	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 1 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

1. OBJETIVO

Estabelecer e padronizar os procedimentos de pesquisa e retirada de irregularidade, bem como procedimentos conexos, como a notificação e o tratamento dos eventuais recursos dela decorrentes, buscando contribuir para a redução das perdas aparentes, manutenção da regularidade das medições e desenvolvimento de uma cultura de proteção ao bem comum.

Aplica-se a todas as unidades executoras de pesquisa de irregularidade.

Abrangência: Toda a CESAN

A atualização deste documento é de responsabilidade da Gerência de Desenvolvimento e Serviços Comerciais (A-GDC), através da Divisão de Hidrometria (A-DHD).

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução ARSI (Agência Reguladora do Saneamento e infraestrutura do Estado do Espírito Santo – à época), hoje ARSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Espírito Santo), 008/2010.
- Lei Federal nº 13.079/2018 - Lei Geral de Proteção dos Dados.


3. DEFINIÇÕES

Irregularidade é qualquer interferência realizada por terceiros, ou mesmo por força maior, que provoque alterações no hidrômetro ou padrão, no ramal predial ou na rede pública, que objetivem, ou tragam como decorrência, a diminuição artificial do consumo medido, burlando a medição da companhia, ainda que por motivos alheios à vontade de quem tenha dado causa, o prejuízo nas medições não ocorra.

Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI): é o documento emitido em duas vias que representa e formaliza a inspeção realizada na ligação do imóvel, indicando o resultado da pesquisa ou em sua impossibilidade de execução, o motivo que a inviabilizou, com campo de detalhamento adicional facultativo em seu anverso. No verso do TOI existe espaço para o desenho das condições da ligação inspecionada, onde o agente executor deve desenhar um “croqui” da ligação.

3.1 PESQUISA DE IRREGULARIDADE COM RETORNO DE INSTALAÇÕES NORMAIS

Consiste em pesquisa no imóvel, padrão, ramal, no hidrômetro, nas instalações hidráulicas do imóvel, quando autorizado pelo cliente, na rede de distribuição de todo logradouro, quadra, bairro ou até esgotar todas as possibilidades de encontrar irregularidade. Quando necessário a

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 2 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

utilização de geofone e outros equipamentos de pesquisa a fim de identificar irregularidades e/ou ligações clandestinas. E após a conclusão da pesquisa identificar que não há qualquer irregularidade em todos os itens pesquisados e/ou não há ligação clandestina, constatando que as instalações estão normais.

3.2 PESQUISA DE IRREGULARIDADE COM RETIRADA DE IRREGULARIDADE NO HIDROMETRO / PADRÃO

Consiste em executar a pesquisa de irregularidade no padrão, no ramal, no hidrômetro e nas instalações hidráulicas do imóvel, quando autorizado pelo cliente e regularizar o padrão com instalação de novo hidrômetro onde for comprovada a ocorrência de hidrômetro invertido, hidrômetro violado, hidrômetro retirado, torneira instalada antes do hidrômetro e/ou qualquer outra ocorrência que denote irregularidade no hidrômetro/padrão.

3.3 PESQUISA E RETIRADA DE IRREGULARIDADE NO RAMAL/REDE PÚBLICA

Consiste em executar a pesquisa de irregularidade no padrão, no hidrômetro, no ramal, na rede publica, e nas instalações hidráulicas do imóvel, quando autorizado pelo cliente, e regularizar a ligação de água, onde for constatada irregularidade no ramal predial ou na rede pública, com ocorrência de intervenção no ramal antes do hidrômetro, intervenção na rede da CESAN, interligação com instalação não hidrometrada, utilização de ramal cortado/suprimido e/ou qualquer outra ocorrência que denote irregularidade no ramal/rede pública.

3.4 PESQUISA DE IRREGULARIDADE COM CONFECÇÃO DE PADRÃO TIPO CAIXA ENTERRADA COM INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO


Consiste em executar a pesquisa de irregularidade no padrão, no ramal, no hidrômetro e nas instalações hidráulicas do imóvel, quando autorizado pelo cliente, e regularizar a ligação com confecção de padrão tipo caixa enterrada, conforme Norma Interna COM.008.003.2015, e instalação de novo hidrômetro onde for comprovada a irregularidade no hidrômetro, no padrão, no ramal, na rede ou a critério da CESAN.

3.5. SUPRESSÃO DE INTERLIGAÇÃO CLANDESTINA

Consiste em visitar o local com suspeita de ligação irregular (sem matrícula da CESAN), executar a pesquisa no entorno e realizar a supressão da ligação irregular.

3.6 DA LEGALIDADE DA COBRANÇA

As cobranças são autorizadas por dispositivos normativos, atos do Poder Público aptos a regular a prestação dos serviços e garantir a aplicação do princípio da legalidade, com previsão concreta e pública do que será cobrado à quem infringir o regulamento, sendo este, com natureza de

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 3 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

resolução. A resolução em questão é a de número 008/2010 da ARSI (Agência Reguladora do Saneamento e infraestrutura do Estado do Espírito Santo – à época), hoje ARSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Espírito Santo), que entre seus artigos 105 e 106, estabelece o que é irregularidade em seus tipos específicos e quais serão as penalidades possíveis em razão de cada violação prevista, sendo:

Art. 105 *Constitui infração passível de aplicação de penalidades previstas nesta Resolução e no Contrato de Adesão a prática pelo usuário de qualquer das seguintes ações ou omissões:*

I. qualquer intervenção ou violação nos equipamentos e/ou nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador, inclusive ligação clandestina;

II. violação, manipulação ou retirada de medidor ou lacre;

III. interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com fonte alternativa de água;

IV. lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio ao prestador de serviços;

V. utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, que não esteja cadastrado como outra economia;

VI. uso de dispositivos no ramal predial que estejam fora da especificação do padrão da ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água; 46

VII. lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VIII. lançamento de esgotos na rede coletora que não atendam aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços;

IX. impedimento injustificado de acesso ao padrão de ligação para instalação e manutenção de medidor, realização de leitura e/ou inspeções por empregados do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia pelo prestador;


X. qualquer intervenção no padrão de ligação após a aprovação do pedido de ligação;

XI. interligação de instalações prediais internas de água, entre prédios distintos, ou entre dependências de um mesmo prédio, que possuam ligações distintas; XII. interconexão perigosa de tubulações de água e esgoto, capazes de causar danos à saúde;

XIII. violação da interrupção do fornecimento de água (caracterizando auto religação);

§ 1º *Entende-se como instalação predial mencionada no inciso III a rede ou tubulação de água que vai da ligação de água da prestadora até o reservatório de água do usuário.*

Art. 106 *Além de outras medidas previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador. Parágrafo único. A multa será igual aos seguintes valores:*

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 4 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

I. 3 (três) vezes o valor da fatura média da subcategoria em que a ligação estiver classificada, no caso das infrações previstas nos incisos III, IV, V, VII, IX, XI e XII do artigo anterior.

II. 6 (seis) vezes o valor da fatura média da subcategoria em que a ligação estiver classificada, no caso das infrações previstas nos incisos I, II, VI, VIII, X e XIII do artigo anterior.

47 Art. 107 O pagamento da penalidade não elide a irregularidade, ficando o infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações que estiverem em desacordo com as disposições do prestador de serviços e desta resolução.

4 PROCESSO PRODUTIVO (EXECUÇÃO E ATIVIDADES)

O processo é desenvolvido, didaticamente **em sete (7) fases, ou micro processos**, sendo esses:

- **Geração e envio dos lotes para a contratada responsável pela pesquisa;**
- **Retorno dos lotes à Cesan;**
- **Fiscalização do serviço executado;**
- **Análise crítica e baixa dos TOI's;**
- **Notificação e resposta aos recursos administrativos;**
- **Arquivamento dos TOI's;**
- **Medição dos contatos e por período.**


4.1 SELEÇÃO DE MATRÍCULAS PARA GERAÇÃO DOS LOTES

O recebimento das demandas relativas à pesquisa de irregularidade é realizado por meio de: registro de SS (solicitação de serviço), denúncias internas ou externas, ocorrências de leitura (12, 21, 28 e 49), retorno de OSH (Ordem de Serviço de Hidrometria), variação de consumo (consumo abaixo do mínimo), reincidentes, varredura da orla e varredura.

