



EM/GCP-062/2022

São Paulo, 15 de June de 2022

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

Praça IV Centenário, 2 – Centro
Santo André - SP, 09040-905

Excelentíssimos Senhores:

Vereador Pedrinho Botaro

Vereador Carlos Ferreira

Ref.: Resposta ao ofício nº. 1313/2022 e 1315/2022 – G.P.

Prezados Vereadores,

A **ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.** doravante “**Enel Distribuição São Paulo**”, empresa concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica, situada na Avenida das Nações Unidas, 14401, Conjunto 1 ao 4, Torre B1, 17º ao 23º andar, VI. Gertrudes, CEP 0479 4000 - São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 61.695.227/0001-93, vem, à presença de V. Exas., em razão da solicitação realizada por meio dos ofícios em referência, prestar os seguintes esclarecimentos.

No tocante ao pedido em comento versando sobre falta de funcionários no atendimento ao cliente da loja pertencente à Enel SP localizada na Rua Onze de Junho, nº. 461, no Município de Santo André, temos a esclarecer que após apuração do departamento responsável desta concessionária, ficou constatado que no dia 07/04/2022, a loja de atendimento supramencionada contava com 9 (nove) atendentes, além do colaborador triagista (responsável pelo auxílio de distribuição de senhas) e do recurso “posso ajudar” (colaborador que auxilia com dúvidas sobre o totem de autoatendimento), sendo que a foto encaminhada de forma anexa ao ofício em epígrafe, faz referência apenas a imagem deste último funcionário.



Por fim, insta salientar que no dia 07/04/2022 foram realizados 172 (cento e setenta e dois) atendimentos, contando com um tempo médio de espera apurado em 00:16:58, sendo o mais longo de 00:58:35.

Certos de ter esclarecido todos os questionamentos apresentados, a Enel Distribuição São Paulo reafirma seu compromisso com a qualidade do serviço prestado aos clientes, assim como a parceria com este Órgão e permanece à disposição para o que for necessário.

Atenciosamente,

Enel Distribuição São Paulo