

POP ADMINISTRATIVO DO ATENDIMENTO DA ARRECADAÇÃO 01

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Atendimento ao Usuário

FINALIDADE DO DOCUMENTO: Padronizar o atendimento presencial e pelos canais institucionais do SAAE, assegurando identificação correta da demanda, registro completo, encaminhamento adequado, orientação clara ao usuário e proteção dos dados pessoais.

SAAE-POP-ADM-ARR-ATE-001 | Versão 01 | Documento Validado

Lucas do Rio Verde/MT • 28 de setembro de 2026

saae
Lucas do Rio Verde-MT

CONTROLE DO DOCUMENTO

Campo	Informação	Campo	Informação
Código	SAAE-POP-ADM-ARR-ATE-001	Versão	01
Título	Atendimento ao Usuário	Classificação	Uso Interno
Setor	Divisão de Arrecadação — Atendimento	Status	Documento Validado
Data da versão	28/09/2026	Próxima revisão	Somente quando ocorrer necessário
Elaboração técnica	Equipe da Divisão de Arrecadação	Aprovação	Diretor-Geral do SAAE, após validação da Coordenação responsável

HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Descrição da alteração	Responsável
01	28/09/2026	Emissão inicial consolidada conforme a Instrução Normativa de POPs do SAAE.	Divisão de Arrecadação

CONTROLE DE VERSÃO: Este documento deve ser revisto quando houver alteração de sistema, legislação, canal de atendimento ou fluxo interno. A versão vigente deve permanecer disponível à equipe.

1. OBJETIVO

Estabelecer o padrão para recepcionar, identificar, registrar, tratar, encaminhar e finalizar solicitações dos usuários do SAAE, garantindo uniformidade, rastreabilidade, qualidade das informações e continuidade do serviço.

ATENÇÃO: Nenhuma solicitação deve ser encerrada sem conferência do cadastro, registro da providência adotada e orientação final ao usuário. Quando houver protocolo ou Ordem de Serviço, o número deve ser informado.

2. ABRANGÊNCIA

Critério	Aplicação
Unidade responsável	Divisão de Arrecadação — Setor de Atendimento
Abrangidos	Atendentes, recepção, Coordenação da Divisão de Arrecadação, setores executores, TI, área de privacidade e usuários ou representantes, conforme a etapa.
Público atendido	Usuários, proprietários, responsáveis, procuradores e representantes legais.
Canais	Atendimento presencial, telefone e canais eletrônicos institucionais.
Atividades abrangidas	Recepção, identificação, registro, conferência, execução autorizada, encaminhamento, orientação, acompanhamento e encerramento do atendimento.
Início do processo	Retirada da senha ou recebimento do contato por canal oficial.
Término do processo	Conferência final, orientação ao usuário e finalização do registro, sem pendência impeditiva.

3. REFERÊNCIAS

- Instrução Normativa que institui os Procedimentos Operacionais Padronizados - POPs no âmbito do SAAE de Lucas do Rio Verde-MT, vigente;
- Lei Federal nº 11.445/2007 e atualizações — diretrizes nacionais para o saneamento básico.
- Lei Federal nº 13.460/2017 — participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Regulamentos, decretos municipais, estrutura tarifária e normas internas vigentes do SAAE.
- Manuais e orientações vigentes dos sistemas Sansys Water, 1Doc e demais ferramentas institucionais.

4. DEFINIÇÕES

Termo	Definição
Atendimento	Interação destinada a informar, orientar, registrar ou solucionar uma solicitação do usuário.
Sansys Water	Sistema utilizado para gestão comercial, cadastro, débitos, histórico e registros de atendimento.
1Doc	Plataforma institucional para processos, documentos, encaminhamentos e comunicações administrativas.
Matrícula	Identificador da unidade usuária no cadastro comercial do SAAE.
Protocolo	Número que permite identificar e acompanhar uma solicitação registrada.
Ordem de Serviço (OS)	Registro operacional encaminhado ao setor responsável pela execução em campo ou análise técnica.
Origem do atendimento	Canal pelo qual a demanda foi recebida: presencial, telefone ou meio eletrônico.
Resolutividade	Capacidade de concluir a demanda no primeiro contato, quando o serviço e a autorização permitirem.
SLA/prazo	Tempo previsto para atendimento, análise ou execução, conforme regra aplicável.

