



Câmara Municipal de Curitiba

Ofício 205/2011

Curitiba, 30 de novembro 2011

Ao Senhor Diretor

Solicitamos a implantação de um Escritório de Atendimento e serviços da Copel (nas proximidades do escritório da Sanepar e do terminal da Vila Centenário) – bairro Cajuru.

Informamos que em 19/09/11 esse pleito foi colocado em pauta na reunião com o Exmo. Governador Beto Richa, na qual ele assumiu o compromisso para que fosse implantado este equipamento, se possível, ainda neste ano.

Salientamos também que é uma reivindicação desde 2006.

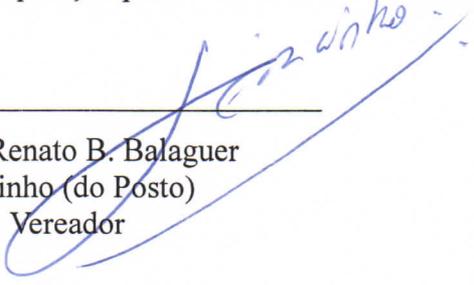
Este serviço beneficiará milhares de famílias e irá abranger todas as vilas que compõem o bairro Cajuru e adjacências, que não precisarão se deslocar para unidades mais distantes para solucionar suas dificuldades.

Em anexo, cópia dos ofícios dessas reivindicações:

- Ofício 128/2006 – 10 de julho de 2006.
- Ofício 064/2008 – 02 de abril de 2008.
- Ofício 053/2009 – 02 de julho de 2009

Colocamos o nosso Gabinete a disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente


Sérgio Renato B. Balaguer
Serginho (do Posto)
Vereador

30 NOV 11 24 30 088061
PROTÓCOLO CENTRAL
MICROFILMADO
COPEL

Ao Senhor Diretor

Pedro Augusto do Nascimento

COPEL – Diretor de Distribuição

Gabinete do Vereador Serginho do Posto

Palácio do Rio Branco – Av. Visconde de Guarapuava - Anexo II - 3º andar - Fone: 3350-4710
e-mail: serginho.doposto@cmc.pr.gov.br site: www.serginhodoposto.com.br

Coliseu: 29304/11

Reunião com Excelentíssimo Governador Beto Richa

Data: 19/09/2011 - Segunda-feira

Horário: 17:45

PAUTA:

- Terreno de atendimento ao cidadão – Conjunto Mercúrio – Posto Avançado da PM

- Escritório de Atendimento Copel – Vila Centenário (nas proximidades do Escritório da Sanepar).

- Construção (implantação) Escola Especial para portadores de deficiência – Bairro Cajuru

- Projetos Postos Ipiranga

- Assuntos Partidários



Câmara Municipal de Curitiba

Ofício 053/2009

Curitiba, 02 de julho de 2009.

À Superintendência de mediação da ANEEL.

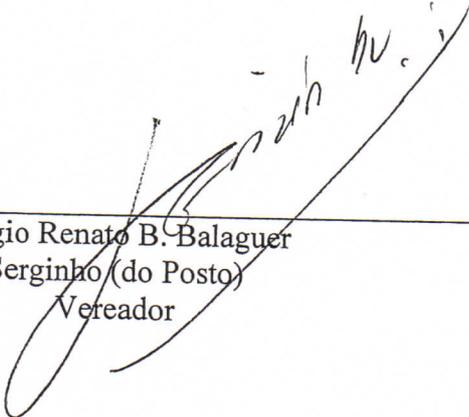
Conforme exposto no documento encaminhado pela COPEL (Companhia Paranaense de Energia Elétrica), sob número CODR-C/0576/2008/DDI, em resposta ao Ofício 064/2008, deste Gabinete, solicitamos posição da ANEEL quanto à implantação de um Posto de Atendimento no Bairro Cajuru.

A região possui mais de 50 mil famílias, que seriam beneficiadas com o escritório. Atualmente, os cidadãos precisam se deslocar para unidades distantes a fim de solucionar seus problemas.

Uma cópia dos documentos supracitados está em anexo, tornando mais claro o pedido dos moradores e os argumentos expostos pela Concessionária.

Aguardamos resposta desta Agência e ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,


Sérgio Renato B. Balaguer
Serginho (do Posto)
Vereador

CÓPIA

À Superintendência de Mediação Administrativa Setorial
Agência Nacional de Energia Elétrica

Ofício nº 291 /2009-SRI/ANEEL

Brasília, 31 de julho 2009.

