

Título:	Código:	Versão:	Página:
Gestão do Parque de Hidrômetros	POPME067	04	1/3

## 1. Objetivo

1.1 Apresentar o processo de substituição de hidrômetros instalados em ligações ativas de água, sob gestão da Gerência de Medição e execução através das unidades de negócio.

## 2. Campo de Aplicação

2.1 Gerência de Medição - Gemed e unidades de negócio.

## 3. Conceitos

3.1 **Hidrômetro (Medidor):** Instrumento destinado a indicar e totalizar continuamente o volume de água que o atravessa.

3.2 **Parque de Hidrômetros:** É o conjunto de todos os medidores instalados nas ligações prediais de água da Cagece.

3.3 **Idade do Hidrômetro:** É o tempo decorrido em anos desde a instalação do hidrômetro.

3.4 **Idade Média do Parque de Hidrômetros (IMPH):** É a média da idade de todos os medidores do parque de hidrômetros expressa em anos.

3.5 **Ordem de Serviço (OS):** Documento/Registro formal oriundo de uma solicitação de serviço por meio do qual é executado.

3.6 **Ordem de Serviço de Substituição de Hidrômetros:** Documento/Registro formal oriundo de uma solicitação de serviço por meio do qual é realizada a troca de um hidrômetro por outro em um prazo determinado.

3.7 **Serviço 336 - Substituição para Gestão do Parque de Hidrômetros:** Ordem de serviço de substituição de hidrômetro referente à gestão da modernização do parque de hidrômetros.

3.8 **Vazão Máxima:** Maior vazão, expressa em metros cúbicos por hora, na qual o hidrômetro é exigido a funcionar por um curto período de tempo, dentro dos seus erros máximos admissíveis, mantendo seu desempenho metrológico quando posteriormente for empregado dentro das suas condições de uso;

## 4. Características Gerais

4.1 Os serviços de substituição corretivas de hidrômetros oriundos de ocorrências comerciais (suspeita de hidrômetro parado/leitura igual sem consumo, hidrômetro não localizado/desaparecido; hidrômetro danificado/violado, hidrômetro embaçado, hidrômetro furtado etc), continuam a ser atendidos pelo serviço 071 - Substituição de Hidrômetros, sob a gestão das respectivas unidades de negócio - UN's.

4.2 O serviço 336, não deverá ser gerado na situação de ligações cortadas, suprimidas e/ou com hidrômetro pendente de retirada (Serviço 068 - Retirada de Hidrômetro) ou caso já exista uma ordem de serviço para uma outra finalidade, tais como: verificação de irregularidade, litígio com liminar, pendências com órgão de defesa do consumidor, faturas em revisão, Serviço 295 - Verificação de consumo elevado, Serviço 021 - Verificação de Consumo Medido, Serviço 070 - Verificação de Hidrômetro e Serviço 071 - Substituição de Hidrômetro que estejam com o status de pendentes.

4.3 A atividade de substituição de hidrômetros deverá abranger todas as capacidades, em m<sup>3</sup>/h de medidores instalados em sistemas operados pela Cagece.

4.4 Os hidrômetros a serem substituídos devem estar instalados em ligações prediais ativas de água da Cagece de todas as categorias (residencial, comercial, industrial e pública).

4.5 A geração do Serviço 336, no sistema PRAX, para cada unidade de negócio será de responsabilidade

Título:	Código:	Versão:	Página:
Gestão do Parque de Hidrômetros	POP MED067	04	2/3

exclusiva da Gemed em função da meta negociada com as unidades de negócios.

4.6 O prazo para a execução do Serviço 336, será de 30 dias corridos a partir da geração da ordem de serviço.

4.7 As ferramentas de gerenciamento da gestão do parque de hidrômetro estão disponibilizadas no sistema comercial PRAX.

## 5. Procedimentos

5.1 Para a geração das solicitações do Serviço 336 - Substituição para Gestão do Parque de Hidrômetros a Gemed analisa os seguintes critérios:

- tempo de instalação;
- consumo médio dos últimos 12 meses;
- tipo de tarifa;
- percentual da probabilidade de troca (ferramenta de inteligência artificial desenvolvida pela Getic para melhorar o índice de assertividade na substituição);
- volume totalizado em relação à capacidade (m<sup>3</sup>/h) do hidrômetro;
- redução acentuada do volume medido em relação à média de até os últimos 36 meses;
- categoria do imóvel e por contrato;
- hidrômetro utilizado para medição de água bruta;
- consumo presumido;
- histórico de consumo do cliente;
- existência de fonte alternativa (ativa);
- volume faturado de cobrança de esgoto;
- dimensionamento do hidrômetro.

