

RESOLUÇÃO SESC/RR № 553/2017

APROVA O MANUAL DE COBRANÇA DA AR/SESC/RR.

O Presidente do Conselho Regional do Serviço Social do Comércio – SESC, no Estado de Roraima, no exercício de suas atribuições regimentais:

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos para cobrança de débitos junto a esta Administração Regional;

CONSIDERANDO as informações prestadas pelo setor próprio da Administração Regional e a decisão na 227º Reunião Ordinária do CR/SESC/RR, ocorrida em 24.ABR.2017;

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o Manual de Cobrança anexo, parte integrante desta Resolução, que passa à regulamentar os procedimentos para recebimento de débitos vencidos.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura;

Boa Vista, 24 de abril de 2017.

JADIR CORRÊA DA COSTA Presidente do CR/SESC/RR,

em exercício

MANUAL DE COBRANÇA

APRESENTAÇÃO

A elaboração do Manual de Cobrança do Sesc/AR/RR vem atender à decisão estratégica do Regional em padronizar e sistematizar seus processos de trabalho, no intuito de orientar e fornecer instruções imprescindíveis aos gestores e colaboradores tanto na tomada de decisões quanto na execução, com mais segurança e acerto das suas atividades operacionais.

O presente manual, aprovado pela Resolução Sesc nº 553, datada de 24/04/2017, reconhece a importância das receitas operacionais obtidas através da oferta de diversos serviços e atividades à clientela comerciária e comunidade em geral, as quais representam a sustentação e o equilíbrio financeiro da instituição e prioriza a descrição detalhada das atividades de cobrança, estabelecendo os procedimentos necessários para a recuperação dos créditos devidos, com base na legislação vigente acerca das relações de consumo.

Assim, este manual tem por objetivo dinamizar todas as ações que contribuam, direta ou indiretamente, para melhorar os índices de adimplência da clientela que utiliza os serviços e atividades disponibilizadas pelo Sesc/AR/RR, sendo essencial, quando integrada às demais áreas da instituição, não somente para o seu bom funcionamento, mas, sobretudo, para a consecução dos objetivos organizacionais.

1. FINALIDADE

Padronizar as informações e procedimentos adotados pelo Sesc/AR/RR no tocante à cobrança de mensalidades de atividades em atraso, constituindo-se numa ferramenta de referência e de apoio administrativo para todos os colaboradores que trabalham, direta ou indiretamente, com esta área no Regional.

2. OBJETIVOS

- a) Reduzir o índice de inadimplência das atividades e serviços do Regional;
- b) Estabelecer a prática de cobrança sistemática, visando o recebimento dos créditos e a otimização dos recursos;
- c) Estimular a interação entre os diversos setores envolvidos no processo de cebrança no Regional.

3. ELEMENTOS NORTEADORES DO PROCESSO DE COBRANÇA

3.1. Mora

Consiste no não pagamento até a data de vencimento previsto em contrato das mensalidades das atividades oferecidas pelo Sesc/AR/RR em que a clientela comerciária e a comunidade em geral efetuaram a inscrição/matrícula própria ou dos seus dependentes.

3.2. Inadimplência

Caracteriza-se como o não pagamento das mensalidades em atraso, mesmo após comunicado oficial do Sesc/AR/RR, realizado via correspondência com Aviso de Recebimento-AR. Com a comprovação da notificação, é lícita a inscrição do devedor em cadastros de inadimplentes.

3.3. Multa e Juros de Mora

É o valor cobrado pelo não pagamento e regularização dos débitos junto ao Sesc/AR/RR, cujo acréscimo ao valor devido será de 2% (dois por cento) de multa por atraso e de 1% (um por cento) de juros de mora por mês ou fração do mês, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor, artigo 52, parágrafo primeiro.

3.4. Formas de Pagamento

O pagamento das inscrições e mensalidades dos serviços ou atividades sistemáticas poderá ser feito em espécie (dinheiro), cartão de crédito ou débito e boleto bancário que pode ser emitido no portal Sesc Roraima (<u>www.sescrr.com.br</u>) e *APP Sesc Roraima* (Disponível nas lojas virtuais *APP Store* e *Google Play*).

O Programa de Nutrição e Espaço NutriSesc (Restaurantes Sesc), seguirão os mesmos critérios de aceitação anteriores, salvo boleto bancário.

