

SCRIPT DE ATENDIMENTO ÁGUAS DE JOINVILLE

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira Águas de Joinville, 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 Águas de Joinville que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RC	Versão: 03 Data: 07/03/2025

Atendimento Receptivo

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

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 do script ativo)

Atendimento Ativo

Conciliador(a): - “Nome do conciliador(a)” da Portes advogados, representante da Companhia Águas de Joinville para negociação de débitos, eu falo com “Nome do cliente”.

Cliente: - Sim, sou eu.

Conciliador(a): - (Nome do cliente) tudo bem contigo?

Cliente: - Sim!

Conciliador(a): - O motivo do meu contato, é referente aos débitos que ficaram em abertos com as **Águas de Joinville**. Antes de realizar a confirmação sobre os débitos em abertos, poderia confirmar por questão de segurança, o nome completo?

Cliente não quis 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.

Cliente: - Confirmado.

Conciliador(a): - Confirmar endereço no sistema Sansys.

Conciliador(a): Consta em aberto, débitos referentes ao mês (xx) do ano (xxxx), totalizando o valor de R\$(XXX, XX), você conseguiria efetuar o pagamento do valor até a data do dia XX?

(Normativas):

- a) Ofereça a primeira proposta de pagamento à vista!
- b) Somente onde cliente demonstrar não ter condições de quitar à vista, ofereça parcelamento.
- c) Valor da entrada precisa ser maior do que os valores das parcelas.
- d) O valor pago será sempre o valor original, na próxima fatura, vira o valor da correção, juros e multa.
- e) Prazo para pagamento: 7 dias corridos.
- f) Método de pagamento: Boleto
- g) (OFF) Para toda dívida pendente o conciliador(a) cobrará correção, juros e multa do cliente. Dívida acima de 120 dias, o conciliador(a) poderá utilizar o desconto “Campanha” disponibilizado pelo sistema para negociar o débito.
- h) Quando há um parcelamento, as demais parcelas não são inclusas no consumo final do cliente e sim em um único arquivo com todas as parcelas!
- i) Parcelamento CPNJ: O conciliador(a) deverá consultar se a empresa está ativa na RFB. Caso positivo, poderá prosseguir com a oferta, caso negativo, somente com pagamento à vista. Para dívidas maiores, o conciliador(a) em último caso, poderá consultar a supervisão para solicitar uma autorização com o responsável financeiro das Águas de Joinville. Site para consulta:
https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp
- j) Para dívidas superiores ao valor de 10 mil reais, se o cliente estiver inseguro com o pagamento ou até mesmo em assinar o termo para parcelamento, o conciliador(a) poderá solicitar que um representante comercial das Águas de Joinville, vá até a sua residência, esse procedimento deverá ser realizado juntamente com a supervisão.
- k) O conciliador deverá informar o valor total com juros, multa e correção e após fechar a negociação, avisar o cliente que será encaminhado apenas o valor original e que a atualização virá para o mês subsequente ao pagamento. Para clientes com matrícula inativa, o conciliador deverá orientar o cliente a solicitar a diferença com a central CAJ através do número 115. Para clientes ativos, a diferença virá na fatura do próximo mês.

- Parcelamento: [\(Clique aqui\)](#)

Principais Objeções:

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

Fechamento:

Conciliador(a): Posso encaminhar o boleto via WhatsApp ou através do e-mail?

SCRIPT DE ATENDIMENTO ÁGUAS DE JOINVILLE

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!

Conciliador(a): O acordo ficou da seguinte forma: (Informar as condições, ou seja, valor à vista, data de vencimento, entrada, parcelas, quantidades e valor de cada parcela).

Somente para Parcelamento: Informo que será encaminhado o “**termo de acordo e confissão de dívidas**” através do seu e-mail/WhatsApp informado em até 24hrs, será necessário assinar e nos encaminhar de volta digitalizado junto com:

- a) **Titular da fatura – Pessoa física:** Documento oficial de identificação com foto.
- b) **Titular da fatura – Pessoa Jurídica:** Documento oficial de identificação com foto do representante legal e o Contrato social. (Contrato social é o documento jurídico como a certidão de nascimento de uma empresa).
- c) **Procurador:** Deve ser apresentado procuração e documento de identificação do procurador.

Obs: Será necessário também orientar o cliente a incluir a assinatura de uma testemunha, em casos de empresa com mais de um responsável (sócio), será necessário a assinatura de ambos.

Somente para pagamento à vista clientes inativos: O boleto será encaminhado através do e-mail/WhatsApp confirmado no atendimento em até 24Hrs, lembro que no próximo mês será necessário solicitar a atualização de juros, multa e correção através da central 115.

Somente para pagamento à vista clientes ativos: O boleto será encaminhado através do e-mail/WhatsApp confirmado no atendimento em até 24Hrs, lembro que a atualização de juros, multa e correção virá na fatura subsequente ao pagamento.

Somente para clientes com corte no fornecimento: Informo que será cobrado o valor de XX na próxima fatura, referente a taxa de religação.

