	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-005	Página: 1 de 7
	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 02

1. OBJETIVO

Realizar a verificação metrológica dos medidores conforme parâmetros definidos em Norma INMETRO

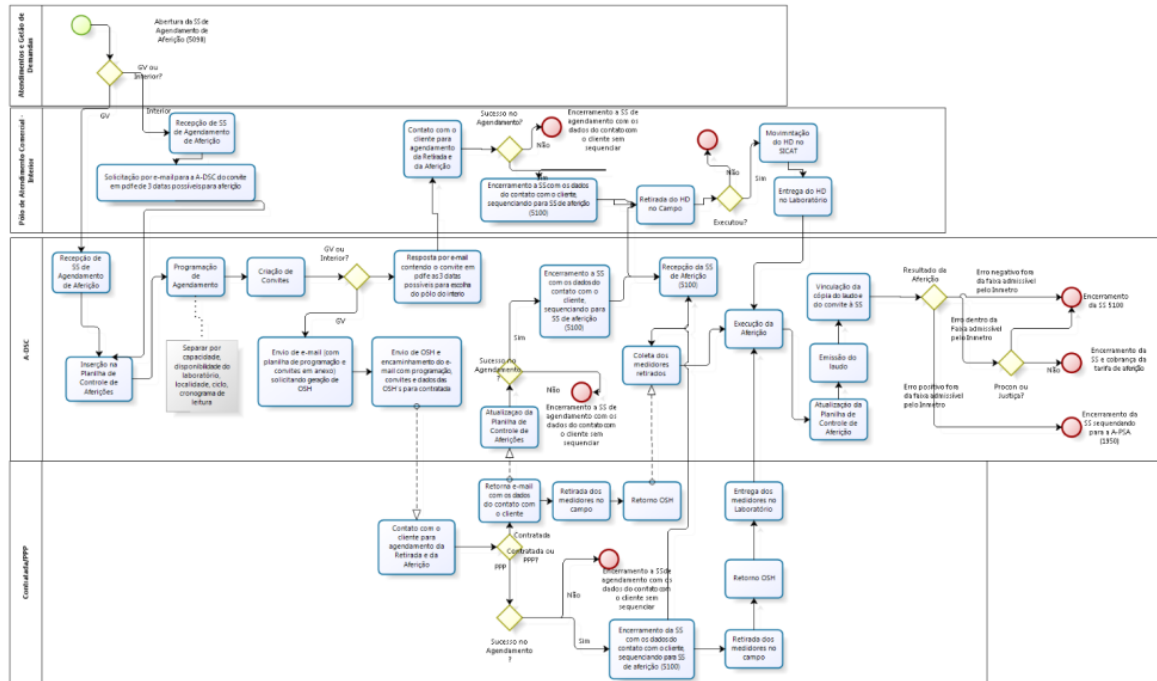
2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

PORTARIA INMETRO Nº 246, DE 03 DE JUNHO DE 2016

3. DEFINIÇÕES

- Vazão (Q): Quociente do volume de água escoado através do hidrômetro pelo tempo do escoamento deste volume, normalmente expresso em metros cúbicos por hora (m^3/h).
- Vazão mínima (Q_{min}): Menor vazão, na qual o hidrômetro fornece indicações que não possuam erros superiores aos erros máximos admissíveis.
- Vazão nominal (Q_n): Maior vazão nas condições de utilização nas quais o medidor é exigido para funcionar de maneira satisfatória dentro dos erros máximos admissíveis.
- Vazão de transição (Q_t): Vazão, em escoamento uniforme, que define a separação dos campos de medição inferior e superior.
- Rotâmetro – Instrumento utilizado para medir vazão
- Manômetro – Instrumento utilizado para medir pressão
- BAHC – Boletim de aferição – Documento gerado com o resultado da aferição.
- OSH – Ordem de Serviço de Hidrômetro – Demanda encaminhada para o tratamento de questões relacionadas ao hidrômetro.
- Hidrômetro (HD) aprovado - O medidor em referência foi submetido ao processo de ensaio previsto na portaria 246/2000 do Inmetro e foi aprovado.
- Hidrômetro (HD) reprovado - O medidor em referência foi submetido ao processo de ensaio previsto na portaria 246/2000 do Inmetro, concluindo-se que o mesmo não está adequado ao uso.

4. PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES) - FLUXO



5. PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES) - NOTAS

NOTAS GERAIS:

- Essa atividade é executada a pedido do cliente, por solicitação de órgãos externos ou por necessidade de estudos que subsidiem respostas relativas ao consumo.

NOTAS ESPECÍFICAS:

Descrição do passo a passo para abertura de solicitação de aferição a pedido:


5.1 Registro da solicitação de aferição

As solicitações para aferição são registradas pelos escritórios de atendimento presencial, conforme PO AC 04.

5.2 Recepcionar Solicitação de Serviço (SS)

Para recepcionar os serviços de aferição utiliza-se o Sistema Comercial da CESAN, da seguinte forma:

- No SICAT: Serviços / atualizar / recepcionar solicitação de serviço
- Na tela de Recepcionar SS escolher a Unidade executora: Vitória Hidrometria, digitar a macro de agendamento de aferição: 5090 ou a macro de aferição de hidrômetro: 5100
- Clicar em Consultar: vai aparecer todas as SS pendentes de recepção
- Marcar recepcionar em todas as SS pendentes
- Atualizar
- 9109994


	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-005	Página: 3 de 7
	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 02



- Após recepção inserir dados da SS na planilha de controle: R:\-DHD\19 - LABORATÓRIO HIDROMETRIA\03- PROGRAMAÇÃO\CONTROLE DE AFERICAO A PEDIDO DO CLIENTE -2.xlsx
- É necessária a inserção dos dados na planilha BAHC, para posterior extração do convite e laudo já com as informações do solicitante.
- Programar as datas para contato com o cliente e retirada e aferição do medidor de acordo com:
 - os prazos da ARSP de contato para agendamento da coleta do hidrômetro (5 dias úteis após a abertura da SS) e execução da aferição (15 dias corridos após o agendamento);
 - cronograma de leitura, de forma a não impactar no faturamento;
 - programação do Laboratório, visando a concentrar outras aferições no mesmo horário, tendo em vista que a capacidade do mesmo é de 13 aferições de forma simultânea e que o mesmo atende outras tarefas.
- Gerar convite na aba “convite”
- Salvar o convite em PDF e enviar para o e-mail do profissional responsável por gerar a OSH com orientações referentes ao agendamento e retirada, além da tabela com os dados do cliente e datas sugeridas para: contato, retirada e aferição.

5.3 Procedimento para gerar OSH

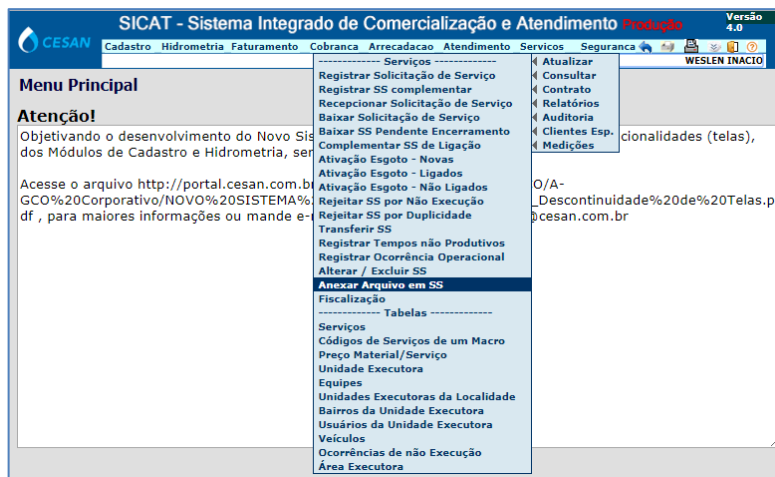
- Geração de lote avulso de OSH de “retirada para aferição”
- Preencher planilha com números dos lotes e encaminhar e-mail recebido anteriormente (item 10) para a contratada
- A contratada irá realizar o agendamento com o cliente
- Após o agendamento com o cliente, retornar e-mail com informações necessárias para o encerramento ou sequenciamento da SS para aferição (5100).
- Recepcionar SS 5100
- Inserir os dados informados pela contratada na planilha de controle
- Recepção dos hidrômetros no laboratório
- Execução da aferição no laboratório conforme agendamento
- Emissão do laudo

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-005	Página: 4 de 7
	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 02

- Digitalizar laudo e convite, e salvar laudo na pasta R:\A-DHD\19 - LABORATÓRIO HIDROMETRIA\03- PROGRAMAÇÃO\CONTROLE DE AFERICAO A PEDIDO DO CLIENTE -2.xlsx

5.4 Anexar laudo ou documentos na SS

- No SICAT: Menu principal / Serviços / atualizar / anexar arquivo em SS



- Inserir informações da SS: Referência / código / sequência / clicar em pesquisar
- Inserir descrição / escolher arquivo / salvar.

SICAT - Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento Versão 0.61

Cadastro Hidrometria Faturamento Cobrança Arrecadação Atendimento Serviços Segurança

WESLEN INACIO


Ref. (mm/aa) Código Sequência

Anexos (0)

Data e Hora	Nome	Descrição	Responsável
No items found.			


Descrição *

Arquivo * Nenhum arquivo selecionado

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-005	Página: 5 de 7
	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 02

5.5 Baixar SS

- SICAT: Serviços / atualizar / baixar solicitação de serviço (SS)
- Inserir código da SS / consultar / buscar serviço / selecionar equipe 1 / preencher inicio e fim de execução / preencher Informações da Execução / atualizar.

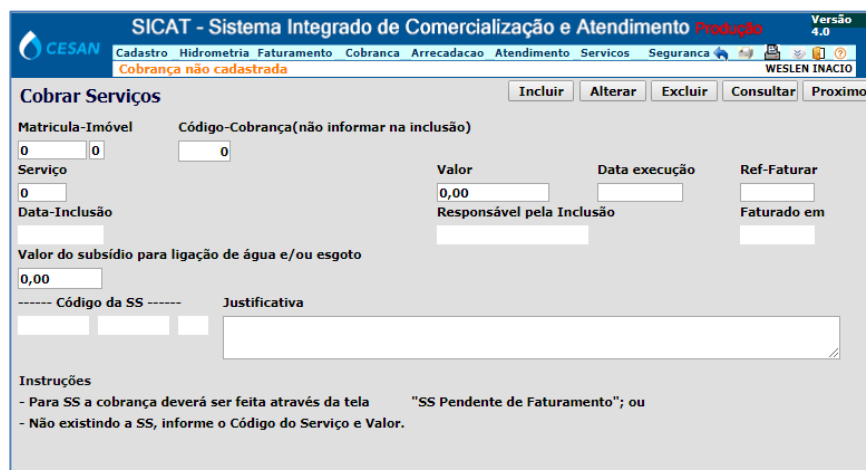


The screenshot shows the 'Baixar Solicitação de Serviço-SS' form in the SICAT system. The form includes fields for 'Código-Atendimento', 'Sequencial', 'Endereço', and 'Matrícula-Imóvel'. It also has sections for 'Serviço-Executado', 'Área Responsável', 'Serviço', 'Id. Hidrante', 'Principal causa da obstrução', 'Equipamento Utilizado', and 'Volume-Água (m3)'. There are checkboxes for 'Croqui', 'Reincidência', and 'Retrabalho'. The 'Data/Hora Atendimento' and 'Unidade Executora' are also specified. The 'Início-Execução' and 'Fim-Execução' sections include 'Data' and 'Hora' fields. The 'Cobrança (infrator)' section includes 'Matrícula-Lig.', 'ou Cliente', and 'Valor-Serviço'. The 'Informações da Execução' section has a large text area. At the bottom, there are checkboxes for 'Obrigatório Registro de Insumos', 'SS Complementar', 'Cobrar insumos', and 'Infrator Não Identificado'. A table with columns 'Cod. Item', 'Tipo', 'Descrição do Item', 'Quant.', 'Un-Medida', 'Preço-Unitário', 'Valor-Total', and 'Exclui' is partially visible.


5.6 Cobrar serviços (aferição)

Caso o resultado da aferição seja aprovado, deverá ser cobrado do cliente valor definido em tabela de serviços da Cesan

- SICAT: Atendimento / atualizar / cobrar serviços
- Inserir matricula do imóvel / serviço código 1205 / valor (olhar tabela na carta de serviços, disponível no site da Cesan)/ data execução / justificativa / incluir.



The screenshot shows the 'Cobrar Serviços' form in the SICAT system. The form includes fields for 'Matrícula-Imóvel', 'Código-Cobrança(não informar na inclusão)', 'Serviço', 'Valor', 'Data execução', and 'Ref-Faturar'. It also has fields for 'Data-Inclusão', 'Responsável pela Inclusão', and 'Faturado em'. The 'Valor do subsídio para ligação de água e/ou esgoto' is set to 0,00. There are fields for 'Código da SS' and 'Justificativa'. At the bottom, there are instructions: '- Para SS a cobrança deverá ser feita através da tela "SS Pendente de Faturamento"; ou - Não existindo a SS, informe o Código do Serviço e Valor.'

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-005	Página: 6 de 7
	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 02


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.
- 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 transito 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.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-005	Página: 7 de 7
	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	Aprovação: 01/08/2024	Revisão: 02

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 escaneados juntamente com o Laudo do Laboratório e anexado no encerramento da SS no SISCO. O físico original é arquivado em pasta A-Z e guardado nas dependências do Laboratório de Hidrometria 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.

6. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Alterado código do PO em função da reestrutura organizacional PO-ADSC-005> PO-HD-005

Rev 00 > Rev 01 =

Definições: Incluído OSH, HD aprovado, HD reprovado

Processo produtivo:

Notas Gerais: inclusão 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 01 > Rev 02 =

Não houve alteração de conteúdo. Documento foi revalidado para atender prazo de revisão a cada 2 (dois) anos.