- Registro de SS (solicitação de serviço): são denúncias de irregularidades que foram registradas no Sicat e posteriormente recepcionadas pelo núcleo de irregularidades, em seguida são inseridas na planilha de programação e enviadas para contratada de acordo com o ciclo do dia. Após a execução da pesquisa a SS é encerrada no Sicat. A planilha de denúncia se encontra disponível em:

Computador > DEPARTAMENTOS (R:) > A-DHD > 14 - GERAÇÃO SERVIÇOS - LOTES > 03-IRREGULARIDADE > Alssan CT 169-2018 > 2021 >

- Denúncias internas e externas: são denúncias recebidas via e-mail, ligação, pessoalmente, processo, dentre outras que são enviadas para o núcleo de

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 5 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

irregularidades e após análise são inseridas na planilha de programação e enviadas para contratada de acordo com o ciclo do dia.

A planilha de denúncia se encontra disponível em:


Computador > DEPARTAMENTOS (R:) > A-DHD > 14 - GERAÇÃO SERVIÇOS - LOTES > 03-IRREGULARIDADE > Alssan CT 169-2018 > 2021 >

MATRÍCULA	DV	LOCALIDADE	CICLO	OBSERVAÇÃO DA SOLICITAÇÃO	DATA DA SOLICITAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO
337773	3	SERRA	7	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
550654	9	VITORIA	7	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
160212	8	CARIACICA	7	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
163234	5	CARIACICA	7	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
666543	8	CARIACICA	7	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
118486	5	SERRA	8	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
120971	0	SERRA	8	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
123813	2	SERRA	8	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
161290	5	CARIACICA	8	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
486087	0	CARIACICA	8	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
585082	7	SERRA	9	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
136010	8	CARIACICA	9	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
120259	6	SERRA	9	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
120898	5	SERRA	9	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
500709	7	SERRA	9	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
685125	8	SERRA	10	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
435300	5	SERRA	10	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
455225	3	SERRA	10	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
6388	6	VITORIA	10	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
136047	7	CARIACICA	10	Pesquisa de irregularidade	20/12/2019	RICARDO
146592	9	CARIACICA	13	HD POSICIONADO CORRETAMENTE, LACRADO, E	23/12/2019	PENH
294730	7	SERRA	11	Pesquisa de irregularidade	23/12/2019	RICARDO
696219	0	SERRA	11	Pesquisa de irregularidade	23/12/2019	RICARDO
131	7	VITORIA	11	Pesquisa de irregularidade	23/12/2019	RICARDO
255450	0	SERRA	11	Pesquisa de irregularidade	23/12/2019	RICARDO
161853						

Relatório Denúncias Internas Denúncias Por SS SS de Clandestinos Solicitações com prazo Enviar Análise

Existem 2 abas na planilha que devem ser consultadas para geração dos lotes, que são as abas de denúncia interna e externa.


Para geração dos lotes é necessário selecionar cada uma dessas abas e marcar o filtro do ciclo do dia de acordo com o cronograma de envio de serviços e colar as matrículas que apareceram juntamente com o DV, localidade, ciclo e observação da solicitação e colar na aba “Enviar”.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL		Código: PO-HD-002	Página: 6 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE		Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

LISTA DE MATRÍCULAS DE DENÚNCIA							RESULTADO DO SCRIPT "CONSULTAR INFORMAÇÕES DA MATRÍCULA"								
CONSULTA SQL	MATRÍCULA	D	LOCALIDADE	CICLO	DENÚNCIA	SIT. LIGAÇÃO	CONFERÊNCIA DA MATRÍCULA	MATRÍCULA	D	LOCALIDADE	BAIRRO	CICLO	SIT. LIGAÇÃO	HIDRÔMETRO	Q1
310129	310129	0	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	310129	0	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y09N597981	
342038	342038	8	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	342038	8	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y11F142752	
375731	375731	5	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	375731	5	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y06L38221	
375818	375818	4	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	375818	4	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y09N533017	
375864	375864	8	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	375864	8	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y13N397965	
375884	375884	2	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	375884	2	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y07N390590	
375946	375946	6	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	375946	6	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y10N174935	
375978	375978	4	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	375978	4	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y12F008280	
375987	375987	3	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	375987	3	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y11F231143	
376015	376015	4	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	376015	4	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y12F002798	
401426	401426	0	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	401426	0	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y12F153926	
461811	461811	4	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	461811	4	SERRA	CARAPINA GRANDE	16	Ativa	Y09B062022	
470827	470827	0	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	470827	0	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y11F143629	
470867	470867	9	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	470867	9	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y14S164985	
530324	530324	9	SERRA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	530324	9	SERRA	JARDIM CARAPINA	16	Ativa	Y10N174937	
39663	39663	0	VITORIA	16	suspeita de fraude.	Cortada	0	39663	0	VITORIA	MARIA ORTIZ	16	Cortada	Y14S170944	
39833	39833	0	VITORIA	16	suspeita de fraude.	Cortada	0	39833	0	VITORIA	MARIA ORTIZ	16	Cortada	Y16N247183	
293469	293469	8	VITORIA	16	SRA REGINA BOLZAN ROSA INFORMA QUE	Ativa	0	293469	8	VITORIA	MARIA ORTIZ	16	Ativa	Y17S310887	
39188	39188	3	VITORIA	16	Pesquisa de irregularidade	Ativa	0	39188	3	VITORIA	JARDIM CAMBURI	16	Ativa	Y17S578810	

Depois de coladas as matrículas na aba “Enviar” elas devem ser ordenadas de menor para maior conforme mostra na tela acima e copiadas as matrículas com vírgula que estão disponíveis na aba “Consulta SQL”.

Tais matrículas serão coladas no script conforme DA HD 004.

 consultar hidrômetro, localidade, bairro, ciclo, sit. ligação, débitos, leituras e ocorrências.sql

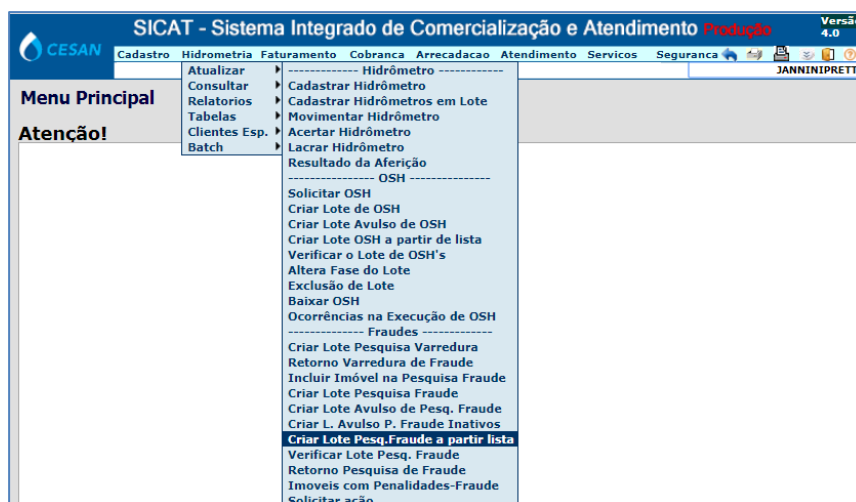
Depois de rodado o script selecionar todas as matrículas e colar na aba enviar “Resultado do Script” e observar a situação da ligação, nº do HD e gerar os lotes.