5. RESPONSABILIDADES

Responsável	Atribuições
Atendente	Recepcionar, identificar, registrar, executar os procedimentos autorizados, encaminhar e orientar o usuário.
Coordenação da Divisão de Arrecadação	Manter fluxos, regras e materiais atualizados; orientar a equipe; tratar exceções e monitorar resultados.
Setores responsáveis	Analisar e executar as demandas encaminhadas, registrar movimentações e comunicar pendências ou conclusões.
Tecnologia da Informação	Manter sistemas e acessos; apoiar incidentes, integrações, segurança e contingências tecnológicas.
Encarregado/área de privacidade	Orientar e tratar incidentes relacionados à proteção de dados pessoais.
Usuário ou representante	Fornecer informações e documentos verdadeiros, conferir dados e acompanhar o protocolo pelos canais informados.
Coordenação da Divisão de Arrecadação	Validar tecnicamente o POP, orientar e supervisionar a equipe, conferir registros e evidências, tratar não conformidades e acompanhar indicadores.
Direção do SAAE	Aprovar o POP e definir sua vigência e disponibilização institucional.
Controladoria Interna e unidades competentes	Acompanhar e fiscalizar o cumprimento, no limite de suas atribuições, sem afastar a responsabilidade direta dos executores e supervisores.

6. REGRAS, PRÉ-REQUISITOS E PONTOS DE CONTROLE

6.1 Antes de iniciar o atendimento

- Acessar os sistemas com credencial individual e verificar o funcionamento dos equipamentos e canais.
- Manter disponíveis os formulários, termos, listas de documentos e orientações atualizadas.
- Confirmar a organização do guichê, a privacidade da conversa e a ordem regular das senhas.
- Conhecer os serviços, prazos, responsáveis e documentos mínimos exigidos para cada solicitação.
- Em atendimento remoto, confirmar o canal oficial, a identidade do contato e os dados necessários.

6.2 Orientações importantes

- Tratar o usuário com cortesia, objetividade, linguagem simples, acessibilidade e isonomia.
- Confirmar nome, telefone e, quando necessário, documento do solicitante antes de expor dados cadastrais.
- Localizar a matrícula correta; se não houver matrícula, pesquisar pelo endereço e demais dados disponíveis.
- Conferir cadastro, débitos, histórico e ocorrências antes de executar qualquer procedimento.

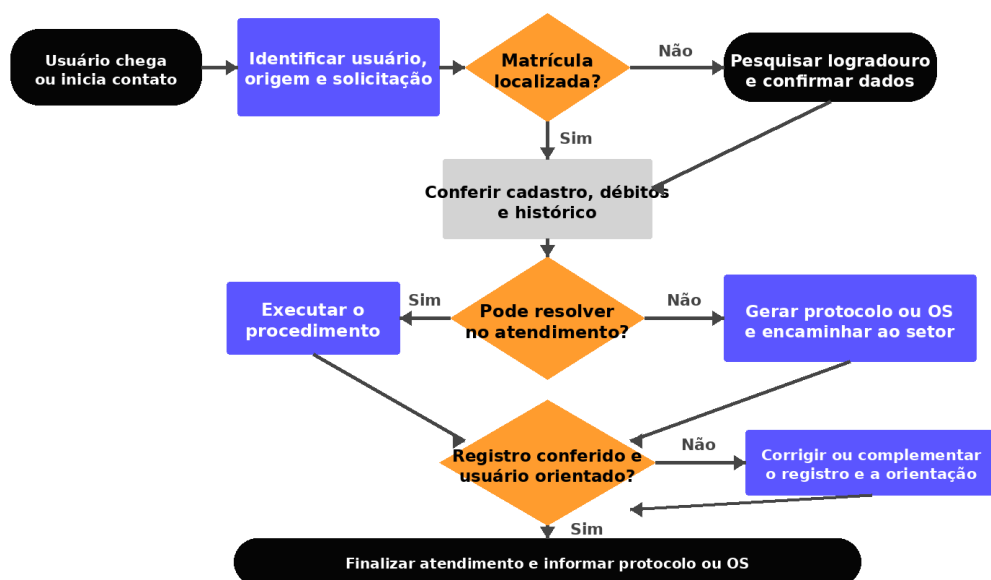
- Registrar a solicitação com descrição completa, sem juízo de valor, incluindo fatos, datas, local e contatos.
- Anexar somente documentos pertinentes, legíveis e autorizados; evitar cópias desnecessárias de dados pessoais.
- Selecionar corretamente serviço, setor responsável, prioridade e prazo, conforme regras vigentes.
- Antes de finalizar, revisar o registro, informar protocolo, prazo, canal de acompanhamento e próxima providência.

PONTO DE CONTROLE GERAL: O registro no sistema é a evidência oficial do atendimento. Informações relevantes não devem ficar apenas em anotações pessoais, mensagens informais ou comunicação verbal.

CONTINGÊNCIA: Na indisponibilidade do sistema, registrar data e hora, canal, identificação do atendente, usuário, matrícula ou endereço, solicitação, documentos recebidos e providência adotada no formulário institucional de contingência. Inserir ou vincular o registro ao sistema oficial até o fim do primeiro dia útil após o restabelecimento, preservando a data original e a identificação do responsável.

