

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira Unimed, garantindo que os conciliadores treinados realizem atendimentos claros, eficientes e alinhados às diretrizes da empresa.	Aplicação Aplica-se aos conciliadores que receberam treinamento específico para a carteira Unimed que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RE	Versão: 03 Data: 10/03/2025

Atendimento receptivo

Conciliador: Bom dia/tarde, me chamo “Nome do conciliador” da Portes Advogados e serei responsável pelo seu atendimento, eu falo com quem?

Cliente: “Nome do cliente”!

Conciliador: “Nome do cliente” como posso te ajudar hoje?

Cliente: Gostaria de negociar débitos.

Conciliador: Perfeito, para que eu possa localizar o cadastro, poderia confirmar o nome completo ou CPF?

Cliente: XXX.XXX.XXX-XX

(Pular para negociação de débitos do ativo)

Atendimento ativo

Colaborador: Bom dia (Nome do cliente)?

Cliente: Sim sou eu.

Conciliador: - (Nome do cliente), meu nome é “Nome do conciliado(a)” da Portes Advogados assessoria de cobrança da **UNIMED**, tudo bem contigo?

Cliente: Sim!

Conciliador: - Perfeito, informo que para nossa segurança, a ligação está sendo gravada. Por questão de segurança, preciso que confirme os 03 primeiros dígitos do CPF. (Válido: Nome completo, sobrenome ou os 2 últimos dígitos do CPF).

Não quer confirmar: Entendo a sua preocupação “Nome do cliente”, porém é de extrema importância que realize a confirmação para a segurança da empresa e do próprio cliente, pois assim garantimos que os dados pessoais sobre os débitos sejam repassados apenas aos responsáveis.

	CON-DOC-03-13
	SCRIPT DE ATENDIMENTO UNIMED

Confirmação realizada: Cliente: - XXX

Conciliador: Obrigado pela confirmação, [Nome do cliente]. O motivo do meu contato hoje é referente à(s) mensalidade(s) que ficaram em aberto com a Unimed, referente(s) ao mês (XX) do ano (XXXX), no valor atualizado de R\$ XX.

Gostaria de saber se aconteceu algo que dificultou o pagamento. Deseja que eu envie o boleto para facilitar a regularização do débito?

- Forma de pagamento: Boleto
- **Até 99 dias em atraso:** o boleto ficará para o próximo dia útil.
- **A partir de 100 dias em atraso:** O boleto ficará para 2 dias úteis, pois será solicitado à Unimed.
- **Cliente com boletos inferiores a 100 e a partir:** Ambos ficaram para 2 dias úteis.
- **Se o cliente questionar sobre o parcelamento:** O parcelamento será por crédito presencial, o conciliador não deverá confirmar a forma que será parcelado, se precisará de entrada, se cobrará juros da maquininha, essas informações serão negociadas com o cliente presencialmente.
- O cliente deverá negociar todos os débitos em aberto.
- Se o cliente informar que há mais débitos em aberto com a Unimed, o conciliador(a) deverá realizar o agendamento para que a supervisão solicite a inclusão.
- O conciliador nunca deverá orientar o cliente a procurar a Unimed, todas as situações serão tratadas pela Portes.

Principais Objeções:

Para dúvidas sobre objeções levantadas pelo cliente durante o atendimento, utilize a nova ferramenta chamada Seu Guru: <https://seuguruportesadv.squareweb.app>

Check-list:

Cartão de crédito:

Conciliador: - (Nome do cliente), informo que o pagamento via cartão de crédito deve ser feito presencialmente, e as condições de parcelamento estarão sujeitas à campanha vigente, que será informada diretamente pela Unimed. O pagamento precisa ser realizado até o dia XX. Posso ajudar com mais alguma dúvida ou questão?

	CON-DOC-03-13
	SCRIPT DE ATENDIMENTO UNIMED

(Endereço caso o cliente questione: Rua Goiás, 695)

Conciliador(a): Tudo bem (Nome da cliente), a Portes Advogados agradece sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

Boleto à vista:

Conciliador: - (Nome do cliente) posso encaminhar os boletos para pagamento pelo whatsapp ou pelo e-mail?

- **WhatsApp:** Confirmar DDD + Número.
- **E-mail:** Para e-mails complexos, soletrar utilizando nome de pessoas, como por exemplo: “B” de Bruna, “A” de Aline, “C” de “Carlos”.

Conciliador: - (Nome do cliente), nosso acordo ficou da seguinte maneira:

- **Com vencimento até 99 dias:** Informo que o boleto será encaminhado em até 24hrs úteis. Após o pagamento, será necessário verificar diretamente com a Unimed se ainda existem débitos em aberto que não foram encaminhados à Portes Advogados.
- **Com vencimentos superiores a 100 dias:** Informo que será solicitado à Unimed o boleto com prazo de até 48hrs úteis para envio e se houver débitos em aberto que não nos foram encaminhados, entraremos em contato novamente para uma nova negociação.

Conciliador(a): Para qualquer dúvida, basta entrar em contato com o número 0800 123 4060. Há algo mais no qual eu possa lhe ajudar?

Cliente: Não, vou aguardar.

Conciliador(a): Tudo bem (Nome da cliente), a Portes Advogados agradece sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

Acionamento:

CONTRATANTE:

CPF/CNPJ:

FATURAS A PAGAR:

TITULOS:

DIAS EM ATRASO:

FORMA DE PAGAMENTO:

DATA DE PAGAMENTO:

VALOR ORIGINAL:


VALOR ATUALIZADO:

TELEFONE:

FORMA DE ENVIO:

A seguir, descrições das espécies que consta no xPrisma para cobrança:

Esp	DESCRIÇÃO
CCE	Empresarial P CNPJ / Plano de continuidade CPF
CCQ	Empresarial p CNPJ / Plano de Continuidade CPF
CCR	Empresarial p CNPJ / Plano de Continuidade CPF
CD5	Cheque Devolvido Hospital
CHD	Cheque Devolvido Sede
COL	Colaborador
CPA	Empresarial p CNPJ / Plano de Continuidade CPF
CZE	Empresarial p CNPJ / Plano de Continuidade CPF
CZQ	Empresarial p CNPJ / Plano de Continuidade CPF
DSI	Deposito sem identificação
FAB	Plano Pessoa Física
FAE	Plano Pessoa Física
FAF	Plano Pessoa Física
FPD	Plano Pessoa Física
FPE	Plano Pessoa Física
FPF	Plano Pessoa Física
FT	Acordo via boleto
FTR	Empresarial p CNPJ / Plano de Continuidade CPF
MSL	Plano Pessoa Física
NP	Nota Promissória
PCA	Seguro para beneficiário de titular falecido
PP	Plano Pessoa Física

		CON-DOC-03-13
		SCRIPT DE ATENDIMENTO UNIMED
SEG	Seguro Desemprego	
SOS	Serviço Área protegida (Ambulância)	

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
10/03/2025	03	Alterado o layout do documento, no qual foram inseridos cabeçalho, objetivo, aplica-se, analisado, autorizado, versão e data.