



---

## **PARECER TÉCNICO**

### **ÍNDICE GERAL DE QUALIDADE – IGQ**

### **AUDITORIA DE CONFIANÇA DOS PROCESSOS**

27/03/2020



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESULTADO DAS VERIFICAÇÕES .....</b>	<b>3</b>
2.1. CT IGQ 001 – Cadastro Comercial (Políticas) .....	3
2.2. CT IGQ 002 – Cadastro Comercial (Controles).....	5
2.3. CT IGQ 003 – Cadastro Comercial (Monitoramento) .....	7
2.4. CT IGQ 004 – Cadastro de Rede de Abastecimento (Políticas) .....	7
2.5. CT IGQ 005 – Cadastro de Rede de Abastecimento (Tipo).....	8
2.6. CT IGQ 006 – Cadastro de Rede de Abastecimento (Controles).....	9
2.7. CT IGQ 007 – Registros de Reclamações, Avisos e Serviços (Políticas).....	10
2.8. CT IGQ 008 – Registros de Reclamação, Avisos e Serviços (Controles).....	12
<b>3. RECOMENDAÇÃO E CONCLUSÃO DA AUDITORIA DE CONFIANÇA DOS PROCESSOS .....</b>	<b>13</b>
<b>4. ANEXOS .....</b>	<b>15</b>
4.1. CTS IGQ .....	15
4.2. Evidências coletadas (em mídia digital).....	23



## 1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

A pedido da gerente de regulação técnica dos serviços de saneamento básico e com o objetivo de garantir a confiabilidade dos processos e sistemas pelos quais a Sabesp controla e extrai informações componentes do Índice Geral de Qualidade – IGQ, realizamos em 28/02/2020 auditoria dos processos relacionados.

Como metodologia de auditoria, utilizamos como base o material produzido pelo Acertar e disponível no site [www.acertarbrasil.com](http://www.acertarbrasil.com), a partir do qual adaptamos os testes de controle e os papéis de trabalho para nosso contexto; como resultado, construímos 08 testes de controle (CT IGQ 001 a 008). Importante frisar que neste momento a auditoria verificou somente a **confiança** dos processos, já os testes de **exatidão** dos resultados serão feitos posteriormente.

A auditoria foi agendada por email, conforme cópia constante no processo ADM.0238-2018, e o prestador disponibilizou várias equipes internas para responder as dúvidas ou efetuar os testes para cada teste realizado. Antes da auditoria propriamente dita, o prestador já havia disponibilizado um conjunto de normas técnicas pelas quais normaliza processos de cadastro e reclamações

## 2. RESULTADO DAS VERIFICAÇÕES

### 2.1. CT IGQ 001 – Cadastro Comercial (Políticas)

**Objeto do CT:** Políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação, tais como: **cadastro de ligações ativas de água e de esgoto; cadastro de ligações factíveis de esgoto.**

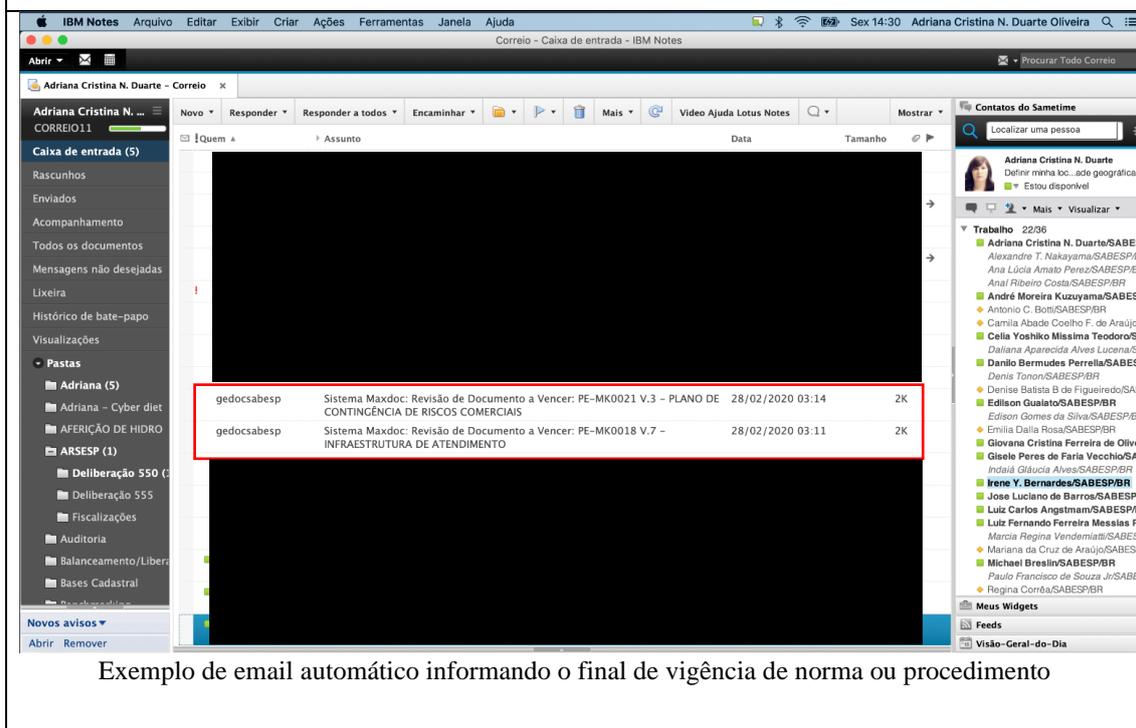
#### **Verificações da Auditoria**

**Atributo 1:** Foram apresentados os procedimentos PE-MR-0047 e PE-MR0051, que disciplinam os processos de primeira ligação de água e esgoto e de atualização cadastral, respectivamente. Abaixo apresentamos as folhas de rosto de ambos os procedimentos; as cópias integrais dos procedimentos seguem no CD anexo.





