LEI COMPLEMENTAR Nº 228, DE 22 DE JUNHO DE 2022.

Cria cargos e acrescenta vagas a cargo existente na Estrutura Administrativa e Organizacional do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE, e dá outras providências.

O POVO DO MUNICÍPIO DE FORMIGA, POR SEUS REPRESENTANTES, APROVA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI COMPLEMENTAR:

Art. 1º Ficam criados os Cargos em Comissão, de livre nomeação e exoneração, de recrutamento amplo e limitado, na Estrutura Administrativa e Organizacional do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – S.A.A.E., em conformidade com o art. 10, II, da Lei Complementar nº 41, de 24 de fevereiro de 2011 e suas alterações, conforme nomenclatura, quantidade de vagas e atribuições abaixo:

I – COORDENADOR DE ATIVIDADES DE SANEAMENTO BÁSICO NOS DISTRITOS E BALNEÁRIOS:

- Coordenar a execução e manutenção dos serviços prestados pela Autarquia nos Distritos e Balneários relativos à ligação, corte, desligação, religação, e vazamentos de água;
- Coordenar a execução dos serviços relativos à leitura, instalação, troca destravamento e manutenção dos hidrômetros;
- Coordenar a entrega de contas, revisão de leituras, transferências de hidrômetros, construção e manutenção de redes de água de acordo com a demanda das solicitações dos usuários;
- Coordenar todos os serviços auxiliares e operacionais de acordo com as rotinas e regulamentos relacionados ao abastecimento de água e manutenção de esgoto sanitário nos Distritos e Balneários;
- Coordenar os procedimentos internos para que estejam coerentes com o grau de segurança e confiabilidade daqueles prestados pela Autarquia no perímetro urbano do município de Formiga;
- Coordenar a coleta de dados e produzir informações gerenciais que contribuam para a eficácia operacional da Autarquia nos Distritos e Balneários;
- Coordenar os processos administrativos e operacionais exigidos para atendimento às solicitações dos usuários para a execução dos serviços conforme sua área de atuação;
- Coordenar a execução dos serviços de leituras semanais nos horímetros e hidrômetros dos Poços tubulares dos Distritos e Balneários, bem como suas leituras mensais e controle do nível estático e dinâmico de água dos mesmos;
- Coordenar os serviços de limpeza/capina nos entornos dos reservatórios de água potável Poços Artesianos dos Distritos e Balneários;
- Coordenar os serviços de cloração dos Poços Artesianos dos Distritos e Balneários, bem como a instalação e reparos hidráulicos nos cloradores dos mesmos;
- Coordenar a distribuição, substituição e manutenção das ferramentas de trabalho para que estejam em perfeitas condições de uso;
- Coordenar o armazenamento e distribuição de materiais, ferramentas e equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços de instalação e manutenção das redes de água e esgoto sanitário nos Distritos e Balneários;

- Realizar outras atribuições pertinentes ao cargo e/ou conforme determinação de superior imediato.

II – COORDENADOR DE EQUIPE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

- Orientar e coordenar os servidores do setor de atendimento telefônico e presencial quanto aos procedimentos vigentes na legislação sob sua responsabilidade;
- Liderar a equipe no atendimento telefônico e presencial, revisar os materiais de apoio, monitorar os atendimentos, coordenar a otimização e desenvolvimento dos processos e reportar resultados à direção da Autarquia;
- Coordenar e controlar o desenvolvimento e prazos dos serviços solicitados monitorando feedbacks, índices de desempenho e avaliações da qualidade do atendimento telefônico e presencial, coordenando a confecção de relatórios;
- Controlar e coordenar as solicitações/reclamações dos usuários e acompanhar os procedimentos a serem realizados até sua resolução, implementando estratégias exatamente para essa missão;
- Desenvolver procedimentos, políticas e padrões de atendimento para manter registros com exatidão e documentar ações e solicitações/reclamações do atendimento ao usuário;
- Analisar estatísticas e compilar relatórios exatos quanto aos atendimentos aos usuários, controlando metas de desempenho para cada membro da equipe, que serão avaliados periodicamente para suas progressões na carreira funcional;
- Coordenar, orientar e desenvolver atividades de atendimento aos usuários criando um ambiente onde os servidores do setor possam se estruturar para prestar um serviço eficaz, de qualidade e no menor espaço de tempo possível;
- Coordenar as solicitações/reclamações feitas pelos usuários e manter o controle do fluxo de trabalho de acordo com suas prioridades;
- Coordenar os atendimentos das solicitações/reclamações cadastrados no software, banco de dados e ferramentas utilizadas no sistema no que diz respeito ao atendimento aos usuários;
- Desenvolver atividades e subsídios avançados para aprimorar as habilidades de resolução dos problemas elencados pelos usuários quando das suas solicitações/reclamações e monitorar a execução de multitarefas;
- Coordenar as atividades de atendimento ao usuário realizadas através de softwares, aplicativos, whatsapp corporativo e demais ferramentas existentes no mercado utilizados pela Autarquia;
- Coordenar as atividades da equipe de atendimento ao usuário, controlando os índices desses atendimentos, para acompanhamento e análise crítica propondo melhorias nos processos;
- Coordenar, orientar e acompanhar a eficiência e a agilidade na solução das solicitações/reclamações registradas direcionamento para o setor respectivo e acompanhando todo o processo desde sua entrada até sua conclusão/solução;
- Coordenar o desenvolvimento dos processos para identificar problemas dos usuários visando sempre resolvê-los rapidamente, gerar relatórios semanais de análise crítica e propor melhorias acompanhando as áreas envolvidas para cobrar eficiência na solução das solicitações/reclamações referentes ao atendimento;
- Coordenar a equipe de servidores desenvolvendo estratégias para que haja comprometimento com a tarefa de oferecer um bom suporte/atendimento aos usuários;
- Liderar a equipe de atendimento mantendo os espíritos organizadores em alta e orientar a equipe a fazer um bom trabalho de modo consistente e trabalhar pessoalmente com cada membro da equipe, em uma base regular para motivá-los e orientá-los em caso de situações complicadas com algum usuário;
- Planejar, programar, disciplinar e coordenar a utilização dos recursos materiais necessários ao bom andamento dos trabalhos sob sua responsabilidade;

- Coordenar, orientar e fazer cumprir as diretrizes, normas, regulamentos e procedimentos técnicos/administrativos adotados pela Autarquia;

Art. 2º Ficam acrescidas 02 (duas) vagas no Cargo em Comissão de livre nomeação e exoneração de Supervisor de Turma de Manutenção de Redes de Água, de recrutamento limitado, cujas atribuições são as constantes da Lei Complementar nº 180, de 20 de Setembro de 2018.

Art. 3º A remuneração dos cargos constantes desta Lei Complementar é a constante do quadro abaixo:

Denominação	Nº de cargos	Forma de Recrutamento	Valor		Símbolo
			Vencimento	Comissão	
Supervisor de Turma de Manutenção de Redes de Água	02	Limitado	2.436,14	30%	CC2
Coordenador de Equipe de Atendimento ao Público	01	Limitado	2.006,20	25%	CC3
Coordenador de Atividades de Saneamento Básico nos Distritos e Balneários	01	Amplo	2.006,20	25%	CC3

Art. 4º As despesas decorrentes desta Lei Complementar correrão à conta de dotações orçamentárias próprias do Serviço autônomo de Água e Esgoto – SAAE.

Art. 5º Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Formiga, em 22 de junho de 2022.

EUGÊNIO VILELA JUNIOR
Prefeito Municipal