



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ CAMPUS SOBRAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM PSICOLOGIA E
POLÍTICAS PÚBLICAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS

NAYANA RIOS NUNES DA SILVA

“A GENTE SABE FAZER, MAS COLOCAR NO PAPEL É DIFÍCIL”:
CONSTRUÇÃO DE UM MANUAL DE PROCEDIMENTOS COMO MEDIADOR
PARA PROMOÇÃO À SAÚDE NO TRABALHO DE ATENDENTES.

SOBRAL

2023

NAYANA RIOS NUNES DA SILVA

“A GENTE SABE FAZER, MAS COLOCAR NO PAPEL É DIFÍCIL”: CONSTRUÇÃO DE
UM MANUAL DE PROCEDIMENTOS COMO MEDIADOR PARA PROMOÇÃO À
SAÚDE NO TRABALHO DE ATENDENTES.

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Psicologia e Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre. Área de concentração: Clínica, Saúde e Políticas Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Pablo Huascar Aragão Pinheiro.

SOBRAL
2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- S581“ Silva, Nayana Rios Nunes da.
“A gente sabe fazer, mas colocar no papel é difícil”: construção de um manual de procedimentos como mediador para promoção à saúde no trabalho de atendentes. / Nayana Rios Nunes da Silva. – 2023.
118 f. : il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Campus de Sobral, Programa de Pós-Graduação Profissional em Psicologia e Políticas Públicas, Sobral, 2023.
Orientação: Prof. Dr. Francisco Pablo Huascar Aragão Pinheiro. .
1. Atendimento ao público. 2. atendentes. 3. saúde. 4. atividade. 5. clínica da atividade. I. Título.
CDD 302.5
-

NAYANA RIOS NUNES DA SILVA

“A GENTE SABE FAZER, MAS COLOCAR NO PAPEL É DIFÍCIL”: CONSTRUÇÃO DE UM MANUAL DE PROCEDIMENTOS COMO MEDIADOR PARA PROMOÇÃO À SAÚDE NO TRABALHO DE ATENDENTES.

Dissertação apresentada à Coordenação do Programa de Pós-Graduação Profissional em Psicologia e Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia e Políticas Públicas. Linha de Pesquisa: Clínica, Saúde e Políticas Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Pablo Huascar Aragão Pinheiro.

Aprovado em: 08/12/2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Francisco Pablo Huascar Aragão Pinheiro (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Cássio Adriano Braz de Aquino
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Renata Guimarães de Carvalho
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Maria Suely Alves Costa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ter me permitido a concretização desse projeto de vida, em estar concluindo o mestrado com condições que superaram todas as minhas expectativas. Nem nos meus sonhos poderia dimensionar a possibilidade de conciliar os estudos em psicologia, uma paixão antiga, com um mestrado realizado em uma universidade federal. Gratificante demais.

Ao meu esposo, Jeferson, pelo apoio incondicional e por sempre tentar participar de cada momento, desde a opinião em um artigo ao suporte técnico com o uso de tecnologias e principalmente o aporte emocional e afetivo. Amo você!

À minha amada filha Ágatha. Eu a vi crescer no meu ventre juntamente com o desenvolvimento do projeto de intervenção. Ela se comportou muito bem durante os encontros com os atendentes e ajudou como minha jovem estagiária, talvez ainda não saiba, mas me ensina muito mais do que eu a ela.

Aos meus pais, irmão, cunhada e tias, assim como os sogros e cunhados por sempre acreditar no meu potencial e me incentivar, mesmo à distância. À dona Sônia, que entra na categoria de família, por ser como uma avó que cuida da minha filha com tanto amor e carinho, possibilitando que eu possa concluir o mestrado mesmo após o nascimento do meu bebê.

Às minhas amigas do trabalho, por sempre me apoiar nas escolhas profissionais e partilhar das dores e delícias de se trabalhar no Saae. Com vocês, tudo fica melhor.

Aos atendentes do Saae, por compartilhar suas experiências e por confiar no projeto, depois desse trabalho eu os admiro ainda mais pela resiliência, coragem, criatividade e potencial de se recriar todos os dias.

Ao meu orientador, Pablo, expresso minha profunda gratidão. Desde o primeiro momento, ele me acolheu como membro do grupo de pesquisa, compartilhando generosamente seus conhecimentos sobre a Clínica da Atividade e inculcando em mim a

mesma paixão que nutro por essa metodologia hoje. A sua habilidade em conduzir os trabalhos com paciência, leveza e empatia possibilitou que a jornada acadêmica fosse realmente uma experiência enriquecedora. Eu me sinto sortuda por lhe ter como orientador e referência profissional.

Aos membros do Elaborar, quero expressar minha gratidão, com destaque especial para Quitéria e Louanne, cujo apoio foi fundamental na construção do projeto e na resposta às minhas inúmeras dúvidas sobre a Clínica da Atividade. Gabi, Kallyne, Mayra e Luiza foram igualmente inestimáveis, oferecendo suporte crucial na elaboração e execução deste trabalho, certamente não teria conseguido êxito sem a ajuda de vocês. Não posso deixar de mencionar a contribuição valiosa de Bia, Jociana e Fernanda, que fortaleceram a equipe de extensionistas e colaboraram de maneira significativa nas desafiadoras transcrições dos encontros. O sucesso deste projeto é resultado do esforço conjunto e da colaboração exemplar de vocês.

Aos membros da banca, prof. Dr. Cássio Aquino, profa. Dra. Renata Nogueira e profa. Dra. Suely Alves, pela disponibilidade e dedicação em contribuir com a minha pesquisa, desde a qualificação e agora reafirmar esse compromisso na avaliação final.

RESUMO

A atividade de atendimento ao público é complexa, apesar de demonstrar uma aparente simplicidade. Demanda muitas habilidades dos trabalhadores para poder tentar conciliar os interesses dos usuários, da instituição e deles enquanto sujeitos. Com isso, vários estudos na área de psicologia têm evidenciado que o ofício dos atendentes causa prejuízos à sua saúde. A partir desta compreensão, o presente estudo objetivou analisar os impedimentos ao poder de agir dos trabalhadores do setor de atendimento ao público de um Serviço Autônomo de Água e Esgoto de uma cidade localizada no interior do Ceará. Para atender esse objetivo, buscou-se suporte teórico e metodológico na Clínica da Atividade de Yves Clot, que dentre as clínicas do trabalho se destaca por seu caráter interventivo e propiciador de uma mudança na posição dos trabalhadores dentro do contexto organizacional. O estudo foi realizado em dois momentos, partindo da intervenção e em seguida da análise dos dados. A pesquisa fundamentou-se na abordagem qualitativa e o material gerado na intervenção passou pela análise de conteúdo do tipo construtiva-interpretativa de González Rey. A partir desse norte, construiu-se um Manual de procedimentos operacionais padrão para atendimento ao público, propiciando reflexões sobre o ofício a partir das interações dos atendentes com seu coletivo de trabalho, sendo eles os protagonistas de todo o processo. Ocorreram 10 encontros, que foram organizados semanalmente, durante o horário de expediente dos trabalhadores, com duração de uma hora e meia cada. A construção do manual foi estruturada em etapas, os atendentes categorizaram os processos de trabalho e a cada encontro foi sendo construída a prescrição dos serviços em duplas, na reunião seguinte eram apresentadas, discutidas e validadas pelo grupo. Ao final, as informações foram sintetizadas em um e-book e disponibilizadas para a gestão e trabalhadores. Como resultado, tivemos a produção do documento, que norteará o trabalho dos atuais atendentes e servirá para orientar os futuros profissionais que ingressarem no setor. Além disso, durante os encontros, os participantes puderam debater sobre a atividade desenvolvida, esclarecer dúvidas, trocar ideias e compartilhar estratégias de como desempenhar seu trabalho, sobretudo sobre como enfrentar os principais desafios do seu cotidiano profissional. Desta forma, o gênero profissional foi revitalizado e o poder de agir ampliado, além de propiciar a criação de condições que favorecem o bem-estar e qualidade de vida no trabalho, em lugar de levá-los a supostos adoecimentos.

Palavras- chave: Atendimento ao público; atendentes; saúde; atividade; clínica da atividade.

ABSTRACT

Public service activities are complex, despite appearing deceptively simple. They require various skills from workers to reconcile the interests of users, the institution, and themselves as individuals. Consequently, numerous studies in the field of psychology have highlighted the detrimental impact of customer service roles on the health of workers. Building on this understanding, this study aimed to analyze the constraints on the agency of workers in the public service sector of a Water and Sewage Autonomous Service in a city located in the interior of Ceará, Brazil. To achieve this goal, theoretical and methodological support was sought from Yves Clot's Activity Clinic, which stands out among work clinics for its interventional nature and its potential to bring about a change in the position of workers within the organizational context. The study unfolded in two stages, starting with intervention and followed by data analysis. The research was grounded in a qualitative approach, and the material generated during the intervention underwent constructive-interpretative content analysis by González Rey. Guided by this approach, a Standard Operating Procedure Manual for public service was developed, facilitating reflections on the profession based on the interactions of service providers with their work collective, with the providers being the protagonists of the entire process. Ten meetings were conducted weekly during workers' business hours, each lasting an hour and a half. The manual construction followed several steps, with service providers categorizing work processes, and the prescription of services being developed in pairs during each meeting, presented, discussed, and validated in the following session. Ultimately, the information was synthesized into an e-book and made available to management and workers. As a result, a document was produced that will guide the work of current service providers and serve as guidance for future professionals entering the sector. Additionally, during the meetings, participants were able to discuss the activity, clarify doubts, exchange ideas, and share strategies on how to perform their work, especially in facing the main challenges of their professional lives. In this way, the professional genre was revitalized, and agency was expanded, creating conditions that promote well-being and quality of life at work instead of leading to supposed illnesses.

Keywords: Public service; service providers; health; activity; activity clinic.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	12
2.	MÉTODO	16
2.1	Delineamento da Intervenção	17
2.1.1	<i>Local da Intervenção e Demanda</i>	<i>17</i>
2.1.2	<i>Participantes</i>	<i>19</i>
2.1.3	<i>Técnica Utilizada na Intervenção</i>	<i>20</i>
2.1.4	<i>Percurso da Intervenção</i>	<i>21</i>
2.2	Delineamento da Pesquisa, Construção e Análise de Dados	22
2.3	Considerações Éticas	24
3.	RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
3.1	Relação com os clientes	24
3.2	Faltam Prescrições, Prazos e Comunicação: Quando o Suporte Precisa Vir do Profissional	32
3.3	Estratégias para lidar com os Impedimentos e o Desenvolvimento do Poder de Agir	42
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
	REFERÊNCIAS.....	58
	APÊNDICE A- RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO DE ASSESSORIA..	64
	APÊNDICE B- PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP.....	67
	APÊNDICE C- MANUAL DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	70

APRESENTAÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Mestrado é formado por três produtos técnicos, de acordo com os moldes do Programa de Pós-graduação do Mestrado Profissional em Psicologia e Políticas Públicas: Produto bibliográfico - Artigo em jornal ou revista de divulgação, Relatório Técnico Conclusivo – Relatório Técnico de Assessoria e um Manual de procedimentos.

Os produtos são resultado de uma intervenção por meio da metodologia da Clínica da Atividade com um grupo de atendentes de um Serviço Autônomo de Água e Esgoto, localizado em uma cidade do interior do Ceará. Nessa abordagem, intervenção e pesquisa são momentos diferentes. Enquanto a intervenção tinha como foco a promoção da saúde para os trabalhadores do setor de atendimento ao público, o objetivo da pesquisa era analisar os impedimentos ao poder de agir para aquele coletivo de trabalho.

Como produção bibliográfica, foi escolhido o artigo científico. O estudo, intitulado “A gente sabe fazer, mas colocar no papel é difícil: Construção de um Manual de Procedimentos como mediador para promoção à saúde no trabalho de atendentes”, foi formatado de acordo com a sétima versão da APA, tendo em vista que deverá ser submetido em um periódico na área de Psicologia, após apreciação pela banca.

O relatório de assessoria apresentou os resultados a que se chegou com a intervenção, enquanto o manual dos procedimentos operacionais padrão de atendimento ao público condensou as normas e regras que se aplicam àquela atividade, a partir da perspectiva dos próprios trabalhadores que a exercem, possibilitando que os ganhos alcançados com a Clínica da Atividade reverberem para os demais atendentes daquele coletivo, inclusive, para futuros trabalhadores.

O ápice da empreitada consistiu na criação de um ambiente propício para a troca de vivências e diálogo entre os atendentes, concedendo-lhes voz por meio da elaboração do manual e despertando o potencial de recriação da atividade. O desafio revelou-se multifacetado, uma vez que fomos confrontados pela pandemia, obstáculos na organização do trabalho, conflitos de horários e espaço para o desenvolvimento da intervenção, além da necessidade de adaptar os métodos tradicionais da Clínica da Atividade para incorporar a construção do manual como um mediador semiótico. Contudo, a recompensa revelou-se proporcionalmente significativa ao constatar que os trabalhadores se sentiram reconhecidos e verdadeiramente ouvidos ao partilharem as suas experiências.

Com gratidão e alegria, submeto este Trabalho de Conclusão de Mestrado. De maneira simples, almejo que ele possa influenciar e motivar outras pessoas, de modo que, coletivamente, possamos colaborar na construção de um mundo onde o trabalho seja um de saúde, bem-estar e qualidade de vida.

Introdução

Os atendentes são os primeiros interlocutores de qualquer instituição, pública ou privada, com seus usuários ou clientes. A atividade de atendimento ao público, a despeito de parecer simples, demanda habilidades como rapidez, flexibilidade, atenção e cordialidade. Também é essencial ter conhecimento sobre os serviços prestados pela instituição, sua estrutura e regras de funcionamento. Em vários casos, os atendentes precisam conciliar interesses, por vezes contraditórios, de usuários, de seu empregador e deles próprios. Nesse contexto, estresse, fadiga, cansaço e ansiedade fazem parte do cotidiano destes trabalhadores, o que traz prejuízos para a saúde deste coletivo profissional (Ferreira, 2000; Ferreira & Mendes, 2001).

Em grande medida, esta atividade é desenvolvida nos *call centers*, que consistem em Centrais de Atendimento onde são realizadas e/ou recebidas chamadas telefônicas que visam efetivar processos de vendas, cobranças, marketing e atendimento ao cliente. As empresas de teleatendimento passaram a ser organizadas nessa estrutura a partir da década de 1960, mas sofreram uma expansão na década de 1990 no Brasil (Rocha & Aguilera, 2016). Apesar das inúmeras possibilidades de atuação para profissionais que são considerados como atendentes, neste estudo excluimos as experiências daqueles que desenvolvem operações comerciais e focamos nos que realizam atendimento aos usuários com objetivo de realizar orientações e encaminhamentos, solicitar serviços, dentre outras demandas.

O setor atualmente emprega mais de 1,5 milhões de pessoas e se encontra em contínua expansão, sobretudo após a pandemia de Covid-19, com estimativa de faturar mais de 13,5 bilhões de reais em 2021, pelas previsões da Associação Brasileira de Telesserviços (Bonin, 2021). No ano de 2020, com as medidas de isolamento social, houve uma expansão do setor de serviços, um incremento das tecnologias, e surgiu um novo perfil de clientes, mais

exigentes, em especial em relação ao atendimento que recebem (Bonin, 2021, Bianchetti, 2021).

Estudos apontam que esse exército de trabalhadores é formado por pessoas que encontram dificuldade de acessar o mercado de trabalho, por fugir dos padrões de contratação dos setores de seleção e recrutamento, tais como: jovens em seu primeiro emprego, profissionais com mais de 40 anos de idade, homossexuais, obesos e deficientes físicos. Além disso, as mulheres representam 80% dos postos de trabalho ocupados (Zilioto & Oliveira, 2014; Viana et al., 2018).

Rocha e Aguilera (2016) apontaram que há uma grande rotatividade nesse setor. Para a maioria dos trabalhadores, o teleatendimento é considerado um emprego temporário ou trampolim. São fatores para o abandono destes postos de trabalho: a insatisfação com o emprego, a inflexibilidade das normas e regras das empresas, os baixos salários e a pouca perspectiva de crescimento laboral. Há ainda questões relacionadas à falta de reconhecimento profissional e de identificação com a atividade, que repercutem, inclusive, na ausência de organização sindical. Além disso, os *scripts* de resposta rígidos que orientam a interação com o público levam a despersonalização e, conseqüentemente, ao adoecimento.

Estudos sobre o atendimento ao público mostraram que havia um desgaste emocional dos trabalhadores para lidar com a agressividade dos usuários e com as cobranças por produtividade vindas dos gestores. Além disso, percebeu-se um dispêndio cognitivo ligado à necessidade de solucionar conflitos e tomar decisões rápidas, assim como à ineficiência da comunicação interna (Almeida, 2007; Lisboa, 2013).

Pesquisas também mostraram que o sofrimento decorrente do trabalho de atendimento ao público está ligado à ausência de treinamentos e de padronização dos processos de trabalho, o que torna ainda mais complexa a realização das atividades. Sobre esta questão, também é mencionada a falta de cooperação de outros setores dentro das

próprias organizações que contam com tal serviço. Os atendedores relatam, ainda, que o sofrimento é provocado pelo envolvimento emocional com as demandas levadas pelos usuários e com a falta de informação que estes detêm sobre os seus direitos e os serviços prestados pelas instituições. Por outro lado, relatam que sentiam prazer quando conseguiam atender as demandas, bem como nas relações sociais com o coletivo de trabalho, que proporciona ajuda mútua para solucionar os problemas que enfrentam no cotidiano laboral (Costa, 2007; Ferreira & Mendes, 2001; Lisboa, 2013; Moura, 2013)

Viana et al. (2018) identificou que os atendedores apresentam um risco maior de desenvolver doenças cardiovasculares. Moreira et al. (2015) descobriu que o trabalho nestes contextos desencadeia transtornos psicossomáticos, haja vista a pressão por produção e o controle excessivo sobre os teleatendedores induzir a tarefas repetitivas em ritmo acelerado. Já Pacheco e Rosa (2016) concluíram que os fatores que mais contribuem para o estresse no trabalho estão relacionados à relação com os clientes que os tratam com pouca cordialidade.

Quanto aos aspectos metodológicos, havia estudos em que os trabalhadores eram tratados como informantes dos quais se buscava colher informações (Viana et al., 2018), o que implicava em pouca ou nenhuma mudança nas realidades avaliadas, tendo em vista que os trabalhadores não fizeram parte da construção do conhecimento e nem tiveram oportunidade de reavaliar suas realidades. Outra limitação observada dizia respeito às análises estarem restritas à estrutura física e à organização do trabalho, com o intuito de diagnosticar problemas (Ferreira, 2000; Almeida, 2007). Viu-se, ainda, a falta de envolvimento do coletivo de profissionais no debate sobre a atividade e na formulação de alternativas. Notaram-se, também, análises realizadas exclusivamente a partir de questões subjetivas que permitiriam a identificação de causadores de sofrimento e possível adoecimento psíquico (Diniz, 2006; Lisboa, 2013; Moura, 2013).

No entanto, entender como o trabalho pode produzir ou desgastar a saúde do trabalhador requer uma análise mais abrangente, que reconheça uma relação dialética que ultrapasse a dicotomia entre atividade e subjetividade (Pinheiro *et al*, 2016). Encontra-se tal suporte na Clínica da Atividade que consiste em uma metodologia de ação para mudar o trabalho, de acordo com seu criador, o francês Yves Clot (2017).

Importante salientar alguns conceitos chave da Clínica da Atividade, a começar pelo ofício, o qual é entendido pela interação de suas quatro dimensões: impessoal, interpessoal, transpessoal e pessoal. A dimensão impessoal comporta o conjunto de regras estabelecidas pela organização para dar subsídios para o trabalhador realizar as atividades, assim como a estrutura e os equipamentos disponíveis. A dimensão interpessoal, por sua vez, consiste nas relações construídas com outros trabalhadores da instituição. A dimensão transpessoal (ou gênero profissional) é compreendida como conjunto de regras implícitas que se perpetuam no tempo, se manifestam na atividade como uma forma de organização do trabalho específica de um coletivo e permite um sentimento de pertença (Clot, 2010). Por fim, temos a dimensão pessoal que é o estilo individual que cada trabalhador imprime ao seu trabalho.

Desta forma, o ofício se desenvolve na tensão entre suas dimensões, as quais se constroem e reconstroem continuamente na relação com o coletivo de trabalho, o que implica em sua natureza conflituosa. Quando o movimento entre as dimensões do ofício é interrompido, a atividade pode gerar um sentimento de contrariedade, é nesse ponto em que o trabalho se torna “um risco para a saúde” (Clot, 2010, p. 290).

Para a Clínica da Atividade a noção de saúde é ampliada, ultrapassa a mera dualidade de tratá-la como ausência de doença. A saúde reside no sentimento de liberdade para agir e se expressar, assim como demonstrar sua criatividade no trabalho. Nessa perspectiva, o sujeito não somente vive no meio, mas ele é produtor do meio em que vive (Lima, 2011). Logo o sofrimento seria gerado pelas contrariedades, entendidas como os episódios e

situações que limitam a autonomia do trabalhador. Entende-se, pois, que seu objetivo é desenvolver um trabalho no qual ele se identifica com o processo e com os resultados, de modo que seja reconhecido por ele como um trabalho bem-feito e que o permita se ver como parte do coletivo de trabalho. É essencial, pois, que o trabalhador detenha um nível de autonomia que Clot denomina de “poder de agir”, ou seja, uma capacidade de mudar, de inventar e reinventar a si, ao meio e ao ofício (Clot, 2010).

A partir desse cenário, o objetivo deste estudo foi analisar os impedimentos ao poder de agir dos trabalhadores do setor de atendimento ao público de um Serviço Autônomo de Água e Esgoto - Saae, localizado em uma cidade do interior do Ceará.

Método

Como parte do arcabouço metodológico da Clínica da Atividade, pesquisa e intervenção são independentes e não coincidentes (Clot, 2007). Parte-se da intervenção e, na medida em que esta é finalizada, segue-se para a pesquisa, haja vista se tratar de momentos específicos, cada qual com seu objetivo e seus métodos. Clot (2019) explica que é a ação que comanda o trabalho do interventor e por isso merece toda a sua atenção e suas energias. Na intervenção a primazia é dada à promoção da saúde dos trabalhadores. Parte-se das experiências individual e coletiva para transformar o trabalho e criar novas vivências, onde o trabalhador é o protagonista da sua história e da sua atividade (Clot, 2010).

