	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-006	Página: 1 de 8
	SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO	Aprovação: 24/01/2024	Revisão: 03

1. OBJETIVO

Estabelecer e padronizar os procedimentos de supressão de ramais prediais e de sua respectiva religação, aplicado ao contrato de supressão gerido pela Divisão de Hidrometria (O-DHD).

A atualização deste documento é de responsabilidade da Gerência de Engenharia de Serviços (O-GES), através da Divisão de Hidrometria (O-DHD).

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- **RESOLUÇÃO ARSI Nº 008/2010** - Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

3. DEFINIÇÕES

3.1 SUPRESSÃO

Trata-se da interrupção definitiva do abastecimento de água em determinado imóvel, cessando o faturamento da matrícula. O serviço é realizado pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor no ramal predial.

3.2 RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO

Trata-se de procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva retomar o abastecimento, interrompido em decorrência de supressão.

3.3 FISCALIZAÇÃO


Trata-se do acompanhamento dos serviços enviados à contratada buscando a primazia em sua execução, conforme especificações no contrato vigente.

4. PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES)

As situações diversas das listadas no item “5” deverão ser tratadas caso a caso.

As informações extras, prestadas pela contratada na baixa da solicitação de serviço, poderão ser analisadas e novas solicitações de serviços e/ou solicitações complementares poderão ser geradas, para tratamento de diferentes demandas identificadas no atendimento ao serviço, tais como, instalação de hidrômetro, pesquisa de irregularidades, correção de vazamento de água, entre outros.

Os prazos e as demais orientações para execução dos serviços constam na Carta de Serviços e no contrato vigente.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-006	Página: 2 de 8
	SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO	Aprovação: 24/01/2024	Revisão: 03

4.1 RELIGAÇÃO

O recebimento do serviço de religação de supressão é realizado por meio de solicitação de ação de cobrança gerado via Sistema Comercial e através de solicitação de serviço encaminhada automaticamente à contratada.

As solicitações de serviços devem ser registradas com o código 5430.

A consulta às solicitações de serviço retornadas pela contratada é efetuada através da tela “SISCOM: Serviço > Solicitação de Serviço > Pesquisar SS”, utilizando, além dos demais dados necessários, a opção “Baixada pela contratada” no campo “Fase”.

Toda solicitação de serviço retornada no sistema pela contratada deverá ser encerrada através da baixa da solicitação de serviço.

Além disso, devem ser utilizadas as informações da baixa da solicitação de serviço para dar retorno na ação de cobrança em aberto. Caso não haja ação de cobrança pendente no sistema, efetuar as atualizações do sistema de forma manual (ativação da matrícula, cobrança de taxa de religação, instalação de hidrômetros e lacres etc.).

Caso o serviço de religação seja rejeitado, o motivo deverá ser analisado caso a caso, assim como seu tratamento.

A situação mais comum de rejeição ocorre quando é necessária a execução de novo ramal para atender a solicitação do cliente. Neste caso, deverá ser registrada SS complementar para a unidade responsável pelo serviço de ligação nova.

4.2 SUPRESSÃO A PEDIDO

O recebimento do serviço de supressão a pedido é realizado por meio de solicitação de ação de cobrança gerado via Sistema Comercial e através de solicitação de serviço encaminhadas diretamente a contratada. É essencial ressaltar a importância da solicitação de ação de supressão a pedido no sistema, pois esta ação trava o faturamento impedindo a emissão de faturas futuras.

As solicitações de serviços devem ser registradas com o código 5490.


ATENÇÃO: Não existe supressão a pedido em matrículas criadas para medição de poço. A solicitação de supressão a pedido deverá ser feita apenas para matrículas abastecidas pela rede da Cesan através de ramal de água.

A consulta às solicitações de serviço retornadas pela contratada é efetuada através da tela “SISCOM: Serviço > Solicitação de Serviço > Pesquisar SS”, utilizando, além dos demais dados necessários, a opção “Baixada pela contratada” no campo “Fase”.

Toda solicitação de serviço retornada no sistema pela contratada deverá ser encerrada através da baixa da solicitação de serviço.

Além disso, devem ser utilizadas as informações da baixa da solicitação de serviço para dar retorno na ação de cobrança em aberto. Caso não haja ação de cobrança pendente no sistema, efetuar as atualizações do sistema de forma manual (inativação da matrícula).

É importante ressaltar que, antes que o retorno da ação de cobrança seja efetuado no sistema, é necessário observar se existe alguma fatura a ser emitida (em período de

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-006	Página: 3 de 8
	SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO	Aprovação: 24/01/2024	Revisão: 03

faturamento compreendido entre espelho e leitura). Caso a matrícula esteja na situação mencionada, aguardar o término do período de faturamento do sistema (não haver fatura a emitir/incluir) para, então, dar seguimento ao processo de retorno de supressão a pedido. Enquanto a matrícula estiver com a situação de cobrança como “Aguard supres Pedido”, as faturas não serão emitidas.

Caso o serviço de supressão a pedido seja rejeitado, o motivo deverá ser analisado caso a caso, assim como seu tratamento.

A situação mais comum de rejeição ocorre quando o cliente desiste da execução do serviço. Neste caso, a ação de cobrança de supressão a pedido deverá ser excluída do sistema para que a matrícula volte a ter seu faturamento normal.

4.3 SUPRESSÃO POR DÉBITOS

O recebimento do serviço de supressão por débitos é realizado, exclusivamente, através de solicitação de serviço encaminhada diretamente à contratada.

As solicitações de serviços devem ser registradas com o código 5495.

A consulta às solicitações de serviço retornadas pela contratada é efetuada através da tela “SISCOM: Serviço > Solicitação de Serviço > Pesquisar SS”, utilizando, além dos demais dados necessários, a opção “Baixada pela contratada” no campo “Fase”.

Toda solicitação de serviço retornada no sistema pela contratada deverá ser encerrada através da baixa da solicitação de serviço.

A matrícula deverá ser inativada no sistema pela contratada que executou o serviço.

Caso o serviço de supressão por débitos seja rejeitado, o motivo poderá ser analisado caso a caso, assim como seu tratamento.

A situação mais comum de rejeição ocorre quando não é localizado vestígios da ligação.

4.4 OUTROS SERVIÇOS

Além dos serviços de execução de religação de supressão, supressão a pedido e supressão por débitos, existem demandas derivadas destes serviços, que deverão ser atendidas pela unidade.


Os códigos de solicitações de serviços utilizados pela unidade para serviços diversos são: RECLAMACAO SUPRESSAO INDEVIDA (5420), RECLAMACAO ATRASO RELIG SUPRES (5440), RECLAM NAO EXEC RELIG SUPRES (5450), RECL VAZAMENTO APOS RELIG/SUPR (5460), RECL PAVIMENTAÇÃO/AGENTE (5550) e CANCELAMENTO-SUP PEDIDO/RELIG (5510).

4.4.1 RECLAMACAO SUPRESSAO INDEVIDA (5420)

Suspeitas de suspensão indevida do abastecimento são analisadas pela Divisão de Faturamento e Cobrança (A-DFA). Esta encaminhará a demanda à unidade, caso confirmado que a suspeita se trata de supressão indevida.

4.4.2 RECLAMACAO ATRASO RELIG SUPRES (5440)

Este código é utilizado quando a religação ou supressão do ramal ainda estiver pendente de retorno no sistema.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-006	Página: 4 de 8
	SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO	Aprovação: 24/01/2024	Revisão: 03

4.4.3 RECLAM NAO EXEC RELIG SUPRES (5450)

Este código é utilizado quando a religação de supressão ou supressão do ramal já estiver com retorno no sistema, mas o cliente alegar que permanece sem abastecimento.

4.4.4 RECL VAZAMENTO APOS RELIG/SUPR (5460)

Este código é utilizado quando o cliente reclama de vazamento no padrão ou no ramal após execução do serviço de religação de supressão ou de supressão.

4.4.5 CANCELAMENTO-SUP PEDIDO/RELIG (5510)

Este código é utilizado quando o cliente desiste do serviço solicitado de religação de supressão ou de supressão a pedido.

4.4.6 RECL PAVIMENTAÇÃO/AGENTE (5550)

Este código é utilizado para reclamações sobre a pavimentação do serviço executado ou reclamações sobre o agente da contratada.

4.5 CASOS EXTRAORDINÁRIOS

Existem conjuntos residenciais nos bairros de Jabaete/Vila Velha, de Padre Gabriel/Cariacica e de Ourimar/Serra, que são situações atípicas no que diz respeito à execução de serviços na Companhia, pois suas instalações prediais não são padronizadas de acordo com as normas da Empresa.

Tecnicamente, não é possível efetuar supressão de ligação nos empreendimentos, pois em cada bloco existe apenas um ramal abastecendo os vários imóveis.


O corte no padrão também se mostra impossibilitado no caso dos conjuntos residenciais em Vila Velha e Cariacica, tendo em vista que os padrões não possuem registro. A própria estrutura dos padrões dificulta qualquer serviço no local, havendo risco forte de vazamento e danos diversos caso haja manipulação destas instalações.

