Portaria Normativa n.º 10.00/003/2023, de 18 de abril de 2023.

Altera o Anexo III da Portaria Normativa n.º 10.00/001, de 18 de janeiro de 2022.

CONSIDERANDO que a função de Atendente não está adstrita à Diretoria Comercial;

CONSIDERANDO que o texto originário da Portaria Normativa n.º 10.00/001/2022 equivocadamente vinculou a função de Atendente à Diretoria Comercial.

CONSIDERANDO que a função de Atendente deve manter vínculo com todas as Diretorias da SAEG;

CONSIDERANDO a necessidade de retificação da Descrição do Emprego Permanente (DEP) de Atendente (DEP 17), constante do Anexo III da Portaria Normativa n.º 10.00/001/2022;

CONSIDERANDO a deliberação do Conselho de Administração, conforme Ata da 142ª Reunião, realizada em 14/04/2023;

O **Diretor Presidente da Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá – SAEG**, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, expede a seguinte

PORTARIA NORMATIVA

Art. 1º A descrição do Emprego Permanente (DEP) de Atendente (DEP 17), constante do Anexo III da Portaria Normativa n.º 10.00/001/2022, passa a vigorar com as alterações constantes do Anexo Único desta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Miguel Sampaio Júnior
Diretor Presidente da SAEG

ANEXO ÚNICO

(Descrição do Emprego Permanente de Atendente, constante do Anexo III da Portaria Normativa n.º 10.00/001/2022)

Código: DEP 17	**CBO:** 4223-10
Emprego: **ATENDENTE**	**Reporte:** Gerência **Diretoria:** todas
DESCRIÇÃO SUMÁRIA	
Executar, facilitar e agilizar os processos administrativos burocráticos e técnicos inerentes ao setor de atuação, mediante execução de atividades operacionais de natureza administrativa; Efetuar atendimentos aos usuários externos, quanto a informações, solicitações e reclamações realizadas, através de telefone, sistema 0800 ou presencial, sobre todos os serviços da Empresa.	
DESCRIÇÃO ANALÍTICA	
- Manter-se atualizado quanto às legislações concernentes às atividades desenvolvidas pelo setor, bem como observar as mudanças ocorridas através da participação em seminários, feiras, congressos ou cursos, a fim de sugerir mudanças, reciclar processos obsoletos e dar cumprimento às exigências legais vigentes; - Atender os munícipes pelo telefone 0800 ou outros números telefônicos disponibilizados pela empresa, identificando as informações, solicitações e reclamações, efetuando a triagem dos assuntos, fornecendo protocolo; - Emitir Ordem de Serviço com todos os dados, requerendo prioridades e dando os encaminhamentos para os departamentos competentes efetuarem os serviços, objetivando prestar atendimentos as solicitações dentro dos padrões de qualidade definidos; - Analisar as contas dos usuários solicitantes, verificando quanto aos valores, identificando a necessidade de fiscalização ou atendendo casos de mudança de categoria econômica (via telefone e sistema), dando os encaminhamentos para os devidos acertos/alterações; - Informar débitos que o usuário possua junto a empresa, sendo estes de qualquer natureza; - Informar ao usuário sobre as documentações solicitadas pela empresa para os diversos serviços oferecidos e as formas de realizá-los; - Receber e registrar informações sobre a realização de manobras em redes de água que gerem interrupção do abastecimento, bem como, informações de abastecimento dos reservatórios, a fim de manter atualizado o sistema informatizado e o site da SAEG;	

