

Área do Cliente

Meu AP Ponto



Sumário

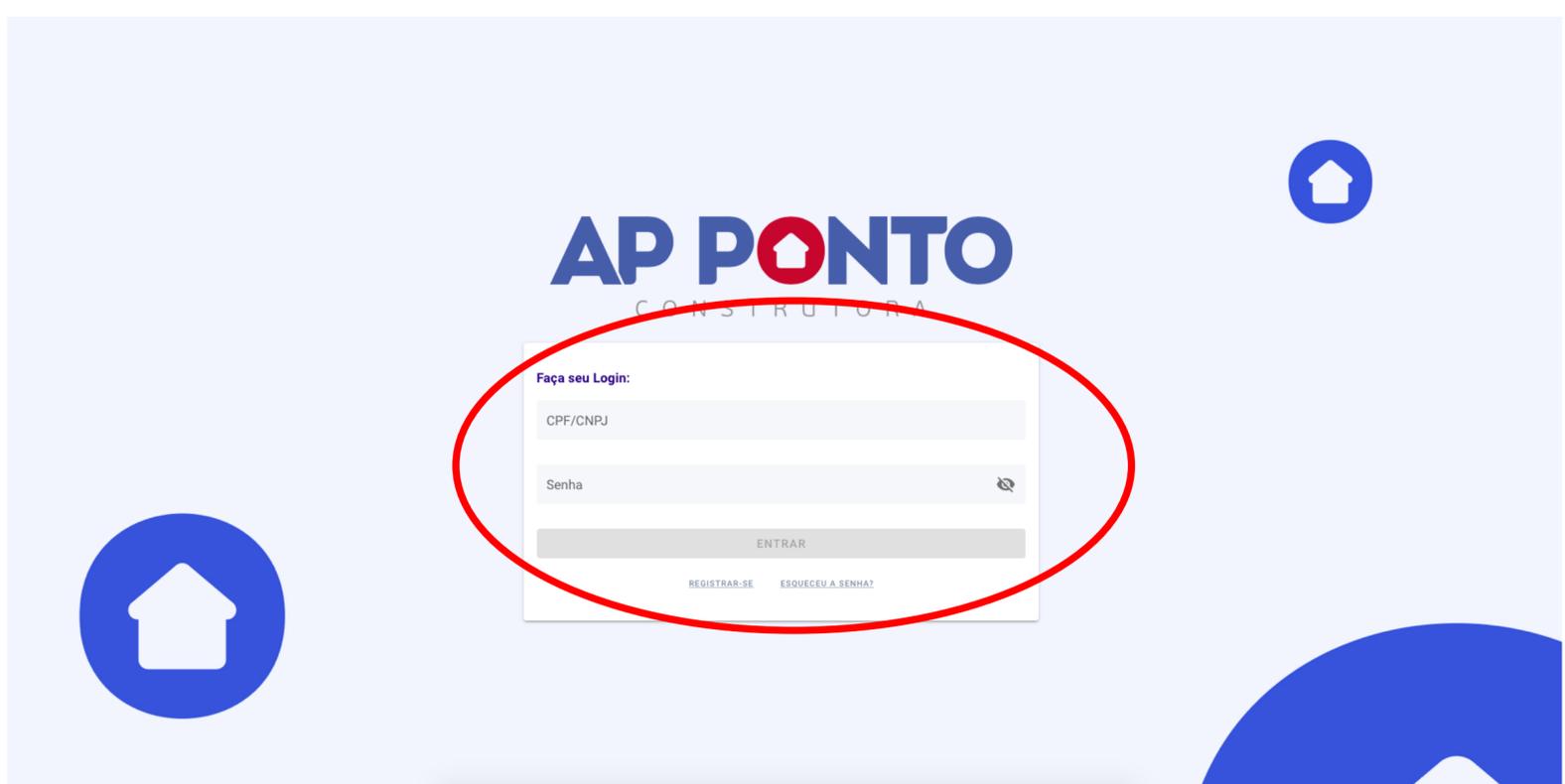
1. Acesso à área do cliente..... 03
2. Informações sobre o plano de pagamento..... 05
3. Consulta de parcelas e renegociação de dívidas..... 07
4. Antecipação de pagamentos.. 09
5. Solicitação de ordem de serviço..... 11
6. Acompanhamento de ordem de serviço..... 14
7. Indicação premiada..... 15
8. Acesso a documentos do empreendimento.....17
9. Fale conosco..... 19

1 Acesso à área do cliente

Para acessar a área do cliente, siga os passos abaixo:

1. Abra o navegador de sua preferência e acesse meu.apponto.com.br, ou pelo aplicativo **Meu AP Ponto**.

2. Faça o login usando seu CPF/CNPJ e senha. Caso seja o seu primeiro acesso, clique em “Registrar-se” e faça o cadastro utilizando o CPF do comprador do imóvel. Se tiver esquecido a senha, você pode recuperar seu acesso clicando em “Esqueceu a Senha?”



3. Após o login, você será redirecionado para a página inicial que contará com informações sobre o seu plano de pagamento, a nossa campanha de indicação e acesso ao blog e à newsletter da AP Ponto.

Além disso, há um botão para o nosso chat online na parte inferior direita, caso tenha alguma dúvida ou precise falar com um atendente.

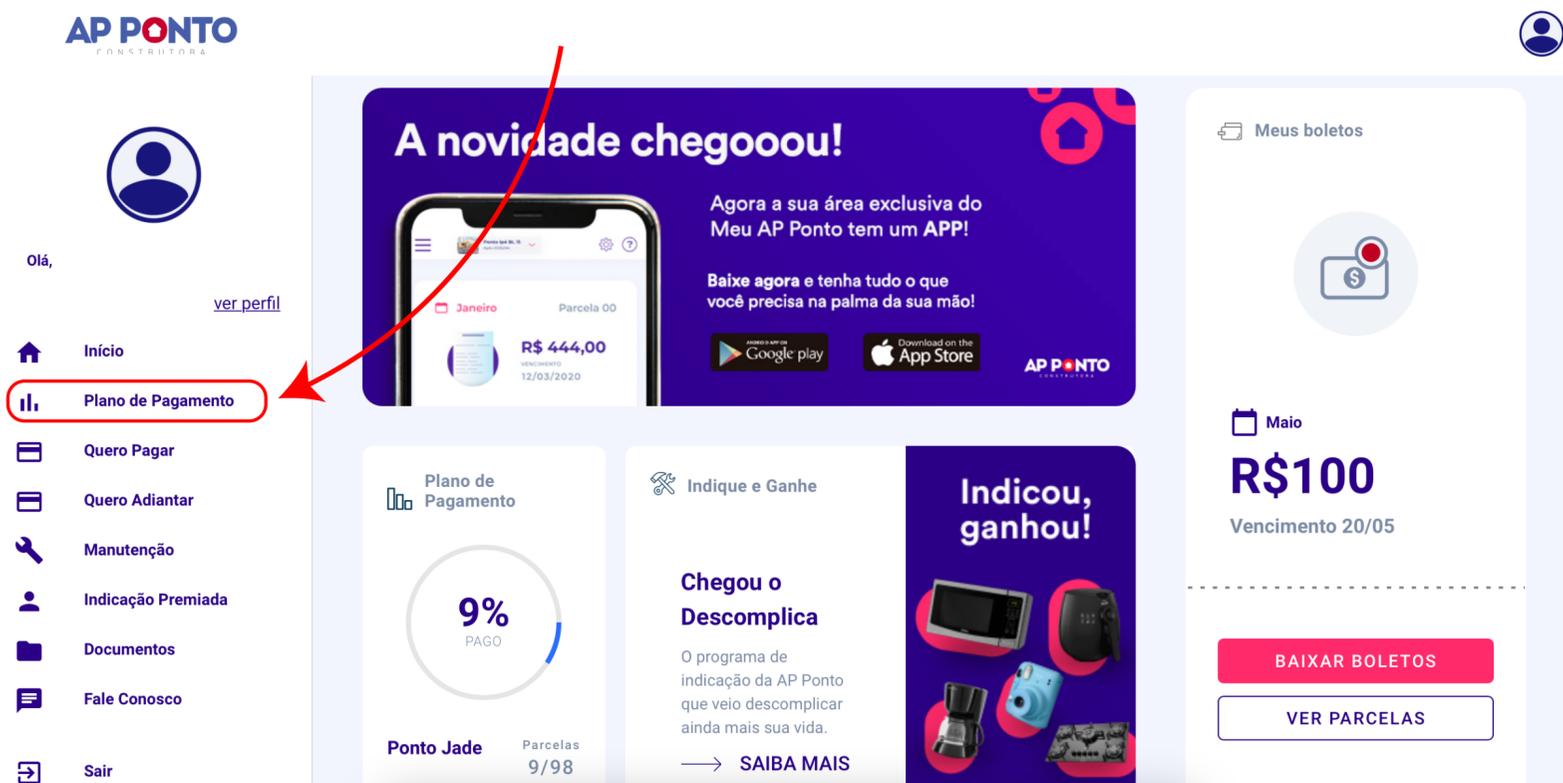
The screenshot displays the AP Ponto user interface. On the left is a vertical navigation menu with icons and labels: 'Início', 'Plano de Pagamento', 'Quero Pagar', 'Quero Adiantar', 'Manutenção', 'Indicação Premiada', 'Documentos', 'Fale Conosco', and 'Sair'. The main content area features a purple banner for a new app, a 'Plano de Pagamento' card showing a 9% interest rate and 'Ponto Jade' with 9/98 parcels, an 'Indique e Ganhe' section with a 'Chegou o Descomplica' offer, and a 'Meus boletos' section for the month of May with a R\$100 discount and a due date of 20/05. Buttons for 'BAIXAR BOLETOS' and 'VER PARCELAS' are visible. The AP Ponto logo is in the top left, and a user profile icon is in the top right.