Ao Senhor
Sérgio Renato B. Balaguer
Vereador
Câmara Municipal de Curitiba
Curitiba - PR

Assunto: Resposta ao Ofício 053/2009.

Senhor Vereador,

Em atenção ao Ofício nº. 053/2009, por meio do qual V. Exa. solicita um posicionamento sobre as disposições regulamentares acerca da prestação de serviços por meio de postos de atendimento aos consumidores das distribuidoras de energia elétrica, apresentamos as informações que se seguem.

2. Primeiramente, ressaltamos que, conforme preceitua a Constituição Federal, compete unicamente à União, legislar sobre o setor de energia elétrica. Cabe, pois, às distribuidoras, concessionárias ou permissionárias, observar a regulamentação setorial, elaborada consonante **legislação federal** correlata.
3. O arcabouço legal da prestação de serviços públicos pressupõe a oferta de um serviço adequado e o pleno atendimento dos usuários. Particularmente, as concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica deverão, assim, dispor de uma estrutura de atendimento que satisfaça a demanda de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de atuação, possibilitando o recebimento das solicitações e contatos necessários no relacionamento entre estes consumidores e a empresa.
4. De fato, o assunto concernente à prestação de serviços e atendimento dos consumidores por meio de postos fixos encontra-se sem regulamentação específica. Atualmente, disposições relacionadas ao atendimento estão contidas nas Resoluções nº 456/2000 e nº 57/2004, as quais tratam respectivamente das Condições Gerais de Fornecimento e do Atendimento por meio de Central de Tele-atendimento. Porém, nenhuma dessas Resoluções estabelece de forma específica obrigações com relação à estrutura de atendimento por postos fixos.



Fl 2do Ofício nº 291 /2009 – SRI/ANEEL, de 31 / 07 /2009

5. Apesar de metodologia da Empresa de Referência apresentar a definição de uma estrutura de atendimento, a mesma não caracteriza uma obrigação a ser replicada pela distribuidora. Trata-se apenas de um modelo para a definição de custos a serem reconhecidos na tarifa. Na prática, essa estrutura poderá se apresentar maior ou menor do que a definida na Empresa de Referência, já que a distribuidora deve observar o disposto na Resolução nº 456/2000.

6. Especificamente, a citada Resolução dispõe em seu artigo 98 o transcrito abaixo, o que, de forma geral, não implica uma obrigação relacionada a uma **determinada estrutura mínima** a ser observada pelas empresas, possibilitando ao tema uma interpretação discricionária sobre o que seria adequado ou no mínimo razoável.

“Art. 98. A concessionária deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, bem como o pagamento da fatura de energia elétrica.

§ 1º A estrutura adequada é a que, além de outros aspectos vinculados à qualidade do atendimento, possibilita ao consumidor ser atendido em todas as suas solicitações e reclamações sem que, para tanto, tenha que se deslocar do município onde reside.

§ 2º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de energia elétrica não propiciarem um atendimento adequado, a concessionária deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º A concessionária deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.”

7. Nesse sentido, a intenção inicial, visando a uma determinação mais objetiva, seria a de se estabelecer tais preceitos em um regulamento específico. Contudo, aproveitando o ensejo da revisão por que passa no momento a Resolução ANEEL nº 456/2000, é proposta da Superintendência de Regulação da Comercialização (SRC) alterar estas definições criando-se uma seção sobre o tema nessa mesma resolução, cujo texto foi colocado à disposição da sociedade para o recebimento de contribuições por meio de Audiência Pública nº 008/2008 e Consulta Pública nº 002/2009, cuja última versão disponibilizada ao público transcrevemos a seguir:

JB

**“CAPÍTULO XVI
DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Seção I

Da Estrutura de Atendimento Presencial

Art. 159. Toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, bem como o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o consumidor que se deslocar de seu Município.

Art. 160. As distribuidoras devem disponibilizar atendimento presencial em todos os Municípios de sua área de concessão ou permissão.

§ 1º A estrutura de atendimento presencial pode ser própria, contratada, conveniada, credenciada ou franqueada, desde que se observe e se permita ao consumidor o acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento, previstas nesta Resolução.

