

Ofício n. 10/2021

Guaíba, 22 de novembro de 2021.

Ao Excelentíssimo Sr.

João Collares

Presidente Câmara Municipal de Guaíba

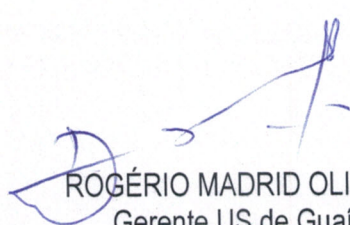
Na oportunidade em que cumprimento Vossa Senhoria, encaminho a resposta ao ofício 174/2021, que trata do Requerimento n. 502/2021.

1 – Porque a demora no agendamento para busca de soluções? A implantação do agendamento foi uma ação que veio para beneficiar o usuário, pois acaba com a fila de espera e o cidadão é atendido com horário marcado e permanece no máximo 20 minutos para ser atendido, a população tem elogiado este novo atendimento. Realçamos que, também, foi aprimorado os serviços de atendimento on line, tais como Aplicativo, site e 0800 para que os serviços urgentes sejam acessados sem a necessidade do usuário deslocar-se até o escritório, e podem ser acessados em qualquer horário e em qualquer dia da semana.

2 – Por quais motivos não estão sendo enviados segundo aviso de atraso na conta antes de cortes? Antes de efetuarmos o corte são seguidos os seguintes procedimentos de comunicação ao usuário: 10 dias após o vencimento (informação de parcela não paga), 15 dias após o vencimento (enviado SMS para o celular cadastrado), 20 dias após o vencimento (nova correspondência alertando da pendência) e somente após 45 dias do vencimento é efetuado o corte.

3 – Existe data prevista para a normalização de atendimentos? O serviço está normalizado, o atendimento presencial por agendamento será permanente para melhor conforto da população, que não necessitando ficar em filas, nem esperando horas para ser atendido, como relatado, no máximo em 20 minutos será atendido.

Atenciosamente,



ROGÉRIO MADRID OLIVEIRA
Gerente US de Guaíba

CAM.MUN.GUAIBA/RECEBIDO 24/Nov/2021 14:13 021624 1/2

RMD 502/2021 - AUTORIA: Ver. Juliano Ferreira

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiba.rs.gov.br/portal/autenticidadepdf>

CODIGO DO DOCUMENTO: 015868 CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE: 9D46A0BC8EEEE0B0399A4FBD4F42C8153