2

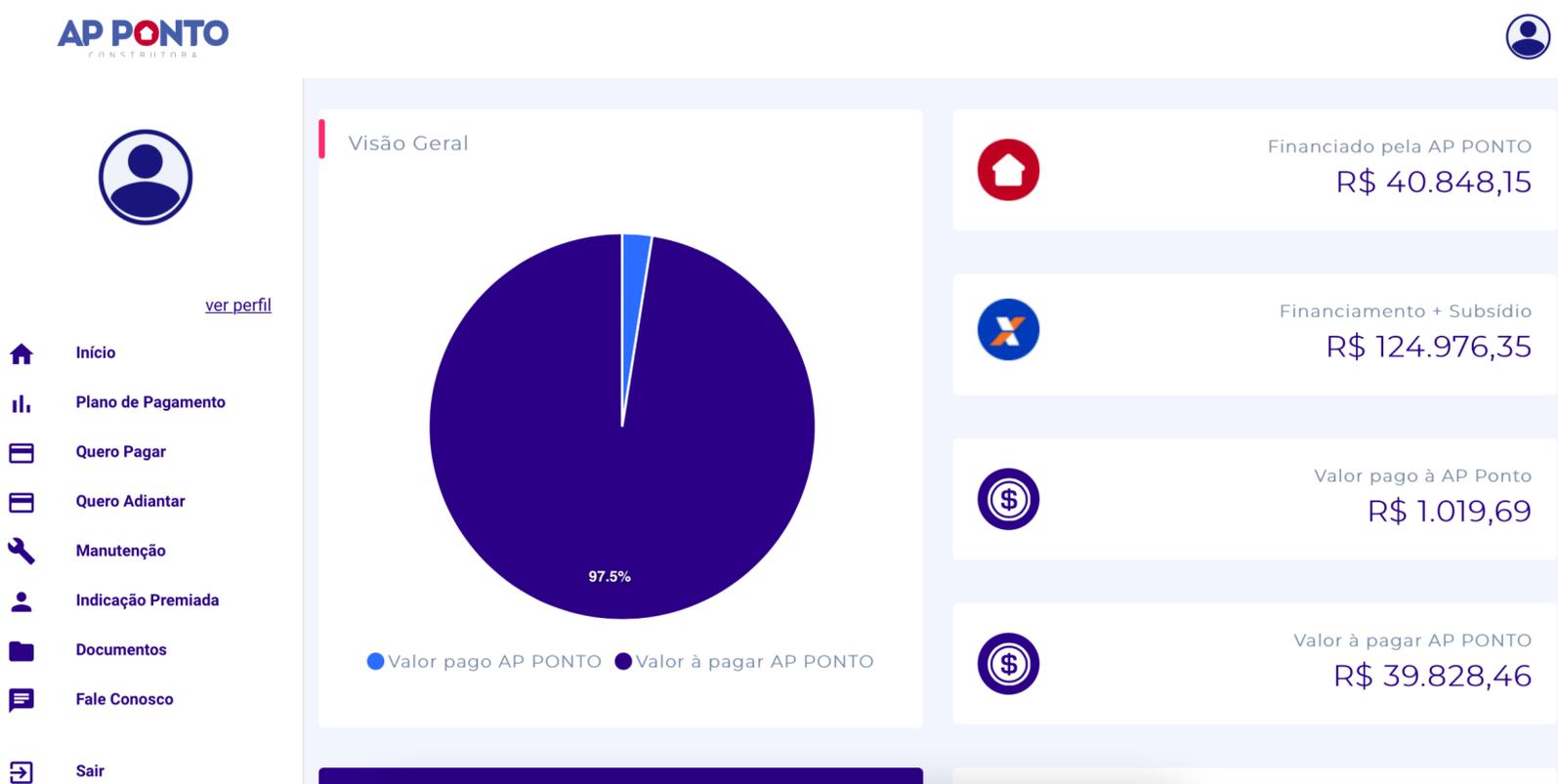
Informações sobre o plano de pagamento

Para acessar o plano de pagamento do seu AP, siga os passos abaixo:

1. No menu lateral esquerdo, clique em “Plano de Pagamento”.



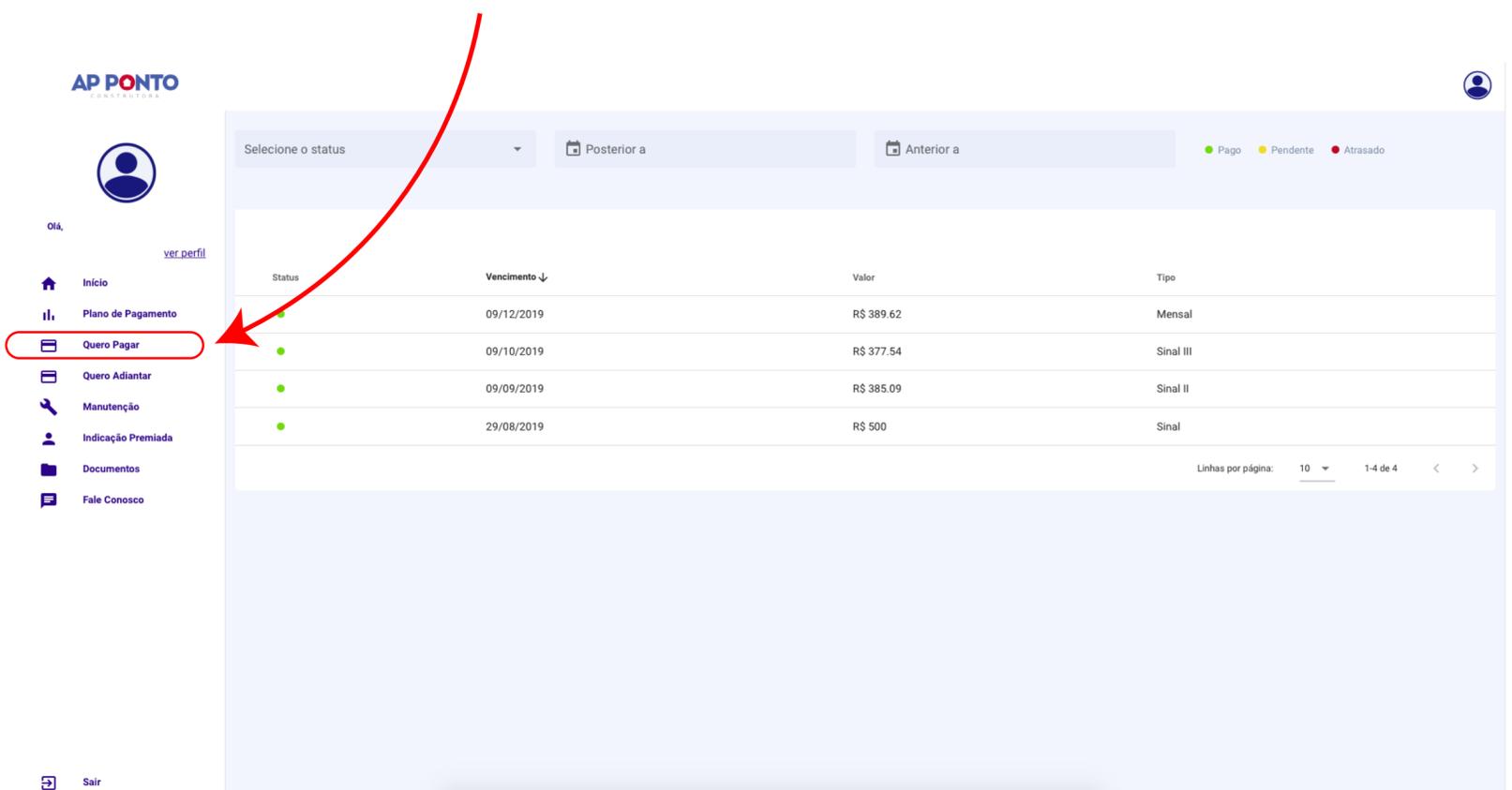
2. Em seguida, você poderá **consultar todos os valores previamente informados pela construtora e pelo banco**, além do saldo em aberto com a AP Ponto, caso exista.