7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL

7.1 Fluxo resumido do atendimento



Etapa	Responsável	Ação	Ponto de controle / evidência
7.2.1	Usuário / recepção	Usuário retira a senha ou inicia contato em canal institucional.	Preservar a ordem de atendimento e as prioridades legais.
7.2.2	Atendente	Chamar a senha no Sansys Water ou identificar o contato recebido.	Conferir número chamado e guichê/canal correto.
7.2.3	Atendente	Direcionar o usuário ao guichê e acolher a demanda com linguagem clara.	Garantir privacidade, acessibilidade e tratamento respeitoso.
7.2.4	Atendente	Identificar nome e telefone; confirmar documento quando necessário.	Não revelar dados protegidos antes da validação da identidade.
7.2.5	Atendente	Selecionar a origem do atendimento no sistema.	Registrar corretamente presencial, telefone ou canal eletrônico.
7.2.6	Atendente	Ouvir e identificar a solicitação, fazendo perguntas objetivas.	Registrar fatos, local, datas, contatos e resultado esperado.
7.2.7	Atendente	Selecionar o serviço correspondente à solicitação.	Confirmar documentos, prazos, cobrança e setor responsável.



Etapa	Responsável	Ação	Ponto de controle / evidência
7.2.8	Atendente	Clicar em "Iniciar atendimento" no Sansys Water.	Confirmar que o atendimento ficou vinculado ao usuário e à origem correta.
7.2.9	Atendente	Localizar a matrícula; quando necessário, pesquisar por endereço ou outros dados.	Validar imóvel, titularidade, unidade e endereço antes de prosseguir.
7.2.10	Atendente	Conferir cadastro, débitos e histórico de atendimentos e serviços.	Observar pendências, duplicidades, restrições e protocolos anteriores.
7.2.11	Atendente	Realizar o procedimento permitido para o serviço selecionado.	Cumprir requisitos, alçada, prazos e normas específicas do serviço.
7.2.12	Atendente	Anexar documentos, termos e comprovantes, se necessários.	Verificar pertinência, legibilidade, integridade e proteção dos dados.
7.2.13	Atendente	Gerar protocolo, Ordem de Serviço ou processo administrativo, conforme o caso.	Conferir descrição, prioridade, prazo, endereço e contatos antes de emitir.
7.2.14	Atendente	Encaminhar ao setor responsável quando a demanda não for concluída no guichê.	Selecionar destinatário correto e registrar claramente a providência solicitada.
7.2.15	Atendente	Orientar o usuário sobre documentos, prazo, cobrança, acompanhamento e próxima etapa.	Informar número de protocolo/OS e confirmar a compreensão do usuário.
7.2.16	Atendente	Revisar todos os dados e finalizar o atendimento no sistema.	Somente encerrar após registrar a providência e confirmar que não há pendência de preenchimento.

8. TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES E EXCEÇÕES

- Usuário não identificado: explicar a necessidade da identificação e limitar o acesso a dados protegidos.
- Matrícula ou endereço divergente: interromper o procedimento, confirmar os dados e registrar a unidade correta.
- Documentação incompleta: orientar objetivamente sobre os documentos faltantes e registrar a pendência.
- Serviço ou setor selecionado incorretamente: corrigir o registro antes do envio; se já enviado, comunicar o setor destinatário.
- Sistema indisponível: registrar a contingência, coletar somente os dados indispensáveis e inserir o atendimento no sistema assim que restabelecido.
- Suspeita de violação de dados: restringir a exposição, preservar evidências e comunicar imediatamente à chefia e ao responsável pela privacidade.
- Atendimento encerrado por engano: solicitar correção ou reabertura conforme permissão do sistema, mantendo a rastreabilidade.

9. REGISTROS E EVIDÊNCIAS

- Registro do atendimento no Sansys Water ou sistema institucional equivalente.
- Protocolo, Ordem de Serviço, processo no 1Doc ou encaminhamento eletrônico, quando aplicável.
- Documentos e termos anexados, respeitados os critérios de necessidade, segurança e temporalidade.
- Histórico de movimentações, responsáveis, prazos, retornos e conclusão da solicitação.

Os registros devem permitir identificar a situação encontrada, a atividade executada, o responsável, a data, as providências adotadas, os recursos empregados quando relevantes e o resultado final. Correções devem preservar, sempre que o sistema permitir, a autoria e o histórico da alteração.

Nenhum atendimento será definitivamente encerrado com pendência impeditiva não registrada, divergência relevante, informação essencial incompleta, ausência de evidência obrigatória ou etapa obrigatória não executada ou justificada.

