

Manual Operacional

Roteiros de Atendimento: Cobrança & Gestão de Contestações

Guia prático e seguro para operadores de atendimento.
Padronização de processos, segurança de dados e técnicas de
abordagem profissional.

Etapa 1: Abordagem & Segurança

Inicie o contato com empatia, personalize o diálogo e garanta o cumprimento estrito das normas de segurança da informação (LGPD).

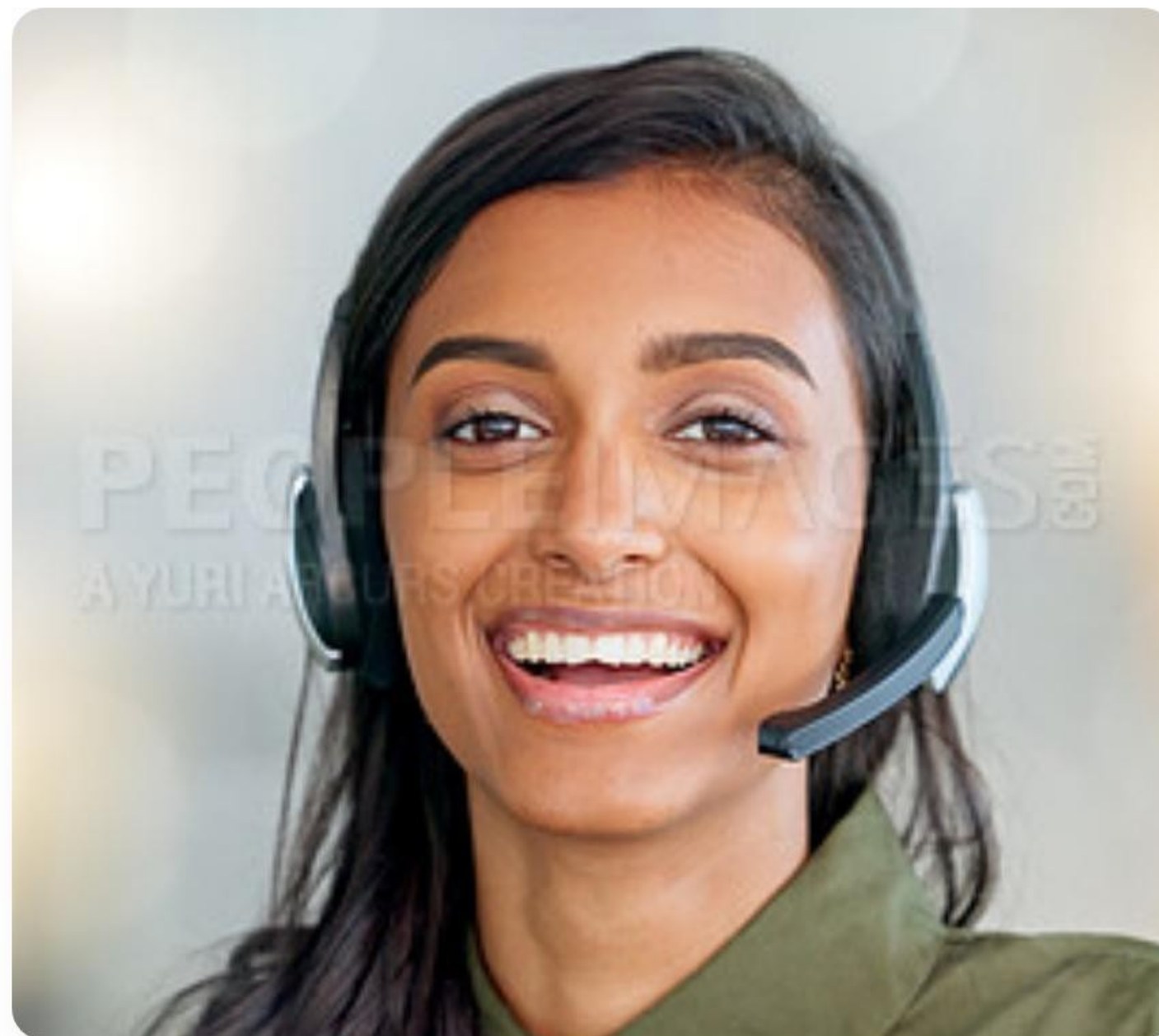
| 1. Saudação e Abordagem Inicial

Conexão Pessoal e Empatia

Regra de Ouro: Sempre chame a pessoa diretamente pelo nome (exemplo: "Olá, Sra. Maria," ou "Bom dia, Sr. João") para construir um canal de comunicação humanizado e focado em acolhimento.

FALA PADRÃO DO OPERADOR

"Olá, meu nome é [Nome do Operador], e eu falo em nome da Assessoria de Atendimento, parceira oficial da [Nome da Instituição]."



| 2. Identificação Segura (LGPD)



Preservação do Sigilo

Para cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e garantir a integridade financeira, é obrigatório realizar a verificação em duas etapas antes de detalhar qualquer tipo de pendência.

FALA DE SEGURANÇA

"Para garantir o sigilo de suas informações e proteger seus dados pessoais, preciso confirmar duas informações rápidas de cadastro, tudo bem?"

Pergunte o primeiro nome do aluno e peça para que ele mesmo confirme o seu último sobrenome de forma espontânea.

| 3. Confirmação Adicional & Débito

Validação do CPF

O segundo nível de autenticação consiste em checar os dígitos finais do documento principal, impedindo erros de homônimos.

FALA DO OPERADOR

"Obrigado(a). Para finalizarmos a validação, o seu CPF se inicia com os números [123], correto? Por gentileza, me confirme os dois últimos dígitos do seu documento."

