



PARECER TÉCNICO

PROCESSO: ARSESP.ADM-0033-2016

ASSUNTO: Certificação Acertar (1º ciclo). Processos Certificados: Comercial, Operacional, Monitoramento dos Índices, Qualidade da Água. Prestadora: Sabesp

Interessado: Gerência de Regulação Técnica de Saneamento Básico

Matéria/ Assunto: Certificação Acertar (1º ciclo – confiança sem testes de controle). Processos Certificados: Comercial, Operacional, Monitoramento dos Índices de Atendimento, Controle de Qualidade da Água. Prestadora Certificada: Companhia de Saneamento do Estado de São Paulo - Sabesp;

Especialistas: Itamar Aparecido de Oliveira; Renato Monteiro; Felipe Borsos Baiao

Conclusão do Parecer: *Conforme sumário executivo*

ÍNDICE

1.	<u>SUMÁRIO EXECUTIVO</u>	4
2.	<u>INTRODUÇÃO</u>	5
3.	<u>OBJETIVO</u>	6
4.	<u>ESCOPO DA AUDITORIA</u>	7
5.	<u>METODOLOGIA</u>	9
6.	<u>RESULTADO DAS VERIFICAÇÕES</u>	9
6.1.	<u>COMERCIAL</u>	9
6.1.1.	<u>CT001</u>	9
6.1.2.	<u>CT002</u>	10
6.1.3.	<u>CT003</u>	11
6.1.4.	<u>CT004</u>	11
6.1.5.	<u>CT005</u>	12
6.1.6.	<u>CT006</u>	12
6.1.7.	<u>CT008</u>	12



<u>6.1.8.</u>	<u>CT009</u>	13
<u>6.1.9.</u>	<u>CT010</u>	13
<u>6.1.10.</u>	<u>CT011</u>	13
<u>6.1.11.</u>	<u>CT012</u>	14
<u>6.1.12.</u>	<u>CT013</u>	15
<u>6.1.13.</u>	<u>CT014</u>	16
<u>6.1.14.</u>	<u>CT016</u>	16
<u>6.1.15.</u>	<u>CT017</u>	16
<u>6.2.</u>	<u>MONITORAMENTO DOS ÍNDICES DE ATENDIMENTO</u>	17
<u>6.2.1.</u>	<u>CT078</u>	17
<u>6.2.2.</u>	<u>CT079</u>	17
<u>6.2.3.</u>	<u>CT080</u>	18
<u>6.2.4.</u>	<u>CT081</u>	18
<u>6.3.</u>	<u>OPERACIONAL</u>	19
<u>6.3.1.</u>	<u>CT089</u>	19
<u>6.3.2.</u>	<u>CT090</u>	20
<u>6.3.3.</u>	<u>CT091</u>	21
<u>6.3.4.</u>	<u>CT092</u>	21
<u>6.3.5.</u>	<u>CT093</u>	21
<u>6.3.6.</u>	<u>CT094</u>	22
<u>6.3.7.</u>	<u>CT095</u>	22
<u>6.3.8.</u>	<u>CT096</u>	22
<u>6.3.9.</u>	<u>CT097</u>	23
<u>6.3.10.</u>	<u>CT098</u>	23
<u>6.3.11.</u>	<u>CT099</u>	23
<u>6.3.12.</u>	<u>CT100</u>	23
<u>6.3.13.</u>	<u>CT101</u>	24
<u>6.3.14.</u>	<u>CT102</u>	24
<u>6.3.15.</u>	<u>CT103</u>	25



<u>6.3.16.</u> <u>CT104</u>	26
<u>6.4.</u> <u>CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA</u>	26
<u>6.4.1.</u> <u>CT 115</u>	26
<u>6.4.2.</u> <u>CT 116</u>	29
<u>6.4.3.</u> <u>CT 117</u>	30
<u>6.4.4.</u> <u>CT 118</u>	31
<u>6.4.5.</u> <u>CT 119</u>	32
<u>6.4.6.</u> <u>CT 120</u>	33
<u>7.</u> <u>CONCLUSÃO</u>	35



1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A auditoria realizada na Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp considerou os critérios referentes ao 1º Ciclo da Certificação Acertar (confiança **SEM** testes de controle), priorizando verificar políticas, procedimentos e normas que confirmassem o adequado regramento dos processos avaliados.

Este parecer considerou apenas os processos: Comercial; Monitoramento dos Índices de Atendimento; Operacional; Controle da Qualidade da Água. Os demais processos serão auditados por equipe da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados.

