



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA
- Gabinete do Prefeito -

OFÍCIO Nº 0915/2007

Em 12 de junho de 2007

REQUERIMENTO Nº: 294/07
VEREADOR: ELIAS CHEDIEK NETO

À
Excelentíssima Senhora
EDNA SANDRA MARTINS
MD. Presidente da Câmara Municipal
Avenida José Bonifácio, 176
14801-150 - ARARAQUARA/SP

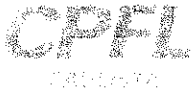
Excelentíssima Senhora Presidente:

Com os nossos cordiais cumprimentos, acusamos o recebimento do **Requerimento nº 0294/07**, de autoria do nobre **Vereador Elias Chediek Neto**, encaminhado ao Presidente da Companhia Paulista de Força e Luz – CPFL, pelo qual solicita melhorias nos serviços prestados a população e implantação do call center na cidade.

Na oportunidade, renovamos os protestos de nosso elevado apreço e distinta consideração.

Atenciosamente,

EDSON ANTONIO EDINHO DA SILVA
- Prefeito Municipal -



CARTA n. 115/DOD

Ribeirão Preto, 06 de agosto de 2007

A Excelentíssima Senhora
Sra. EDNA SANDRA MARTINS
Presidente da Câmara Municipal de Araraquara
Av. José Bonifácio, 176
Araraquara – SP CEP 14801-150

Prezado Senhor,

Em atenção à sua correspondência, esclarecemos por meio desta, alguns questionamentos solicitados por Vossa Excelência, por meio do ofício Of.ECN_0123/07, datado de 29 de maio do corrente, bem como do Ofício 0844/07 de 06 de junho corrente da Câmara Municipal de Araraquara, que encaminhou o requerimento no. 0294/07 de 05 de junho de 2007 de vossa autoria.

Mais do que distribuir energia elétrica, a CPFL, há 90 anos vem atuando com o objetivo de contribuir para o efetivo desenvolvimento econômico e social das comunidades de sua área de atuação.

Isso implica em participar da vida comunitária e do dia a dia de 11,2 milhões de pessoas, que vivem em cada um dos 234 municípios do estado de São Paulo atendidos pela CPFL e 27 municípios da Região da CPFL Piratininga.

Conforme reunião realizada em 25 de junho com o Nobre Edil, reafirmamos nossa postura a respeito da instalação de uma Central de Atendimento telefônico desta Concessionária do Serviço Público de Energia Elétrica nessa cidade, esclarecemos que a CPFL estabeleceu como objetivo promover a permanente satisfação dos seus clientes por meio da melhoria contínua da qualidade dos serviços que executa, disponibilizando diversos canais de atendimento que apresentamos a seguir:

1) Call Center - através do **Disque CPFL** atendemos telefonicamente a todos os clientes de nossa área de concessão pelo código de acesso **0800 0 10 10 10**, sem que os consumidores tenham que se deslocar de seu imóvel. Esse serviço, totalmente gratuito e que pode ser acessado de qualquer telefone fixo ou móvel, inclusive celulares, funciona 24 horas por dia em todos os dias da semana e dispõe das melhores tecnologias existentes no mercado. Essa central é responsável atualmente por cerca de 480.000 atendimentos mensais, correspondentes a **60%** do total de atendimentos, e está permanentemente integrada, em tempo real, com as demais áreas da Empresa.

Recebi COPIA deste documento
Araraquara, 30 AGO 2007

2) Agência de Atendimento: nosso posto de atendimento personalizado, localizada na Avenida José Salles Gadelha, nº 100, nessa cidade, está equipado com as melhores tecnologias para o atendimento aos clientes da CPFL Paulista, e funciona de segunda a sexta-feira no horário comercial.

3) Internet (Site, e-mail e Chat): Disponibilizamos consultas de débitos e emissão de segundas vias de contas de energia elétrica em nosso site [www.cpfl.com.br](#), no qual também podem ser solicitados os serviços de ligações, desligamentos, alterações cadastrais e outros.

