

**MANUAL DE CÓDIGOS PARA ACIONAMENTOS**

<b>Objetivo</b> Este documento tem como finalidade padronizar e esclarecer os códigos de acionamento utilizados no processo de conciliação. Cada código representa uma ação específica. Dessa forma, a equipe pode registrar e categorizar corretamente cada interação com os clientes, facilitando o acompanhamento das negociações.	<b>Aplicação</b> Aplica-se aos conciliadores responsáveis pelo atendimento ao cliente devedor.
<b>Analisado por:</b> Analista de Qualidade <b>Aprovado por:</b> Diretor RE	<b>Versão:</b> 04 <b>Data:</b> 12/03/2025

**Acionamento para acordos:**

<b>ACC - Acordo Cassems.</b>
Utilizado pela conciliação para registrar acordos realizados pela empresa credora Cassems.

<b>CRA - Correção de Acordos</b>
Utilizado pela conciliação para corrigir registros de acionamentos de acordos.

<b>ACD - Acordo</b>
Utilizado pela conciliação para registrar acordos realizados pelas empresas credoras: FIEB, Ótica Diniz, Liberdade Médica, Senac MS e BA, Unimed e Senac RJ

<b>ACP - Acordo Parcelado</b>
Utilizado pela conciliação para registrar acordos parcelados das empresas credoras: Águas de Joinville, CEDAE e Águas Guariroba.

<b>ACF - Acordo Firjan</b>
Utilizado pela conciliação para registrar acordos realizados pela empresa credora Firjan.

**MANUAL DE CÓDIGOS PARA ACIONAMENTOS****ACN - Acordo Solicitado**

Utilizado pelo robô quando o cliente solicita um acordo pelo site Quita Fácil.

Obs: O BackOffice é responsável por distribuir essas solicitações à conciliação.

**ACQ - Acordo Quita Fácil**

Utilizado pelo robô para registrar acordos realizados diretamente pelo cliente no site Quita Fácil.

**ACV - Acordo à Vista**

Utilizado para registrar acordos à vista das empresas credoras: Águas Guariroba, Águas de Joinville e CEDAE.

**DDA – Dados do acordo VUON**

Utilizado para registrar acordo á vista ou parcelado na carteira da VUON CARD.

**Acionamento para não acordo:****AJE - Alega Juros Elevados**

Utilizado quando o motivo do não pagamento é por conta dos altos juros cobrados pela empresa credora.

**APC - Alega Pagamento no Credor**

Se o pagamento foi realizado há até 3 dias úteis: Aguardar a baixa automática no sistema.

Se o pagamento foi realizado há mais de 3 dias úteis: Solicitar ao cliente o comprovante de pagamento, que poderá ser enviado para o e-mail: [supervisora02@portes.com.br](mailto:supervisora02@portes.com.br). A supervisora irá analisar e se necessário entrar em contato com a credora.

**APG - Acordo Parcelado CHATGURU**

Utilizado quando o cliente solicita um acordo parcelado pelo CHATGURU.

Obs: A equipe de BackOffice é responsável por encaminhar o atendimento à conciliação.

**APH - Reagendamento (Prazo Máximo: 7 Dias)**

Utilizado nas seguintes situações:

- Cliente não pode atender no momento.
- Cliente precisa de tempo para pensar.
- Cliente solicita retorno dentro de até 7 dias.
- Terceiros solicitam retorno porque o titular do débito não está disponível.
- Cliente não quer negociar até consultar um inquilino ou outra pessoa responsável.

**ATZ - Atualização de Fatura (Cassems e Sesc)**

Cassems: Para reencaminhamento de boletos de acordos gerados pela Portes com até 6 dias de vencimento.

**AVC - Acordo à Vista CHATGURU**

Utilizado quando o cliente solicita um acordo à vista pelo CHATGURU (robô).

Obs: A equipe de BackOffice é responsável por encaminhar o atendimento à conciliação.

**BOL - Boleto Emitido**

Utilizado pelo BackOffice para registrar o envio de boletos.

**MANUAL DE CÓDIGOS PARA ACIONAMENTOS****CNT - Consulta via Portal**

Utilizado pelo robô para registrar consultas realizadas pelos clientes no site Quita Fácil.