§ 2º Além da estrutura mínima definida neste artigo, fica a critério de cada distribuidora a implantação de formas alternativas de atendimento, bem como expandir a estrutura de atendimento presencial.

§ 3º As distribuidoras ficam desobrigadas de implantar atendimento presencial em áreas atendidas a título precário, nos termos do art. 51.

§ 4º Os postos de atendimento presencial podem ser itinerantes, observada a disponibilidade horária definida no art. 162, assim como a regularidade e praxe de sua localização.

Art. 161. A estrutura de pessoal, destinada ao atendimento presencial, deve observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, bem como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 30 (trinta) minutos, ressalvadas as situações atípicas, cuja ocorrência motive uma demanda de atendimento superior ao normal.

Art. 162. O horário de atendimento disponibilizado ao público, nos postos de atendimento presencial definidos no art. 160, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, deve ser de, no mínimo:

Fl. 4 do Ofício nº 291 / 2009 – SRI/ANEEL, de 31 / 07 / 2009

I - 8 (oito) horas semanais em Municípios com até 2.000 (duas mil) unidades consumidoras da classe residencial; e

II - 4 (quatro) horas diárias em Municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 10.000 (dez mil) unidades consumidoras da classe residencial; e

III - 8 (oito) horas diárias em Municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades consumidoras da classe residencial.

Parágrafo único. Os horários de atendimento disponibilizados ao público, em cada Município, devem ser regulares, previamente informados e afixados à entrada de todo posto de atendimento.

Art. 163. Os postos de atendimento presencial devem dispor, para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso:

I - exemplares desta Resolução e das Normas e Padrões vigentes da distribuidora;

II - tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver homologado;

III - tabela com as tarifas em vigor homologadas pela ANEEL, informando número e data da Resolução que as houver homologado;

IV - formulário padrão para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações;

V - tabela informando e oferecendo no mínimo 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês, para escolha do consumidor; e

VI - os números telefônicos para contato por meio do teleatendimento da distribuidora e da ANEEL e, quando houver, da ouvidoria da distribuidora e da agência estadual conveniada.

Parágrafo único. Sempre que solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer gratuitamente exemplar desta Resolução.

Art. 164. A distribuidora deve implantar estrutura própria de arrecadação nos municípios que não dispuserem de agentes arrecadadores que permitam aos consumidores o pagamento de suas faturas de energia elétrica.

Fl.º do Ofício nº 291 /2009 – SRI/ANEEL, de 31 / 07 /2009

*Parágrafo único. Na situação prevista no **caput**, o serviço de arrecadação deve ser realizado mensalmente, no mínimo, nos dias referentes às 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento das faturas, observando-se o horário de atendimento de que trata o art. 162."*

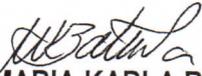
8. No momento, encerrado o prazo para o recebimento de contribuições da Consulta Pública nº 002/2009, foram encaminhadas 880 manifestações ou sugestões para o aperfeiçoamento do regulamento objeto da consulta. Tais contribuições se encontram em fase final de análise objetivando à elaboração da minuta de resolução que será apreciada pela Diretoria Colegiada desta ANEEL.

9. A minuta de resolução, notas técnicas, bem como outros documentos, relacionados com a citada Audiência Pública e Consulta Pública, encontram-se disponíveis na página eletrônica da ANEEL na *internet* (www.aneel.gov.br), seguindo-se o caminho: Página Inicial » Informações Técnicas » Audiências / Consultas / Fórum.

10. Ressaltamos ainda que a Resolução ANEEL nº 456/2000 é a norma mais divulgada e consultada pela população em geral, sendo o documento mais acessado e solicitado na página eletrônica da Agência na *internet*, tendo inclusive a previsão de sua disponibilidade gratuita nos próprios postos de atendimento, mediante solicitação dos clientes. Por isso, a opção acima escolhida também concorreria para se manterem estes dispositivos na resolução que possui maior aplicação para os consumidores que mais fazem uso desses serviços de atendimento.

11. Colocamo-nos à disposição para qualquer outro esclarecimento que se fizer necessário.

Respeitosamente,


MARIA KARLA BATISTA
Superintendente de Relações Institucionais



Gabinete do Vereador Serginho (do Posto)

Câmara Municipal de Curitiba - Anexo II - 3º andar - Fone: 3350-4705 – Fax: 3350-4709
e-mail: serginho.doposto@cmc.pr.gov.br site: www.serginhodoposto.com.br

Ofício 064/2008

Curitiba, 02 de abril de 2008.