Situação	Valor	Prazo
Religação Corte Cavalete	41,13	48 hrs

	CON-DOC-03-01
	SCRIPT DE ATENDIMENTO ÁGUAS DE JOINVILLE

Religação de Urgência Corte Cavalete	164,47	4 Hrs
--------------------------------------	--------	-------

- a) *Demais corte que não seja por Cavalete, o conciliador(a) deverá orientar o cliente a realizar a solicitação pela central 115.*
- b) *Para religação com urgência, o conciliador deverá orientar o cliente a entrar em contato com o 115.*

Exemplo de como aparecerá no SANSys;

Ligação de Água: ✖ Cortada Cavalete

Conciliador(a): Para qualquer dúvida, entre em contato com a nossa central através do número 115, de segunda à sexta das 08 às 17hrs. Algo mais em que eu possa lhe ajudar?

Cliente: Tudo bem, vou aguardar.

Conciliador(a): - Perfeito, a Portes Advogados representante das **Águas de Joinville**, para negociação de débitos agradece a sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

Importante: Sempre gerar a O.S com o código 1178, caso contrário, não irá contabilizar para a Portes/Conciliador(a).

Voltar para a negociação: [\(Voltar\)](#)

Informações adicionais.

(OFF) A partir de 120 dias, o conciliador(a) poderá liberar o desconto sobre juros e multa de acordo com o disponibilizado pelo **Sansys**. (90%)

Débitos de qualquer natureza, poderão ser inclusos no parcelamento, sejam eles vencidos ou a vencer até a data do acordo.

O parcelamento será validado somente após a formalização do termo de acordo e confissão de dívida assinado pelo devedor ou por seu representante legal com poderes especiais, instruído conforme o caso:

1.1 – Titular da fatura – pessoa física:

- a) Documento oficial de identificação (com foto)

SCRIPT DE ATENDIMENTO ÁGUAS DE JOINVILLE**1.2 – Titular da fatura – pessoa jurídica:**

- a) Documento oficial de identificação (com foto) do representante legal.
- b) Contrato social. (Obs: O contrato social é um documento jurídico como a certidão de nascimento de uma empresa).
- c) Consulta RFB (O próprio conciliador poderá puxar na RFB e salvar na O.S).

1º Caso o requerimento seja realizado por procurador, deve ser apresentado procuração e documento de identificação do procurador.

2º O requerimento do parcelamento importa confissão extrajudicial irrevogável e irretratável da dívida, nos termos dos Arts. 389 e 395 da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 – Código de Processo Civil.

Observação: Essa frase significa que ao solicitar o parcelamento de uma dívida, a pessoa ou empresa está fazendo uma confissão extrajudicial da dívida que possui. Essa confissão é considerada irrevogável e irretratável, o que significa que uma vez feita, não pode ser retirada ou modificada posteriormente.

Será incluso correção, juros e multa das faturas em atraso, conforme informações a seguir:

- Juros de 0,333% ao dia de atraso;
- Multa de 2%;
- Correção monetária.

A não quitação das parcelas mensais ensejará na inclusão do cliente nos serviços de proteção ao crédito. Sobre a entrada e quantidade de Parcelas.


Padrão:

Entrada Mínima	Qtd máximas de parcela
10%	12
15%	18
20%	24
30%	36

Atípico:

Entrada Mínima	Qtd máxima de parcelas
5%	48

Categoria Social: (É possível consultar no sistema)

	CON-DOC-03-01
	SCRIPT DE ATENDIMENTO ÁGUAS DE JOINVILLE

Entrada Mínima	Qtd máxima de parcelas
1%	48

2. Parcelamento de débitos pendentes vencidos a mais de 120 dias (4 meses).

Entrada mínima	Qtd máxima de parcelas	Desconto
5%	48	90%

Quitação integral tem desconto de 90% sobre juros e multa.

O cliente poderá realizar o **reparcelamento** de parcelas em andamento, vencidas ou a vencer, seguindo as regras (Se não for possível reparcelar, o próprio sistema, irá emitir um alerta, dizendo qual requisito será necessário cumprir para que seja possível reparcelar):

- a) 1ª solicitação: Ter pago o mínimo de 30% do parcelamento anterior.
- b) 2ª solicitação: Ter pago o mínimo de 40% do reparcèlement anterior.
- c) 3ª solicitação: Ter pago o mínimo de 50% do reparcèlement anterior.

Modelo de acionamento pra acordo:

À VISTA (ACV – ACORDO À VISTA):

UNIDADE: COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM JOINVILLE

MATRÍCULA:

CPF/CNPJ:

TITULAR:

TELEFONE:

VALOR DÉBITO ORIGINAL:

DESCONTO:

VALOR PROPOSTO:

VENCIMENTO DAS FATURAS:

VENCIMENTO ACORDO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS:

PARCELADO (ACP – ACORDO PARCELADO):

UNIDADE: COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM JOINVILLE

MATRÍCULA:

CPF/CNPJ:

	CON-DOC-03-01
	SCRIPT DE ATENDIMENTO ÁGUAS DE JOINVILLE

TITULAR:

TELEFONE:

VALOR DÉBITO ORIGINAL:

DESCONTO:

VALOR PROPOSTO:

VALOR DE ENTRADA:

QUANTIDADE DE PARCELAS:

VALOR DE CADA PARCELA:

VENCIMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS:

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
07/03/2025	03	Alterado o layout do documento, no qual foram inseridos cabeçalho, objetivo, aplica-se, analisado, autorizado, versão e data.