	CON-DOC-03-08
	SCRIPT DE ATENDIMENTO GASMIG

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

<a href="#">Receptivo Ligação</a>	<a href="#">Receptivo Texto</a>	<a href="#">Ativo Ligação</a>	<a href="#">Ativo Segunda via</a>	<a href="#">Encerramento por ausência</a>
-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------	---

Para utilizar os atalhos acima, basta segurar o botão **Ctrl** e **clicar com o botão direito do mouse**.

## Atendimento receptivo

**Conciliador(a):** Gasmig Bom dia/boa tarde, meu nome é “Nome do conciliador(a)”, eu falo com quem?

**Cliente:** “Nome do cliente”

**Conciliador(a):** Tudo bem com você “Nome do cliente”?

**Cliente:** Sim / **Conciliador(a):** Perfeito, como posso te ajudar no dia de hoje?

Não / **Conciliador(a):** Como posso ajudar a tornar o seu dia melhor?

**Cliente:** Segunda via para pagamento!

**Conciliador(a):** Perfeito, para que eu possa localizar o seu cadastro, confirma o CPF completo do titular do débito?

**Cliente:** XXX.XXX.XXX-XX

**Conciliador(a):** Consta em aberto XX faturas com vencimento em XX de XXXX no valor de R\$ XX,XX.

Consegue realizar o pagamento até o dia XX?

**Observação:** Se o cliente solicitar parcelamento, verifique se está apto conforme as regras a seguir:

- Não pode realizar o parcelamento para clientes com:

- Parcelamento ativo (Seja ele com parcelas em atraso ou não);
- Fornecimento de gás suspenso;
- Ordem de suspensão emitida;
- Contrato encerrado;

**Cientes com restrições para parcelamento:** No momento não estamos realizando o parcelamento, porém você poderá quitar as faturas mais antigas, evitando o aumento de juros, negativação do nome e até mesmo corte no fornecimento. Posso encaminhar as faturas com vencimento XX... para pagamento?

**Cliente com dificuldade para realizar o pagamento à vista:** Podemos realizar o parcelamento dos seus débitos. O que você acha?

**Se sim:** Perfeito, aguarde um momento enquanto verifico a melhor opção para parcelamento.

**Se não:** Identificar o motivo e argumentar reforçando os malefícios do não pagamento.

**Principais Objeções:**

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

**Check-List para fechamento da negociação:**

**Conciliador(a):** Posso encaminhar a segunda via através do WhatsApp ou 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”.

**Confirmação do acordo:**

**Segunda via, dentro do prazo de vencimento:** Informo que o pagamento da sua fatura Gasmig com valor de R\$ XX,XX deverá ocorrer até o dia XX. Após essa data será cobrado atualizações de juros e multa.

**Segunda via, fora do prazo de vencimento:** Informo que o pagamento deverá ser realizado no prazo máximo de 24 horas. A segunda via será emitida com a data de vencimento e o valor inicial do débito; portanto, as atualizações de juros e multa ocorrerão somente para o próximo mês.

*(Para clientes que irão realizar o pagamento na mesma hora, o boleto deverá ser encaminhado de imediato).*


**Conciliador(a):** É de extrema importância que verifique os dados antes de efetuar o pagamento.

**Conciliador(a):** Para qualquer dúvida ou divergência, entre em contato com a nossa central através do número 117, de segunda à sexta das 08 às 19hrs. Algo mais em que eu possa lhe ajudar?

**Cliente:** Tudo bem, vou aguardar.

**Conciliador(a):** - Perfeito, a **Gasmig** agradece a sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

[\(Voltar ao menu\)](#)

	CON-DOC-03-08
	SCRIPT DE ATENDIMENTO GASMIG

### Atendimento ligação

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

**Cliente:** Sim sou eu.

**Conciliador(a):** (Nome do cliente), meu nome é “Nome do conciliador(a)” e falo em nome da **GASMIG**, tudo bem contigo?

**Cliente:** Sim!

**Conciliador(a):** Perfeito (Nome do cliente), informo que para nossa segurança, a ligação está sendo gravada. Os 06 primeiros dígitos do seu cpf são eles: XXX.XXX. Poderia confirmar o restante?

**Cliente:** XXX-XX

**1 a 15 dias em atraso:** Perfeito, estamos entrando em contato para verificar se deu certo o pagamento da fatura que venceu no dia XX?

**16 a 30 dias em atraso:** Perfeito, estamos entrando em contato pois até o presente momento não identificamos o pagamento da fatura que venceu no dia XX. Ocorreu algum imprevisto?

**31 a 999 dias em atraso:** Perfeito, estamos entrando em contato pois até o presente momento não identificamos o pagamento das faturas vencidas em XX, hoje está completando XX dias de atraso. Devido ao atraso, o débito poderá ocasionar registro nos órgãos de proteção ao crédito, aumento de juros e multa, corte no fornecimento e até mesmo ligações constantes de cobrança. Para que isso não aconteça, posso encaminhar o boleto para seu e-mail ou Whatsapp?

### Principais Objeções:

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

**Observação: Se o cliente solicitar parcelamento, verifique se está apto conforme as regras a seguir:**

- Não pode realizar o parcelamento para clientes com:

- Parcelamento ativo (Seja ele com parcelas em atraso ou não);
- Fornecimento de gás suspenso;
- Ordem de suspensão emitida;
- Contrato encerrado;

**Clientes com restrições para parcelamento:** No momento não estamos realizando o parcelamento, porém você poderá quitar as faturas mais antigas, evitando o aumento de juros, negativação do nome e até mesmo corte no fornecimento. Posso encaminhar as faturas com vencimento XX... para pagamento?