O papel da pesquisa, por sua vez, é o de responder aos questionamentos do pesquisador e relatar a experiência: “a pesquisa é, portanto, valiosa para multiplicar e testar o possível, levar o real aos seus limites para que finalmente busque os limites da ação para movê-los de volta” (Clot, 2007, p. 69). A investigação busca, portanto, compreender a transformação ou a frustração da experiência produzida pela intervenção. Os registros produzidos na intervenção podem ser analisados e, com isso, seus pormenores podem ser

conhecidos e novos saberes produzidos. Dito isto, adiante apresentaremos os delineamentos da intervenção e da pesquisa propostas.

Delineamento da Intervenção

Local da Intervenção e Demanda

A intervenção foi realizada em uma autarquia pública municipal, localizada no interior do Estado do Ceará, que é responsável pelo Serviço de Abastecimento de Água e Esgoto da cidade. A instituição conta com duzentos e cinquenta trabalhadores, os quais são responsáveis por manter o abastecimento de água para 72 mil residências e cuidar do tratamento de esgoto de mais de 45 mil domicílios. São atendidos, em média, duzentos mil habitantes.

O setor de gestão de pessoas deste órgão identificou que os trabalhadores relatavam sofrimento e adoecimento vinculados ao contexto de trabalho.

Em meio aos diversos coletivos, destacou-se aquele que atuava no atendimento aos clientes quanto aos pedidos relativos à ligação de água e esgoto, transferência de propriedade, aferição e/ou substituição de hidrômetros, segunda via de contas, parcelamento de débitos, desobstrução de esgotos, limpeza de fossas, análise de água, dentre outros. Tais atendimentos eram realizados presencialmente, através de WhatsApp ou a partir de uma central telefônica.

Ao contrário de outros coletivos, em que os atendentes relatavam a falta de autonomia e a pouca possibilidade de ser autêntico por haver uma prescrição rígida e o uso de *scripts* pré-definidos (Rocha e Aguilera, 2016; Diniz, 2006; Lisboa, 2013), no SAAE, os trabalhadores que atuavam no atendimento ao público não tinham prescrições claramente definidas. Ao chegar na instituição, as regras e as formas de operacionalizar a atividade eram repassadas aos novos atendentes pelos veteranos. Isto causava desencontro entre os modos de proceder dos profissionais, tendo em vista que cada um desenvolvia seu estilo, sem um parâmetro comum para orientá-los. Apesar de parecer uma autonomia favorável, tal situação

gera constrangimento para trabalhadores e usuários dos serviços quando, por exemplo, havia discussões públicas sobre a forma correta de resolver uma demanda. Existia, ainda, o sentimento de insegurança dos novos profissionais que ingressam no setor por não terem balizas claras sobre como proceder.

O único documento interno que orientava as formas de como atender as demandas era o Regulamento Geral de Prestação de Serviços, de 1991, documento que tem mais de trinta anos. No decorrer dos anos, houve várias mudanças de diretores, gerentes, de sistemas operacionais, de legislações relacionadas, dentre outros fatores que interferem na estrutura e na organização do trabalho. Foi realizada uma revisão do Regulamento Geral no ano de 2018, na qual muitos dos pontos obsoletos da legislação foram atualizados. Entretanto, o novo documento não foi oficializado e, por isso, não tinha validade legal.

Ademais, os próprios atendentes não tinham acesso a este Regulamento, que somente é encontrado na procuradoria jurídica do Saae. Desta maneira, suas prescrições se restringiam a questões legais e, ainda assim, os atendentes recebiam apenas informações fragmentadas do documento e que se perpetuam como regras na instituição.

Outra situação levantada pelos atendentes foi a ausência de treinamentos. Em 2021, entraram novos trabalhadores no setor que expressaram dificuldades em compreender a tarefa e as atividades. Segundo eles, houve orientações básicas, repassadas por colegas, sobre como registrar as solicitações dos clientes no sistema e sobre como realizar alguns atendimentos mais recorrentes. Na prática, contudo, as demandas eram mais complexas. Existiam maiores dificuldades no atendimento presencial por necessitarem de respostas imediatas para os usuários.

Diante desse cenário, havia uma demanda da gestão do Saae para que fosse formulado um Manual de Procedimentos relativo às atividades descritas acima. Tal documento facilitaria o treinamento dos atuais atendentes e a inserção de novos trabalhadores, tendo em vista que

havia rotatividade nesse setor. O documento garantiria, ainda, a padronização dos procedimentos, a partir da descrição detalhada das tarefas. Com isso esperava-se criar um fluxo de trabalho que agilizasse o atendimento das demandas e permitisse seu acompanhamento, bem como que todos os usuários recebessem o mesmo tratamento.

Participantes

O coletivo de atendentes era formado por 13 trabalhadores, dos quais 10 eram mulheres. Sara, com 53 anos, possuía mais de 25 anos de experiência no Saae. Rita (51 anos) e Marta (30 anos) entraram na instituição em 2014. Embora as três tenham começado em outros setores como zeladoras, já atuavam no setor de atendimento ao público por mais de cinco anos. Rita era formada em ciências sociais, enquanto Marta em administração. Flávia (42 anos) só se juntou à equipe de relacionamento com os clientes em 2015. As quatro atendentes eram servidoras efetivas e ocupantes do cargo de auxiliar de serviços gerais. Dentre todos os atendentes, Flávia era a única com um cargo comissionado de assessoria à gerente.

Dário e Roberto, ambos com 59 anos, eram servidores efetivos, ocupantes do cargo de assistente de operações. Dário, com mais de trinta anos de experiência no Saae e formação em Direito, encontrava-se próximo da aposentadoria. Por sua vez, Roberto, o servidor mais antigo, ingressou em 1984 e dedicou toda sua carreira profissional ao setor de relacionamento com os clientes. Ele desempenhou o cargo de gerente nessa área por muitos anos.

Leonardo (26 anos), Aline (27 anos), Carla (23 anos) e Marina (26 anos) foram contratados em 2019 por uma empresa terceirizada. Aline e Marina eram graduadas em Administração, Carla havia interrompido seus estudos na faculdade de farmácia e Leonardo era estudante de engenharia civil. Todos possuíam experiência prévia em atendimento ao público e facilidade em lidar com os aplicativos utilizados para o atendimento ao público.

Talia (28 anos), Joana (38 anos) e Iana (34 anos) eram as integrantes mais recentes no

Saae, com menos de um ano de serviço. Elas tinham contratos temporários, o que representava uma forma de vínculo empregatício mais frágil em comparação com o restante do grupo. A razão de suas contratações era fornecer apoio a outros profissionais. Iana auxiliava o vigilante na conferência dos passaportes de vacinação, Joana trabalhava na recepção emitindo segunda via e entregando senhas, enquanto Talia assumiu responsabilidades no atendimento virtual.

Os trabalhadores eram distribuídos nos postos de trabalho da seguinte forma: Roberto atuava através do telefone, Talia e Aline por mensagens de texto através do WhatsApp e os demais presencialmente. Observava-se um revezamento nas localidades de trabalho, permitindo que Leonardo e Flávia, além de assessorar a gerente, também atendessem clientes em períodos de alta demanda. Os funcionários terceirizados faziam rodízio aos sábados para assegurar o funcionamento do atendimento virtual nesses dias.

Técnica Utilizada na Intervenção

Os métodos mais utilizados na Clínica da Atividade são a instrução ao sócia (Batista & Rabelo, 2013; Silva et al., 2016), a auto confrontação (Rezende & Christo, 2018), simples ou cruzada, e a oficina de fotos (Osório, 2013). Tais métodos são empregados como mediadores, ou seja, como uma estratégia para poder desautomatizar a reprodução das atividades e dos discursos, pois possibilitam que o trabalhador reflita sobre suas experiências e possa se reposicionar diante delas. À medida que os trabalhadores conseguem refletir sobre sua atividade de forma crítica e com vistas a recriá-la, é despertado seu poder agir (Clot, 2010).

A Clínica da Atividade, como metodologia de ação, assume o princípio histórico-desenvolvimentista de Vygotski, no qual os processos psíquicos devem ser postos em movimento para que seu funcionamento seja compreendido (Vygotski, 1995). Desta união, podemos apreender que as técnicas para desenvolver a Clínica da Atividade podem ser

diversas, desde que seja preservado o princípio indicado anteriormente, ou seja, usar um mediador que descristalize a atividade (Clot, 2010). Como exemplos temos a criação da técnica Oficina de fotos por Osório (2013), ou o método Carta ao Remetente de Oliveira (2021), dentre outros que estão sendo desenvolvidos no Brasil e no mundo. Afinal, como afirma Clot (2010) parafraseando Bakhtin ao se referir à herança deixada por Alan Wisner para a ergonomia, a última palavra jamais foi dita. Por esse mesmo raciocínio temos a oportunidade e a responsabilidade de continuar desenvolvendo e redescobrimo a Clínica da Atividade, por meio de novos experimentos, métodos e técnicas.

Nesta intervenção, utilizamos como mediador a própria construção do Manual de Procedimento Operacional Padrão para Atendimento ao Público. Para além de uma definição da tarefa, o processo de construção do manual em parceria com os profissionais permitiu, também, a reflexão e reorganização da atividade.

Percurso da Intervenção

A intervenção foi inicialmente planejada para ser realizada em oito reuniões, mas com a produtividade das discussões, foi-se prorrogando a duração do projeto. Foram realizados 10 encontros, realizados entre maio e julho de 2022 e organizados semanalmente durante o horário de expediente dos trabalhadores. Cada reunião teve uma duração de uma hora e meia. Os métodos empregados ao longo dos encontros foram baseados na perspectiva da Clínica da Atividade.

No primeiro encontro, a equipe de facilitadores se apresentou e expôs a proposta do Manual de Procedimentos. Logo em seguida, os participantes foram envolvidos em uma dinâmica chamada "curto e não curto" (Alves & Silva, 2014), onde utilizaram dois dados grandes. Um dado tinha as palavras "curto" e "não curto" em suas faces, enquanto o segundo apresentava "faço" e "não faço". Lançando ambos simultaneamente, cada participante compartilhou com o grupo atividades em seu trabalho que gostava e efetivamente realizava,

ou atividades que gostava, mas não podia realizar, dependendo das combinações resultantes dos dados. Isso resultou na exposição e descrição das atividades realizadas no setor. A dinâmica do “curto e não curto” se estendeu até a segunda reunião.

Nos terceiro e quarto encontros, os atendentes identificaram os serviços mais desafiadores e aqueles que ocorriam com maior frequência. Nessa fase, o objetivo era discutir esses serviços e definir a estrutura do manual, suas subdivisões e capítulos, seguindo as diretrizes construídas pelo grupo. Optou-se por agrupar as atividades de acordo com o setor que as executava: água, esgoto ou relacionamento (denominado serviços internos). Ademais, os "serviços eventuais" foram separados em uma quarta categoria devido à sua realização menos frequente.

Nos quatro encontros subsequentes, os trabalhadores formaram duplas e concentraram-se na elaboração do manual, detalhando o passo a passo dos procedimentos por eles executados. Finalmente, nos nono e décimo encontros, realizou-se a validação do documento final.

Delineamento da Pesquisa, Construção e Análise de Dados

A investigação sobre o trabalho dos atendentes envolveu uma estratégia de pesquisa que permitiu investigar eventos da vida real em profundidade, preservando suas particularidades, o estudo de caso (Yin, 2001). O corpus da pesquisa foi derivado dos materiais produzidos durante a intervenção descrita anteriormente. Todos os encontros foram registrados em áudio e posteriormente transcritos, totalizando mais de quinze horas de gravação. Adotaram-se nomes fictícios para garantir o anonimato dos participantes da pesquisa e de outros servidores do Saae que eventualmente foram citados. Além disso, omitiu-se o nome do município, tendo em vista que identificá-lo seria localizar a instituição em que ocorreu a intervenção, considerando que ela detém o monopólio sobre a oferta de serviços de tratamento de água e esgotamento sanitário.

Em seguida, os dados gerados foram analisados de forma construtiva-interpretativa (González Rey, 2002), que consiste em submeter as informações a um contínuo processo de reflexão, categorização, confrontação de forma a interpretar para conduzir a construção do conhecimento. Nessa perspectiva, a produção de indicadores vai além da codificação dos dados, exige um perfil ativo e criativo do pesquisador para explicar os fenômenos por meio da construção de hipóteses que vão sendo criadas e reinventadas no decorrer do trabalho investigativo, à luz das bases teóricas que sustentam a pesquisa interligadas as informações produzidas na investigação.

Nesta metodologia, não há intenção de esgotar o tema analisado. Buscou-se, pois, construir novas zonas de sentido para o problema de pesquisa estudado e contribuir para o debate sobre a temática, de forma a colaborar e instigar futuras reflexões.

Com isso, os indicadores foram construídos a partir de temas que mobilizaram o grupo de trabalhadores, assim como aqueles que sinalizavam os impedimentos e as ampliações do poder de agir dos atendentes. Os indicadores construídos, que serão discutidos detalhadamente no tópico de resultados, foram: relação dos atendentes com os clientes, falta de prescrição e desafios com a organização do trabalho e estratégias para lidar com os impedimentos e o desenvolvimento do poder de agir.

Considerações Éticas

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual Vale do Acaraú analisou e aprovou o projeto, concedendo autorização sob o número 43898921.0.0000.5053. Essa aprovação seguiu todas as diretrizes e normas regulamentadoras estabelecidas pela resolução CNS 510/2016. Todos os participantes consentiram em participar voluntariamente da pesquisa.

Resultados e discussão

Relação com os clientes

A partir da Clínica da Atividade (Clot, 2010), considera-se que a atividade dos atendentes possui três destinatários finais: o próprio trabalhador, os pares, na figura do coletivo de trabalho, e o usuário, na personificação do serviço prestado. Assim, é compreensível que a relação com os clientes ocupasse centralidade na discussão empreendida com o coletivo de trabalho sobre a análise do trabalho realizada.

É nesse cenário que foram relatadas ocasiões em que os atendentes se viam diante de situações difíceis e para as quais não tinham ferramentas para lidar. Durante a dinâmica do “curto e não curto”, Carla afirmou que gostava de fazer o refaturamento, ou seja, o cliente questionava o valor de uma fatura, geralmente alta, e pedia que ele fosse reduzido, por entender que não havia consumido aquele montante no mês. Contudo, como se pode ver nos diálogos a seguir, o refaturamento só pode ser feito após a verificação do hidrômetro (aferição), caso esse apresente defeito. A interação com o cliente se complica quando lhes é informado que o equipamento não tem qualquer problema e a conta deve ser paga. O valor alto decorre, provavelmente, de um vazamento na residência e o pedido de refaturamento é negado.

Sara: Quando eles vêm e não dão certo, eles ficam abanando na cara da gente...

Joana: Joga papel.

Sara: Jogaram papel em mim. Jogaram papel em mim e já quiseram me bater [risos].

Só não bateu porque essa cadeira é de roda, aí eu me afastei bem ligeirinho. A mulher ainda fez assim [gesto de levar o braço] para bater na minha cara. Só que depois que a filha dela veio, veio pedir desculpas, disse que a mãe dela estava em um tratamento e que estava com depressão.

Em sua fala, Sara narrou uma interação com uma cliente, na qual houve uma tentativa de agressão física. Outros atendentes relataram situações parecidas: foram diversos os casos em que sofreram agressões ou ameaças.

Joana disse que no seu primeiro dia de trabalho foi “denunciada” em um blog de notícias locais. Outros participantes falaram que as ameaças eram rotineiras. Carla falou que já tinha ouvido o seguinte: “Ah, eu vou chamar um advogado”. Marta lembrou que escutou de um cliente: “Eu vou na rádio, viu? [fazer uma ‘denúncia’ contra ela]”. Aline acrescentou que até no Instagram do prefeito os usuários diziam que fariam reclamações.

As narrativas demonstram que receber xingamentos, ameaças e passar por constrangimentos faz parte do cotidiano profissional dos atendentes. Tais situações nos sugerem que isso caracteriza um dos impedimentos ao trabalho, pois os usuários muitas vezes não estão dispostos a aceitar as regras do serviço.

Ferreira (2002), em estudo desenvolvido com trabalhadores que realizavam ofício similar ao dos participantes dessa intervenção, identificou que as maiores dificuldades encontradas no trabalho decorriam da relação com os usuários, direta ou indiretamente, o que gerava desgaste emocional aos atendentes. O que mais incomodava aos profissionais era o comportamento dos usuários, que combinava três fatores: pressa na execução do serviço, desconhecimento das normas institucionais e atitude hostil. Elementos dessa tríade podem ser vistos na fala de Sara que continua a narrativa do excerto anterior:

A conta dela veio muito alta. Aí eu disse: “olha [inaudível], vamos procurar, fazer um pedido, uma aferição pra avaliar, porque o leitor é muito antigo...” Aí quando eu disse: “o leitor é muito antigo”, ela disse: “Eu sei que o leitor é antigo. Eu sei e todo mundo sabe!”. Aí eu disse que ninguém sabe. Vamos primeiro tentar, aí a gente vai para a aferição. Aí ela: “Por quê? Eu quero que você refaça a minha conta, porque eu não gasto isso aqui. Na minha casa é só eu e meu marido. Ninguém gasta essa água. A gente passa o dia trabalhando.” Aí foi desse jeito. Aí eu: “Minha senhora, a senhora já chamou o bombeiro?” “Já chamei!”. Pois faça um teste, coloque... feche todas as

torneiras a noite e olha se de manhã o seu hidrômetro tá, tá funcionando... se tiver marcando algum vazamento dentro de casa. “Mas não tem!”. É desse jeito.

Vê-se que a cliente quer que sua demanda seja atendida imediatamente, que não aceita os procedimentos necessários e tem um comportamento claramente hostil. As falas de outros trabalhadores mostram que essa não é uma situação pontual.

Nesse sentido, os atendentes gostavam de desenvolver atividades que tinham resolução imediata. Os atendimentos que conseguiam concluir, na medida em que não havia pendências de documentos, pagamentos ou prazos eram preferidos, pois quando isto não ocorria poderia haver desgastes na relação com os clientes, conforme se vê na fala de Marta:

Porque é um desgaste, porque tem que falar pra pessoa e tem que procurar o melhor jeito de falar pra pessoa não ficar com raiva, não achar ruim... Que falta aquele documento e a pessoa tem que retornar. A pessoa tem que ir atrás do documento. E às vezes a pessoa não tem, por exemplo quando o imóvel é de uma pessoa que já faleceu, aí não tem como fazer transferência. Isso gera um desgaste.

Scolari, Costa e Mazzilli (2009) identificaram em sua pesquisa com atendentes de call center que situações de conflitos com os usuários requerem controle das emoções, que apesar das “alterações nervosas”, os atendentes buscavam manter a calma e educação, pois havia o medo de dar uma resposta inadequada aos clientes. Essa evidência também foi reforçada com a presente pesquisa, como vimos no relato de Carla que falou sobre esses conflitos com os usuários: “a gente tenta responder de uma forma equilibrada, tenta responder direitinho. A gente tenta responder da melhor forma”.

Outros atendentes também trouxeram lembranças sobre momentos difíceis vivenciados com os clientes. Carla relembrou que já foi chamada de “mentirosa” porque não podia realizar o serviço da forma que o usuário desejava. Flávia reforçou e acrescentou, sobre

o mesmo caso: “Mentirosa, ladrona... é assim... depois ele foi conversar com o Elvis [Diretor]. E o Elvis fez o que ele queria”.

Os relatos de Carla e Flávia demonstram uma agressão verbal direta, tipificada como violência verbal. Ela se manifesta quando palavras ou expressões são usadas para causar dano emocional, humilhação, intimidação ou insulto (Guimarães, 2009; Bandeira, 2014). Embora não envolva agressão física, a violência verbal pode ter impactos emocionais e psicológicos significativos na vítima. Nos excertos em questão, além da injúria e difamação sofrida pelas atendentes, ainda tem como agravante um sentimento de injustiça no caso de Flávia. Ela relatou que estava seguindo as regras institucionais, ao negar a demanda do cliente, mas o usuário utilizou-se de sua influência pessoal para conseguir o que desejava com a direção.

Em outro encontro, Flávia lembrou que um homem mais exaltado a agrediu verbalmente e comparou o nível do seu trabalho às suas relações pessoais, expondo nomes e fatos sobre sua vida particular na frente dos outros trabalhadores e clientes da instituição, o que caracteriza violência moral (Bandeira, 2014). Ao questionar sobre sua reação, Flávia disse que não conseguiu mais trabalhar nesse dia, porque ficou muito abalada psicologicamente. Afinal, além de ter sido constrangida, possivelmente, ficou com receio de ter sua imagem profissional abalada diante dos seus pares e clientes.

No geral, diante destas situações, os atendentes buscavam apoio no coletivo. Sara lembrou que certo dia viu um usuário alterado com Carla e que ela estava nervosa. Assim, pediu para ajudá-lo e tomou o atendimento para si, se solidarizando com a dificuldade da colega. Carla também disse que Marina é a mais tranquila nesses episódios. Ela utiliza como estratégia sempre dar razão ao cliente, com utilização do discurso “Tá bom, tudo bem, não, você tem razão, você tem razão”. Porém, ainda segundo Carla, a atendente depois “fica sentida”.

A expressão de que Marina “fica sentida” nos sugere que há um desgaste emocional nesse trabalho com repercussões para a saúde. Tal suposição ganha força quando associamos este achado às pesquisas de Almeida (2007) e Diniz (2006) que identificaram que manejar a agressividade alheia gera um alto custo afetivo para os atendentes, o que traz impactos negativos para a vida dos trabalhadores. Diniz (2006) apontou ainda que esse trabalho tem como uma das suas maiores demandas a busca por manter o “controle das emoções”, tendo sido o indicador que gerou o maior custo afetivo, o que provavelmente acomete os participantes da presente pesquisa e leva Marina a ficar sentida.

Ademais, as agressões eram constantes, mesmo existindo um segurança armado no local e um banner exposto informando que é proibido ameaçar um servidor público. Cabe ressaltar que os atendentes falaram que o mesmo acontecia nas interações pelo *WhatsApp*. Talia disse que eles ficam “até mais irados”. Isto ocorreria porque as pessoas não conseguiam entender as informações ou porque queriam ser atendidas de forma imediata, no entanto, existia um tempo de espera: formava-se uma fila virtual e os atendimentos eram feitos por ordem de chegada das demandas.

Para Flávia, o atendimento presencial também tem como intensificador das dificuldades o imediatismo, pois estão na frente do usuário e precisam dar resposta à demanda trazida, resultados e informações com os quais os clientes muitas vezes não concordam.

Ademais, também precisam controlar suas emoções:

Flávia: É assim, o atendimento virtual, eu sei que tem dificuldade igual ao atendimento presencial. Mas no atendimento presencial você está ali, na frente do usuário, ele está ali. Como a gente já passou situações que o usuário age de forma totalmente descontrolada, você tem que ter muito equilíbrio. Eu já passei pela situação que eu me tranquei na sala, depois eu tive que ir embora, porque eu não consegui mais trabalhar.