**CSA - Contato sem Acordo**

Utilizado nas seguintes situações:

- Cliente desliga a chamada antes de finalizar a negociação.
- Cliente se recusa a confirmar dados para continuar o atendimento.
- Cliente se nega a negociar com a Portes e prefere tratar diretamente na agência.
- Cliente não tem interesse em negociar débitos em aberto.
- Cliente solicita retorno em prazo maior do que o permitido para reagendamento (exceto para o código SCP - Sem Condições de Pagamento).
- Cliente se recusa a pagar por discordar do serviço prestado pela credora.
- Cliente não pagará porque não mora mais na residência vinculada à dívida.
- Cliente está sem previsão de pagamento.

**VUON CARD:** Deverá ser utilizado somente quando o conciliador finalizar a ligação por completo, no qual o cliente não irá pagar por qualquer motivo, se por algum acaso o cliente desligar durante a negociação, o conciliador deverá acionar EIO.

**CRA – Correção de acordo**

Águas G: Utilizado para corrigir acordo.

SENAC RJ: Utilizado para solicitar segunda via.

**DEF - Cliente Desconhece Débito**

Utilizado para registrar quando o cliente:

- Afirma não reconhecer o débito em aberto.
- Reconhece o débito, mas alega que a cobrança é indevida.

**FAL - Falecimento**

Utilizado quando o cliente informa que o titular do débito faleceu e, por isso, não efetuará o pagamento.

**FNA - Fone Não Atende / Bloqueado / Divergente**

Utilizado nas seguintes situações:

- Cliente não atende as tentativas de contato.
- Caixa postal ativada em todas as ligações.

**FNC - Fone Não Confere**

Utilizado quando o receptor da chamada informa não conhecer o titular do débito.

**INC - Incobrável**

Utilizado nos seguintes casos:

- Débitos inferiores a R\$ 10,00 (exceto Águas de Joinville, onde qualquer valor pode ser cobrado).
- Débitos que ainda não venceram.

**EIO – Encerramento inicial sem oportunidade**

Utilizado nos seguintes casos

- VUON CARD: Utilizado quando o cliente desliga em qualquer momento da ligação.
- Demais carteiras: Utilizado quando o cliente desliga antes de confirmar os dados. (CPF, nome

**MANUAL DE CÓDIGOS PARA ACIONAMENTOS**

completo, sobrenome etc...)

**LMD - Ligação Muda**

Utilizado quando o cliente é chamado duas vezes durante o atendimento, mas não há resposta.

**REC - Somente Recado**

Utilizado quando:

- O titular do débito não está presente, mas o receptor da chamada se compromete a repassar o recado (De qualquer forma, o conciliador deverá agendar retorno).
- Obrigatório: Solicitar o número do titular, registrá-lo no xPrisma e tentar contato logo em seguida.
- Importante: Pedir ao receptor para orientar o titular a entrar em contato diretamente com a Portes Advogados pelo telefone 0800 123 4060.

**SCP - Sem Condições de Pagamento**

Utilizado quando o cliente informa que não pode pagar devido a:

- Desemprego.
- Dificuldades financeiras por outros motivos.
- Falta de recursos imediatos, mas previsão de pagamento para o próximo mês ou semanas.

Obs.: Se a previsão for para até 7 dias, o conciliador deve utilizar o código APH.

**STE - Sem Telefone**

Utilizado quando, ao consultar os dados internos, não há número disponível para contato.

Obs: O conciliador deve acionar o código STE para liberar a próxima ficha de atendimento.

**MANUAL DE CÓDIGOS PARA ACIONAMENTOS****WHT - WhatsApp**

Utilizado quando o conciliador envia mensagens ao cliente via WhatsApp através da ferramenta xPrisma.

**VIA – SEGUNDA VIA DE FATURA**

Utilizado para clientes que desejam a segunda via da fatura já negociada. Para Senac RJ, vamos utilizar CRA para solicitar segunda via.

**Acionamento e cód de acesso Gasmig:****ECENV\_BP**

Identificar cliente devedor.

**FPL9**

Utilizado quando o conciliador envia mensagens ao cliente via WhatsApp através da ferramenta xPrisma.

**FBO1S**

Criar boleto com novo vencimento à vista.

**FPR1**

Criar parcelamento

**FPR2**

Modificar parcelamento criado

**ZARC001**

**MANUAL DE CÓDIGOS PARA ACIONAMENTOS**

Geração de encargos por atraso na fatura

**ZARC005**

Enviar boleto ao cliente

**IW51**

Registrar nota de atendimento no CRM

**IW52**

Modificar notas lançadas

**FBO1S**

Criar boleto com novo vencimento à vista.

**Histórico da última revisão**

Data	Versão	Alterações realizadas
12/03/2025	04	Revisão das siglas de documentos aqui citados; revisão das autoridades e responsabilidades