

Script de atendimento para pessoas em situação de Rua

Central do Cidadão, bom dia/tarde/noite.

Meu nome é (nome do atendente).

Com quem eu falo?

Informamos que esta ligação está sendo gravada.

Seu protocolo de atendimento é: (número do protocolo).

Abertura de Protocolo

Para dar continuidade, preciso de alguns dados para registro da solicitação:

- Nome completo
- CPF
- E-mail
- Telefone para contato
- Endereço

Caso o cidadão não queira se identificar:

Informamos que os dados são necessários para abertura do protocolo, podendo ser realizado sob sigilo.

Identificação da Ocorrência

- Qual é o endereço do local?
- Poderia descrever brevemente a(s) pessoa(s) envolvida(s)?
- **Após abertura do protocolo**
- Sua solicitação foi registrada sob o número: XXXXXXXXX

Assim que possível, uma equipe será direcionada ao local para abordagem.

Observação: Apenas informamos o prazo de resposta do protocolo, caso o cidadão pergunte.

Caso haja questionamento sobre o prazo:

Esse prazo refere-se apenas ao retorno da solicitação no protocolo, não á abordagem.

O atendimento ao cidadão em vulnerabilidade é feito da forma mais ágil possível, visando sempre o bem estar e dignidade da pessoa. Entendemos sua preocupação e espero ter conseguido esclarecer.

Ficamos á disposição para maiores esclarecimentos.

- Usamos “ A abordagem social não tem a urgência e Rapidez da SAMU”, quando o solicitante cita questões de saúde, ou acidente, que possa sugerir risco de morte ou dano maior á pessoa em vulnerabilidade, sugerimos ao solicitante , neste caso, que ligue para a SAMU.
- Caso o solicitante queira que a central faça essa ligação para a SAMU, explicamos que o médico ao atender precisa de dados sobre a vítima , que só quem está no local poderá passar.

Revisão #3

Criado 15 May 2026 20:49:41 por Pablo Boanova

Atualizado 21 September 2026 20:11:40 por Pablo Boanova