Em uma tentativa de expressar como se sentia e como essa situação lhe abalou psicologicamente, Flávia acrescentou:

Deixei o usuário só, pedi licença, me retirei e deixei o usuário só! Tem momentos que você chega ao extremo, que você não consegue ficar, porque você não vai ficar batendo boca, né, o tempo todinho? Porque apesar de tudo ele vai ter sempre razão, você não! Então, quando você não tem aquele equilíbrio para lidar com a situação, eu me retiro, peço licença e saio. Eu já fiz várias vezes. O senhor me dá licença? Mas eu não vou continuar seu atendimento.

Interessante que Flávia parece concordar com o discurso de que o “cliente sempre tem razão”, mas isso não lhe impede, como profissional, de exigir respeito. Quando se sente desrespeitada, ela se impõe e educadamente pede licença ao usuário e encerra o atendimento, o que ocorre de forma recorrente. Assim, percebeu-se que a atendente demonstra que chegam momentos em que o trabalho se torna insustentável e precisa impor um limite, por reconhecer que dali em diante poderia perder o controle da situação. Possivelmente, Flávia consegue se posicionar e demonstrar seu limite pelo fato de ser servidora efetiva, *status* que lhe permite ter a segurança da estabilidade no emprego. Já os trabalhadores que possuem vínculos temporários parecem temer se posicionar diante das arbitrariedades dos usuários, pela possibilidade de uma demissão, afinal o “cliente tem razão”.

A peculiaridade do atendimento presencial é que a agressividade podia se expressar materialmente. Carla relatou um momento em que Iana (repcionista) foi agredida verbal e até fisicamente por um usuário:

Carla: Ele empurrou a Iana e foi entrando. Aí ele veio falar comigo por conta do corte, que a equipe não cortou por conta do prazo e ele mandou eu calar a boca. Ele falou: “Cala a tua boca e me escuta!”.

Não houve consequências desse comportamento para o usuário, não existiu qualquer punição ou sanção por ter agido desta forma, mesmo tendo sido uma violência verbal e física. Isto reforça a falta de proteção que esses profissionais têm, em especial se forem mulheres. Desta forma, viu-se que a agressividade dos clientes também tinha um recorte de gênero. Os participantes avaliaram que clientes homens eram mais agressivos e as atendentes mulheres eram mais agredidas. Joana, por exemplo, lembrou do período em que ficava na recepção com o vigilante na função de conferir o cartão de vacinas, pois, durante alguns meses, a prefeitura exigiu o passaporte vacinal para o acesso a prédios públicos. Ela relatou que recebia ameaças e constrangimentos, principalmente, por parte de homens:

Joana: Para mim é mais é os homens, né? Que chegam, eles chegam ignorante comigo, assim, mais é os homens quando eu vou pedir cartão de vacina aí falta ...

Mediadora 1: E quando é o vigilante, por exemplo, que pede, você acha que tem diferença?

Talia: Não... tem quando é a vez do seu Farias. Seu Farias pede, não são tão ignorantes, o João do mesmo jeito. Às vezes, teve uma vez que chegou aqui um muito ignorante e eu pedi o cartão de vacina: “Eu já estou vacinado, não sei o que”. Aí eu disse: “Senhor, eu preciso”. Aí quando o João foi falar ele se acalmou mais: “Não é que ela tá pedindo o cartão de vacina, eu sei que tem que trazer, mas aí eu vim apressado, não sei o que”. Aí conversa direito com o João. Nesse caso é que eu falo que a mulher é mais vulnerável, né? Porque se o vigilante estivesse na porta, ele teria um pouco de receio de ter entrado. Ele não ia empurrar o vigilante.

Os atendentes refletiram sobre essa questão, analisaram se a diferença no tratamento podia ser em razão do vigilante estar armado. Nesse ínterim, quando colocada a questão de gênero, os atendentes homens tentaram justificar o comportamento agressivo dos usuários de outra forma, apesar de nenhum, dentre os três atendentes do sexo masculino, ter relatado ter

sido agredido. Roberto acreditava que havia também o fator financeiro, porque esse usuário em questão é conhecido por ter alto poder aquisitivo. Já Leonardo acreditava que agredir ou não o atendente seja mais relativo à interação com o usuário, pois o mesmo cliente já havia agredido verbalmente o leiturista, o gerente, o vigilante e as atendentes. Ele reforçou seu argumento ao lembrar uma situação vivenciada com outro cliente:

Leonardo: Inclusive quando eu estava aqui no presencial com as meninas há um tempo, chegou um rapaz que as meninas não podiam ver ele, já não podia mais nem entrar. Quando ele chegava aqui, ele só saía quando fizesse um barraco, queria bater em todo mundo. E aí, teve um dia que ele chegou, como elas disseram da vez passada, quando a aferição dá normal e a pessoa se revolta, veio normal. A conta dele era altíssima, e aí elas tiveram que explicar várias vezes, mas ele não queria, ele queria era bater em alguém. E aí, da vez que eu vim, não deixaram ele entrar, mas eu dei a volta e fui falar com ele lá fora, ele entendeu perfeitamente o caso. Expliquei para ele direitinho, e aí depois pediu desculpa, por ter tratado as pessoas assim. Ele reconheceu o erro dele.

Apesar de Roberto associar a agressividade a uma questão financeira e Leonardo justificar que o comportamento agressivo seria decorrente do atendimento, o exemplo que este último cita é similar à situação do vigilante, ou seja, quando um homem está à frente do atendimento, os usuários demonstram aceitação das mesmas regras institucionais apresentadas pelas trabalhadoras. Isto denota que a hostilidade e a agressividade são baseadas no gênero.

Analisando os excertos acima, pode-se compreender que a violência sofrida pelas atendentes não é reconhecida pelos homens que ocupam a mesma função e contexto de trabalho que elas. Independente dos relatos que elas trouxeram de diferentes situações que

envolviam desde a violência verbal, física, psicológica e moral, eles justificaram as atitudes dos agressores, reproduzindo a lógica de uma sociedade patriarcal.

Logo, essa violência só pode ser investigada como um fenômeno social, que extrapola a instituição pesquisada e o tempo presente. Acerca desse tema, Bandeira (2014) pondera que a violência dirigida às mulheres possui uma natureza singular em comparação com outras formas de violência. Ela está intrinsecamente ligada à questão da alteridade, isto é, não está necessariamente relacionada ao desejo de eliminar o outro, mas é uma modalidade que se fundamenta nas relações historicamente hierárquicas entre homens e mulheres, manifestando-se desde o âmbito familiar e se estendendo às esferas profissionais.

Em outra face da relação com os usuários, os atendentes também revelaram que têm clientes que são compreensivos, gentis e que com alguns acabam desenvolvendo uma afinidade. Com isso, os usuários passam a escolher o atendente com quem mais se identificam. Carla supõe que a definição dessa boa relação é porque o cliente se sentiu “bem, acolhido e por isso volta”, mesmo que isso reflita em um maior tempo de espera pelo atendimento.

Diante do que foi colocado, percebeu-se que a constante violência revelada pelo atendimento ao cliente foi um constrangimento ao poder de agir dos trabalhadores. Nessa dinâmica, tanto as agressões quanto a impossibilidade de realizar as atividades causavam sofrimento em relação ao trabalho. Por outro lado, quando as atividades eram realizadas sem impedimentos, os profissionais relataram satisfação e bem-estar.

Faltam Prescrições, Prazos e Comunicação: Quando o Suporte Precisa Vir do Gênero Profissional

Três temas, interligados, se fizeram presentes nos diálogos dos atendentes: a falta de clareza quanto às normas pertinentes aos procedimentos do Saae, o descumprimento de prazos para a realização de serviços pela equipe operacional, bem como a falta de

comunicação institucional quando isto acontecia. Estas três questões dizem respeito à dimensão impessoal do ofício (Pinheiro *et al*, 2016), notadamente a organização do trabalho. Este conceito se estende desde o planejamento à prescrição para execução das atividades. Também inclui os processos de organização da produção, a maneira como as tarefas e responsabilidades são definidas, a logística, dentre outras (Lisboa, 2013).

A falta de prescrição adequada, ou seja, um conjunto de regras, normas institucionais e procedimentos, parecia ser onde residia uma das principais dificuldades para os atendentes do Saae. O regramento existente era antigo e estava obsoleto. Ademais, as regras descritas nele vinham sendo reinterpretadas por cada gestão, como foi revelado nesse excerto:

Flávia: Mas não tem nada acordado no regimento, não tem. Fica muito a critério do gestor, da gerência, no caso. Se disser que não parcela [a dívida], tem que ser pago todo. Já peguei gerente que não parcelava. Tinha que pagar tudo: só religava quando pagasse.

Nesse excerto, Flávia fala sobre as regras para parcelamento de dívidas em relação às tarifas cobradas pela instituição. Se depreende desse diálogo, que a forma de proceder muda continuamente. Os atendentes explicaram que, quando essas normas eram passadas por determinada gestão, havia mudanças e nem sempre eram repassadas de maneira uniforme. Nesse sentido, Carla e Flávia disseram que iam se “adaptando” à medida que as novas regras iam surgindo.

Diante desta situação, os trabalhadores relataram que havia uma perspectiva de atualização do regimento interno. Marta disse que tinha apontado esse tema como uma das prioridades em reunião com sua gerente imediata, à época da intervenção. No trecho a seguir, ela ratificou o que foi dito anteriormente e trouxe mais elementos para se entender como ocorria a transmissão de informações e regras para aquele coletivo de trabalho:

Marta: Uma das coisas que eu falei com ela [gerente do setor de atendimento] foi sobre situações que geram insegurança por algumas coisas não serem definidas.

Inclusive, estão fazendo um novo regulamento. Assim vai ser maravilhoso, porque tem muitas coisas que a gente tem que estar sempre perguntando ao gerente para saber se ele autoriza ou não, para ver se é aquilo ou não. E tem muitas coisas que não repassam pra gente. Ninguém nunca falou o que a gente pode ou não pode.

Carla: E a gente vai aprendendo só.

Marta: Sim...

Carla: Eu escuto o atendimento da Marta, ela escuta o meu.

Marta: Isso!

[...]

Carla: Quando a gente tem uma dúvida a gente chama uma à outra.

A indefinição das regras demanda um esforço extra: ter que se reportar continuamente à gerência. Diante da falta de apoio na organização do trabalho, encontra-se suporte no trabalho da organização, ou seja, é preciso interagir entre si, se valer da dimensão interpessoal do ofício, para criar regras que venham a compor um gênero profissional (Ruelland-Roger, 2013).

Essa confusão ou até mesmo ausência de prescrições, repercute na relação com os usuários. Na medida em que não há uma consistência nas regras, as informações que são passadas a quem procura o serviço podem vir a ser desacreditadas: um cliente recebe uma orientação que pode ser oposta àquela dada a outra pessoa sobre o mesmo tema. Isto se mostrou como um dos pilares para gerar insatisfação dos usuários com o serviço, o que culminou, por vezes, na agressividade relatada anteriormente.

Como visto em outros estudos, a organização do trabalho, por sua rigidez, era um impedimento à ação dos atendentes, tendo em vista a necessidade de seguir scripts e normas

rígidas (Rocha & Aguilera, 2016; Diniz, 2006; Lisboa, 2013). Com os trabalhadores do Saae, observa-se exatamente o contrário, a falta de regulamentos claros e de formas de proceder bem definidas é o que limita as possibilidades de ação. Isto faz com que o trabalho da organização, o gênero profissional, tenha que substituir a prescrição oficial.

Nesse sentido, o coletivo de trabalho mostrou uma expectativa em relação à possibilidade de um novo regimento do Saae ser instituído. Isto garantiria um suporte para responder às demandas dos clientes, em especial quando elas tinham de ser contrariadas, como se vê na fala de Flávia:

Flávia: É por isso que vai ser boa a chegada do novo regimento para mostrar. Aí quando o usuário chega ‘ah, por que não posso?’, aí tem o regimento: ‘Tá aqui, infelizmente eu não posso fazer’.

Outro elemento da organização do trabalho que representava uma dificuldade para aquele coletivo é o fato dos atendentes não terem autonomia para solucionar efetivamente a maioria dos problemas. Eles acolhiam, decifravam e registravam as demandas trazidas pelos usuários, contudo, a execução dos serviços, em sua maioria, cabia aos trabalhadores da gerência de serviços operacionais de água e esgoto, que nem sempre conseguiam atender os prazos estipulados e nem comunicavam os atendentes sobre tais prorrogações. Talia trouxe um relato sobre um momento em que estava ocorrendo uma paralisação do abastecimento de água:

Talia: A equipe de campo, a gente sempre tenta contato com eles, aí eles dizem, “ah vai ser resolvido tal hora”, aí às vezes não dá certo, acontece outro problema. Aí tem que explicar isso pra eles [os usuários], e o usuário não entende. Se a gente der um prazo, tem que cumprir, entendeu? Ah você disse que ia resolver tal dia, tal hora, é chato por isso. Mas não é que seja tão ruim, mas é chato.

No trecho anterior, Talia ilustrou uma situação em que a cidade estava enfrentando

problemas de abastecimento de água. Ela tentava entrar em contato com as equipes responsáveis para obter informações sobre o horário de restabelecimento do serviço, repassava previsões aos clientes, mas as coisas não ocorriam como planejado. Ademais, as equipes de campo não mantinham os atendentes atualizados, revelando uma comunicação deficiente na instituição.

Outro ponto notável neste relato é que Talia parecia ter restrição ao criticar outro departamento do Saae, quando ela expressou indignação com o descumprimento do prazo, mas depois retoma o discurso e remenda que é “não é que seja tão ruim, mas é chato”. Possivelmente o limite era devido ao seu vínculo empregatício, que era o mais vulnerável entre todos os trabalhadores do setor, na medida em que tinha um contrato temporário.

A diversidade e flexibilização dos vínculos empregatícios entre os atendentes do Saae demonstra uma tendência de segmentar a classe-que-vive-para-o-trabalho e reflete uma das características mais marcantes da precarização do trabalho (Antunes, 2018). No neoliberalismo, essas características extrapolaram as barreiras das instituições privadas, atingindo a administração pública, como é o caso do Saae. No Brasil, esse fenômeno ficou conhecido como gerencialismo e constitui a implantação de uma mentalidade mercantil em instituições que deveriam ter caráter social e vistas ao bem-estar público (Aquino *et al*, 2014).

Diante desse contexto, de transformações no mundo do trabalho, o Saae e os atendentes não ficaram ilesos a essa política gerencialista. Assim, ao passo que o trabalho se intensifica, em contrapartida, os direitos dos trabalhadores tornavam-se cada vez menores e isso poderia culminar muitas vezes em adoecimentos.

Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) evidenciam que as novas dinâmicas laborais estão intrinsecamente ligadas ao desgaste mental do trabalhador (p. 235). A teoria do desgaste mental sublinha que o surgimento de doenças decorre da disparidade de poder na relação entre o trabalho e o trabalhador, impondo uma pressão considerável derivada do conflito de

forças presentes nessa interação. Consequentemente, a tensão gerada por essa dinâmica exerce uma influência substancial no equilíbrio entre saúde e doença no contexto profissional.

Na abordagem da Clínica da Atividade, entende-se o trabalho como promotor de saúde quando possibilita o indivíduo enfrentar conflitos, imprevistos e obstáculos da atividade real, permitindo-lhe reinventar-se e ter autonomia criativa diante das situações impostas. Do mesmo modo, quando há impedimento do poder de agir, o indivíduo pode perder a saúde antes mesmo de adoecer (Clot, 2010). Em síntese, ambos os enfoques convergem ao destacar a importância da organização do trabalho e das condições laborais na saúde.

No caso dos atendentes do Saae, um dos maiores impedimentos, referia-se ao não cumprimento dos prazos. O tema foi amplamente documentado, debatido e questionado pelos atendentes. Cada vez que esse tópico surgia, provocava mais controvérsias. A declaração de Marina durante a dinâmica “curto e não curto”, no segundo encontro, foi notória. Dentre todas as dificuldades enfrentadas no cotidiano, o que mais a desagradava era o não cumprimento dos prazos:

O serviço que eu não gosto é só pelo fato do Saae não cumprir o prazo. Porque a gente tem o serviço até legal, só que o problema é o prazo, porque tem alguns serviços que são pagos, a pessoa paga, e não resolve. Aí ela vem aqui insatisfeita e fala mal da instituição.

Dessa forma, torna-se evidente que os atendentes tinham receio quanto à qualidade das informações fornecidas, sobretudo quando se tratava dos prazos para a execução de serviços, especialmente quando esses serviços envolviam custos adicionais para o cidadão. Isso acabava por alterar a dinâmica entre o atendente e o cliente, pois, ao efetuar o pagamento, o usuário, conforme os relatos, tendia a se tornar mais exigente. Isso ocorria porque, além das despesas usuais relacionadas à manutenção de seu abastecimento de água e

tratamento de esgoto, ele também precisava arcar com os custos adicionais dos serviços solicitados.

Marta replicou que “pior do que o fato de pagar pelos serviços, o descumprimento dos prazos estabelecidos afrontava mais os clientes”. Esses fatores impactavam o nível de satisfação dos usuários. Isso prejudicava diretamente os atendentes que trabalham no atendimento virtual. Nessa modalidade, ao final de cada interação havia uma solicitação de que o usuário avaliasse o atendimento, o trabalho do atendente. Quando o cliente estava insatisfeito com o serviço prestado pela instituição, este tendia a dar uma nota baixa para o atendimento.

Em relação ao sistema de avaliação do atendimento, este utilizava respostas fechadas, em uma gradação de 1 a 5, onde ao atribuir a nota cinco o cliente estaria muito satisfeito. No final do mês era feita a média das notas da avaliação de cada trabalhador, com base em todos os usuários que avaliaram o serviço. Porém o sistema apresentava pontos negativos. Aline esclareceu que “quando dão 10 aí o sistema só reconhece o 1”, o que fazia com que diminuísse a nota deles. O sistema era acessível para os atendentes e para a gestão, não havia bonificação ou metas sobre o sistema de pontuação, somente o monitoramento interno. Sobre esse aspecto, Talia relatou que se sentia triste quando recebia uma nota baixa, mas utilizava isso para se esforçar ainda mais na próxima interação com os clientes:

Talia: Ah, eu fico mais motivada, entendeu? Não que eu não tenha sido motivada no atendimento anterior. Sempre, todo dia, a gente se esforça bastante. Acredito que a gente faz o que a gente pode, mas assim quando tem aquela notinha, a gente fica tão triste. Como é que pode a gente falar tão detalhadamente pra ele entender... não só no atendimento, até ele [usuário] mesmo falou, a gente coloca bem detalhado, a gente se coloca no lugar, né? A gente tenta né, melhorar a cada dia. Aí às vezes a gente fica... Teve um dia que eu tava vendo lá o meu nome, tava lá embaixo com a minha média,

sempre no final do atendimento eu vejo isso. Aí eu fico pensando, por que esse povo tá me dando essa nota? Será que eu tô errando alguma coisa, será que eu não tô informando bem? Quando eu chego, eu sempre faço essa oração, ‘Senhor me ajuda, me dá sabedoria e me dá resposta’ né?! Porque o usuário quer a resposta certa! Eu dou o gás! Aí eu atendo melhor ainda, mais motivada, e é assim!

De acordo com a narrativa de Talia, fica claro, que mesmo que não haja uma relação direta entre o resultado da avaliação e a sua permanência no trabalho, ela ficava monitorando continuamente seus resultados pessoais e sentia-se afetada pelas notas baixas. Nesse sentido, Clara refletiu que “é engraçado que as notas baixas parecem que pesam mais que as altas”.

Com esse panorama, cabe elucidar algumas particularidades fundamentais da Clínica da Atividade. Para além do que é prescrito pela organização do trabalho e da atividade que é visivelmente realizada, o real da atividade se manifesta também pelo que o trabalhador deixou de realizar, destacando o conflito constante entre as escolhas do indivíduo diante das tarefas. A partir desse conflito vital, Clot pontua que:

O real da atividade é, igualmente, o que não se faz, o que se tenta fazer sem ser bem-sucedido - o drama dos fracassos - o que se desejaria ou poderia ter feito e o que se pensa ser capaz de fazer noutro lugar [...] A atividade é uma provação subjetiva mediante a qual o indivíduo avalia a si próprio e aos outros para ter a oportunidade de vir a realizar o que deve ser feito (2010, p. 104).

Portanto, as atividades que não ocorrem como planejado por Talia, que são impedidas de alguma forma, também compõem o real da atividade. As preocupações da atendente não diziam respeito somente à sua função, como também, a necessidade de atender efetivamente a demanda dos usuários e o desejo de corresponder aos objetivos preestabelecidos pelo Saae. Talia fez um exercício de autoavaliação sobre o que poderia ter feito diferente, sentia que havia fracassado em “dar a resposta certa” aos usuários. Mas diante das possibilidades e

reações que poderia ter diante deste conflito, optava por reagir e assumir o controle sobre sua atividade.

Sobre o sistema de avaliação do Saae, os atendentes pontuaram que seria interessante uma forma de avaliar separadamente o serviço executado e o atendimento deles, pois muitas vezes as notas caem pela insatisfação com a instituição.

Retomando o outro ponto delineado por Talia, o problema relacionado aos prazos estava intrinsecamente ligado à comunicação interna no Saae. Essa questão, por sua vez, tinha impacto direto na comunicação externa, cujos representantes são os próprios atendentes, como podemos compreender a partir do trecho a seguir:

Marta: Tem aquela mulher que veio pedir o deslocamento, que também não é a primeira. Ela veio ontem... eu fiz o pedido dela há mais de um mês. Ela veio ontem e falou para a Flávia. A Flávia ligou para lá, porque o Diego [diretor de operações] disse que ia ontem, e a mulher ficou esperando, mas não foi. Aí hoje, de novo, a Lara [gerente do setor] ligou para o Diego e ele disse que ia tentar fazer. A gente fica sem saber o que fazer, porque a Marina já tinha dado prazo para a mulher, a Flávia já tinha dado prazo e aí era a minha vez de dar o prazo.

Marta: A gente fica com a cara de tacho sem saber o que fazer. A gente vê que é muito distante.

Rita: O atendimento aqui no Saae é muito estressante.

Marta: O mais complicado é isso, a pior coisa é isso, porque obviamente o usuário está irritado, está insatisfeito.

O diálogo acima retrata uma situação problemática e recorrente, confirmado na fala “que também não é a primeira”, no contexto do atendimento ao cliente no Saae, em que a comunicação interna parece estar seriamente comprometida. A cliente havia solicitado um serviço relativamente simples, um deslocamento de hidrômetro, há mais de um mês. Mas

diante do atraso na execução do serviço, ela retornava ao Saae para buscar explicações e as funcionárias indicavam novos prazos para atender a demanda, conforme orientação do responsável pelo setor operacional. Tal cenário indicava que a precariedade da organização do trabalho atingia outros setores do Saae e culminava em sobrecarregar os atendentes, que se viam “sem saber o que fazer” para solucionar a questão.

