

Ao Senhor Beni Rodrigues

Presidente da Câmara Municipal de Foz do Iguaçu

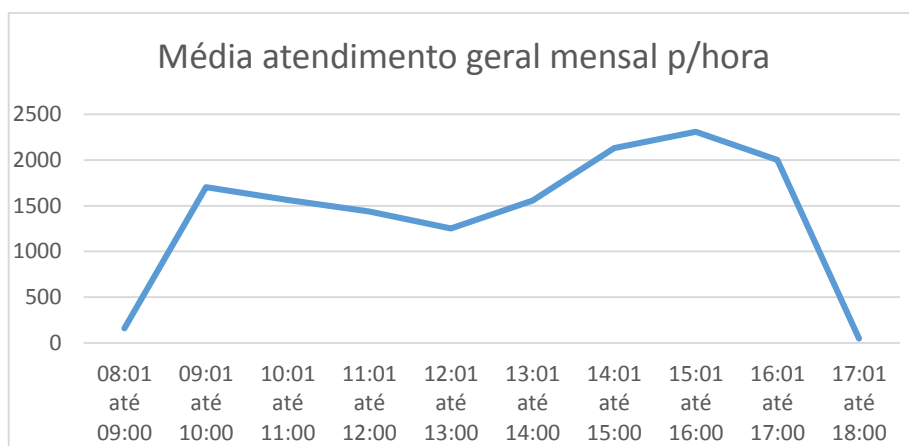
Em atenção ao ofício nº 704/2020 emitido pela Câmara Municipal de Foz do Iguaçu, que traz ao conhecimento o requerimento 339/2020 de autoria do Vereador Márcio Rosa, que versa sobre relatos de munícipes acerca de grandes filas de espera que estendem-se às ruas e consequentemente a exposição das pessoas à completa dependência do clima.

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.

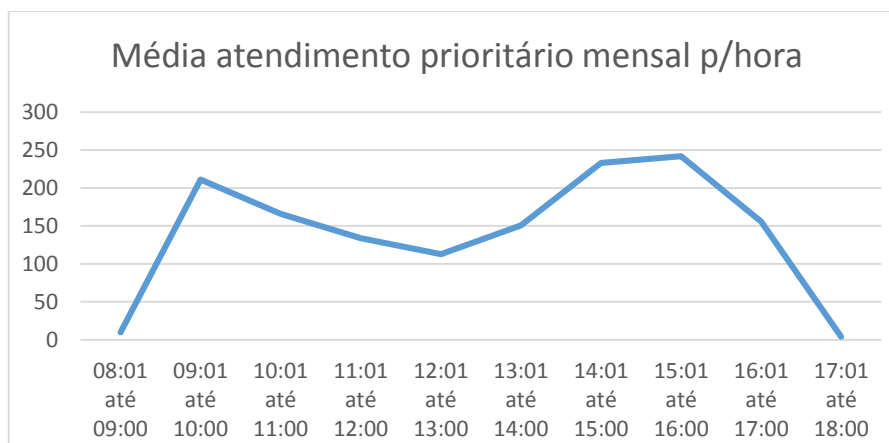
Compete-nos em primeiro momento destacar que os Correios mantêm constantes estudos acerca da capacidade de atendimento em suas agências, realizando levantamento de informações e adequando o efetivo às cargas de trabalho verificadas.

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.

Neste sentido disponibilizamos as informações levantadas durante o ano de 2019, as quais lhes permitirá análise semelhante:



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
12:01 até 13:00	1252	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



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

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.

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.

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.

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 reestabelecido, 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.

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 sanear 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.

Na oportunidade, renovamos protestos de estima e consideração, colocando-nos ao seu dispor para qualquer informação suplementar que se fizer necessária.