

# O CAOS NAS AGÊNCIAS

## Atendimento reflete a gestão da Copasa



O caos vivido pelos trabalhadores e consumidores nas agências de atendimento da Copasa gera regularmente “casos de polícia”, diante do nervosismo de quem costuma ficar na fila de espera até cinco horas para resolver problemas em contas, religação de água, troca de titularidade e serviços paralisados.

O SINDÁGUA conferiu as condições de trabalho e de atendimento em três agências (Barreiro, Amazonas e Floresta), no dia 21 de julho. As precariedades e dificuldades se repetiram nas três: aglomeração de consumidores sem acomodações para esperar; filas do lado de fora da agência (nas calçadas); entrega de 100 senhas presenciais e mais 24 por agendamento online (Barreiro); 150 senhas e 24 agendadas (Amazonas); e 150 senhas e 30 agendadas (Floresta).

Para este volume de consumidores buscando solução de problemas diversos, temos dois recepcionistas, cinco atendentes e um supervisor, no Barreiro; apenas três atendentes para as 11 mesas disponíveis na Amazonas; e quatro atendentes, quatro leituristas (treinandos) e um supervisor na Floresta. Como essas são as agências em melhores condições, é possível vislumbrar a tragédia ainda mais devastadora nas agências mais afastadas.

Com a crescente demanda e o reduzidíssimo número de atendentes, são realizadas duas horas-extras diárias e dois sábados mensalmente também com horas extraordinárias para baixar CRM. Os trabalhadores são ainda obrigados a sacrificarem o horário de almoço, para conter consumidores exaltados com a demora.

Contrastam com esta dificuldade, mesas e equipamentos sem utilização por falta de pessoal para o

atendimento na “moderníssima” agência Amazonas, citada como modelo na época de sua construção por preço escandalosamente exorbitante.

As condições das agências são caóticas: falta de ventilação, banheiros inadequados para atendentes e público, inexistência de divisórias e proteção acústica contra barulho de trânsito e volume de gente conversando e xingando. Ressaltamos que as principais ocorrências de reclamações dos consumidores se devem a erros de leitura, gerando contas de alto valor.

A grave situação no atendimento não tem outra explicação: necessidade de maior número de trabalhadores, adequação para dar o mínimo de conforto para quem espera ser atendido no menor tempo possível, instalações sanitárias decentes e respeito ao consumidor que quer resolver seus problemas e paga para ter saneamento onde mora.

Embasado na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), que exige transparência no serviço público, o SINDÁGUA encaminhou ofício à direção da Copasa, cobrando resposta em 30 dias sobre o número global de atendimentos, principais problemas apresentados, número de trabalhadores envolvidos e toda a gama de informações devidas por uma empresa de serviço público essencial.

O presidente do Sindicato, Eduardo Pereira, afirma que esse desmonte no atendimento segue orientações do governo Zema, que tenta colocar a população contra a Copasa para facilitar sua privatização. Ele lembra que, numa audiência pública, em Nova Lima, clientes reclamaram do sistema de agendamento da Copasa, demonstrando irritação com o serviço prestado pela empresa.

Acompanhe mais informações em nosso site [www.sindagua.com.br](http://www.sindagua.com.br) ou pelas redes sociais: