

Copel abre novo espaço em Curitiba para reforçar atendimento presencial

23/10/2025

Copel

A Copel inaugurou nesta quinta-feira (23) sua nova loja de atendimento presencial em Curitiba, no bairro Santa Quitéria – local que também abriga o Centro dedicado a monitorar e aprimorar o atendimento aos consumidores. O espaço foi desenhado para acolher, com tecnologia e agilidade, as demandas dos clientes que precisam de suporte presencial.

Atualmente, 95% dos cerca de 6 milhões de atendimentos mensais realizados pela companhia ocorrem por canais digitais, como site, aplicativo e WhatsApp. Ainda assim, cerca de 700 pessoas por dia são atendidas em Curitiba de forma presencial. Os serviços mais procurados no atendimento presencial incluem consultas de débitos e parcelamentos por cartão ou PIX, troca de titularidade, pedidos de nova ligação, emissão de segunda via da fatura e cadastramento da unidade consumidora na Tarifa Social.

- [**Paraná recebe planta-piloto dedicado à produção de hidrogênio renovável sem água**](#)

Localizada na Rua Professor Brasília Ovídio da Costa, número 1.703, a loja funciona em horário comercial – das 8h às 16h com atendimento pessoal e até as 17h no autoatendimento – e está equipada com recepcionistas que oferecem suporte em cinco totens de autoatendimento e oito computadores com scanners para digitalização de documentos. O espaço dispõe ainda de 16 atendentes em mesa, duas cabines de vídeo e 12 cabines telefônicas para atendimento nos casos de lotação das mesas.

Em média, 60% dos atendimentos presenciais da Copel em Curitiba são realizados nos totens de autoatendimento. Os atendentes também aproveitam esses momentos para orientar os consumidores sobre como utilizar o celular ou o computador de casa para acessar os mesmos serviços disponíveis na loja física.

- [**Copel abre inscrições para novos parceiros comerciais no mercado livre de energia**](#)

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL – A inauguração da loja teve a presença de lideranças da Copel, além dos principais gestores e equipes de atendimento ao cliente. "Hoje é um dia marcante, que traz muitas mensagens, entre elas, a mais importante, que é o foco total no cliente e toda essa estrutura foi pensada para atendê-lo bem", disse o presidente da companhia, Daniel Slaviero.

Ele também ressaltou a relevância do programa de transformação digital da Copel, apontado como o maior do setor elétrico e responsável por definir um modelo de gestão que trará impactos positivos para os próximos 10 a 15 anos na empresa. Um reflexo dessa transformação digital é o aplicativo Copel, que ocupa a primeira posição entre as distribuidoras de energia do Brasil, segundo a avaliação dos clientes na loja Google.

- **Copel alerta para os cuidados em rios e represas das usinas durante a primavera**

Para o diretor-geral da Copel Distribuição, Marco Villela, a tecnologia, em uma empresa integrada como a Copel, caminha lado a lado com a performance dos colaboradores. "Tratar bem os clientes está no DNA da Copel, e isso se comprova pela dedicação e pelo trabalho das pessoas". Villela também anunciou que a loja de Curitiba servirá de modelo para outras estruturas de atendimento da companhia no Paraná.

Com a inauguração da nova loja física no bairro Santa Quitéria, a antiga agência de atendimento do bairro Novo Mundo encerrou as atividades. O prédio será ampliado para o monitoramento da operação dos eletricitistas em campo.