Senhor Rubens Ghilardi,

Conforme Ofício 128/06 datado de 10 de julho do mesmo ano, encaminhado na época ao Sr. Itamar Antônio Born (Superintendente Regional da Distribuição Leste), solicitamos a possibilidade de implantação de um **Posto de Atendimento da COPEL** na Vila Centenário, bairro Cajuru.

Salientamos que este é um pedido antigo dos moradores, comerciantes e associações de moradores da região, devido ao fato de que a procura pelos serviços ofertados por um posto de atendimento, é grande e que esta melhoria seria fundamental para o crescimento da região, visto que já conseguimos a implantação de uma unidade da **Sanepar (em funcionamento desde 2006)**.

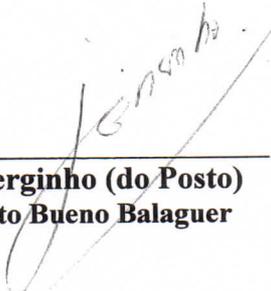
Ressaltamos que o Terminal Centenário, recebe aproximadamente 12 linhas de ônibus de diversas localidades.

Mediante nossa avaliação, a demanda de 50 mil famílias seriam beneficiadas por este escritório, sendo que as mesmas, não precisariam deslocar-se para unidades mais distantes, para solucionarem suas dificuldades.

Sugerimos a marcação de uma reunião ou ainda, uma visita no bairro, onde se possível, acompanháramos uma equipe da COPEL em locais específicos.

Colocamos o Gabinete a sua disposição, para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Vereador Serginho (do Posto)
Sérgio Renato Bueno Balaguer

Ao Diretor Presidente
Sr Rubens Ghilardi
Rua Cel. Dulcídio, 800 Batel
Curitiba / Pr



CODR-C/0576/2008/DDI
Curitiba, 06 maio 2008

Ver. Sérgio Renato Bueno Balaguer
Câmara Municipal de Curitiba
Rua Barão do Rio Branco, 720
Palácio Rio Branco
80010-902 Curitiba - PR

IMPLANTAÇÃO DE POSTO DE ATENDIMENTO NO BAIRRO CAJURU: MANIFESTAÇÃO DA COPEL

Mediante o ofício nº 064/2008, V.Sa. nos solicitou análise da possibilidade de implantação de agência da Copel para atendimento à população da Vila Centenário, no bairro Cajuru, nesta Capital.

A respeito, cumpre-nos assinalar que constitui preocupação permanente desta Concessionária prestar a toda sua área de concessão o melhor atendimento possível, alocando os recursos humanos e materiais necessários ao adequado funcionamento dos serviços.

Recentemente, a propósito, a Companhia melhorou as condições dos postos localizados nas Ruas da Cidadania, alocando mais um atendente em cada um deles, além de ter tornado disponível novamente atendimento pessoal em suas agências Vila Hauer, Sítio Cercado e Santa Felicidade. Tais medidas representaram importante apoio à central de atendimento personalizado que já existia na Rua Carlos de Carvalho nº 1001.

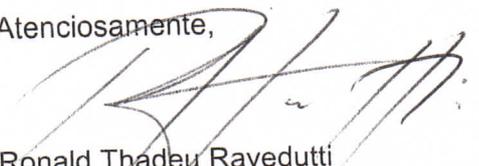
Atualmente, porém, a abertura de postos e agências deve obedecer, também, a determinações do Poder Concedente. A Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, aliás, órgão que regulamenta e fiscaliza a prestação dos serviços de eletricidade no País, está, no momento, promovendo alterações nos parâmetros relativos a atendimento ao público, o que deverá ser divulgado proximamente, em resolução que sucederá a de nº 456/2000, ora em vigor sobre o assunto.

Tão logo esteja homologada a nova resolução, portanto, a Copel poderá iniciar estudos complementares e analisar a viabilidade, ou não, de instalação da unidade de atendimento de que aqui se trata.

A Copel, por outro lado, independentemente de novos postos de atendimento pessoal, mantém atendimento que opera 24 horas por dia, todos os dias, através de sua central telefônica 0800-510-0116, com ligações gratuitas, oferecendo aos consumidores opção mais cômoda e rápida de acesso a nossos serviços, em qualquer região do Paraná.

