

DIS/SCD/DAPD/VAPOES
Cascavel, 25 de Agosto de 2020.

Exmo. Presidente
Câmara Municipal de Foz do Iguaçu
Travessa Oscar Muxfeldt, 81, Centro
85851-490 – Foz do Iguaçu - PR

RESPOSTA AO OFÍCIO nº 685/2020 E REQUERIMENTO nº 332/2020

Mediante Ofício nº 685/2020 e Requerimento nº 332/2020, Vossa Excelência solicita esclarecimentos sobre o desempenho do atendimento presencial, em Foz do Iguaçu, neste ano. Ainda, da possibilidade de ampliação da “capacidade” no atendimento.

A respeito, informamos os dados solicitados sobre 2020, ressaltando que em Março houve apenas atendimento parcial, com delimitação de serviços, quando começaram as restrições sanitárias impostas pela pandemia de COVID-19. Já em Abril, Maio, Junho e Julho, em consonância com a Resolução 878/2020, da ANEEL, o atendimento presencial permaneceu fechado. Em Agosto retomamos parcialmente os trabalhos presenciais, com restrições aos clientes e funcionários de grupos de risco (dados até 24/08):

UAPFOZ	Quantidade de Atendimentos	Atendimentos Prioritários	Atendimento Gerais	Atendimento Totem	Tempo Médio Espera	Quantidade Atendentes	Até 15 min	Até 30 Min	Até 45 min
Janeiro	8072	553	2819	4700	10:35 min	5	5992 – 74%	7152 – 88,6%	8065 – 99,91%
Fevereiro	5882	607	2158	3117	10:59 min	5	4247 – 72,20%	5137 – 87,33%	5882 – 100%
Março	4400	375	1750	2275	8:30 min	5	3404 – 77,36%	3971 – 90,25%	4400 – 100%
Agosto	2755	0	1103	1655	1:00 min	4	2755 – 100%	2755 – 100%	2755 – 100%

Além dos atendentes, que desempenham serviços complexos, contamos com uma estrutura, em Foz, de vigilante, recepcionista e 4 “Totens” que servem para o autoatendimento, nos quais o cliente consegue resolver sozinho sua demanda, sem tempo de espera.

Numa situação normal, o atendimento presencial da Copel é regulado pela Resolução 414/2010, da ANEEL, a qual delimita o tempo de 45 minutos para espera máxima tolerável na fila.

Em Agosto, de acordo com a tabela acima, por motivos de contingência acerca da pandemia do COVID-19, praticamente não houve monitoramento do tempo de espera na fila, isto porque, por medidas sanitárias, não será permitida aglomeração de consumidores em nossas dependências, computamos apenas a espera a partir do momento em que o cliente acessa nossa agência.

Sobre o apontamento dos clientes esperando no lado de fora do posto de atendimento, cabe ressaltar, estamos experimentando uma situação diferente, principalmente em relação aos cuidados com a saúde, desta forma, em consonância com as normativas da maioria dos municípios, não poderemos manter os



consumidores aguardando atendimento de forma aglomerada, nas dependências da Copel, tampouco em estrutura improvisada. Uma solução para tanto foi providenciada, visto que já temos disponível em nosso site, e via QR CODE nas agências principais, o agendamento do atendimento. Desta maneira, o cliente pode escolher uma boa data e horário para comparecer no posto e não enfrentar fila de espera.

Ademais, em 2020 houve uma reforma na agência de atendimento de Foz do Iguaçu, para melhoria do espaço interno e maior conforto dos clientes. As obras já estão finalizadas.

Diante do exposto, esclarecemos que estamos cumprindo todas as determinações da Agência reguladora, ANEEL, no tocante ao tempo de espera na fila e performance de atendimento presencial. Ainda, nosso atendimento telefônico, "call center", permaneceu vencendo o nível de serviço regulado pela ANEEL, mesmo com os efeitos da pandemia, dentre eles, do fechamento por alguns meses do atendimento presencial. Nosso site (atendimento virtual) foi preparado para atender necessidades do cliente durante o surto do conhecido vírus, e continua disponível desta forma até os dias atuais.

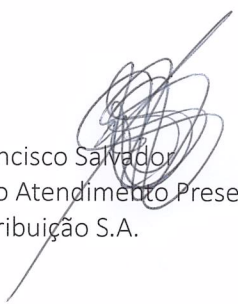
Cabe ressaltar, as medidas adotadas pela Copel, em suas cidades de atuação, visam evitar a disseminação do vírus e proteger a saúde de nossos colaboradores, clientes parceiros e sociedade, reduzindo o tempo de exposição entre as pessoas. O ideal é que somente consumidores com vulnerabilidade social utilizem o ambiente de atendimento presencial, quando da impossibilidade de usar os canais de atendimento remotos.

Informamos ainda que, apesar do horário diferenciado neste período de pandemia, nossos clientes não ficaram desassistidos por parte desta Companhia, vista a possibilidade de solicitação de todos os serviços pelos demais canais de atendimento, incluindo o atendimento telefônico e site da Empresa.

Isto evita deslocamentos, por parte de nossos consumidores e colaboradores, especialmente os classificados nos grupos de risco, assim como redução da utilização de transporte público e aglomerações, contribuindo com a redução do risco de contágio da doença e exposição do sistema de saúde dos municípios.

Contamos com sua compreensão ao exposto e permanecemos à disposição de V. Exa.

Atenciosamente,



Otávio Francisco Salvador
Gerente do Atendimento Presencial - Oeste
Copel Distribuição S.A.