3.5. Modalidades de Cobrança

Os procedimentos adotados com vistas à cobrança das mensalidades, bem como das multas e juros decorrentes, abrangem:

a) Cobrança Administrativa, através de Mensagem de texto (SMS), ligação telefônica, envio de carta cobrança, inscrição em cadastros de inadimplentes e negociação, conforme autoriza o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 42;

b) Cobrança Judicial, mediante ajuizamento de ação de cobrança.

4. SETORES ENVOLVIDOS

4.1. CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A Central de Atendimentos é ligada à Assessoria de Comunicação-ASCOM, e é onde se processa o atendimento ao público, sendo responsável pela prestação de informações sobre as atividades e serviços oferecidos pelo Sesc/AR/RR, emissão da Carteira Sesc, inscrição da clientela nas atividades e recebimento de taxas de inscrição e mensalidades.

Presente em todas as Unidades Operacionais, salvo Unidade Educacional Sesc Ler, é também responsável pelo recebimento do pagamento dos débitos em atraso, de informar imediatamente ao Setor de Cobranças, todo e qualquer débito em atraso que tenha sido quitado, como também pela regularização da situação do cliente que tenha quitado o débito junto ao Sistema Central de Atendimentos - SCA.

4.2. SETOR DE COBRANÇAS

O Setor de Cobranças está ligado diretamente à Central de Relacionamento com o Cliente – CRC, sendo responsável pelo acompanhamento da inadimplência no Regional, efetuando e registrando todos os contatos de negociação e acordos realizados com os clientes devedores, remetendo correspondências de cobrança, registrando os clientes inadimplentes nos Órgãos de Proteção ao Crédito e finalizando as recuperações de crédito obtidas.

4.3. TESOURARIA

A Tesouraria está ligada ao Núcleo de Contas-NCT, e é responsável pelas operações financeiras da instituição, a exemplo de contas à receber, contas à pagar, administração do fundo de caixa, captação e aplicação de recursos financeiros.

No processo de cobrança, a Tesouraria é responsável pelo registro, controle e baixa dos pagamentos realizados mediante boleto bancário, o que é feito com base nos relatórios emitidos pelo banco.

4.4. UNIDADES OPERACIONAIS

São os espaços físicos disponibilizados pelo Sesc/AR/RR à clientela comerciária e comunidade em geral, onde são ofertados os diversos serviços e atividades.

No processo de cobrança, cada Coordenador de Área é responsável pelo acompanhamento diário da inadimplência dos serviços oferecidos pela instituição, devendo o mesmo proceder às respectivas baixas do SCA, em casos de abandono da atividade pelo prazo de 15 (quinze) dias consecutivos, observando as condições e prazos previstos em cláusula contratual.

4.5. ASSESSORIA JURÍDICA

A Assessoria Jurídica é diretamente ligada à Direção Regional, sendo responsável pelas demandas judiciais e extrajudiciais, elaboração e emissão de pareceres sobre aspectos jurídicos, legais, atos normativos, editais e outros documentos, visando resguardar interesses e dar segurança jurídica aos atos e decisões da Instituição.

No processo de cobrança, a Assessoria Jurídica tem a responsabilidade de ajuizar e acompanhar ação judicial, quando todas as formas de negociação do débito igual ou superior a R\$ 1.000,00 (mil reais) não obtiverem êxito.

5. PROCEDIMENTOS DE COBRANÇAS

O Setor de Cobrança será responsável pela cobrança e controle dos débitos em atraso, executando os seguintes procedimentos:

- a) Verificar, no primeiro dia útil de cada mês, a relação dos inadimplentes do Sesc/AR/RR, no Sistema da Central de Atendimentos – SCA, para inclusão SescWeb/Cobrança e dar início aos procedimentos de cobrança;
- b) Enviar mensagem de texto (SMS) para o cliente devedor, informando o vencimento de mensalidade (Anexo I);
- c) Efetuar o contato via ligação telefônica (Anexo II) e/ou envio de e-mail (Anexo III) para o cliente devedor, dando o prazo de 05 (cinco) dias corridos para quitação do débito, fazendo o respectivo registro no SescWeb/Cobrança;
- d) Em caso de não pagamento no prazo determinado, enviar Carta Cobrança com Aviso de Recebimento – AR, estipulando o prazo de 10 (dez) dias corridos para regularização do débito (Anexo IV);
- e) Transcorrido o novo prazo, a ser verificado com o retorno o AR, não sendo quitada a dívida, o CPF do cliente deverá ser cadastrado no Serasa (Centralização dos Serviços Bancários S/A) e SPC (Serviço Nacional de Proteção ao Crédito), fazendo o respectivo registro no SescWeb/Cobrança;
- f) Encaminhar para Assessoria Jurídica, via Send e e-mail, os processos cujo débito seja igual ou superior a R\$ 1.000,00 (Mil Reais), que tenha transcorrido 30 (trinta) dias da inclusão do CPF do cliente no Serasa e/ou SPC, para início dos procedimentos de cobrança judicial;
- g) Retirar o nome do cliente do Serasa e/ou SPC dentro do prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a partir do recebimento da informação de quitação, arquivando o respectivo comprovante;