Certos da compreensão de V.Sa. para o exposto, permanecemos à disposição e nos subscrevemos

Atenciosamente,



Ronald Thadeu Ravedutti
Diretor de Distribuição



Câmara Municipal de Curitiba

Gabinete do Vereador Serginho (do Posto)

Av. Visconde de Guarapuava, s/n - Anexo II - 3º andar - Fone: 3350-4705 / Fax:3350-4709

e-mail: serginho.doposto@cmc.pr.gov.br

Ofício n.º 128 / 2006

Curitiba, 10 de julho de 2006.

Prezado Senhor,

Solicitamos um estudo para verificar a possibilidade de implantação de Posto de Atendimento da Copel nas imediações do Terminal da Vila Centenário, Bairro Cajuru.

Informamos que no local o comércio é bem desenvolvido, há vários órgãos públicos do poder municipal, inclusive a US 24 horas Cajuru que será inaugurada em novembro fica próxima do Terminal.

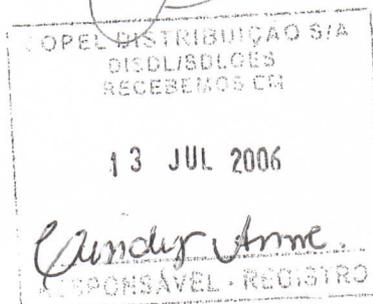
Aproximadamente 50 mil habitantes serão beneficiados com este Posto de Atendimento, sendo que hoje só tem uma Lotérica que presta serviços a comunidade. Brevemente a Sanepar irá implantar um Posto de Atendimento no local.

Agradecemos a atenção e colocamo-nos à disposição para prestar os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Serginho (do Posto)
Vereador

Ao Senhor
Itamar Antonio Born
Superintendente Regional de Distribuição Leste



SDL/SG-C/0633/2006
Curitiba, 31 jul. 2006



Ilmo Sr.
Vereador Serginho (do Posto)
Câmara Municipal de Curitiba
Rua Barão do Rio Branco, s/nº
80010-902 Curitiba – PR

IMPLANTAÇÃO DE POSTO DE ATENDIMENTO

Em seu ofício de número 128 de 10.07.2006 V Sª solicita estudo para implantação de um Posto de Atendimento da Copel nas imediações do terminal da Vila Centenário no Cajuru.

Sobre o assunto essa superintendência registra que essa solicitação coincide com os objetivos da COPEL, pelos seguintes fatos.

Em 2.003 a COPEL alterou as condições dos locais de atendimento existente. Alterando-os de um atendente para dois atendentes em cinco Ruas de Cidadanias

Em 2.004 reabriu o atendimento nas agências da Vila Hauer, Sítio Cercado e de Santa Felicidade, além do atendimento já existente na Rua Carlos de Carvalho nº 1001.

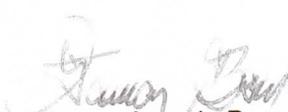
Mesmo assim, dispõe de outros bons projetos para Curitiba, para melhor atender nosso público.

Além dos locais de atendimento existentes a COPEL dispõe de excelente infra-estrutura de atendimento telefônico, através, do fone 0800 51 00116, onde as pessoas poderão acessar nossos serviços a qualquer período do dia ou da noite da sua própria residência, ou das suas proximidades.

Na região solicitada por V Sª, a COPEL tem previsão para inserir no orçamento anual do ano de 2.007 a abertura de atendimento, que poderá ser nas imediações do Tarumã ou da Vila Oficinas, esta última no bairro do Cajuú. Em um dos dois pontos temos a certeza que estaremos contribuindo para melhor atender nosso público.

Esperamos que desta forma também estejamos contribuindo com o objeto da sua solicitação.

Atenciosamente,


Itamar Antonio Born
Superintendente Regional de Distribuição Leste

2006

Diretor de Distribuição

Pedro Augusto do Nascimento Neto (1957)

Engenheiro eletricista, exerceu importantes cargos ao longo de sua carreira profissional na Copel: foi Diretor Superintendente da Copel Distribuição S.A. (1999 a 2002), Gerente Assistente da Diretoria de Distribuição (1998 a 1999), Superintendente Regional de Distribuição (1995 a 1998) e Gerente de diversas outras áreas na atividade de distribuição da Copel.

É Diretor de Distribuição desde 1º de janeiro de 2011.

Ofício Copel

