

Campinas, 25 de agosto de 2026

Ref.: Ofício do Gabinete nº 575/2026/GV/Engenheiro Gláuber Lima

Ao Exmo. Sr.
Engenheiro Gláuber Lima
Vereador do Município de Votuporanga

Prezado Senhor,

Em atenção ao OFÍCIO DO GABINETE Nº 575/2026/GV/ENGENHEIRO GLÁUBER LIMA, que solicita a avaliação de melhorias no atendimento presencial prestado aos consumidores do município de Votuporanga, agradecemos o contato e as considerações apresentadas por essa Câmara Municipal.

A Neoenergia Elektro mantém o compromisso permanente de oferecer um atendimento acessível, eficiente e de qualidade aos seus clientes, buscando continuamente aprimorar seus processos, estrutura e experiência de atendimento. Conforme mencionado no ofício, a unidade de Votuporanga atende consumidores do município e de cidades da região, sendo um importante ponto de relacionamento com nossos clientes.

Nesse contexto, informamos que, em julho de 2026, foi realizada a mudança da unidade de atendimento para um novo endereço, proporcionando um ambiente mais moderno, confortável e adequado para recepcionar os consumidores, contribuindo para uma melhor experiência durante o atendimento.

Esclarecemos ainda que o horário de funcionamento da unidade é:

- Segunda a sexta-feira: das 09h às 18h;
- Sábados: das 09h às 13h.

Além do atendimento presencial, a Neoenergia Elektro disponibiliza diversos canais de relacionamento com o cliente, proporcionando maior comodidade e acesso aos serviços.

A unidade conta com totens de autoatendimento disponíveis 24 horas por dia, instalados na área externa da loja, permitindo que os clientes realizem diversos serviços de forma rápida e prática, inclusive fora do horário comercial. Adicionalmente, a Distribuidora disponibiliza a Central de Atendimento, o WhatsApp, o Aplicativo Neoenergia e o Portal de Atendimento ao Cliente, ampliando as opções de atendimento e contribuindo para a redução da necessidade de deslocamento até a unidade presencial.

Com relação à estrutura da unidade, informamos que a loja conta atualmente com:

- 01 colaborador na função “Posso Ajudar”, responsável pela recepção, orientação, triagem e organização do fluxo de clientes;
- 03 mesas de atendimento destinadas à execução dos serviços solicitados pelos consumidores.

Realizamos análise dos indicadores de desempenho da unidade referentes aos meses de julho de 2026 e agosto de 2026, até o presente momento, verificando que todos os resultados se encontram dentro dos padrões regulatórios e dos níveis de atendimento estabelecidos pela Distribuidora, demonstrando que o atendimento prestado está ocorrendo de forma adequada e alinhada às metas de desempenho da empresa.

Entretanto, reconhecemos a importância da melhoria contínua dos nossos processos e, em atenção às observações apresentadas por Vossa Senhoria, reforçamos as orientações à equipe local para intensificar as atividades de triagem e direcionamento dos clientes, especialmente nos períodos de maior demanda, buscando maior eficiência, efetividade e agilidade no atendimento prestado.

Por fim, ressaltamos que a Neoenergia Elektro permanece constantemente avaliando oportunidades de aprimoramento de seus canais e estruturas de atendimento, mantendo o foco na satisfação dos clientes e na oferta de um atendimento cada vez mais humanizado, resolutivo e eficiente.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

Neoenergia Elektro