3 Consulta de parcelas e renegociação de dívidas

Para consultar as parcelas do seu AP, siga os passos abaixo:

1. No menu lateral esquerdo, **clique em “Quero Pagar”**.



The screenshot displays the AP Ponto web application interface. On the left sidebar, the 'Quero Pagar' menu item is highlighted with a red circle and a red arrow pointing to it. The main content area shows a table of payment installments with the following data:

Status	Vencimento ↓	Valor	Tipo
●	09/12/2019	R\$ 389.62	Mensal
●	09/10/2019	R\$ 377.54	Sinal III
●	09/09/2019	R\$ 385.09	Sinal II
●	29/08/2019	R\$ 500	Sinal

At the bottom right of the table, it indicates 'Linhas por página: 10' and '1-4 de 4'.

2. Nesta seção, **você pode consultar todas as parcelas do seu plano de pagamento**, sejam elas pagas, em atraso ou pendentes. Além disso, é possível filtrá-las por status de pagamento ou data.

3. Caso queira renegociar as parcelas em atraso, **clique no botão “Pagar agora”** em azul, localizado à direita da tela.

Olá, [ver perfil](#)

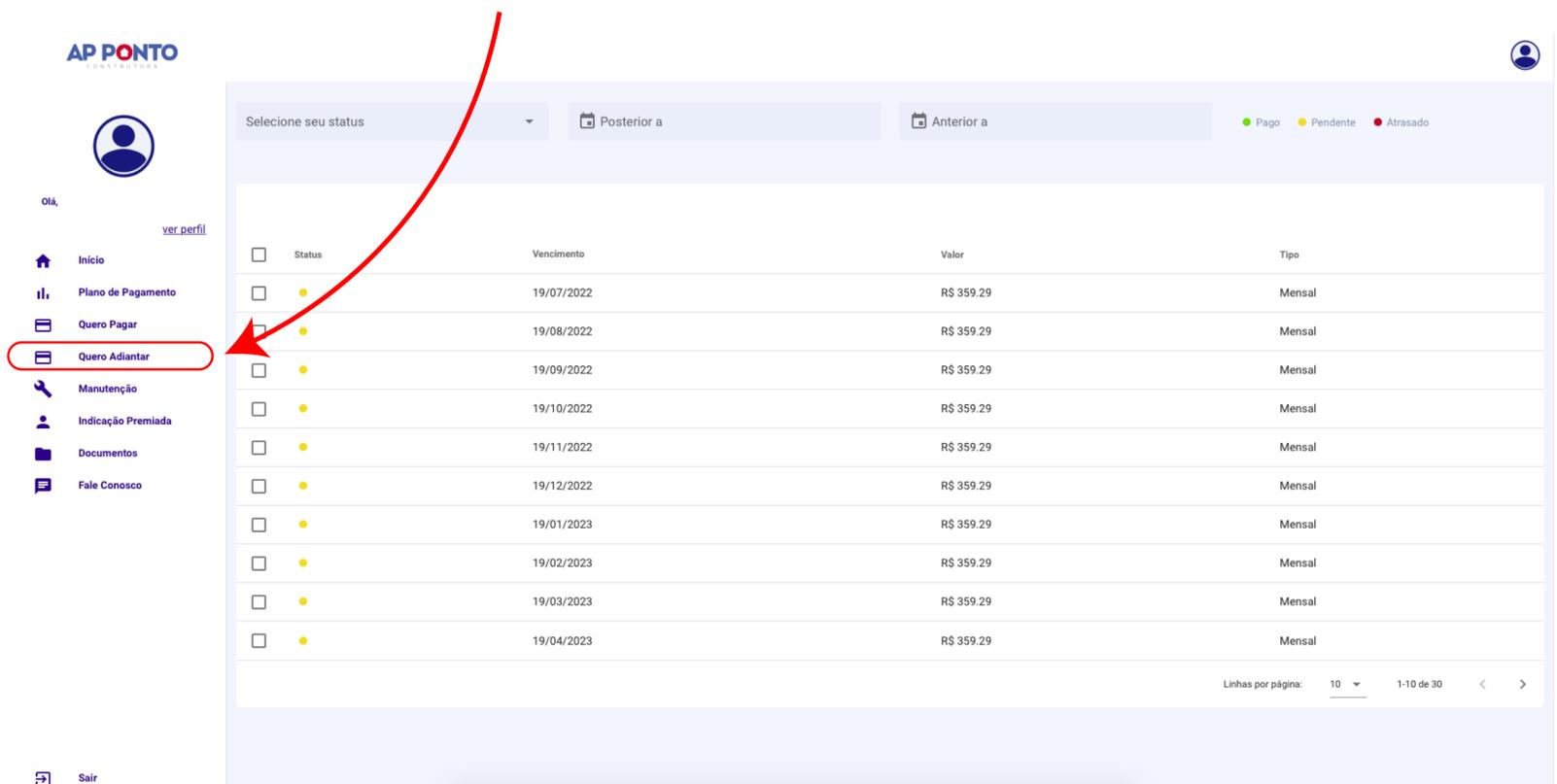
Status	Vencimento ↓	Valor	Tipo	
●	28/04/2022	R\$ 1297.56	Aditivo (Dif Financ.) - Mensal	PAGAR AGORA
<input type="checkbox"/> ●	20/04/2022	R\$ 625.52	Aditivo (Dif Financ.) - Mensal	PAGAR AGORA
<input type="checkbox"/> ●	25/03/2022	R\$ 625.52	Aditivo (Dif Financ.) - Mensal	PAGAR AGORA
<input type="checkbox"/> ●	25/02/2022	R\$ 625.52	Aditivo (Dif Financ.) - Mensal	PAGAR AGORA
●	20/11/2021	R\$ 625.52	Aditivo (Dif Financ.) - Mensal	
●	20/10/2021	R\$ 625.52	Aditivo (Dif Financ.) - Mensal	
●	20/09/2021	R\$ 625.52	Aditivo (Dif Financ.) - Mensal	
●	20/08/2021	R\$ 625.52	Aditivo (Dif Financ.) - Mensal	

4 Antecipação de pagamentos

Para antecipar as parcelas do seu AP, siga os passos abaixo:

1. No menu lateral esquerdo, clique em “Quero Antecipar”.

2. Aqui, aparecerão todas as parcelas correntes do plano de pagamento do seu AP. Você poderá selecionar o plano de pagamento inteiro ou quantas parcelas desejar.