O prestador apresentou procedimentos consolidados para quase a totalidade dos itens avaliados na aplicação dos 41CTs. As ressalvas observadas pela auditoria, e que poderão impactar a nota do prestador na aplicação dos ciclos seguintes da Certificação Acertar, estão listadas abaixo:

PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
Comercial	CT009	Verificar se existe hidrometração das ligações ativas de água, incluindo aquelas que possuem fonte de abastecimento alternativa	Não há hidrometração em todas as ligações com fonte alternativa de abastecimento, podendo impactar em outras informações, AG010 e AG011
Monitoramento dos Índices de Atendimento	CT079	Verificar se existe registro atualizado dos domicílios atendidos e que não contam com população residente (ex: domicílios utilizados para veraneio, domicílios utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros).	A inexistência do registro atualizado de domicílios atendidos e que não contam com população residente pode gerar incorreções nos cálculos de atendimento, em especial, as informações AG026 e ES026
Monitoramento dos Índices de Atendimento	CT080	Verificar se existe registro atualizado dos domicílios atendidos, possibilitando a identificação das economias localizadas em áreas urbanas	A inexistência de registro que identifique economias localizadas em áreas urbanas nos municípios do interior do estado de São Paulo pode afetar a qualidade das informações AG026 e ES026.
Operacional	CT089	Verificar a existência de 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 dos seguintes processos: Critérios de seleção e instalação de macromedidores; Manutenção/calibração de macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário; Registro e monitoramento de consumo em	O prestador não apresentou procedimento para registro e monitoramento dos volumes de esgotamento sanitário, informando, porém, que o procedimento é executado diretamente no sistema Tratesgoto, cujo preenchimento é de conhecimento dos envolvidos



PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
		atividades especiais e operacionais; Registro e monitoramento das informações de volumes produzidos/tratados, importados/exportados e macromedidos.	
Operacional	CT102	Verificar a existência de acompanhamento dos volumes do consumo destinado a atividades especiais como: Consumo dos prédios próprios do operador; Volume transportado por caminhões-pipa; Consumo pelo corpo de bombeiros; Abastecimentos realizados a título de suprimento social (favelas e chafarizes); Lavagem de ruas e rega de espaços verdes públicos; Fornecimento para obras públicas	A ausência de procedimento para registro dos dados referentes ao fornecimento para obras públicas utilizados pelo SNIS na AG 024 do SNIS, pode afetar a qualidade das informações

2. INTRODUÇÃO

De acordo com a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007,¹ as agências reguladoras dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário possuem como principais objetivos:

- Estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela ANA;
- Garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas nos contratos de prestação de serviços e nos planos municipais ou de prestação regionalizada de saneamento básico;
- Prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência; e
- Definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos quanto a modicidade tarifária, por mecanismos que gerem eficiência e eficácia dos serviços e que permitam o compartilhamento dos ganhos de produtividade com os usuários.

Entretanto, para atingir estes objetivos, é necessária base única de informações confiáveis que possibilite a realização de comparações entre diferentes municípios e prestadores e permita

¹ Alterada pelo novo marco legal, [Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020](#).



tanto a compreensão dos fatores que levam à eficiência e à qualidade dos serviços de saneamento básico, quanto a identificação de boas práticas a serem implementadas no setor.

O Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) desempenha este papel unificador das informações; contudo, o caráter auto declaratório das informações fornecidas pelos prestadores de serviço acarreta incerteza na confiança e na exatidão destes dados. A metodologia Acertar supre esta lacuna ao estabelecer procedimentos de auditoria e certificação de informações do SNIS.

O **Acertar**, executado no âmbito do Programa de Desenvolvimento do Setor Água – INTERÁGUAS, é resultado da parceria entre o Ministério do Desenvolvimento Regional (antigo Ministério das Cidades) e a Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR, tendo o propósito de aprimorar os processos de gestão das informações dos prestadores de serviços de saneamento.

Conforme o programa estabelecido pelo Acertar, as agências reguladoras serão responsáveis por auditar os dados dos prestadores de municípios a ela conveniados, cabendo à Arsesp auditar as informações encaminhadas ao SNIS pelas prestadoras:

- Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp;
- BRK Ambiental Santa Gertrudes;
- Saneaqua Mairinque;
- Águas de Cabralia

Por essa razão, e a pedido da gerente de regulação técnica dos serviços de saneamento básico, realizamos entre 10/08/2021 e 05/10/2021 a auditoria dos processos relacionados às atividades comercial, operacional, qualidade de água e monitoramento dos índices de atendimento, referentes ao ano de 2020 na Companhia de Saneamento do Estado de São Paulo - Sabesp.

3. OBJETIVO

A partir da metodologia de certificação ACERTAR, avaliar a confiabilidade das informações enviadas pela **Sabesp** ao SNIS, considerando as diretrizes do 1º ciclo, ou seja, **SEM** aplicação de testes de controle.



