	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-002	PÁGINA: 1 de 4
	ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ODOR	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

1. OBJETIVO

Padronizar o atendimento a Solicitações de Serviços (SS) relativas a reclamações de odor provenientes do sistema de esgotamento sanitário para apuração do indicador IEO5.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Aplicam-se as versões mais recentes dos seguintes documentos:

- ✓ Manual Ambiental de Projetos e Obras.
- ✓ NBR ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade
- ✓ NBR ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental
- ✓ OHSAS 18001 - Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho


3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- ✓ EEEB: Estação Elevatória de Esgoto Bruto
- ✓ ETE: Estação de Tratamento de Esgoto
- ✓ SS: Solicitação de Serviço
- ✓ ODOR: Emissão volátil de um corpo (sólido, fluido, etc) sentida pelo aparelho olfativo
- ✓ SICAT: Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento
- ✓ IEO5: Indicador de Controle de Ocorrência de Odores

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1. LISTA DE MACROS E MICROS CÓDIGOS

INDICADOR	MACRO CÓDIGO*		MICRO CÓDIGO*	
	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	CÓDIGO	DESCRIÇÃO
IEO 5	4800	SERVIÇOS OPERAÇÃO ETE/EEEB	4803	MAU CHEIRO (ODOR) EM ETE
	4950	RECLAMACAO OPER ESGOTO	4951	RECLAMACAO PROCEDENTE


	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-002	PÁGINA: 2 de 4
	ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ODOR	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

4.2. ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE ODOR RELACIONADA À REDE OU RESIDÊNCIAS – CÓDIGO 4800

- ✓ Assim que a SS é recepcionada pela área de programação, é direcionada para a área responsável, que irá realizar contato telefônico para agendamento da visita com o cliente, a fim de identificar o problema. No caso de o cliente não atender a ligação, ou em casos de denúncias anônimas deve ser verificada a área de entorno, e apurado com os vizinhos, se possível.
- ✓ O registro da visita indicando se há procedência do odor ou não, é realizado através do formulário **Atendimento a solicitação de serviço de Odor**, preenchido pelo assistente de programação, contendo as informações desde o início do contato com o cliente.
- ✓ Se for constatada a responsabilidade da Concessionária durante a visita, é gerado um plano de ação que é acompanhado pelo assistente de programação, gerente operacional, ou coordenador (a) de manutenção e o mesmo é comunicado ao cliente informando como e quando será realizado. Neste caso a SS só deverá ser encaminhada para baixa quando o plano de ação for implantado e o problema for totalmente resolvido.
- ✓ Se houver odor, mas a reclamação não for relacionada à esgoto, avaliam-se as possibilidades de o problema estar relacionado com a CESAN, PMS ou mesmo com o reclamante.
- ✓ Assim que a visita for concluída, deve ser enviado aos Programadores de Serviço, o escâner da SS e do formulário devidamente preenchidos, onde deverá ser dado baixa pelos mesmos.


4.3. ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE ODOR RELACIONADA À ETE OU EEEB – CÓDIGO 4800

- ✓ Assim que a SS é recepcionada pela área de programação, é direcionada para a área responsável, que deverá realizar a vistoria em até 24h. No caso de o cliente não atender a ligação, ou em casos de denúncias anônimas, deve ser verificada a área de entorno, e apurado com os vizinhos, se possível. Caso não seja possível fazer a apuração com os vizinhos, a concessionária deve entrar em contato com a fiscalização da CESAN para que a fiscalização acompanhe a vistoria.
- ✓ Ao chegar na residência do reclamante, a definição da procedência ou não da reclamação de odor será por teste com um medidor de gás que descrimina a concentração de H₂S presente no local. Deverá ser realizada a medição da concentração de H₂S em três pontos distintos, também deverá ser medido nestes pontos os parâmetros: Comb/EX, O₂ e CO. De acordo com a concentração de H₂S presente no local, será classificado a reclamação como procedente ou

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-002	PÁGINA: 3 de 4
	ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ODOR	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

não procedente, os demais parâmetros não serão utilizados para classificação da procedência do odor. Caso conste um valor de 8ppm (valor de referência tolerável pela NR15, Anexo 11), ou mais, de H₂S próximo a residência do morador solicitante, a reclamação será considerada procedente. Caso contrário (concentração de H₂S menor que 8 ppm), a reclamação será considerada não procedente. O procedimento é realizado pelo técnico responsável, e será comunicado ao cliente como e quando será realizado.