A nomenclatura do lote é dada da seguinte forma: localidade_ciclo_referência_dataderetorno.hpf

Exemplo: 3500_15_201912_20200113.hpf

Após a criação do lote ele deve ser importado para o Sistema Comercial, conforme demonstrado na tela abaixo:

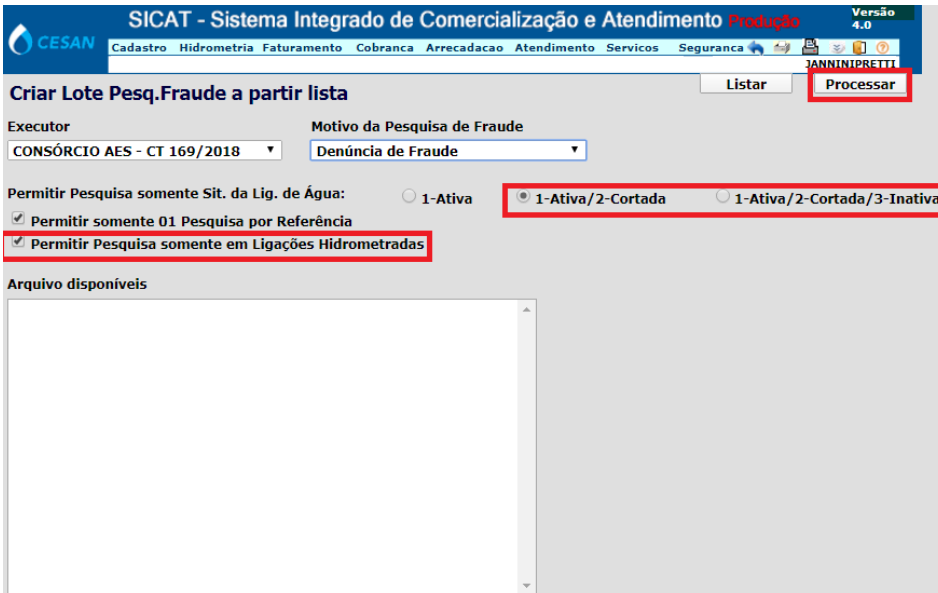
Sicat – Hidrometria – Atualizar – Criar lote pesq. fraude a partir de lista



	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 7 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

Ao abrir a tela “Criar lote pesq. Fraude a partir de lista” é necessário processar os lotes criados, seguindo os passos abaixo:

- 1) Selecionar o executor;
- 2) Selecionar o motivo da pesquisa de fraude (opção Suspeito-Denúncia para pesquisa de denúncias internas e externas);
- 3) Caso no lote tenha alguma matrícula inativa e sem HD deverá ser marcada o opção de Situação da ligação da água (Ativa/Cortada/Inativa) e desmarcar a opção “Permitir pesquisa somente em ligações hidrometradas”.
- 4) Selecionar o lote no campo “Arquivos disponíveis” e clicar no botão processar;
- 5) Anotar o número do lote criado.



SICAT - Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento Produção Versão 4.0

Cadastro Hidrometria Faturamento Cobrança Arrecadação Atendimento Serviços Segurança

Criar Lote Pesq. Fraude a partir de lista Listar **Processar**


Executor: CONSÓRCIO AES - CT 169/2018 Motivo da Pesquisa de Fraude: Denúncia de Fraude

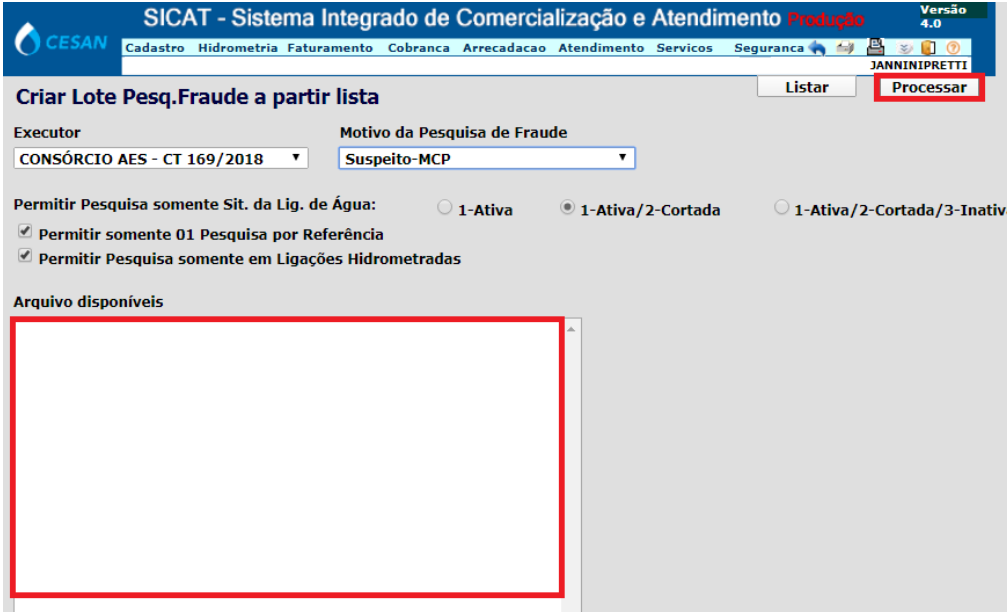
Permitir Pesquisa somente Sit. da Lig. de Água: ☐ 1-Ativa ☒ 1-Ativa/2-Cortada ☐ 1-Ativa/2-Cortada/3-Inativa

☒ Permitir somente 01 Pesquisa por Referência

☒ Permitir Pesquisa somente em Ligações Hidrometradas

Arquivo disponíveis

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 8 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02




Depois de criados os lotes devem ser enviados para contratada através do Sistema Comercial, conforme tela abaixo:

Sicat – Hidrometria – Consultar – Lotes na Pesquisa de Fraude.



Em seguida deve-se escolher a localidade do município, a referência e o ciclo. Depois marcar a opção “enviar arquivo” e consultar.

O lote ficará com status de enviado.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 9 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

SICAT - Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento Versão 4.0

Informe a Referência do Lote JANNINIPRETTI

Lotes na Pesquisa de Fraude Consultar Próximo

Localidade: Referência: Ciclo:


Lote	Fase	Status Retorno	Data Geração	Dt-Prev Retorno	Data-Retorno	Quantidades		Enviar Arquivo	Ver o Lote	Alterar Lote
						Geradas	Retornadas			
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Ocorrência de leitura (12 – violado, 21 – depredado, 28 – invertido e 49 – by pass): estas matrículas são obtidas através de um script que é rodado no SQL Query Analyzer diariamente de acordo com o ciclo do dia, posteriormente estas matrículas são analisadas e enviadas para contratada de acordo com alguns critérios pré-estabelecidos pelo núcleo de irregularidades.


O script de ocorrência de leitura se encontra disponível em DA HD 05.

Computador > DEPARTAMENTOS (R:) > A-DHD > 14 - GERAÇÃO SERVIÇOS - LOTES > 03-IRREGULARIDADE > Alssan CT 169-2018 > 2021 >

Depois de rodar o SQL as matrículas apresentadas são copiadas e coladas na planilha de nome:

 ddmmaaaa(OL e VC) ciclo xx.xlsx

Deve-se selecionar a coluna “Pesquisa por Ocorrência de Leitura” e marcar no filtro a opção SIM. Conforme tela:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL		Código: PO-HD-002	Página: 10 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE		Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
GERAÇÃO DE LOTE: PESQUISA DE IRREGULARIDADE										
OCORRÊNCIA DE LEITURA E VARIAÇÃO DE CONSUMO										
PESQUISA POR OCORRÊNCIA DE LEITURA?	PESQUISA POR VARIAÇÃO DE CONSUMO?	MATRÍCULA	DV	CICLO	CÓD CIDADE	LOCALIDADE	BAIRRO	TIPO	LOGRADOURO	GRUPO CONSUMO
Classificar de A a Z			1	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	AGUA MARINHA	RESIDENCIAL
Classificar de Z a A			1	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	BRAZILIANITA	COMERCIAL E SE
Classificar pgr Cor			7	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	BCO	DAS CEREJEIRAS	RESIDENCIAL
Limpar Filtro de "PESQUISA POR OCOR..."			0	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	DAS CEREJEIRAS	COMERCIAL E SE
Filtrar por Cor			6	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	RIO GRANDE DO SUL	RESIDENCIAL
Filtros de Texto			1	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	IMBUJA	COMERCIAL E SE
Pesquisar			4	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	CEDRO	COMERCIAL E SE
<input type="checkbox"/> (Selecionar Tudo)			6	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	SUCUPIRA	RESIDENCIAL
<input type="checkbox"/> Não			2	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA II	RUA	RIO GRANDE DO SUL	RESIDENCIAL
<input checked="" type="checkbox"/> Sim			4	14	3500	SERRA	VISTA DA SERRA II	RUA	GOIABEIRAS	RESIDENCIAL
			3	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	BRAUNA	RESIDENCIAL
			9	14	3500	SERRA	VISTA DA SERRA II	RUA	GOIABEIRAS	RESIDENCIAL
			4	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	AVN	DIAMANTE	RESIDENCIAL
			6	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA III	RUA	MANAUS	RESIDENCIAL
			9	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA II	RUA	MENINO JESUS	RESIDENCIAL
			0	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	ANGICO	RESIDENCIAL
			3	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	DAS ACACIAS	RESIDENCIAL
			2	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	DAS PALMEIRAS	COMERCIAL E SE
			3	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA II	RUA	SANTA CATARINA	RESIDENCIAL
			6	14	3500	SERRA	JOSE DE ANCHIETA	RUA	SAFIRA	RESIDENCIAL

