

# 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 nome completo e CPF para registro do atendimento?

### 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 #3

Criado 16 July 2024 12:39:53 por Pablo Boanova

Atualizado 21 January 2025 19:55:34 por Pablo Boanova