Quaisquer outras solicitações poderão ser enviadas por e-mail para o endereço cpfl@cpfl.com.br que serão pontualmente analisadas e respondidas pela nossa Divisão de Atendimento Telefônico. Atualmente esses canais eletrônicos são responsáveis por cerca de 233.000 atendimentos mensais, correspondentes a **27 %** do total de atendimentos.

4) Rede de Arrecadação – Canais de relacionamento que a CPFL Paulista disponibiliza a seus clientes, por meio de uma rede de estabelecimentos comerciais credenciados, nos quais nossos clientes podem solicitar pessoalmente os seguintes serviços: consulta de débitos, pagamento de contas, emissão de segunda via de conta e religação. Em Araraquara firmamos contrato de parceria com cinco empresas para a prestação desses serviços.

4) Atendimento a correspondências – outra opção de atendimento para aqueles clientes que desejarem obter informações ou serviços através de correspondência à CPFL. As correspondências são imediatamente analisadas e respondidas por profissionais devidamente capacitados.

5) Imobiliárias Cadastradas: a CPFL Paulista, em parceria com o CRECI, credenciam imobiliárias através de um Contrato para acesso a um site específico, no qual essas empresas estão habilitadas a gerenciar sua carteira de imóveis sem precisarem sair de seus locais de trabalho, podendo solicitar serviços de consulta de débitos, emissão de segunda via de conta, correção de nome, alteração de responsabilidade, alteração de endereço de entrega, pedido de reparo de iluminação pública e recebimento de auto leitura rural, entre outros.

É importante reforçar o que já foi dito em correspondências anteriores, ou seja, a região de Araraquara possui equipes de eletricitistas, técnicos e engenheiros do mais alto nível e adequadas para o atendimento com qualidade à população local. Comprovando essa afirmação, trazemos abaixo uma comparação dos indicadores de qualidade apresentados pela CPFL no Conjunto Elétrico Araraquara frente aos padrões exigidos pela ANEEL, o que revela a excelência desta empresa no cuidado com a comunidade da região araraquarense, assim como ocorre nas demais regiões onde atua.

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

ANO	*DEC CPFL	DEC PADRÃO ANEEL	**FEC CPFL	FEC PADRÃO ANEEL
2001	4,01		3,41	
2002	4,01		3,41	
2003	4,48	7,00	4,27	7,00
2004	4,29		3,38	
2005	4,48		4,66	
2006	4,51		4,71	

* **DEC** é a duração equivalente de interrupção por conjunto de consumidores. Mede o tempo médio que um determinado grupo de consumidores (bairro, região, cidade, etc.) fica sem energia. Quanto menor o DEC, melhor a qualidade da distribuição.

** **FEC** é a frequência equivalente de interrupções por conjunto de consumidores. Em vez de medir o tempo médio do corte de energia, como o DEC, mede o número de vezes em que é interrompido o fornecimento de energia em determinado grupo de consumidores.

Quanto à questão do quadro de empregados, recentemente o Tribunal Regional de Campinas publicou acórdão concluindo que as empresas do grupo CPFL estariam por dever a reposição de algumas posições para completar o quadro mínimo de 3.160 trabalhadores (previsto em Acordo Coletivo de Trabalho). Julgando equivocada a posição dos magistrados, a CPFL ingressou com o devido recurso que está pendente de análise. Dessa forma, a questão ainda não está definitivamente solucionada na esfera judicial, sendo precoce qualquer conclusão neste momento.

Desta maneira, sentimo-nos confortados em frisar que a estimada Araraquara e toda sua região estão bem atendidas pelos postos de trabalho locais e que a empresa não descumpra qualquer obrigação legal em relação ao assunto constante do ofício de Vossa Excelência, sem prejuízo de eventuais novos estudos recomendados pela Câmara.

Com votos de estima e consideração à Vossa Excelência, a Casa e aos Exmos. Vereadores.

Atenciosamente



Ricardo Siufi
Gerente do Departamento Nordeste

c/c: Vereador ELIAS CHEDIEK NETO