



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.camaracampinas.sp.gov.br

9

Comissão de Administração Pública.

Parecer 197 /2015

Projeto de Lei Ordinária nº 220/2014

Processo nº 217166.

Autoria: Vereador Luiz Cirilo.

EMENTA. OBRIGA AS EMPRESAS PÚBLICAS PARA QUE FORNEÇAM O REGISTRO ELETRÔNICO DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS EM SEUS CALL CENTERS, FEITAS PELOS MUNICÍPIES.

Sr. Presidente

Como membro da Comissão de Administração Pública, tendo sido designado relator, passo a expor as minhas considerações:

Trata-se de Projeto de Lei Ordinária cujo objeto é obrigar as empresas públicas para que forneçam o registro eletrônico das ligações atendidas em seus call centers, feitas pelos municípios. A fim de atingir objetivo consignado em sua ementa, as empresas públicas deverão ter o registro eletrônico das ligações atendidas em seus call centers. Referido registro eletrônico deverá ser acompanhado do fornecimento do protocolo exclusivo para cada chamada atendida. Além disso, as ligações deverão ser gravadas e o tempo de espera do usuário não poderá exceder ao três minutos.

Em sua justificativa o proponente ressalta "No que tange à comunicação entre o munícipe e as Empresas Públicas Avenida da Saudade, nº. 1004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas – SP – PABX: (19) 3736-1300



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.camaracampinas.sp.gov.br



Municipais tem ocorrido muitos desencontros com prejuízos para os dois lados, principalmente ao munícipe - usuário." Assim, para sanar tal problema, por sinal ascendente, a proposta busca uma gestão mais eficiente dos call centers das empresas públicas municipais, com a implantação do registro eletrônico das ligações telefônicas e a emissão de um número de protocolado, para cada ligação feita, que a rigor servirá para o usuário acompanhar sua demanda e manter um histórico do atendimento prestado pela empresa pública.

Por todo o exposto, exaro parecer favorável ao projeto em tela.

Sala das Comissões, 25 de Março de 2015.

LUIZ CARLOS ROSSINI
RELATOR

LUIZ CIRILO
MEMBRO

PEDRO TOURINHO
MEMBRO

PAULO GALTÉRIO
PRESIDENTE

JOSÉ CARLOS
MEMBRO