As palavras de Marta e Rita enfatizam o estresse associado ao trabalho no Saae, em que a falta de comunicação interna e a coordenação deficiente parecem ser uma fonte significativa de problemas. Essa situação não apenas criava desconforto para os funcionários, mas também prejudicava a imagem da instituição, irritava os usuários e, em consequência, tornava o trabalho “estressante”.

Retomando o caso trazido por Talia, no episódio de desabastecimento de água, ela enfatizou que se sensibilizava pelo problema dos usuários:

Talia: Porque assim, eles têm que compreender [a equipe operacional], principalmente quando tem usuário que diz assim: “ah! Eu tenho criança, eu tenho bebê em casa, eu tenho idoso, aqui não pode ficar sem água”. Aí dá aquela dó, porque a gente também é usuário! Aí eu fico tão assim... Eu fico: Oh meu Deus, se eu pudesse resolver, eu queria tanto resolver! Aí a gente pede a equipe, eles dão um prazo, mas infelizmente não é cumprido no prazo. E depois a gente até conhece o nome do usuário que teve falta de água e a gente vai ter que explicar o porquê que não foi cumprido no prazo. Aí eu não gosto!

Nesse excerto fica evidente a empatia de Talia com os usuários, especialmente quando ela mostra sensibilidade diante da presença de crianças ou idosos nos lares dos clientes, afinal como ela mesma pontuou: “também é usuário”. Este aspecto também foi observado em outro estudo que identificou que os profissionais de atendimento eram emocionalmente afetados pelas demandas dos usuários, o que resultava em sofrimento e tinha consequências negativas

para a saúde física e mental desses trabalhadores (Moura, 2013). No caso de Talia, a atendente refletia que tinha “dó do usuário” e desejava efetivamente solucionar o problema, demonstrando que se afetava pela situação alheia. A fala da atendente explicita uma atividade que ultrapassa a barreira da prescrição e que passa a ser mobilizada pelos afetos estabelecidos.

Diante disso, entende-se que a emoção é “em primeiro lugar, através e para além da realização da tarefa, movimento de apropriação de um meio de vida pelo sujeito, livre jogo- ou amputação- desse movimento.” (Clot, 2010, p. 6). Os afetos são, nesse caso, fonte de desenvolvimento da atividade ou amputação desta, visto que a atendente deseja realizar o trabalho de forma mais efetiva por se sentir afetada pela necessidade do outro. De mesmo modo, percebe sua atividade frustrada quando não consegue, por razões exteriores à sua função, realizar o trabalho que considera relevante naquele momento.

Estratégias para lidar com os Impedimentos e o Desenvolvimento do Poder de Agir

Como mencionado anteriormente, no que tange à dimensão impessoal do ofício, o que se apresentou foi uma insuficiência das prescrições para a realização do trabalho pelos atendentes. Diante desse cenário, os trabalhadores se viram impelidos à mobilização da dimensão transpessoal para suprir essa deficiência da organização do trabalho (Pinheiro *et al.*, 2016). Assim, assume-se que para esses trabalhadores o gênero profissional se estabeleceu como principal suporte para definir o exercício da atividade.

Durante a pesquisa, foi revelado como o gênero profissional foi construído ao longo dos anos pelos atendentes do Saae. Foi por meio da dimensão pessoal da atividade, ou seja, o estilo profissional, que cada trabalhador foi encontrando formas para lidar com as dificuldades presentes no real da atividade. Como visto anteriormente, ao longo da intervenção, estes estilos individuais foram compartilhados e podem vir a ser incorporados por um gênero profissional em construção.

Algumas estratégias já foram citadas, por exemplo: Carla declarou dar respostas “equilibradas, com calma e da melhor forma”, para que a informação seja compreendida e melhor aceita pelos usuários. Já Marina, se utiliza do discurso de “sempre dar razão ao cliente”. Com estratégia semelhante à de Marina, Talia preferia concordar com tudo e pedir desculpas antecipadas no início da interação para “amansar” o usuário:

Talia: Eu, no meu caso, é uma ideia que eu já tenho. Assim... porque sempre que a gente concorda com eles, eles vão amansando. Aí eu aprendi muito com a Aline, quando acontece alguma coisa, ela liga, pede perdão, “Eu peço perdão pela demora”, aí eles: “Sim”. Teve uma mulher que disse assim: “Minha santa, agiliza, por favor!”. Ela tava tão agressiva, aí eu: “Senhora, peço perdão pela demora da equipe”, aí ela: “Tá bom, eu entendo, minha santa”. Me chamou até de santa, entendeu?!

A estratégia apresentada por Talia reflete que ela já incorporou o estilo inicial de atendimento de Aline. Ao aplicar o método na prática, como no caso relatado, validou sua autenticidade, passando então a se desculpar previamente com os usuários para prevenir o comportamento hostil.

Outra tática evidenciada pelos atendentes para mitigar os conflitos com usuários foi de fazer um revezamento entre eles para estimar novos prazos de execução dos serviços. Eles também transferiram a cobrança de execução para a gerente, que teria mais autoridade para lidar com outros setores, como ficou explícito na fala de Roberto:

Roberto: Pelo tempo que foi aberto a ordem de serviço, pode ser atendido antes. Podia ser atendido. Eu olho o tempo, para imprimir o serviço e levo para a gerente, ela vai cobrar o serviço. [...] De gerente para gerente, que eles vão saber por que é que não está atendido.

Ainda sobre a questão dos atrasos na execução de serviços solicitados, amplamente discutida no tópico anterior, Joana revelou que sua estratégia para lidar com as futuras insatisfações dos usuários era dar prazos mais amplos do que se costumava informar:

Marina: Tem muita coisa que não é definida, aí a gente não consegue entrar num consenso, principalmente sobre os prazos.

Mediadora 1: E de onde vocês tiraram esses números, esses dias?

Marina: A gente vai fazendo de cabeça.

Aline: Eu digo 10.

Joana: Eu digo logo é 20. Assim, quando a média é 15 dias.

De acordo com o excerto anterior, as falas em que afirmam estipularem os prazos de “cabeça” apontam um indício da lacuna deixada pela dimensão impessoal do trabalho. O que é corroborado quando os prazos são estimados por uma média de tempo de execução e não por uma determinação clara e fixa dada pelo setor competente. De acordo com a narrativa, Joana antecipando o problema de que o prazo poderá não ser cumprido, explicou que já aumenta a quantidade de dias informada aos clientes. Com isso, esperava que o requerimento fosse atendido até a prorrogação de tempo esperado para evitar que o usuário retornasse chateado pela demora na execução do serviço. Nesse mesmo sentido, em um outro encontro, Marina detalhou a sua estratégia relativa ao descumprimento de prazos, para realização de uma nova ligação de água:

Mediador 1: No regulamento, o prazo é 30 ou 45 dias?

Flávia: No regulamento é 45

Carla: 45.

Marina: Mas aí a gente fala, é 60, 90 dias...

Flávia: Mas aí tem gente que surta, né? Porque a pessoa faz o pedido e quer que com uma semana, dez dias, a ligação já tenha sido feita. Se eu falar 90 dias, a pessoa morre!

Marina: Eu digo pro usuário que é 45 dias a 60 dias, por isso que ele não fica chateado.

Carla: Ele já sai chateado, né?

Marina: Mas pelo menos é uma chateação só... [Risos] pior é mentir. Porque ele olhava o prazo lá e dizia: 'por que era 45 dias e não foi?' Aí eu acho melhor dizer que é de 60 dias. Aí quando ele vem [novamente], eu digo: úteis!

[Risos gerais]

Marina: Aí ele: 'ah! Por isso... são úteis. Por isso que não veio...' pois é, são úteis, final de semana não conta, feriado também não.

Mediador 1: 45 dias úteis, dá mais de dois meses.

Marina: Mas é assim. Quando ele vem: 'olha, não foi com 60 dias, faz dois meses'. 60 dias, úteis!

Marta: Aí é pior.

Carla: E não é? [Risos]

Marina: Foi ao contrário, ele se acalmou mais. Que aí já ficou, 'ah, úteis!'

Na interação acima, Marina reafirmou sua estratégia de além de ampliar o prazo oficial, quando esse não era cumprido, ainda encontrou um ardil de especificar que seriam dias úteis. Ao ter seu método contestado pelas colegas, ela reafirma que ele funciona e na continuação do excerto apresentou outra estratégia:

Marina: Aí ele diz, 'mas aqui tinha 45 dias... Por quê?' É porque a demanda é muito alta. É por isso que a gente diz 45 a 60 dias. Que tem muita gente [para ser atendida].

Carla: Eu diria que é falta de vontade...

Marina: Aí eu digo que é porque a gente toma conta do mundo, da cidade vizinha, que faz coisas nos distritos. [...] É, assim... teve uma pandemia, né?

Mediador 1: Então você tem várias estratégias para convencer o usuário?

Carla: O que eu falo é que é por conta da demora, que aí vai pro cadastro. Aí vai por conta do tempo, sabe?

Marta: É, a demanda...

Flávia: É, muita demanda, muita gente! A cidade é muito grande, é muito bairro novo, localidade.. Muita ligação.

Marina: Ele não precisa saber que não executa por causa da equipe do campo. A gente não precisa dizer quem vai fazer.

Regina: Eu dou várias... parece fácil, mas não é, entendeu?

Na ausência de uma orientação institucional e da fragilidade da comunicação interna com o setor operacional, os atendentes demonstraram que foram criando “desculpas” para o atraso nas entregas dos serviços. Vê-se, ainda, que há críticas ao setor responsável, o que aponta para o que parece ser uma dificuldade geral e não só daquele setor. Conforme nos esclareceu Flávia, arrematando o excerto anterior:

Na verdade, a estratégia das meninas é o quê? É se defender. Porque chega uma situação que fica tão complicada para o usuário, porque ele quer um retorno nosso que está ali no atendimento. Uma coisa que não depende da gente, que é a execução.

Então, assim, a gente meio que se vê se virando nos 30[segundos] ali, na lábia mesmo. É lábia, é lábia. Não depende de você... não depende de você porque o nosso trabalho é abrir a ordem de serviço. Só que a execução não é com a gente. Não cabe a nós o atendimento. Só que o usuário, o retorno, ele não quer saber se o retorno é lá quem faz a ligação, não? O retorno ele quer daqui, do atendimento. Então, a gente tem que ter essa lábia mesmo... essa lábia.

A partir do excerto de Flávia, ficou explícito que as estratégias são usadas como defesa diante das agressões. Enquanto a instituição não lhes dá segurança técnica e suporte profissional, para que tenham firmeza nas respostas, Flávia e as demais vão se utilizando de ardis, que caracterizam como “lábria”, ou seja, uma astúcia que a atendente utiliza com intuito de persuadir ou convencer o usuário.

A narrativa dos atendentes sobre o estabelecimento de prazos, permitiu explorar diferentes perspectivas do problema, o que, posteriormente, levou o grupo a indicar as possíveis soluções que cada um adotava. As habilidades para criar contextos, estabelecer novos prazos e estratégias evidencia a capacidade dos trabalhadores de ressignificar sua atividade, se reinventar e lidar efetivamente com os desafios laborais. Pensando pela abordagem da Clínica da Atividade, as estratégias adotadas pelos trabalhadores indicam a expressão do poder de agir (Clot, 2013).

Outra tática que os atendentes descreveram para lidar com os atrasos nos prazos, é, ao demandar o serviço para o setor operacional, trocar o tipo de solicitação feita pelo usuário por aquelas que costumam ser executadas com mais presteza. Marta relatou situações que descreviam essa estratégia:

Marta: A desobstrução de rede geralmente é atendida mais rápido. A caixa de inspeção fica lá. Fica lá no sistema.

Dário: O serviço é de caixa de inspeção. Ela faz de rede.

Marta: Mas é a mesma equipe...

Mediador 1: Então é uma estratégia para o usuário ser atendido mais rápido?

Dário: Mas ele [equipe operacional] sabe lá... que tem como ver...

Marta: É que nem outra coisa, que é o vazamento de registro, que é o que fecha, e o vazamento de cavalete, que é no medidor. Vazamento de registro não é atendido.

Simplesmente não é atendido! Fica aí eternamente no sistema. E no cavalete é atendido em 48 horas.

Dario: Então é melhor, né?

Marta: Então eu peço o vazamento de cavalete. Eu boto a observação: trocar o registro. Porque está tudo próximo. É a mesma pessoa que faz...

Mediador 1: Entendi. Então são estratégias que você foi encontrando...

Marta: para agilizar...

Rita: Já eu acho a questão da inspeção...

Dario: Igual a falta de água. Se você colocar desobstrução do ramal de água, eles demoram uma eternidade, mas a falta de água é rápido. A desobstrução do ramal de água tem um nome bonito, né? Mas só falta de água, resolve.

Mediador 1: Então vocês ajudam o usuário.

Marta: A gente faz estratégias.

Mediadora 2: Foi alguém que lhe ensinou ou você que descobriu?

Marta: Não, sozinha mesmo.

Mediadora 2: Mas compartilha com o restante?

Marta: Não, acho que não. Eu acho que... para as meninas novatas, [eu falo] tipo assim: Para esgoto entupido, faz a desobstrução de rede. Faz assim que dá certo!

Na narrativa acima, Marta foi enumerando as estratégias que encontrou para agilizar o atendimento aos requerimentos dos usuários, afinal usuário satisfeito não lhes causaria problemas. De acordo com a lógica criada por Marta, se é a mesma equipe que executa o serviço, não haveria problemas em mudar nomenclatura, se isso vai garantir uma atenção mais rápida à demanda. Ao justificar seu método, os outros atendentes parecem convencidos e foram lembrando e validando sua tática, concordando e ainda acrescentaram outros serviços que podiam se utilizar da mesma metodologia.

Apesar de orientar os atendentes novatos em relação à sua estratégia, Marta disse que não repassava o artifício para os outros colegas além destes. Nesse sentido, a provocação da facilitadora 2 parece ter visado entender como se dava a relação entre gênero e estilo profissionais. Viu-se, então, que a regra mudava de acordo com o orientador, de modo que Rita e Dário não concordavam com a alternativa, porém, durante o diálogo não ficou evidente se iriam ou não se utilizar dessa estratégia no cotidiano profissional. Contudo, na elaboração do manual optaram por registrar a nomenclatura correta do serviço.

Outro ponto que os atendentes trouxeram como estratégia para agilizar a execução dos serviços, foi incluir pontos de referência ao registrar as demandas dos usuários. Essa regra parece ter sido construída pela experiência acumulada nessa função. Como validação dessa norma, os atendentes decidiram colocar a instrução explícita no manual de procedimentos. Sobre esse aspecto, ao longo dos encontros, eles foram demonstrando quais suas peculiaridades ao executar esse procedimento.

Marta relatou que ao registrar uma ordem de serviço de solicitação de desobstrução da rede, que é um procedimento operacional para desentupir a rede de esgoto nas ruas, já inclui o número de inscrição do solicitante (o qual identifica o endereço do usuário). Pois a partir da localização da residência ficará mais fácil identificar o ponto de vazamento de esgoto na rua. Já Roberto, que trabalha no teleatendimento, relatou que era importante identificar a numeração da parede da casa, que por vezes divergia da que estava nos documentos oficiais:

Roberto: Às vezes com o número da casa que os usuários vêm [no Saae]... o nosso cadastramento é um número e quando eles dizem: 'Não, meu número não é esse'.

Vocês do atendimento [presencial], têm acesso no sistema antigo para poder alterar esse tipo de informação?

Marta: Sim. Eu sempre pergunto quando a pessoa vem fazer um serviço, não é?

Roberto: Mas eu coloco o número na parede. Vocês botam a observação: número na parede? Vocês já têm que dizer e ir alterando no sistema antigo, vocês já podem alterar, não é isso? Porque eu não tenho acesso ao sistema. Eu não tenho acesso ao sistema antigo. O que eu faço? Eu boto o número que tem lá no detalhamento. Eu boto: O número na parede no imóvel é esse. Sempre eu boto no detalhamento. Porque no meu sistema não tem acesso para fazer essa operação.

[...] Eu vejo muito que o usuário vem reclamar que ninguém foi lá. Geralmente eu vou lá na OS [ordem de serviço] e vejo que está cancelada, porque não encontraram o endereço. Vou lá no cadastro e vejo o motivo. Aí tem que abrir outra ordem de serviço.

Roberto levantou dois pontos, o primeiro que ele não podia fazer a alteração de endereço do usuário, pois só tinha acesso ao sistema novo, e provocou os demais atendentes para atentar para isso. O segundo ponto, foi que Roberto não se limitou ao empecilho imposto, ele encontrou como alternativa incluir a localização da casa em outro campo do sistema, que seria na aba de detalhamento. Com isso, evitaria o desgaste da equipe ir em campo e não localizar o endereço do usuário, assim como a fadiga do cliente retornar insatisfeito. Em um outro momento, quando era discutido sobre o serviço de vazamento de cavalete, Roberto falou:

Quando eu abro a ordem de serviço, eu coloco um detalhamento explicando que o serviço precisa ser feito com urgência para evitar o desperdício d'água, ou então para não incomodar os vizinhos, às vezes com a água escorrendo em suas casas. Faço esse detalhamento.

Roberto demonstrou que usava essa estratégia de acrescentar informações na aba de detalhamento para se comunicar com o operacional, na busca por mitigar o tempo de espera pela execução dos serviços, o que era o objetivo da maioria das estratégias apontadas pelos

atendentes. Clot (2010) retrata que essas “catacreses”, ou seja, adequação criativa das ferramentas existentes, funcionam como uma “segunda via” para atender a uma situação atual do trabalho. Assim os atendentes podem recriar seu trabalho, transformando uma experiência vivida em outras experiências, o que permite criar estratégias e nisso fortalecer a saúde.

Ainda sobre as estratégias desenvolvidas por cada trabalhador, Flávia relatou uma tática que utilizava para acelerar o tempo de atendimento e concluir o processo, mas gerou algumas controvérsias, quando descreviam os procedimentos para registro de uma nova ligação de esgoto:

Mediador 1: Qual momento que vocês informam o valor do serviço?

Marta: Pois é... O valor é antes de colocar o detalhamento [do endereço e dados cadastrais do usuário].

Flávia: Eu só falava depois. Na hora que ela tava assinando o requerimento era que eu ia falar o valor da ligação. Depois que a pessoa já tinha assinado.

Rita: Já eu digo antes, porque tem gente que desiste.

Carla: Tem cancelamento, mas é muito complicado...

Marina: Eu falo depois. Porque teve uma mulher que quis pagar à vista.

Rita: Pois comigo acontece assim, o usuário disse: valha, e não é de graça, não?

Marina: E comigo a mulher: ‘Olha, eu quero a vista. Eu não quero parcelado, eu quero pagar agora’.

Carla: “Ah, olha minha santa eu já fiz, oh!”[referindo-se à possível resposta da usuária atendida por Marina]

Flávia: Eu nunca vi um usuário dizer que não queria. Depois que eu já tinha feito.

Rita: Eu gosto de falar logo, porque pode ser que não dê certo fazer, entendeu?

Carla: E a gente não devolve o dinheiro,

Marta: Aí dá confusão...

Rita: Olha quem me deu essa regra foi o Cássio [Gerente do setor de esgoto]: ‘Olha não faça pedido de ligação à vista. Porque pode ser que não dê certo, pode ser que não passe rede no local. Depois que a gente faz, que fazem o serviço, é que vai aparecer lá na conta’.

O excerto oferece uma visão interessante sobre a interpretação dos desafios enfrentados pelos atendentes. Enquanto para Flávia é mais conveniente informar ao final do requerimento, inclusive oferecendo a possibilidade de parcelar o valor do serviço, para Rita o mais adequado é informar no início, pois pode ser que o usuário desista de contratar o serviço. Vemos a variação do estilo profissional de cada atendente e, ao final do debate, o grupo optou por incluir a orientação de informar previamente o valor do serviço ao requerente.

Carla e Rita destacaram outro desafio relevante, o cancelamento dos serviços. O fato de o Saae reembolsar em saldo nas faturas adiciona uma camada extra de complexidade ao processo. Os usuários ficam insatisfeitos com essa opção, preferindo receber o dinheiro de volta. E nesse aspecto, ainda precisam elaborar um requerimento para pedir a devolução do valor pago indevidamente, mas nem todos sabem disso.

Mediador 1: E se for indevida o SAAE devolve?

Flávia: Se o usuário solicitar, a gente não vai e dá a sugestão.

[Risos]

Flávia: No caso, tem que partir dele. Pronto, teve um requerimento que eu estava respondendo agora à tarde que pagava a tarifa residencial, do nada mudou pra comercial, e aí não percebeu, começou a estranhar porque aumentou a conta de água. Quando o esposo dela foi verificar, estava lá comercial. Aí ela vinha pagando comercial sendo que lá nunca foi comércio, sempre foi residência. Aí ela disse: ‘E agora que eu já paguei, o que vocês vão fazer?’. Eu disse: ‘A senhora pode fazer um

requerimento solicitando o ressarcimento', na mesma hora eu não digo que a gente vai devolver, porque não sei né.

Carla: Mas, (ruídos), a gente devolve no saldo.

Flávia: É. Aí a senhora faz o requerimento e solicita o ressarcimento do valor que foi pago.

Mediador 1: Como é esse requerimento?

Flavia: Ela faz o requerimento simples mesmo, a punho, dizendo que foi pago durante os meses de novembro a abril uma taxa comercial sendo que ela nunca foi comércio e que ela só observou depois que aumentou a conta de água. Aí quando vem pra cá a gente despacha lá em cima, o diretor dá o aval, às vezes tem situação que ele manda primeiro o jurídico ver, aí ele manda ressarcir. Aí se for caso de ressarcimento, eu faço cálculo e devolvo no sistema e informo para ela que o requerimento foi deferido e foi lançado na inscrição dela, digo o valor e vai descontando conforme o valor da fatura dela.

Mediador 1: Então, nunca recebe em dinheiro?

Flavia: Não, o Saae não libera nada, nosso assunto é sempre com a inscrição do usuário.

Mediador 1: Que é pra ter uma prova de que foi ressarcido.

Flávia: Isso, aí eu lanço lá, assim que eu coloco a observação no sistema, aí vai sair na conta de água dela. O valor foi uns R\$ 200,00, quase R\$300,00, supomos que a conta de água dê R\$50,00, aí vai... até ir abatendo aquele valor.

Mediador 1: Entendi. E vocês já pegaram esses casos aí? Vocês orientam ou não orientam?