Cronograma da certificação Acertar

Nota de Certificação	1º Ciclo	2º Ciclo	3º Ciclo	4º Ciclo	5º Ciclo
Anos	12/2021	12/2022	12/2023	12/2024	12/2025
Referência dos Dados	2020* 2018 e 2019 tem a mesma nota	2020	2021	2022	2023
Grupo de Informações	Básico - ABAR	Básico - ABAR	Básico - ABAR	Padrão - ABAR	Guia Completo
Atividade	Confiança (sem testes de controle)	Confiança (com testes de controle)	Confiança e exatidão	Confiança e exatidão	Confiança e exatidão

Fonte: www.acertarbrasil.com.br

Ressaltamos que neste primeiro ciclo não está prevista a avaliação crítica dos processos, procedimentos ou normas apresentados em resposta aos controles (CTs), tampouco se estes estão vigentes, atualizados ou se são cumpridos pelos colaboradores do prestador. Nos anos seguintes, ao serem executados os próximos ciclos da metodologia, essas lacunas críticas serão supridas.

4. ESCOPO DA AUDITORIA

O primeiro ciclo do processo de certificação prevê como escopo o grupo básico de informações, conforme abaixo apresentado:



Lista de informações do grupo básico e padrão

Código	Grupo Padrão	Grupo Básico	Informação
AG002	x	x	Quantidade de ligações ativas de água
AG003	x	x	Quantidade de economias ativas de água
AG004	x	x	Quantidade de ligações ativas de água micromedidas
AG005	x		Extensão da rede de água
AG006	x	x	Volume de água produzido
AG010	x	x	Volume de água consumido
AG011	x	x	Volume de água faturado
AG012	x		Volume de água macromedido
AG018	x	x	Volume de água tratada importado
AG019	x	x	Volume de água tratada exportado
AG021	x		Quantidade de ligações totais de água
AG024	x	x	Volume de água de serviço
AG026	x	x	População urbana atendida com abastecimento de água
AG028	x		Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água
ES002	x	x	Quantidade de ligações ativas de esgoto
ES003	x	x	Quantidade de economias ativas de esgoto
ES004	x		Extensão da rede de esgoto
ES005	x	x	Volume de esgoto coletado
ES006	x	x	Volume de esgoto tratado
ES007	x	x	Volume de esgoto faturado
ES013	x	x	Volume de esgoto bruto importado
ES014	x	x	Volume de esgotos bruto importado tratado nas instalações do importador
ES015	x	x	Volume de esgotos bruto exportado tratado nas instalações do importador
ES026	x	x	População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário
ES028	x		Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos
FN001	x		Receita operacional direta total
FN010	x	x	Despesa com pessoal próprio
FN013	x		Despesa com energia elétrica
FN014	x	x	Despesa com serviços de terceiros
FN015	x	x	Despesas de exploração (DEX)
FN026	x	x	Quantidade total de empregados próprios
QD011	x		Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados
QU026	x	x	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais
QD027	x	x	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão
Total	34	25	

Fonte: www.acertarbrasil.com.br

Das 25 informações que compõem o grupo básico, **não auditamos** FN010, FN014, FN015 e FN026, pois estas são de competência da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados.



5. METODOLOGIA

Para execução da auditoria foram realizadas reuniões virtuais com a prestadora, envolvendo a coleta de documentos que evidenciassem a existência dos processos, procedimentos ou normas exigidos nos CTs da metodologia Acertar. Os documentos foram integralmente avaliados pela equipe de auditoria, que concluiu pela aceitação ou não destes como conjunto comprobatório.

6. RESULTADO DAS VERIFICAÇÕES

As 21 informações auditadas neste parecer constituíram 41 CTs, conforme definição da metodologia Acertar. Os controles foram agrupados conforme sua natureza processual em 4 conjuntos:

- **Comercial** (15 CTs): 001, 002, 003, 004, 005, 006, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 016, 017;
- **Monitoramento dos Índices** (4 CTs): 078, 079, 080, 081
- **Operacional** (16 CTs): 089, 090, 091, 092, 093, 094, 095, 096, 097, 098, 099, 100, 101, 102, 103, 104
- **Qualidade da Água** (6 CTs): 115, 116, 117, 118, 119, 120

Apresentaremos a seguir o resultado de cada CT, informando qual processo representa, seu objetivo e as considerações da equipe auditora.

6.1. COMERCIAL

6.1.1. CT001

Processos: Comercial, Cadastro e Classificação

Objeto do CT: Confirmar se existem 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:

- a. Cadastro e classificação de novos usuários;
- b. Cadastro de ligações, economias e imóveis;



- c. Cadastro de usuários com Tarifa Social;
- d. Cadastro de serviços não tarifados;
- e. Cadastro de contratos sob demanda;
- f. Cadastro de hidrômetros.

