

Minha Conta

- [Como criar meu cadastro na Mell.ro](#)
- [Como fazer login](#)
- [Esqueci minha senha](#)
- [Cadastro inteligente](#)
- [Cadastro de Inquilinos - Redes de imóveis](#)
- [Cadastro de Responsáveis - Redes de imóveis](#)
- [Redirecionamento - Cadastro responsáveis - Redes de imóveis](#)
- [Recuperação de conta](#)
- [Perfil do usuário](#)
 - [Verificação de perfil](#)
 - [Menu do usuário](#)
 - [Alterar E-mail](#)
 - [Alterar celular](#)
 - [Alterar senha](#)
 - [Preferência de notificação](#)
 - [Informar a renda](#)
 - [Dados Pessoa Física ou Jurídica](#)
 - [Perfil do usuário - Dados bancários](#)

Como criar meu cadastro na Mell.ro

Criar sua conta na [Mell.ro](#) é muito simples, rápido e sem custo. E em passos simples podemos te explicar como fazer. Vale a pena destacar que nossos serviços estão disponíveis para pessoas físicas e jurídicas que tenham capacidade legal para contratá-los

Dividimos em alguns passos:

- O **1º passo**, é você estar com dados básicos de contato e clicar em no botão de entrar no topo da página, no lado direito e clicar na opção "**Criar minha conta**".
- O **2º passo**, você precisar informar seu telefone celular, não esqueça de inserir o DDD + 9 + dígitos, quando feito, será enviado um código SMS para seu celular e assim prosseguir com a criação de sua conta.
- O **3º passo**, você irá completar seu cadastro, informando alguns dados para a criação de conta e aceitação de nossos termos de condições.
- O **4º passo**, será a criação de sua senha, lembrando que ela precisa respeitar algumas condições para sua melhor segurança. Ela precisa ter no mínimo 8 caracteres, usar letras e números, letras de caixa altas e baixa (maiúsculas e minúsculas) e caracteres especiais.
- No **5º e último passo**, para finalizar o cadastro será enviado um código único por SMS, assim que inserir o código único recebido, a criação de sua conta estará completada e uma mensagem de sucesso será apresentada.

Ao criar um usuário, você declara e assume o compromisso de manter seus dados atualizados, especialmente seu e-mail e telefone, para que possamos te contatar caso necessário. Sempre que quiser você pode atualizar as informações de seu cadastro/perfil por conta própria.

Confira, a seguir, um tutorial em vídeo:

https://www.youtube.com/embed/NBu1HUgq5ys?si=secf6_7oYBqSqIYF

Como fazer login

Para efetuar o login em nossos sistemas e ter acesso aos seus dados é simples.

Basta inserir os dados como solicitado. Você pode fazer o login por meio do botão **Entrar**, no topo da página, do lado direito, com seu telefone ou e-mail cadastrados que você inseriu ao criar sua conta.

Pode inserir, tanto com caracteres ou sem os caracteres, o sistema fará essa interpretação.

Como exemplo:

Com caracteres: DDD 9 9999-9999

Após inserir seu telefone ou e-mail, será solicitado a senha de acesso, também cadastrada no momento de criação de sua conta. Lembrando que ela tem regras serem seguidas que podem ser vistas [clikando aqui](#), no item número 4.

Você também pode conferir sua senha através de um botão ao lado, em formato de olho, que ao clicado exibirá sua senha.

Esqueci minha senha

Onde resgato minha senha?

Na mesma tela de Login, caso tenha esquecido sua senha, existe um botão **Esqueci minha senha**, onde pode ser recuperada sua senha, que pode ser realizado por telefone ou e-mail.

Confira, a seguir, um tutorial em vídeo:

<https://www.youtube.com/embed/fu5jik0hbys?si=6gH1JUN8MiCnBazk>

Onde recebo o link para criar uma nova senha?

Para realizar o procedimento, basta clicar em **Esqueci minha senha**, informar o telefone ou e-mail, que está em seu cadastro na plataforma [Mell.ro](#). Você receberá de acordo com sua escolha (telefone ou e-mail), um link que irá te auxiliar a realizar a troca de sua senha.

Criando uma nova senha

Alguns critérios precisam ser respeitados, como comprimento, uso de letras maiúsculas e minúsculas e caracteres especiais.

Após inserir a nova senha no primeiro campo, você irá precisar confirmar a senha no segundo campo na tela do sistema. **Lembrando, a senha não pode ser igual a uma senha antiga, já inserida.** Completado os passos acima, sua senha está redefinida e você poderá entrar normalmente.

Como houve a troca de sua senha, todos os dispositivos são desconectados para sua segurança e receberá uma notificação, via SMS ou e-mail, com uma mensagem de sucesso em sua operação.