h) Informar a Assessoria Jurídica quando houver recebimento de débitos já encaminhados para ajuizamento;

6. OUTROS PROCEDIMENTOS:

Toda carta ou contato telefônico para cobrança de inadimplência a menores de 18 anos deve ser dirigida ao responsável financeiro pelo mesmo, cadastrado no Sistema da Central de Atendimento – SCA.

Verificado o atraso no pagamento, o Sistema da Central de Atendimentos – SCA, automaticamente realizará o bloqueio da matrícula para inscrição em novas atividades;

Após 5 (cinco) anos da inscrição do título em aberto, o Setor de Cobrança remeterá à Direção Regional relação dos devedores, para que, em reunião com o Conselho Regional, seja autorizada a baixa dos títulos por decadência do débito;

Qualquer Unidade Sesc/AR/RR deverá receber o pagamento do débito do cliente, independente onde o mesmo é matriculado.

A Unidade deverá disponibilizar um espaço físico adequado para o encarregado da Cobrança, com a finalidade de que o mesmo realize os atendimentos ao cliente inadimplente em um local reservado, evitando assim constrangimentos.

É necessário que seja disponibilizado para o encarregado da cobrança local, equipamentos como: telefone, computador com acesso à internet e ao Sistema Central de Atendimento – SCA, SescWeb/Cobrança e impressora, com o objetivo de facilitar seu trabalho e dinamizar seu serviço.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

Todo e qualquer acordo para quitação de débitos deverá ser gerado pelo Setor de Cobranças e pago na Central de Relacionamento com o Cliente - CRC, ou pelos meios descritos no item 3.4.

Todos os casos de inadimplência, assim como os acordos (modelo padrão) decorrentes de negociação, deverão ser acompanhados pelo Setor de Cobranças, sob a orientação da Assessoria Jurídica.

Os casos omissos deverão ser submetidos à apreciação da Direção Regional/do Sesc/AR/RR



ANEXO I

SCRIPT PARA COBRANÇA - SMS

- Cliente Sesc, seu boleto no valor de R\$ 108,05 reais da atividade ESPORTIVA da matricula 12345678911 vence em 10.FEV. Para emitir boleto, acesse http://boletoweb.sescrr.com.br/
- Cliente Sesc, o pagamento de seu boleto não foi identificado. Evite cancelamento. http://boletoweb.sescrr.com.br/. Caso tenha sido pago, por favor, desconsidere esta mensagem.
- Cliente Sesc, da próxima vez que precisar falar com a gente sobre assuntos financeiros, envie e-mail para centralderelacionamento@sescrr.com.br

- Caro Cliente, sua atividade poderá ser cancelada em alguns dias. Para emitir boleto, acesse http://boletoweb.sescrr.com.br/. Caso tenha sido pago, por favor, desconsidere esta mensagem.

ANEXO II

SCRIPT PARA COBRANÇA - TELEFONE

Bom dia, me chamo Marília do Sesc Roraima e gostaria de falar com o senhor JOSÉ MARIA.

Bom dia, senhor JOSÉ MARIA, quem fala é Marília do Sesc Roraima, o motivo da minha ligação é um boleto em atraso com vencimento para dia _____ no valor de R\$ 107,00 que ainda consta pendente em nossos sistema. Gostaria de saber se já foi efetuado este pagamento ou ainda encontra-se pendente?

Posso lhe enviar o boleto para pagamento hoje, Sr. José Maria? Assim, o Sr. encerra esta pendência com o Sesc.