Carla: Não orienta não, se eles perguntam, nós falamos se quiserem fazer o requerimento...

Flávia: Normalmente, eles perguntam sobre a fatura que pagaram. Agora a gente não vai dizer sobre o que foi pago...

Mediador 1: Mas aí alguém orientou vocês a fazerem isso ou foi da cabeça de vocês?

Flávia: Assim, a gente tá a serviço do Saae, acho que a partir do momento que você induz o usuário a fazer o requerimento, você fica meio que contra e assinando ali que está contra [inaudível].

A estratégia dos atendentes de não informar prontamente sobre a possibilidade de ressarcimento coloca a responsabilidade nas mãos dos clientes. Essa abordagem pode ser vista como falta de transparência e proatividade, mas a justificativa de lealdade à empresa é compreensível, parece ser uma regra estabelecida pelo gênero profissional. Um achado similar foi identificado na pesquisa de Scolari, Costa e Mazzilli (2009), na qual os atendentes relataram que havia dois grupos de informações: as obrigatórias e outras que são “proibidas pela empresa”, que só seriam repassadas mediante um questionamento por parte dos clientes.

Pelo contexto do trabalho no Saae, é possível hipotetizar que a estratégia de Flávia seria empregada para conseguir concluir logo o processo. Pois ao orientar o usuário a fazer o requerimento, prolongava o atendimento, a demanda seguirá para análise em outros setores e poderia ser negada, gerando mais insatisfação dos usuários.

Diante do contexto, é possível compreender que os atendentes buscam exercer um trabalho bem-feito (Clot, 2010) e esse se expressa externamente pela satisfação do cliente. Os trabalhadores demonstram esforço ao utilizar as ferramentas fornecidas pela instituição, mas também se fortalecem ao criar e suas próprias estratégias ao longo de suas trajetórias profissionais. Isso indica uma capacidade criativa dos atendentes para lidar com os desafios cotidianos.

Assim como a vida social, o trabalho dos atendentes é um processo em constante mudança, criação e recriação. Isso sugere que eles estão constantemente se transformando

frente às demandas do ambiente de trabalho. Essa capacidade de mudança e inovação é vista como crucial para garantir a vitalidade do ofício desempenhado pelos atendentes e contribuir para a promoção da saúde.

O debate profissional, oriundo das concordâncias e, principalmente, das controvérsias da discussão empreendida pelos trabalhadores apontou para o desenvolvimento do coletivo de trabalho e para o refinamento das instruções a serem descritas no manual (Kostulski, 2013).

Considerações Finais

O presente estudo teve como propósito analisar os impedimentos ao poder de agir dos atendentes de um Serviço Autônomo de Água e Esgoto, em uma cidade do interior do Ceará. A pesquisa foi derivada de uma intervenção com suporte teórico e metodológico da Clínica da Atividade. A ação teve como pano de fundo as discussões sobre a atividade dos trabalhadores para a formulação de um Manual de Procedimentos, que funcionou como um mediador para as discussões que visavam a promoção da saúde no trabalho.

O coletivo de atendentes, responsável pelo contato direto com o público, enfrentava uma falta de prescrições claras, uma vez que o documento regulamentador dos serviços institucionais datava de mais de trinta anos e suas diretrizes eram reinterpretadas a cada nova gestão. As normas e procedimentos de trabalho eram transmitidos pelos veteranos aos novos membros do setor. A ausência de treinamentos contribuía para a insegurança dos trabalhadores, levando-os a buscar apoio mútuo como fonte de aprendizado.

A iniciativa de criar um manual surgiu como resposta a essas lacunas, visando proporcionar respaldo e segurança na disseminação de informações, além de representar um espaço valioso para a troca de conhecimento entre os atendentes. A análise dos dados da intervenção revelou predominância de obstáculos associados à relação com os clientes e à organização do trabalho. Destacou-se também as estratégias desenvolvidas pelos atendentes para enfrentar esses desafios.

Uma dificuldade significativa enfrentada pelos atendentes estava relacionada à gestão da insatisfação dos clientes, expressa frequentemente por meio de agressividade verbal e, em casos extremos, física. Observou-se, também, que essa violência se manifestou em uma questão de gênero, tendo as mulheres como as únicas vítimas. Nesse cenário, é importante compreender a violência contra as mulheres no contexto profissional como um fenômeno social mais amplo, enraizado em dinâmicas de poder e hierarquia de gênero.

Para além da violência, os motivos centrais que tornavam a relação difícil com os clientes foram: a falta de clareza nas normas, o descumprimento de prazos pela equipe operacional e a falta de comunicação institucional. Com isso, constatou-se que as regras que foram construídas pelo gênero profissional ganharam centralidade e ocupavam a lacuna da dimensão impessoal do ofício para aquele coletivo de trabalho.

Ademais, a diversidade nos vínculos empregatícios gerava desigualdades entre os trabalhadores. Quanto mais flexível o contrato, maior a vulnerabilidade em termos de direitos e garantias trabalhistas. As particularidades descritas anteriormente são expressões da precarização do trabalho. Nessas condições, “o trabalhador vê seu trabalho constrangido e impedido pelos vínculos empregatícios frágeis” (Pinheiro *et al*, 2023, p.228).

Como manifestação do poder de agir, identificou-se a capacidade dos trabalhadores em criar estratégias para contornar os impedimentos encontrados no exercício de suas funções. Valendo-se dessa capacidade criativa, ao longo do processo, os trabalhadores se apropriaram de suas *expertises* sobre o trabalho bem feito. Como consequência, atendeu-se a demanda de uma prescrição mínima para as atividades e eles, preenchendo a lacuna da organização do trabalho, puderam construir diretamente parte da dimensão impessoal do ofício.

A metodologia utilizada mostrou-se adequada aos objetivos iniciais, na medida em que possibilitou que os trabalhadores revisitassem sua atividade, trocassem experiências,

assim como recriassem seu fazer profissional. Nesse sentido, reconfigurou-se a noção de saúde, destacando que sua essência não reside apenas na ausência de doenças, mas sim na capacidade de exercer autoridade sobre o próprio trabalho, de modo a reconhecer a si mesmo e a sua atividade. Desta forma, as discussões promovidas revitalizaram o gênero profissional e ampliaram o poder de agir. Como explica Clot, “o sofrimento é um sentimento de vida contrariado, a saúde é esse sentimento de vida reencontrado” (2010, p. 116).

A construção do manual de procedimentos foi a mola propulsora de debate sobre o ofício dos atendentes. Apesar de não haver pretensão em transformá-la em um método para a Clínica da Atividade, encontrou-se potencial nesse instrumento. Isso poderá ter implicações para pesquisas futuras, assim como ser inspiração para elaborar um novo método, sendo o manual um potente mediador semiótico.

Como limites do estudo, impõe-se o fato de que o *corpus* de dados da intervenção é vasto e, portanto, tornou-se um obstáculo para o aprofundamento em temas como a precarização do trabalho, as questões de gênero e as demais formas de estruturação do mundo do trabalho estabelecidas diante das políticas neoliberais.

Referências

- Almeida, C. P. (2007). *Custo Humano, Estratégias de Mediação e Cidadania: Atendimento Presencial ao Público em Agências da Previdência Social*. [Tese de Doutorado em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações] Universidade de Brasília.
Recuperado de
<https://repositorio.unb.br/handle/10482/1181>
- Alves, Emanuelle de Aguiar Pacheco, & Silva, Claudia Osorio da. (2014). Clínica da atividade e oficina de fotos: eletricitistas em foco. *Revista Psicologia e Saúde*, 6(2), 62-71. Recuperado de
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-093X2014000200009&lng=pt&tlng=pt.
- Bandeira, L. M. (2014). Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. *Revista Sociedade e Estado*, 29*(2)*, Maio/Agosto.
<https://doi.org/10.1590/S0102-69922014000200008>
- Batista, M., & Rabelo, L. (2013). Imagine que eu sou seu sócia: Aspectos técnicos de um método em clínica da atividade. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(1), 1-8. Recuperado de
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000100002&lng=pt&tlng=pt.
- Bianchetti, M. (2021). Setor de call center se reinventa em meio à pandemia. *Diário do Comércio*. Recuperado de
<https://diariodocomercio.com.br/negocios/setor-de-call-center-se-reinventa-em-meio-a-pandemia/>
- Bonin, R. (2021). Bombando na pandemia, call center abre 2,2 mil vagas no Nordeste. *Revista Veja*. Consultado em 06 de maio de 2021

<https://veja.abril.com.br/coluna/radar/bombando-na-pandemia-call-center-abre-22-mil-vagas-no-nordeste/>

Clot, Y. (2007). *A função psicológica do trabalho*. Vozes. (Originalmente publicado em 1999).

Clot, Y. (2010). *Trabalho e poder de agir*. Fabrefactum.

Clot, Yves. (2013). O ofício como operador de saúde. *Cadernos de Psicologia Social do*

Trabalho, 16(spe), 1-11. Recuperado de

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000300002&lng=pt&tlng=pt

Clot, Y. (2017). Clínica da Atividade. *Horizontes*, 35(3), 18-22.

<https://doi.org/10.24933/horizontes.v35i3.526>

Costa, M. R. O. (2007). Prazer e Sofrimento Psíquico no Trabalho de Atendimento ao Público em Agências da Previdência Social na Cidade do Rio de Janeiro. [Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho]. Universidade de Brasília. Recuperado de

<http://www.posgraduacao.iesc.ufrj.br/media/tese/1368638594.pdf>

Diniz, L. S. (2006). Vivências de mal-estar e bem-estar no trabalho em central de teleatendimento governamental. [Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho] Universidade de Brasília. Recuperado de

<https://repositorio.unb.br/handle/10482/2320>

Ferreira, M. C. (2000). Serviço de atendimento ao público: o que é? como analisá-lo? esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia*. *Multitemas*, (16).

Recuperado de <https://www.interacoes.ucdb.br/multitemas/article/view/1045>

- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2001). "Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor": atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estud. psicol. (Natal)* 6 (1) Recuperado de <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2001000100010>
- Franco, T., Druck, G., & Seligmann-Silva, E.. (2010). As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira De Saúde Ocupacional*, 35(122), 229–248. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572010000200006>
- González Rey, F. L. (2005). *Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios* [tradução: Marcel Aristides Ferrada Silva]. Cengage Learning.
- Guimarães, M. C. (2009). Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 34*(120)*, 163-171. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/S0303-76572009000200007>
- Kostulski, K. (2013). A linguagem na análise da atividade: formas de realização e funções psicológicas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(spe), 59-68. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000300007&lng=pt&tlng=pt.
- Lisboa, D. C. (2013). *Prazer e sofrimento no trabalho no setor de pesquisa de opinião e teleatendimento de uma instituição pública: um olhar da psicodinâmica do trabalho*. [Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho]. Universidade de Brasília. Recuperado de <https://bdm.unb.br/handle/10483/8404>

- Moura, P. M. F.(2013). Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de atendimento ao público de servidores do Judiciário no Amazonas. [Dissertação de Mestrado] Universidade Federal do Amazonas. Recuperado de <https://tede.ufam.edu.br/handle/tede/2855>
- Oliveira, L. C. de. (2021). Intervenção em clínica da atividade com trabalhadores de um serviço essencial durante a pandemia de COVID-19: Desenvolvimento do método carta ao remetente. [Dissertação de Mestrado Profissional em Psicologia e Políticas Públicas]. Universidade Federal do Ceará, Campus Sobral. Recuperado de <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/61976>
- Osório, C., Pacheco, A. B., & Barros, M. E. B. (2013). Oficinas de fotos: experiências brasileiras em clínica da atividade. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(spe), 121-131. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000300012&lng=pt&tlng=pt
- Pacheco, V. A. & Rosa A.C.A (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. *Universitas Gestão e TI*, 6 (2), 17-31. <https://doi.org/10.5102/un.gti.v6i2.3904>
- Pinheiro, Francisco Pablo Huascar Aragão, Costa, Maria de Fátima Vasconcelos da, Melo, Pamella Beserra de, & Aquino, Cassio Adriano Braz de. (2016). Clínica da Atividade: conceitos e fundamentos teóricos. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 68(3), 110-124. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672016000300009&lng=pt&tlng=pt
- Pinheiro, F. P. H. A., Silva, N. R. N., & Melo, Q. A. (2023). As implicações do mundo do trabalho no desenvolvimento humano e social e as clínicas do trabalho como

- ferramentas de intervenção. In D. F. Rabelo, J. da Silva, & N. M. F. Diogo (Eds.), *Psicologia e desenvolvimento humano no contexto brasileiro* (1ª ed., pp, 209 - 237). Campina Grande: EDUEPB. Recuperado em [\(PDF\) Psicologia e Desenvolvimento Humano no Contexto Brasileiro \(researchgate.net\)](#)
- Rezende, M. S., & Christo, C. de S. (2018). O princípio da autoconfrontação na abordagem da Clínica da Atividade. *Fractal: Revista de Psicologia*, 30(2),131-136.
<https://doi.org/10.22409/1984-0292/v30i2/5865>
- Rocha, E. das C., & Aguilera, F. (2016). Rotatividade em call center: para além de indicadores, um chamado à ação. *Psicologia Revista*, 25(2), 371–393. Recuperado de <https://revistas.pucsp.br/index.php/psicorevista/article/view/25246>
- Ruelland-Roger, Danielle. (2013). Gênero de atividades profissionais, variantes estilísticas e genericidade em clínica atividade. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(spe), 133-144. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000300013&lng=pt&tlng=pt
- Souto, A. P., Lima, K. M. N. M., & Osório, C. (2015). Reflexões sobre a metodologia da clínica da atividade: diálogo e criação no meio de trabalho. *Laboreal*, 11(1), 11-22.
<https://dx.doi.org/10.15667/laborealxi0115aps>
- Viana, N. P., Barbosa, A. S., dos Santos, M. S., Rustichelli, B. G., Denelle, D., & Nacif, M. (2018). Estado nutricional e risco de doenças cardiovascular em operadores de teleatendimento. *RBONE - Revista Brasileira De Obesidade, Nutrição E Emagrecimento*, 12(70), 239-244. Recuperado de <http://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/687>
- Vygotsky, L. S. (1995). *Obras escogidas III. Problemas del desarrollo de la psique* [Obras escolhidas III. Problemas do desenvolvimento do psiquimo]. Visor.

Yin, R. K. (2001). Estudo de caso: planejamento e métodos [tradução Daniel Grassi].

Bookman.

Zilioto, D. M.& Oliveira, O. (2014). A Organização do Trabalho em Call Centers:

Implicações na Saúde Mental dos Operadores. Revista Psicologia: Organizações e

Trabalho, 14. (2), 169-179. Recuperado de

<https://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/article/view/8075>



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ
Campus de Sobral

Programa de Pós-Graduação Profissional em Psicologia e Políticas Públicas
Mestrado Profissional em Psicologia e Políticas Públicas

Relatório Técnico Conclusivo de Assessoria

“A gente sabe fazer, mas colocar no papel é difícil”: construção de um manual de procedimentos como mediador para promoção à saúde no trabalho de atendentes.	
Linha de Pesquisa: Clínica, Saúde e Políticas Públicas.	
Projeto de Pesquisa: Saúde e Políticas Públicas: análise e intervenção sobre o trabalho docente a partir da Clínica da Atividade	
Equipe de trabalho ¹	
Nome	Função
Francisco Pablo Huascar Aragão Pinheiro	Docente
Nayana Rios Nunes da Silva	Estudante de Pós-graduação
Gabriele Sousa Costa	Estudante de graduação
Giovana Mayra Liberato de Lima	Estudante de graduação
Kallyne Rose da Silva Rodrigues	Estudante de graduação
Luiza Silva de Lima	Estudante de graduação
Instituição em que a Assessoria foi Realizada: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sobral	
Período de Realização da Assessoria: 01/04/2022 a 08/07/2022	
Demanda ² : o setor de gestão de pessoas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sobral identificou relatos de sofrimento e adoecimento vinculados ao contexto de trabalho, no qual destacou-se os trabalhadores do setor de atendimento ao público. Identificou-se que existia uma prescrição mínima para as atividades e os trabalhadores não conseguiam informações claras e definidas de como desempenhá-las. Diante disso, houve uma demanda da gestão do SAAE para a formulação de um Manual de Procedimento Operacional Padrão (POP) para o Atendimento ao Público, o qual seria construído pelos próprios profissionais da instituição.	
Objetivo da Assessoria: promoção de saúde no trabalho a partir de discussões sobre a atividade dos trabalhadores para a formulação do manual de procedimentos.	
Público-alvo: Trabalhadores do setor de atendimento ao público	
Métodos e Procedimentos ³ : ocorreram 10 encontros que foram organizados semanalmente, durante o horário de expedientes dos trabalhadores, com duração de uma	

¹ Acrescente quantas linhas forem necessárias para indicar toda a equipe de trabalho

² **Demanda** (critério CAPES): este critério avalia se o PT atende a uma lacuna, ou seja, se responde a uma necessidade da sociedade ou de um determinado segmento social. Não é necessário que tenha havido uma solicitação explícita, mas o relato do PPG precisa evidenciar que o público-alvo atingido carece de um PT daquela natureza. Nesse sentido, a descrição feita tem que evidenciar a aplicabilidade do PT.

³ Descrição do processo de realização da assessoria ou consultoria: apresentação qualitativa e quantitativa de todas as fases da ação e atividades realizadas, assim como das “técnicas” utilizadas. Por exemplo: número de encontros realizadas e sua descrição; temas debatidos com os participantes ao longo do processo, utilização de rodas de conversa, dramatizações, círculos de cultura etc.

hora e meia cada reunião. Os métodos empreendidos ao longo da assessoria foram fundamentados na perspectiva da Clínica da Atividade. No primeiro e segundo encontro, foi apresentada a equipe de facilitadores, a proposta do Manual de Procedimentos, assim como os trabalhadores. Ademais, foi solicitado a participação do grupo em uma dinâmica, em que eles expusessem e descrevessem as atividades realizadas no setor. No terceiro e quarto encontro, os trabalhadores tiveram que indicar quais serviços eram mais difíceis de realizar e quais serviços apareciam com mais frequência. Feito isso, iniciaram a atividade de categorização das tarefas e discutiram suas descrições. Nos quatro encontros seguintes, os trabalhadores passaram a construir o manual, no qual estruturavam o passo a passo dos procedimentos feitos por eles. Por fim, no nono e décimo encontro, foi realizada a validação do documento final, bem como debateram sobre qual participante representaria o grupo para apresentá-lo à gestão do SAAE.

Impacto Quantitativo⁴: o grupo teve início com 12 trabalhadores, dos quais 10 tiveram participação mais frequente, além disso há um impacto direto no público que utiliza o serviço de atendimento (72 pessoas/ dia).

Resultados e Impacto Qualitativo: Como resultado, tivemos a produção do Manual de procedimentos operacionais padrão para atendimento ao público, que norteará o trabalho dos atuais atendentes e servirá para orientar os futuros profissionais que ingressarem no setor. Além disso, durante os encontros, os participantes puderam debater sobre a atividade desenvolvida, esclarecendo dúvidas, trocando ideias e compartilhando estratégias de como desempenhar seu trabalho, sobretudo sobre como enfrentar os principais desafios do seu cotidiano profissional. Desta forma, o gênero profissional foi revitalizado e o poder de agir ampliado.

Abrangência Realizada⁵: município de Sobral

Abrangência Potencial⁶: da intervenção pode derivar, como produção bibliográfica, um relato de experiência. Além disso, os registros da intervenção podem gerar estudos no campo da saúde do trabalhador.

Replicabilidade⁷: apesar de o manual em si atender a uma demanda específica, o processo de construção pode ser aplicado em outros contextos de trabalho, inclusive replicar com outros coletivos de trabalho do SAAE-Sobral.

Complexidade⁸: o processo de construção do manual possui alta complexidade, uma vez que está sendo criado um novo método, o que exige um intenso esforço cognitivo do interventor para mobilização dos trabalhadores, facilitação de grupos e expertise teórica.

Inovação⁹: com essa iniciativa pretendemos atender à demanda da instituição, mas principalmente promover saúde aos trabalhadores. Na medida em que a construção do

⁴ Por exemplo: número de participantes, número de pessoas atendidas, número de atendimentos realizados etc.

⁵ Por exemplo: município de Sobral; Região norte do Ceará; Estado do Ceará; Brasil e Canadá;

⁶ **Abrangência potencial** (critério CAPES): este critério considera a possibilidade de expansão em termos de incrementar o alcance do PT ou de gerar outros produtos a ele vinculados. A avaliação dessa possibilidade de expansão deve estar referendada em uma descrição que deixe explicitados esses cenários de desdobramento do produto

⁷ **Replicabilidade** (critério Capes): este critério considera a possibilidade de outros PPGs ou outros pesquisadores/profissionais reproduzirem o PT que foi desenvolvido. A avaliação desse critério deve estar referendada em evidências de registro do que foi desenvolvido (método e procedimentos adotados em seu desenvolvimento).

⁸ **Complexidade** (critério CAPES): este critério busca avaliar se o PT demanda um esforço expressivo do PPG, considerando a dificuldade de construção daquele produto. Aspectos cognitivos, tecnológicos e sociais seriam exemplos de sinalização de um processo de desenvolvimento de produto complexo.

⁹ **Inovação** (critério CAPES): este critério considera em que medida o PT aponta para uma novidade em termos do que é produzido pela área. Nesse sentido, deve ser avaliado se o produto introduz alguma mudança, em termos de forma ou de conteúdo, que possa ser considerada um diferencial para a área. A avaliação de inovação depende, necessariamente, da argumentação do PPG, que demonstre o caráter inovador daquele PT.

manual era utilizada como um mediador semiótico, estávamos criando um novo método, que conjuga técnicas existentes da Clínica da Atividade, desde a Instrução ao sócia (pois o atendente estava instruindo os seus companheiros de trabalho e interventores sobre como desenvolver seu trabalho), assim como a autoconfrontação cruzada ao apresentarem ao grupo e confrontar a forma como desempenha suas atividades, assim as ressignificando e se tornando o protagonista do seu trabalho. Considerando a promoção da saúde, este parte-se das experiências individual e coletiva para transformar o trabalho e criar novas vivências, onde o trabalhador é o protagonista da sua história e da sua atividade (Clot, 2010).

Referências

Clot, Y. (2010). *Trabalho e poder de agir*. Fabrefactum.

PARECER CONSUBSTANCIALIZADO DO CEP



UNIVERSIDADE ESTADUAL
VALE DO ACARAÚ - UVA/CE



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: OFÍCIO E SAÚDE DOS TRABALHADORES DO SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE DE SOBRAL

Pesquisador: Francisco Pablo Huascar Aragão Pinheiro

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 43898921.0.0000.5053

Instituição Proponente: Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.749.211

Apresentação do Projeto:

O estudo busca realizar um estudo quali- quantitativo para compreender como o trabalho afeta a saúde dos servidores do Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE de Sobral - CE, assim como os fatores psicossociais que surgem dessa relação. O processo ocorrerá em duas etapas: a primeira consiste em realizar um levantamento quantitativo sobre os afastamentos do trabalho por motivo de doença. Na segunda etapa, organizaremos grupos para iniciar as intervenções de promoção da saúde.

