



CÂMARA MUNICIPAL
DE CARAZINHO
Protocolo nº 29865/2020
Hora 10:37
26 JUN. 2020

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CARAZINHO
CAPITAL DA HOSPITALIDADE E DA LOGÍSTICA**

Res.: Davidson Rauther
Ass.: [Signature]

Of. nº 092/20 - GPC

Carazinho, 25 de junho de 2020.

Excelentíssimo Senhor,
Ver. Gian Pedroso
Presidente da Câmara Municipal de Vereadores

Responde OP nº 082/2020 Pedido Informação- Eletrocar.

Senhor Presidente:

Ao tempo em que lhe cumprimentamos, reportamo-nos ao ofício supracitado para encaminhar OfícioSG nº 034/2020, oriundo da Eletrocar, contendo as informações solicitadas no pedido de Informação nº 092/2020 de autoria do Vereador Anselmo Britzke.

Atenciosamente,

[Signature]
Milton Schmitz
Prefeito

JSP

OF/SG/034/2020

Carazinho/RS, 22 de junho de 2020.

Ilmo. Sr. Milton Schmitz

M.D. Prefeito Municipal

Carazinho – RS**Assunto:** Resposta ao Ofício Circ. Nº 82/2020/OP

Prezado Prefeito.

Em relação a vossa solicitação, relativa a informações sobre as questões relacionadas ao atendimento, relativos a Iluminação Pública e outras questões:

- 1) Quantos dias a empresa tem para realizar o conserto na rede de iluminação pública após a solicitação ser encaminhada através de seus canais de comunicação:

Resposta: Conforme contrato nº 181/2014 que a ELETROCAR mantém com a Prefeitura Municipal de Carazinho, não há prazo definido para execução dos serviços. O prazo inicial é de dez dias da manifestação, não havendo prazo para a realização, isto condicionado a disponibilização de materiais pela Prefeitura Municipal;

- 2) As solicitações que são feitas pelos usuários e clientes da empresa através do 0800 são atendidas em que prazo? Há algum tipo de regra ou norma da empresa que determine o prazo dos serviços?

Resposta: Os prazos estão definidos conforme resposta anterior, observando a quantidade de solicitações e de material disponível. Este serviço não é regulado pela Resolução Normativa 414/10 da ANEEL por ser um serviço para terceiros. Dos municípios que a ELETROCAR atende, somente com Carazinho é que há contrato de manutenção;

- 3) Há algum setor responsável em fornecer ao usuário informações quanto ao protocolo de sua solicitação, informando inclusive quando há a conclusão do trabalho solicitado, dando assim por encerrada a chamada?

Resposta: Quando é feita a solicitação pelo consumidor por qualquer um dos canais de atendimento (0800, presencial ou via agência virtual), é gerado um número de protocolo. Este número de protocolo está a disposição para informação ao solicitante, e todos os atendentes podem informar. Em relação a conclusão do



serviço, esta informação não fica disponível aos atendentes por não ter prazo definido de execução, desta forma o processo é encerrado quando do encaminhamento a equipe de manutenção;

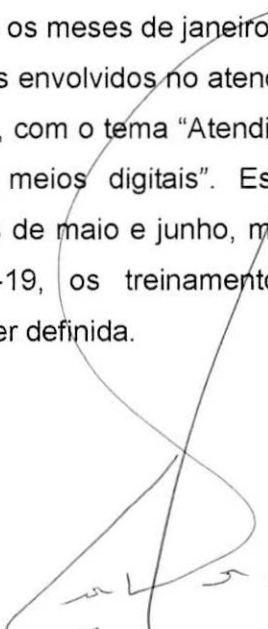
4) A Prefeitura é responsável pelo atendimento, quando o assunto se refere ao conserto da iluminação pública? Qual o setor?

Resposta: Conforme Constituição Federal artigos 30 e 149, a responsabilidade da Iluminação pública é responsabilidade dos municípios. Em Carazinho, foi promulgada a Lei Municipal 7009/2009 que institui no município a Contribuição para custeio da Iluminação Pública, sendo o município responsável pela cobrança, manutenção, ampliação e modernização do serviço;

5) Os funcionários responsáveis pelo atendimento ao público junto a ELETROCAR, recebem algum tipo de treinamento ou capacitação relacionado ao atendimento, seja para o atendimento por telefone u presencial?

Resposta: A ELETROCAR mantém um programa anual de treinamento de seus colaboradores. Durante os meses de janeiro e fevereiro deste ano foi realizado um treinamento de todos os envolvidos no atendimento realizado pelo SENAC, com a duração de 1920 horas, com o tema "Atendimento ao Cliente de modo presencial, por telefone e pelos meios digitais". Estava previsto a continuidade deste treinamento nos meses de maio e junho, mas em razão dos desdobramentos da pandemia do COVID-19, os treinamentos foram suspensos, devendo ser retomados em data a ser definida.

Atenciosamente,



Cláudio Joel de Quadros
Diretor Presidente