Cadastro inteligente

Toda vez que uma pessoa tenta fazer seu cadastro na mell.ro o sistema fará uma verificação, se já tem em nossos registros o **e-mail** ou **telefone**. Em caso de existência do cadastro, irá aparecer uma janela para a recuperação de senha, para que assim você possa alterar sua senha e não fazer um novo cadastro para login.

Já tive um cadastro na Mell.ro, mas fiz a exclusão:

Na verificação de dados, telefone ou e-mail, o sistema irá identificar um dos dados, caso exista o sistema irá reativar e recuperar seu usuário, junto com os demais dados que estão relacionados ao seu usuário. Ao final da verificação, o sistema exibirá uma janela para a alteração ou recuperação de senha.

Confira, a seguir, um tutorial em vídeo:

<https://www.youtube.com/embed/PGAcSU7m5RI?si=ztdOvrszuSWGZs1d>

Cadastro de Inquilinos - Redes de imóveis

Todo o imóvel cadastrado em nossa plataforma, podem encontrar esse imóvel cadastrado em outros canais, como exemplo a OLX. E a partir do momento em que você, interessado pelo imóvel preenche as informações no formulário, como **nome, e-mail, telefone e a mensagem**, o sistema fará uma verificação em seus dados, assim notificando em caso de alguma conta já criada.

Após a verificação o sistema, existindo o usuário, é criada uma negociação e o proprietário é notificado.

Caso você não tenha o cadastro o sistema cria um temporário para você e todo processo de negociação de aluguel continua. Caso tenha dúvida de criação do seu cadastro, [clique aqui](#).

Cadastro de Responsáveis - Redes de imóveis

Todo imóvel aprovado em nosso sistema é gerado um link de conversão. Esse link tem a função de ajudar a finalizar os cadastros dos usuários e assim conseguir que ele consiga criar e assinar contratos, além de verificar o anúncio.

O link fica funcional e a análise é enviada via Whatsapp assim que disponível. Quando recebida a mensagem, uma landing page (Página da web) é carregada e dois botões são carregados. Um dele continua direcionando para o Whatsapp e o outro botão **Eu Quero** que dará continuidade ao processo. Será carregada a página de informações requeridas e tudo que precisa ser preenchido. Por fim, basta revisar todas as informações e uma tela de sucesso é apresentada.

Um e-mail de boas-vindas é enviado certificando que deu tudo certo.

Redirecionamento - Cadastro responsáveis - Redes de imóveis

O fluxo de redirecionamento para conversão é usado caso algum usuário temporário para a negociação seja criado, tente se converter pelo fluxo orgânico.

O usuário irá precisar preencher dados, como o de telefone, quando digitar um telefone existente no banco ele será direcionado para o seu link de conversão.

Dessa forma o usuário temporário que foi criado, volta para o fluxo do link de conversão, onde vai concluir seu cadastro junto com o do seu imóvel, nesse procedimento irá trazer dados já preenchidos no cadastro anterior, como nome, telefone e e-mail.

Recuperação de conta

Em caso de perda de seus dados de login, como telefone e e-mail, ainda é possível recuperar sua conta. Quando se iniciar o processo de login em nossa plataforma e não ter nenhum dado preenchido, um botão é exibido **Perdi e-mail e celular**, que ao ser clicado exibirá uma tela para a recuperação de conta e já avisa ao usuário que será preciso passar por nossa equipe de suporte interna para o processo humanizado, que irá lhe orientar e auxiliar na recuperação de sua conta.

E passado por todo o processo e aprovado, será enviado links para que possa continuar com o processo de recuperação, um lembrete, esses links têm validade máxima de 48h e se não conseguir realizar todo o procedimento dentro do prazo, terá que passar por todo o processo novamente.

Qual a duração do processo humanizado?

Todo o processo desde a abertura do processo até a recuperação total de sua conta, tem um prazo máximo de 48h, devido ao vencimento dos links, se todo o processo ocorrer de forma rápida sem empecilhos esse tempo é reduzido. Lembre-se esse processo é realizado para proteção de dados.

O processo humanizado é burocrático?

O processo é realizado por nosso suporte de atendimento ao cliente e algumas informações são solicitadas para que seja comprovado que é realmente o proprietário da conta que está fazendo a solicitação.

Perfil do usuário

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

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

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, no canto superior da página é exibido um ícone de perfil ou sua foto, caso já tenha sido inserida, clicando nesse ícone/foto é mostrado o menu do usuário, onde também podem ser verificadas as notificações. Nesse menu é possível fazer as edições de dados do seu perfil através do menu lateral existente e navegando entre as sessões.

Alguns dos dados que podem ser alterados nesse perfil são: e-mail, telefone, 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.

Perfil do usuário

Preferência de notificação

Acessada através do menu do usuário, na opção perfil, no menu lateral existe um botão para **preferência de notificação**, nela você pode desativar o envio de notificação via e-mail.

Perfil do usuário

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 - 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**.

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.