



# BOLETIM DE COMPLIANCE

## Comunicação assertiva na negociação de inadimplemento dos planos de saúde

A condução de negociações envolvendo cobrança de inadimplência exige cuidado, respeito e aderência às normas. A forma como nos comunicamos influencia diretamente a continuidade das relações contratuais e a imagem da cooperativa. Neste sentido, as diretrizes para uma comunicação assertiva e eficaz são:

- i) Sempre mantenha a conversa aberta e cordial: diante de uma recusa inicial da Operadora de Plano de Saúde, evite interromper ou dificultar o diálogo. A fluidez, o profissionalismo e a cordialidade favorecem o avanço da negociação. A insistência educada costuma ser decisiva para preservar relações de longo prazo.
- ii) Revise as comunicações antes do envio: elimine expressões ambíguas ou termos que possam gerar interpretações equivocadas. Gentileza e paciência são essenciais, e contar com a leitura de uma colega ou colega que tenha acesso ao tema pode ajudar a garantir clareza e evitar ruídos.
- iii) Não utilize qualquer forma de pressão indevida: suspensão de serviços ou ameaças implícitas. A cobrança de valores inadimplidos deve ocorrer exclusivamente por meios legais e legítimos. Por isso, é recomendável que os contratos detalhem previamente os procedimentos aplicáveis em caso de inadimplemento.

Quando houver previsão contratual, é possível utilizar instrumentos como protesto em cartório, notificações formais e, em último caso, ação judicial, sempre busque o suporte do jurídico para apoiar nestes temas.

Um abraço e até a próxima,  
Comitê de Compliance da Coopanest-TO