

Estagiaria Secretaria

De: PODER PUBLICO SP <podpublico.sp@edpbr.com.br>
Enviado em: quarta-feira, 1 de abril de 2026 15:35
Para: Secretaria Legislativa
Cc: estagio3.secretaria@jacarei.sp.leg.br; Felipe; ivone@jacarei.sp.leg.br; Mariane; rita@jacarei.sp.leg.br; wagner.secretaria@jacarei.sp.leg.br; Leandro Costa Menezes
Assunto: RE: Encaminha Requerimento nº 118/2026 à EDP (ref. Melhorias no atendimento).
Anexos: REQUERIMENTO N 118.2026.pdf; req [2026] 0118 [trabalho] flavinho_assinado.pdf

Prezados, boa tarde !

Em atenção ao e-mail recebido e registrado sob o nº 225489689 de protocolo.

Segue em anexo o retorno referente ao Requerimento nº 118/2026 .



Thais Regina De Oliveira
EXTERNO

De: Secretaria Legislativa <legislativo@jacarei.sp.leg.br>
Enviado: quinta-feira, 12 de março de 2026 10:40
Para: PODER PUBLICO SP <podpublico.sp@edpbr.com.br>; Leandro Costa Menezes <LEANDRO.MENEZES@EDP.COM>
Cc: estagio3.secretaria@jacarei.sp.leg.br <estagio3.secretaria@jacarei.sp.leg.br>; Felipe <felipe@jacarei.sp.leg.br>; ivone@jacarei.sp.leg.br <ivone@jacarei.sp.leg.br>; Mariane <estagio.secretaria@jacarei.sp.leg.br>; rita@jacarei.sp.leg.br <rita@jacarei.sp.leg.br>; wagner.secretaria@jacarei.sp.leg.br <wagner.secretaria@jacarei.sp.leg.br>
Assunto: Encaminha Requerimento nº 118/2026 à EDP (ref. Melhorias no atendimento).

ATTENTION – External Email – this message was sent by an external sender. Do not click or open any links or attachments unless you recognize the sender and trust them.



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP
PALÁCIO DA LIBERDADE

Jacareí, 12 de março de 2026.

À
EDP

Ref.: *Requerimento: 118/2026 (Luís Flávio).*

Senhores,

Por ordem do Presidente da Câmara Municipal de Jacareí, o Vereador Paulo Luís Santos, encaminho cópia do requerimento supramencionado.

Solicito, por gentileza, que a devolutiva acerca das providências adotadas ou das informações pertinentes ao objeto do referido requerimento seja encaminhada diretamente ao e-mail remetente, qual seja, legislativo@jacarei.sp.leg.br.

Por fim, agradeço pela atenção que haverá de ser conferida às demandas da Edilidade.

Atenciosamente,

Felipe Santos de Lima
Secretário-Diretor Legislativo
Câmara Municipal de Jacareí
(12) 3955-2259
Ref. interna: Ofício 148.2026

CONFIDENTIALITY NOTICE:

This message and the attached files may contain confidential and/or privileged information, which should not be disclosed, copied, saved or distributed, under the terms of current legislation.

If you have received this message in error, we ask that you do not disclose or use this information. Please notify the sender of this error, by email, and delete this message from your device.

AVISO DE CONFIDENCIALIDADE:

Esta mensagem e os ficheiros em anexo podem conter informação confidencial e/ou privilegiada, que não deverá ser divulgada, copiada, gravada ou distribuída, nos termos da lei vigente.

Se recebeu esta mensagem por engano, pedimos que não divulgue nem faça uso desta informação. Agradecemos que avise o remetente da mesma, por correio eletrónico, e apague este e-mail do seu sistema.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD:

Este mensaje y los archivos adjuntos pueden contener información confidencial y/o privilegiada, que no deberá ser divulgada, copiada, guardada o distribuida de acuerdo al cumplimiento de la ley vigente.

Si ha recibido este mensaje por error, le pedimos que no divulgue o haga uso de esta información. Le agradecemos que notifique el error al remitente enviándole un correo electrónico y elimine este email de su dispositivo.

São Paulo, 26 de março de 2026

**À CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP
PALÁCIO DA LIBERDADE**

REQUERIMENTO Nº 118/2026

Ilustríssimo Senhor Vereador Luis Flávio(Flavinho);

A **EDP São Paulo Distribuição de Energia S.A. ("EDP SP")**, concessionária de serviço público federal de distribuição de energia elétrica, com endereço na Rua Werner Von Siemens, 111 - Prédio 22 – 1º andar, Lapa, CEP: 05069-010, São Paulo/SP, vem, perante Vossa Senhoria, em atenção ao requerimento em referência, informar o quanto segue:

Antes de adentrar aos questionamentos formulados, é primordial destacar que a EDP SP, na qualidade de concessionária de serviço público federal de distribuição de energia elétrica, deve observar as diretrizes e regras emanadas pelo Poder Concedente, qual seja, o Ministério de Minas e Energia – MME e Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, servindo-se das regulamentações exaradas por estes Órgãos para, em atenção ao mandato máximo da prestação de serviço público adequado, garantir à população acesso à energia elétrica, serviço essencial por excelência.

Dito isso, elucidamos que a Distribuidora atua em 28 municípios do Estado de São Paulo, abrangendo as regiões do Alto Tietê, Vale do Paraíba e Litoral Norte, contando com 29 agências de atendimento presencial, além de diversos canais digitais e remotos, com o objetivo de assegurar amplo acesso e qualidade na prestação dos serviços aos clientes.

No que se refere à alegação de demora no atendimento dos públicos prioritário e geral na agência de Jacareí, destacamos que é compromisso da empresa garantir o cumprimento dos prazos de espera estabelecidos na legislação vigente, tanto para atendimentos preferenciais quanto para os demais usuários. Entretanto, na data da constatação, houve uma situação pontual que impactou temporariamente o fluxo regular de atendimento. Nessas circunstâncias, foram imediatamente adotadas medidas de contingência, com o objetivo de mitigar os impactos e restabelecer, no menor tempo possível, a normalidade dos serviços prestados.

Adicionalmente, informamos o aprimoramento do plano de ação da EDP SP com foco na melhoria contínua do atendimento, contemplando ajustes operacionais, reforço no monitoramento dos tempos de espera e aprimoramento dos processos internos, a fim de evitar recorrências da situação observada.



Ainda nesse contexto, visando proporcionar maior conforto aos consumidores durante o período de espera, foram disponibilizados novos assentos nas áreas de atendimento, contribuindo para uma melhor experiência dos clientes na agência.

Destacamos, por derradeiro que ao longo de 2025, a empresa realizou investimentos em modernização de suas instalações de atendimento, com foco na melhoria da experiência do cliente, promovendo maior fluidez, organização e eficiência no atendimento. As principais agências encontram-se instaladas em locais estratégicos, como centros comerciais e shopping centers, proporcionando maior comodidade, segurança e integração com outros serviços à população atendida.

A EDP SP reafirma seu compromisso com a qualidade na prestação dos serviços, o respeito aos direitos dos consumidores e a melhoria contínua de seus processos de atendimento.

Por fim, permanecemos à disposição de Vossa Senhoria para prestar os esclarecimentos que se fizerem necessários, bem como renovamos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

Karen Haszler
OAB/SP nº. 327.709