em uma nova guia o arquivo de cobrança (Boleto).

# Documentos fiscais - Informe de rendimentos

## Informe de rendimentos

Documento auxiliar utilizado para o preenchimento da declaração de IRPF, apenas para **peçoas físicas**, geralmente liberada para ser feita nos meses de Março e Abril do ano seguinte. Exemplo, o ano é de 2025, a declaração é do ano que finalizou, ou seja 2024.

**A Mell.ro, não faz a declaração, emitimos apenas o documentos auxiliar para o preenchimento da declaração pelo usuário ou contador.**

O informe fica disponível no menu de **pagamentos**, do perfil do usuário e nele contém as informações necessárias para preenchimento da declaração, referente aos alugueis recebidos no ano finalizado, de 01 de janeiro até 31 de dezembro.

Na tela o usuário deverá escolher o ano desejado e clicar no botão de Download, e o arquivo fica disponível para ser consultado, em formato PDF.

O informe de rendimento também é enviado por SMS e por e-mail para o usuário.

# Whitelabel

## O que é um White label?

A expressão White Label faz referência a diferentes situações e, por isso, pode ser traduzida tanto como carta branca ou etiqueta branca. Basicamente, a ideia é o fornecimento de um produto ou serviço para que outra marca revenda essa solução como sua. Na Mellro o sistema White label, permite algumas alterações como logos e cores, que afetam os contratos, boletos, página de hash e logs e notificações, que saem com essas customizações.

## Mellro

Como já falado acima é possível fazer algumas personalizações basicamente de logo e cores.

O usuário precisará carregar versões da sua logo que serão aplicadas no contrato, boleto pix e comunicações

## Logo:

O arquivo de logo pode ser quadrado ou retangular e também podendo ser cortado apenas a área desejada utilizando da própria ferramenta de recorte existente, que ao clicar em salvar irá registrar a edição. Formatos aceitos para as fotos são de .PNG e .SVG, para uma melhor qualidade.

## Cor:

O usuário precisará selecionar uma das cores disponíveis que será aplicada nos contratos e suas comunicações, que seguirão a partir da data de configuração. Com essas edições iniciais, o sistema de Whitelabel já consegue fazer as alterações, como dito de boletos, notificações, contratos e página de hash e logs, utilizando de suas cores e sua logo.

## Edições aplicadas:

- **Contrato:**

Com a personalização ativa e feita a configuração, uma das partes que será afetada é de contratos, onde a partir daquela data todo o contrato desses usuários sairá com sua logo e cores, não sendo mais exibida a logo da Mellro no contrato, apesar de utilizar todo o nosso sistema. Com isso não é isentado os itens de procedimentos, que ainda tem sua obrigatoriedade em relação a datas e valores.

- **Página de hash e logs:**

Na página de hash é aplicada a logo do usuário no topo da página, nessa página onde são exibidas as informações referente a assinatura, como IP, CPF do assinante e e-mail do usuário, além de data e hora de assinatura.

- **Boletos - PIX:**

No boleto, todas as logos da Mellro são substituídas pela nova logo configurada pelo usuário na sua personalização. A logo do topo e da página de instrução são substituídas.

- **Notificações:**

A personalização afeta apenas as notificações de análise financeira e assinatura do contrato, onde as logos da Mellro são substituídas para as que o usuário configurou.

# Sobre você

No menu de perfil do usuário, temos a opção sobre você, preenchida no momento de criação da sua conta na plataforma Mell.ro.

São informações básicas, que ajudam o sistema a entender mais quem é você, se é inquilino, corretor, imobiliária ou proprietário do imóvel.

Essas informações podem ser preenchidas ou editadas no perfil de usuário, na opção de "**Sobre você**".

Nessa tela o usuário encontrará um pequeno formulário, composto pelas seguintes perguntas:

- **Seu perfil;**
- **Com que você trabalha, se aluguel ou venda;**
- **Quantidade de imóveis;**
- **A quanto tempo mora de aluguel.**

Essas são algumas exemplos de perguntas encontradas nesse formulário. Que a qualquer momento o usuário poderá fazer sua edição, utilizando do botão "**Editar dados**", todas as perguntas podem ser editadas e salvas.

## Porque preciso preencher esse formulário?

O seu preenchimento ajuda a plataforma a entender o seu perfil como já falado. Para melhor te atender.