

**SCRIPT DE ATENDIMENTO CEDAE**

<b>Objetivo</b> O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira CEDAE, 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 CEDAE que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
<b>Analisado por:</b> Analista de Qualidade <b>Aprovado por:</b> Diretor RE	<b>Versão:</b> 04 <b>Data:</b> 10/03/2025

**Atendimento receptivo**

**Conciliador:** Bom dia/tarde, me chamo “Nome do conciliador” da Portes Advogados 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 de débitos ativo)

**Atendimento Ativo**

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

**Cliente:** - Sim, sou eu.

**Conciliador(a):** - (Nome do cliente) meu nome é “Nome do conciliado(a)” e falo da Portes Advogados Assessoria Jurídica da **CEDAE**, tudo bem contigo?

**Cliente:** - Sim!

**Motivo do contato:** Perfeito, (Nome do cliente) estamos oferecendo uma oportunidade exclusiva para regularizarmos os débitos pendentes de forma amigável.

**Identificação Positiva:**

**Titular:** Informo também que essa ligação está sendo gravada, seu nome completo é (informar o nome completo do cliente), correto?

**Cliente:** - Sim!

**Terceiros:** Você seria responsável pelos débitos do(a) (Nome do titular) junto a CEDAE?

**Conciliador(a):** Por uma questão de segurança, poderia confirmar o nome completo ou os 03 primeiros dígitos do CPF do responsável pelo débito?

**Cliente:** - Não (Solicitar o número para falar direto com o responsável pelo débito)

**Conciliador(a):** Perfeito, consta em aberto débitos referente aos meses de XX (Informar mês e ano) no valor total atualizado com juros e multa de R\$ XX,XX...

Consigo um desconto excelente, totalizando R\$ XX,XX para pagamento à vista, para não perder essa oportunidade (Nome do cliente), consegue efetuar o pagamento até o dia XX?

**Cliente:** Não consigo pagar esse valor/Não tenho esse valor.

**Conciliador(a):** Qual a sua proposta para fecharmos hoje essa negociação e evitarmos ações judiciais, além do aumento de juros e multa, protesto em cartório e ligações constantes?

**Cliente:** X valor (Cliente não quis informar o valor? Trabalhe desconto adicional para fechar a negociação).

**2º fechamento:** Se eu conseguir chegar nesse valor ou próximo, você fecha comigo?

**Cliente:** Sim (Seguir para a próxima etapa)

**Cliente:** Não (O que está faltando para fecharmos hoje esse acordo?)

**Conciliador(a):** Aguarde um momento em linha enquanto eu verifico o que posso fazer para te ajudar!

Mínimo de dias	Máximo de dias	À Vista	Parcelado no boleto:		
			02 a 06 Parcelas	07 a 12 Parcelas	13 a 24 Parcelas
0	182	0%	0%	0%	0%
183	1094	35%	30%	20%	10%
1095	1825	45%	40%	30%	20%
1826	3651	65%	60%	40%	30%
3652	9999999	75%	70%	50%	40%

O sistema já irá limitar no desconto máximo conforme tabela acima.

**Demais normativas:**

- 1- **Vencimento:** 07 dias corridos.
- 2- Para realizar a primeira oferta de acordo, o conciliador deverá retirar apenas 100% de juros em multa.

- 3- **Primeira oferta deverá ser à vista.** Parcelamento deverá ser ofertado apenas quando o cliente solicitar ou não ter condições de quitar à vista.
- 4- **Formas de pagamento conciliação:** Boleto.
- 5- **Formas de pagamento Site:** Boleto, Pix, Débito e crédito em até 12x sem juros.
- 6- **Parcelamento no boleto bancário:** Em até 24x com mínimo de R\$ 100,00 na entrada e parcelas.
- 7- **Obrigatório retirar juros e multa.**
- 8- Todos os boletos serão encaminhados pela Portes Adv.
- 9- Para parcelamento, informar ao cliente sobre o TCD, apenas para ciência da dívida.
- 10- Obrigatório solicitar e-mail para que seja criado o acesso do cliente ao site da CEDAE, se não tiver e-mail, informar no acionamento.
- 11- Uma vez parcelado, com a entrada paga, não será possível cancelar as novações, portanto o cliente deverá pagar parcela por parcela até finalizar seu débito.

**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)

**3º Fechamento:**

**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”.

**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, método de pagamento, forma de pagamento, entrada, quantidades e valor de cada parcela).

**Boleto bancário:** Será encaminhado o boleto para pagamento em até 24hrs.

**Parcelamento:** A entrada será encaminhada dentro de 24Hrs junto com o termo de confissão de dívida, após o pagamento da entrada, você poderá retirar as demais parcelas pelo site: <https://portescedaeconcilia.com.br>

	CON-DOC-03-04
	SCRIPT DE ATENDIMENTO CEDAE

**Conciliador(a):** Para qualquer dúvida, entre em contato com a nossa central através do número 0800 123 4060, 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 Assessoria Jurídica da CEDAE agradece a sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde.

**Modelo de acionamento para acordo:**

**À VISTA (ACV - ACORDO À VISTA):**

MATRÍCULA:

GRAVAÇÃO (TELEFONE):

VALOR ORIGINAL:R\$

VALOR ATUALIZADO:R\$

DESCONTO:

VALOR PROPOSTO:R\$

VENCIMENTO:

FORMA DE PAGAMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS: NENHUMA

-

**PARCELADO (ACP - ACORDO PARCELADO):**

MATRÍCULA:

GRAVAÇÃO (TELEFONE):

VALOR ORIGINAL:

VALOR ATUALIZADO:

DESCONTO:

VALOR PROPOSTO PARA PARCELAMENTO:

ENTRADA (BOLETO):

QTD DE PARCELAS:


VALOR DAS PARCELAS:

VENCIMENTO:

FORMA DE PAGAMENTO: (CARTÃO DE CRÉDITO OU BOLETO)

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS: NENHUMA

	CON-DOC-03-04
	SCRIPT DE ATENDIMENTO CEDAE

#### Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
10/03/2025	04	Alterado o layout do documento, no qual foram inseridos cabeçalho, objetivo, aplica-se, analisado, autorizado, versão e data.