



**Governo do Estado de São Paulo**  
Casa Civil  
Gabinete do Secretário da Casa Civil

## OFÍCIO

**Número de Referência:** RI - 340/2022

**Interessado:** Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

**Assunto:** Requerimento de Informação 340/2022 - Deputado Ricardo Mellão

**Ofício nº 4334/2022/SGL/CC**

**Ao Exmo. Senhor Deputado LUIZ FERNANDO**  
**1º Secretário**  
**Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo**

Senhor Deputado,

Com fundamento no artigo 20, inciso XVI da Constituição do Estado de São Paulo, encaminho as informações prestadas pela Secretaria da Justiça e Cidadania em atendimento ao Requerimento acima citado, de autoria do Deputado Ricardo Mellão.

Atenciosamente,

São Paulo, 24 de junho de 2022.

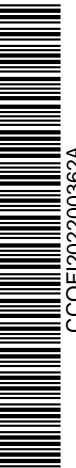
**Cauê Macris**  
**Secretário de Estado**  
**Gabinete do Secretário da Casa Civil**

*Classif. documental*

006.01.10.003



Assinado digitalmente por CAUÊ CASEIRO MACRIS - 24/06/2022 às 15:03:45.  
Documento Nº: 44386222-1274 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=44386222-1274>



CCOFI202200362A

**SIGA**



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

GABINETE DO SECRETÁRIO

**Requerimento de Informação n. 340/2022**

Ante a manifestação apresentada pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, acerca de mencionado Requerimento, a qual segue anexa, transmita-se ao SIALE.

São Paulo, 7 de junho de 2022.

Assinatura manuscrita em tinta azul, realizada por Fernando José da Costa.

**FERNANDO JOSÉ DA COSTA**  
Secretário da Justiça e Cidadania



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**  
**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

**PROCONSP**



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

## OFÍCIO

**Número de Referência:** Requerimento de Informação nº. 340, de 2022, de autoria do nobre Deputado Estadual Ricardo Luís Mellão.

**Interessado:** SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SJC

**Assunto:** Mau atendimento ao cliente da Enel e falta de infraestrutura para o atendimento na agência da Avenida Carrão

Ao  
Excelentíssimo Senhor Secretário  
**FERNANDO JOSÉ DA COSTA**  
Secretaria da Justiça e Cidadania  
e-mail: ildamendes@sp.gov.br

Senhor Secretário,

No ensejo em que o cumprimenta cordialmente, em resposta ao Requerimento de Informações em epígrafe, esta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor-Procon/SP vem se manifestar nos seguintes termos:

Quanto ao "**Questionamento 1**", informa que realizou operação in loco na agência da Enel localizada na Av. Conselheiro Carrão, 1744, quando constatou uma série de anomalias no atendimento presencial. Diante disso, esta Fundação emitiu pedido de esclarecimentos preliminares para que o fornecedor apresente resposta até o dia 10/06/2022, conforme documento anexo.

Verificando os registro de reclamações formuladas por consumidores contra a empresa Enel, constatou-se que 37 (trinta e sete) reclamações se referem a atendimento ocorrido na agência de Vila Carrão e que vários deles, de fato, enfrentaram problemas com tempo excessivo de espera, dificuldade para acessar o atendimento, falta de cortesia, entre outros, consoante documentos anexos.

Diante de exposto, quanto aos questionamentos abordados nos itens 2 a 5, esta Fundação depende da resposta do fornecedor para avaliar as medidas a serem adotadas para inibir as condutas praticadas pelo mesmo.

Assim, tão logo obtiver resposta da Enel ou esgotado o prazo de resposta, comunicar-lhe-á os procedimentos eventualmente adotados, respondendo aos questionamentos relativos aos itens 2 a 5.

Classif. documental

006.01.10.003



Assinado com senha por GUILHERME FARID - 02/06/2022 às 10:34:39.  
Documento Nº: 43323302-6266 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=43323302-6266>



PROCONSP/OF1202201291A

SIGA



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria Executiva

Sendo o que havia para o momento, reitera os protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

São Paulo, 02 de junho de 2022.

