# SUMÁRIO

[**SUMÁRIO**](#_acn28cj5r2l8) **1**

[**Definição:**](#_epjdvhrn4ch7) **3**

[**Objetivo:**](#_e6w0w1b1x24l) **3**

[**Índices acompanhados no dia a dia**](#_q0u364efu1lq) **3**

[a) Meta](#_q4m027iu2n3x) 3

[b) Valor médio](#_vb24uu72z5k2) 3

[c) Referência de ações](#_1hykhlpsfptv) 3

[d) Fidelização (Cadastro)](#_tv1tmsp59wg6) 3

[e) QTD SIM (Cadastro)](#_x5x5nfy6fr9m) 3

[f) Fidelização (F.N.)](#_my5bp89n01wd) 3

[g) QTD SIM (F.N.)](#_4wkfyx4141vh) 3

[**1 AS OPERAÇÕES**](#_8ydgaw59namn) **4**

[**2 REGRAS DE MAILING/CADASTROS**](#_9bvmc1n42hy7) **4**

[**3 O DOADOR**](#_ilqa79tlaqu5) **4**

[**4 TENTATIVAS DE CONTATO**](#_f2e2bnfjzew6) **4**

[**5 O CONTATO**](#_o5fbz3phfygr) **5**

[5.1- Abordagem e identificação](#_m6vkglyc6oj5) 5

[5.2- Uso do script na campanha](#_jktj28sb00sp) 5

[5.3-Personalização](#_71ik7r6li8ls) 5

[5.4 -Adequação na linguagem](#_spe913y3r8gb) 5

[5.5-Habilidade fonética](#_94tp5zkm6qfs) 5

[5.6 -Saber ouvir](#_sbx5ods41jav) 5

[5.7- Demonstração de segurança](#_1ojtlge2fwf8) 5

[5.8- Percepção e condução](#_rcruvcugexv1) 6

[5.9- Contorno de objeções negociação](#_fekm6k6b9klr) 6

[5.10 -Cortesia e Educação](#_nh4u5vitgpwg) 6

[5.11-Prontidão no atendimento](#_5p6k4q715kmk) 6

[5.12-Mantém-se atento](#_loca59ynttbm) 6

[5.13-Uso adequado do mute](#_xqaixk86gh3v) 6

[5.14-Encerramento](#_p9cxfxdzs2bb) 6

[**6 TABULAÇÃO DA AÇÃO -OBSERVAÇÃO**](#_iv2idvxek6) **7**

[6.1- O registro](#_n1imfbppxp2x) 7

[6.2 - As ações mistas - Ações](#_ytaf0pv42hnk) 7

[6.3 - Ação enviou para coordenadora](#_6fr7ord75j96) 8

[**7 DADOS CADASTRAIS DO DOADOR**](#_w1dpmwfqs15) **8**

[7.1- Categorias de doação](#_g81kdmr3z5ti) 9

[7.2- Valor e tempo de doação](#_5nld35en7uhf) 9

[7.3- Resumo do acordo doação](#_mqu2eh5l2onx) 10

[7.4- Registro da doação](#_weohb0u98sjs) 10

[7.5 -Outras doações](#_tp1rujmwp950) 10

[7.6-Inserção de dados](#_g73t7u5nwobl) 10

[**8 FORMAS DE PAGAMENTO**](#_75g7pzyl8l7v) **10**

[8.2-Mensageiro](#_yrzq5zc1h5rq) 11

[8.3-Débito copel](#_nabhtibxyybr) 11

[8.4-Boleto bancário](#_csa137md4ebg) 12

[**9 NÃO CONFORMIDADES GRAVES**](#_zduemm98lp0) **12**

[**10 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**](#_8x9fupxusb7) **13**

# 

# Definição:

Procedimento Operacional Padrão (POP) (em inglês: Standard Operating Procedure) é uma descrição detalhada das operações necessárias para a realização de uma atividade, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar uma atividade.