Email informando nova NT



Exemplo de email automático informando o final de vigência de norma ou procedimento

## 2.2. CT IGQ 002 – Cadastro Comercial (Controles)

**Objeto do CT:** Atualização tempestiva do cadastro com base nas informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores, a partir de vínculo sistêmico com o fechamento da Ordem de Serviço correspondente: **cadastro de ligações ativas de água e de esgoto; cadastro de ligações factíveis de esgoto.**

### Verificações da Auditoria

**Atributo 1:** Foram feitas as simulações de duplicidade de cadastro e inserção de informação inexistente no cadastro. Verificamos que o sistema comercial CSI impede a criação de ligação em duplicidade para o mesmo endereço e impede a inserção de valores incorretos nos campos-chave necessários ao cadastramento; também permite o



rastreamento dos serviços executados para cada ligação, incluindo baixa da ordem de serviço, troca de hidrômetro, atualização do cadastro e demais informações pertinentes a integridade cadastral. Verificamos que somente usuários autorizados podem alterar os dados cadastrais e que a atualização do cadastro ocorre de forma dinâmica, podendo ser provocada por comunicação do cliente, do leiturista ou por outras fontes.

CSI – Comercial Serviços e Informações

Município: OSASCO

CAP99 | Pesquisa Ligação

552000876 LIG COM MAIS DE UM ANO SEM ATUALIZACAO CADASTRAL

RGI: 552000876 Município da Ligação: 492

Endereço: R ALBERTO TORRES 113

Complemento: JD YPE Bairro: ALBERTO TORRES Logradouro: 49200026

Codificação: 940.004.0218.0200.0000.0000 At. Com.: 1

Leitura		Ligação		Faturamento		Consumos	
Atual	Data	Dt. Lig. Água	Dt. Lig. Esgoto	Grupo	Ciclo	Tipo de Faturamento	Média
2482	140220	010982	010982	24	4	2	17
Código	Período	Dt. Supressão	Dt. Supres. Sist.	Crédito Anterior	Crédito Atual		Consumos Médios
9	31						FEV20 21 R
Anterior	Data	Sit. Ligação	Carência	Tipo de Cobrança			JAN20 20 R
2461	140120	R	NAO	1 COMUM			DEZ19 17 R
TACE		TL	Sit. Água	Banco/Agência/Conta			NOV19 17 R
Sim		1	01				OUT19 17 R

Economias		Hidrômetro	
Residencial	Código	CPH	Qt. Digtos
0001	Y11T028836		4
Comercial	CPH Lig.	Diâmetro Lig.	UMA
		1	Nao
Industrial	Dt. Retirada	Dt. Instalação	Validade
		230711	0811
Pública	Tipo de Cavalete	Local	
	PVC DE 1/2"	NORMAL	

Forma de Pagamento: Normal Dia Venc.: Benefício Motivo Dt. Início Dt. Fim

Entidade Pública: Código do Órgão Código da Entidade

Projeto: 006 TACE-HIDRO/ECON/CLIEN/NR.IMOV.

Endereço Detalhar Enviar Limpar Cadastro

Print de tela com informações de cadastro e alerta de ausência de atualização cadastral por mais de 01 ano.

CSI – Comercial Serviços e Informações

Município: OSASCO

CAOB | Cons. Acompanhamento

RGI: 552000876 SS(Unid.Comercial - Solicitação/Ano): 1 23183 / 05

Endereço: R ALBERTO TORRES 00113

Acatado por: 576691 Unidade de Atendimento: 1|AT COM ANTONIO AGU Número DA: Unidade Operacional: 29|DIVI POLO DE MANUTEN DE OSASCO Agenda: Encerrado por: 576691 Solicitação Associada: Iniciativa: FC SIGAO 974959438

Serviço Acatado / Serviço Executado:

		Data e Hora Acat / Exec	
1	17	TROCA DE HIDRO MANUTENCAO PREVENTIVA-OM	06/07/05 1157
1	17	TROCADO HIDRO MAN. PREVENTIVA	06/07/05 1157

Prioridade: 10 NORMAL Data Fim Sistema: 07/07/05

Status do Serviço:  SERVICIO FOI EXECUTADO

Motivo da Não Execução:

Observação: MANUTENCAO PREVENTIVA - FC SIGAO/MANUAL

Solicitante: Em:

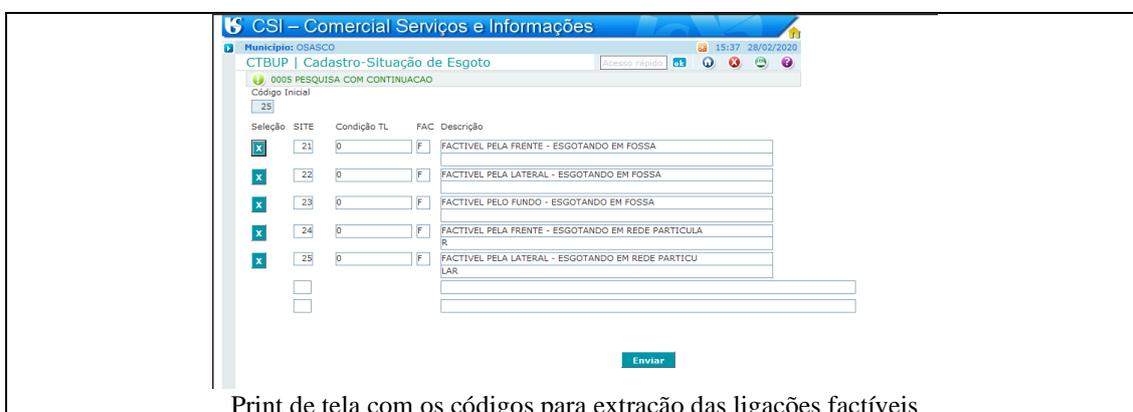
Motivo do Cancelamento:

Mais Informações  Recusa  C/Etapas  Out.RC/SS  Reincidência  Agenda  Retrabalho

Enviar

Print de tela com informações de alteração cadastral (troca de hidrômetro)

Especificamente para as ligações factíveis de esgoto, verificamos que no próprio cadastro comercial existem códigos que determinam a natureza da ligação (se apenas água, apenas esgoto ou água e esgoto) e sua peculiaridade (se soleira negativa, se possuidora de fossa, etc); com base nestes códigos, o prestador gera a quantidade de ligações factíveis existentes, ou seja, o percentual de ligações factíveis é dado pela divisão da quantidade de ligações que possuem somente água (e para as quais basta o usuário solicitar a ligação para esta ser efetivada) pelo total de ligações com água e esgoto. Outras unidades usuárias que não possuam ao menos uma ligação de água não são contabilizados nas factíveis, pois o prestador não consegue “enxergá-los” em seu sistema (são considerados como usuários potenciais). O prestador apresentou a lista de códigos com os quais extrai as informações de ligações factíveis para o IGQ.