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou procedimentos formalmente definidos para todas as atividades críticas listadas no CT, conforme tabela abaixo:

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Cadastro e classificação de novos usuários;	PE-MR0047-V5 - Primeira ligação de água e/ou esgotos PE-MR0042-V4 - Titularidade - cadastro e débitos
Cadastro de ligações, economias e imóveis;	PE-MR0047-V5 - Primeira ligação de água e/ou esgotos e PE-MR0051-V7 - Alteração cadastral
Cadastro de usuários com Tarifa Social;	PE-MR0120-V2 - Benefícios tarifários
Cadastro de serviços não tarifários;	PO-MR0131-V4 - Cadastramento e manutenção das tabelas de serviços
Cadastro de contratos sob demanda;	PE-MK0023 -V5 - Política de preços (demanda firme)
Cadastro de hidrômetros.	PE-MR0047-V5 - Primeira ligação de água e/ou esgotos

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.2. CT002

Processos: Comercial, Cadastro e Classificação

Objeto do CT: Verificar se existe segregação de funções para as atividades críticas do processo de cadastro e classificação como:

- a. Efetivação do cadastro;
- b. Faturamento;
- c. Arrecadação;
- d. Corte e ligação;

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou o organograma com as respectivas competências das autoridades funcionais, nas quais foi possível verificar que ocorre segregação das funções para as atividades críticas listadas no CT. Adicionalmente, verificamos que o procedimento *PE-MR0048-V6 – Gerenciamento de Cobrança – rol comum* particiona as atividades de cobrança em diversas áreas com responsabilidades distintas dentro do macroprocesso, documentando a segregação observada no organograma.



Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.3. CT003

Processos: Comercial, Cadastro e Classificação

Objeto do CT: Verificar se existem procedimentos definidos para concessão, revogação e revisão de acessos do sistema comercial, assegurando que somente usuários autorizados possuem acesso às transações críticas do processo de negócio

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou procedimentos que estabelecem regras de concessão, revogação e revisão de acessos ao sistema comercial:

- *PE-MK0001 - Acesso e segurança do sistema comercial CSI;*
- *PO-MR0132-V3 – Revisão de acesso do sistema comercial CSI;*
- *PO-MR0133-V3 – Revisão de acesso às transações críticas do sistema comercial CSI*

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.4. CT004

Processos: Comercial, Cadastro e Classificação

Objeto do CT: Verificar se existe monitoramento das transações críticas do processo comercial através da revisão periódica do "log" do sistema aplicativo (trilha de auditoria)

Resultado da Auditoria: Foi informado pelo prestador que existem controles de revisão das transações por meio de relatórios do sistema; que para garantir a confiabilidade dos dados, eventuais atividades de administração do banco de dados são revisadas mensalmente e que estes controles são avaliados periodicamente pelas auditorias interna e externa. Por meio de acesso ao sistema comercial, encontramos evidências que este permite recuperar os responsáveis por cada transação crítica efetuada, o que indica o monitoramento.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.



6.1.5. CT005

Processos: Comercial, Cadastro e Classificação

Objeto do CT: Verificar se existem consistências automáticas para restringir o cadastramento de clientes em duplicidade e/ou o preenchimento incorreto de campos-chave (exemplos: razão social, CNPJ/CPF, endereço, inscrição do imóvel).

Resultado da Auditoria: Por meio de acesso ao sistema comercial, encontramos evidências que este realiza consistências automáticas, evitando duplicidades ou inconsistências nos lançamentos.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.6. CT006

Processos: Comercial, Cadastro e Classificação

Objeto do CT: Verificar se existe 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.

Resultado da Auditoria: Verificamos que os procedimentos *PE-MK012 – Processo comercial* e *PE-MR0051 – Alteração cadastral* estabelecem o fluxo para atualização do cadastro a partir das informações fornecidas pelos agentes fiscalizadores.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.7. CT008

Processos: Comercial, Cadastro e Classificação

Objeto do CT: Verificar se existe monitoramento periódico da base cadastral, verificando se os usuários estão enquadrados nos critérios adequados.

Resultado da Auditoria: Foi informado que o cadastro é atualizado nos diversos relacionamentos com os clientes; além disso, os agentes de leitura possuem como atribuição a atualização dos enquadramentos (categorias de economias, por exemplo). Quanto à tarifa social, o procedimento *PE-MR0120-V2 - Benefícios tarifários* estabelece que o beneficiário



deverá renovar anualmente o pedido para continuidade da tarifa, garantindo a atualização do cadastro.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.8. CT009

Processos: Comercial, Cadastro e Hidrometração

Objeto do CT: Verificar se existe hidrometração das ligações ativas de água, incluindo aquelas que possuem fonte de abastecimento alternativa.

Resultado da Auditoria: Verificamos que o procedimento *PE-MR0047-V5 - Primeira ligação de água e/ou esgotos* estabelece o cadastramento do hidrômetro como parte do fluxo processual. Também foi possível verificar que o número do hidrômetro é elemento constante no cadastro das unidades usuárias. Além disso, foi informado que todas as ligações ativas de água possuem hidrometração; quanto àquelas que possuem fonte alternativa de abastecimento, a hidrometração é parcial, ocorrendo estimativa para a fração não hidrometrada destas ligações.

