



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

RC

Tramitado em Sessão

() Aprovado
() Rejeitado

Cód. 05.00.01.04 · 1C · P

REQUERIMENTO Nº 36/2026

Assunto: À EDP, solicitando aprimoramento do canal de atendimento ao cliente.

REQUEREMOS ao Excelentíssimo Senhor Presidente desta Casa, ouvido e aprovado pelo Egrégio Plenário, cumpridas as formalidades regimentais, seja encaminhado ofício à EDP, solicitando aprimoramento do canal de atendimento ao cliente.

A demanda se justifica em razão de fato ocorrido com um cliente que não foi adequadamente acolhido pelo atendente do canal de atendimento da concessionária em uma situação de emergência.

De acordo com o relato do munícipe, ao transitar pela Avenida São Jorge, Cidade Salvador - Jacareí, identificou uma situação de risco envolvendo a rede elétrica, onde um pedaço de telhado havia caído sobre a fiação, provocando faíscas visíveis. O munícipe relatou que, apesar de não haver vítimas no momento, o cenário apresentava potencial risco à segurança de pedestres, motoristas e moradores. Diante disso, o munícipe e sua esposa tentaram acionar a EDP para comunicar a ocorrência e solicitar providências emergenciais.

O munícipe informou que o atendimento telefônico da EDP foi extremamente deficiente, pontuando os seguintes pontos críticos passíveis de análise e aperfeiçoamento:

- Dificuldade excessiva na comunicação com a atendente;
- Exigência de dados/documentos de forma confusa, mesmo em situação de emergência;
- Falta de objetividade para registrar rapidamente o local e a ocorrência;
- Ausência de um canal claro e funcional para registro de emergências elétricas;
- Atendimento interrompido por impossibilidade de prosseguir a comunicação.

Por fim, o munícipe relatou que precisou encerrar a ligação sem conseguir registrar formalmente a ocorrência, o que gerou frustração e insegurança.

Assim sendo, mui respeitosamente recorremos à compreensão e aos préstimos dessa empresa e, antecipando agradecimento pela atenção dispensada, subscrevemos.

Sala das Sessões, 4 de fevereiro de 2026

JEAN ARAÚJO

Vereador - PP / 2º Secretário