Seleção	SITE	Condição TL	FAC	Descrição
<input checked="" type="checkbox"/>	21	0	F	FACTIVEL PELA FRENTE - ESGOTANDO EM FOSSA
<input checked="" type="checkbox"/>	22	0	F	FACTIVEL PELA LATERAL - ESGOTANDO EM FOSSA
<input checked="" type="checkbox"/>	23	0	F	FACTIVEL PELO FUNDO - ESGOTANDO EM FOSSA
<input checked="" type="checkbox"/>	24	0	F	FACTIVEL PELA FRENTE - ESGOTANDO EM REDE PARTICULA R
<input checked="" type="checkbox"/>	25	0	F	FACTIVEL PELA LATERAL - ESGOTANDO EM REDE PARTICU LAR

Print de tela com os códigos para extração das ligações factíveis

### 2.3. CT IGQ 003 – Cadastro Comercial (Monitoramento)

**Objeto do CT:** Monitoramento periódico da base cadastral, verificando se os usuários estão enquadrados nos critérios adequados: cadastro de ligações ativas de água e de esgoto; cadastro de ligações factíveis de esgoto.

#### Verificações da Auditoria

**Atributo 1:** Conforme citado no CT IGQ 001, verificamos a existência de procedimento para atualização/revisão cadastral, PE-MR0051. Foram verificados exemplos de registros com alteração cadastral e a conclusão que o sistema permite a relação com as solicitações de serviço das alterações registradas.

**Atributo 2:** Dentro dos testes realizados, não verificamos registros sem integridade no cadastro comercial.

### 2.4. CT IGQ 004 – Cadastro de Rede de Abastecimento (Políticas)

**Objeto do CT:** Políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de manutenção



do cadastro de redes, tais como: conferência e aprovação da documentação suporte das obras de ampliação e substituição das redes de água e esgoto; realização de atualizações no cadastro de redes.

### Verificações da Auditoria

**Atributo 1:** Foi apresentada a norma NTS 293, que disciplina o processo de cadastramento de redes de abastecimento no sistema Signos. Este sistema é responsável pelo controle de todo o cadastro de rede da RMSP e de vários municípios do interior e litoral, respondendo por 90% de toda a rede de abastecimento cadastrada na Sabesp. Os outros 10% são controlados pelo sistema Sistema Integrado R – SIR. Abaixo apresentamos as folhas de rosto de ambos os procedimentos; a cópia integral da norma segue no CD anexo.

Norma Técnica Sabesp

NTS 293

DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS EM  
SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO NO SIGNOS

Especificação

São Paulo  
Setembro: 2017 - revisão 2

**Atributo 2:** Há procedimento interno de revisão de normas (ao todo são 216 normas técnicas); a revisão ocorre a cada 5 anos. Quando uma norma é revisada, a área de normalização encaminha a norma para análise dos interessados (inclusive o mercado, quando parte) e, após análise das contribuições pela comissão, se divulga as normas finalizadas para o público geral. A divulgação das normas revisadas, atualizadas ou criadas pode ser feita em eventos, por email, ou outra forma, a depender do caso; todo o trabalho de revisão se concentra num dossiê específico. No caso específico, acessamos a norma no site do prestador (link abaixo), o que comprova sua disponibilidade.

<https://www3.sabesp.com.br/normastecnicas/nts/NTS293.pdf>

### 2.5. CT IGQ 005 – Cadastro de Rede de Abastecimento (Tipo)

**Objeto do CT:** Existência de cadastro de redes em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando o cálculo automático da extensão de rede do sistema de água.

**Atributo 1:** verificamos que o sistema Signos possui base cartográfica georreferenciada com precisão centimétrica; diferencia-se do SIR por que este não possui cadastro georreferenciado da rede, mas apenas o valor total da extensão. Verificamos que o processo de acréscimo de rede ao sistema ocorre com base em informações georreferenciadas.

28/02/2020

Sistema de Informações Geográficas no Saneamento - SIGNOS

SABESP

Sistema de Informações Geográficas no Saneamento - SIGNOS

Relatório de Gestão dos Cadastros Técnicos da Distribuição

Redes de Distribuição de Água - Período de 01/12/2019 00:00:00 até 31/12/2019 23:59:59

SIGNOS

UNs	Municípios / Pólos de Manutenção	Extensão de Rede de Água Cadastrada no Período (metros)	Extensão de Rede de Água Cadastrada Total (metros)	Extensão de Rede de Água de Resuo Cadastrada Total (metros)	Extensão de Rede de Água Abandonada Cadastrada Total (metros)	Extensão de Rede de Água Desativada Cadastrada Total (metros)	Peças Especiais Cadastradas (no período / total)									
							Booster	Descarga	EEA	ETA	Hidrante	Medidor Vazão	Poço	Reservatório	Tap	
MC	Mun Santo André	0,00	3.462,15	0,00	285,88	0,00	0/0	0/8	0/0	0/0	0/2	0/0	0/0	0/0	0/53	
	PM LAPA	3,41	2.125.691,59	0,00	134.734,79	1.866,45	0/0	0/398	0/0	0/1531	0/103	0/19	0/1	7/25745		
	PM MOOCA	1.298,49	1.641.968,73	0,00	89.630,26	31,18	0/4	1/326	0/0	0/805	0/59	0/33	0/0	40/18119		
	PM SÃO MATEUS	0,00	1.190.568,80	0,00	89.144,70	55,41	0/27	1/359	0/0	0/277	0/49	0/24	0/0	0/11103		
	PM SE	1.205,70	1.479.059,66	3.349,80	69.527,90	4.093,77	0/2	4/316	0/3	0/0	0/1343	0/55	0/56	0/1	50/17865	
	Sub Total Centro	2.507,60	6.440.750,93	3.349,80	383.323,53	6.046,80	0/33	6/1407	0/3	0/0	0/3958	0/266	0/132	0/2	97/72885	
ML	Mun Arujá	0,00	396.213,98	0,00	5.863,28	48,48	0/17	0/116	0/2	0/0	0/35	0/7	0/0	0/1	0/2274	
	Mun Biriba-Mirim	0,00	111.468,36	0,00	11.102,56	0,00	0/2	0/22	0/1	0/1	0/2	0/0	0/0	0/5	0/650	
	Mun Ferraz de Vasconcelos	232,33	306.305,24	0,00	7.133,58	363,40	0/8	0/77	0/0	0/0	0/53	0/3	0/0	0/0	2/2101	
	Mun Itaquaquecetuba	0,00	888.732,15	0,00	31.808,13	0,00	0/14	0/211	0/1	0/0	0/71	0/33	0/3	0/0	0/6262	
	Mun Mogi das Cruzes	0,00	67.274,08	0,00	908,98	106,13	0/1	0/27	0/1	0/0	0/4	0/1	0/0	0/1	0/313	
	Mun Poá	0,00	293.200,03	0,00	29.860,41	0,00	0/2	0/61	0/0	0/0	0/69	0/1	0/0	0/1	0/2273	
ML	Mun Salesópolis	0,00	54.637,00	0,00	2.765,05	0,00	0/3	0/27	0/0	0/1	0/9	0/2	0/0	0/4	0/487	
	Mun Suzano	0,00	862.063,46	0,00	53.965,89	1,00	0/15	0/168	0/0	0/0	0/108	0/17	0/0	0/3	0/6014	