Ressalvas: Não há hidrometração em todas as ligações com fonte alternativa de abastecimento, podendo impactar em outras informações, AG010 e AG011

6.1.9. CT010

Processos: Comercial, Cadastro e Hidrometração

Objeto do CT: Verificar se existe monitoramento da periodicidade de instalação/verificação dos hidrômetros.

Resultado da Auditoria: Verificamos que a norma técnica interna nº *NT281 – Critérios para gestão dos hidrômetros* estabelece critérios para a demanda de troca e redimensionamento dos hidrômetros, envolvendo, entre outros critérios, a periodicidade da instalação.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.10. CT011

Processos: Comercial, Cadastro e Hidrometração



Objeto do CT: Verificar se existem políticas, procedimentos e normas 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 dos Processos de Leitura e Faturamento, tais como:

- Definição de cronograma de leitura e de meios de carregamento e retorno dos dados;
- Leitura de hidrômetros e faturamento por média e consumo mínimo;
- Parâmetros para alteração e validação dos dados de leitura e faturamento;
- Retificação e cancelamento de faturas;
- Registro de tarifas no sistema comercial.

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou procedimentos formalmente definidos para todas as atividades críticas listadas no CT, conforme tabela abaixo:

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Definição de cronograma de leitura e de meios de carregamento e retorno dos dados	PE-MK0007-V7 - Elaboração dos cronogramas de faturamento e arrecadação
Leitura de hidrômetros e faturamento por média e consumo mínimo;	<i>PE-MK012 – Processo comercial</i>
Parâmetros para alteração e validação dos dados de leitura e faturamento;	Integram a estrutura do sistema informatizado TACE (Técnico de Atendimento Comercial Externo), pelo qual a leitura é realizada
Retificação e cancelamento de faturas	PE-MR0043-V5 – Revisão de contas
Registro de tarifas no sistema comercial	PO-TC0001v4 - Atualização de tarifas no sistema comercial

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.11. CT012

Processos: Comercial, Cadastro e Hidrometração

Objeto do CT: Verificar se existe segregação de funções entre os responsáveis pela realização das atividades críticas de:

- Processamento em campo da leitura;
- Registro de tarifas no sistema comercial;
- Processamento do faturamento;
- Retificação e cancelamento de faturas;



- e. Monitoramento de variações e/ou anormalidades no faturamento.

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou o organograma com as respectivas competências das autoridades funcionais, nas quais foi possível verificar indícios de segregação das funções para as atividades críticas listadas no CT. Adicionalmente, verificamos que o procedimento *PE-MR0043 – Revisão de contas* documenta a segregação para atividades de revisão de faturas.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.12. CT013

Processos: Comercial, Cadastro e Faturamento

Objeto do CT: Verificar se existe definição formal de níveis e limites de autoridade para as atividades críticas dos processos de leitura e faturamento:

- Aprovação de inclusões ou alterações na estrutura tarifária cadastrada no sistema de gestão;
- Aprovação de alterações nos dados de leitura;
- Aprovação para retificação de contas;
- Aprovação do cancelamento de contas;
- Aprovação de abono de juros e multas.

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou procedimentos que contêm definição dos níveis e limites de autoridade para todas as atividades críticas listadas no CT, conforme tabela abaixo:

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Aprovação de inclusões ou alterações na estrutura tarifária cadastrada no sistema de gestão	PO-TC0001v4 - Atualização de tarifas no sistema comercial
Aprovação de alterações nos dados de leitura;	PE-MR0043-V5 – Revisão de contas
Aprovação para retificação de contas	PE-MR0043-V5 – Revisão de contas
Aprovação do cancelamento de contas;	PE-MR0043-V5 – Revisão de contas
Aprovação de abono de juros e multas.	PE-MR0048-V6 – Gerenciamento de Cobrança – rol comum



Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.13. CT014

Processos: Comercial, Cadastro e Faturamento

Objeto do CT: Verificar se existe registro das leituras dos consumidores através de dispositivos automatizados (microcoletores ou PDA's) integrados ao sistema comercial com transmissão imediata de dados para faturamento automático e apresentando críticas quanto aos valores medidos

Resultado da Auditoria: verificamos que o procedimento *PE-MK012 – Processo comercial* estabelece o registro das leituras por meio de dispositivo automatizado, com faturamento e críticas automáticas.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.14. CT016

Processos: Comercial, Cadastro e Faturamento

Objeto do CT: Verificar se existe faturamento automático dos clientes de acordo com as leituras registradas, contratos estabelecidos, consumo médio ou mínimo para os clientes ativos que apresentarem irregularidades na leitura.