# Objetivo:

O POP tem uma importância capital dentro de qualquer processo funcional cujo

objetivo básico é o de garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada

tarefa executada (Colenghi, 2007)

As informações a seguir regulam as atividades específicas do ***Operador de Call Center*** da

AMAIS Terceiro Setor em Captação de doações desenvolvidas em sua sede e demais unidades próprias ou de consultoria.

# Índices acompanhados no dia a dia

Esses índices são acompanhados através do Planejamento e controle de Produção (PCP), onde é feito um relatório individual de cada um dos índices e repassado para coordenadora acompanhar.

## a) Meta

Todo dia a operadora possui sua meta, deve-se buscar atingi-la para o resultado ser positivo.

## b) Valor médio

O valor médio de referência é R$17,00

## c) Referência de ações

A quantidade de ação de referência é 180 no dia (ou 100 ações sem discadora)

## d) Fidelização (Cadastro)

A porcentagem de fidelização de referência é 60%.

## e) QTD SIM (Cadastro)

A porcentagem de sim/não de referência é 42%.

## f) Fidelização (F.N.)

A porcentagem de fidelização de referência é 14%.

## g) QTD SIM (F.N.)

A porcentagem de sim/não de referência é 5%.

# 1 AS OPERAÇÕES

A equipe está concentrada em uma operação mista, conforme abaixo:

**Captação Mista**: Novos doadores, aumento de doações, doações extras, reativação de

Doadores e renegociação de doações não efetivadas.

# 2 REGRAS DE MAILING/CADASTROS

2.1- O Gestor faz a distribuição do mailing/cadastros por campanha conforme demanda. O mailing está alocado em uma única carteira, sendo distribuído aleatoriamente para os operadores. Os contatos só ficam alocados para o operador quando existe agendamento dentro de seu turno de trabalho.

# 3 O DOADOR

3.1- **Em captação de novos doadores**:a referência para o contato é o número de telefone,

portanto qualquer pessoa que atender o telefone deve ser o Doador

3.2 Nas demais operações o Doador é o Decisor. Existem situações em que um terceiro tem

autonomia. São elas:

* Aumento de valor de doação nas formas de pagamento Mensageiro, Boleto e Copel,;
* Atualização de dados cadastrais como: telefones de contato, documentos pessoais (CPF - em caso de doação por boleto) e endereço para captação da doação.

Quando o telefone não for mais daquele cadastro que está na tela, deverá enviar para recadastro e aproveitar a ligação para passar campanha de ficha nova para a pessoa que está na linha.

# 4 TENTATIVAS DE CONTATO

4.1- As quantidades de tentativas de contato são estabelecidas em cada campanha. Geralmente são previstas très tentativas de contato por dia, configuradas na discadora automática, sem interferência do Operador. As tentativas de ligações e tempos de retorno podem se alterar de acordo com a campanha em andamento.

4.2- A operadora poderá agendar 2 retornos durante o mês quando falar como o

decisor e 3 retornos quando não falar com o decisor.

Agendou Retorno- É o decisor: É permitido somente 2 agendas de retorno durante

mês.

Agendou retorno - não é o decisor: é permitido somente 3 agendas de retorno

durante o mês.

Não atendeu é permitido somente 5 não atendeu

Não contribuiu - não é o decisor

Atualizar os telefones adicionais (excluir os antigos)

As ligações são realizadas de forma automática pelo sistema LIGANTE.

# 5 O CONTATO

## 5.1- Abordagem e identificação

O Operador deve realizar a saudação. Em seguida, apresentar-se-primeiro nome e identificar

instituição a qual representa.Demonstrar entusiasmo tom, ritmo e velocidade, sem informalidades e sem demonstrar euforia. Não temporizar. Exemplo: Bom dia! Aqui a/o.<Nome

DO OPERADOR da <NOME DA ENTIDADE> de <CIDADE>, gostaria de falar um pouquinho

sobre o trabalho da nossa entidade. (continua com script).