Objetivo da Pesquisa:

OBJETIVO PRIMÁRIO

O objetivo deste estudo quali-quantitativo, realizado em duas etapas, é compreender como o trabalho afeta a saúde dos trabalhadores do SAAE- Sobral, Ceará, assim como os fatores psicossociais que surgem dessa relação.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos e benefícios foram apresentados no projeto. As estratégias para redução dos riscos da pesquisa também ficaram claras.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Vide conclusões.

Endereço: Av Comandante Maurocéllo Rocha Ponte, 150

Bairro: Derby

CEP: 62.041-040

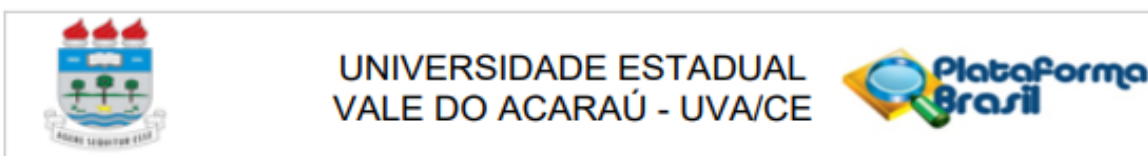
UF: CE

Município: SOBRAL

Telefone: (88)3677-4255

Fax: (88)3677-4242

E-mail: uva_comitedeetica@hotmail.com



Continuação do Parecer: 4.749.211

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos estão presentes e adequados.

Recomendações:

Recomendo aprovação do projeto, bem como o envio do relatório final da pesquisa para este CEP.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Projeto de pesquisa sem conflitos éticos.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1702098.pdf	14/04/2021 18:36:23		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	14/04/2021 18:35:42	NAYANA RIOS NUNES DA SILVA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	ProjetoTrabalhadoresSAAE.pdf	14/04/2021 18:34:45	NAYANA RIOS NUNES DA SILVA	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	18/02/2021 15:48:00	NAYANA RIOS NUNES DA SILVA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	CartaDeAnuenciaUFC.pdf	18/02/2021 15:09:22	NAYANA RIOS NUNES DA SILVA	Aceito
Solicitação Assinada pelo Pesquisador Responsável	SolicitacaoAssinadaPeloPesquisadorResponsavel.pdf	18/02/2021 15:07:42	NAYANA RIOS NUNES DA SILVA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	DeclaracaoDosPesquisadoresSAAE.pdf	18/02/2021 15:01:21	NAYANA RIOS NUNES DA SILVA	Aceito
Outros	ComprovanteAssinaturaProfessoraKeila.pdf	18/02/2021 14:56:12	NAYANA RIOS NUNES DA SILVA	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRostoAssinadaProfessoraKeila.pdf	18/02/2021 14:50:32	NAYANA RIOS NUNES DA SILVA	Aceito
Orçamento	DeclaracaoDeOrcamento.pdf	12/02/2021 15:58:08	NAYANA	Aceito
Declaração de concordância	DeclaracaoDeConcordanciaSAAE.pdf	12/02/2021 15:57:04	NAYANA	Aceito

Endereço: Av Comandante Maurocéllo Rocha Ponte, 150

Bairro: Derby

CEP: 62.041-040

UF: CE

Município: SOBRAL

Telefone: (88)3677-4255

Fax: (88)3677-4242

E-mail: uva_comitedeetica@hotmail.com



UNIVERSIDADE ESTADUAL
VALE DO ACARAÚ - UVA/CE



Continuação do Parecer: 4.749.211

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SOBRAL, 01 de Junho de 2021

Assinado por:
Luiz Vieira da Silva Neto
(Coordenador(a))

Endereço: Av Comandante Maurocílio Rocha Ponte, 150

Bairro: Derby

CEP: 62.041-040

UF: CE

Município: SOBRAL

Telefone: (88)3677-4255

Fax: (88)3677-4242

E-mail: uva_comitedeetica@hotmail.com



NOV / 2023

Atendimento ao público

Procedimento
Operacional
Padrão

Apresentação

O Procedimento Operacional Padrão (POP) para o atendimento ao público do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sobral (Saae) marca um avanço significativo na história da autarquia. Este POP, construído de forma inédita, representa uma ferramenta essencial para os atendentes, promovendo uma assistência uniformizada e mais resolutiva aos usuários.

Os objetivos do POP incluem padronizar tarefas fundamentais, minimizando desvios na execução, e assegurar um atendimento de qualidade. Ele permite aos profissionais sistematizar ações, seguindo uma rotina unificada, independente da unidade ou modalidade de atendimento.

A iniciativa surgiu da necessidade de atualizar os procedimentos, uma vez que o regulamento existente datava de mais de trinta anos. Apesar de uma revisão em 2018, o documento não foi oficializado. Os POPs foram elaborados pelos próprios atendentes, com base na experiência adquirida ao longo dos anos, através de encontros sob a perspectiva da Clínica da Atividade.

Durante 10 encontros, realizados entre maio e julho de 2022, os atendentes identificaram serviços desafiadores, definiram a estrutura do manual e detalharam os procedimentos. O documento foi validado nos últimos encontros.

Após a elaboração, o POP passou por algumas alterações para se adequar à nova Resolução ARIS CE nº 31, de 25 de outubro de 2023. Espera-se que o POP auxilie na padronização dos procedimentos, agilize o atendimento, permita acompanhamento das demandas e garanta tratamento igual a todos os usuários.

A primeira versão do POP é dinâmica e espera-se que seja atualizada periodicamente pelos atendentes. Este instrumento de gestão busca minimizar erros, promover alinhamento técnico, adquirir novas habilidades e incentivar a busca pela qualidade no atendimento ao público.

Sumário

A. CATEGORIA: SERVIÇOS DE ÁGUA 5

1. Ligação de água	4
2. Corte a pedido	7
3. Religação	9
4. Aferição de hidrômetro	12
5. Substituição de hidrômetro	14
6. Instalação de caixa	16
7. Deslocamento de cavalete	18
8. Falta d'água	20
9. Fiscalização de água clandestina	21

B. CATEGORIA: SERVIÇOS DE ESGOTO

10. Ligação de esgoto	23
11. Desobstrução de esgoto	25
12. Limpeza de fossa	26
13. Fiscalização de esgoto	28

C. CATEGORIA: SERVIÇOS INTERNOS (GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO)

14. Segunda via de conta	30
15. Mudança de titularidade	31
16. Declaração hidrossanitária	34
17. Negociação – parcelamento de débito	36
18. Verificação	38
19. Extrato de débitos	40

D. CATEGORIA: SERVIÇOS EVENTUAIS

20. Inclusão na tarifa social	41
21. Retirada de carrada de água por carro pipa	43
22. Análise completa de água	45
23. Deslocamento de ramal	46
24. Recolocação de lacre e HD	48

FONTE	49
-------------	----

A. CATEGORIA: SERVIÇOS DE ÁGUA

1. Ligação de água

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 001	
SERVIÇO: Ligação de água		CÓDIGO: 19	
DEFINIÇÃO:	Derivação executada pelo SAAE para abastecimento de água a um imóvel, desde a rede de distribuição de água até um ponto de encontro com a instalação interna do imóvel.		
VALOR:	Taxa R\$ 581,62 (3/4, 1", 2"): em até 03 parcelas de R\$ 193,87 nas 03 primeiras contas		
PRAZO:	45 dias		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Documento do imóvel, assinado e reconhecido firma em cartório 4. autorização para ligação de água (croqui - somente para as ligações dos distritos) Cópia dos documentos, conferir pelos originais. Detenção das cópias dos documentos	REPRESENTANTE LEGAL: 1. RG 2. CPF (ou CNH) EMPRESA: 3. Documento do imóvel, assinado e reconhecido firma em cartório 4. Cartão do CNPJ 5. Contrato social da empresa Cópia dos documentos, conferir pelos originais. Detenção das cópias dos documentos	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Foto do documento do imóvel, assinado e reconhecido firma em cartório 6-Autorização para ligação de água (croqui - somente para as ligações dos distritos)	REPRESENTANTE LEGAL: 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) EMPRESA: 5. Foto do documento do imóvel, assinado e reconhecido firma em cartório 6. Cartão do CNPJ 7. Contrato Social da Empresa
REQUISITOS:	1. Possuir rede de abastecimento de água nas proximidades do imóvel. 2. Pessoa Física: Não pode haver débitos referentes ao CPF do solicitante perante o SAAE . Pessoa Jurídica: Não pode haver débitos no CNPJ da empresa perante o SAAE. 3. É necessária que o usuário deixe pronta a instalação de acordo com o padrão (croqui anexo).		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Analisar os documentos entregues pelo usuário. 2. Abrir Posseidom Web, informa o CPF do usuário. 3. Consultar se há débitos no nome do titular		1. Analisar os documentos entregues pelo usuário. 2. Abrir Posseidom Web, informa o CPF do usuário.	

<ol style="list-style-type: none"> 4. Abre a aba de serviços com código 019 (ligação nova) 5. Inclui o endereço de acordo com o documento do imóvel, tipo de tarifa e categoria, data do vencimento da fatura. Salva as informações; 6. Informa a forma de pagamento no sistema e ao usuário se ele vai querer parcelar. 7. Inclui detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou revisa; 8. Imprimir o requerimento – usuário e atendente assinam, entrega uma via ao usuário. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Consultar se há débitos no nome do titular 4. Abre a aba de serviços com código 019 (ligação nova) 5. Inclui o endereço de acordo com o documento do imóvel, tipo de tarifa e categoria, data do vencimento da fatura. Salva as informações; 6. Informa a forma de pagamento no sistema e ao usuário se ele vai querer parcelar. 7. Inclui detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou revisa; 8. Requerimento – no atendimento virtual anexa a selfie do usuário segurando documento, no sistema Posseidon web. 9. Envia o requerimento da solicitação.
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar os documentos entregues pelo usuário. 2. Abrir Posseidon Web, adiciona o CPF do usuário. 3. Consultar se há débitos no nome do titular (representante legal da empresa) 4. Abre a aba de serviços com código 019 (ligação nova) 5. Inclui o endereço de acordo com o documento do imóvel, tipo de tarifa e categoria, data do vencimento da fatura. Salva as informações; 6. Informa a forma de pagamento no sistema e ao usuário se ele vai querer parcelar. 7. Inclui detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou revisa; 8. Encerra o procedimento- confirmar ou revisar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar os documentos entregues pelo usuário. 2. Abrir Posseidon Web, informa o CPF do usuário. 3. Consultar se há débitos no nome do titular 4. Abre a aba de serviços com código 019 (ligação nova) 5. Inclui o endereço de acordo com o documento do imóvel, tipo de tarifa e categoria, data do vencimento da fatura. Salva as informações; 6. Informa a forma de pagamento no sistema e ao usuário se ele vai querer parcelar. 7. Inclui detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou revisa; 8. Requerimento – no atendimento virtual anexa a selfie do usuário segurando documento, no sistema Posseidon web. 9. Envia o requerimento da solicitação.
OBSERVAÇÕES:	A Ligação de Água do SAAE pode ocorrer nos diâmetros de: 3/4"(20mm), 1"(25mm), 1 1/2"(40mm) e 2"(50mm).



2. Corte a pedido

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 002	
SERVIÇO: Corte a pedido		CÓDIGO: 49	
DEFINIÇÃO:	Solicitação realizada pelo usuário para suspensão do abastecimento de água.		
VALOR:	Taxa: R\$ 25,00		
PRAZO:	48h		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Leitura do hidrômetro Conferir documentos pelos originais.	1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Leitura do hidrômetro 4. Procuração (caso não seja o representante legal) Conferir documentos pelos originais.	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Leitura do hidrômetro	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Leitura do hidrômetro 6. Procuração (caso não seja o representante legal)
REQUISITOS:	Ser o responsável pelo imóvel (proprietário/inquilino).		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Abrir Posseidon Web 2. Consultar / Verificar débitos, leitura, titular 3. Aplicar taxa de corte e a diferença de consumo (se houver); 4. Imprime a conta avulsa e orienta o usuário realizar o pagamento, em seguida retornando com o comprovante; 5. Conferir comprovante de pagamento; 6. Solicitar corte na aba de serviços do sistema Posseidon web. Insere o código ou nome do serviço. 7. Forma de pagamento – não cobrar (porque já foi realizada a cobrança no passo 4);	1. Abrir Posseidon Web 2. Consultar / Verificar débitos, leitura, titular 3. Aplicar taxa de corte e a diferença de consumo (se houver); 4. Imprime a conta avulsa e orienta o usuário realizar o pagamento, em seguida retornando com o comprovante; 5. Conferir comprovante de pagamento; 6. Solicitar corte na aba de serviços do sistema Posseidon web. Insere o código ou nome do serviço. 7. Forma de pagamento – não cobrar (porque já foi realizada a cobrança no passo 4);		

<p>8. Informações do requerimento - ponto de referência, telefone para contato, informação se o hidrômetro é interno ou externo e leitura do hidrômetro.</p> <p>9. Encerra o procedimento – confirmar ou revisar</p> <p>10. Imprimir o requerimento – usuário e atendente assinam e entregar via do cliente.</p>	<p>8. Informações do requerimento - ponto de referência, telefone para contato, informação se o hidrômetro é interno ou externo e leitura do hidrômetro.</p> <p>9. Encerra o procedimento – confirmar ou revisar</p> <p>10. Envia o requerimento para o usuário</p>
<p>PESSOA JURÍDICA</p>	<p>PESSOA JURÍDICA</p>
<p>1. Abrir Possidon Web</p> <p>2. Consultar / Verificar débitos, leitura, titular</p> <p>3. Aplicar taxa de corte e a diferença de consumo (se houver);</p> <p>4. Imprime a conta avulsa e orienta o usuário realizar o pagamento, em seguida retornando com o comprovante;</p> <p>5. Conferir comprovante de pagamento;</p> <p>6. Solicitar corte na aba de serviços do sistema Possidon web. Insere o código ou nome do serviço.</p> <p>7. Forma de pagamento – não cobrar (porque já foi realizada a cobrança no passo 4);</p> <p>8. Informações do requerimento - ponto de referência, telefone para contato, informação se o hidrômetro é interno ou externo e leitura do hidrômetro.</p> <p>9. Imprimir o requerimento – usuário e atendente assinam e entregar via do cliente.</p>	<p>1. Abrir Possidon Web</p> <p>2. Consultar / Verificar débitos, leitura, titular</p> <p>3. Aplicar taxa de corte e a diferença de consumo (se houver);</p> <p>4. Imprime a conta avulsa e orienta o usuário realizar o pagamento, em seguida retornando com o comprovante;</p> <p>5. Conferir comprovante de pagamento;</p> <p>6. Solicitar corte na aba de serviços do sistema Possidon web. Insere o código ou nome do serviço.</p> <p>7. Forma de pagamento – não cobrar (porque já foi realizada a cobrança no passo 4);</p> <p>8. Informações do requerimento - ponto de referência, telefone para contato, informação se o hidrômetro é interno ou externo e leitura do hidrômetro.</p> <p>9. Encerra o procedimento – confirmar ou revisar</p> <p>10. Envia o requerimento para o usuário</p>
<p>OBSERVAÇÕES:</p>	<p>Caso esteja próximo da leitura seguinte, o serviço não pode ser solicitado, sob o risco de a conta emitida ficar em aberto.</p>

3. Religação de água

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 003	
SERVIÇO: Religação de água		CÓDIGO: 06	
DEFINIÇÃO:	Solicitação realizada pelo usuário para retorno do abastecimento de água. Pode ser a religação a pedido, por débito ou emergencial. A religação a pedido é quando o corte foi realizado a pedido do usuário. Enquanto a religação por débito é quando o corte foi realizado por débito. No caso de solicitar o serviço com brevidade (24h), poderá optar pelo tipo emergencial.		
VALOR:	TAXAS DE RELIGAÇÃO - (Código 06) Religação por débito no cavalete (até 48 horas): R\$ 30,00 - (Código **) Religação de urgência (até 24 horas): R\$ 50,00 - Obs: a religação por débito e a emergencial é o mesmo procedimento, o que muda é o prazo e a taxa.		
PRAZO:	Até 4 dias.		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Somente a religação a pedido exige documentação: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Leitura do hidrômetro 4. Número de inscrição no SAAE ou número do hidrômetro. Cópia dos documentos, conferir pelos originais. Detenção das cópias dos documentos (para religação a pedido)	1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Leitura do hidrômetro 4. Procuração (caso não seja o representante legal) Cópia dos documentos, conferir pelos originais. Detenção das cópias dos documentos (para religação a pedido)	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Leitura do hidrômetro	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Leitura do hidrômetro 6. Procuração (caso não seja o representante legal)
REQUISITOS:	1. Não pode haver débitos referentes ao imóvel. 2. No caso de uma religação a pedido pelo inquilino, será necessário fazer antes uma transferência de titularidade. Somente o titular ou o inquilino podem solicitar. 3. No caso da religação por débito, qualquer pessoa pode solicitar desde que traga uma fatura (para ver a inscrição) e a leitura do hidrômetro. Necessário não haver débitos.		
PROCEDIMENTOS:			

ATENDIMENTO PRESENCIAL	ATENDIMENTO VIRTUAL
<p align="center">PESSOA FÍSICA</p> <p>DIFERENCIAR O PROCEDIMENTO DA RELIGAÇÃO A PEDIDO DA RELIGAÇÃO EMERGENCIAL TANTO COM RELAÇÃO AO VALOR QUANTO AO PRAZO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidon Web, insere a inscrição da conta de água; 2. Verificar se há débitos; 3. Consultar se a leitura do hidrômetro que está no sistema confere com a trazida pelo usuário. Se houver diferença de consumo deverá ser cobrada no ato do pedido, caso seja superior a 10m³; 4. Aplicar taxa de religação por meio da opção serviços, código (a depender do tipo de religação); 5. Conferir comprovante de pagamento caso não tenha sido baixado no sistema, caso baixado, confere no (Posseidon antigo) – religação por débito; 6. Insere/confere informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência, informação se o hidrômetro é interno ou externo. 7. Salva no sistema; 8. Encerra o procedimento – usuário e atendente assinam. 9. Entrega uma via do protocolo ao usuário. 	<p align="center">PESSOA FÍSICA</p> <p>DIFERENCIAR O PROCEDIMENTO DA RELIGAÇÃO A PEDIDO DA RELIGAÇÃO EMERGENCIAL TANTO COM RELAÇÃO AO VALOR QUANTO AO PRAZO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidon Web, insere a inscrição da conta de água; 2. Verificar se há débitos; 3. Consultar se a leitura do hidrômetro que está no sistema confere com a trazida pelo usuário. Se houver diferença de consumo deverá ser cobrada no ato do pedido, caso seja superior a 10m³; 4. Aplicar taxa de religação por meio da opção serviços, código (a depender do tipo de religação); 5. Conferir comprovante de pagamento caso não tenha sido baixado no sistema, caso baixado, confere no (Posseidon antigo) – religação por débito; 6. Insere/confere informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência, informação se o hidrômetro é interno ou externo. 7. Encerra o procedimento; 8. Envia uma via do protocolo ao usuário.
<p align="center">PESSOA JURÍDICA</p> <p>DIFERENCIAR O PROCEDIMENTO DA RELIGAÇÃO A PEDIDO DA RELIGAÇÃO EMERGENCIAL TANTO COM RELAÇÃO AO VALOR QUANTO AO PRAZO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidon Web, digita a inscrição da conta de água; 2. Verificar se há débitos; 3. Consultar se a leitura do hidrômetro que está no sistema confere com a trazida pelo usuário. Se houver diferença de consumo deverá ser cobrada no ato do pedido, caso seja superior a 10m³; 4. Aplicar taxa de religação por meio da opção serviços, código 6 (a depender do tipo de religação); 5. Conferir comprovante de pagamento caso não tenha sido baixado no sistema, caso baixado, confere no (Posseidon antigo) – religação por débito; 	<p align="center">PESSOA JURÍDICA</p> <p>DIFERENCIAR O PROCEDIMENTO DA RELIGAÇÃO A PEDIDO DA RELIGAÇÃO EMERGENCIAL TANTO COM RELAÇÃO AO VALOR QUANTO AO PRAZO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidon Web, digita a inscrição da conta de água; 2. Verificar se há débitos; 3. Consultar se a leitura do hidrômetro que está no sistema confere com a trazida pelo usuário. Se houver diferença de consumo deverá ser cobrada no ato do pedido, caso seja superior a 10m³; 4. Aplicar taxa de religação por meio da opção serviços, código 6 (a depender do tipo de religação);

<p>6. Insere/confere informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência, informação se o hidrômetro é interno ou externo.</p> <p>7. Salva no sistema;</p> <p>8. Encerra o procedimento – usuário e atendente assinam.</p> <p>9. Entrega uma via do protocolo ao usuário.</p>	<p>5. Conferir comprovante de pagamento caso não tenha sido baixado no sistema, caso baixado, confere no (Posseidon antigo) – religação por débito;</p> <p>6. Insere/confere informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência, informação se o hidrômetro é interno ou externo.</p> <p>7. Encerra o procedimento;</p> <p>8. Envia uma via do protocolo ao usuário.</p>
<p>OBSERVAÇÕES:</p>	<p>Na religação por débito deverá conferir se houve a quitação da dívida com o Saae. Não precisa anexar a documentação no sistema.</p> <p>Obs: Avaliar com a Gerência de Tarifas e Custos se haverá ainda o corte a pedido, pois na resolução da Aris foi retirado.</p>

4. Aferição de hidrômetro

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 004	
SERVIÇO: Aferição de hidrômetro		CÓDIGO: 010	
DEFINIÇÃO:	<p>A aferição de hidrômetro consiste em uma avaliação do estado de funcionamento do hidrômetro. Uma equipe do SAAE irá recolher o hidrômetro para fazer teste e substituirá por um novo enquanto sai o resultado. Se o resultado for HIDRÔMETRO DEFEITUOSO, a(s) conta(s) será (ão) refaturada(s) e o hidrômetro será substituído sem nenhuma cobrança pelo serviço. Porém, se o resultado for HIDRÔMETRO NORMAL, a(s) conta(s) NÃO será(ão) refaturada(s) e terá uma taxa pela aferição.</p> <p>OBS: isenção de taxa com hidrômetro com mais de 10 anos de uso.</p>		
VALOR:	<p>Taxa de R\$ 43,00 teste local Taxa de R\$120,00 teste em laboratório</p>		
PRAZO:	10 a 15 dias		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH)	Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) do representante legal ou procuração	1 - Foto da identidade frente 2 - Foto da identidade verso 3 - Foto segurando a identidade próxima ao rosto (ao lado da foto. OBS.: PODE SER SELFIE) 4 - Foto do CPF (OU CNH)	1 - Foto da identidade frente 2 - Foto da identidade verso 3 - Foto segurando a identidade próxima ao rosto (ao lado da foto. OBS.: pode ser selfie) 4 - Foto do CPF (OU CNH) do representante legal ou procuração
REQUISITOS:	<p>Conferir com o usuário se já foi verificado se há algum vazamento nas instalações internas ou perto do hidrômetro. Geralmente nesse caso de conta com valor mais alto do que o normal pode ser vazamento ou hidrômetro defeituoso.</p>		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Abrir Posseidom Web, digita a inscrição do usuário; 2. Abre aba de serviços e insere código 10 3. Aplicar taxa de aferição de hidrômetro. obs: para hidrômetro com menos de 10 anos de uso.	1. Abrir Posseidom Web, digita a inscrição do usuário; 2. Abre aba de serviços e insere código 10 3. Aplicar taxa de aferição de hidrômetro. obs: para hidrômetro com menos de 10 anos de uso.		

