



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
Gerência Regional de Atendimento - GERAT/PR

Ofício Nº 17923174/2020 - GERAT-PR

Curitiba, 16 de outubro de 2020.

Ao presidente da Câmara Municipal de Foz do Iguaçu

Senhor Beni Rodrigues

Travessa Oscar Muxfeldt nº 81 - Centro

85851-490 Foz do Iguaçu - PR

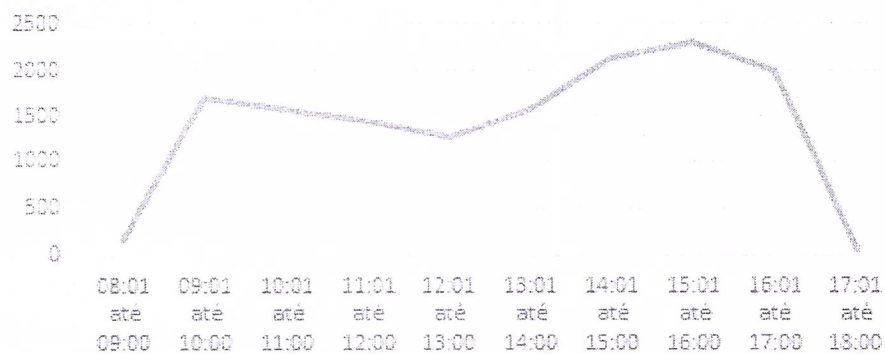
Assunto: Solicitação de informações sobre agências de Foz do Iguaçu.

Referência: Processo nº 53107.026006/2020-37

Senhor Presidente,

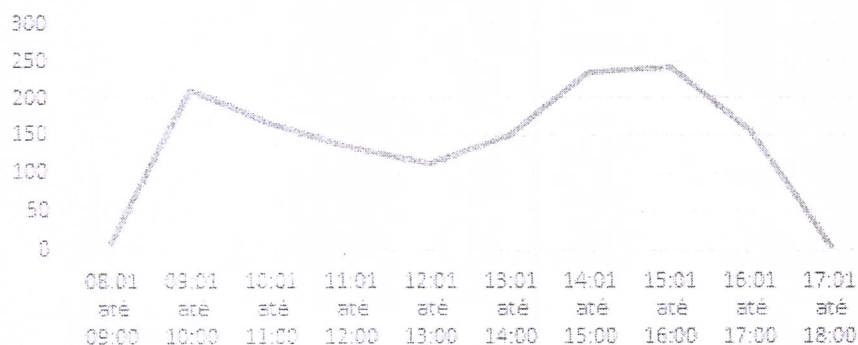
1. Em atenção ao ofício nº 704/2020 emitido pela Câmara Municipal de Foz do Iguaçu, que traz ao conhecimento o requerimento 339/2020 de autoria do Vereador Márcio Rosa, que versa sobre relatos de munícipes acerca de grandes filas de espera que estendem-se às ruas e consequentemente a exposição das pessoas à completa dependência do clima.
2. Solicita ainda em seu requerimento a apresentação de informações sobre o atendimento presencial nas agências de Foz do Iguaçu, com detalhamento dos atendimentos gerais e prioritários realizados no ano de 2020 discriminados por mês, o tempo médio de espera, a quantidade de atendentes disponíveis e a possibilidade de ampliação da capacidade de atendimento ou outras medidas de melhoria.
3. Compete-nos em primeiro momento destacar que os Correios mantêm constantes estudos acerca da capacidade de atendimento em suas agências, realizando levantamento de informações e adequando o efetivo às cargas de trabalho verificadas.
4. Informamos também que entre as medidas de enfrentamento a pandemia COVID-19 e a sua propagação, houve a supressão da retirada de senhas nos totens de toda a rede de atendimento dos Correios, fato que impossibilita apresentar dados quanto ao número de atendimentos realizados durante o período.
5. Neste sentido disponibilizamos as informações levantadas durante o ano de 2019, as quais lhes permitirá análise semelhante:

Média atendimento geral mensal p/hora



Horários	Qtd. Atendimentos	Média diária
08:01 até 09:00	158	7,18
09:01 até 10:00	1703	77,41
10:01 até 11:00	1563	71,05
11:01 até 12:00	1436	65,27
Linhas de Grade PrincipaisEixoVertical (Valor)		56,91
13:01 até 14:00	1557	70,77
14:01 até 15:00	2130	96,82
15:01 até 16:00	2309	104,95
16:01 até 17:00	2001	90,95
17:01 até 18:00	49	2,23
Total Geral	14158	644

Média atendimento prioritário mensal p/hora



Horários	Qtd. Atendimentos	Média diária
08:01 até 09:00	10	0,45
09:01 até 10:00	211	9,59
10:01 até 11:00	166	7,55
11:01 até 12:00	134	6,09
12:01 até 13:00	113	5,14
13:01 até 14:00	151	6,86
14:01 até 15:00	233	10,59
15:01 até 16:00	242	11,00
16:01 até 17:00	156	7,09
17:01 até 18:00	4	0,18
Total Geral	1420	65

6. Os dados apresentados contemplam o número de clientes que foram atendidos e o fluxo da demanda durante o expediente nas unidades de atendimento de Foz do Iguaçu, cito-as AC Naipi, AC Vila Portes, AC Três Fronteiras e AC São Francisco, havendo ainda a Agência Comercial Scherer, não contemplada no levantamento por tratar de unidade terceirizada.
7. Os dados revelam uma maior concentração de clientes entre 09 e 10 horas e entre as 14 e 16 horas, em contrapartida temos margem as 10 e 14 horas.
8. A Pandemia COVID-19 impôs um novo desafio a toda a sociedade e empresas, nesta seara os Correios enquanto empresa pública e alinhado as diretrizes governamentais adotou todas as ações possíveis para preservar o bem estar de funcionários e clientes, dentre as quais se inclui o afastamento de funcionários que encontram-se em grupos de risco ou que vieram a ser contaminados.
9. Esta condição fez com que houvesse a necessidade de ajuste nos efetivos de algumas unidades e até mesmo a supressão do atendimento, tal como ocorrido, temporariamente, na AC Vila Portes e AC São Francisco, sendo que a última já encontra-se com o atendimento restabelecido, nestas situações os clientes foram direcionados a procurar as unidades que se mantiveram abertas as quais absorveram a demanda, suportadas pelo efetivo remanescente das unidades fechadas, sendo em média 16 guichês ativos.
10. Certos de que caminhamos para a superação do atual momento, seguimos trabalhando para oferecer um atendimento seguro e qualificado a nossos clientes, buscando disponibilizar novos canais de atendimento que possibilitem sanar a demanda por atendimento presencial, tais como o Cartão Correios Fácil, Correios Log+ e Minhas importações, além de disponibilizar uma central de atendimento para sanar dúvidas e prestar todo apoio aos nossos clientes.
11. Na oportunidade, renovamos protestos de estima e consideração, colocando-nos ao seu dispor para qualquer informação suplementar que se fizer necessária.

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)

PAULO CEZER KREMER DOS SANTOS

Superintendente Estadual dos Correios no Paraná



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cezer Kremer dos Santos, Superintendente Estadual**, em 16/10/2020, às 17:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **17923174** e o código CRC **D3F05638**.

Superintendência Estadual dos Correios no Paraná

Rua João Negrão, 1251 - Bloco 1 - 4º andar - Rebouças - Curitiba - PR - CEP: 80.002-900 - www.correios.com.br

Referência: Processo nº 53107.026006/2020-37

SEI nº 17923174