## 5.2- Uso do script na campanha

Utilizar o script de acordo com a Campanha ou operação. No script terá os tópicos principais da entidade a ser seguido ou se tiver uma campanha específica terá o texto a falar.

## 5.3-Personalização

identificar o Doador logo após a abordagem. Chamar o Doador pelo nome e utilizar o mesmo

pronome de tratamento durante todo o atendimento: Sr. ou Sra; evitar o uso do pronome em

demasia Não utilizar gírias (Cara, rapaz, meu *Brother*), O nome do Doador é importantíssimo. o

Operador nunca deve trocá-lo ou perguntá-lo mais de uma vez, exceto, no inicio da ligação

quando não compreender.

## 5.4 -Adequação na linguagem

Usar uma linguagem simples, mas, aplicar corretamente as normas gramaticais bem como a boa pronúncia das palavras. Adaptar o estilo conversam-te com objetividade - diálogo espontâneo com discernimento, menos formal, respeitoso sem mostrar muita intimidade. Atenção aos vícios de linguagem, dentre eles: barbarismo/estrangeirismo, gerundismo, vulgarismo, regionalismo repetição, pleonasmo ou redundância, ambiguidade, cacófato e eco.

## 5.5-Habilidade fonética

Criar sintonia com o Doador, apresentando entonação entusiastas e ânimo na voz. Evitar o

volume e velocidade de voz inadequada, voz nasalada ou falta de articulação da fala que

comprometam o entendimento das palavras. Não usar voz mecânica ou robotizada que transmita ao Doador a impressão de leitura.

## **5.6 -Saber ouvir**

Escutar mais do que falar e não interromper o Doador.Não falar ao mesmo tempo e concentrar

se nas solicitações e informações.

## 5.7- Demonstração de segurança

Transmitir convicção e confiabilidade na informação prestada. Capacidade de expressar-se de

acordo com os padrões estabelecidos de forma convincente e otimista sem gerar falsas

expectativas (Firmeza). Jamais fazer uma promessa ou dar garantias ao Doador se não puder

cumprir. Não assumir responsabilidades que "fujam" de sua alçada. Não gaguejar/titubear

Exemplo: Não dar garantia de que o Mensageiro irá｡ em dia e/ou horário preestabelecido.

## 

## 

## 

## **5.8- Percepção e condução**

O Operador deve tomar a responsabilidade da ligação. Realizar questionamentos necessários

para conduzir de forma clara e sucinta o atendimento sem perder o foco da ligação, mesmo em

situações novas ou inesperadas, que exigem habilidade. O objetivo desses questionamentos é

buscar informações, para melhor argumentar. Utilizar perguntas abertas que "forcem" o Doador sutilmente, a elaborar uma resposta e evitem a resposta automática: sim/não. Utilizar

expressões: quanto, como, qual, por que, o que, onde.

## 5.9- Contorno de objeções negociação

Quando houver recusa do Doador, argumentar no intuito de reverter a situação, ressaltando as

necessidades da entidade. E se, mesmo assim. persistir a recusa, o Operador deve negociar o

valor e tempo de doação. Evitar palavras de sentido negativo, que expressam ideia de objeção

problema, insatisfação, contrariedade ou negação. Ex.: infelizmente, não é possível, não posso

o problema é, que cause algum transtorno.

Deve haver pelo menos 02 tentativas de contornar as objeções

*Doadores (Mensais, parcelados, fidelizados)*

Quando houver recusa do Doador, argumentar no intuito de reverter a situação, ressaltando as

necessidades da entidade. Se mesmo assim persistir a recusa pedir indicação de algum conhecido que possamos entrar em contato. Evitar palavras de sentido negativo, que expressam ideia de objeção problema, insatisfação, contrariedade ou negação. Ex.: infelizmente, não é possível, não posso, o problema é, que cause algum transtorno.