I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
GERAÇÃO DE LOTE: PESQUISA DE IRREGULARIDADE									
OCORRÊNCIA DE LEITURA E VARIAÇÃO DE CONSUMO									
PESQUISA POR OCORRÊNCIA DE LEITURA?	PESQUISA POR VARIAÇÃO DE CONSUMO?	MATRÍCULA	DV	CICLO	CÓD CIDADE	LOCALIDADE	BAIRRO	TIPO	LOGRADOURO
Sim	Não	90589	5	15	3500	SERRA	JARDIM TROPICAL	RUA	2
Sim	Não	587737	7	15	3500	SERRA	CENTRAL CARAPINA	RUA	PERNAMBUCO
Sim	Não	671682	2	15	3500	SERRA	CENTRAL CARAPINA	AVN	BELO HORIZONTE
Sim	Não	311737	5	15	4500	CARIACICA	CARIACICA SEDE	RUA	ALFREDO COUTO TEIXEIRA

Em seguida são criados os lotes de acordo com a localidade e o ciclo do dia.


A nomenclatura do lote é dada da seguinte forma:

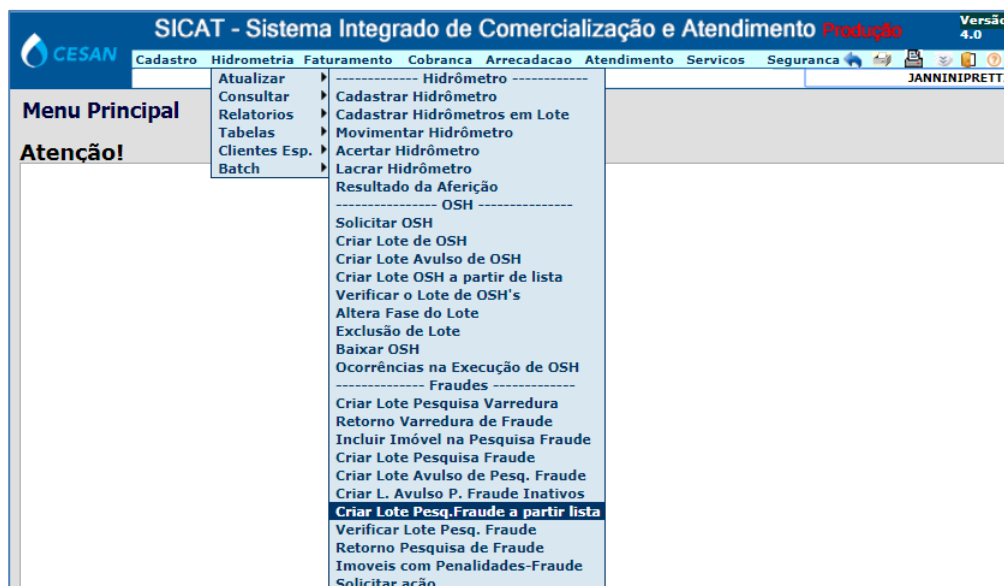
localidade_ciclo_referência_dataderetorno.hpf

Exemplo: 3500_15_201912_20200113.hpf

Após a criação do lote ele deve ser importado para o Sistema Comercial, conforme demonstrado na tela abaixo:

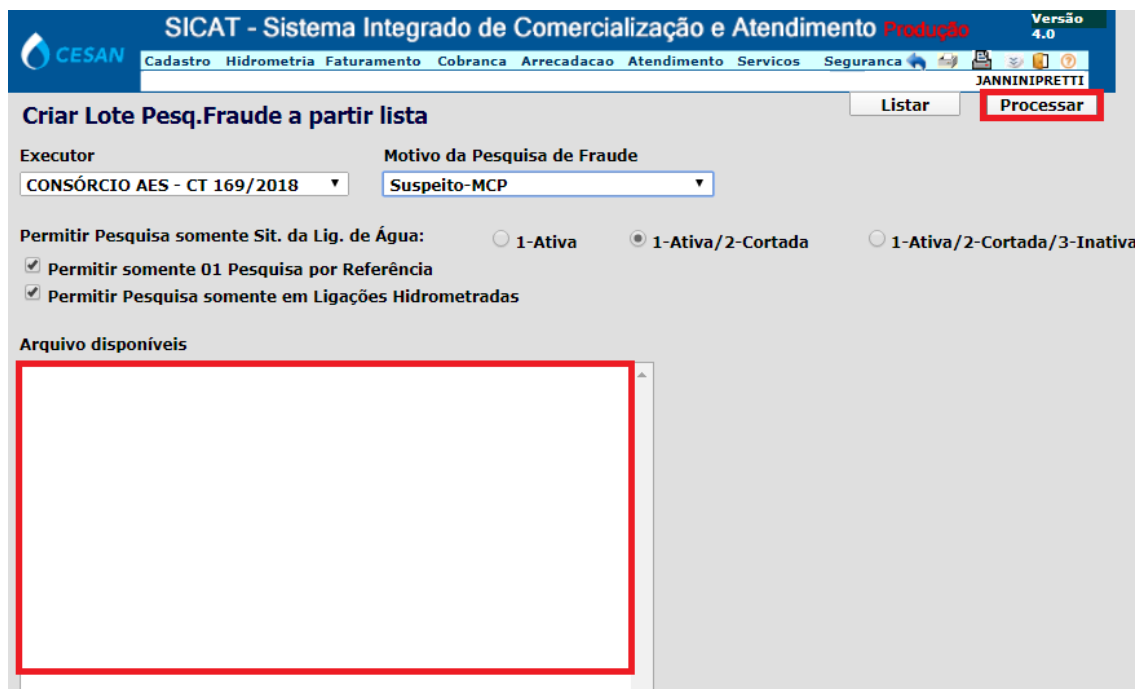
Sicat – Hidrometria – Atualizar – Criar lote pesq. fraude a partir de lista


	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 11 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02



Ao abrir a tela “Criar lote pesq. Fraude a partir de lista” é necessário processar os lotes criados, seguindo os passos abaixo:

- 6) Selecionar o executor;
- 7) Selecionar o motivo da pesquisa de fraude (opção Suspeito-MCP para pesquisa com ocorrência de leitura);
- 8) Selecionar o lote no campo “Arquivos disponíveis” e clicar no botão processar;
- 9) Anotar o número do lote criado.



	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 12 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

Depois de criados os lotes devem ser enviados para contratada através do Sistema Comercial, conforme tela abaixo:


Sicat – Hidrometria – Consultar – Lotes na Pesquisa de Fraude.



Em seguida deve-se escolher a localidade do município, a referência e o ciclo. Depois marcar a opção “enviar arquivo” e consultar.

O lote ficará com status de enviado.




	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 13 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

- Retorno de OSH (55 - HD danificado, 56 – HD invertido, 57 - HD violado, 62 – Lig. Suspeita de irregularidade, 70 – torneira antes do HD): estas matrículas são obtidas após o retorno do serviço de Hidrometria no Sicat. Em seguida é rodado um Script no SQL Query Analyzer, com 1 (um) dia após o retorno do serviço de Hidrometria, posteriormente estas matrículas são analisadas e enviadas para contratada de acordo com alguns critérios pré-estabelecidos pelo núcleo de irregularidades.

