


| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 1 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

1. OBJETIVO


Padronizar as ações a serem adotadas pelas PPP, nos casos de não execução de um determinado serviço de campo, para que seja aceita a sua conformidade para composição dos indicadores IDI3, IDI4, IEC1, IEC2 e IEC3.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA


- ✓ Contratos de PPP

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- ✓ IDI3: indicador referente à manutenção do parque de hidrômetros.
- ✓ IDI4: indicador referente a conformidade na substituição preventiva dos hidrômetros.
- ✓ IEC1: indicador referente às ocorrências Graves de Leitura.
- ✓ IEC2: indicador referente ao tratamento de ligações inativas/irregulares.
- ✓ IEC3: indicador referente à lacração de Hidrômetros.
- ✓ OSH: ordem de serviço de hidrômetro.
- ✓ Ocorrências de leitura (OL): conjunto de códigos definido no Sicat para informar as ocorrências observadas durante o processo de leitura dos hidrômetros e faturamento das contas dos clientes da CESAN.
- ✓ Ocorrências de campo (OC): conjunto de códigos definidos no Sicat para informar o retorno do serviço de campo.
- ✓ Serviço em conformidade: serviço executado conforme as prescrições técnicas do Edital, ou aqueles que, mesmo mediante esforço da PPP, não foram executados por motivo alheios ao seu controle, desde que cumpridas às determinações da CESAN.
- ✓ SICAT: Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento.
- ✓ TOI: Termo de Ocorrência de Irregularidade.
- ✓ Descrição das ocorrências de campo (OC):

| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 2 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

- Área de vulnerabilidade: quando, por questões sociais, um serviço não puder ser executado, em razão de haver risco para a integridade física da equipe de campo, caracterizado pela necessidade imediata de sua retirada do local.
- Cancelamento de aferição: quando o cliente cancelar a solicitação que ele fez para a aferição do hidrômetro do seu imóvel, após já ter sido gerada uma OSH para execução no campo.
- Cliente não permitiu a execução do serviço: quando o cliente impede que a equipe de campo execute o serviço.
- Duplicidade de matrícula no imóvel: quando a equipe de campo encontrar mais de uma matrícula para um mesmo imóvel, sem haver outra ligação de água no local.
- Hidrômetro retirado: quando o agente comercial que faz a leitura, ou a equipe de campo encontrar o padrão de instalação de hidrômetro sem o hidrômetro.
- Imóvel demolido: quando a equipe de campo constatar que o imóvel está demolido.
- Imóvel desabitado: quando a equipe de campo constatar que o imóvel não tem ocupação.
- Imóvel fechado: quando a equipe de campo não tiver acesso ao hidrômetro para execução do serviço, em razão do padrão ser interno e o imóvel encontra-se frechado.
- Imóvel de veraneio: quando a equipe de campo constatar que o imóvel só é utilizado em períodos específicos do ano.
- Ligação com água cortada ou suprimida: quando a equipe de campo encontrar a ligação de água do imóvel cortada ou suprimida.
- Ligação com suspeita de irregularidade: quando a equipe de campo, visivelmente ou através de testes específicos, encontrar uma suspeita de irregularidade na ligação de água do imóvel visando burlar a medição da CESAN.
- Morador ausente a maior parte do tempo: quando a equipe constatar que o morador permanece ausente a maior parte do tempo impedindo a execução do serviço ou justificando o baixo consumo.
- Padrão não localizado: quando o agente comercial que faz a leitura, ou a equipe de campo não encontrar o padrão de instalação do hidrômetro no imóvel.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 3 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

- Ramal não localizado: quando a equipe de campo, mediante escavação, não localizar o ramal predial do cliente, que é a tubulação que faz a conexão da rede pública de água ao imóvel do cliente.
- Terreno baldio: quando a equipe de campo constatar que não existe edificação no imóvel.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

NOTAS GERAIS:

- ✓ Na execução dos serviços no campo, pode ocorrer que em algumas situações, apesar de todos os esforços empregados pela PPP, um determinado serviço não possa ser executado conforme a prescrição técnica, ora por impedimento criado pelo cliente, ora por questões criadas pela CESAN. Neste caso, a PPP não pode ser responsabilizada por esta não execução, se adotou todas as orientações definidas pela CESAN.
- ✓ É responsabilidade da PPP a adoção das medidas descritas neste documento, para que um serviço possa ser considerado conforme.
- ✓ É responsabilidade da O-UGP avaliar se a PPP empregou e evidenciou as ações prescritas neste documento para justificar a conformidade de um serviço executado.