## 5.10 -Cortesia e Educação

Tratar o Doador com amabilidade, educação respeito, sem demonstrar pressa com entonação

de voz inadequada, independente da complexidade da ligação e do estado emocional do Doador.Usar as palavras por favor, por gentileza, obrigada (o). Pedir desculpas, agradecer um elogio.

## **5.11-Prontidão no atendimento**

Estar pronto para o atendimento desde a sinalização de ligação. Deve-se estabelecer um diálogo com o Doador durante as consultas e informá-lo em caso de ausência respeitando cs tempos de retorno -tempo máximo de 30 segundos. O ideal é interagir com o Doador durante todo o tempo.Ao retornar, agradeça ou peça desculpas se o tempo ultrapassar o ideal - 30 segundos.

## 5.12-Mantém-se atento

Atentar-se para as solicitações do Doador identificando, com clareza, as suas necessidades

Apresentar respostas coerentes e não perguntar duas vezes a mesma informação.

## 5.13-Uso adequado do mute

Utilizar adequadamente o mute no início do atendimento, sempre que houver intervalo em

espera, seja por parte do Doador ou do Operador e ao final da ligação para não gravar opiniões

sons ou ruídos impertinentes tais como: tosse, bocejos, cantarolar, etc.

## 5.14-Encerramento

Despedir-se do Doador de forma gentil e cortês em nome da Entidade sem demonstrar muita

intimidade. Deixar-se a disposição para futuros contatos. Utilizar adequadamente as expressões de encerramento das ligações. Desligar a ligação. Exemplo. O NOME DA ENTIDADE>agradecem sua colaboração /Atenção (conforme entidade / campanha).Ao terminar de falar com o doador dar a ação imediatamente,caso precise de um tempo maior para lançar a doação, clicar em \* (pois ele desliga a ligação e poderá lançar normalmente a doação)

# 6 TABULAÇÃO DA AÇÃO -OBSERVAÇÃO

## 6.1- O registro

- A ação do contato, bem como a observação devem estar de acordo com a ligação, de forma

correta, completa e com objetividade, no campo adequado garantindo a confiabilidade das

mesmas Não se deve registrar opiniões elou adjetivo para o Doador. Todo contato deve ser

tabulado no Sistema CRM. No registro podem ser usadas abreviaturas. Não devem ser usados

caracteres em demasia como (/ \* %# ) para destacar os registros, assim como, informar a ação

da ligação.

**Exemplo:**

Tabulação: AGENDAR RETORNO

-Quando o Doador solicitar reagendamento por mais de 3 vezes, o operador deve finalizar com

NÃO CONTRIBUIU.

**Exemplo:**

Tabulação:NÃO CONTRIBUIU-excesso de tentativas

-Quando o Doador informar vários motivos de recusa por questões financeiras como:

desemprego, doença na família, dificuldades financeiras por motivos diversos, o Operador deve

tabular com a ação NÃO CONTRIBUIU-MOTIVO FINANCEIRO Caso o Doador **cite apenas**

desemprego, o complemento da observação de ser "DESEMPREGO”

**Exemplo:**

Tabulação: NÃO CONTRIBUIU-MOTIVO FINANCEIRO

-Quando o Doador optar por fazer doações diretas na entidade, o contato deve ser finalizado