O script de OSH se encontra disponível em DA HD 006.

Computador > DEPARTAMENTOS (R:) > A-DHD > 14 - GERAÇÃO SERVIÇOS - LOTES > 03-IRREGULARIDADE > Alssan CT 169-2018 > 2021 >

Depois de rodar o SQL as matrículas apresentadas são copiadas e coladas na planilha de nome:

 ddmmaaaa (OSH) ciclo xx.xlsx

GERAÇÃO DE LOTE: PESQUISA DE IRREGULARIDADE								
SEQUENCIAMENTO DE OSH								
PESQUISA POR SEQUENCIAMENTO DE OSH?	MATRÍCULA	DV	CICLO	CÓD CIDADE	LOCALIDADE	BAIRRO	TIPO	LOGRADOURO
	330335	7	12	3500	SERRA	PLANALTO SERRANO	RUA	SANTA CATARINA
	344136	9	12	3500	SERRA	ARDIM BELA VISTA	RUA	15
	357650	7	12	3500	SERRA	PLANALTO SERRANO	RUA	PARANA
	575027	0	12	3500	SERRA	DIVINOPOLIS	RUA	DIAMANTINA
	705027	5	13	4000	VITORIA	ENSEADA DO SUA	RUA	BELMIRO RODRIGUES DA SILVA
	255121	5	13	4500	CARIACICA	FLEXAL II	RUA	84386
	326865	9	13	4500	CARIACICA	GRAUNA	RUA	6 DE FEVEREIRO
	344114	8	13	4500	CARIACICA	FLEXAL II	RUA	DA LIBERDADE
	693307	6	13	4500	CARIACICA	RETIRO SAUDOSO	RUA	UBERABA


Em seguida são criados os lotes de acordo com a localidade e o ciclo do dia.

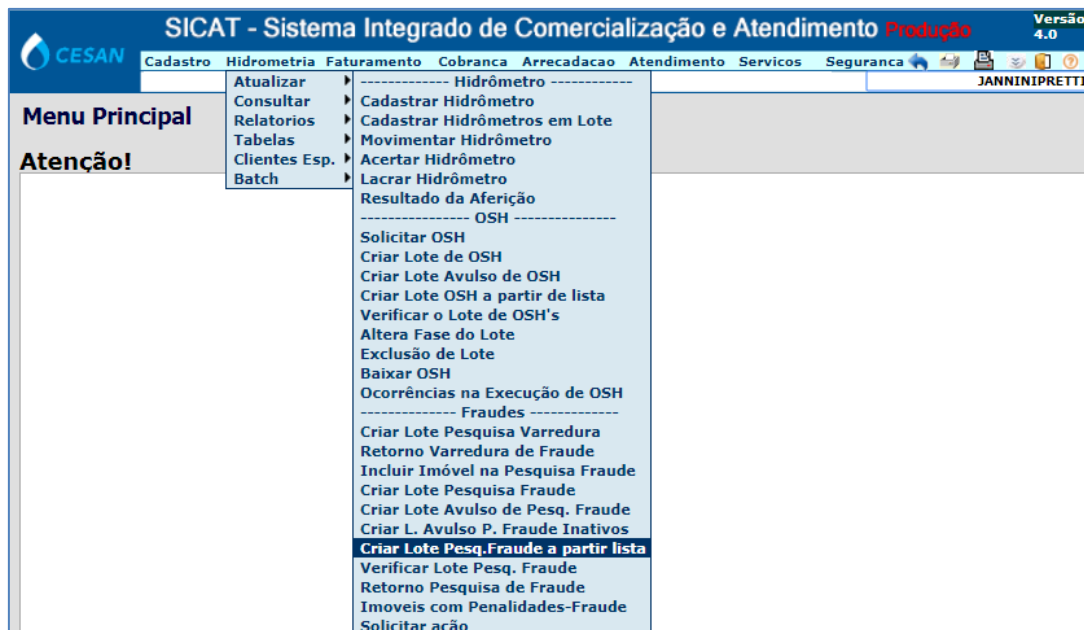
A nomenclatura do lote é dada da seguinte forma:

localidade_ciclo_referência_dataderetorno.hpf

Após a criação do lote ele deve ser importado para o Sistema Comercial, conforme demonstrado na tela abaixo:

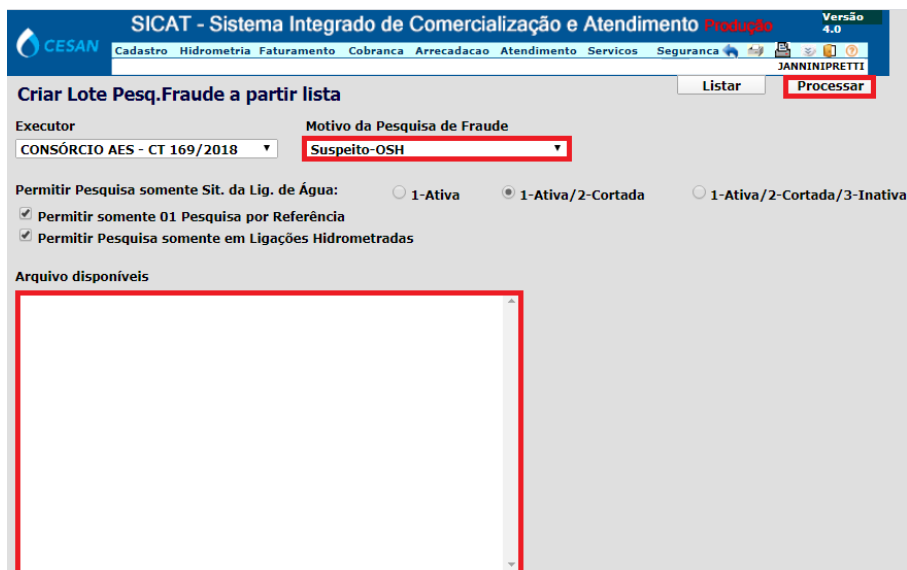
Sicat – Hidrometria – Atualizar – Criar lote pesq. fraude a partir de lista

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 14 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02




Ao abrir a tela “Criar lote pesq. Fraude a partir de lista” é necessário processar os lotes criados, seguindo os passos abaixo:

- 1) Selecionar o executor;
- 2) Selecionar o motivo da pesquisa de fraude (opção Suspeito-OSH para pesquisa com retorno de OSH);
- 3) Selecionar o lote no campo “Arquivos disponíveis” e clicar no botão processar;
- 4) Anotar o número do lote criado.




Depois de criados os lotes devem ser enviados para contratada através do Sistema Comercial, conforme tela abaixo:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 15 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

Sicat – Hidrometria – Consultar – Lotes na Pesquisa de Fraude.

Em seguida deve-se escolher a localidade do município, a referência e o ciclo. Depois marcar a opção “enviar arquivo” e consultar.


[illegible]

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 16 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

O script de OSH se encontra disponível em DA HD 007.