NOTAS ESPECÍFICAS:

Os serviços com os retornos de campo descritos abaixo serão considerados conforme, desde que tenham sido adotadas as medidas detalhadas em cada caso:

1. IDI3: MANUTENÇÃO DO PARQUE DE HIDRÔMETROS

1.1. Ramal não localizado:


1.1.1. Informar a data de execução da OSH com o retorno de ramal não localizado.

1.2. Cliente não permitiu a execução do serviço:

1.2.1. Informar a data de execução da OSH com o retorno de cliente não permitiu a execução do serviço.

1.3. Impedimento de acesso para imóvel desabitado, e/ou demolido, e/ou terreno baldio:

1.3.1. Informar a referencia da ocorrência de leitura em que foi evidenciado que o imóvel está desabitado, e/ou demolido, ou que o terreno baldio.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 4 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

1.4. Hidrômetro retirado:

1.4.1. Informar a referencia da ocorrência de leitura em que foi evidenciado que o hidrômetro foi retirado.

1.5. Padrão não localizado:

1.5.1. Informar a referencia da ocorrência de leitura em que foi evidenciado que o padrão não foi localizado.

2. IDI4: ÍNDICE DE CONFORMIDADE NA SUBSTITUIÇÃO PREVENTIVA DOS HIDRÔMETROS

2.1. Cliente não permitiu a execução do serviço:

2.1.1. Solicitar que o cliente assine a notificação de não autorização, modelo CESAN.

2.1.2. Caso o cliente se recuse a assinar, a notificação deverá ser encaminhada ao cliente via AR.

2.1.3. Neste caso, a PPP deverá encaminhar, tanto a cópia da notificação, como do recibo do envio AR, para a A-DSC e a OUGP.

2.1.4. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

2.1.4.1. 19 – Cliente não permitiu a execução

2.1.4.2. 22 – Cliente notificado.

2.2. Ligação com suspeita de irregularidade:

2.2.1. Evidenciar através de registro fotográfico.

2.2.2. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retornos de campo:

2.2.2.1. 29 – Outros

2.2.2.2. 62 – Ligação com suspeita de irregularidade.

2.3. Duplicidade de matrícula no imóvel:

2.3.1. Evidenciar através de registro fotográfico.

2.3.2. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retornos de campo:


2.3.2.1. 29 – Outros

2.3.2.2. 44 – Duplicidade de matrícula.

2.4. Ramal não localizado:

2.4.1. A equipe de campo deverá adotar as medidas necessárias para a execução do serviço.

2.4.2. Caso não localize o ramal predial após escavação nas medidas mínimas de 1,20 m de comprimento, 0,20 m de largura e 1,00 m de profundidade, deverá fazer o registro fotográfico da escavação, bem como, da recomposição do local, segundo sua condição original.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 5 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

2.4.3. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

2.4.3.1. 29 – Outros

2.4.3.2. 87 – Ramal não localizado.

2.5. Morador ausente a maior parte do tempo:

2.5.1. A equipe de campo deverá adotar as medidas necessárias para a execução do serviço.

2.5.2. Caso não localize o ramal predial após escavação nas medidas mínimas de 1,20 m de comprimento, 0,20 m de largura e 1,00 m de profundidade, deverá fazer o registro fotográfico da escavação, bem como, da recomposição do local, segundo sua condição original.

2.5.3. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

2.5.3.1. 29 – Outros

2.5.3.2. 87 – Ramal não localizado.