NÃO CONTRIBUIU-Vai doar pessoalmente

**Exemplo:**

Tabulação: NÃO CONTRIBUIU - Vai doar pessoalmente

## 6.2 - As ações mistas - Ações

|  |  |
| --- | --- |
| CONTATO REAGENDADO | Nas tentativas de contato quando não for possível falar com o doadora. |
| DOOU(Finaliza) | Quando o Doador aceitar fazer a doação. |
| FINALIZADO POR EXCESSO  (Finaliza) | Para finalizar o contato,quando já atingiu o número máximo de tentativas estabelecidas na campanha. |
| JÁ CONTRIBUI(Finaliza) | Quando for informado pelo Doador que já é Doador e essa informação for confirmada no sistema. |
| JÁ CONTRIBUI-JÁ AJUDA OUTRAS ENTIDADES(Finaliza) | Quando for informado pelo Doador que já é Doador por meio de outra entidade. |
| NÃO CONTRIBUIU-DIFICULDADE FINANCEIRA(Finaliza) | Quando o Doador manifestar que não tem interesse e fazer a doação no momento porque está passando por dificuldades financeiras. |
| NÃO CONTRIBUIU-DESCONFIOU DA CAMPANHA(Finaliza) | Quando o Doador manifestar que não acredita na procedência do contato ou na entidade. |
| OUTRO TIPO DE DOAÇÃO(Finaliza) | Quando o Doador manifestar interesse em realizar qualquer outro tipo de doação. |
| TELEFONE CAIXA POSTAL(Reagenda) | Quando retornar da Operadora que número não existe . |
| ENVIAR RECADASTRO(Finaliza) | Quando um terceiro informar que não tem vínculo e/ou não conhece o Doador. |
| NÃO ATENDE(Reagenda) | Quando ao ligar nos números cadastrados,ficar chamando e ninguém atender. |
| NÃO EXISTE(Finaliza) | Quando retornar da Operadora que o número não existe. |
| NÃO CONTRIBUIU-VAI DOAR | Quando o Doador informar que vai realizar a doação pessoalmente na entidade. |

## 

## 6.3 - Ação enviou para coordenadora

Essa ação deve ser usada somente em casos especiais quando houver alguma situação que tire a capacidade da operadora resolver o cadastro. Não utilizar quando está com problema nos

sistema, para problemas é preciso usar o atendimento.

# 7 DADOS CADASTRAIS DO DOADOR

O preenchimento completo dos dados cadastrais e muito importante para que as entidades mantenham contatos via correio e telefone, são formas de comunicação para carta de agradecimento, informações sobre eventos e envio de informativos O Operador deve empenhar em preencher todos os campos.

* Nome completo: não utilizar caracteres especiais ".! @ # $ % ., excesso de espaços e nem acentuação (Obrigatório)
* Endereço Principal: Rua, Avenida, Alameda/Logradouro..(Obrigatório), (EVITAR REP

ENDEREÇO QUE ESTÁ NO CADASTRO, DEIXAR ABERTO PARA CONTRIBUINTE FALAR

PARA CORRER RISCO DE TROTE)

* Número (Obrigatório)
* Complemento (Obrigatório quando existir) **destinado apenas a informações como apto,bloco, loja, sala, quadra, condomínio, ponto de referência etc. Não deve ser usado para registro de recado, telefone ou e-mail;**
* . Bairro (Obrigatório)
* CEP (Obrigatório)
* Telefones de Contato - Operador deve sempre solicitar mais de um (Obrigatório pelo menos um, preferencialmente celular)
* Sexo: ( feminino () Masculino (Obrigatório);
* Tipo( ) Pessoa Física ( ) Pessoa Jurídica (Obrigatório);
* CPF ou CNPJ-somente os números (Obrigatório somente nas formas de pagamento Boleto)Para os cadastros que já possuem a informação **não** é obrigatória a confirmação /atualização).
* Data de nascimento: O operador deve sempre solicitar a informação. Caso o Doador informe somente dia e mês do nascimento, registrar os dados e o ano de 1900 como padrão. Para os cadastros que já possuem o registro e opcional a confirmação/atualização. (Opcional)
* E-mail: Operador deve sempre solicitar para novos Doadores. Para cadastros jå existentes, operador deve proceder a confirmação.

## 7.1- Categorias de doação

Esse campo deve ser preenchido de acordo com a negociação.

7.1.1-Categoria Parcelado: quando o doador informa que quer doar por urn determinado periodo(menos de 1 ano).

7.1.2-Categoria Mensal: essa opção só é possível para doações contínuas mensais, por tempo indeterminado, porém é necessário que o operador faça o contato todos os meses para a confirmação da doação.

7.1.3-Categoria Mensal Bimestral: essa opção só é possível para doações mês sim,mês não,

por tempo indeterminado, porém é necessário que o operador faça o contato todos os meses

para a confirmação da doação.

