

São Paulo, 14 de outubro de 2014.

CT.GVT-DRI- 0056/2014

*João Paulo*  
*Req. Rep. 229/2014*

À  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAVEL**  
**Ilmo. Sr. Marcio Pacheco - Presidente**  
Rua Pernambuco, 1843, Centro  
CEP 85810-021 – Cascavel/PR

**Ref.: Of. nº 295/2014 – SEC/CMC**

Acusamos o recebimento do Ofício em epígrafe e informamos que a Diretoria de Relações Institucionais procedeu ao exame do pleito para elaboração de resposta ao expediente.

Neste sentido, informamos que, em 2013, a GVT investiu, no município de Cascavel, aproximadamente **R\$7.514.736,00 (sete milhões quinhentos e quatorze mil setecentos e trinta e seis reais)** e, até o final do corrente ano, terá investido mais **R\$10.582.224,00 (dez milhões quinhentos e oitenta e dois mil duzentos e vinte e quatro reais)**, totalizando **R\$18.096.960,00 (dezoito milhões noventa e seis mil novecentos e sessenta reais)** em dois anos.

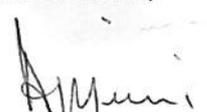
Com relação às reclamações dos consumidores, a GVT atua sempre no sentido de proporcionar infraestrutura apropriada, treinar e capacitar da melhor forma possível seus técnicos de instalação e funcionários do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, o qual, diferentemente de muitas operadoras de telecomunicações, é próprio e não terceirizado, pois acreditamos que dessa forma é possível manter colaboradores comprometidos e preparados para o atendimento aos clientes, sempre respeitando de forma integral as normas pertinentes e mantendo um número adequado de atendentes mediante novas contratações.

Ainda, a GVT adotou um procedimento pioneiro no setor de telecomunicações, qual seja, oferecer ao cliente a possibilidade de, após cada ligação, responder a uma pesquisa eletrônica de satisfação com aquele atendimento. Assim, parte da remuneração dos atendentes do SAC é variável, condicionada à satisfação do cliente, conforme avaliação do mesmo.

Além dos investimentos em contratações, treinamentos e infraestrutura, outros substanciais investimentos foram e continuam sendo feitos pela GVT para aprimorar seu processo de atendimento, como equipamentos e sistemas de gravação e melhorias e adaptações na plataforma tecnológica (hardwares e softwares).

Colocamo-nos desde já à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

  
**Alcineu Garcia Villela Junior**  
Diretor de Relações Institucionais  
Global Village Telecom – GVT

