

Carta GCSO 01/2022
Foz do Iguaçu, 03 de janeiro de 2022.

Ao Senhor
NEY PATRICIO
Presidente Câmara
Câmara Municipal de Foz do Iguaçu – PR

Assunto: Requerimento nº 773/2021 – Ofício 1284/2021-GP

Prezado Senhor:

Em resposta ao solicitado, informamos o que segue:

a) O atendimento à população ocorre somente mediante prévio agendamento?

O atendimento via agendamento ocorreu na central de relacionamento em Foz do Iguaçu no período de março/21 até dezembro/21 em atendimento aos decretos municipais que estabeleçam medidas de controle e prevenção para o enfrentamento da emergência em saúde pública de importância internacional decorrente da Pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19, no Município de Foz do Iguaçu.

b) Quais têm sido os meios de divulgação utilizados pela SANEPAR para informar a respeito dos atendimentos mediante agendamento?

O atendimento via agendamento foi amplamente divulgado na mídia local e em diversos sites de notícias do município, bem como nos canais de relacionamento digitais da Sanepar, via site www.sanepar.com.br, via aplicativo Sanepar Mobile.

c) Quais foram as medidas adotadas para promover o conforto e bem estar daqueles que aguardam na fila para serem atendidos, inclusive grávidas, idosos e pessoas com criança de colo, porém na calçada, sob elevadas temperaturas?

A Sanepar atende na íntegra o que determina a lei federal nº 10.048/00 que estabelece os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário, e tomou as medidas necessárias para evitar ao máximo a ocorrência de filas na central de relacionamento em Foz do Iguaçu, para isso, realizou o atendimento via horário agendado para os clientes, bem como disponibilizou o atendimento para todos os serviços da companhia via e-mail corporativo fozdoiguacu@sanepar.com.br no período em que vigorou os decretos municipais e mesmo após a flexibilização dos decretos e retorno ao atendimento por ordem de chega na central de relacionamento em Foz do Iguaçu, vem mantendo este serviço ativo, bem como neste período a Companhia disponibiliza para o cliente a realização de atendimento via o telefone 0800-200-0115. Para o conforto e bem-estar dos clientes a Sanepar já tem em vista a ampliação do setor de espera da central de atendimento em Foz do Iguaçu e já conta com processo em andamento para ser licitado.

Atenciosamente,


Douglas David Decker
Coord. Comercial Foz do Iguaçu - CCFI


Mauricio Ricardo Bosio
Gerente Comercial GCSO – Em Exercício.