- Relatórios gerenciais de volume, tempo, resolutividade, pendências, reclamações e satisfação.

10. CHECKLIST DE FINALIZAÇÃO

- ☐ A identidade e os dados de contato foram confirmados.
- ☐ A matrícula, o endereço e o histórico correspondem ao usuário e à solicitação.
- ☐ O serviço, o setor responsável, a prioridade e o prazo foram selecionados corretamente.
- ☐ A descrição contém todas as informações necessárias e os anexos estão legíveis.
- ☐ O procedimento foi executado ou encaminhado com registro da providência adotada.
- ☐ O usuário recebeu número do protocolo/OS, prazo, orientação de acompanhamento e conclusão clara.

11. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Indicador e finalidade	Metodologia, fonte, unidade e critérios	Periodicidade e responsável	Meta ou referência
Tempo médio de espera — acompanhar agilidade da recepção	Soma dos minutos entre emissão da senha e início ÷ atendimentos iniciados. Fonte: Sansys Water/senhas. Unidade: minutos. Inclui senhas atendidas; exclui canceladas e testes.	Mensal — Coordenação	Redução contínua
Tempo médio de atendimento — dimensionar a operação	Soma dos minutos entre início e fim ÷ atendimentos concluídos. Fonte: Sansys Water. Unidade: minutos. Inclui concluídos; exclui testes e registros anulados.	Mensal — Coordenação	Compatível com a complexidade
Resolução no primeiro contato — medir resolatividade	Atendimentos resolvidos no primeiro contato ÷ atendimentos válidos × 100. Fonte: Sansys Water. Unidade: %. Exclui testes, duplicidades e cancelamentos.	Mensal — Coordenação	Aumento contínuo
Cumprimento de prazo — controlar tempestividade	Demandas concluídas no prazo ÷ demandas concluídas com prazo aplicável × 100. Fonte: Sansys Water/1Doc. Unidade: %. Exclui suspensões justificadas.	Mensal — Coordenação e setor executor	Conforme prazo vigente
Taxa de reabertura — identificar retrabalho	Atendimentos reabertos ÷ atendimentos finalizados × 100. Fonte: Sansys Water/1Doc. Unidade: %. Exclui novos fatos sem relação com o registro original.	Mensal — Coordenação	Redução contínua
Taxa de abandono — acompanhar acesso	Senhas abandonadas ÷ senhas emitidas válidas × 100. Fonte: sistema de senhas. Unidade: %. Exclui testes e cancelamentos técnicos.	Mensal — Coordenação	Redução contínua
Reclamações procedentes — acompanhar qualidade	Reclamações julgadas procedentes ÷ atendimentos válidos × 100. Fonte: Ouvidoria/1Doc/Sansys. Unidade: %. Inclui decisões encerradas no período.	Mensal — Coordenação	Redução contínua
Satisfação do usuário — avaliar percepção	Soma das notas ÷ respostas válidas. Fonte: pesquisa institucional. Unidade: nota média. Exclui respostas vazias ou duplicadas.	Mensal — Coordenação	Melhoria contínua
Estoque de pendências — controlar acúmulo	Contagem das demandas abertas ao final do período. Fonte: Sansys Water/1Doc. Unidade: quantidade. Exclui canceladas; identifica suspensões justificadas.	Semanal — Coordenação e setores responsáveis	Sem acúmulo injustificado
Incidentes de privacidade — prevenir exposição	Contagem de incidentes confirmados no período. Fonte: registros oficiais da área de privacidade. Unidade: quantidade. Exclui alertas não confirmados.	Mensal — Área de privacidade e Coordenação	Zero

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este POP entra em vigor após validação da Coordenação responsável, aprovação da autoridade competente, inclusão no instrumento institucional aplicável e disponibilização aos servidores abrangidos.

Dúvidas operacionais devem ser encaminhadas à Coordenação da Divisão de Arrecadação. Situações não previstas devem ser analisadas pela chefia competente.

A revisão será realizada somente quando houver alteração do processo, legislação, atribuições, sistema, equipamento ou tecnologia; não conformidade relevante; necessidade de melhoria; alteração demonstrada por indicadores; ou necessidade administrativa formalmente identificada. Toda revisão posterior à aprovação deverá gerar nova versão e atualizar o histórico de revisões.

Os prazos, documentos e regras específicos de cada serviço permanecem subordinados à legislação, aos regulamentos e às orientações internas vigentes.

Este POP não substitui a legislação, os regulamentos, as normas técnicas, as normas de segurança ou as determinações dos órgãos reguladores, que devem ser observados complementarmente.

DOCUMENTO CONTROLADO: Cópias impressas devem ser conferidas com a versão vigente antes do uso.