The screenshot displays the AP Ponto web interface. On the left, a sidebar menu contains several options, with 'Quero Antecipar' highlighted by a red circle and a red arrow pointing to it. The main content area shows a table of payments with columns for Status, Vencimento, Valor, and Tipo. The table lists 10 monthly payments, each with a status of 'Pendente' (yellow dot) and a value of R\$ 359.29. The interface also includes a top navigation bar with filters for status and date, and a footer with pagination controls.

Status	Vencimento	Valor	Tipo
<input type="checkbox"/>	19/07/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/08/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/09/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/10/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/11/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/12/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/01/2023	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/02/2023	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/03/2023	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	19/04/2023	R\$ 359.29	Mensal

3. Após selecionar as parcelas que deseja antecipar, **clique no botão “Pagar agora”** em azul, localizado à direita da tela.

4. Em seguida, o sistema abrirá uma janela secundária com a simulação da sua antecipação e o desconto gerado. **Aqui, você poderá escolher a data de vencimento** do seu boleto de antecipação, desde que seja nos próximos 15 dias corridos.

5. Após escolher a data, **clique em “Antecipar”** para gerar o boleto.

The screenshot displays the AP Ponto web application interface. On the left is a sidebar menu with options: Início, Plano de Pagamento, Quero Pagar, Quero Adiantar, Manutenção, Indicação Premiada, Documentos, Fale Conosco, and Sair. The main content area features a header with a status dropdown, filters for 'Posterior a' and 'Anterior a', and a legend for 'Pago' (green), 'Pendente' (yellow), and 'Atrasado' (red). Below this is a table of payments:

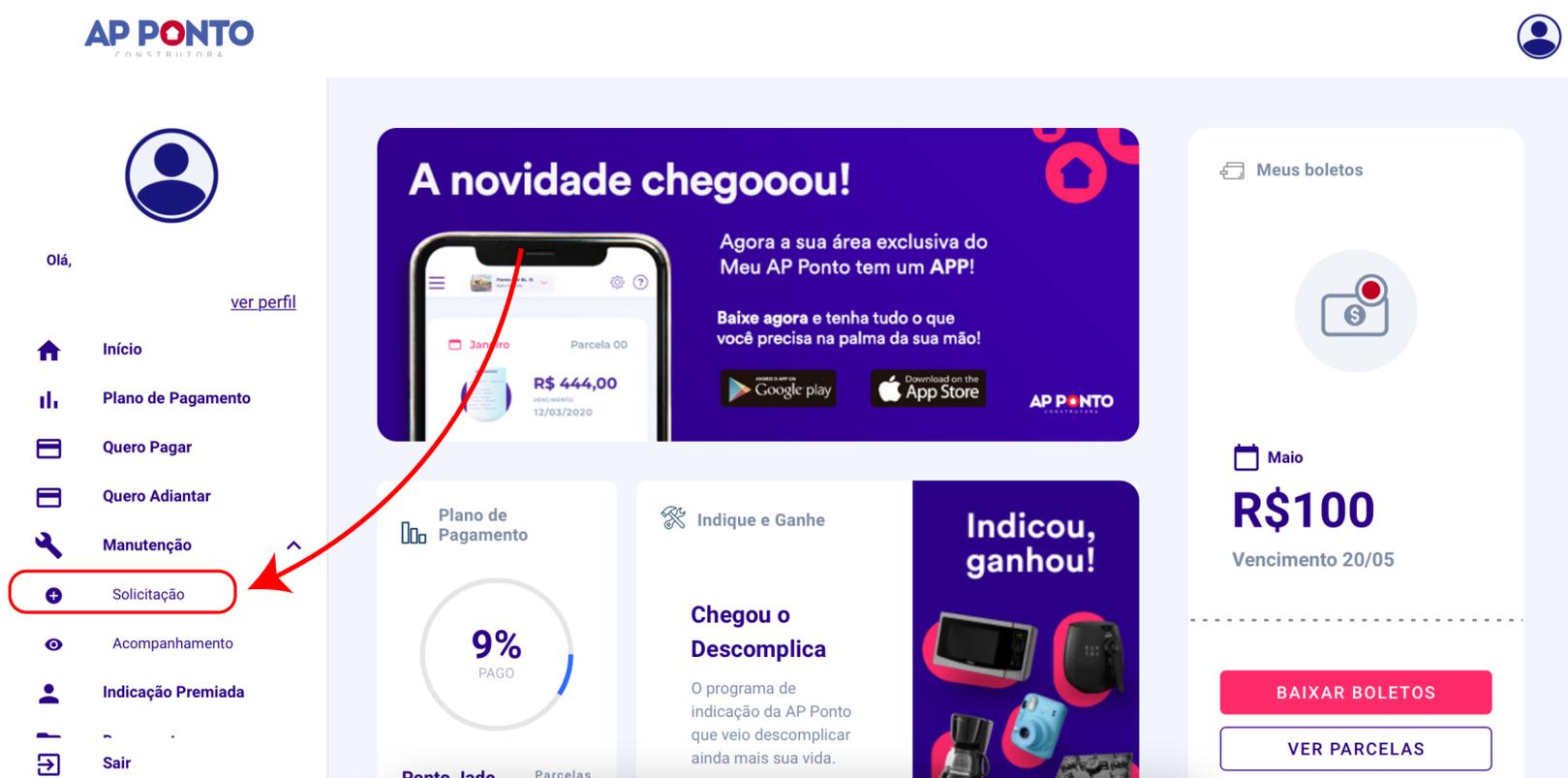
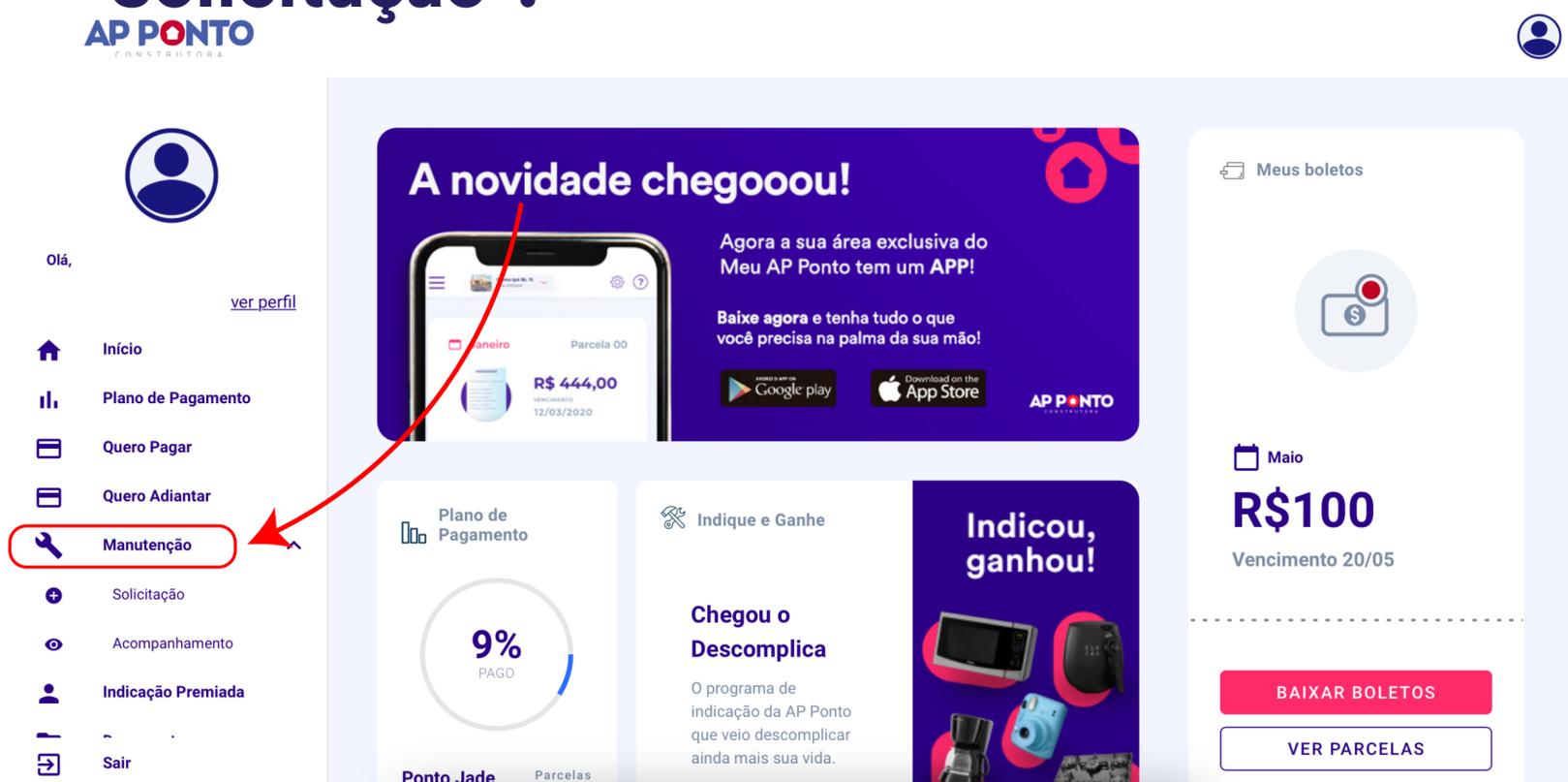
<input type="checkbox"/>	Status	Vencimento	Valor	Tipo
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/07/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/08/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/09/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/10/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/11/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/12/2022	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/01/2023	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/02/2023	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/03/2023	R\$ 359.29	Mensal
<input type="checkbox"/>	Pendente	19/04/2023	R\$ 359.29	Mensal