<ol style="list-style-type: none"> 4. Insere/confere informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência, informação se o hidrômetro é interno ou externo. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento- confirmar ou revisar 7. Entrega uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para execução do serviço. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Insere/confere informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência, informação se o hidrômetro é interno ou externo. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento- confirmar ou revisar 7. Envia uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para execução do serviço.
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidom Web, digita a inscrição do usuário; 2. Abre aba de serviços e insere código 10 3. Aplicar taxa de aferição de hidrômetro. obs: para hidrômetro com menos de 10 anos de uso. 4. Insere/confere informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência, informação se o hidrômetro é interno ou externo. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento - confirmar ou revisar 7. Entrega uma via do protocolo ao usuário. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidom Web, digita a inscrição do usuário; 2. Abre aba de serviços e insere código 10 3. Aplicar taxa de aferição de hidrômetro. obs: para hidrômetro com menos de 10 anos de uso. 4. Insere/confere informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência, informação se o hidrômetro é interno ou externo. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento - confirmar ou revisar 7. Entrega uma via do protocolo ao usuário.
OBSERVAÇÕES:	

5. Substituição de hidrômetro

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 005	
SERVIÇO: Substituição de hidrômetro		CÓDIGO: 10	
DEFINIÇÃO:	Procedimento realizado a pedido do usuário quando há alguma suspeita de defeito ou em caso de roubo. Em caso de roubo o usuário deve apresentar o boletim de ocorrência para ser isento da taxa.		
VALOR:	TAXA: R\$ 377,19		
PRAZO:	15 DIAS		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH)	Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) do representante legal ou procuração	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) do representante legal ou procuração
REQUISITOS:			
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidom Web 2. inserir a inscrição 3. Abre aba de serviços e insere código 10 4. Insere/confere as informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento – confirma ou revisa 7. Entrega uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para realização do serviço. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidom Web 2. Inserir a inscrição 3. Abre aba de serviços e insere código 10 4. Insere/confere as informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento – confirma ou revisa 7. Entrega uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para realização do serviço. 8. Requerimento – no atendimento virtual anexa a selfie do usuário segurando documento, no sistema posseidon web. 9. Envia o protocolo do requerimento ao usuário. 	
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	

<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidom Web 2. inserir a inscrição 3. Abre aba de serviços e insere código 10 4. Insere/confere as informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento – confirma ou revisa 7. Entrega uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para realização do serviço. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidom Web 2. Inserir a inscrição 3. Abre aba de serviços e insere código 10 4. Insere/confere as informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento – confirma ou revisa 7. Entrega uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para realização do serviço.
OBSERVAÇÕES:	

6. Instalação de caixa - Caixa de Proteção Hidrômetro (Resolução ARIS)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 006	
SERVIÇO: Instalação de caixa		CÓDIGO: 46	
DEFINIÇÃO:	Procedimento realizado para instalação ou troca de uma caixa de hidrômetro nova, a pedido do usuário. Normalmente ocorre quando o usuário identifica que a caixa está danificada ou está realizando uma reforma.		
VALOR:	TAXA: R\$ 356,07		
PRAZO:	15 a 30 dias		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH)	Não possui	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	Não possui
REQUISITOS:	Pessoa Física: Não pode haver débitos referentes ao CPF do solicitante perante o SAAE . A parede para instalação da caixa de hidrômetro deve estar de acordo com o padrão estabelecido pelo SAAE (ver anexo do serviço de ligação de água).		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidom Web 2. Consultar se há débitos, no caso positivo deve informar ao usuário para regularização, nesse caso só deverá dar continuidade mediante a apresentação do comprovante. 3. Abre aba de serviços e insere código 46 4. Insere/confere as informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento – confirma ou revisa 7. Entrega uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para realização do serviço. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidom Web 2. Consultar se há débitos, no caso positivo deve informar ao usuário para regularização, nesse caso só deverá dar continuidade mediante a apresentação do comprovante. 3. Abre aba de serviços e insere código 46 4. Insere/confere as informações do usuário: telefone para contato, ponto de referência. 5. Salva no sistema 6. Encerra o procedimento – confirma ou revisa 7. Requerimento – no atendimento virtual anexa a selfie do usuário segurando documento, no sistema posseidon web. 8. Envia o protocolo do requerimento ao usuário. 	
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	

OBSERVAÇÕES:	

7.Deslocamento de cavalete - Deslocamento de local de hidrômetro (Resolução ARIS)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 007	
SERVIÇO: Deslocamento de cavalete		CÓDIGO: 26	
DEFINIÇÃO:	Ligações antigas que geralmente a instalação foi feita na parte interna do imóvel e dificulta para que o leiturista realize a leitura mensal ou em caso de reforma, que o usuário solicita a troca de local conforme o seu projeto. Com caixa: deslocar do interno da casa para área externa.		
VALOR:	COM CAIXA: R\$ 109,22, 1x na próxima fatura ou pode ser gerado na avulsa também		
PRAZO:	30 dias		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Número de inscrição do imóvel		TITULAR DA CONTA 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	
REQUISITOS:	Não possuir débitos no Saae. Ser o titular da conta. Apresentar documento original.		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Acessar o Posseidon web 2. Digitar a inscrição 3. Informar os valores para o usuário e verificar se ele possui débitos 4. Solicitar o serviço de deslocamento. 5. Caso não haja débitos, realizar o detalhamento informado pelo usuário (telefone para contato, endereço e ponto de referência). 6. Salva no sistema 7. Encerra o procedimento – confirma ou revisa 8. Entrega uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para realização do serviço.		1. Acessar o Posseidon web 2. Digitar a inscrição 3. Informar os valores para o usuário e verificar se ele possui débitos 4. Solicitar o serviço de deslocamento. 5. Caso não haja débitos, realizar o detalhamento informado pelo usuário (telefone para contato, endereço e ponto de referência). 6. Salva no sistema 7. Encerra o procedimento – confirma ou revisa	

	8. Requerimento – no atendimento virtual anexa a selfie do usuário segurando documento, no sistema poseidon web. 9. Envia o protocolo do requerimento ao usuário.
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
1. Acessar o Poseidon web Digitar a inscrição 3. Informar os valores para o usuário e verificar se ele possui débitos 4. Solicitar o serviço de deslocamento. 5. Caso não haja débitos, realizar o detalhamento informado pelo usuário (telefone para contato, endereço e ponto de referência). 6. Salva no sistema 7. Encerra o procedimento – confirma ou revisa Entrega uma via do protocolo ao usuário e informa o prazo para realização do serviço.	1. Acessar o Poseidon web 2. Digitar a inscrição 3. Informar os valores para o usuário e verificar se ele possui débitos 4. Solicitar o serviço de deslocamento. 5. Caso não haja débitos, realizar o detalhamento informado pelo usuário (telefone para contato, endereço e ponto de referência). 6. Salva no sistema 7. Encerra o procedimento – confirma ou revisa 8. Requerimento – no atendimento virtual anexa a selfie do usuário segurando documento, no sistema poseidon web. 9. Envia o protocolo do requerimento ao usuário.
OBSERVAÇÕES:	

8. Falta d'água

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 008	
SERVIÇO: Falta d'água		CÓDIGO: 50	
DEFINIÇÃO:	Ordem de serviço lançada no sistema após verificar todos os requisitos abaixo.		
VALOR:	Não há cobrança.		
PRAZO:	24 ou 48h (se for um problema no imóvel)		
REQUISITOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar se a ligação não está cortada. 2. Verificar se o registro não está fechado. 3. Verificar se o ramal não está entupido 4. Verificar se na rua está faltando água ou se é somente no imóvel. 		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Não é necessário documentos. Mas o ideal é que saiba a inscrição do imóvel.			
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acessar o poseidon web 2. Digitar a inscrição no sistema 3. Solicitar serviço falta d'água (código 50), repassando as informações que o usuário forneceu. Caso seja identificado que o ramal está entupido, solicita-se o serviço com o mesmo detalhamento (telefone para contato, ponto de referência, número da casa). 4. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente. 			
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acessar o poseidon web 2. Digitar a inscrição no sistema 3. Solicitar serviço falta d'água (código 50), repassando as informações que o usuário forneceu. Caso seja identificado que o ramal está entupido, solicita-se o serviço com o mesmo detalhamento (telefone para contato, ponto de referência, número da casa). 4. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente. 			

9. Fiscalização de água clandestina

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de água		POP: 009	
SERVIÇO: Fiscalização de água clandestina		CÓDIGO: 42	
DEFINIÇÃO:	Fiscalizar se há irregularidade na ligação de água. Ex: Ligação direta, sem a água passar pelo hidrômetro.		
VALOR:	Não há cobrança.		
PRAZO:	48h		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
<p>Não é necessário documentos. Mas o ideal é que saiba a inscrição do imóvel.</p>			
REQUISITOS:	<p>Denúncia de usuário. Ocorrência do leitorista. Diferença de consumo.</p>		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir Posseidon Web, digita a inscrição da conta de água; 2. Solicitar ordem de serviços de fiscalização de água clandestina (código 42). 3. Repassar as informações que o usuário ou servidor forneceu. Solicita-se o serviço com o mesmo detalhamento (telefone para contato, ponto de referência, número da casa). 4. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente. 		<ol style="list-style-type: none"> 6. No atendimento virtual anexa a documentação do usuário no sistema posseidon web, antes de salvar. 7. Envia uma via do protocolo ao usuário. 	
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Abrir Posseidon Web, digita a inscrição da conta de água; 6. Solicitar ordem de serviços de fiscalização de água clandestina (código 42). 		<ol style="list-style-type: none"> 8. No atendimento virtual anexa a documentação do usuário no sistema posseidon web, antes de salvar. 	

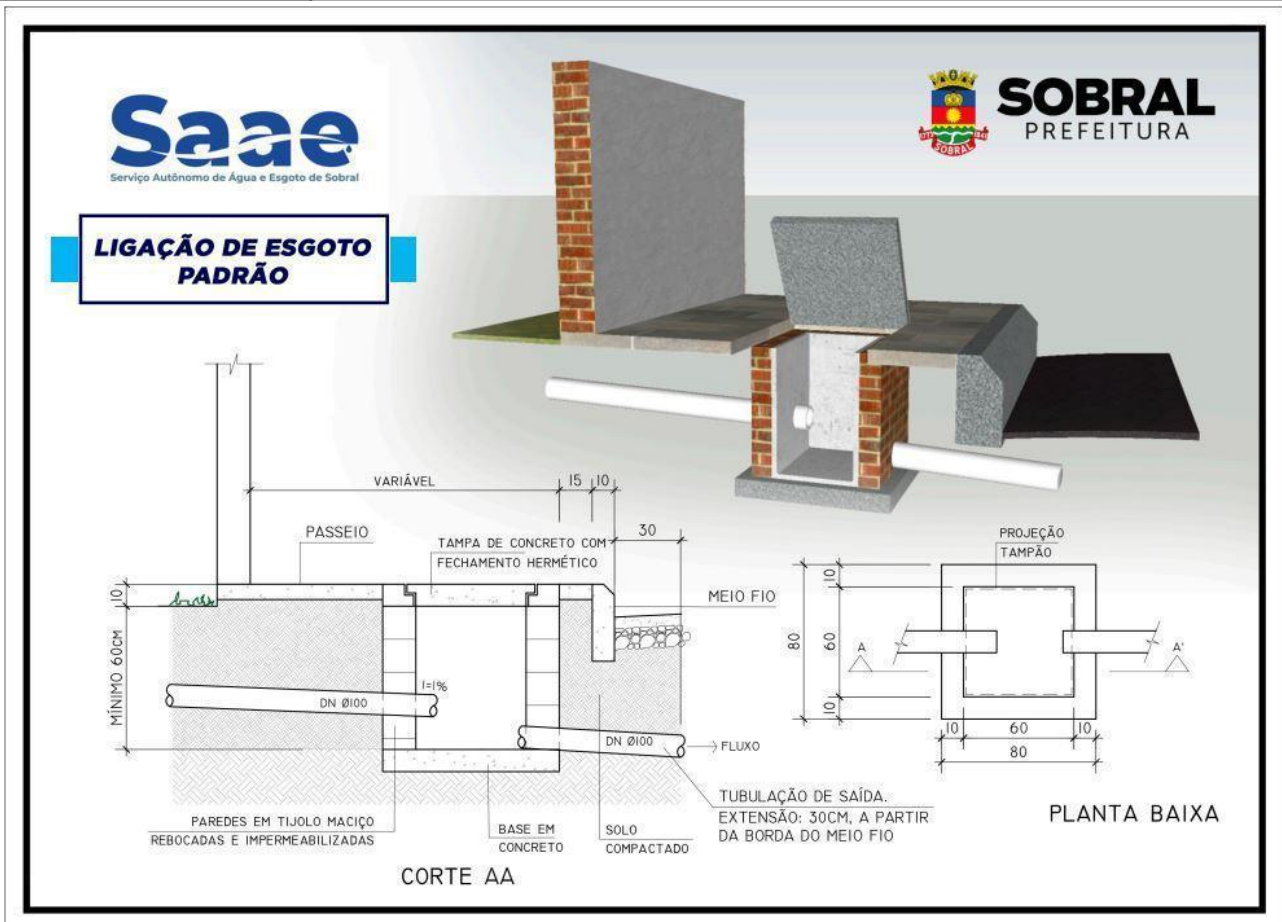
<p>7. Repassar as informações que o usuário ou servidor forneceu. Solicita-se o serviço com o mesmo detalhamento (telefone para contato, ponto de referência, número da casa).</p> <p>8. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente.</p>	<p>9. Envia uma via do protocolo ao usuário.</p>
OBSERVAÇÕES:	Se for identificado que há irregularidade, a equipe do SAAE gera o corte por infração, o qual tem multa no valor de R\$ 754,00. A religação só pode ser solicitada após a quitação da multa e débito.

B. CATEGORIA: SERVIÇOS DE ESGOTO

10. Ligação de Esgoto

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de esgoto		POP: 010	
SERVIÇO: Ligação de esgoto		CÓDIGO: 17	
DEFINIÇÃO:	Derivação executada pelo SAAE para conectar um imóvel a partir da caixa de inspeção até a rede de esgoto.		
VALOR:	TAXA: R\$ 678,57 em até 03 parcelas		
PRAZO:	30 dias úteis		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH)		1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	
REQUISITOS:	1. Possuir rede coletora de esgoto na proximidade do imóvel. 2. Pessoa Física: Não pode haver débitos referentes ao imóvel. Pessoa Jurídica: Não pode haver débitos referentes ao CPF do representante nem no CNPJ da empresa perante o Saae. 3. É necessária que o usuário deixe pronta a instalação de acordo com o padrão (croqui anexo).		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Analisar os documentos entregues pelo usuário. 2. Abrir Posseidom antigo, desmarca a opção marcada de saneamento com 70% de esgoto. 3. Abrir Posseidom Web, adiciona o CPF do usuário. 4. Consultar se há débitos no nome do titular 5. Abre a aba de serviços com código 017 (ligação nova) 6. Verifica com o usuário se deseja parcelar e anotar a opção no sistema		8. Requerimento – no atendimento virtual anexa a selfie do usuário segurando documento, no sistema posseidon web. 9. Envia o protocolo do requerimento ao usuário.	

<ol style="list-style-type: none"> 7. Incluir o endereço de acordo com o documento do imóvel, tipo de tarifa e categoria, data do vencimento da fatura. Salvar as informações; 8. Informar a forma de pagamento no sistema 9. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou revisa 10. Imprimir o requerimento – usuário e atendente assinam, entrega uma via ao usuário. 	
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
OBSERVAÇÕES:	



11. Desobstrução de Esgoto

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de esgoto		POP: 011	
SERVIÇO: Desobstrução de esgoto		CÓDIGO: 27	
DEFINIÇÃO:	Usuário solicita quando a caixa coletora de esgoto transborda e é necessário desobstruir a rede. Se for interno, haverá cobrança a partir da resolução da ARIS.		
VALOR:	Externo - Não há cobrança. Interno – R\$ 38,56		
PRAZO:	48 h		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Número de inscrição		1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	
REQUISITOS:	Não possui requisitos.		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Acessar o possidon web 2. Digitar a inscrição no sistema 3. Solicitar serviço (código 27), repassando as informações que o usuário forneceu. 4. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou revisar 5. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente.		5. Envia o protocolo do requerimento ao usuário.	
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	
OBSERVAÇÕES:			

12. Limpeza de fossa

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de esgoto		POP: 012	
SERVIÇO: Limpeza de fossa		CÓDIGO: 14	
DEFINIÇÃO:	A limpeza de fossa é um procedimento crucial para a manutenção eficaz do sistema de saneamento. Inclui inspeção, remoção de resíduos sólidos por caminhões de sucção, lavagem interna com água de alta pressão, avaliação e reparo de danos, além do descarte adequado dos resíduos em conformidade com normas ambientais. Recomenda-se a realização periódica para prevenção de problemas futuros, assegurando a saúde pública, preservação do meio ambiente e o bom funcionamento dos sistemas de tratamento de resíduos.		
VALOR:	TAXA: R\$ 262,22/m ³ Obs: Independente Se Pagar Esgoto Ou Não, A Taxa É Cobrada.		
PRAZO:	10 dias		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH)		TITULAR DA CONTA 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	
REQUISITOS:	Serviço deve ser realizado pelo titular da conta. Não pode existir débitos		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Acessar o possidon web 2. Digitar a inscrição no sistema e verificar se o usuário paga a taxa de esgoto, pois se houver cobrança dessa taxa na tarifa não será cobrado valor extra e isso deve ser informado ao usuário de forma preliminar à solicitação. 3. Consultar se há débitos no nome do titular, caso haja débitos, informar ao usuário a exigência de quitação dos débitos para dar continuidade ao atendimento. 4. Solicitar na aba de serviços (código 14), repassando as informações que o usuário forneceu. Se o usuário pagar a tarifa, coloca a opção “não cobrar”, caso contrário assinalar a opção “cobrar”.		6. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário e informar o prazo de execução.	

<p>4. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa</p> <p>5. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente.</p>	
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
OBSERVAÇÕES:	

13.Fiscalização de Esgoto

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços de esgoto		POP: 013	
SERVIÇO: Fiscalização de esgoto		CÓDIGO: 40	
DEFINIÇÃO:	Verificar se há rede coletora de esgoto, manilhas de afastamento, alguma das etapas da coleta de esgoto, para ser inserida a cobrança da tarifa referente ao serviço.		
VALOR:	Não é cobrado tarifa		
PRAZO:	72h		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
1. Número de inscrição		1. Número de inscrição	
REQUISITOS:			
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Acessar o portal web 2. Digitar a inscrição no sistema e verificar se o usuário paga a taxa de esgoto, pois se houver cobrança dessa taxa na tarifa é provável que tenha rede coletora. 3. Solicitar na aba de serviços (código 40), repassando as informações que o usuário forneceu. 4. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa 5. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente.		6. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário e informar o prazo de execução.	
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	
1. Acessar o portal web 2. Digitar a inscrição no sistema e verificar se o usuário paga a taxa de esgoto, pois se houver cobrança dessa taxa na tarifa é provável que tenha rede coletora. 3. Solicitar na aba de serviços (código 40), repassando as informações que o usuário forneceu.		6. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário e informar o prazo de execução.	

<p>4. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa</p> <p>5. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente.</p>	
OBSERVAÇÕES:	

C. CATEGORIA: SERVIÇOS INTERNOS (GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO)

14. Segunda via de conta (emissão)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Internos		POP: 014	
SERVIÇO: Segunda via de conta		CÓDIGO: Não tem	
DEFINIÇÃO:	A segunda via de conta, também conhecida como emissão de conta, é um serviço que permite a obtenção de uma cópia duplicada da fatura. Se, por algum motivo, o usuário perdeu ou não recebeu a conta original, pode solicitar a segunda via para garantir o pagamento correto.		
VALOR:	Taxa de R\$5,38		
PRAZO:	Imediato		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
1. Número de inscrição Caso não tenha a inscrição, pede os documentos abaixo do titular da conta: 2. RG 3. CPF (ou CNH)		1. Número de inscrição Caso não tenha a inscrição, pede os documentos abaixo do titular da conta: 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	
REQUISITOS:	Necessário estar com CPF ou CNPJ atualizado.		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Acessar o possidon web 2. Digitar a inscrição no sistema 3. Consultar se há débitos e emite a fatura (imprime) e entrega para usuário.		3. Mesmo procedimento, mas ao invés de imprimir, emite a fatura em PDF e envia ao usuário.	
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	
OBSERVAÇÕES:			

15. Mudança de Titularidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Internos		POP: 015	
SERVIÇO: Mudança de Titularidade		CÓDIGO: 41	
DEFINIÇÃO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transferência de responsabilidade: transferir a conta para o inquilino, conferir contrato de locação. 2. Transferência de titularidade: transferir a titularidade para o novo proprietário conforme o documento do imóvel. 		
VALOR:	TAXA: R\$6,70, cobrada na próxima conta		
PRAZO:	Imediato		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
TITULAR DA CONTA <ol style="list-style-type: none"> 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Documento do imóvel, assinado e registrado em cartório. 4. Leitura do hidrômetro INQUILINO/A: <ol style="list-style-type: none"> 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Contrato de aluguel devidamente assinado e registrado em cartório 4. Leitura do hidrômetro 5. O(a) locador(a), no contrato, deve ser o(a) proprietário(a) que está cadastrado(a) no sistema do Saae 	REPRESENTANTE LEGAL: <ol style="list-style-type: none"> 1. RG 2. CPF (ou CNH) EMPRESA: <ol style="list-style-type: none"> 3. Cartão do cnpj 4. Contrato social da empresa 5. Foto do contrato de aluguel devidamente assinado e registrado em cartório. 6. Leitura do hidrômetro 7. O(a) locador(a), no contrato, deve ser o(a) proprietário(a) que está cadastrado(a) no sistema do Saae. 	TITULAR DA CONTA <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Foto do documento do imóvel, assinado e registrado em cartório 6. Leitura do hidrômetro INQUILINO/A: <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Foto do contrato de aluguel devidamente assinado e registrado em cartório. 6. Leitura do hidrômetro 7. O(a) locador(a), no contrato, deve ser o(a) proprietário(a) que está cadastrado(a) no sistema do Saae. 	REPRESENTANTE LEGAL: <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) EMPRESA: <ol style="list-style-type: none"> 5. Foto do contrato de aluguel devidamente assinado e registrado em cartório. 6. Leitura do hidrômetro 7. O(a) locador(a), no contrato, deve ser o(a) proprietário(a) que está cadastrado(a) no sistema do Saae. 8. Cartão do CNPJ 9. Contrato Social da Empresa
REQUISITOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Não haver nenhum débito 2. Transferência de responsabilidade: o proprietário deve estar atualizado. 		

