

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira CASSEMS, 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 CASSEMS que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RC	Versão: 05 Data: 10/03/2025

Atendimento receptivo

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

Cliente: (Nome)

Conciliador(a): Como posso te ajudar hoje?

Cliente: Gostaria de negociar débitos.

Conciliador(a): 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

Colaborador(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 da **Cassems**, 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. (Válido: Nome completo, sobrenome ou os 2 últimos dígitos do CPF).

Cliente: Confirma

Conciliador(a): Correto, o motivo do meu contato hoje é referente aos débitos que ficaram em aberto com a **Cassems** referente ao título (Informar o título) do mês (xx) do ano (xxxx) no valor de R\$(XX, XX + R\$ 2,50) para pagamento à vista, consegue efetuar o pagamento até o dia XX?

Normativas para negociação:

- Primeira oferta sempre à vista!
- Trabalhe o desconto de forma gradativa;
- Método de pagamento: Boleto;
- Títulos iguais, uma só negociação, títulos diferentes negociações diferentes (Porém 1 só acionamento).
- Vencimento para no máximo 7 dias corridos.
- O conciliador(a) deverá acrescentar R\$ 2,50 ao informar o valor total ao cliente. Para parcelamento, será R\$ 2,50 somado no valor de cada boleto.
- Não informar sobre a taxa do boleto ao cliente.
- Parcelamento: Entrada precisa ser maior do que o valor de cada parcela (O Backoffice irá encaminhar todos os boletos do parcelamento de uma única vez).
- Entrada mínimo de R\$ 100,00 e R\$ 75,00 por parcelas.
- Quando a dívida está com a Portes, o cliente não conseguirá realizar a negociação com a Cassems;
- Não confirme em ligação a volta da utilização do plano do beneficiário, sempre orientar a entrar em contato com a Cassems;
- Em casos de pendências a mais confirmadas pelo cliente, solicitar ao supervisor que verifique com o financeiro.
- Desconto sobre o principal não se aplica no parcelamento.
- Para acordos recentes feito pela Portes com vencimento até 5 dias, realizar um ATZ.
- Confirmar endereço.
- Confirmar idade da dívida.
- Confirmar título do cliente.
- Cassems não negativa o cliente nos Órgão de proteção ao crédito.
- O não pagamento dos títulos 050 e 054 não geram o bloqueio da carteirinha.

O Desconto é aplicado sobre a quantidade de dias em atraso:

Obs: Como regra, o conciliador(a) deverá aplicar o desconto levando em consideração o título com menos dias em atraso. Como por exemplo:

2 faturas em aberto, 1 com 60 dias em atraso e outra com 700 dias em atraso, portanto deverá ser aplicado a regra de desconto da fatura com 60 dias.


	CON-DOC-03-03
	SCRIPT DE ATENDIMENTO CASSEMS

Tabela de negociação CASSEMS		
Dias em atraso	À vista	Parcelado
0 a 90	0%	0%
91 a 360	100% Juros e Multa	100% Juros e Multa
361 a 999999	100% Juros e Multa + 20% sobre o Principal	100% Juros e Multa

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): - (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".

Confirmação da negociação:

Conciliador(a): - (Nome do cliente) a negociação ficou da seguinte maneira:

- Data de vencimento
- Valor negociação / entrada / Qtd de parcelas / Valor de cada parcela.
- Prazo para recebimento 24hrs.
- Endereço
- **Fraseologia obrigatória:** Informo que os débitos negociados com a Portes Advogados, não incluem faturas vencidas ou a vencer em aberto com a central. Portanto é necessário que entre em contato com o número 67 3314-1010 após o pagamento para confirmar se existe alguma outra pendência em aberto que não foi nos encaminhados.
- Há algo mais no qual eu possa lhe ajudar?

Cliente: Tudo bem, vou aguardar

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

SCRIPT DE ATENDIMENTO CASSEMS

COD	Descrição dos títulos atualizados	Parcelamento
001	Contribuição Plano Básico	Entrada + 9x
002	Contribuição Plano Especial	Entrada + 9x
003	Contribuição Agregado Básico	Entrada + 9x
004	Contribuição Agregado Especial	Entrada + 9x
005	Contribuição Complemento / Implantação Saldo	Entrada + 9x
006	Contribuição-Implantação Saldo	Entrada + 9x
008	Contribuição Licença/Implantação Saldo	Entrada + 9x
050	CoParticipação OPME	Entrada + 12x
051	CoParticipação Obesidade	Entrada + 12x
052	Camara Hiperbárica	Entrada + 9x
053	CoParticipação Buco Maxilar	Entrada + 12x
054	CoParticipação Oftalmo	Entrada + 12x
056	CoParticipação OPME CABESP	Entrada + 12x
057	CoParticipação / Fator / CABESP	Entrada + 12x
059	CoParticipação Implantação Saldo	Entrada + 12x
060	Custo Operacional	Entrada + 9x
061	CoParticipação Taxa de Vídeo	Entrada + 12x
062	CoParticipação Taxa de Utilização Aparelho	Entrada + 12x
065	Fator Participativo TELEMEDICINA	Entrada + 9x
069	Custo Operacional / Implantação Saldo	Entrada + 9x
070	2º via de Cartão	Entrada + 9x
071	Taxa Cartão CABESP	Entrada + 9x
080	Negociação Saúde – Implantação Saldo	Entrada + 9x
081	Recuperação Despesa-Usado indevido	Entrada + 9x
083	Recuperação de Despesa por uso CABESP	Entrada + 12x
084	Recuperação Despesa (fator) CABESP	Entrada + 9x
085	Negociação Saúde	Entrada + 9x
097	Recuperação Despesas / Implantação Saldo	Entrada + 9x
098	Renegociação – Implantação Saldo	Entrada + 9x

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
10/03/2025	05	Alterado o layout do documento, no qual foram inseridos cabeçalho, objetivo, aplica-se, analisado, autorizado, versão e data.