Cópia do relatório gerado no Signos com as extensões de rede de abastecimento

## 2.6. CT IGQ 006 – Cadastro de Rede de Abastecimento (Controles)

**Objeto do CT:** Rotinas sistêmicas para crítica das informações de extensão de rede, avaliando e sinalizando distorções e valores incompatíveis com as obras realizadas, bem como variações não usuais em um curto período.

**Atributo 1:** Foi realizado acesso ao SIR e simulado o decréscimo na extensão de rede, situação em que o sistema emitiu alerta; também se pretende acrescentar crítica para acréscimo de valores discrepantes, mas no momento da auditoria este controle ainda não estava implementado. Para o sistema Signos propriamente não há crítica automática de incorreções, mas no procedimento de inclusão de novos cadastros de rede, a informação é verificada em vários níveis, mitigando os erros: uma vez concluída a nova rede, há várias etapas de fiscalização para confirmar sua posição e existência; na fase de desenho, também ocorrem verificações para eliminar possíveis incorreções; após aprovação de superior, o novo cadastro é incluído no Signos, momento em que é possível verificar se existem incorreções quanto à posição da rede cadastrada. Além disso, o sistema gera relatórios de inconsistências quanto à ausência de informações no cadastro. Todos estes controles estão descritos na “Especificações Técnicas, regulamentação de preços e critérios de medição”, procedimento utilizado pelo prestador para reger a atividade por empresas terceirizadas. Abaixo apresentamos as folhas de rosto da norma; a cópia integral segue no CD anexo.



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, REGULAMENTAÇÃO DE PREÇOS E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

BANCO DE PREÇOS DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA

3ª EDIÇÃO 2010 Revisão 2.44 - Nov/2019

2.2. Cadastro de Sistema de Abastecimento de Água

2.2.1. Objetivo

Estabelecer as condições gerais dos serviços necessários para o cadastramento das Unidades não Lineares, das Unidades Lineares e dos Ramais de Ligação de Água e determinar como devem ser executados os trabalhos de campo, a elaboração dos documentos de cadastro e a atualização do SIGNOS referentes às Adutoras, Redes de Distribuição e Ramais de Ligação de Água e Obras não Lineares.

2.2.2. Campo de Aplicação e Finalidade

Aplica-se ao cadastro total ou parcial do Sistema de Abastecimento de Água, com a finalidade de obter, manter e disponibilizar informações cadastrais aos clientes internos e externos, com agilidade, qualidade e fidelidade

2.2.3. Definições

Esta especificação segue as definições descritas na Norma Brasileira de Cadastro de Sistema de Abastecimento de Água (NBR 12586) e Normas Técnicas SABESP.

2.2.3.1. Gerais

- Cadastro: Conjunto de informações fiéis de uma instalação apresentado por meio de textos e representações gráficas em escala conveniente de documentos analógicos ou digitais (mapas, plantas, listas, bancos de dados, imagens, fotos, representações gráficas em geral) que constitui um sistema de gerenciamento (automatizado ou não) que recebe, armazena e fornece informações consolidadas a respeito de um determinado tema.
SIGNOS (Sistema de Informações Geográficas no Saneamento): implantado na SABESP desde agosto de 2.004, é uma aplicação típica de GIS em saneamento. Trata-se da utilização da informática para representar o traçado das Redes de Água e Esgoto sobre uma base cartográfica digital e pressupõe a existência de um banco de dados espacial, interfaces com sistemas corporativos e novas funcionalidades, tornando possível a integração de atividades nos diversos processos de negócio, onde os principais são: cartografia, cadastro técnico e comercial, projetos, controle de perdas, manutenção e operação de Redes de Água (manobras e modelagem hidráulica) e de Esgotos, atendimento aos clientes (telefônico e escritórios regionais), controle sanitário, planejamento integrado e recuperação de receitas.

Controle de qualidade dos dados cadastrais - SIGNOS

Table with columns: Ano/Mês, Processo, Objeto, Teste, Descrição, and percentage columns (% MA, % MT, % MC, % MN, % MS, % MO, % ML, % MP, % M). It contains a detailed list of data quality control tests for various water supply components.

Cópia de relatório de controle de qualidade dos dados gerados pelo Signos

2.7. CT IGQ 007 – Registros de Reclamações, Avisos e Serviços (Políticas)

Objeto do CT: Políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de registro de



reclamação por falta de água e ou baixa pressão; registro de serviço reposição asfáltica; registro de aviso vazamentos visíveis.

**Atributo 1:** Foi apresentado o procedimento PE-MK0015 – Anexo 14 (atual PE-MR0054) que disciplina a extração dos dados de reposição asfáltica e vazamento visíveis. Abaixo apresentamos a folha de rosto do anexo 14; a cópia integral segue no CD anexo. Para o registro de reclamações de falta de água, verificou-se que o procedimento comercial é a própria norma, pois direciona o colaborador da Sabesp no atendimento à reclamação, apresentando em tela quais perguntas precisam ser feitas ao usuário para bem caracterizar o problema reclamado (se a falta de água é do imóvel ou da rua; se o registro do cavalete está fechado ou aberto; etc), garantindo homogeneidade e repetição do procedimento.