Computador > DEPARTAMENTOS (R:) > A-DHD > 14 - GERAÇÃO SERVIÇOS - LOTES > 03-IRREGULARIDADE > Alssan CT 169-2018 > 2021 >

Depois de rodar o SQL as matrículas apresentadas são copiadas e coladas na planilha de nome:

 ddmmaaaa(OL e VC) ciclo xx.xlsx

Deve-se selecionar a coluna “Pesquisa por Variação de Consumo” e marcar no filtro a opção SIM. Conforme tela abaixo:

GERAÇÃO DE LOTE: PESQUISA DE IRREGULARIDADE						
OCORRÊNCIA DE LEITURA E VARIAÇÃO DE CONSUMO						
PESQUISA POR OCORRÊNCIA DE LEITURA?	PESQUISA POR VARIAÇÃO DE CONSUMO?	MATRÍCULA	DV	CICLO	CÓD CIDADE	LOCALIDADE
						BAIRRO
Classificar de A a Z			2	15	3500	SERRA
Classificar de Z a A			6	15	3500	SERRA
Classificar por Cor			2	15	3500	SERRA
Limpar Filtro de "PESQUISA POR VARI..."			4	15	3500	SERRA
Filtrar por Cor			6	15	3500	SERRA
Filtros de Texto			1	15	3500	SERRA
Pesquisar			2	15	3500	SERRA
			4	15	3500	SERRA
			0	15	3500	SERRA
			4	15	3500	SERRA
			0	15	3500	SERRA
			9	15	3500	SERRA
			2	15	3500	SERRA

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 17 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

GERAÇÃO DE LOTE: PESQUISA DE IRREGULARIDADE

OCORRÊNCIA DE LEITURA E VARIAÇÃO DE CONSUMO

PESQUISA POR OCORRÊNCIA DE LEITURA?	PESQUISA POR VARIAÇÃO DE CONSUMO?	MATRÍCULA	DV	CICLO	CÓD CIDADE	LOCALIDADE	BAIRRO	TIPO
Não	Sim	36372	3	15	4000	VITORIA	REPUBLICA	RUA
Não	Sim	36387	1	15	4000	VITORIA	REPUBLICA	RUA
Não	Sim	36389	8	15	4000	VITORIA	REPUBLICA	RUA
Não	Sim	377160	1	15	4000	VITORIA	REPUBLICA	AVN
Não	Sim	387950	0	15	4000	VITORIA	REPUBLICA	AVN
Não	Sim	630900	3	15	4000	VITORIA	REPUBLICA	AVN
Não	Sim	143877	8	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	143942	1	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	143949	9	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	144043	8	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	144085	3	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	538351	0	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	584776	1	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	593923	2	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	597555	7	15	4500	CARIACICA	ANTONIO F BORGES	RUA
Não	Sim	142992	2	15	4500	CARIACICA	CARIACICA SEDE	RUA


Em seguida são criados os lotes de acordo com a localidade e o ciclo do dia.

A nomenclatura do lote é dada da seguinte forma:

localidade_ciclo_referência_dataderetorno.hpf

Após a criação do lote ele deve ser importado para o Sistema Comercial, conforme demonstrado na tela abaixo:

Sicat – Hidrometria – Atualizar – Criar lote pesq. fraude a partir de lista


SICAT - Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento
Versão 4.0


Cadastramento
Hidrometria
Faturamento
Cobrança
Arrecadação
Atendimento
Serviços
Segurança

Atualizar
Consultar
Relatórios
Tabelas
Clientes Esp.
Batch

Menu Principal
Atenção!

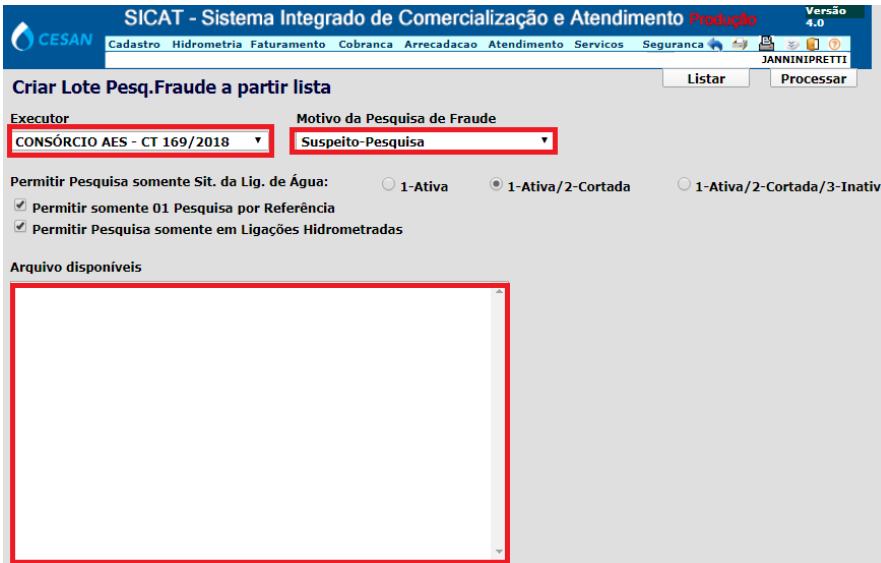
Hidrômetro
Cadastrar Hidrômetro
Cadastrar Hidrômetros em Lote
Movimentar Hidrômetro
Acertar Hidrômetro
Lacrar Hidrômetro
Resultado da Aferição
OSH
Solicitar OSH
Criar Lote de OSH
Criar Lote Avulso de OSH
Criar Lote OSH a partir de lista
Verificar o Lote de OSH's
Alterar Fase do Lote
Exclusão de Lote
Baixar OSH
Ocorrências na Execução de OSH
Fraudes
Criar Lote Pesquisa Varredura
Retorno Varredura de Fraude
Incluir Imóvel na Pesquisa Fraude
Criar Lote Pesquisa Fraude
Criar Lote Avulso de Pesq. Fraude
Criar L. Avulso P. Fraude Inativos
Criar Lote Pesq.Fraude a partir lista
Verificar Lote Pesq. Fraude
Retorno Pesquisa de Fraude
Imoveis com Penalidades-Fraude
Solicitar ação

JANNINIPRETTI

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 18 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

Ao abrir a tela “Criar lote pesq. Fraude a partir de lista” é necessário processar os lotes criados, seguindo os passos abaixo:

- 1) Selecionar o executor;
- 2) Selecionar o motivo da pesquisa de fraude (opção Suspeito Pesquisa para pesquisa com Variação de Consumo);
- 3) Selecionar o lote no campo “Arquivos disponíveis” e clicar no botão processar;
- 4) Anotar o número do lote criado.



SICAT - Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento *Produção* Versão 4.0

Cadastro Hidrometria Faturamento Cobrança Arrecadação Atendimento Serviços Segurança

Criar Lote Pesq. Fraude a partir lista Listar Processar

Executor: CONSÓRCIO AES - CT 169/2018 Motivo da Pesquisa de Fraude: Suspeito-Pesquisa

Permitir Pesquisa somente Sit. da Lig. de Água: ☐ 1-Ativa ☒ 1-Ativa/2-Cortada ☐ 1-Ativa/2-Cortada/3-Inativa

☒ Permitir somente 01 Pesquisa por Referência

☒ Permitir Pesquisa somente em Ligações Hidrometradas


Arquivo disponíveis

Depois de criados os lotes devem ser enviados para contratada através do Sistema Comercial, conforme tela abaixo:

Sicat – Hidrometria – Consultar – Lotes na Pesquisa de Fraude.

[illegible]

- Reincidentes: são matrículas onde já foram constatadas irregularidades em pesquisas anteriores e carecem de monitoramento.
- Varredura: são pesquisas feitas em determinado bairro, áreas, ou regiões a pedido, por estratégia comercial ou em parceria de alguma unidade da Cesan para avaliar o consumo e verificar possíveis irregularidades daquela região.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 20 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

4.2 GERAÇÃO DOS LOTES

A geração e envio dos lotes para contratada deve seguir o cronograma de envio de serviços, para não comprometer o processo de geração e leitura da próxima referência de faturamento. Sendo assim, deve-se observar qual é o ciclo do dia para enviar para contratada.

O cronograma de envio de serviços se encontra disponível em:

Computador > DEPARTAMENTOS (R:) > A-DHD > 14 - GERAÇÃO SERVIÇOS - LOTES > 01-CRONOGRAMA SERVIÇOS >

As matrículas são selecionadas e agrupadas para envio para contratada de acordo com o tipo de serviço (Ocorrência de Leitura, OSH, Denúncia e Variação de Consumo).

A contratada tem o prazo de 7 (sete) dias para execução e retorno no Sicat, conforme edital vigente, das pesquisas de irregularidades.

4.3 ENCAMINHAR PARA CONTRATADA

O encaminhamento destas demandas à contratada é feito via Sistema Comercial e posteriormente é enviado um e-mail para a contratada com código da localidade, números do ciclo e lote e tipo de serviço para formalizar o envio dos serviços.

