

Script Mimosê: Triagem de Vendas no WhatsApp (Adequação Lei Felca) ECA DIGITAL

Como usar este material: Este guia prático foi desenvolvido para a linha de frente do seu atendimento comercial. O objetivo é identificar imediatamente se o contato é o tomador de decisão (adulto responsável), garantindo adequação jurídica ao ECA Digital (Lei nº 15.211/2025 - Lei Felca) sem quebrar o ritmo da venda ou soar de forma robótica e impessoal.

Fase 1: A Abordagem Inicial (Receptiva)

Quando o cliente envia a primeira mensagem pedindo informações, catálogos ou preços.

Vendedor: "Olá! Que alegria receber o seu contato aqui na **[Nome da Sua Empresa]**. Meu nome é **[Nome do Vendedor]** e serei o seu consultor hoje. Para eu te passar as informações exatas e garantir um atendimento personalizado, com quem eu tenho o prazer de falar? Você é o(a) responsável pelas compras e decisões da família?"

(O objetivo aqui é fazer a pergunta de forma elegante, focando em "atendimento personalizado" em vez de uma abordagem policial ou invasiva sobre a idade do usuário).

Fase 2: O Tratamento das Respostas

Cenário A: O cliente confirma que é o responsável (Adulto).

Vendedor:

"Perfeito, **[Nome do Cliente]**! É um prazer falar com você. Como valorizamos muito a segurança, a transparência e a conformidade legal com as famílias que atendemos, essa confirmação é sempre o nosso primeiro passo de segurança. Como posso te ajudar hoje com **[Produto/Serviço]**?"

Cenário B: O contato é feito por um menor de idade.

*Atenção: A comunicação de vendas, envio de preços, PDFs e materiais persuasivos deve ser interrompida imediatamente aqui. **Vendedor:***

"Que legal o seu contato! É muito bacana saber que você gostou da nossa marca. Como os nossos produtos e serviços envolvem transações financeiras, cadastros e contratos, a nova legislação de proteção digital nos orienta a conversar diretamente com um adulto responsável por você, tudo bem? Você poderia pedir para o seu pai, mãe ou responsável me mandar um 'Oi' por aqui? Assim eu passo todas as novidades incríveis diretamente para eles!"

Fase 3: A Retomada com o Adulto (Pós-triagem de Menor)

Quando o pai, mãe ou tutor assume o WhatsApp do filho ou entra em contato pelo próprio aparelho após o direcionamento do menor.

Vendedor:

"Olá! Que bom falar com você. O(A) **[Nome do Menor]** entrou em contato conosco demonstrando interesse em nossa marca. No entanto, como prezamos muito pela

segurança digital das famílias e seguimos rigorosamente a nova legislação de proteção a menores, fizemos questão de pausar o atendimento para falar diretamente com você.

O(A) **[Nome do Menor]** se encantou por **[Produto/Serviço]**. Posso te apresentar como funciona a nossa estrutura e os benefícios para a sua família?"

Exemplos Práticos de Adaptação por Nicho

Abaixo, detalhamos como a sua equipe deve adaptar a abordagem de triagem (especialmente ao identificar um menor) para diferentes realidades de mercado, blindando a empresa sem perder o encantamento do cliente.

1. Buffet Infantil e Casas de Festas

É extremamente comum que crianças e adolescentes entrem em contato para perguntar preços de pacotes de aniversário ou disponibilidade de datas para a sua própria festa.

O Script do Atendimento:

"Que alegria saber que você quer comemorar o seu aniversário com a gente! As nossas festas são mágicas e cheias de diversão. Como para organizar um evento nós precisamos planejar a segurança, a estrutura do buffet e fechar um contrato formal, a legislação atual nos orienta a montar todo esse projeto direto com os seus pais. Pede para a sua mãe ou seu pai me mandar uma mensagem aqui? Vou adorar mostrar para eles como vamos realizar a festa dos seus sonhos com toda a segurança!"

2. Lojas de Brinquedos Premium e Colecionáveis

Crianças que utilizam o celular dos pais ou possuem o próprio número frequentemente enviam prints de brinquedos, jogos ou bonecos perguntando o valor e o prazo de entrega.

O Script do Atendimento:

"Adoramos saber que você é fã de **[Nome do Brinquedo/Personagem]**! Temos opções incríveis por aqui. Como para realizar envios, entregas e cadastros no sistema a nova lei de proteção digital exige que a gente trate os dados direto com um adulto, precisamos que um responsável continue a conversa por você. Compartilha o nosso contato com o seu pai ou com a sua mãe e pede para eles nos chamarem? Estamos prontos para ajudar a sua família a garantir o seu brinquedo favorito de forma segura!"

3. Clínicas de Estética e Dermatologia Avançada

Adolescentes frequentemente buscam clínicas para tratamentos de acne ou procedimentos estéticos, mas o rigor com a saúde exige a tutela dos pais.

O Script do Atendimento:

"Ficamos muito felizes que você tenha escolhido a nossa clínica para cuidar de você! Como os nossos tratamentos são avançados e envolvem a área da saúde, nossa política de excelência médica exige que todo o planejamento seja acompanhado de perto pelos seus pais. Você pode pedir para o seu responsável me mandar um 'Olá' aqui? Assim já envio a nossa apresentação completa e agendamos a avaliação de vocês!"

4. Odontologia Estética (Alinhadores Invisíveis)

O desejo pelo "sorriso perfeito" e estético atrai o público jovem, mas o investimento financeiro e o contrato dependem dos responsáveis.

O Script do Atendimento:

"É muito bacana ver que você já está cuidando do seu sorriso! Os nossos alinhadores invisíveis dão um resultado incrível. Como esse tratamento envolve um planejamento clínico e um investimento financeiro importante, a nova legislação nos orienta a montar esse plano junto com os seus pais. Pode para a sua mãe ou seu pai assumir o celular rapidinho? Vou adorar explicar para eles como vamos transformar o seu sorriso!"

5. Educação, Cursos Livres e Intercâmbio

O jovem pesquisa o destino, o curso e a experiência, mas a decisão final e a assinatura do contrato são exclusivas dos responsáveis legais.

O Script do Atendimento:

"Adoramos o seu entusiasmo! Iniciar esse projeto é um passo gigantesco para o seu futuro. Nós temos opções perfeitas para o seu perfil. Porém, como os próximos passos envolvem documentação e planejamento financeiro familiar, precisamos apresentar o projeto para o seu responsável legal. Pode compartilhar o nosso contato com eles ou pedir para nos chamarem aqui? Estamos prontos para ajudar sua família a realizar esse projeto com total segurança."

Regras de Ouro para a Gestão Comercial:

1. **Bloqueio de Envio de Materiais:** Fica terminantemente proibido o envio de catálogos com preços, PDFs promocionais ou links de pagamento antes da validação da **Fase 1**. O material de vendas só é liberado para adultos.
2. **Descarte de Dados de Menores:** Se a triagem identificar que o número de telefone pertence estritamente a um menor de idade, este contato **nunca** deve ser registrado no CRM da empresa ou inserido em listas de transmissão de marketing. Dados de menores sem consentimento explícito geram passivos pesados sob a LGPD e o ECA Digital.
3. **Tom de Voz Institucional:** A equipe jamais deve soar rude ou dar uma "bronca" na criança. A abordagem deve transferir o peso da burocracia para o cuidado, zelo e responsabilidade que a marca possui com a proteção das famílias.