

| | |
|--|--|
| 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: 02 Data: 07/05/2025 |

Atendimento ativo

Colaborador: Bom dia [Nome completo do cliente]?

Cliente: Sim sou eu.

Conciliador: Meu nome é [Nome do Conciliador], da Portes Advogados, Assessoria de cobrança da Unimed, Informo que devido a inadimplência, seu plano Unimed será cancelado em breve. Para verificarmos sobre os débitos em aberto, poderia confirmar por gentileza, os 3 primeiros dígitos do CPF?

Cliente: [Confirmação]

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.

Conciliador: Correto! Verifiquei aqui no sistema que consta XX faturas com vencimento em XX/XX com o valor total em aberto de [valor do débito].

Para evitar o cancelamento do seu plano, podemos gerar o boleto para pagamento até o dia XX?

Normativas:

- Forma de pagamento: Boleto
- Negociação somente com o titular do débito ou autorizado (gravado em ligação) pelo mesmo.
- **Até 99 dias em atraso:** o boleto poderá ser para o mesmo dia ou no máximo até o próximo dia útil.
Observação: Se for para o mesmo dia, avisar a supervisão para priorizar o boleto que será gerado pela própria Portes.
- **A partir de 100 dias em atraso:** O boleto ficará para 2 dias úteis, pois será solicitado à Unimed.
- **Cliente com débitos inferiores e superiores a partir de 99:** Ambos ficaram para 2 dias úteis.
- **Se o cliente questionar sobre o parcelamento:** O parcelamento será por crédito presencial, o

SCRIPT DE ATENDIMENTO UNIMED

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?

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

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

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 ainda hoje. 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 a partir de 100 dias:** Informo que será solicitado à Unimed o boleto para pagamento com o prazo de até 48hrs úteis para envio e se houver débitos em aberto que não nos foram encaminhados, entraremos em contato novamente.

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: (E-mail ou Whatsapp)

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 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | | CON-DOC-03-15 |
| | | SCRIPT DE ATENDIMENTO UNIMED |
| 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 | |
| SEG | Seguro Desemprego | |
| SOS | Serviço Área protegida (Ambulância) | |

Histórico da última revisão

| Data | Versão | Alterações realizadas |
|------------|--------|-----------------------|
| 07/05/2025 | 02 | Alterado a abordagem. |