# Script Fone

**Resumi o script para facilitar, quem quiser impresso me procure.**

## Script de atendimento 156

**Saudação inicial**

- Central do cidadão, Bom dia/tarde/noite, me chamo **(nome do Atendente)**
Com quem eu falo?

- Informamos que a ligação está sendo gravada e o protocolo de atendimento é **(informar o numero de protocolo)**

**Questionamento sobre receber notificações via Wpp**

**Em casos de transferências não é necessário informar os alertas*

O senhor (a) aceita receber informações e alertas sobre os serviços prestados pela Prefeitura de POA?

**Solicitação de CPF, para o registro de atendimento.**

- Poderia informar o seu CPF, nome completo, e-mail, telefone de contato e endereço, para registro de atendimento?

***Caso cidadão não queira, seguimos o atendimento normalmente***

**Caso apareça a mensagem "ATENÇÃO: Orientar cidadão a atualizar telefone/e-mail no Site Gov.br" na tela**

Informamos que caso não atualize seu e-mail/telefone junto ao Gov.br, não será possível o recebimento dos informativos e alertas sobre os serviços prestados pela Prefeitura.

# FINAL DO ATENDIMENTO

**Pesquisa**

*Peço que aguarde um momento em linha para avaliar meu atendimento. A Prefeitura de Porto Alegre agradece pelo seu contato! Bom dia/tarde/noite!*

---

Revisão #4
Criado 16 July 2024 12:39:53 por Pablo Boanova
Atualizado 18 September 2026 14:42:10 por Pablo Boanova