



# CÂMARA MUNICIPAL DE TARABAI

Av. Prefeito Waldemar Calvo, 2.325 - Centro - CEP 19210-000 - TARABAI - SP.  
Fone/Fax: (18) 3289-1155 e-mail: contato@camaratarabai.sp.gov.br CNPJ 02.654.335/0001-59

PROCESSO Nº 9303 /2017 DE 06 / 11 /2017 PROTOCOLO EM 06 / 11 /2017

APRESENTADO NA SESSÃO ORDINÁRIA DE 06 / 11 /2017

APROVADO  UNÂNIMIDADE / VOTOS ( ) FAVORÁVEL(IS) ( ) CONTRA(S)  
 REJEITADO ( ) UNÂNIMIDADE / VOTOS ( ) FAVORÁVEL(IS) ( ) CONTRA(S)

Obs: \_\_\_\_\_

Requerimento 165/2017/13

"Dispõe sobre melhorias ao SAC da Elektro

Autor: Sebastião Edvaldo dos Santos

O SAC, sigla de Serviço de Atendimento ao Consumidor, é uma ferramenta que estourou no meio comercial no século XX, principalmente pela imposição do Código de Defesa do Consumidor, sendo que o objetivo era criar um canal por meio do qual o cliente pudesse estabelecer contato direto com as empresas para buscar soluções para os seus problemas, propor sugestões, tirar suas dúvidas e fazer reclamações em relação à marca, serviço ou produto.

O SAC é um setor onde os atendentes precisam ter empatia para ouvir quem está do outro lado da linha ou da tela, respondendo suas dúvidas, mediando a solução do problema ali mesmo e garantindo a satisfação do cliente.

Mais do que atender clientes e sanar focos de insatisfação, o SAC é um canal que possibilita a empresa inovar e estabelecer espaços de diálogo com os clientes.

Uma pesquisa recente, mostrou que 75% dos clientes ficam "extremamente frustrados" se precisam entrar em contato com uma empresa mais de uma vez para resolver o mesmo problema, o que vem ocorrendo com o canal de comunicação da Elektro.

Diversos munícipes reivindicam soluções e geram protocolos que não são atendidos, principalmente na substituição de lâmpadas e escuridão a via pública, fato este que além de ser ilegal, deixa nosso munícipes frustrados.

Por todo o exposto, requer-se que após audiência do douto Plenário seja oficializado ao Excelentíssimo Senhor Diretor da Elektro da cidade de Pirapozinho(SP), no sentido providenciar melhorias e soluções ao canal 0800, visando atendimento pleno e satisfativo das solicitações reivindicadas, pelas motivações declinadas.

Plenário Antônio Branquinho de Vasconcelos, 06 de novembro de 2017.

Vereador Sebastião Edvaldo dos Santos  
Autor

**APROVADO**

Sessão de 06 de 11 de 2017

residente

1.º Secretário

2.º Secretário