	<small>Título do Anexo</small> ORIENTADOR – GESTÃO DOS PRAZOS PARA REPARO DE VAZAMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTO VISÍVEIS E RESPECTIVAS REPOSIÇÕES DE PAVIMENTO	<small>Número do Anexo</small> 14
	<small>Processo de Referência</small> PE-MK0015 – Subprocesso Execução de Serviço ao Cliente	

#### 1. INTRODUÇÃO

A Deliberação 550 da ARSESP definiu índices para melhoria gradativa dos prazos de execução dos serviços de reparos de vazamentos visíveis de água ou esgoto e respectivas reposições de pavimento.

Tal deliberação define o envio dos resultados semestrais à ARSESP e registro de justificativas sempre que o prazo para execução do serviço exceder o limite estabelecido e está vigente para serviços acatados a partir de 27/05/2015.

Este orientador se aplica às áreas da Sabesp que gerenciam, acatam, programam e executam serviços de reparo de vazamentos visíveis de água e/ou esgoto e respectivas reposições de pavimento oriundas destes reparos, com mão de obra própria ou contratada.

#### 2. OBJETIVO

Detalhar as novas regras para gestão dos prazos dos serviços que fazem parte do escopo da Deliberação ARSESP nº 550.

#### 3. ESCOPO

Fazem parte do escopo deste orientador os serviços de reparo de vazamentos visíveis de água e/ou esgoto e as reposições de pavimento oriundas destes reparos, acatados com os códigos de serviço constantes do item 7, registradas por qualquer canal de atendimento da Sabesp, a pedido do cliente, ou por iniciativa administrativa.

Os serviços agendados e os vazamentos de água ou esgoto não visíveis estão fora do escopo deste orientador.

Os serviços de conserto de esgoto constantes dos itens 7.1.3 e 7.2.3 somente serão parte do escopo quando forem precedidos de etapa ou SS associada que trata de vazamento visível de esgoto.

Também estão fora do escopo deste orientador os serviços comunicados à ARSESP em decorrência de reparos classificados pela ARSESP como de grande porte, conforme Deliberação nº 052 e PE-AR0001, sobre comunicação de incidentes.

**Atributo 2:** o procedimento estava vigente no momento da auditoria. A data de início de vigência encontra-se no cabeçalho de cada procedimento ou norma. Os procedimentos são divulgados no Sistema de Organização Empresarial – SOE, sistema interno da Sabesp; as normas ficam disponíveis no site do prestador; ambos, procedimentos e normas, ficam disponíveis para todos os colaboradores. Abaixo seguem evidências da divulgação das normas e procedimentos:

The screenshot shows the 'SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL - SOE' interface. The search bar contains 'pe-es0015' and the filter is set to 'Documentos'. The search results table is as follows:

UNIDADE	STATUS	DOCUMENTO
CM	✓	PE-MK0015 - PROCESSO COMERCIAL - SUBPROCESSO EXECUÇÃO DE SERVIÇOS v.33

*Procedimento PE-MK0015 disponível no SOE*

The screenshot shows the 'SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL - SOE' interface. The search bar contains 'PE-MR0054' and the filter is set to 'Documentos'. The search results table is as follows:

UNIDADE	STATUS	DOCUMENTO
CM	✓	PE-MR0054 - SERVIÇOS v.2

*Procedimento PE-MR0054 disponível no SOE*

## 2.8. CT IGQ 008 – Registros de Reclamação, Avisos e Serviços (Controles)

**Objeto do CT:** Crítica para evitar a abertura de ordens de serviço de reposição asfáltica e Vazamento visível em duplicidade (ex: recebimento de ocorrências no mesmo local em curto espaço de tempo), permitindo associar a solicitação de serviço/reclamação a uma O.S. já existente de registro de reclamações por falta de água e ou baixa pressão; registro de reposição asfáltica; registro de vazamentos visíveis.

**Atributo 1:** foram aplicados os testes de integridade constantes no CT, com os seguintes resultados:

**Para reposição asfáltica:** foi verificado que o sistema atrela o número de ordem de serviço ao cadastro, permitindo o rastreamento do pedido e sua execução. Desta forma, para todo serviço de reposição asfáltica é possível chegar ao número da solicitação de



serviço que a gerou. Como a reposição asfáltica é um desdobramento dos demais serviços (ligações ou manutenções) e estas não permitem duplicidade, a reposição também fica vinculada a uma única solicitação de serviço.

**Para vazamento visível:** foi apresentado o sistema SIGAO, por meio do qual é possível acompanhar as reclamações de vazamento visível; verificou-se que o sistema é autoexplicativo, orientando o colaborador no preenchimento dos campos. Foi realizada simulação de cadastro de reclamação de vazamento; o sistema informou a existência de possíveis duplicidades. Apesar disso, eventualmente pode-se cadastrar a mesma reclamação como duas distintas; quando isso ocorre, o procedimento de vistoria em campo alerta para o fato e a duplicidade é corrigida.

**Para reclamação por falta de água:** verificamos que o sistema não permite duplicidade quando a reclamação se relaciona a uma ligação específica (por exemplo: num prédio com 10 economias, será acatada somente a primeira reclamação de falta de água; para as demais será fornecido o mesmo número de protocolo existente); apesar disso, em casos esporádicos é possível haver duplicidade (exemplo: duas pessoas reclamando ao mesmo tempo gerarão duplicidade). Já quando a reclamação afeta várias ligações (falta de água na rua, bairro, etc), o sistema acatará as diversas reclamações como singulares e dará tratamento único assim que o problema sistêmico seja verificado. Por fim, foi informado que mesmo registrada a reclamação, pode-se verificar posteriormente que a mesma era indevida (casos em que o registro do cavalete estava fechado e o usuário não percebeu; casos com restrição comercial não verificadas pelo colaborador; casos em que não se verifica problema de abastecimento no local, etc); nestes casos, o registro da reclamação permanece no sistema.

### 3. RECOMENDAÇÃO E CONCLUSÃO DA AUDITORIA DE CONFIANÇA DOS PROCESSOS

Recomendamos que para o Sistema Integrado da R – SIR, responsável pelo controle do cadastro de extensão de rede de abastecimento de água no interior e litoral, seja acrescentado controle crítico para evitar erro de inserção de novas extensões de rede que elevem o total em mais que 5% do total anteriormente cadastrado. Controle similar, com o mesmo limite percentual, já existe no SIR para redução da extensão anteriormente cadastrada.

Também é necessário que o prestador procure fortalecer seus controles para evitar duplicidades das reclamações de falta de água e baixa pressão e os controles para evitar acatar reclamações indevidas, como reclamações de falta de água causadas por interrupção por inadimplência, por exemplo. Conforme visto na auditoria, embora esporádicas, estas falhas ocorrem, podendo contaminar os resultados da variável e do índice geral de qualidade.