2.6. Imóvel desabitado e/ou abandonado:

2.6.1. A equipe de campo deverá preencher o formulário Declaração de Imóvel Desabitado/ Abandonado e colher a assinatura de algum vizinho de forma a corroborar com a informação.

2.6.2. Evidenciar através de registro fotográfico.

2.6.3. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

2.6.3.1. 29 – Outros

2.6.3.2. 34 – Imóvel desabitado ou 36 – Imóvel abandonado, conforme o caso.

2.7. Imóvel demolido:

2.7.1. Evidenciar através de registro fotográfico.

2.7.2. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

2.7.2.1. 29 – Outros

2.7.2.2. 35 – Imóvel demolido.

2.8. Área de vulnerabilidade:

2.8.1. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

2.8.1.1. 29 – Outros


2.8.1.2. 89 – Área de vulnerabilidade social.

2.9. Outros:

2.9.1. O serviço deverá ter o seguinte código de retorno de campo:

2.9.1.1. 29 – Outros.

2.9.2. Devido à complexidade de se prever todas as possibilidades de retorno de campo para o serviço de substituição preventiva de hidrômetros, serviços com retorno igual a 29 -

| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 6 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

Outros, quando não seguidos de outras ocorrências de execução, deverão ser tratados caso a caso, desde que, estejam devidamente evidenciados através de e-mail para a A-DSC e O-UGP, e do registro fotográfico, quando possível.

3. IEC1: OCORRÊNCIAS GRAVES DE LEITURA

3.1. Cliente não permitiu a execução do serviço:

3.1.1. Solicitar que o cliente assine a notificação de não autorização, modelo CESAN.

3.1.2. Caso o cliente se recuse a assinar, a notificação deverá ser encaminhada ao cliente via AR.

3.1.2.1. Neste caso, a PPP deverá encaminhar, tanto a cópia da notificação, como do recibo do envio AR, para a A-DSC e a OUGP.

3.1.3. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

3.1.3.1. 19 – Cliente não permitiu a execução

3.1.3.2. 22 – Cliente notificado.

3.2. Ligação com água cortada ou suprimida:

3.2.1. Evidenciar através de registro fotográfico.

3.2.2. O serviço deverá ter o seguinte código de retorno de campo:

3.2.2.1. 18 – Ligação com água cortada/suprimida.

3.3. Ligação com suspeita de irregularidade:

3.3.1. Evidenciar através de registro fotográfico.

3.3.2. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retornos de campo:

3.3.2.1. 29 – Outros

3.3.2.2. 62 – Ligação com suspeita de irregularidade.

3.4. Duplicidade de matrícula no imóvel:

3.4.1. Evidenciar através de registro fotográfico.

3.4.2. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retornos de campo:


3.4.2.1. 29 – Outros

3.4.2.2. 44 – Duplicidade de matrícula.

3.5. Ramal não localizado:

3.5.1. A equipe de campo deverá adotar as medidas necessárias para a execução do serviço.

3.5.2. Caso não localize o ramal predial após escavação nas medidas mínimas de 1,20 m de comprimento, 0,20 m de largura e 1,00 m de profundidade, deverá fazer o registro fotográfico da escavação, bem como, da recomposição do local, segundo sua condição original.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 7 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

3.5.3. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

3.5.3.1. 29 – Outros

3.5.3.2. 87 – Ramal não localizado.

3.6. Morador ausente a maior parte do tempo:

3.6.1. A equipe de campo deverá adotar as medidas necessárias para a execução do serviço.

3.6.2. Caso não localize o ramal predial após escavação nas medidas mínimas de 1,20 m de comprimento, 0,20 m de largura e 1,00 m de profundidade, deverá fazer o registro fotográfico da escavação, bem como, da recomposição do local, segundo sua condição original.

3.6.3. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

3.6.3.1. 29 – Outros

3.6.3.2. 87 – Ramal não localizado.

3.7. Imóvel desabitado e/ou abandonado:

3.7.1. A equipe de campo deverá preencher o formulário Declaração de Imóvel Desabitado/ Abandonado e colher a assinatura de algum vizinho de forma a corroborar com a informação.

