



Prefeitura Municipal de Santa Lúcia

CARTA DE SERVIÇO

<i>Serviço</i>	Reparo no Sistema de Iluminação Pública Municipal
<i>Secretaria Responsável</i>	OBRAS
<i>Descrição do Serviço</i>	<ul style="list-style-type: none">• Troca de Lâmpadas Queimadas,• Conserto de Lâmpadas Oscilando,• Ajuste de braços e luminárias• Conserto de Lâmpadas Acessas durante o dia
<i>Requisitos Necessários</i>	Nome, CPF, Telefone, Endereço Correto do Local com CEP, especificamente a numeração da residência que está em frente ao poste. Ou ir até o poste e pegar a numeração que fica afixada ao braço de metal que segura a luminária.
<i>Etapas do Processo</i>	Juntar as informações necessárias e ligar no Call Center – 0800.606-1535 Anotar o número de protocolo aberto no Call Center. O Call Center registra o pedido em um sistema que é acessado pela prestadora de serviço e esta executa a solicitação dentro do prazo de atendimento.
<i>Prazo para Prestação de Serviços</i>	07 dias – a contar da data do pedido.
<i>Acesso ao Serviço</i>	0800 do Call Center Contratado pela Prefeitura. 0800.606.1535
<i>Taxa</i>	O Serviço é custeado pela Contribuição de Iluminação Pública - COSIP recolhida mensalmente nas faturas de Energia Elétrica - Cemig.
<i>Previsão de Atendimento</i>	07 dias
<i>Prioridade de Atendimento</i>	Não se aplica.
<i>Endereços e Horário de Atendimento</i>	O serviço é prestado via Call Center Segunda a Sexta-Feira de 07:30 as 23:00 e Sábado de 08:00 as 20:00
<i>Andamento do Atendimento</i>	O próprio Call Center posiciona o demandante.
<i>Outros Canais de Comunicação</i>	Por meio do Aplicativo Cidade Iluminada, baixado no Google Play ou App Store.
<i>SAC e Reclamações</i>	Ouvidoria do Município e Secretaria de Obras no telefone 3641-5232
<i>Observações</i>	Nos casos de pedidos solicitados no Call Center, com prazos vencidos, e não atendidos, o solicitante deve ligar na Secretaria de Obras no telefone 3641-5232 e informar o número de protocolo gerado no Call Center para que a equipe responsável possa abrir uma reclamação/notificação dependendo do caso.