



# FRASES-CHAVE

## CRC

Central de Relacionamento  
com os Clientes



### Ligações recebidas

"Secretaria Executiva de Transformação Digital (seu nome) bom dia\boa tarde, com quem eu falo, por gentileza? .... Em que podemos ajuda-lo (a)? "

### Ligações realizadas

"Olá, bom dia\boa tarde! Meu nome é (seu nome) sou do suporte da Secretaria Executiva de Transformação Digital, tudo bem? Gostaria de falar com o (a) senhor (a) (nome do usuário) por favor.\*\*

*\*Caso o usuário não se recorde da Secretaria Executiva de Transformação Digital, complete com: "Somos do suporte do GOVERNO DO ESTADO do Mato Grosso do Sul!".*

### Verificações

"Só um momento por favor, vou verificar."

### Verificações demoradas

"Só mais um momento que ainda estou verificando, tudo bem?"

### Verificações sem conclusão

"A nossa equipe ainda está verificando.  
É possível que a verificação leve mais tempo, posso retornar mais tarde?"

### Usuário não se encontra

"Entendo. Há algum outro horário (ou número) em que posso encontrá-lo (a)?  
Com quem eu falei?"

[Anote as informações, agradecer pela atenção e se despedir].



## FRASES-CHAVE

### CRC

Central de Relacionamento  
com os Clientes



#### **Solicitação finalizada pelo Suporte**

\* "Posso ajuda-lo (a) em algo mais?  
Apenas informando que após 24 horas do encerramento  
de sua solicitação  
o Sr (a) irá receber um e-mail com um link  
para avaliar nosso atendimento."

#### **Solicitação encaminhada para outra equipe**

\* "Posso ajuda-lo (a) em algo mais?  
Sua solicitação foi encaminhada para a equipe responsável.  
Apenas informando que após 24 horas do encerramento de sua solicitação  
o Sr (a) irá receber um e-mail com um link para avaliar nosso atendimento."

#### **Caso o usuário insista no atendimento de uma solicitação não relacionada a TI (GRF / Regras de negócios / Fale Conosco / RH / Entre outros):**

"Este canal é destinado exclusivamente ao atendimento  
e suporte referente aos sistemas  
do estado de Mato Grosso do Sul, como instrução de usabilidade,  
verificação e correção de falhas  
e auxílio na recuperação de dados de acesso (login/senha). "



# FRASES-CHAVE

## CRC

Central de Relacionamento  
com os Clientes



### Ligações recebidas

"Secretaria Executiva de Transformação Digital (seu nome) bom dia\boa tarde, com quem eu falo, por gentileza? .... Em que podemos ajuda-lo (a)?"

### Confirmar informações

" Senhor (a), a solicitação que deseja é referente à (confirmar o que ela repassou). Correto? Gostaria de acrescentar algo mais a sua solicitação?"

### Aguarde/Espera

"Só um momento por favor, estou registrando sua solicitação."

### Solicitação encaminhada para equipe

"Sua solicitação foi encaminhada para a equipe responsável.  
O número do seu protocolo é 1481758.  
Posso ajuda-lo (a) em algo mais? "