Gostaria que o senhor estivesse efetuando o pagamento do boleto por gentileza, e é muito fácil, eu posso te enviar agora por e-mail ou via SMS para pagamento hoje em qualquer BANCO, INTERNET, CASAS LOTERICAS.

O senhor consegue efetuar este pagamento hoje, senhor JOSÉ MARIA? <u>SEM OBJEÇÕES:</u> Senhor JOSÉ MARIA, conto com a sua colaboração para este pagamento ainda hoje, para que eu possa passar um parecer para minha supervisão/coordenação. Agradeço ao senhor pela atenção e tenha um ótimo dia.

<u>COM OBJEÇÕES:</u> PEDE CANCELAMENTO - Senhor JOSÉ MARIA, entendi sua dúvida. Solicito que o senhor compareça em qualquer uma das nossas Centrais de Relacionamento com o Cliente, para preencher um requerimento solicitando o CANCELAMENTO DA ATIVIDADE. Somente mediante este requerimento assinado poderemos cancelar a sua matrícula na atividade. Para maiores esclarecimentos, o senhor pode ligar para o número 3624-9858. Agradeço ao senhor pela atenção e tenha um ótimo dia.

ANEXO III

MODELO DE COBRANÇA VIA E-MAIL

Boa Vista-RR,

Prezado(a) Senhor(a): XXXX

O Serviço Social do Comércio - Sesc AR/RR, Instituição de Serviço Social Autônomo com natureza jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, estabelecido na Rua João Barbosa, n.º 143 A/B - Mecejana, em Boa Vista - RR, vem, através desta, informar a Vossa Senhoria que verificou nos seus registros a existência de **DÉBITO**, conforme detalhamento abaixo:

Dependente: XXXX

Vencimento	Descrição	Valor
Xx/xx/xxx	Xxxxxxx	R\$ 0,00
Xx/xx/xxxx	Xxxxxxxx	R\$ 0,00

Obs.: Nos valores acima descritos, não foram inseridos os índices de multa e mora. Desta forma, no ato da quitação dos débitos, essas taxas serão calculadas com base na data de vencimento da parcela.

Por conseguinte, solicitamos a sua presença no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento desta carta, para regularização dessa pendência.

Caso o convite acima não seja atendido, antecipamos-lhe que o Sesc-RR, com respaldo em Lei, na qualidade de credor da obrigação inadimplida, encontra-se, desde já, autorizado a negativar seu nome nos cadastros do Serasa e/ou SPC.

Por fim, ao tempo que nos disponibilizamos para, juntos, encontrar a melhor solução no tocante à resolução dessa pendência, pedimos para desconsiderar a presente Carta, caso já tenha liquidado o débito aqui tratado.

Maiores informações pelo telefone (95) 3624-9858.

Atenciosamente,

Central de Relacionamento com o Cliente Sesc RR.

ANEXO IV

MODELO DE CARTA DE COBRANÇA

Boa Vista-RR,

Prezado(a) Senhor(a): XXXX

O Serviço Social do Comércio - Sesc AR/RR, Instituição de Serviço Social Autônomo com natureza jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, estabelecido na Rua João Barbosa, n.º 143 A/B - Mecejana, em Boa Vista – RR, vem, através desta, informar a Vossa Senhoria que verificou nos seus registros a existência de **DÉBITO**, conforme detalhamento abaixo:

Dependente: XXXX

Vencimento	Descrição	Valor
Xx/xx/xxx	Xxxxxxx	R\$ 0,00
Xx/xx/xxxx	Xxxxxxxx	R\$ 0,00

Obs.: Nos valores acima descritos, não foram inseridos os índices de multa e mora. Desta forma, no ato da quitação dos débitos, essas taxas serão calculadas com base na data de vencimento da parcela.

Por conseguinte, solicitamos a sua presença no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento desta carta, para regularização dessa pendência.

Caso o convite acima não seja atendido, antecipamos-lhe que o Sesc-RR, com respaldo em Lei, na qualidade de credor da obrigação inadimplida, encontra-se, desde já, autorizado a negativar seu nome nos cadastros do Serasa e/ou SPC.

Por fim, ao tempo que nos disponibilizamos para, juntos, encontrar a melhor solução no tocante à resolução dessa pendência, pedimos para desconsiderar a presente Carta, caso já tenha liquidado o débito aqui tratado.

Maiores informações pelo telefone (95) 3624-9858.

Atenciosamente,

Central de Relacionamento com o Cliente Sesc RR.