7.1.4-Categoria Fidelizado: opção de doação mensal, sem a necessidade de ligarmos todos os meses.

7.1.5-Categoria Fidelizado Bimestral: opção de doação mês sim, mês não, sem a necessidade de ligarmos todos os meses.

7.1 6-Categoria Recuperação: são doadores que não doam a mais de 6 meses.

## 

## 7.2- Valor e tempo de doação

7.2.1- O Operador deve **sugerir** o valor mínimo de R$ 60,00 (sessenta reais) para os doadores

novos e respeitar os valores de cada forma de pagamento. Ressaltar que a necessidade da

ENTIDADE> é mensal, porém, **deve ficar a critério do Doador qual o valor e o tempo que**

**irá contribuir.** Em casos onde o doador já apresentou objeção (falta de dinheiro, não pode ajudar, etc..) não deve-se sugerir o valor cheio (R$60,00), para não perder a doação. Neste caso, deve-se perguntar com quanto o doador poderá ajudar ;

7.2.2- É imprescindível que na negociação o operador priorize a doação fidelizada a mensal.

7.2.3- Nos casos em que o Doador é FIDELIZADO, mas não está doando regularmente,o operador deve passar o script e questionar se o mesmo quer continuar ajudando a ENTIDADE

Se SIM-deve informar a data de recebimento da doação no sistema, conforme combinado. Se

AO - deve alterar a categoria para MENSAL e verificar qual melhor data para receber as

próximas doações.

7.2.4- Quando o Doador colocar uma objeção quanto a doação numa data ou período específico operador deve se empenhar, em acordo com o Doador, em deixar agendada a doação-gerar data, em vez de somente agendar o contato.

7.2.5- O valor da doação deve ser negociado em ligação. O operador não deve estimular a

gociação ce valor com o Mensageiro.

7.2.6- Quando o Doador aceitar a doação, o operador deve questionar se podem ser todos os

meses.Caso o doador diga SIM,prosseguir com a ligação.Caso diga NÃO,deve argumentar dizendo o porquê as necessidades da entidade serem mensais.

## **7.**3**- Resumo do acordo doação**

7.3.1- **Categoria Mensal ou Parcelado:** ao final da ligação o Operador deve resumir para o

Doador a negociação:valor da parcela(mensal) ou das parcelas (parcelado), quantidade de parcelas(parcelado), data de recebimento, a partir de qual mês e a forma de pagamento.

7.3.2- **Categoria Fidelizado:** ao final da ligação o Operador de resumir para o Doador a negociação:valor de cada parcela,data de recebimento, a partir de qual mês e a forma de pagamento.

## 7.4- Registro da doação

7.4.1- Registrar corretamente a doação no Sistema CRM,conforme negociação:

* Os dados Cadastrais - questionar e registrar se for novo ou,confirmar/atualizar se já é,ou foi Doador;
* A categoria da doação;
* Dia para pagamento corresponde ao dia do vencimento da parcela.
* Forma de pagamento.

7.4.2- Gerar a doação preenchendo os campos:

* Valor unitário corresponde ao valor da parcela

7.4.3- Nenhuma doação pode ser gerada com valor divergente com a negociação

## 7.5 -Outras doações

7.5.1-Se manifestado pelo Doador o interesse em realizar doações de materiais de construção(tijolos, cimento, areia, dentre outros), o Operador deve orientar o doador a ligar direto na entidade.

7.5.2- Quando o Doador optar por fazer doações diretas na entidade, o Operador não deve realizar o cadastro.Apenas tabular a ação.

## 7.6-Inserção de dados

7.6.1- Nunca inserir a nomenclatura da ação dada ou informações inúteis nas observações.

7.6.2- Sempre excluir informações antigas das observações.