At the bottom right of the table, there is a pagination control: 'Linhas por página: 10' and '1-10 de 30'.

5 Solicitação de ordem de serviço

Para abrir uma nova ordem de serviço para o seu AP é necessário realizar uma pré-abertura. Para isso, basta seguir os passos abaixo:

1. No menu lateral esquerdo, clique em “Manutenção” e, em seguida, em “Solicitação”.



2. Na próxima tela, preencha todos os campos e anexe imagens e vídeos do problema. Informe também o máximo de detalhes possível, incluindo a data de início e o que mais você lembrar.

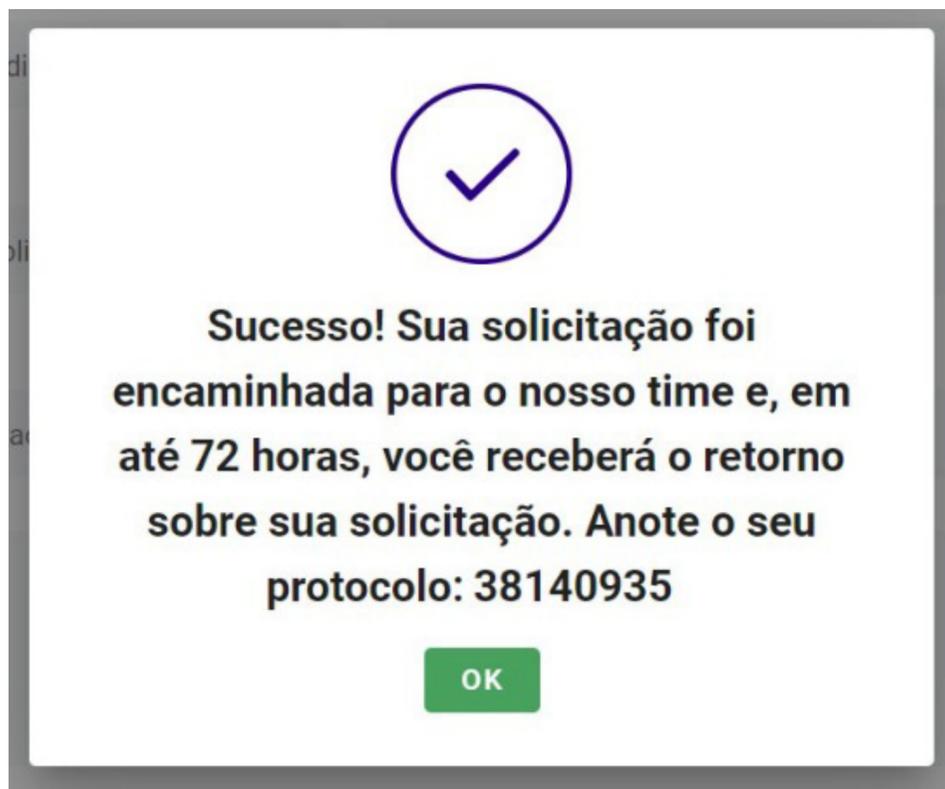
3. Após preencher todos os campos necessários, clique em “Solicitação manutenção”.

The screenshot displays the 'AP Ponto' web interface for submitting a maintenance request. On the left is a navigation menu with options like 'Início', 'Plano de Pagamento', 'Quero Pagar', 'Quero Adiantar', 'Manutenção', 'Solicitação', 'Acompanhamento', 'Indicação Premiada', 'Documentos', 'Fale Conosco', and 'Sair'. The main content area contains the following fields:

- Dropdown: 'Selecione seu empreendimento'
- Dropdown: 'Selecione sua unidade'
- Text field: 'Telefone' (with a red error message: 'Preencha com o telefone.')
- Dropdown: 'Qual o motivo da sua solicitação?'
- Dropdown: 'Em qual local é a solicitação de manutenção?'
- Text area: 'Descrição do problema; descreva com a maior riqueza de detalhe, isso é importante para podermos avaliar sua solicitação.' (with a character count of 0 / 250)
- Upload field: 'Envie fotos do problema (mínimo 4 fotos)' with a sub-field 'Selecione as fotos'
- Upload field: 'Envie um vídeo do problema com o máximo de detalhes' with a sub-field 'Selecione o vídeo'
- Button: 'SOLICITAR MANUTENÇÃO' (highlighted with a red box and a red arrow)

Atenção a quantidade mínima de imagens e vídeos a serem enviados e aos campos obrigatórios!

4. Em seguida, aparecerá uma janela para confirmando o envio da pré-abertura.



5. Após o envio das informações, em até 72 horas um de nossos técnicos entrará em contato para informar se a solicitação é procedente ou improcedente. Caso seja procedente, ele irá agendar o melhor dia e horário com você para realizar o reparo. Durante o agendamento será aberta uma ordem de serviço, e assim será possível acompanhá-la na Área do Cliente.

6 Acompanhamento de ordem de serviço

Para verificar o status de uma ordem de serviço em aberto, siga os passos abaixo:

1. No menu lateral esquerdo, **clique em “Manutenção”** e, em seguida, em **“Acompanhamento”**.

2. Aqui, você poderá ver o **status da sua solicitação**, a **data de abertura** e da **vistoria** e os **pareceres da equipe de engenharia** sobre o problema.

