



# PORTAL 156

## Detalhes da Solicitação - Protocolo 1564302602026

Data de criação: 22/09/2026

### Dados Gerais

---

**Protocolo:** 1564302602026

**Assunto:** OUTRAS RECLAMAÇÕES DE MORADORES

**Status:** Concluída

**Descrição:**

Hj fiquei mais de duas horas pra ser atendido na Casa do cidadão Itavuvu., precisavam resolver uma pendência com CPFL. Só havia uma funcionária do setor. Reclamei com a responsável do setor, depois de meia hora mandaram mais um funcionário do setor. Penso assim se não é possível ter esse atendimento, então feche esse setor. Ou se tem que ser com dignidade.

### Endereço

---

Avenida Itavuvu. 18078-005 - Jardim Santa Cecília.

Ponto de referência: Casa do cidadão Itavuvu.

Sorocaba/SP

### Resolução

---

**Data de fechamento:** 29/09/2026

**Resolução:**

Prezado Munícipe. Primeiramente, vimos esclarecer que, a CPFL disponibiliza um colaborador próprio (servidor) para a realização do atendimento na unidade, o qual não está sob a responsabilidade da empresa terceirizada encarregada da gestão das Casas do Cidadão. Dessa forma, eventuais questões relacionadas especificamente ao atendimento prestado por esse profissional devem ser tratadas diretamente com a CPFL, responsável por sua supervisão e orientação. Em atenção à manifestação registrada pelo munícipe Sr. Reginaldo Biazim, referente ao atendimento realizado na unidade Casa do Cidadão Itavuvu, informamos que a situação foi encaminhada e analisada junto à equipe da CPFL, responsável pelo atendimento na localidade.

Conforme apurado, no dia 22/09/2026, a unidade realizou o atendimento de 32 clientes. Naquele período, houve um aumento no fluxo de atendimento durante a tarde, ocasionando acúmulo de clientes e, conseqüentemente, elevação no tempo de espera. Com o objetivo de evitar a recorrência dessa situação, a CPFL realizou ajustes nos procedimentos relacionados ao deslocamento dos colaboradores para atendimento nas Casas do Cidadão, buscando assegurar o cumprimento dos horários previstos para o início dos atendimentos. Ressaltamos que a CPFL mantém seu compromisso com a prestação de um atendimento ágil, eficiente e de qualidade, trabalhando continuamente para aprimorar a experiência de seus clientes. As manifestações recebidas são tratadas com a devida atenção e consideradas importantes oportunidades de melhoria dos nossos processos. Adicionalmente, destacamos que os clientes contam com diversos canais digitais de atendimento, disponíveis 24 horas por dia, pelos quais podem registrar solicitações, acompanhar protocolos e acessar diferentes serviços de forma rápida e segura, sem a necessidade de deslocamento até uma unidade presencial. Agradecemos o apontamento realizado e reforçamos nosso empenho em oferecer um atendimento cada vez mais eficiente, buscando sempre atender às necessidades de nossos clientes e aprimorar continuamente nossos serviços. À disposição para maiores esclarecimentos. Consultor de Relacionamento Especialista - CPFL Fiscalização - SEFAZ

**Responsável:** SEFAZ-DCCZ

### **Canais de Consulta:**

---

**Site:** <https://atendimento156.sorocaba.sp.gov.br>

**Telefone:** 156

**Casa do Cidadão**

Portal 156  
Municipal de Sorocaba