# 

# 8 FORMAS DE PAGAMENTO

8.1- As formas de pagamento devem ser oferecidas na sequência de prioridade abaixo. Caso o valor não seja compatível com a forma de pagamento ou não tenha Mensageiro no Setor, a forma de pagamento correspondente deve ser omitida.

* **Mensageiro** -funcionário identificado por crachá que vai até o endereço para receber a doação- para essa forma de pagamento o valor mínimo é de R$10,00
* **Boleto**-para essa forma de pagamento o valor mínimo é de R$ 10,00
* **Copel (Estado do Paraná)** - Para essa forma de pagamento, o valor mínimo é de R$ 1,00

## 8.2-Mensageiro

8.2.1- Essa forma de pagamento é possível para doações Mensais e Fidelizadas.

8.2.2- O valor mínimo e R$ 10,00 (Dez reais).

8.2.3- 0 Operador deve informar ao Doador que os Mensageiros estão sempre identificados com crachá,que o recibo será impresso na presença do Doador e que nele contém o 0800 e os dados da <ENTIDADE>

8.2.4- Deve perguntar ao Doador qual o melhor período para o Mensageiro receber a doação e

registrar no campo Observação autorização - manhã, tarde ou dia todo- no sistema CRM. Se

Doador informar que pode ser em qualquer turno/horário, mesmo assim o Operador deve

registrar no “Observação autorização". Não existe turno após as 19 horas. Incluir também

informações adicionais e/ou complementares como referência de endereço, nome da pessoa a

quem procurar, etc. Lembrando que os registros devem ser de forma sucinta e clara (limitado a

300 caracteres)

8.2.5- Caso o Doador manifeste uma data/hora específica não restritiva para o recolhimento da

doação pelo Mensageiro, o operador pode acatar a data/hora indicada, porém, deve esclarecer

que o Mensageiro irá numa data aproximada da estabelecida. Nesses casos o registro do

Observação autorização" deve constar POR VOLTA DE……”

8.2.6- Se o Doador solicitar uma data/hora específica e restritiva para buscar a doação, o

Operador deve explicar que o Mensageiro trabalha por rota e por isso não há garantias de que

ele irá na data/hora especificada. Deve tentar negociar para outra dia (sugerir no sábado) ou

tentar outro endereço para o recebimento (ex.: local de trabalho). Se não for possível, oferecer

outra forma de doação.

8.2.7- Caso o Doador solicite o contato do Mensageiro, o Operador deve informá-lo que o

Mensageiro não pode realizar ligações para Doadores por determinação da instituição, para solicitar, basta que o Doador entre em contato com o **0800 580 0671.**

8.2.8- Caso Doador questione sobre cancelamento, o Operador deve informar que

cancelamento pode ser feito a qualquer momento.

## 8.3-Débito copel

8.3.1- Essa forma de pagamento é possível para doaçōes Eventuais e Fidelizados.

8.3.2- 0 valor mínimo é R$ 1,00 (um real) e o valor máximo é R$ 150,00 (cento e cinquenta reais)

8.3.3- Esta forma de pagamento está disponível apenas para algumas cidades do estado do

Paraná (consultar cidades)

8.3.4- Nessa modalidade de pagamento, o Operador deve preencher todos os campos do Sistema CRM

8.3.5- Realizar o Script Obrigatório

8.3.6- Caso Doador questione sobre cancelamento, o Operador deve informar que o

cancelamento pode ser feito a qualquer momento, para solicitar, basta que o Doador entre em

contato com o **0800 580 0671** ou no telefone direto da entidade.

## 8.4-Boleto bancário

8.4.1- Essa forma de pagamento é possível para doações mensais acima de R$30.00 e

parcelado acima de R$10,00

8.4.2- Valor mínimo da parcela: R$ 10,00 (dez reais) devido às taxas bancárias.

8.4.3- É necessário que o Doador informe o CPF pcr exigência do Banco Central

8.4.4- Realizar o Script Obrigatório

8.4.5- Caso Doador questione sobre cancelamento. O Operador deve informar que o

cancelamento pode ser feito a qualquer momento, para solicitar, basta que o Doador entre em

contato com o **0800 580 0671** ou no telefone direto da entidade.