Resultado da Auditoria: verificamos que o procedimento *PE-MK012 – Processo comercial* estabelece o registro das leituras por meio de dispositivo automatizado, com faturamento e críticas automáticas, contendo em sua rotina a aplicação de consumo médio ou mínimo para os clientes ativos que apresentarem irregularidades na leitura.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.1.15. CT017

Processos: Comercial, Cadastro e Faturamento

Objeto do CT: Verificar se existe análise crítica das retificações de conta ocorridas no ciclo de faturamento.



Resultado da Auditoria: verificamos que o procedimento *PE-MR0043-V5 – Revisão de contas* e *PE-MK012 – Processo comercial* estabelece regras para retificações de contas, havendo indícios de que ocorre análise crítica destas.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.2. MONITORAMENTO DOS ÍNDICES DE ATENDIMENTO

6.2.1. CT078

Processos: Monitoramento dos Índices de Atendimento

Objeto do CT: Verificar se existem 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 monitoramento dos índices de atendimento, tais como:

- a. Coleta das informações para cálculo/estimativa de população atendida;
- b. Realização do cálculo/estimativa de população atendida.

Resultado da Auditoria: verificamos que para o cálculo da população atendida o prestador adota o mesmo procedimento estabelecido como padrão no glossário do SNIS. Adicionalmente, observamos as matrizes de cálculo que confirmaram o uso do procedimento padrão para estimativa. Também foi apresentado o certificado de conclusão do *Curso a distância de autoinstrução - Introdução à Coleta de Dados do SNIS - Água e Esgotos* realizado pelo responsável pelo cálculo e lançamento da estimativa de população atendida, bem como das demais informações, no SNIS.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.2.2. CT079

Processos: Monitoramento dos Índices de Atendimento

Objeto do CT: Verificar se existe registro atualizado dos domicílios atendidos e que não contam com população residente (ex: domicílios utilizados para veraneio, domicílios utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros).



Resultado da Auditoria: Não há registro desta informação na empresa. Adicionalmente o prestador informou que, para fins do cálculo de atendimento, estima a população considerando o total de domicílios urbanos e não apenas os domicílios ocupados; também que no contexto da prestação, este registro não se justifica e, por fim, que utiliza projeções de população flutuante apenas para fins de planejamento operacionais.

Ressalvas: a inexistência do registro atualizado de domicílios atendidos e que não contam com população residente pode gerar incorreções nos cálculos de atendimento, em especial, as informações AG026 e ES026

6.2.3. CT080

Processos: Monitoramento dos Índices de Atendimento

Objeto do CT: Verificar se existe registro atualizado dos domicílios atendidos, possibilitando a identificação das economias localizadas em áreas urbanas.

Resultado da Auditoria: verificamos que existe registro atualizado dos domicílios atendidos por meio do cadastro das economias. A região metropolitana de São Paulo possui sistema *Signos* que permite o georreferenciamento das unidades usuárias; já os municípios do interior não permitem identificar se as economias estão localizadas em áreas urbanas. Adicionalmente o prestador informou que esta classificação é de difícil controle, pois a definição da área urbana é dinâmica, podendo ser alterada constantemente pelo poder concedente; ainda informou o escopo contratual de sua prestação são áreas urbanizadas.

Ressalvas: a inexistência de registro que identifique economias localizadas em áreas urbanas nos municípios do interior do estado de São Paulo pode afetar a qualidade das informações AG026 e ES026.

6.2.4. CT081

Processos: Monitoramento dos Índices de Atendimento

Objeto do CT: Verificar se a realização do cálculo ocorre por meio de:

- Estimativa da população atendida, através do produto da quantidade de economias residenciais ativas (de água e esgoto, totais ou apenas na zona urbana), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE;



- Utilização de procedimento próprio que permita o cálculo preciso ou estimado das informações de população.

Resultado da Auditoria: verificamos que a realização do cálculo da população atendida perfaz o produto da quantidade de economias residenciais ativas (de água e esgoto, totais ou apenas na zona urbana), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE;

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.3. OPERACIONAL

6.3.1. CT089

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de 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 dos seguintes processos:

- a. Critérios de seleção e instalação de macromedidores.;
- b. Manutenção/ calibração de macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- c. Registro e monitoramento de consumo em atividades especiais e operacionais.
- d. Registro e monitoramento das informações de volumes produzidos/tratados, importados/exportados e macromedidos.