Por fim, conforme exposto neste parecer, concluímos que os processos possuem suficiente nível de confiança, com diversos controles que reduzem a possibilidade de



---

erros no levantamento da informação. A afirmação de confiança dos processos não significa a exatidão dos dados, mas garante que o dado tem pouca probabilidade de sofrer manipulação dentro do processo. Por tal razão, recomendamos a continuidade da avaliação do IGQ 2019.

São Paulo, 27 de março de 2020

**Itamar Aparecido de Oliveira**

Especialista em Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos III

## 4. ANEXOS

### 4.1. CTS IGQ

AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 001)			
CT IGQ 001	<p>Políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cadastro de ligações ativas de água;</li> <li>-Cadastro de ligações ativas de esgoto;</li> <li>-Cadastro de ligações factíveis de esgoto;</li> </ul>		
Informações Relacionadas	<p>AG002 - Quantidade de ligações ativas de água            ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto            XXXXX - Quantidade de ligações factíveis de esgoto</p>		
Objetivo do Controle	Governança	Processo	Comercial/Cadastro Classificação
Risco (s)	RX - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.	Fator (es) de Risco	<p>FX - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo.</p> <p>FXX - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.</p>
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p><b>Atributo 1:</b> Existência de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A            A.1) Verificar se as normas, políticas e/ou procedimentos contemplam todas as atividades críticas listadas na atividade de controle.</p> <p><b>Atributo 2:</b> Vigência de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A            A.1) Verificar se as normas, políticas e/ou procedimentos estão vigentes.</p> <p><b>Atributo 3:</b> Divulgação de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A            A.1) Verificar evidências da divulgação das normas, políticas e/ou procedimentos para os colaboradores envolvidos nas atividades críticas.</p> <p>Exemplo (s) de evidência: Print de tela da Intranet corporativa contendo a política, norma e/ou procedimento divulgada e disponível para consulta.</p>		<p><b>NI)</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p><b>PI)</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades do processo ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores envolvidos nas atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p><b>IM)</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p>Legenda:            (NI) Não Implementado / (PI) Parcialmente Implementado/ (IM) Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
<p><b>Atributos 1, 2 e 3:</b> Normas, políticas e/ou procedimentos para as atividades críticas do processo comercial de cadastro e classificação de usuários.</p>			

AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 002)			
CT IGQ 002	<p>Atualização tempestiva do cadastro com base nas informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores, a partir de vínculo sistêmico com o fechamento da Ordem de Serviço correspondente:</p> <p>-Cadastro de ligações ativas de água; -Cadastro de ligações ativas de esgoto; -Cadastro de ligações factíveis de esgoto;</p>		
Informações Relacionadas	<p>AG002 - Quantidade de ligações ativas de água ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto XXXXX - Quantidade de ligações factíveis de esgoto</p>		
Objetivo do Controle	Ocorrência/Integridade	Processo	Comercial/Cadastro Classificação
Risco (s)	RX – Faturamento incorreto ou incompleto de usuários	Fator (es) de Risco	FX – Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p><b>Atributo 1:</b> Atualização automática no sistema comercial mediante fechamento da ordem de serviço.</p> <p>Teste A</p> <p>A.1) Simular a baixa de uma ordem de serviço e verificar se o status da ligação foi atualizado automaticamente ou se o sistema permite vincular a ordem de serviço com o tipo de atualização que será realizada.</p> <p>A.2) Simular a emissão de uma ordem de serviço em duplicidade referente à aoso cadastros objeto deste CT. (ex: ordem emitida para o mesmo local e no mesmo dia).</p> <p>A.3) Verificar se o sistema emite alerta/crítica da potencial duplicidade</p> <p>Aspectos a observar: A implantação deste controle permite também a atualização automática, por exemplo da categoria do imóvel (residência, comercial, industrial ou público), mediante confirmação do agente de campo das características do imóvel visitado.</p> <p>Vale citar que em alguns prestadores a atualização pode depender de uma revisão ou aprovação de algum nível de autoridade. É importante neste caso verificar se o sistema permite vincular ordens de serviço com potenciais atualizações na base cadastral e se a efetivação da mudança é realizada de forma automática após revisão ou aprovação.</p>		<p><b>(NI)</b> Não há vínculo entre a ordem de serviço e o cadastro de clientes. As atualizações são realizadas manualmente após a baixa da ordem de serviço.</p> <p><b>(IM)</b> Há vínculo entre a ordem de serviço e o cadastro de clientes, permitindo atualizações automáticas com base em informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores. De forma direta ou após revisão ou aprovação por um nível de supervisão adequado após a baixa da ordem de serviço...</p> <p><b>Legenda:</b> <b>(NI)</b> Não Implementado / <b>(PI)</b> Parcialmente Implementado/ <b>(IM)</b> Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
N/A			



AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 003)			
CT IGQ 003	Monitoramento periódico da base cadastral, verificando se os usuários estão enquadrados nos critérios adequados.: -Cadastro de ligações ativas de água; -Cadastro de ligações ativas de esgoto; -Cadastro de ligações factíveis de esgoto;		
Informações Relacionadas	AG002 - Quantidade de ligações ativas de água ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto XXXXX - Quantidade de ligações factíveis de esgoto		
Objetivo do Controle	Ocorrência/Integridade	Processo	Comercial/Cadastro Classificação
Risco (s)	RX - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.	Fator (es) de Risco	FX - Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes.
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p><b>Atributo 1:</b> Realização de revisão periódica da base cadastral.</p> <p>Teste A A.1) Verificar existência de procedimento formal estabelecido de revisão periódica da base cadastral.</p> <p>A.2) Solicitar evidências da execução dos procedimentos de revisão periódica da base cadastral</p> <p><b>Atributo 2:</b> Clientes cadastrados indevidamente na base cadastral.</p> <p>Teste A A.1) Analisar a base de cadastro de clientes/imóveis para verificar existência de: -Clientes que possuem CPF/ CNPJ inválidos. -Clientes que possuem endereço inválido. -Clientes cadastrados com nomes incompletos ou em duplicidade, avaliando CPF/ CNPJ em conjunto com código da ligação/ economia. - Atribuição inadequada da categoria da ligação/ economia. Ex: Ligação residencial, registrada como comercial, ou pública como industrial. - Clientes cadastrados indevidamente como beneficiários de Tarifa Social (ex: incompatível com o tipo ou especificação do imóvel ou sem vínculo com a base social prevista nos critérios de concessão do benefício).</p> <p>Aspecto (s) a observar: Destaca-se que não necessariamente as situações identificadas no teste do atributo 2 representam problemas efetivos. E necessário que os resultados sejam validados com o prestador.</p>		<p><b>NI)</b> Não há prática de monitoramento periódico da base cadastral.</p> <p><b>PI)</b> Realiza análises de casos específicos, conforme necessidade, ou, apesar de realizar a prática, esta não foi executada no período auditado. ou Há prática de monitoramento periódico da base cadastral, porém foi identificado um número relevante de clientes incorretamente cadastrados através do teste do atributo 2.</p> <p><b>IM)</b> Há prática de monitoramento periódico da base cadastral e não foi identificado um número relevante de clientes incorretamente cadastrados através do teste do atributo 2.</p> <p><b>Legenda:</b> <b>(NI)</b> Não Implementado / <b>(PI)</b> Parcialmente Implementado/ <b>(IM)</b> Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
<p><b>Atributo 1:</b> Procedimento de revisão da base cadastral e/ou evidência/ documento contendo a última revisão da base cadastral.</p> <p><b>Atributo 2:</b> Base cadastral das ligações / economias extraída do sistema comercial.</p>			

AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 004)			
<b>CT IGQ 004</b>	Políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de manutenção do cadastro de redes, tais como: - Conferência e aprovação da documentação suporte das obras de ampliação e substituição das redes de água e esgoto. - Realização de atualizações no cadastro de redes.		
<b>Informações Relacionadas</b>	AG005 - Extensão da rede de água		
<b>Objetivo do Controle</b>	Governança	Processo	Manutenção do Cadastro de Redes
<b>Risco (s)</b>	RX - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.	<b>Fator (es) de Risco</b>	FXX - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo.  F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p><b>Atributo 1:</b> Existência de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A A.J) Verificar se as normas, políticas e/ou procedimentos contemplam todas as atividades críticas listadas na atividade de controle.</p> <p><b>Atributo 2:</b> Vigência de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A A.J) Verificar se as normas, políticas e/ou procedimentos estão vigentes.</p> <p><b>Atributo 3:</b> Divulgação de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A A.J) Verificar evidências da divulgação das normas, políticas e/ou procedimentos para os colaboradores envolvidos nas atividades críticas.</p> <p>Exemplo (s) de evidência: Print de tela da Intranet corporativa contendo a política, norma e/ou procedimento divulgada e disponível para consulta.</p>		<p><b>NI)</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p><b>PI)</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades do processo ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores envolvidos nas atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p><b>IM)</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p><b>Legenda:</b>  <b>(NI)</b> Não Implementado / <b>(PI)</b> Parcialmente Implementado/ <b>(IM)</b> Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
Atributos 1, 2 e 3: Normas, políticas e/ou procedimentos para as atividades críticas do processo comercial de cadastro e classificação de usuários.			

AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 005)			
CT IGQ 005	Existência de cadastro de redes em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando o cálculo automático da extensão de rede do sistema de água.:		
Informações Relacionadas	AG005 - Extensão da rede de água		
Objetivo do Controle	Governança	Processo	Manutenção do Cadastro de Redes
Risco (s)	RXX - Atualizações do cadastro de redes realizadas indevidamente ou sem documentação suporte adequada.	Fator (es) de Risco	FXX -Utilização de procedimentos manuais para atualização do cadastro de redes ou sem o registro histórico de atualizações.
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p><b>Atributo 1:</b> Existência de cadastro de redes em sistema de informações georreferenciadas.</p> <p>Teste A</p> <p>A.1) Acompanhar o processo de atualização do cadastro de redes (<i>walkthrough</i>).</p> <p>A.2) Verificar se as atualizações são realizadas baseado em um sistema de informações georreferenciadas.</p> <p>A.3) Caso o cadastro seja atualizado manualmente, verificar se o prestador mantém o histórico de atualizações realizadas no ano fiscal.</p> <p>Exemplo(s) de evidência: planilhas eletrônicas do cadastro de redes, relatórios e print de tela do sistema de informações georreferenciadas, contendo</p>		<p><b>NI)</b> O cadastro das redes de água é realizado em planilha eletrônica ou em sistema de informação no qual o valor da extensão de rede é atualizado manualmente, sem a possibilidade de consulta ao histórico de alterações.</p> <p><b>PI)</b> O cadastro das redes de água é realizado em sistema de informação no qual o valor da extensão de rede é atualizado manualmente, com a possibilidade de consulta ao histórico de alterações.</p> <p><b>IM)</b> As redes estão cadastradas em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando a atualização automática da informação de extensão da rede de água.</p> <p>Legenda: <b>(NI)</b> Não Implementado / <b>(PI)</b> Parcialmente Implementado/ <b>(IM)</b> Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
<b>Atributo 1:</b> Cadastro de redes do sistema de abastecimento de água do prestador.			



AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 006)			
CT IGQ 006	Rotinas sistêmicas para crítica das informações de extensão de rede, avaliando e sinalizando distorções e valores incompatíveis com as obras realizadas, bem como variações não usuais em um curto período.		
Informações Relacionadas	AG005 - Extensão da rede de água		
Objetivo do Controle	Governança	Processo	Manutenção do Cadastro de Redes
Risco (s)	RXX - Atualizações do cadastro de redes realizadas indevidamente ou sem documentação suporte adequada.	Fator (es) de Risco	FXX - Ausência de críticas dos valores atualizados no cadastro de redes.
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p><b>Atributo 1:</b> Sistema parametrizado para realizar críticas automáticas das informações de extensão de rede.</p> <p>A.1) Simular a alteração manual das informações de extensão de rede em cada uma das condições relacionadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Redução significativa na informação de extensão de rede.</li><li>- Aumento significativo na informação de extensão de rede.</li><li>- Inserção de um valor de extensão de rede incompatível com o projeto associado.</li></ul> <p>A.2) Verificar se o sistema apresenta consistências automáticas, impossibilitando a atualização do cadastro de redes ou emitindo alerta sobre a inconsistência identificada.</p>		<p><b>NI)</b> O sistema não está parametrizado para realizar críticas automáticas das informações de extensão de rede.</p> <p><b>PI)</b> O sistema está parametrizado para realizar críticas automáticas das informações de extensão de rede apenas para alguns dos itens analisados nas simulações.</p> <p><b>IM)</b> O sistema está parametrizado para realizar críticas automáticas das informações de extensão de rede para a totalidade dos itens analisados nas simulações.</p> <p>Legenda: (NI) Não Implementado / (PI) Parcialmente Implementado/ (IM) Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
N/A			

AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 007)			
CT IGQ 007	<p>Políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Reclamação por Falta de água e ou Baixa Pressão</li> <li>- Registro de Serviço Reposição Asfáltica;</li> <li>- Registro de Aviso Vazamentos Visíveis;</li> </ul>		
Informações Relacionadas	<p>XXXXX – Quantidade de Reclamações por falta de água e ou Baixa Pressão            XXXXX - Quantidade de Solicitação Reposição Asfáltica            XXXXX - Quantidade de Aviso Vazamentos Visíveis</p>		
Objetivo do Controle	Governança	Processo	Comercial/Cadastro Classificação
Risco (s)	RX - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.	Fator (es) de Risco	<p>FX - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo.</p> <p>FXX - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.</p>
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p><b>Atributo 1:</b> Existência de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A A.1) Verificar se as normas, políticas e/ou procedimentos contemplam todas as atividades críticas listadas na atividade de controle.</p> <p><b>Atributo 2:</b> Vigência de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A A.1) Verificar se as normas, políticas e/ou procedimentos estão vigentes.</p> <p><b>Atributo 3:</b> Divulgação de normas, políticas e/ou procedimentos.</p> <p>Teste A A.1) Verificar evidências da divulgação das normas, políticas e/ou procedimentos para os colaboradores envolvidos nas atividades críticas.</p> <p>Exemplo (s) de evidência: Print de tela da Intranet corporativa contendo a política, norma e/ou procedimento divulgados para consulta.</p>		<p><b>NI)</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p><b>PI)</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades do processo ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores envolvidos nas atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p><b>IM)</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de cadastro e classificação.</p> <p>Legenda: (NI) Não Implementado / (PI) Parcialmente Implementado/ (IM) Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
Atributos 1, 2 e 3: Normas, políticas e/ou procedimentos para as atividades críticas do processo comercial de cadastro e classificação de usuários.			



AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 008)			
CT IGQ 008	<p>Crítica para evitar a abertura de ordens de serviço de reposição asfáltica e Vazamento visível em duplicidade (ex: recebimento de ocorrências no mesmo local em curto espaço de tempo), permitindo associar a solicitação de serviço/reclamação a uma O.S. já existente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Reclamações por Falta de Água e ou Baixa Pressão</li> <li>- Registro de Reposição Asfáltica;</li> <li>- Registro de Vazamentos Visíveis;</li> </ul>		
Informações Relacionadas	<p>XXXXX – Quantidade de Reclamações por Falta de Água e/ou Baixa Pressão            XXXXX - Quantidade de Reposição Asfáltica            XXXXX - Quantidade de Vazamentos Visíveis</p>		
Objetivo do Controle	Ocorrência/Precisão	Processo	Manutenção da Rede
Risco (s)	RXX – Registro incorreto do total de Reclamações por Falta de Água e/ou Baixa Pressão, Serviços de Reposição Asfáltica e Vazamentos Visíveis realizados.	Fator (es) de Risco	FXX - Ausência de críticas para emissão de ordens de serviço em duplicidade.
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p><b>Atributo 1:</b> Realização de crítica para evitar a abertura de ordens de serviço de Reposição Asfáltica e Vazamento Visível em duplicidade.</p> <p>Teste A</p> <p>A.1) Simular a emissão de uma ordem de serviço em duplicidade referente à reparo de extravasamento de esgoto. (ex: ordem emitida para o mesmo local e no mesmo dia).</p> <p>A.2) Verificar se o sistema emite alerta/crítica da potencial duplicidade</p> <p>A.3) Verificar se o sistema permite associar uma solicitação de serviço/reclamação à uma O.S. já existente.</p>		<p><b>NI)</b> Não é realizada crítica automática para evitar abertura de ordens de serviço de Reposição Asfáltica e Vazamento Visível em duplicidade e o sistema não permite associar diferentes reclamações/solicitações de serviço à uma mesma ordem de serviço.</p> <p><b>PI)</b> O sistema de gestão permite associar várias reclamações/solicitações de serviço à uma ordem de serviço, porém não está parametrizado para a emissão de alertas/críticas para ordens criadas em duplicidade.</p> <p><b>IM)</b> O sistema de gestão permite associar várias reclamações/solicitações de serviço à uma ordem de serviço, e está parametrizado para a emissão de alertas/críticas para ordens criadas em duplicidade</p> <p>Legenda:            (NI) Não Implementado / (PI) Parcialmente Implementado/ (IM) Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
N/A:			



#### **4.2. Evidências coletadas (em mídia digital)**

Contendo as seguintes relacionadas (solicitadas aos representantes do prestador e por eles entregues no momento da auditoria)

1. Cópia do procedimento empresarial nº PE-PD0006;
2. Print das telas de acesso aos procedimentos;
3. Evidência (email ou outro) de divulgação da revisão da norma NTS 0293 (enviado por email);
4. Informação sobre o percentual das redes totais cadastradas no Signos;
5. Cópia da apresentação sobre o SIR;
6. Print de tela com crítica ao decréscimo no SIR;
7. Cópia do relatório de inconsistência Signos;
8. Cópia do "Livro Azul" com o procedimento de fiscalização da execução de redes;
9. Cópia do relatório de gestão de cadastro Signos referentes a dez/19;
10. Print da tela com o procedimento PE-MR0047;
11. Print de tela com a divulgação de atualização de norma;
12. Print do email com a divulgação;
13. Cópia do procedimento PE-OR0001;
14. Print de tela com o procedimento PE-MR0051;
15. Print de tela com cadastro de usuário;
16. Print de tela com alteração cadastral;
17. Print de tela com grid de sites (TL0, TL1, etc);
18. Print de tela com procedimento PE-MK0015 - Anexo 14;
19. Cópia do procedimento PE-MK0015 - Anexo 14;
20. Cópia do procedimento PE-MR0054;
21. Print de tela com procedimento PE-MR0054;
22. Print de telas de reclamação de vazamento visíveis;
23. Print de tela de reposição asfáltica.