

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira FIEB, 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 FIEB que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RE	Versão: 01 Data: 24/07/2025

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: - João

Conciliador: Perfeito João, 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

[Atalho para a negociação \(Clique aqui\)](#)

Atendimento Ativo

Conciliador(a): - Bom dia, (Nome do cliente)?

Cliente: - Sim sou eu.

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

Cliente: - Sim!

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

	CON-DOC-03-06
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIEB

Obs: Se o cliente solicitar que o colaborador(a) confirme primeiro, pois está desconfiado que somos realmente da assessoria de cobrança do SENAI/SESI, o colaborador(a) deverá estabelecer uma relação de troca, como por exemplo: - (Nome do cliente) se eu confirmar os 3 primeiros dígitos do CPF, você me confirma o nome completo ou os 2 últimos dígitos do CPF?

Cliente: - Confirmado.

Conciliador(a): - Perfeito. O motivo do meu contato hoje é que NÃO identificamos o pagamento referente ao serviço prestado pelo SESI/SENAI/IEL, com vencimento em xx/xx/xxxx, no(s) valor(es) original de R\$xx,xx. Gostaríamos de confirmar se houve o pagamento!

Cliente irá negociar?

Conciliador(a): Estamos aqui para ajudá-lo na negociação e abrir a possibilidade de novas contratações. Vou te apresentar a nossa proposta de renegociação!

O valor atualizado com juros e multa referente ao tempo de atraso é de R\$ XX,XX.

Senai: Consegue realizar o pagamento até o dia XX?

Sesi/IEL: Realizando o pagamento à vista consigo conceder um desconto de R\$ XX,XX, totalizando portanto: R\$ XX,XX, para pagamento à vista. O que você acha?

Senai	Sesi	Iel
-----------------------	----------------------	---------------------

Normativas Senai:

- **Formas de pagamento :** Pix, débito, crédito (até 12x) ou boleto (Contraproposta).
- O cliente poderá utilizar mais de uma forma de pagamento e até cartões de terceiros; porém, o pagamento deverá ser realizado na mesma data.
- **TCD:** O “Termo de confissão de dívida”, será encaminhado para TODOS os clientes que escolherem o boleto como forma de pagamento. O cliente só receberá o boleto para pagamento após a assinatura do termo (será necessário assinar todas as páginas).
- Negociação deverá ser separada para instituições diferentes ou alunos, por exemplo: Cliente possui débitos na Faculdade XXX e Faculdade YYY ou Alunos diferentes.
- Sem campanhas de desconto para clientes PJ.

[Pular para a próxima etapa do atendimento \(Clique aqui\)](#)

	CON-DOC-03-06
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIEB

Normativas Sesi ([Voltar](#)): Campanha 2025: 02/jan à 31/Dez de 2025.

- **Formas de pagamento:** Pix, débito, boleto ou crédito em até 12x.
- O cliente poderá utilizar mais de uma forma de pagamento e até cartões de terceiros; porém, o pagamento deverá ser realizado na mesma data.
- **TCD:** O “Termo de confissão de dívida”, será encaminhado para TODOS os clientes que escolherem o boleto como forma de pagamento. O cliente só receberá o boleto para pagamento após a assinatura do termo (será necessário assinar todas as páginas).
- Sempre calcular o desconto sobre o valor “principal” de forma manual pela calculadora, pois o xPrisma pode apresentar falhas ao calcular o desconto.
- Negociação deverá ser separada para instituições diferentes ou alunos, por exemplo: Cliente possui débitos na Faculdade XXX e Faculdade YYY ou Alunos diferentes.
- O desconto é obrigatório e deverá ser calculado separadamente de acordo com cada ano. Portanto, no final o conciliador(a) deverá repassar os valores totais já com a aplicação do desconto de cada ano.
- O cliente poderá utilizar mais de uma forma de pagamento e até cartões de terceiros; porém, o pagamento deverá ser realizado na mesma data.
- Aplicação de desconto será obrigatória para a carteira do Sesi.

Tabela de desconto:

ANO	PROPOSTA
2022 a 2023	Retirada de 100% dos juros e multa.
2024	Redução dos juros em 50% e retirada da multa em 100%

(Observação: Qualquer outro ano, verificar com a supervisão).

CONDIÇÃO DE RECEBIMENTO

1 – Valor até R\$ 4.999,99	Entrada de 50% a vista (cartão de crédito/débito ou PIX)
	Restante em boleto 3 vezes
2 – Valor acima de R\$ 5.000,00	Entrada de 50% a vista (cartão de crédito/débito ou PIX)
	Restante em boleto 6 vezes
3 – Qualquer valor	À vista (cartão de crédito/débito ou PIX)
	No cartão de crédito em até 12 parcelas

	CON-DOC-03-06
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIEB

Notas:

1. As renegociações com parcelamentos através de boleto bancário, faz-se necessário a emissão do Termo de Confissão de Dívida
2. As renegociações parceladas, por meio de cartão de crédito, não serão necessárias a emissão do Termo de Confissão de Dívida.
3. Os casos excepcionais devem ser aprovados pelo Superintendente da entidade.