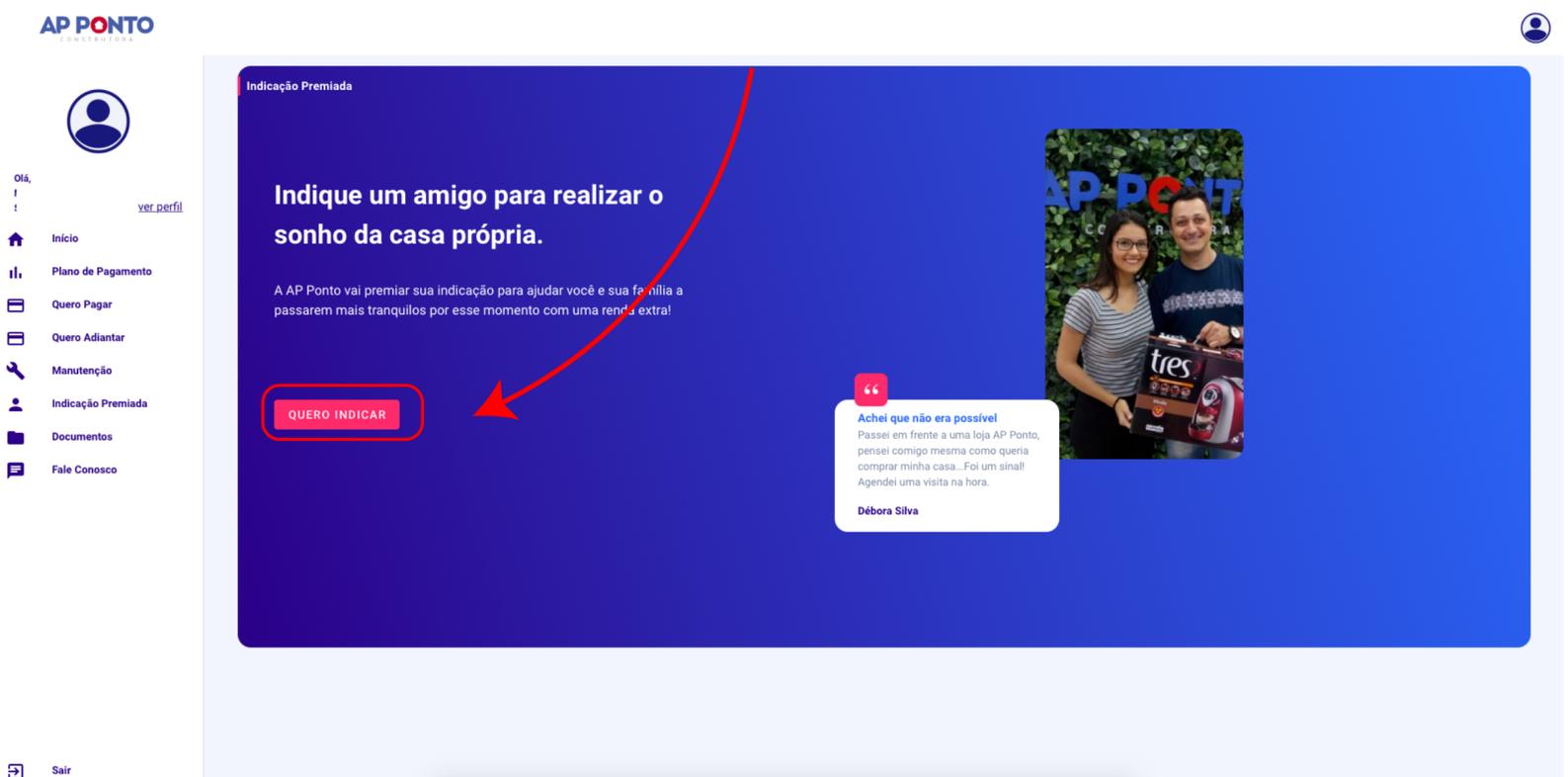
The screenshot shows the AP Ponto web application interface. On the left, there is a sidebar menu with the following items: Início, Plano de Pagamento, Quero Pagar, Quero Adiantar, Manutenção (expanded), Solicitação, Acompanhamento (highlighted with a red circle and a red arrow), Indicação Premiada, Documentos, Fale Conosco, and Sair. The main content area is titled 'Acompanhar Manutenções' and displays a list of service orders. Each order card includes the ID, the last update (Último Aviso), the description (Descrição teste), the current status (e.g., Aberta, Vistoria, Reparo, Finalizada), the procedure (Procedente), and the opening date (Data de Abertura). A red arrow points from the 'Acompanhamento' menu item to the first order card (ID: 20210474).

7 Indicação premiada

Para indicar um amigo ou familiar para realizar o sonho da casa própria com a AP Ponto, siga os passos abaixo:

1. No menu lateral esquerdo, clique em “Indicação premiada”.

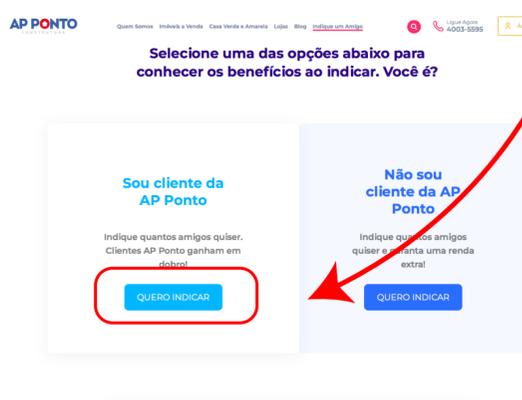
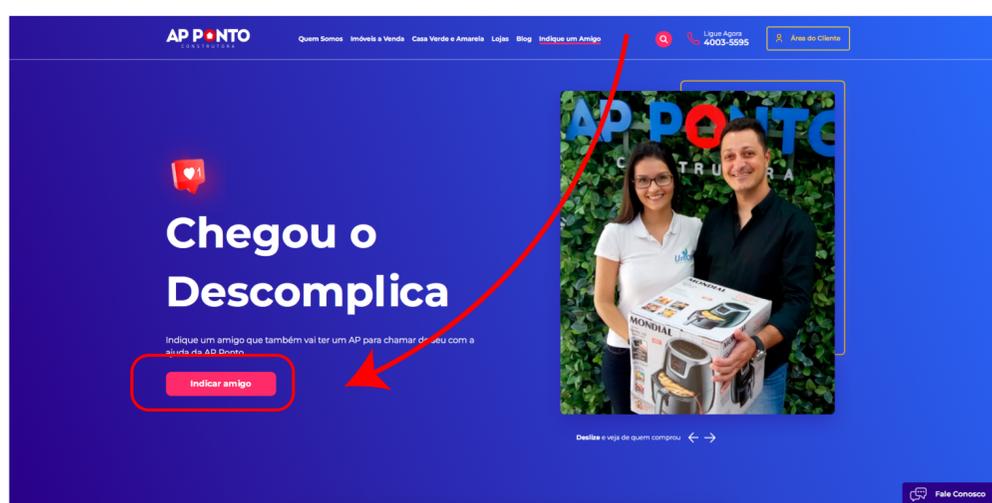
2. Em seguida, clique no botão “Quero indicar”.



3. Você será redirecionado para uma nova página sobre o nosso programa de indicação. Aqui, **clique em “Indicar amigo”**. Então, na seção **“Sou cliente da AP Ponto”**, clique em **“Quero indicar”**.

4. Na próxima tela, role a página até o fim e preencha o formulário com os seus dados e o nome, e-mail e telefone da sua indicação. Para finalizar, clique em **“Indicar meu amigo”**.

Um de nossos atendentes entrará em contato com a sua indicação em até 48 horas. Caso o seu amigo ou familiar assine o contrato com a gente, você será avisado para escolher o prêmio para o seu AP.



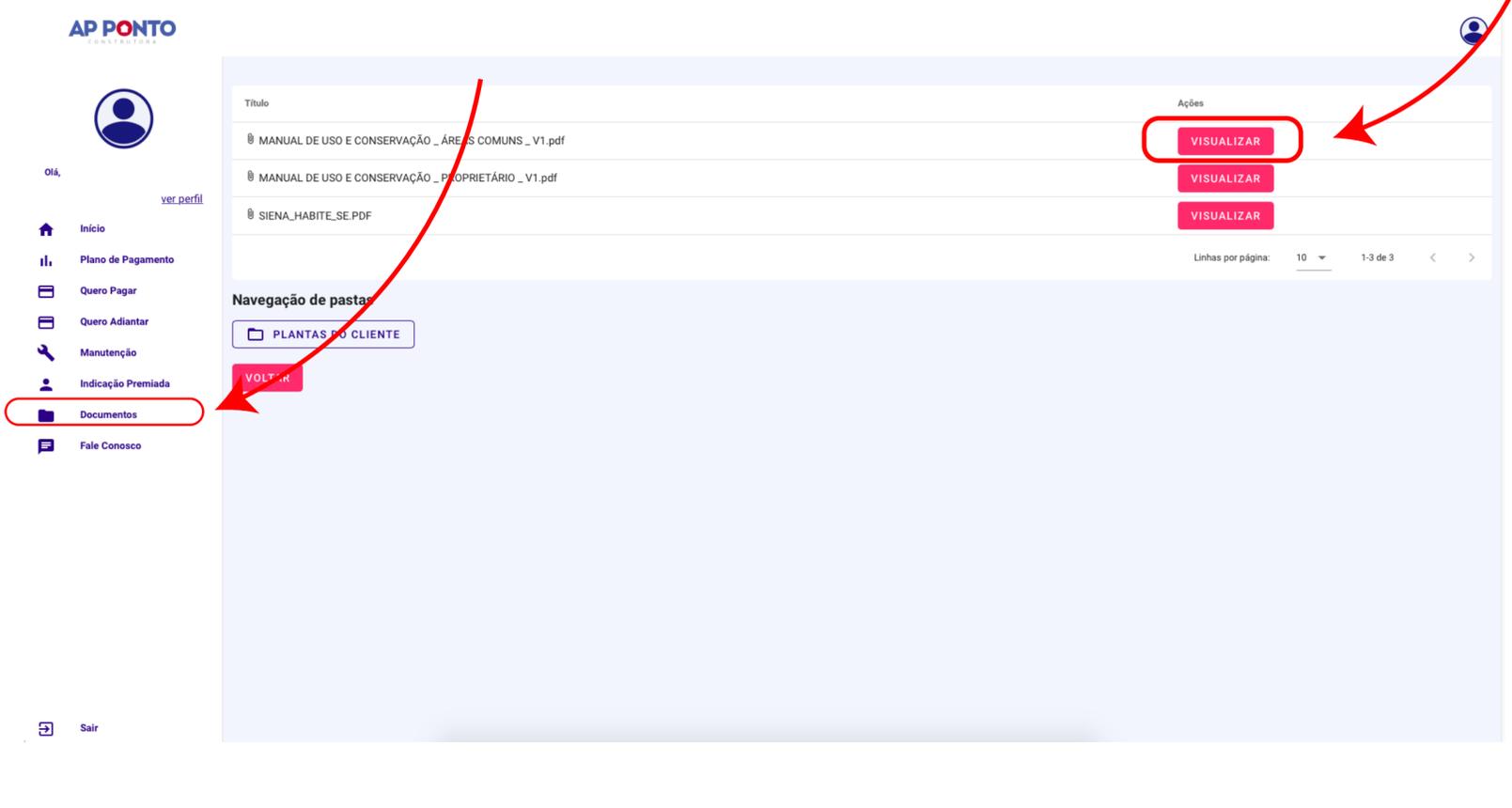
8

Acesso a documentos do empreendimento

Para acessar os documentos do seu AP, siga os passos abaixo:

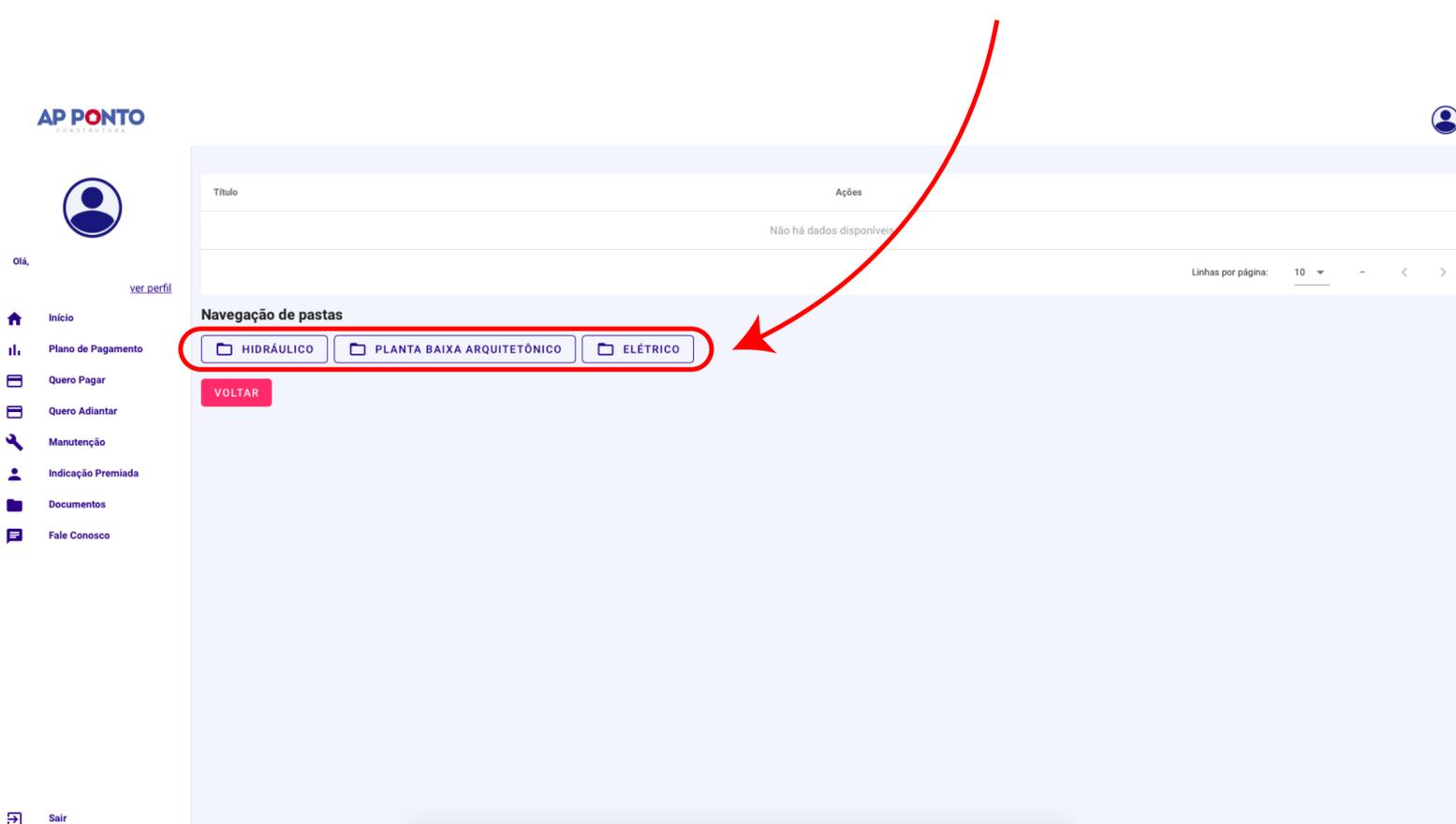
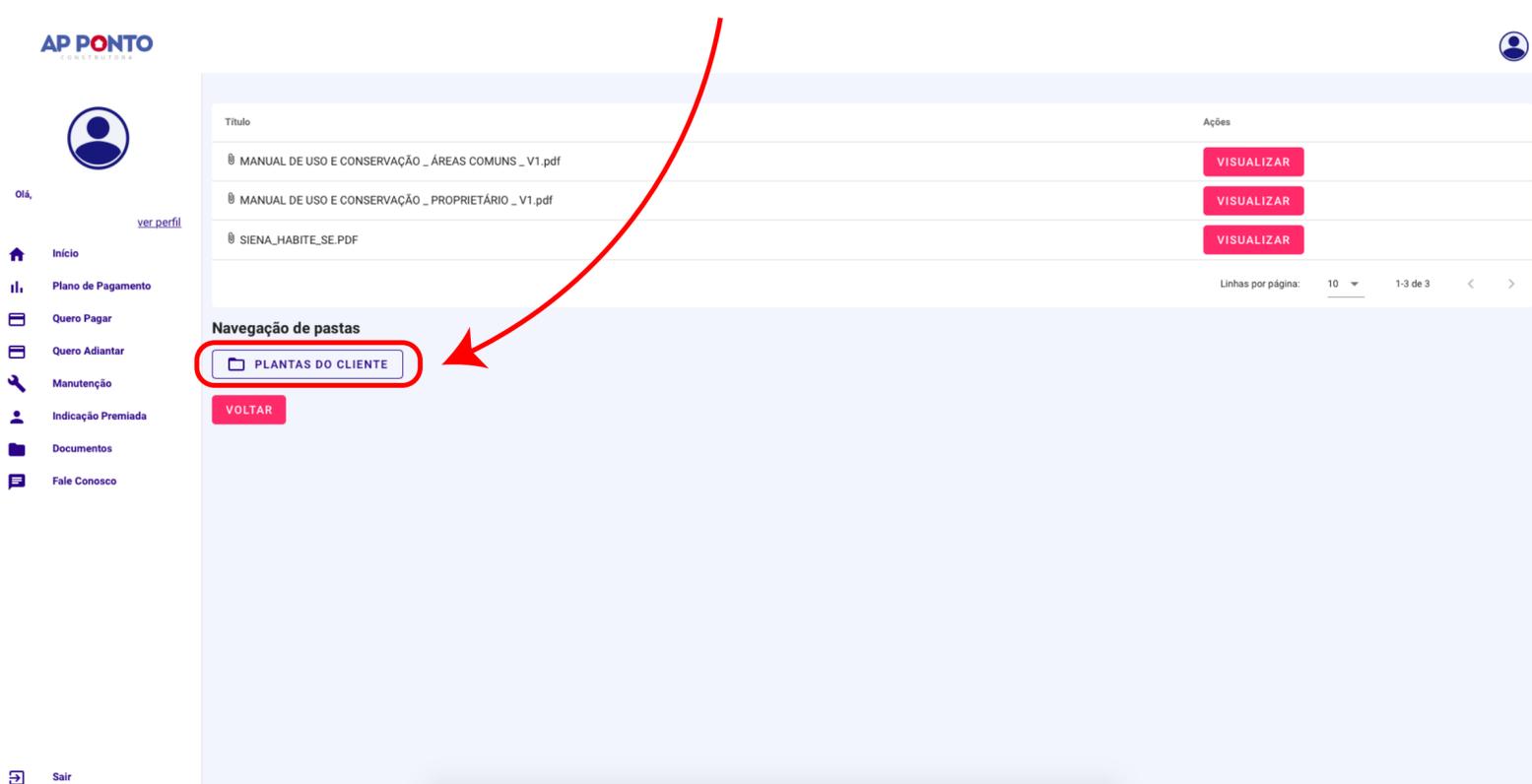
1. No menu lateral esquerdo, clique em “Documentos”.