3.7.2. Evidenciar através de registro fotográfico.

3.7.3. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

3.7.3.1. 29 – Outros

3.7.3.2. 34 – Imóvel desabitado ou 36 – Imóvel abandonado, conforme o caso.

3.8. Imóvel demolido:

3.8.1. Evidenciar através de registro fotográfico.

3.8.2. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

3.8.2.1. 29 – Outros

3.8.2.2. 35 – Imóvel demolido.

3.9. Imóvel de veraneio:

3.9.1. Evidenciar através de registro fotográfico.

3.9.2. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

3.9.2.1. 29 – Outros


3.9.2.2. 37 – Imóvel de veraneio.

3.10. Área de vulnerabilidade:

3.10.1. O serviço deverá ter os seguintes códigos de retorno de campo:

3.10.1.1. 29 – Outros

3.10.1.2. 89 – Área de vulnerabilidade social.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 8 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

3.11. Cancelamento de aferição:

3.11.1. O serviço deverá ter o seguinte código de retorno de campo:

3.11.1.1. 21 – Sem visita ao local.

3.11.2. A PPP deverá encerrar a SS no Sicat.

3.11.3. Evidenciar através de e-mail para a A-DSC e O-UGP.

3.12. Outros:

3.12.1. O serviço deverá ter o seguinte código de retorno de campo:

3.12.1.1. 29 – Outros.

3.12.2. Devido à complexidade de se prever todas as possibilidades de retorno de campo para os serviços de hidrometria, serviços com retorno igual a 29 - Outros, quando não seguidos de outras ocorrências de execução, deverão ser tratados caso a caso, desde que, estejam devidamente evidenciados através de e-mail para a A-DSC e O-UGP, e do registro fotográfico, quando possível.

4. IEC2: TRATAMENTO DE LIGAÇÕES INATIVAS/IRREGULARES.

4.1. Cliente não permitiu a execução do serviço:

4.1.1. Solicitar que o cliente assine a notificação de não autorização, modelo CESAN.

4.1.2. Caso o cliente se recuse a assinar, a notificação deverá ser encaminhada ao cliente via AR.

4.1.2.1. Neste caso, a PPP deverá encaminhar, tanto a cópia da notificação, como do recibo do envio AR, para a A-DSC e a OUGP.

4.1.3. O serviço deverá ter o seguinte código de retorno de campo:

4.1.3.1. 17 – Cliente não permitiu a execução.


4.2. Outras:

4.2.1. Devido à complexidade de se prever todas as possibilidades de retorno de campo para o caso de pesquisa de irregularidade, as justificativas com retorno de Outras, código 21, deverão ser tratadas caso a caso, desde que, estejam devidamente evidenciadas.

5. IEC3: LACRAÇÃO DE HIDRÔMETROS.

5.1. Lacres violados pendentes de tratamento:

5.1.1. Com base nas informações do Sicat, mensalmente a O-UGP levantará as matrículas com apontamento de ocorrência de leitura igual a 11 – Hidrômetro com lacre violado.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL | CÓDIGO: PO-OUGP-ID-001 | PÁGINA: 9 de 9 |
| | CONFORMIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAIS | APROVAÇÃO: 11/05/2020 | REVISÃO: 00 |

5.1.2. Todas as matrículas que também apresentaram esta ocorrência de leitura no mês anterior serão classificadas como pendentes de tratamento, e **não** serão consideradas como conformes.

5.2. Matrículas do crescimento vegetativo sem informação do número do lacre no Sicat;

5.2.1. A O-UGP levantará mensalmente as matrículas sem lacre oriundas do crescimento vegetativo da CESAN.

5.3. Hidrômetro retirado:

5.3.1. Informar a referencia da ocorrência de leitura em que foi evidenciado que o hidrômetro foi retirado.

5.4. Padrão não localizado:

5.4.1. Informar a referencia da ocorrência de leitura em que foi evidenciado que o padrão não foi localizado.

5. FORMA DE CONTROLE

Acompanhamento mensal das justificativas da “não execução” dos serviços durante a apuração dos indicadores comerciais.