



ABERTURA DE ATENDIMENTO

Olá, bom dia!

Olá, boa tarde!

Olá, boa noite!

Meu nome é XXX e faço parte do time do **GRUPO A TELECOM**.

É um prazer atender você. Estou à sua disposição, e vou conduzir seu atendimento com com objetivo de te ajudar com a sua solicitação.

Como posso ajudar hoje?

REINICIALIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO (APÓS ATUALIZAÇÃO)

Foi realizada uma atualização no sistema.

Por gentileza, reinicie o equipamento, desconecte-o da tomada, aguarde aproximadamente 1 minuto e, em seguida, reconecte-o.

Esse procedimento permitirá que as novas configurações sejam aplicadas corretamente.



ABERTURA DE VISITA TÉCNICA (COM PROTOCOLO)

Realizei todas as verificações possíveis, como o problema persiste, será necessário abrir uma visita técnica.

Para prosseguir com o agendamento, por gentileza, confirme um **telefone de contato atualizado** e informe um **ponto de referência** para facilitar a localização do endereço.

Agradeço pelas informações.

O protocolo de abertura é nº **XXX**.

O prazo máximo para atendimento é de até **48 horas**, podendo ocorrer antes, dentro do horário comercial, das **08h às 17h**.

Porém, **existe algum período de sua preferência?**

Perfeito, vou registrar essa informação na ordem de serviço para que a equipe técnica possa priorizar. Reforço que o atendimento ocorre em horário comercial, e é necessário que haja um responsável maior de idade no local para acompanhar o técnico.

Nossa equipe atuará para resolver a situação com a maior agilidade possível.



FALHA MASSIVA NA REGIÃO / ROMPIMENTO DE REDE / REPARO EMERGENCIAL

Identificamos uma instabilidade em sua região, que afetou o serviço no momento.

Nossa equipe técnica já está atuando com prioridade para normalizar a conexão o mais breve possível. O prazo estimado para normalização é de até **12 horas**, podendo ocorrer antes.

Pedimos, por gentileza, que mantenha seus equipamentos ligados, pois o serviço será restabelecido automaticamente assim que a instabilidade for resolvida.

GRUPO A TELECOM agradece sua compreensão e permanecemos à disposição.

INFORMAÇÕES SOBRE REDES WI-FI (2.4GHz e 5GHz)

O Wi-Fi funciona por meio de ondas de rádio e pode operar em diferentes frequências, sendo as mais comuns **2.4GHz** e **5GHz**.

- **Rede 2.4GHz:** possui maior alcance e melhor penetração em paredes, sendo indicada para ambientes maiores ou dispositivos mais distantes do roteador. As velocidades costumam variar entre **25 e 50 Mbps**.
- **Rede 5GHz:** oferece velocidades mais altas, podendo chegar a **300 Mbps**, porém com alcance menor. É ideal para dispositivos próximos ao roteador e para atividades que exigem mais velocidade, como streaming e jogos online.

Para se conectar à rede **5GHz**, o dispositivo precisa ser compatível com a tecnologia **Wi-Fi ac**.

Dispositivos com especificações **a/b/g/n** operam apenas na rede **2.4GHz**.



ENCERRAMENTO POR INATIVIDADE

AVISO DE INATIVIDADE – 10 MINUTOS

Olá! Você ainda está por aí?

Podemos prosseguir com o atendimento?

AVISO DE INATIVIDADE – 20 MINUTOS

Podemos continuar com o atendimento?

AVISO FINAL DE INATIVIDADE – 30 MINUTOS

Como não tivemos retorno, o atendimento será encerrado neste momento.

Quando desejar, é só entrar em contato novamente para darmos continuidade.

Estamos finalizando este atendimento, mas permanecemos à disposição para ajudar sempre que precisar.

GRUPO A TELECOM agradece o contato.

Caso precise de suporte, estamos à disposição por meio dos nossos canais de atendimento:



 **Telefone e WhatsApp:** (11) 2364-8564

Segunda a sexta: 08h às 21h

Sábados e domingos: 08h às 17h

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Mais uma vez agradeço por entrar em contato com conosco, assim que finalizar, você pode avaliar meu atendimento? Sua nota é muito importante para meu desenvolvimento.

Ao finalizar o atendimento, você poderia avaliar meu atendimento? Sua opinião é muito importante para meu desenvolvimento e para a melhoria contínua dos nossos serviços.

FINALIZAÇÃO / CANAIS DE ATENDIMENTO

GRUPO A TELECOM agradece sua atenção e confiança!

Caso precise de suporte, estamos à disposição por meio dos nossos canais de atendimento:

 **Telefone e WhatsApp:** (11) 2364-8564

Segunda a sexta: 08h às 21h

Sábados e domingos: 08h às 17h



TRANSFERIR ATENDIMENTO / TÉRMINO DE EXPEDIÊNTE / ALMOÇO

Vou me ausentar por um período maior, para continuar com o atendimento vou transferir essa interação para outro atendente do Suporte Interno, que vai concluir com a sua solicitação.

Agradeço pela compreensão.