PROCEDIMENTOS:	
ATENDIMENTO PRESENCIAL	ATENDIMENTO VIRTUAL
PESSOA FÍSICA	PESSOA FÍSICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conferir a documentação do usuário, atentar se o locador do contrato é o mesmo titular do sistema. 2. Acessar o poseidon antigo e insere a inscrição na aba do proprietário, incluindo os dados do inquilino (caso seja imóvel alugado). 3. Acessar o poseidon web, digitar a inscrição no sistema e verificar se há débitos no nome do titular, caso haja débitos, informar ao usuário a exigência de quitação dos débitos para dar continuidade ao atendimento. 4. Solicitar na aba de serviços (código 44 transferência de titularidade no poseidon antigo) o de transferência de responsabilidade ou de proprietário, repassando as informações que o usuário forneceu de data e CPF e salva. Atualiza a forma de pagamento - a cobrar. 5. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência e documentos apresentados. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa 6. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente. 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário.
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> 7. Conferir a documentação do usuário, atentar se o locador do contrato é o mesmo titular do sistema. 8. Acessar o poseidon antigo e insere a inscrição na aba do proprietário, incluindo os dados do inquilino (caso seja imóvel alugado). 9. Acessar o poseidon web, digitar a inscrição no sistema e verificar se há débitos no nome do titular, caso haja débitos, informar ao usuário a exigência de quitação dos débitos para dar continuidade ao atendimento. 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário.

- | | |
|---|--|
| <p>10. Solicitar na aba de serviços (código 44 transferência de titularidade no possedon antigo) o de transferência de responsabilidade ou de proprietário, repassando as informações que o usuário forneceu de data e CPF e salva. Atualiza a forma de pagamento - a cobrar.</p> <p>11. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência e documentos apresentados. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa</p> <p>12. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente.</p> | |
| OBSERVAÇÕES: | |

16. Declaração hidrossanitária

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Internos		POP: 016	
SERVIÇO: Declaração hidrossanitária		CÓDIGO: 86	
DEFINIÇÃO:	Declaração utilizada para solicitação de alvará de construção para identificar se passa rede de água ou esgoto.		
VALOR:	Não há cobrança.		
PRAZO:	72 horas a 3 dias (úteis)		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. ART		1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	
REQUISITOS:	Planta de situação do imóvel contendo as seguintes informações: 1. Indicação do norte; Nomenclatura das vias de acesso ao conjunto, arruamento e logradouros adjacentes, com a numeração; Identificação de pontos de referência; Indicação da área a ser edificada, com o contorno esquemático do perímetro; Escalas; Carimbo com a assinatura do responsável técnico pela planta; Simbologias de representação gráfica.		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Acessar o possidon web 2. Solicitar na aba de serviços (código 86), repassando as informações que o usuário forneceu. 3. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa 4. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário e informar o prazo de execução de 72h		1. Acessar o possidon web 2. Solicitar na aba de serviços (código 86), repassando as informações que o usuário forneceu. 3. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa 4. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário e informar o prazo de execução de 72h	

<p>5. Após salvar os PDFs, enviar para a Gerência de Georreferenciamento realizar a análise e emitir a declaração.</p>	<p>5. Após salvar os PDFs, enviar para a Gerência de Georreferenciamento realizar a análise e emitir a declaração.</p>
<p>PESSOA JURÍDICA</p>	<p>PESSOA JURÍDICA</p>
<p>1. Acessar o possidon web 2. Solicitar na aba de serviços (código 86), repassando as informações que o usuário forneceu. 3. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa 4. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário e informar o prazo de execução de 72h 5. Após salvar os PDFs, enviar para a Gerência de Georreferenciamento realizar a análise e emitir a declaração</p>	<p>1. Acessar o possidon web 2. Solicitar na aba de serviços (código 86), repassando as informações que o usuário forneceu. 3. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa 4. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário e informar o prazo de execução de 72h 5. Após salvar os PDFs, enviar para a Gerência de Georreferenciamento realizar a análise e emitir a declaração.</p>
<p>OBSERVAÇÕES:</p>	<p>Planta de situação da obra – mapa com a localização do terreno mostrando as dimensões e arredores de onde o projeto será executado.</p>

17. Negociação – Parcelamento de débito

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Internos		POP: 017	
SERVIÇO: Negociação – Parcelamento de débito		CÓDIGO: Não tem	
DEFINIÇÃO:	Negociação da dívida referente ao imóvel próprio ou alugado.		
VALOR:	ENTRADA: Mínimo de 40% do valor total dos débitos. PARCELAMENTO DO RESTANTE: Máximo em 6 vezes.		
PRAZO:			
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Leitura do hidrômetro (caso de corte) Cópia dos documentos, conferir pelos originais.	REPRESENTANTE LEGAL 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Leitura do hidrômetro (caso de corte) 4. Procuração (caso não seja o representante legal)	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Leitura do hidrômetro (caso de corte)	REPRESENTANTE LEGAL 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Leitura do hidrômetro (caso de corte) 6. Procuração
REQUISITOS:	ENTRADA: Mínimo de 40% do valor total dos débitos. PARCELAMENTO DO RESTANTE: Máximo em 6x.		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Conferir a documentação do usuário, atentar se o locador do contrato é o mesmo titular do sistema. 2. Acessar o NINFAS, negociações, negociar, colocar o CPF ou CNPJ e abrir negociações. selecionar todo o débito da inscrição, abrir negociação, coloca a porcentagem ou valor da entrada e quantidade de parcelas e confirma negociação. depois é só imprimir o requerimento e a entrada.		O procedimento só é realizado no atendimento presencial.	

<ol style="list-style-type: none"> 3. o atendente e o usuário assinam, entregam um via junto com a conta avulsa (entrada). 4. as parcelas irão nas próximas contas. 	
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conferir a documentação do usuário, atentar se o locador do contrato é o mesmo titular do sistema. 2. Acessar o NINFAS, negociações, negociar, colocar o CPF ou CNPJ e abrir negociações. selecionar todo o débito da inscrição, abrir negociação, coloca a porcentagem ou valor da entrada e quantidade de parcelas e confirma negociação. depois é só imprimir o requerimento e a entrada. 3. o atendente e o usuário assinam, entregam um via junto com a conta avulsa (entrada). <p>as parcelas irão nas próximas contas.</p>	<p>O procedimento só é realizado no atendimento presencial.</p>
OBSERVAÇÕES:	

18. Verificação

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Internos		POP: 018	
SERVIÇO: Verificação		CÓDIGO: 99	
DEFINIÇÃO:	Existem dois tipos de verificação: 1. Verificação se a tarifa é residencial ou comercial. 2. Localização do imóvel para fazer a ligação.		
VALOR:	Não há cobrança.		
PRAZO:	48 horas		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Número de matrícula	REPRESENTANTE LEGAL 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Leitura do hidrômetro (caso de corte) 4. Procuração (caso não seja o representante legal)	1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Número de matrícula	REPRESENTANTE LEGAL 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Leitura do hidrômetro (caso de corte) 6. Procuração
REQUISITOS:			
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Conferir a documentação do usuário. 2. Acessar o possidon antigo e verificar qual a tarifa ele está pagando através do histórico. 3. Acessar o possidon novo e solicitar serviço de verificação (código 99), repassando as informações que o usuário forneceu. 4. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou revisar 5. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente e orienta ao		5. Envia o protocolo do requerimento ao usuário e orienta ao usuário retornar ao SAAE depois da visita do servidor para regularizar a situação.	

<p>usuário retornar ao SAAE depois da visita do servidor para regularizar a situação.</p> <p>6. Repassar a demanda ao setor de cadastro para poder agilizar o atendimento.</p>	
<p>PESSOA JURÍDICA</p>	<p>PESSOA JURÍDICA</p>
<p>1. Conferir a documentação do usuário.</p> <p>2. Acessar o possidon antigo e verificar qual a tarifa ele está pagando através do histórico.</p> <p>3. Acessar o possidon novo e solicitar serviço de verificação (código 99), repassando as informações que o usuário forneceu.</p> <p>4. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência. Encerra o procedimento – Confirma ou revisar</p> <p>5. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente e orienta ao usuário retornar ao SAAE depois da visita do servidor para regularizar a situação.</p> <p>6. Repassar a demanda ao setor de cadastro para poder agilizar o atendimento.</p>	<p>5. Envia o protocolo do requerimento ao usuário e orienta ao usuário retornar ao SAAE depois da visita do servidor para regularizar a situação.</p>
<p>OBSERVAÇÕES:</p>	

19. Extrato de débitos

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Internos		POP: 019	
SERVIÇO: Extrato de débitos		CÓDIGO: Não tem	
DEFINIÇÃO:	Impressão do documento que mostra o débito acumulado do imóvel. O documento também pode ser consultado pela agência virtual do Saae.		
VALOR:	Não há cobrança		
PRAZO:	Imediato		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3 Número de inscrição		1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 3 Número de inscrição	
REQUISITOS:			
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Acessar o possidon web 2. Digitar a inscrição no sistema 3. Consultar se há débitos e emitir a fatura (imprimir) e entregar para o usuário. Orientar o usuário que ele tem a opção de parcelamento da dívida.		4. Mesmo procedimento, mas ao invés de imprimir, emite a fatura em PDF e envia ao usuário.	
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	
1. Acessar o possidon web 2. Digitar a inscrição no sistema 3. Consultar se há débitos e emitir a fatura (imprimir) e entregar para o usuário. Orientar o usuário que ele tem a opção de parcelamento da dívida.		4. Mesmo procedimento, mas ao invés de imprimir, emite a fatura em PDF e envia ao usuário.	
OBSERVAÇÕES:			

D. CATEGORIA: SERVIÇOS EVENTUAIS

20. Inclusão na tarifa social

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Eventuais		POP: 020	
SERVIÇO: Tarifa Social		CÓDIGO: 35	
DEFINIÇÃO:	Tarifa reduzida destinada a famílias que comprovadamente estão em situação de vulnerabilidade social.		
VALOR:	Não há cobrança		
PRAZO:	Imediato, a tarifa passa a valer a partir do próximo faturamento		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Cartão bolsa família 4. Extrato do bolsa família, onde comprove o recebimento do benefício Cópia dos documentos, conferir pelos originais.	A opção é restrita a pessoa física.	TITULAR DA CONTA 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) 5. Foto do cartão bolsa família 6. foto do extrato do bolsa família, onde comprove o recebimento do benefício	A opção é restrita a pessoa física
REQUISITOS:	1. Não pode haver nenhum débito. 2. A família precisa estar regularmente inscrita no Cadastro Único e estar no perfil de renda ativado a fim de receber o benefício do Auxílio Brasil. REQUISITOS I - Consumo de até 10 m ³ (Desconto de 50% da tarifa residencial); II - Consumo entre 11 m ³ a 20 m ³ (Desconto de 25%); III - Consumo acima de 21 m ³ (Sem desconto). § 1º Terão direito a tarifa Social, famílias e/ou indivíduos que atendam obrigatoriamente os seguintes critérios: I - Imóvel medir cerca de 50 m ² de área coberta; II - Inscritas(os) no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), com renda per capita mensal seja igual ou inferior a R\$ 218,00 (duzentos e dezoito reais). Parágrafo único. O valor per capita será atualizado a cada reajuste inflacionário ou revisão e será conforme as regras de acesso ao Bolsa Família. § 2º Que atenda a pelo menos um dos seguintes critérios: I - Beneficiários do Programa Bolsa Família; II - Beneficiários do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social - BPC (Amparo Assistencial ao Portador de Deficiência; ou Amparo Assistencial ao Idoso, conforme a Lei 8.742-93); § 3º A		

	<p>comprovação do disposto nos parágrafos 1º e 2º será feita, complementarmente à autodeclaração do usuário beneficiário da Tarifa Social, por meio de: I - Visita do SAAE e/ou Secretaria dos Direitos Humanos e Assistência Social à residência a ser beneficiada; II - Dados do Cadastro Único para programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico); III - Comprovação da renda familiar; IV - Outros meios que o SAAE ou município dispor; V - Acesso à base de dados governamentais(Resolução ARIS)</p> <p>Obs.: após estar cadastrado, só entrará no valor da tarifa social se o consumo do imóvel for até 10m³.</p>
PROCEDIMENTOS:	
ATENDIMENTO PRESENCIAL	ATENDIMENTO VIRTUAL
PESSOA FÍSICA	PESSOA FÍSICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conferir a documentação do usuário, atentar se o beneficiário do programa social é o mesmo titular cadastrado no SAAE. 2. Acessar o possidon web, digitar a inscrição no sistema e verificar se há débitos no nome do titular, caso haja débitos, informar ao usuário a exigência de quitação dos débitos para dar continuidade ao atendimento. 3. Solicitar na aba de serviços a mudança de tarifa (código 35) e salvar. 4. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário.
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
Procedimento apenas para pessoa física	Procedimento apenas para pessoa física
OBSERVAÇÕES:	Para acesso ao benefício deve o interessado procurar o SAAE e apresentar requerimento do benefício e fazer atualização dos dados cadastrais

21. Retirada de carrada de água por carro pipa

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Eventuais		POP: 021	
SERVIÇO: Retirada de carro pipa		CÓDIGO: 35	
DEFINIÇÃO:	Venda de água no metro cúbico para particulares.		
VALOR:	R\$ 63,55 (caminhão de terceiros) R\$ 257,97 (caminhão do prestador)		
PRAZO:			
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. CPF 2. Placa do Caminho 3. Nome do motorista 4. Telefone 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CNPJ da empresa 2. Placa do Caminho 3. Nome do motorista 4. Telefone 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CPF 2. Placa do Caminho 3. Nome do motorista 4. Telefone 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CNPJ da empresa 2. Placa do Caminho 3. Nome do motorista 4. Telefone
REQUISITOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ter contratado caminhão pipa antes de fazer a retirada da água. 2. Pagar o boleto avulso da compra de água. 		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conferir a documentação do usuário, atentar para as informações do carro pipa. 2. Acessar o possidon antigo e inserir a opção na aba do lançamento - conta avulsa - insere a inscrição/ CPF/ CNPJ. 3. Solicitar na aba de serviços (código 35), calculando manualmente o valor referente aos metros cúbicos que o usuário solicita. 4. Incluir detalhamento: Telefone para contato, ponto de referência e documentos apresentados. Encerra o procedimento – Confirma ou recusa 5. Ao final do atendimento é fornecido ao usuário o protocolo do atendimento. Não 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 7. Enviar o protocolo do requerimento ao usuário. 	

<p>precisa ser assinado pelo usuário, somente pelo atendente.</p> <p>6. Após o pagamento da conta avulsa, entra no Posseidon Web</p> <p>7. Coloca a inscrição/ CPF / CNPJ</p> <p>8. Serviços – Requerimento</p> <p>No requerimento: Necessário colocar a quantidade de água que será retirada ; Número da conta avulsa; Nome do motorista; Placa do carro; Telefone para contato; Usuário assina o requerimento e é entregue o canhoto do requerimento assinado pelo atendente e pelo gerente de relacionamento.</p>	
PESSOA JURÍDICA	PESSOA JURÍDICA
OBSERVAÇÕES:	A água só pode ser retirada mediante apresentação do requerimento.

22. Análise completa de água

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Eventuais		POP: 022	
SERVIÇO: Análise completa de água		CÓDIGO:	
DEFINIÇÃO:	Procedimento realizado pela equipe responsável pela qualidade da água. O técnico do SAAE coleta a amostra de água no local indicado pelo solicitante e encaminha para o laboratório do SAAE para que seja feita a análise.		
VALOR:	R\$ 480,72		
PRAZO:	30 dias		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH)	Representante legal: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Contrato Social da Empresa ou cartão CNPJ	TITULAR DA CONTA 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	Representante legal: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Contrato Social da Empresa ou cartão CNPJ
REQUISITOS:	Ser o titular da conta para contas de pessoas físicas Ser o representante legal pra contas de pessoas jurídicas NÃO PODE HAVER DÉBITO.		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Entra na inscrição e confere os requisitos. 2. Abre o serviço “análise de água” 3. No serviço informa o local da coleta, ponto de referência, telefone para contato e a pessoa a ser procurada.			
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	
1. Entra na inscrição e confere os requisitos. 2. Abre o serviço “análise de água” 3. No serviço informa o local da coleta, ponto de referência, telefone para contato e a pessoa a ser procurada.			
OBSERVAÇÕES:			

23. Deslocamento de ramal

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP			
CATEGORIA: Serviços Eventuais		POP: 023	
SERVIÇO: Deslocamento de ramal		CÓDIGO:	
DEFINIÇÃO:	Serviço solicitado no atendimento. É solicitado do usuário a inscrição da conta de água, em seguida é feita a abertura da ordem de serviço.		
VALOR:	R\$ 314,66		
PRAZO:			
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH)	Representante legal: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Contrato Social da Empresa ou cartão CNPJ	TITULAR DA CONTA 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH)	Representante legal: 1. RG 2. CPF (ou CNH) 3. Contrato Social da Empresa ou cartão CNPJ
REQUISITOS:	Pode ser solicitado somente pelo titular da conta por se tratar se um serviço que gera cobrança. NÃO PODE HAVER DÉBITOS		
PROCEDIMENTOS:			
ATENDIMENTO PRESENCIAL		ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA FÍSICA	
1. Verifica se a inscrição atende os requisitos necessários para a solicitação do serviço; 2. Abre o poseidon Web, insere a inscrição, na aba serviços seleciona o serviço solicitado 3. No campo detalhamento, insere-se as informações adicionais. Tais como endereço, ponto de referência e telefone 4. Encerra a solicitação gerando o protocolo.		1. Verifica se a inscrição atende os requisitos necessários para a solicitação do serviço; 2. Abre o poseidon Web, insere a inscrição, na aba serviços seleciona o serviço solicitado 3. No campo detalhamento, insere-se as informações adicionais. Tais como endereço, ponto de referência e telefone 4. Encerra a solicitação gerando o protocolo.	
PESSOA JURÍDICA		PESSOA JURÍDICA	
1. Verifica se a inscrição atende os requisitos necessários para a solicitação do serviço; 2. Abre o poseidon Web, insere a inscrição, na aba serviços seleciona o serviço solicitado 3. No campo detalhamento, insere-se as informações adicionais. Tais como endereço, ponto de referência e telefone 4. Encerra a solicitação gerando o protocolo.		1. Verifica se a inscrição atende os requisitos necessários para a solicitação do serviço; 2. Abre o poseidon Web, insere a inscrição, na aba serviços seleciona o serviço solicitado 3. No campo detalhamento, insere-se as informações adicionais. Tais como endereço, ponto de referência e telefone 4. Encerra a solicitação gerando o protocolo.	
OBSERVAÇÕES:	Ser o titular da conta para contas de pessoas físicas		

	Ser o representante legal pra contas de pessoas jurídicas NÃO PODE HAVER DÉBITO.
--	---

24. Recolocação do lacre e HD

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP				
CATEGORIA: Serviços Eventuais				POP: 024
SERVIÇO: Recolocação do lacre e HD				CÓDIGO:
DEFINIÇÃO:		Serviço solicitado quando o lacre do hidrômetro encontra-se quebrado ou foi extraviado		
VALOR:		Taxa de R\$ 39,32		
PRAZO:		48 horas		
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA				
ATENDIMENTO PRESENCIAL			ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA		PESSOA JURÍDICA	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA
Titular da conta: 1. RG 2. CPF (ou CNH) Não é necessário documento.			TITULAR DA CONTA 1. Foto RG (frente) 2. Foto RG (verso) 3. Foto segurando RG próxima ao rosto OBS.: Pode ser selfie 4. Foto do CPF (OU CNH) Não é necessário documento.	
REQUISITOS:		Ser o titular da conta para contas de pessoas físicas Ser o representante legal pra contas de pessoas jurídicas Não pode haver débito.		
PROCEDIMENTOS:				
ATENDIMENTO PRESENCIAL			ATENDIMENTO VIRTUAL	
PESSOA FÍSICA			PESSOA FÍSICA	
1. Entra no Posseidon Web, insere a inscrição; 2. Na aba serviço, seleciona recolocação de lacre; 3. No campo detalhamento, insere-se as informações adicionais. Tais como endereço, ponto de referência e telefone 4. Encerra a solicitação gerando o protocolo.			1. Entra no Posseidon Web, insere a inscrição; 2. Na aba serviço, seleciona recolocação de lacre; 3. No campo detalhamento, insere-se as informações adicionais. Tais como endereço, ponto de referência e telefone 4. Encerra a solicitação gerando o protocolo.	
PESSOA JURÍDICA			PESSOA JURÍDICA	
1. Entra no Posseidon Web, insere a inscrição; 2. Na aba serviço, seleciona recolocação de lacre;			1. Entra no Posseidon Web, insere a inscrição;	

<p>3. No campo detalhamento, insere-se as informações adicionais. Tais como endereço, ponto de referência e telefone</p> <p>4. Encerra a solicitação gerando o protocolo.</p>	<p>2. Na aba serviço, seleciona recolocação de lacre;</p> <p>3. No campo detalhamento, insere-se as informações adicionais. Tais como endereço, ponto de referência e telefone</p> <p>4. Encerra a solicitação gerando o protocolo.</p>	
<p>OBSERVAÇÕES :</p>		

Fonte: Resolução ARIS CE nº 31. de 25 de Outubro de 2023, publicada no Diário Oficial do Município (DOM) em 26 de Outubro de 2023.