Já no caso do conjunto residencial de Serra, o corte no padrão é possível tecnicamente, pois, apesar d os padrões estarem fora das normas, existe registro e algum espaço para manipulação da instalação. No entanto, há problema de cunho social no local, podendo colocar em risco a integridade física das equipes. Desta forma, é importante ficar atento às questões de segurança.

Outro fato a se observar, diz respeito ao cadastro das ligações que podem estar errado, tendo em vista, a impossibilidade de se rever o cadastro das ligações (esta situação pode ocasionar corte indevido). Isto se deve ao fato de que seria necessário acesso a caixa d'água e fazer testes em cada apartamento, de cada bloco.

4.6 DESCONTO DE FATURAS

Os descontos nas faturas, relativos aos serviços do núcleo de supressão, poderão ser aplicados apenas nos casos de erro específico de responsabilidade da unidade, como por exemplo, dar retorno de supressão a pedido no período de faturamento compreendido entre espelho e leitura ou deixar de inativar uma matrícula cuja ligação foi suprimida por débitos pelo contrato de supressão, o que ocasiona emissão indevida de fatura.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-006	Página: 5 de 8
	SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO	Aprovação: 24/01/2024	Revisão: 03

Caso seja identificado por outra unidade algum erro específico de responsabilidade deste núcleo, a demanda deverá ser encaminhada via e-mail para: supressao.religacao@cesan.com.br.

Valores referente a taxa de esgoto e outras cobranças não são de responsabilidade deste núcleo.

4.7 FISCALIZAÇÃO

Com a fiscalização é possível identificar inconsistências com o contrato vigente, corrigir situações indesejadas e atuar na prevenção de erros.

Para tanto, é preciso manter sempre contato próximo com a contratada, esclarecendo dúvidas, auxiliando em treinamentos, dando suportes diversos como complementando pesquisas no Sistema Comercial e colaborando com a identificação dos imóveis quando necessário.

É função também da fiscalização dar os devidos encaminhamentos a demandas derivadas da atuação da contratada que precisem ser tratadas por outras unidades da Cesan, como por exemplo, pesquisa de irregularidades, instalação de hidrômetros, revisão cadastral etc.

A fiscalização pode ser realizada em várias frentes de atuação:

- Medição
- Notificação
- Relatório de inconsistência
- Fiscalização em campo
- Análise de solicitações de serviço rejeitadas
- Análise de reclamações diversas
- Formulário de avaliação da contratada
- Validação do processo para pagamento a contratada

4.7.1 MEDIÇÃO

A medição é o processo que busca analisar se o serviço executado pela contratada está de acordo com as especificações descritas no contrato vigente.

Todo o serviço executado em desacordo com o contrato vigente e identificado na medição pode ser devolvido para que a contratada tenha a oportunidade de corrigi-lo ou cancelado caso não exista possibilidade de correção.

Todo o serviço executado em acordo com o contrato vigente é encaminhado para pagamento.


4.7.2 NOTIFICAÇÃO

A notificação é um documento utilizado para comunicar à contratada sobre erros, que estão descritos no edital e são passíveis de glosa, cometidos na execução do serviço. Pode ser feita por e-mail ou através de ofício para envio a contratada.

Os erros podem ser identificados através da própria medição e de reclamações recebidas via solicitação de serviço ou e-mail.

4.7.3 RELATÓRIO DE INCONSISTÊNCIA

O relatório de inconsistência é um documento no qual são registradas as inconsistências

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-006	Página: 6 de 8
	SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO	Aprovação: 24/01/2024	Revisão: 03

encontradas em cada medição, visando à melhoria dos serviços prestados pela contratada. Inserem-se informações de demandas não passíveis de glosa pelo contrato vigente e demandas advindas da medição que foram reprovadas ou canceladas.

O relatório pode ser enviado por e-mail à contratada ao final de cada medição.

4.7.4 FISCALIZAÇÃO EM CAMPO

Este tipo de inspeção ocorre quando há necessidade de que um técnico da empresa esteja presente em campo, com ou sem a contratada, para verificar questões relativas ao serviço prestado pela contratada.

As demandas de fiscalização em campo são oriundas de reclamação do cliente, dúvidas decorrentes da medição, apuração de serviços rejeitados, orientações específicas para execução de um determinado serviço, entre outros.

4.7.5 ANÁLISE DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO REJEITADAS

As solicitações de serviço rejeitadas pela contratada poderão ser analisadas caso a caso e serem remetidas à contratada para nova tentativa de execução.

4.7.6 ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DIVERSAS

Este item diz respeito às demandas mais complexas, que precisam de análise profunda da fiscalização. Em alguns casos, pode ser necessário visita a campo para averiguar a reclamação.

São demandas oriundas de solicitações de serviço que não geram notificação e reclamações advindas de outras unidades da empresa ou fora dela como, por exemplo, hidrometria, faturamento, PROCON, entre outras.