GUILHERME FARID  
Diretor Executivo  
Diretoria Executiva



Assinado com senha por GUILHERME FARID - 02/06/2022 às 10:34:39.  
Documento Nº: 43323302-6266 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=43323302-6266>





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
 FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
 Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor



EP/DAOC/080/2022

À

ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S/A

CNPJ 61.695.227/0001-93

AV. DR MARCOS PENTEADO DE ULHOA RODRIGUES, 939 - ANDAR 1º AO

7º – SÍTIO TAMBORÉ – BARUERI/SP – CEP 06460-040

### ESCLARECIMENTOS PRELIMINARES

A Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (D.A.O.C.) da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP, Órgão vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania, em cumprimento ao Artigo 55 da Lei Federal nº 8.078/90, Artigos 2º e 3º da Lei Estadual nº 9.192/95, ao seu Regulamento Geral e à Portaria Normativa nº 53/2019, **tendo realizado operação *in loco* na loja localizada na Av. Conselheiro Carrão, 1744, com a presença do Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor e assessores**, que constatou uma série de anomalias no atendimento presencial, solicita que a empresa supracitada apresente até **10/06/2022**:

1. Comprovação de que existe fila de atendimento preferencial para o rápido atendimento desses consumidores;
2. Comprovação de quantos atendimentos convencionais são realizados para cada atendimento preferencial;
3. Comprovação do tempo médio de espera dos atendimentos convencionais e atendimentos preferenciais;
4. Comprovação de que existem funcionários em número suficiente para orientar os consumidores nos totens de autoatendimento de forma que os

1 / 3

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor  
 Rua Barra Funda, 930, 4º andar - sala 442  
 Barra Funda - S.Paulo - SP - CEP: 01152-000  
 Tel. 11 3824 - 7152  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
 FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
 Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

FUNDAÇÃO  
**PROCON**SP

consumidores finalizem seus atendimentos em tempo inferior a 20 minutos de espera nessa modalidade;

5. Comprovação de quantas agências/lojas presenciais estão disponíveis para o atendimento dos consumidores, onde elas se localizam, horário de funcionamento; quantidade de pontos de atendimento em cada loja, quantidade de usuários atendidos (convencionais e preferenciais) por dia, tempo médio de atendimento de cada consumidor e tempo médio de espera do mesmo consumidor (quanto tempo o consumidor demorou para ser atendido e quanto tempo demorou o atendimento dele);
6. Informações detalhadas sobre a forma de atendimento diferenciada para os usuários que já fizeram a solicitação pelo aplicativo e que não logrando êxito nessa forma de atendimento tiveram que comparecer presencialmente nas agências/lojas;
7. Informações detalhadas sobre a quantidade de atendimentos por assunto/problema;
8. Comprovação do número de consumidores atendidos na agência, que receberam faturas sem valores e por essa razão foram direcionados para o atendimento presencial;
9. Comprovação do número de consumidores atendidos que precisaram alterar a titularidade e por essa razão foram direcionados para o atendimento presencial;
10. Comprovação de que há informações suficientes para o consumidor dos documentos necessários para alteração de titularidade da conta, capaz de evitar que o consumidor retorne reiteradas vezes à agência/loja para obter o serviço e cópia das informações;

2/3

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor  
 Rua Barra Funda, 930, 4º andar - sala 442  
 Barra Funda - S.Paulo - SP - CEP: 01152-000  
 Tel. 11 3824 - 7152  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
 FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
 Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

FUNDAÇÃO  
**PROCON**SP

11. Comprovação de mecanismos adotados pela empresa para evitar a morosidade no sistema de atendimento e que evitem que o consumidor tenha que retornar à agência/loja inúmeras vezes para a solicitação de serviço;
12. Informações detalhadas sobre quantas vezes por mês o sistema fica inoperante e quais as medidas adotadas para atender os consumidores que já estão na loja para o atendimento presencial sem que eles tenham que retornar à agência em dia diverso daquele que ocorreu o problema;
13. Comprovação de funcionamento de Canais de Atendimento aos consumidores, para recebimento e tratamento de demandas de natureza operacional e financeira;
14. É permitido nas agência/lojas de atendimento presencial que outros fornecedores comercializem produtos e/ou serviços aos consumidores que aguardam serem atendidos como, por exemplo, a oferta de seguro/assistência funerária que foi presenciado pela equipe do PROCON/SP?
15. Quais os mecanismos que a agência/loja utiliza para que o consumidor possa facilmente e rapidamente identificar quem é o colaborador da empresa que está disponível para sanar dúvidas e prestar esclarecimentos?

A resposta deve ser encaminhada ao e-mail [daoc@procon.sp.gov.br](mailto:daoc@procon.sp.gov.br).

São Paulo, 25 de maio de 2022

**Rodrigo Tritapepe**  
**Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor**

3/3

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor  
 Rua Barra Funda, 930, 4º andar - sala 442  
 Barra Funda - S.Paulo - SP - CEP: 01152-000  
 Tel. 11 3824 - 7152  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