5.2 Com base nos critérios estabelecidos no 5.1 a Gemed negocia com as UN's e gera a quantidade de ordem de serviço para o prazo de 30 dias.

5.3 As UN's ou os seus respectivos núcleos operacionais programam a execução da ordem de serviço 336 dentro do prazo estabelecido, após execução, devem providenciar as devidas baixas no sistema PRAX.

5.4 No caso da não execução do Serviço 336, devido a identificação de irregularidade ou alteração na situação da ligação ativa, a UN deve realizar o cancelamento da ordem de serviço.

5.4.1 No caso de irregularidade, a UN deve realizar o cancelamento da ordem de serviço 336 no sistema comercial PRAX, registrando o Termo de Ocorrência (TO).

5.4.2 No caso de alteração da situação da ligação ativa ou existência de outras ocorrências descritas no item 4.2, a UN deve realizar o cancelamento da ordem de serviço 336 no sistema comercial PRAX, registrando a ordem de serviço executada referente a alteração da situação da ligação ou comprovar o impedimento da retirada do hidrômetro.

5.5 Após as ordens de serviço terem sido baixadas, será feita a avaliação da execução e do desempenho do Serviço 336.

5.5.1 A avaliação da execução do Serviço 336 será realizada através da aba Relatórios> Atendimento> Unidade> Monitoramento de Substituição do Parque de Hidrômetros, no sistema PRAX, onde é mostrada a quantidade de ordens de serviço executadas e o percentual das mesmas em relação às ordens de Serviços 336 emitidas.

5.5.2 A avaliação do desempenho do Serviço 336 será realizada através da aba Relatórios> Cadastro> Desempenho do Medidor, no sistema PRAX, por meio do relatório analítico e sintético, que contém informações referentes a volume e faturamento, antes e após a substituição do hidrômetro.

Título:	Código:	Versão:	Página:
Gestão do Parque de Hidrômetros	POP MED067	04	3/3

5.6 Os relatórios necessários para a gestão do parque de hidrômetro estarão disponíveis a todas as UN's através do sistema PRAX.

## 6. Formulários/Registros

6.1 Não são utilizados formulários neste procedimento.

## 7. Anexos

7.1 Não aplicável.

Elaborado por:	Data:
José Hélio Aires Nunes, Éder Jofre, Henrique Eufrásio, Augusto César, Hélder Andrade e Cicero Ferreira.	19/01/2016
Aprovado por:	Data:
José Hélio Aires Nunes	19/01/2016
Histórico de Revisões	
Revisado por:	Data:
Saulo Teles, Éder Jofre, José Hélio Aires, Edson Silva e Jaqueline Rodrigues.	23/11/2017
Alteração:	
Itens Alterados: 1.1; 1.2; 2.1; 3.4; 3.8; 3.9; 4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.6; 4.7; 5.1 ao 5.6 e 6.1 Itens Excluídos: 3.10; 3.11; 5.7; 5.8 e as Notas 1 e 2 Itens Incluídos: 4.9; 5.4.1; 5.4.1.1; 5.4.1.2; 5.5.1; 5.5.2	
Revisado por:	Data:
Saulo Teles e Edson Silva.	29/11/2019
Alteração:	
Itens Alterados: 1.1; 3.1; 3.4; 4.8; 5.1; 5.3; 5.5.1 e 5.5.2 Itens Excluídos: 1.2 e 3.9	
Revisado por:	Data:
Francisco Edson.	22/06/2021
Alteração:	
Itens Alterados: 5.4; 5.4.1; 5.4.2; 6.1 e Logomarca do governo.	