- ✓ O resultado do teste deverá conter no formulário da visita, a assinatura do cliente, vizinho ou fiscalização da CESAN. Caso não seja possível obter a assinatura do reclamante ou vizinho e caso a fiscalização não possa comparecer no horário estipulado pela programação, será feita foto do resultado do teste junto ao jornal do dia, evidenciando a data da vistoria.
- ✓ Caso a fiscalização solicite a medição do gás no local em outra data, esta será realizada e um novo Formulário de Atendimento à SS será preenchido. Caso o cliente, durante o preenchimento do Formulário de Atendimento à SS de Odor, solicite uma nova medição da concentração de gás H₂S em outro horário, esta será atendida no horário estipulado pelo cliente e um novo formulário será preenchido. Vale ressaltar que nestes casos, o prazo de 24 h para atendimento será considerado como atendido.
- ✓ Para finalizar o preenchimento do formulário de atendimento, este deverá conter a assinatura dos colaboradores habilitados para isto, de acordo com a reclamação do odor. Caso a reclamação do odor seja referente à ETE, a assinatura deverá ser do gerente operacional, coordenador(a) de Esgotamento Sanitário ou supervisor(a) de operações de ETE. Caso a reclamação de odor seja referente à EEEB, a assinatura deverá ser do gerente operacional ou coordenador(a) de manutenção.
- ✓ Os medidores de H₂S serão os seguintes: Detector Multigás Altair 4x e Detector Multigás Altair 5X. Ambos os equipamentos possuem valores de medição que variam de 0 a 200 ppm deverão ter seus certificados de calibração sempre atualizados e apresentados junto ao relatório de indicadores.
- ✓ Ocorrendo a incidência de uma nova SS procedente em uma mesma estação, a mesma será considerada ineficaz novamente, se o intervalo entre as ocorrências tiver um tempo mínimo de 5 dias úteis.
- ✓ Se for constatada a responsabilidade da Concessionária durante a visita, é gerado um plano de ação que é acompanhado pelos técnicos e o mesmo é comunicado ao cliente informando como e quando será realizado.
- ✓ Se a reclamação não for procedente, os técnicos avaliam as possibilidades de o problema estar relacionado com a CESAN, PMS ou mesmo com o reclamante.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-002	PÁGINA: 4 de 4
	ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE ODOR	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

- ✓ Assim que a visita for concluída, deve ser enviado aos Programadores de Serviço, o escâner da SS e do formulário devidamente preenchidos, onde deverá ser dado baixa pelos mesmos.

4.4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

ATRIBUIÇÕES E RESPONSÁVEIS	Cliente	Programadores de Serviço	Assistente de Programação	Coordenadora de Esgotamento Sanitário	Supervisora de Operações de ETES	Coordenadora de Manutenção	Gerente Operacional
Abertura da Ordem de Serviço de Odor	X	X	X	X	X	X	X
Contato com o cliente para agendamento de visita			X				
Realizar Visita			X				
Preenchimento do Formulário - Atendimento a solicitação de serviço de Odor	X		X				
Assinatura do Formulário - Atendimento a solicitação de serviço de Odor.	X		X	X	X	X	X
Dar baixa na Ordem de Serviço de Odor		X					
Abrir plano de ação			X				
Realizar o acompanhamento da implementação das ações do plano de ação			X				

5. FORMA DE CONTROLE

Acompanhamento dos atendimentos das Solicitações de Serviços registradas.