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou procedimentos formalmente definidos para todas as atividades críticas listadas no CT, conforme tabela abaixo:

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Critérios de seleção e instalação de macromedidores;	✓ NTS – 066 - Medidor de vazão eletromagnético para uso em água
	✓ NTS – 067 - Medidor de vazão eletromagnético para uso em efluentes
	✓ NTS – 068 - Medidor de vazão ultrassônico tipo “CLAMP-ON”
	✓ NTS – 289 -Medidor de vazão eletromagnético



Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
	de inserção (parcial) para uso em água.
Manutenção/ calibração de macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário	✓ PO-MU0137 – V8 – Calibração e Verificação de Instrumentos nas Unidades de Tratamento de Esgoto da Região Metropolitana. ✓ NTS – 280 – Calibração de Macromedidores em Campo
Registro e monitoramento de consumo em atividades especiais e operacionais.	✓ Proposta de Metodologia para Quantificação de Usos Autorizados Não Medidos nos Sistemas de Distribuição Operados pela SABESP, como Subsídio para a Determinação das Perdas - Versão 3 ✓ Estimativa dos Usos Sociais ✓ Manual do Usuário do Sistema de Gestão de Perdas (SGP)
Registro e monitoramento das informações de volumes produzidos/tratados, importados/exportados e macromedidos;	✓ Manual do Usuário do Sistema de Gestão de Perdas (SGP) - ✓ PO-AG298 - Gestão da Macromedição ✓ PO-AG0904 – Validação de volumes telemetrizados. ✓ Sistema Tratesgoto

Ressalvas: O prestador não apresentou procedimento para registro e monitoramento dos volumes de esgotamento sanitário, informando, porém, que o procedimento é executado diretamente no sistema Tratesgoto, cujo preenchimento é de conhecimento dos envolvidos.

6.3.2. CT090

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de procedimentos definidos para concessão, revogação e revisão de acessos do sistema operacional, assegurando que somente usuários autorizados possuem acesso às transações críticas do processo de negócio:

Resultado da Auditoria: O prestador apresentou os procedimentos AG – 0446 – Solicitação de tecnologia da informação ao sistema SCOA, TI0216 - Procedimento de acesso à rede de automação e Manual do usuário do Sistema de Gestão de Perdas (SGP), que estabelecem regras de concessão, revogação e revisão de acessos aos sistemas operacionais;

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.



6.3.3. CT091

Processos: Operacional

Objeto do CT: Existe monitoramento das transações críticas do processo operacional através da revisão periódica do "log" do sistema aplicativo (trilha de auditoria).:

Resultado da Auditoria: O prestador informou que a auditoria pode ser realizada a qualquer momento, na ferramenta SCADA onde é possível acessar a relação de comandos efetuados por usuário. Os prints de tela apresentados pelo prestador permitem verificar a existência de trilha de auditoria que comprovam o controle dos acessos em todas as transações efetuadas pelo sistema.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.3.4. CT092

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de macromedição dos volumes de água produzidos:

Resultado da Auditoria: O prestador apresentou os procedimentos PO-AG280 - Medidor de vazão eletromagnético de inserção (parcial) para uso em água PO-AG0904 - Medidor de vazão eletromagnético de inserção (parcial) para uso em água, Sistema de Gestão de Perdas (SGP), que estabelecem regras para macromedição dos volumes de água produzidos;

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT

6.3.5. CT093

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de macromedição dos volumes de água tratada importados:

Resultado da Auditoria: O prestador apresentou os procedimentos PO-AG280 - Medidor de vazão eletromagnético de inserção (parcial) para uso em água PO-AG0904 - Medidor de vazão eletromagnético de inserção (parcial) para uso em água, que estabelecem regras para macromedição dos volumes de água produzidos. O entendimento desta auditoria é de que o intuito deste CT, no escopo do primeiro ciclo do Acertar, é avaliar a existência de procedimentos que garantem a macromedição adequada dos volumes produzidos. Por esta



razão ainda que a macromedição não ocorra em todos os sistemas ou não exista processo passível de macromedição a apresentação de procedimentos, comprovam o atendimento ao CT.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT

6.3.6. CT094

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de macromedição dos volumes de água tratada exportados:

Resultado da Auditoria: O prestador apresentou os laudos de calibração dos macromedidores, que permitem verificar a existência de macromedição de volumes de água tratada.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT

6.3.7. CT095

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de macromedição dos volumes de esgoto tratado:

Resultado da Auditoria: O prestador apresentou laudos de calibração dos macromedidores que permitiram verificar a existência de macromedição de volumes de esgoto tratado.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT

6.3.8. CT096

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de macromedição dos volumes de esgoto importado:

Resultado da Auditoria: N/A

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.