**Cliente com dificuldade para realizar o pagamento à vista:** Podemos realizar o parcelamento dos seus débitos. O que você acha?

**Se sim:** Perfeito, aguarde um momento enquanto verifico a melhor opção para parcelamento.

**Se não:** Identificar o motivo e argumentar reforçando os malefícios do não pagamento.

**Check-List para fechamento da negociação:**

**Conciliador(a):** Posso encaminhar o boleto via WhatsApp ou através do 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”.

**Confirmação do acordo:**

**Segunda via, dentro do prazo de vencimento:** Informo que o pagamento da sua fatura Gasmig com valor de R\$ XX,XX deverá ocorrer até o dia XX. Após essa data será cobrado atualizações de juros e multa.

**(Segunda via)**

**Segunda via, fora do prazo de vencimento:** Informo que o pagamento deverá ser realizado no prazo máximo de 24 horas. A segunda via será emitida com a data de vencimento e o valor inicial do débito; portanto, as atualizações de juros e multa ocorrerão somente para o próximo mês.

*(Para clientes que irão realizar o pagamento na mesma hora, o boleto deverá ser encaminhado de imediato).*

**Conciliador(a):** É de extrema importância que verifique os dados antes de efetuar o pagamento.

**Conciliador(a):** Para qualquer dúvida ou divergência, entre em contato com a nossa central através do número 117, de segunda à sexta das 08 às 19hrs. Algo mais em que eu possa lhe ajudar?

**Cliente:** Tudo bem, vou aguardar.

**Conciliador(a):** - Perfeito, a **Gasmig** agradece a sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

[\(Voltar ao menu\)](#)

**Atendimento via texto Receptivo**

**Conciliador(a):** Bom dia/Boa tarde, me chamo “Nome do conciliador(a)” e serei responsável pelo seu atendimento!

**Motivo do contato:** Identifiquei que você escolheu a opção “Segunda via”...

**Se o cliente já confirmou o CPF/CNPJ, pular a identificação positiva, caso contrário, confirmar:** Para que eu possa localizar o cadastro, informe por gentileza o CPF do titular?

**Cliente:** XXX.XXX.XXX-XX

**Conciliador(a):** Perfeito! Aguarde um momento enquanto eu localizo a segunda via.

**(Segunda via)**

**Segunda via, dentro do prazo de vencimento:** Informo que o pagamento da sua fatura Gasmig com valor de R\$ XX,XX deverá ocorrer até o dia XX. Após essa data será cobrado atualizações de juros e multa. Peço que verifique seus dados pessoais antes de realizar o pagamento, que deverá ocorrer nos bancos credenciados: Bradesco, Banco do Brasil, Sicoob, itaú, Mercantil, Santander e Pic Pay. Caso contrário, o boleto não será validado.

**Segunda via, fora do prazo de vencimento:** Informo que o pagamento deverá ser realizado no prazo máximo de 24 horas. A segunda via será emitida com a data de vencimento e o valor inicial do débito; portanto, as atualizações de juros e multa ocorrerão somente para o próximo mês. Peço que verifique seus dados pessoais antes de realizar o pagamento, que deverá ocorrer nos bancos credenciados: Bradesco, Banco do Brasil, Sicoob, itaú, Mercantil, Santander e Pic Pay. Caso contrário, o boleto não será validado.

**Conciliador(a):** Alguma dúvida ou algo mais no qual eu possa ajudar?

**Cliente:** Não

**Encerramento com solução:** Fico feliz em saber que conseguimos atender às suas expectativas. Se tiver mais solicitações ou precisar de esclarecimentos adicionais, não hesite em nos procurar novamente. Gasmig agradece a sua atenção, desejamos um excelente dia!

**(Encaminhar para a fila de avaliação)**

[\(Voltar ao menu\)](#)

**Encerramento por ausência**

**10 min de ausência:** Deseja dar continuidade no atendimento?

**Encerramento por ausência (Aguardar 20 minutos e encerrar o atendimento):** Notamos sua ausência, mas estamos aqui para ajudá-lo(a) caso precise. Para qualquer dúvida, por favor, entre em contato conosco novamente. Será um prazer ajudá-lo(a). Gasmig agradece a sua atenção, desejamos um excelente dia!

**Obs:** Se o cliente não confirmou o CPF para envio da segunda via, deixar o atendimento em aberto até o final do expediente.

**(Não encaminhar para fila de avaliação)**

[\(Voltar ao menu\)](#)

**Texto ativo para envio de segunda via**

**Conciliador(a):** Bom dia/boa tarde (Nome da cliente)! Aqui é o “Nome do conciliador”. Acabei de concluir o atendimento por telefone com você. Como combinado, estou entrando em contato pelo WhatsApp para enviar a segunda via do boleto para pagamento.

**(Boleto enviado)**

**Fraseologia envio de segunda VIA:** Segue sua fatura Gasmig, conforme solicitado.

Peço que verifique seus dados pessoais, antes de realizar o pagamento.

Lembro que o pagamento precisa ser realizado pelos nossos bancos credenciados: Bradesco, Banco do Brasil, Sicoob, itaú, Mercantil, Santander e Pic Pay, caso contrário, o boleto não será validado.

Gasmig agradece a sua atenção e desejamos um excelente dia!

**(Encaminhar para a fila de avaliação)**

[\(Voltar ao menu\)](#)

**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.