8.4.6- 0 operador deve gerar as parcelas conforme a data solicitada pelo Doador e informar que

o prazo estimado para a entrega dos boletos, via correio, é de até XXX dias úteis (de acordo com a forma de envio)

8.4.7- Os boletos devem ser gerados com a data solicitada pelo Doador. Se a data solicitada ficar comprometida pelo prazo para entrega dos boletos pelos correios, o Operador deve informar ao Doador que o prazo da primeira doação serå no mês seguinte. Exemplo: suponhamos que hoje seja 12 de setembro e o Doador solicite a data para doação mensal todo dia 15. O boleto não chegará a tempo do dia 15/09. Portanto, primeira doação será dia 15 de outubro.

8.4.8- As formas de pagamento de doação podem ser enviadas por e-mail por solicitação do

Doador. Essa informaçăo deve ser tabulada na ação da ligação.

# 9 NÃO CONFORMIDADES GRAVES

As ocorrências listadas abaixo são consideradas graves. Nesses casos, a Avaliação de

Qualidade do Operador é zerada e ele pode receber sanção disciplinar.

a) Gerar doação sem autorização do Doador.

b) Gerar doação no nome do Mensageiro divergente com o mensageiro informado no sistema.

c) Passar informação com o intuito de enganar ou ludibriar c Doador, com o ob etivo de conseguir a doação. Ex.: Atingir a meta proposta; prometer prioridade de atendimento/tratamento na entidade, caso se torne um Doador, deixar subentendido para qual instituição se refere a doação

d) Sugerir valor diferente do previsto para cada campanha ou não respeitar os valores das formas de pagamento e tempo de doação. Não ressaltar que a necessidade da <ENTIDADE> é mensal porém, deve ficar a critério do Doador qual o valor e o tempo que irá contribuir. Não priorizar a doação fidelizada.

e) Cadastrar o Doador com endereço incompleto ou sem preenchimento. Para cadastros já

existentes, não realizar a confirmação e reg stro completo do endereço.

f) Denegrir outra instituição em vantagem da <ENTIDADE>

g) Estabelecer vínculos pessoais tais como: redes sociais. número de telefone, *e-mail...*

h) Usar expressões que comprometam a imagem da <ENTIDADE>, colegas e parceiros cu

utilizar palavras de baixo calão durante o atendimento desrespeitando o Doador.

i) Perder o Controle Emocional como: nervosismo, irritação, choro, desacato, xingamentos

discussão, dentre outros.

# 10 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

10.1- Quando o Doador demonstrar resistência em informar um valor que pode ser incrementado em suas doaçöes, sugerir o valor do último aumento. Verificar histórico de Geração de Doação.

10.2- Quando o Doador, independente da Campanha, manifestar intenção de cancelar a doação por motivos financeiros, o Operador pode negociar o valor, inclusive sugerir diminuir o valor pois o objetivo do contato passa a ser o não cancelamento da doação

10.3- Caso a Doador seja agressivo com o Operador, o mesmo deve se empenhar em contornar a situação usando os argumentos previstos para cada caso. Porém, se o Doador faltar com o respeito ou partir para intimidade, o Operador pode encerrar a ligação usando o script sugerido para a situação.

10.4- Quando o Doador manifestar que está ocupado, no trânsito ou reunião,o operador deve

respeitar esse impedimento. Somente prosseguir com o atendimento se for autorizado

espontaneamente pelo Doador.

10.5- Os Documentos que dão o suporte para a Qualidade são:

10.5.1 Apresentação de Campanhas

* POP-Procedimento Operacional Padrão
* Scripts
* Métricas da Qualidade
* Argumentações, FAQ entre outros:
* . Treinamento-Vídeos; Treinamento - Manual de Normas Procedimentos Internos
* . Treinamento-Sistema

10.6 Contatos

Verificar lista de dados de contatos de cada entidade.