4.4 EXECUÇÃO E RETORNO DA CONTRATADA

A contratada recebe os lotes que são enviados separados de acordo com ciclo e tipo de serviço e importa do Sicat.


De posse do serviço a contratada terá o prazo de 07 (sete) dias úteis a partir do envio do lote para executar os lotes de serviços. Em casos excepcionais, alguns serviços apontados como especiais terão prazo de atendimento inferior a 07 dias úteis, conforme indicado no lote, e contrato vigente.

Uma vez executados os serviços, a contratada deverá devolvê-los ao Sistema Comercial da CESAN, com todos os dados da execução, conforme definido pela CESAN, até as 22 horas do dia de sua execução.

A devolução do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), Aviso de Recebimento (AR) e relatório fotográfico deverá ser semanalmente, ou a critério da CESAN, até às 16 horas, no local indicado pela CESAN.

4.5 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS EXECUTADOS

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 21 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

4.5.1 PESQUISA DE IRREGULARIDADE COM INSTALAÇÕES NORMAIS

Consiste em pesquisa no imóvel, padrão, ramal, no hidrômetro, nas instalações hidráulicas do imóvel, quando autorizado pelo cliente, na rede de distribuição de todo logradouro, quadra, bairro ou até esgotar todas as possibilidades de encontrar irregularidade. Quando necessário a utilização de geofone e outros equipamentos de pesquisa a fim de identificar irregularidades e/ou ligações clandestinas. E após a conclusão da pesquisa identificar que não há qualquer irregularidade em todos os itens pesquisados e/ou não há ligação clandestina, constatando que as instalações estão normais.

Todos os retornos descritos abaixo que constam no TOI quando assinalados caracterizam instalações normais:

22- Instalações normais

25- Ramal continua suprimido.

4.5.2 PESQUISAS COM RETIRADA DE IRREGULARIDADE

- **NO HIDRÔMETRO/PADRÃO**

Consiste em executar a pesquisa de irregularidade no padrão, no ramal, no hidrômetro e nas instalações hidráulicas do imóvel, quando autorizado pelo cliente e regularizar o padrão com instalação de novo hidrômetro onde for comprovada a ocorrência de hidrômetro invertido, hidrômetro violado, hidrômetro retirado, torneira instalada antes do hidrômetro e/ou qualquer outra ocorrência que denote irregularidade no hidrômetro/padrão.

Todos os retornos descritos abaixo que constam no TOI quando assinalados caracterizam irregularidade no hidrômetro/padrão.

03- Torneira antes do hidrômetro

06- Hidrômetro invertido

07- Hidrômetro violado


10- Retirado do hidrômetro

11- Bomba ligada a rede

28- Hidrômetro depredado.

- **NO RAMAL / NA REDE PÚBLICA**

Consiste em executar a pesquisa de irregularidade no padrão, no hidrômetro, no ramal, na rede publica, e nas instalações hidráulicas do imóvel, quando autorizado pelo cliente, e regularizar a ligação de água, onde for constatada irregularidade no ramal predial ou na rede pública, com ocorrência de intervenção no ramal antes do hidrômetro, intervenção na rede da CESAN,

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 22 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

interligação com instalação não hidrometrada, utilização de ramal cortado/suprimido e/ou qualquer outra ocorrência que denote irregularidade no ramal/rede pública.

Todos os retornos descritos abaixo que constam no TOI quando assinalados caracterizam irregularidade no ramal/rede pública.

- 01- By-pass no padrão
- 02- Intervenção no ramal antes do hidrômetro
- 04- Intervenção na rede da CESAN (Lig.clandestina)
- 05- Interligação com instalação não hidrometrada.
- 08- Utilização de ramal cortado/suprimido
- 13- Fornecimento de água a terceiros
- 20- Ligação clandestina
- 26- Irregularidade retirada com regularização da ligação

4.5.3 PESQUISAS NÃO EXECUTADAS


As pesquisas que não são executadas sempre tem fator impeditivo para não execução, como: cliente não permitiu, imóvel não localizado, imóvel fechado com HD interno, área de risco, imóvel desabitado/ casa de veraneio entre outros.

4.6 FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A fiscalização dos serviços é feita pelos fiscais de duas formas: através da análise das fotos de execução das pesquisas de irregularidade disponíveis no site da contratada, bem como no lançamento do retorno do serviço no Sicat. Outra forma seria o acompanhamento/fiscalização do serviço executado em campo.

Na fiscalização por fotos é observado:

- Fotos da fachada;
- Foto do padrão em relação à fachada;
- Foto do padrão antes, durante e após a pesquisa;
- Leitura e nº do HD antigo e instalado em caso de substituição;
- Utilização de válvula pulsadora e geofone ou haste de escuta;
- Verificar se após a pesquisa o HD foi instalado corretamente (não invertido) e se foi lacrado;
- Em caso de intervenção na rede devem-se evidenciar as fotos da intervenção bem como da supressão do abastecimento irregular;
- No caso de cliente/responsável ausente devem-se realizar 2 visitas ao imóvel e comprovar com fotos as duas visitas em horários distintos;
- Fotos do TOI preenchido com croqui evidenciando a irregularidade encontrada;
- Envio de AR para os clientes que se recusam a assinar o TOI;

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 23 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

- Verificar se as informações lançadas em campo, estão coerentes com as informações apresentadas/lançadas no Sicat.

Quando é identificado algum erro a contratada é notificada e tem o prazo de cinco dias úteis para resposta.

As justificativas da contratada que são indeferidas impactam em glosas no valor da medição do contrato.

4.7 ANÁLISE CRÍTICA E BAIXA DOS TOI'S

A atividade em questão consiste em verificar a adequação do retorno preenchido no físico pela contratada (TOI), no ato da pesquisa, com as demais informações disponíveis nas fotos obtidas pela própria contratada, pelas informações preliminares e posteriores à pesquisa, contidas no Sistema Comercial da CESAN e eventualmente, verificadas pela alegação do cliente, que exerceu o direito de contestação administrativa em face da notificação recebida ou segunda via do TOI, que deve ser entregue ao cliente com a descrição da irregularidade.

Uma vez conferidas e ratificadas, as informações passam a integrar a veracidade presumida e o TOI pode ser baixado ou notificação enviada ao cliente.

Cada unidade executora (divisionais da Grande Vitória e Interior), independentemente, darão as tratativas sobre as repercussões de suas pesquisas de irregularidades geradas, conferindo aplicações de notificação, penalidades e análise de recursos.


4.8 NOTIFICAÇÃO E RESPOSTA AOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

A cobrança dos itens lançados em decorrência da pesquisa e retirada de irregularidade se dá em razão dos princípios:

- a) Retributivo e de prevenção**, quando referente à penalidade, propriamente dita, com efeito pedagógico;
- b) Compensatório**, quando referente aos serviços de regularização da ligação e da substituição do hidrômetro;