2. Nesta pasta, você encontrará documentos importantes como o Manual de Uso e Conservação das Áreas Comuns e do Proprietário, o caderno do empreendimento e o Habite-se. Para acessar cada arquivo, basta clicar em “Visualizar” ao lado do documento desejado.



3. Você também pode acessar as plantas do seu empreendimento **clikando na pasta “Plantas do cliente”**.

4. Em seguida, aparecerão as pastas de plantas divididas por categoria: hidráulico, elétrico e planta baixa arquitetônica. **Clique na pasta desejada para acessar os arquivos.**

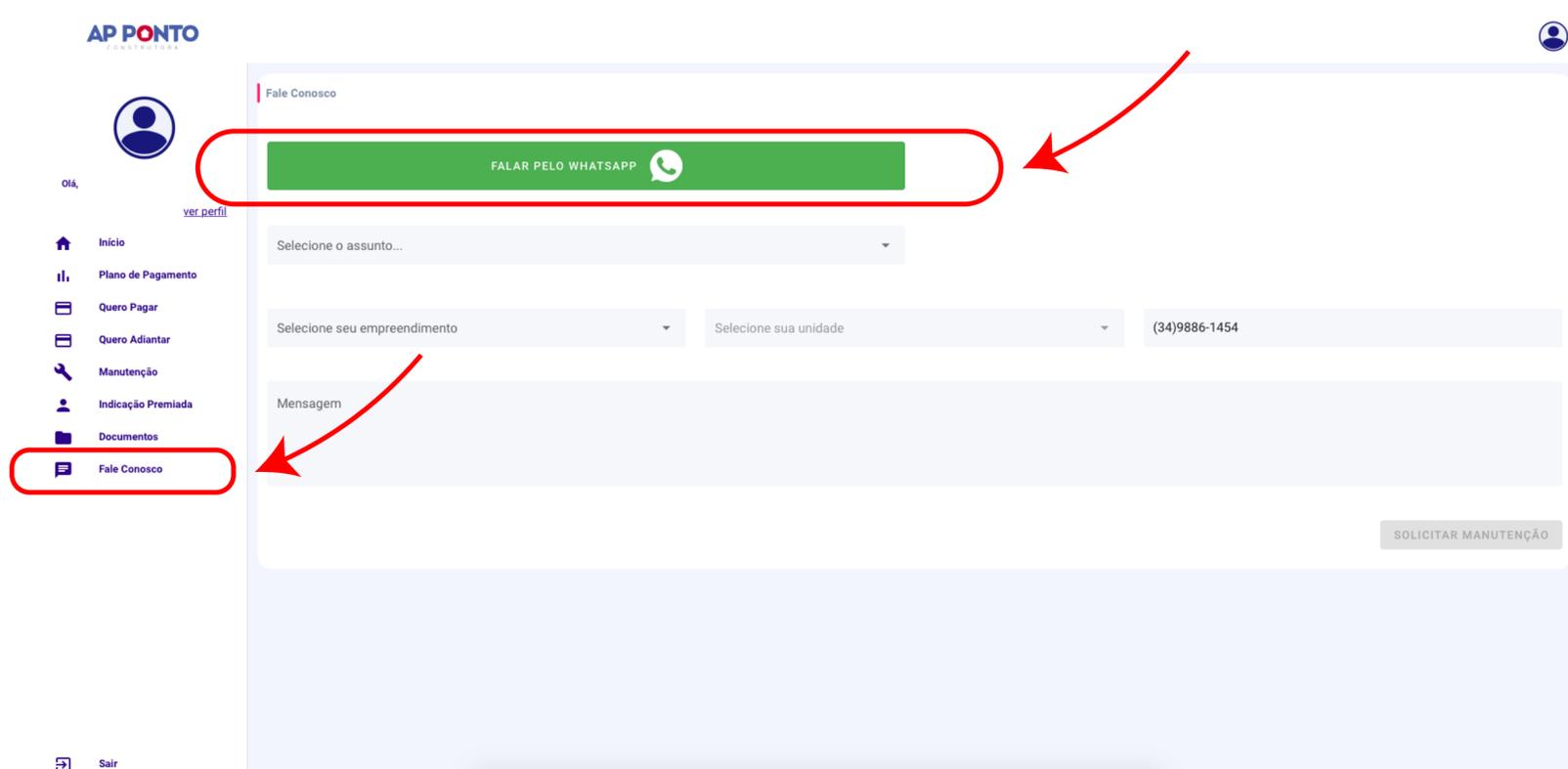


9 Fale conosco

A Área do Cliente também conta com a aba Fale Conosco, por onde você poderá entrar em contato para tirar dúvidas, fazer reclamações e sugestões, da forma que preferir, seja por e-mail ou WhatsApp. Para isso, siga os passos abaixo:

1. No menu lateral esquerdo, clique em “Fale Conosco”.

2. Caso prefira o contato por WhatsApp, clique no botão “Falar pelo WhatsApp”.



3. Se preferir, você também pode descrever sua dúvida ou solicitação nos campos em branco e **clicar em “Fale Conosco”**.

Em até 48 horas, o responsável pelo setor entrará em contato com você.

Lembrando que as solicitações de ordem de serviço devem ser feitas somente no espaço de manutenção.

The screenshot shows the 'Fale Conosco' interface. On the left is a navigation menu with options: Início, Plano de Pagamento, Quero Pagar, Quero Adiantar, Manutenção, Indicação Premiada, Documentos, Fale Conosco, and Sair. The main form area contains a green button for WhatsApp, a subject dropdown, and three input fields for business, unit, and phone number. A red arrow highlights the 'FALE CONOSCO' button at the bottom right.