Apresentação Clara do Débito

Apresente o valor atualizado de forma profissional. Recomenda-se realizar uma breve pausa estratégica após o anúncio do valor.

FALA DO OPERADOR

"O motivo do meu contato é referente a um débito pendente em seu nome, relativo à mensalidade do mês de [Mês/Ano], no valor corrigido de R\$ [Valor corrigido, sem desconto ainda]."

Etapa 2: Gestão de Contestações

Aprenda a mapear e registrar as divergências alegadas pelo cliente (trancamento, cancelamento ou pagamentos já realizados) com agilidade e precisão técnica.

| 1. Contestação de Matrícula



Entendimento

Valide e entenda a situação real com perguntas direcionadas.

"Para que eu possa analisar corretamente a cobrança e abrir seu processo de contestação, qual foi a data exata em que o trancamento foi efetivado?"



Comprovante

O envio do documento oficial é indispensável para validação.

"Agradeço a informação. Agora, para darmos andamento, é crucial o envio do comprovante para o e-mail da nossa gestão: [E-mail da Gestão]."



Abertura & Prazo

O setor competente analisará o histórico e dará o retorno oficial.

"Com base na data informada, abro agora seu chamado de contestação. O setor responsável tem o prazo de até 30 dias para análise e retorno final."

| 2. Pagamento Efetuado

Coleta de Dados Cruciais

Se o cliente alegar que a conta já foi paga, é mandatório coletar os dados cadastrais da transação para iniciar a busca no sistema:

- **Data exata** em que foi realizado o pagamento.
- **Valor pago** no respectivo comprovante de transação.
- **Canal de pagamento** utilizado (Ex: banco, portal, lotérica).

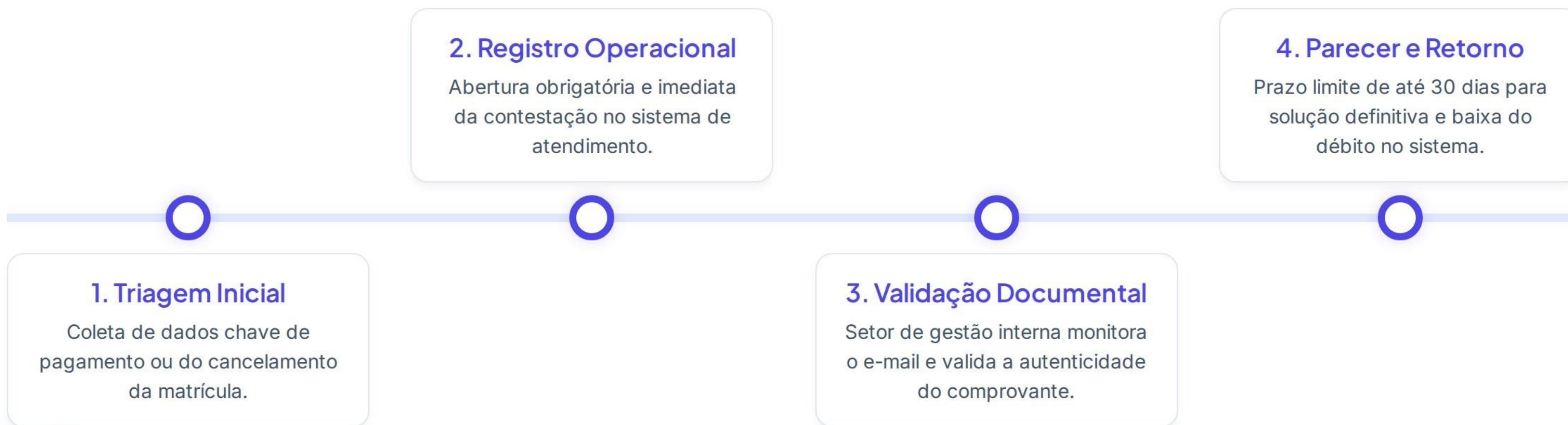
O direcionamento do processo varia estritamente conforme o tempo decorrido desde a data do pagamento.



3. Matriz de Tomada de Decisão

Período do Pagamento	Status do Prazo	Ação Recomendada	Roteiro de Resposta / Próximo Passo
Recente (menos de 5 dias úteis)	Prazo de compensação bancária	Não abrir chamado	"Como o pagamento é recente, está em processamento. Peço que aguarde a baixa automática no sistema."
Antigo (pago diretamente para a IES)	Inconsistência sistêmica da IES	Direcionamento à IES	"O pagamento foi processado pela instituição. Peço que envie o comprovante diretamente pelo seu portal do aluno."
Antigo (pago para a Assessoria)	Sem baixa há mais de 5 dias	Abrir Contestação	"Solicito que envie o comprovante para [E-mail da Gestão]. Abrirei o chamado de contestação (prazo de até 30 dias)."

4. Fluxo de Vida de uma Contestação



Qualidade: Atualização & Encerramento

Atualização Cadastral Preventiva

Sempre confirme os dados de contato do cliente ao final do contato para garantir comunicações futuras sem atritos (Ex: e-mail ativo e telefone com os 4 últimos dígitos).

Modificações Imediatas

Caso o cliente aponte alterações em seus telefones ou e-mails, atualize de forma instantânea e obrigatória na plataforma antes de encerrar a chamada.

Despedida Profissional e Cordial

Finalize de forma educada e ágil, fortalecendo a relação de parceria com o cliente: "[Nome do Aluno], agradecemos sua atenção e tempo hoje. Tenha um excelente dia!"

Conformidade e Confiança

A qualidade das informações cadastradas e a aplicação correta dos scripts asseguram o cumprimento das metas operacionais da empresa com total segurança jurídica.