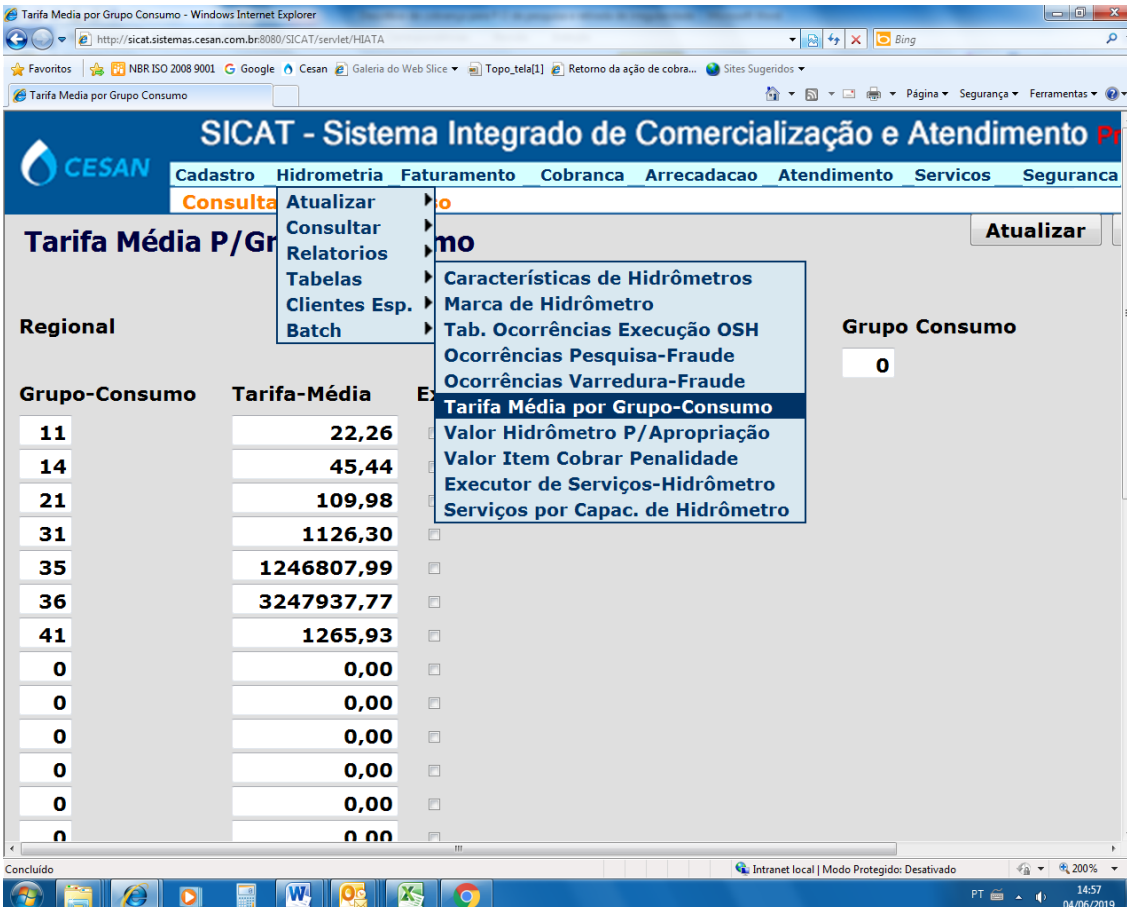
4.9 DO CÁLCULO DOS VALORES DAS COBRANÇAS APLICAÇÃO

Na prática, considerando as especificidades operacionais do serviço de abastecimento de água, considerando o contrato 169/2018 e assemelhadas, conforme modelo de gestão hoje operado, temos o implemento das condições de pesquisa realizadas no inciso II, do art. 106, sendo imperiosa a cobrança de penalidade que será constituída por um valor de **“6 (seis) vezes o valor**

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 24 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

da fatura média da subcategoria em que a ligação estiver classificada”, conforme disposto regulamentar.

A tabela onde constam os valores esta inserida no **Sistema de Comercialização e Atendimento da CESAN (SICAT)**, na “aba” – hidrometria – tabelas – tarifas médias por grupo de consumo, conforme se demonstra do “*print*” de tela a seguir:




Grupo-Consumo	Tarifa-Média
11	22,26
14	45,44
21	109,98
31	1126,30
35	1246807,99
36	3247937,77
41	1265,93
0	0,00
0	0,00
0	0,00
0	0,00
0	0,00
0	0,00
0	0,00

Assim percebe-se, por exemplo, que uma fraude aplicada a uma matrícula com **uma economia residencial** em razão de **ligação clandestina** terá sua composição calculada: $6 \times 45,44 = \text{R\$ } 272,64$. Se forem duas economias o valor dobra, e assim sucessivamente.

Sendo múltiplas as economias com diferentes classificações imobiliárias, serão somadas e aplicadas o valor daquela economia considerada preferencial, identificada com a letra **P** (de preferencial).

4.10 DA DISCRIMINAÇÃO DOS VALORES LANÇADOS E DA COBRANÇA DE VALORES CONEXOS À PENALIDADE PROPRIAMENTE DITA (MULTA)

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 25 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

Importante que se esclareça que além do valor de penalidade propriamente dita, vulgo multa, também será cobrado valores de regularização do ramal ou padrão da ligação, então violada, e do novo hidrômetro instalado, quando substituído em razão de fraude que o tenha danificado.

Código	Descrição	Valor cobrado - R\$
1236	Regularização de HD/ramal	R\$ 78,00 para regularização de fraude no padrão da ligação; R\$ 100,00 para regularização de fraude no ramal da ligação.
1235	Manutenção do hidrômetro	R\$ 55,37 (custo do HD substituído – para HD de 3/4)
1303	Violação de Hidrômetro	R\$ 272,64
1311	Intervenção indevida na rede	R\$ 272,64


Sendo os códigos 1236 e 1235 de natureza de prestação de serviço de regularização, decorrem da previsão contida no art. 107 do regulamento da ARSP 008/2010, sendo meramente a cobrança de um serviço de regularização da ligação, são sempre fixos, independente do número e natureza cadastral das economias abastecidas na matrícula regularizada.

Os códigos 1303 e 1311 tem natureza penalizatória, conforme já descrito e os valores relacionados referem-se à cobrança gerada em razão de fraude em matrícula residencial, para cada economia abastecida, pois estes mesmos valores variam em razão da espécie imobiliária e do número de economias.

4.11 ARQUIVAMENTO DOS TOI'S

Procedimento pelo qual os TOI's são arquivados. São dispostos em caixas de arquivo após baixa, separados por localidade e por natureza administrativa: com e sem penalidade, indicando o período em que foram trabalhados, o que possibilita seu resgate, caso seja necessário.

Atualmente os TOI's permanecem no Centro Operacional Santa Clara, onde ficam por período de 5 (cinco) anos, antes de sua disposição para reciclagem.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 26 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

4.12 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Para elaborar as medições de serviços, o responsável deverá observar as condições previstas no Contrato vigente, incluindo os critérios de aceitação dos serviços, atendimento aos prazos, validade dos documentos obrigatórios.

O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente, e a documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, etc.) deverá ser entregue e protocolada na CESAN, até o dia 25 do mês corrente, para pagamento até o dia 16 do mês seguinte.

A análise e validação dos cálculos das medições dos Boletins de Medições de Serviços dar-se-á até o dia 15 de cada mês em conjunto com a CESAN, para o fechamento do período mensal, no padrão da documentação solicitada.

As notas fiscais protocoladas na CESAN após o dia 25, terão seus pagamentos postergados por cada dia de atraso na entrega da documentação e nota fiscal, sem a incidência de juros ou correção monetária, ou seja, sem ônus a CESAN.


Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0).

Quando houver reajustamento, também deverá ser emitida nota fiscal específica por município.

As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.

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.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 27 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

- 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) Entrega de 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 sala fechada, com acesso restrito aos agentes públicos da CESAN autorizados, armazenados dentro de caixas identificadas por período, sendo essas mesmas descartadas de maneira responsável objetivando a reciclagem ou destruição completa do material após decurso da temporariedade relacionada a cada processo.

5 NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Alterado código do PO em função da reestrutura organizacional PO-ADSC-002> PO-HD-002

Rev. 00 > Rev.01 =

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Código: PO-HD-002	Página: 28 de 28
	PESQUISA DE IRREGULARIDADE	Aprovação: 28/04/2023	Revisão: 02

Definições: incluído Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI)

Notas Gerais: Inclusão do texto padrão sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), itens A a E.

Notas Específicas: Inclusão dos itens A e B.

Revisão 02: especificação das atribuições independentes das divisionais nos processos de pesquisas de irregularidades com as tratativas sobre as repercussões de suas pesquisas geradas, conferindo aplicações de notificação, penalidades e análise de recursos.

6. ANEXOS

- Script SQL para geração de lotes de pesquisa de irregularidade – DA HD 004;
- Script SQL para geração de lotes de pesquisa de irregularidade com retorno de ocorrências de leitura – DA HD 005;
- Script SQL para geração de lotes de pesquisa de irregularidade com retorno de OSH – DA HD 006;
- Script SQL para geração de lotes de pesquisa de irregularidade com retorno de consumo abaixo do mínimo – DA HD 007.