[Pular para a próxima etapa do atendimento \(Clique aqui\)](#)

Normativas Iel ([Voltar](#)):

- Boleto, Pix, débito ou crédito em até 12x.
- O cliente poderá utilizar mais de uma forma de pagamento e até cartões de terceiros; porém, o pagamento deverá ser realizado na mesma data.
- **TCD:** O “Termo de confissão de dívida”, será encaminhado para TODOS os clientes que escolherem o boleto como forma de pagamento. O cliente só receberá o boleto para pagamento após a assinatura do termo (será necessário assinar todas as páginas).
- Sempre calcular o desconto sobre o valor “principal” de forma manual pela calculadora, pois o Prisma pode apresentar falhas ao calcular o desconto.
- O desconto não se tornam mais obrigatórios para clientes IEL.

Tabela de desconto:

ANO	PROPOSTA PJ
2022	Desconto de 30% sobre o valor principal da dívida e retirada de 100% dos juros e multa.
2023	Desconto de 20% sobre o valor principal da dívida e retirada de 100% dos juros e multa.
2024	Desconto de 10% sobre o valor principal da dívida Retirada de até 50% de juros e multas.
2025	Sem desconto, cobrança de 1% juros e 2% multa

Para parcelamento via Boleto bancário:

	CON-DOC-03-06
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIEB

Condição de Recebimento

Até R\$ 1.300,00	50% à vista
	50% para 30 dias no boleto bancário com instrução de envio a Empresa de Proteção ao Crédito
De R\$ 1.300,01 até R\$ 5.300,00	30% à vista
	70%, 3 vezes no boleto bancário, com instrução de envio a Empresa de Proteção ao Crédito, sendo: 30, 60, 90 dias em parcelas iguais e consecutivas
De R\$ 5.300,01 até R\$ 9.999,99	30% à vista
	70%, 4 vezes no boleto bancário com instrução de envio a Empresa de Proteção ao Crédito, sendo: 30, 60, 90 e 120 dias com parcelas iguais e consecutivas
De R\$ 10.000,00 até R\$ 99.999,99	Pode ser negociado em até 10 parcelas.
Acima de R\$ 100.000,00	Será negociado com o Superintendente/Diretor do SENAI

Notas:

1. Para clientes que negociaram via boleto e não cumpriram com o pagamento, a próxima negociação deverá ser via pix, débito ou crédito.
2. Os casos excepcionais devem ser aprovados pelo Superintendente da entidade.

Principais Objeções:

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

Obs.: Após concluir a negociação, confirme o método de envio com o cliente:

Conciliador(a): - (Nome do cliente) posso encaminhar os dados 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(a): - (Nome do cliente) vou confirmar alguns dados na ligação para que possamos finalizar a negociação, tudo bem?

Cliente: - Tudo bem!

	CON-DOC-03-06
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIEB

Conciliador(a): Recapitulando então, o valor negociado foi de R\$XXX, XX com vencimento para XX, para pagamento nas seguintes condições acordadas (mencionar quais foram).

Cartão de crédito: *No caso de parcelamento via cartão de crédito, informe o valor total negociado, a quantidade de parcelas e o valor das parcelas.*

Para pagamento no cartão de crédito: Informo que o link ficará disponível em até 24hrs para pagamento até a data de vencimento, após será necessário solicitar um novo.

Para pagamento via pix/debito: Informo que será encaminhado os dados para pagamento via (confirmar forma de envio) em até 24hrs.

Para pagamento no boleto: Informo que será encaminhado o **Termo de confissão de dívida** em até 24hrs, pelo whatsapp ou e-mail informado, sendo necessário imprimir, assinar e encaminhar de volta scaneado em até 48hrs após o recebimento?

Pagamento via PIX e cartão de crédito: Informo que será disponibilizado o link para pagamento via PIX e cartão de crédito em até 48hrs e os pagamentos deverão ser realizados no mesmo dia.

FRASEOLOGIA OBRIGATÓRIA PARA CLIENTES QUE JÁ FIZERAM ACORDOS E NÃO PAGARAM:

[Nome do cliente], como identificamos que um acordo anterior não foi cumprido, informo que o não pagamento deste novo acordo poderá resultar na perda do desconto concedido.

Conciliador(a): - (Nome do cliente) ficou com alguma dúvida referente a nossa negociação hoje? Ou algo mais em que eu possa lhe ajudar?

Cliente: - Nenhuma, vou aguardar.

Conciliador(a): - Perfeito (Nome do cliente), a Portes Advogados assessoria de cobrança do SESI/SENAI/IEL agradece sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

Atalho: [Voltar ao início](#)

Acionamento para acordo: ACD

[Modelo de acionamento para acordo:](#)

PIX, DÉBITO OU CRÉDITO EM 12X (ACD – ACORDO):

UNIDADE: (SENAI, Sesi ou IEL)

NOME:

CPF:

REFERENCIA: (INSERIR O ANO DA DÍVIDA)

VALOR ORIGINAL: R\$

VALOR TOTAL ATUALIZADO: R\$

DESCONTO: CONFORME NORMATIVA DO

SENAI VALOR PROPOSTO:

VENCIMENTO:

FORMA DE PAGAMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS: NENHUMA

BOLETO (ACD – ACORDO):

UNIDADE: (SENAI, Sesi ou IEL)

NOME:

CPF:

REFERENCIA: (INSERIR O ANO DA DÍVIDA)

VALOR ORIGINAL: R\$

VALOR TOTAL ATUALIZADO: R\$

DESCONTO: CONFORME NORMATIVA

VALOR PROPOSTO:

VALOR DA ENTRADA: R\$

QUANTIDADE DE PARCELAS:

VALOR DE CADA PARCELA: R\$

VENCIMENTO:

FORMA DE PAGAMENTO:

BOLETO ENVIAR PELO

WHATS/E-MAIL: OBS:

NENHUMA

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas