



Caos em agência de atendimento comprova sucateamento da Copasa

Retrato vivo e fiel do sucateamento da Copasa, a agência de atendimento aos consumidores no bairro Floresta (Avenida do Contorno) vive lotada, repetindo o que ocorre em outras unidades. O resultado são trabalhadores estressados devido às precárias condições de trabalho, clientes irritados com a demora no atendimento e imagem da empresa severamente arranhada. São comuns, segundo relatos dos trabalhadores do posto, ameaças de usuários a atendentes, insatisfeitos com a qualidade do serviço.

O número de atendentes é insuficiente e a estrutura do local é acanhada para o volume de reclamações, obrigando os trabalhadores a se desdobrarem para superar os problemas e oferecerem um atendimento no mínimo eficiente. O SINDÁGUA esteve na agência e comprovou as denúncias recebidas. As pessoas se espremiam no espaço reduzido, o ar condicionado não funciona adequadamente e não há banheiros para os clientes. Um retrato do descompromisso e da falta de atenção da Copasa com os consumidores de um serviço essencial para a população.

Na agência da Floresta, há atualmente nove guichês de atendimento, um deles improvisado em um canto da área dos



guichês, e os clientes esperam em média de duas horas a duas horas e meia para ser atendidos nos dias de maior movimento. A média é de 360 a 400 atendimentos diários. Cada atendente é responsável, em média, por 50 a 60 atendimentos por dia.

As condições de trabalho na agência da Floresta piorou consideravelmente depois do fechamento do posto de atendimento da Cidade Nova, na avenida Cristiano Machado, que recebia consumidores das regiões Nordeste, Norte e parte da Leste. Com o fim das atividades do posto, em janeiro de 2018, grande parte desses usuários passou a ser atendida na agência da Floresta, sobrecarregando ainda mais os trabalhadores e tornando a estrutura física deficitária.

O impacto foi enorme. A procura aumentou consideravelmente e a agência está sempre lotada. O número de atendimentos praticamente dobrou – antes, a média era de 230 atendimentos diários, com sete atendentes, e o tempo de espera dos clientes passou de cerca de 30 minutos para no mínimo duas horas.

Com o aumento da demanda, os trabalhadores são obrigados a esticar jornadas na hora do almoço e no momento de saírem do trabalho, às vezes estendendo as atividades das 17 horas até as 19 horas. A pressão e o estresse são tão grandes que a maioria é obrigada a procurar acompanhamento psicológico, por conta própria, para suportar a carga de trabalho, já que a empresa não oferece este tipo de apoio.