4.7.7 FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA CONTRATADA (FAC)


Ao final de cada medição deverá ser preenchido o Formulário de Avaliação da Contratada, com base nas informações apontadas no relatório de inconsistências.

4.7.8 VALIDAÇÃO DO PROCESSO PARA PAGAMENTO A CONTRATADA

É a conclusão do processo de fiscalização, realizada ao término do período de cada medição, com juntada de documentos assinados pela contratada e pela fiscalização, objetivando o pagamento dos serviços aprovados.

NOTAS GERAIS:

- a) Em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) os dados pessoais de pessoas físicas são cadastrados no sistema comercial de propriedade da CESAN, estando os dados protegidos por perfil e senha de acesso dos usuários. Todos os usuários do sistema devem cumprir a Norma Interna de Utilização de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-006	Página: 7 de 8
	SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO	Aprovação: 24/01/2024	Revisão: 03

- b) Para acesso ou alteração de dados pessoais o cliente pode realizar a solicitações em nossos canais de atendimento. Os dados pessoais são captados com objetivo de garantir a relação comercial estabelecida e o contato com o cliente.
- c) A Cesan é responsável pela guarda e proteção dos dados, sendo vedada a venda dos dados pessoais. A Cesan compartilha dados pessoais através contratos para prestação de serviços e de convênios com entidades públicas como prefeituras e órgãos judiciais.
- d) O atendente deve observar as ressalvas quando da inclusão de dados pessoais e/ou sensíveis do cliente (por exemplo: cor, raça, religião, política, gênero) na solicitação de serviço, item de atendimento e dossiê.
- e) O atendimento com captação de dados pessoais deve ser realizado com discrição. Todos processos que envolvam o tratamento de dados pessoais, principalmente quanto a guarda digitalizada ou física dos documentos deve ser realizado somente pelos atendentes, observando os princípios da LGPD.


NOTAS ESPECÍFICAS:

a) Notificações e formulários preenchidos

Quanto às notificações e formulários preenchidos, o agente público da CESAN, empregados, contratados, terceirizados, estagiários e colaboradores em geral devem certificar-se de que todos os documentos com dados sensíveis ou protegidos devem ser alocados em ambientes seguros e igualmente protegidos, de responsabilidade e acesso restrito ao titular, como caixa de correios ou entregue em mãos, mediante assinatura do responsável. Tais documentos nunca devem ser entregues a vizinhos, parentes, amigos ou deixados em uma cerca ou qualquer outro ambiente de trânsito comum ou vulnerável a terceiros. Igualmente, é vetada a divulgação de dados de clientes através da comunicação verbal a terceiros, nunca sugerindo qualquer condição que possa incorrer em exposição dos dados ou criar qualquer atmosfera depreciativa do moral das referidas pessoas naturais e jurídicas.

b) Armazenamento e descarte de notificações e formulários preenchidos

Os documentos físicos relacionados aos processos trabalhados pela CESAN que contenham informações sensíveis ou protegidas serão armazenados em local com acesso restrito aos agentes públicos da CESAN autorizados, sendo essas informações descartadas de maneira responsável objetivando a reciclagem ou destruição completa do material após decurso da temporariedade relacionada a cada processo.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-006	Página: 8 de 8
	SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE SUPRESSÃO	Aprovação: 24/01/2024	Revisão: 03

5. REGISTRO DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
Item de Atendimento	Sicat / Meio Eletrônico	Em meio eletrônico por senha	Através do número da matrícula	Permanente	Permanente
	Escritório de Atendimento ou na Empresa Contratada para arquivo	Pasta ou Caixa	Por data e número de SS	5 anos	Descarte
Solicitação de Serviço	Sicat / Meio Eletrônico	Em meio eletrônico por senha	Através do número da SS	Permanente	Permanente
	Escritório de Atendimento ou na Empresa contratada para arquivo	Pasta ou Caixa	Por data e número de SS	5 anos	Descarte
Processo Protocolado	Siscop / Meio Eletrônico	Em meio eletrônico por senha	Através do número do processo	Permanente	Permanente
	Unidade de último trâmite ou na Empresa Contratada para arquivo	Pasta ou Caixa	Através do número do processo	5 anos	Descarte

6. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

- Alterado código do PO em função da reestrutura organizacional PO-ADSC-008> PO-HD-006

Rev 00 > Rev 01 =

Alteração de todo conteúdo do documento

Rev 01 > Rev 02 =

PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES): Inclusão das Notas Gerais: texto padrão sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), itens A a E.

Notas Específicas: Inclusão dos itens a e b.

Rev 02 > Rev 03 =

Alteração de todo o conteúdo do documento.