- Emitir segunda via da conta de água, anotando e registrando no sistema integrado, objetivando prestar atendimento aos munícipes, dentro dos padrões de qualidade determinados pela Empresa;
- Efetuar atendimento presencial aos munícipes dos serviços prestados pela SAEG, ouvindo as reclamações, anotando e registrando os dados no sistema integrado orientando, prestando esclarecimentos dos diversos questionamentos e/ou dando os encaminhamentos, seguindo procedimentos, normas, diretrizes e legislações pertinentes, visando atender as necessidades dos usuários;
- Agendar vistorias para constatação de irregularidades, tais como, como, vazamentos, categoria ou economia da conta, alegadas verbalmente pelos usuários, inserindo os dados no sistema informatizado, orientando sobre os prazos de execução, bem como, sobre testes para a localização das irregularidades, a fim de identificar e sanar o problema;
- Efetuar consulta do resultado das vistorias, para os usuários que o solicitam no Posto de Atendimento, prestando os esclarecimentos necessários;
- Efetuar as alterações de valores da conta, se autorizado, ou caso contrário, orientando ao munícipe, para efetuar o pagamento no prazo estabelecido pela Empresa, visando os acertos e/ou a obtenção da receita devida para a SAEG;
- Efetuar revisão das contas de consumo, através da conta ou seu número e da leitura do hidrômetro, objetivando esclarecer sobre os valores apresentados, revisar ou acertar valores;
- Efetuar juntada de documentos nos processos administrativos, mediante o requerimento do usuário, emitindo, posteriormente, protocolo, visando auxiliar na complementação de informações importantes para a análise dos processos;
- Consultar débitos de contas de água, notas de débito ou dívida ativa, mediante solicitação do usuário, requerendo a apresentação dos documentos necessários (conta, número da conta, documento do imóvel ou RG do mesmo, se for o titular da conta), efetuando consulta no sistema informatizado, identificando o valor do débito, orientando quanto a forma de pagamento/parcelamento, visando o atendimento ao usuário, dentro dos padrões de qualidade bem como, a consequente obtenção da receita para a Empresa;
- Realizar tarefas de natureza administrativa, tais como: controles, preenchimento e envio de formulários, classificação, arquivo, serviços externos, localização e expedição de documentos, follow-up, entre outras atividades pertinentes à área de atuação, atentando sempre para as instruções e orientações recebidas, bem como, para o cumprimento dos prazos e metas preestabelecidas;
- Elaborar e emitir relatórios diversos contendo dados inerentes ao setor de atuação, coletando as informações, tabulando dados, formatando documentos e outros trabalhos necessários para apresentação ao superior imediato, colaborando dessa forma para o fornecimento de subsídios para tomadas de decisão;

- Realizar atividades específicas do setor de atuação, seguindo as instruções e procedimentos, bem como, observando as orientações fornecidas, com a finalidade de colaborar e agilizar os trabalhos;
- Desenvolver diversas atividades relacionadas ao recebimento e expedição de correspondências em geral, documentos, malotes e outros volumes, conforme orientações e procedimentos preestabelecidos, no intuito de agilizar o fluxo de entradas e saídas, bem como, evitar possíveis extravias;
- Manter controle dos materiais de escritório disponíveis, identificando os itens e quantidade para solicitar a compra deles, bem como realizando a cotação de preços para apresentar a melhor oportunidade, evitando assim, a falta de produtos necessários para o bom andamento dos processos;
- Planejar e organizar os arquivos da área de atuação, mantendo contratos, processos, correspondências e outros documentos atualizados e funcionais, com a finalidade de conservar e agilizar a localização deles, quando necessário;
- Desenvolver as atividades de maneira organizada, segura e eficaz, bem como zelar pelo local de trabalho, contribuindo dessa forma para a utilização, conservação e limpeza dos equipamentos e dependências da área de atuação;
- Atender e realizar outras atividades profissionais correlatas e inerentes ao cargo, conforme orientação e solicitação do Superior imediato;
- Digitalizar documentos gerais do setor;
- Manter atualizados os sistemas de dados de seu setor;
- Zelar pela guarda, conservação e organização dos documentos e registos, tanto físico como eletrônicos, gerados pelo setor ou por outros órgãos, desde que sejam de sua competência;
- Executar e analisar os serviços gerais administrativos, verificando os documentos, para garantir os resultados de seu setor;
- Analisar documentos pertinentes a função, para garantir os resultados do setor;
- Cumprir com os decretos e leis pertinentes as atividades do setor;
- Controlar o recebimento de expedição de correspondências, registrando-a em livro próprio, com a finalidade de encaminhá-la ou despachá-la para as pessoas interessadas;
- Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho, garantir ordem, limpeza e organização do setor de trabalho;
- Zelar pela guarda, conservação e limpeza dos equipamentos e materiais peculiares ao trabalho, bem como dos locais.
- Seguir as normas de segurança e utilizar os EPI's pertinentes a função;
- Cumprir com às normas de segurança da TI tecnologia da informação;
- Manter postura, se apresentar adequadamente para o trabalho, estando com roupa adequada e com higiene pessoal;
- Dirigir veículos leves;

- Garantir sigilo das atividades inerentes as atribuições do cargo, levando ao conhecimento do superior hierárquico informações ou notícias de interesse dos funcionários.			
REQUISITOS DE COMPETÊNCIA			
Escolaridade: Ensino Médio completo ou Técnico de Nível Médio compatível com a função			
Experiência: -			
Conhecimentos específicos (Técnicos)	**Básico**	**Interme-diário**	**Domínio**
Conhecimento de Informática (Pacote MS Office, Internet)			x
CNH categoria B (desejável)			x