6.3.9. CT097

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de macromedição dos volumes de esgoto exportado:

Resultado da Auditoria: N/A

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT

6.3.10. CT098

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água:

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou os procedimentos NTS – 280 – Calibração de macromedidores em campo, que estabelece regras para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.3.11. CT099

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de esgotamento sanitário:

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou os procedimentos PO-MU0137 – V8 – Calibração e Verificação de Instrumentos nas Unidades de Tratamento de Esgoto da Região Metropolitana, que estabelece regras para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de esgotamento sanitário.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.3.12. CT100

Processos: Operacional



Objeto do CT: Verificar a existência de acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do sistema de abastecimento de água:

Resultado da Auditoria: O prestador informou que acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do sistema de abastecimento de água é feito através do Sistema informatizado SGP no qual é feito o registro e acompanhamento dos mesmos. Os prints de telas apresentados permitem verificar o controle.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.3.13. CT101

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do sistema de esgotamento sanitário:

Resultado da Auditoria O prestador informou que acompanhamento macromedidos/estimados do sistema de esgotamento sanitário é feito através do Sistema informatizado Tratesgoto no qual é feito o registro e acompanhamento dos mesmos. Os print de telas apresentados permitem verificar o controle.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.3.14. CT102

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de acompanhamento dos volumes do consumo destinado a atividades especiais como:

- a. Consumo dos prédios próprios do operador;
- b. Volume transportado por caminhões-pipa;
- c. Consumo pelo corpo de bombeiros;
- d. Abastecimentos realizados a título de suprimento social (favelas e chafarizes)
- e. Lavagem de ruas e rega de espaços verdes públicos;
- f. Fornecimento para obras públicas.

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou procedimentos formalmente definidos para todas as atividades críticas listadas no CT, conforme tabela abaixo:



Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Consumo dos prédios próprios do operador;	O acompanhamento dos volumes é feito através de hidrometração.
Volume transportado por caminhões-pipa;	Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais Diagnóstico e Proposições Para Cálculo dos Volumes
Consumo pelo corpo de bombeiros;	Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais Diagnóstico e Proposições Para Cálculo dos Volumes Sistema de Gestão de Perdas (SGP)
Abastecimentos realizados a título de suprimento social (favelas e chafarizes);	Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais Diagnóstico e Proposições Para Cálculo dos Volumes Sistema de Gestão de Perdas (SGP)
Lavagem de ruas e rega de espaços verdes públicos;	Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais Diagnóstico e Proposições Para Cálculo dos Volumes Sistema de Gestão de Perdas (SGP)
Fornecimento para obras públicas.	Não foi apresentado procedimento específico para esta atividade.

Ressalvas: A ausência procedimento para registro dos dados referente ao fornecimento para obras públicas utilizados pelo SNIS na AG 024 do SNIS, pode afetar a qualidade das informações.

6.3.15. CT103

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de acompanhamento dos volumes do consumo destinado a atividades operacionais, como:

- Desinfecção de adutoras e redes.
- Testes hidráulicos de estanqueidade.
- Limpeza de reservatórios.

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou procedimentos formalmente definidos para todas as atividades críticas listadas no CT, conforme tabela abaixo:

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Desinfecção de adutoras e redes;	Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais Diagnóstico e Proposições Para Cálculo dos Volumes Sistema de Gestão de Perdas (SGP)
Testes hidráulicos de estanqueidade;	Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais Diagnóstico e Proposições Para Cálculo dos Volumes



Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
	Sistema de Gestão de Perdas (SGP)
Limpeza de reservatórios;	Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais Diagnóstico e Proposições Para Cálculo dos Volumes Sistema de Gestão de Perdas (SGP) PO-AG 280 - limpeza e desinfecção de reservatórios de água tratada.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.3.16. CT104

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de procedimento definido para estimativa e registro do volume de água recuperado:

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou os procedimentos PE_MR0099 – V3 – NET@ - Tratamento de Irregularidades e PE_MR0053 – V2 - Irregularidades, que estabelecem regras para estimativas e registro de volume de água recuperada em virtude de supressão de ligações irregulares;

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT

6.4. CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA

6.4.1. CT 115

Processo: Controle de Qualidade da Água

Objeto do CT: Existem 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 controle da qualidade da água para coliformes totais, tais como:

- Coleta e preservação de amostras;



- b. Análises laboratoriais, segundo parâmetros e recomendações legais (Portaria Nº 2.914 de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde); e
- c. Registro e monitoramento dos resultados das análises de amostras.

Resultado da Auditoria: A Sabesp, visando atender todas as suas Unidades de Negócio, possui 16 laboratórios distribuídos pelo Estado de São Paulo. Todos os procedimentos utilizados nas atividades laboratoriais são disponibilizados no Sistema GEDOC, que permite o acesso dos mesmos a todos os colaboradores envolvidos.

- a. Coleta e preservação de amostras:** Dos 16 laboratórios da Sabesp, 15 possuem procedimentos de coleta e preservação de amostra. A exceção é o laboratório denominado TOQ, que não realiza coleta no seu escopo de atividades, somente a realização de ensaios considerados complexos em amostras coletadas de outros laboratórios. Foram apresentados os seguintes procedimentos para coleta e preservação de amostras, contemplando o parâmetro coliformes totais:

- 1) Laboratório RGOC: Procedimento PIG-038 rev.14/18 - Amostragem de água e efluentes;
- 2) Laboratório RAOC: Procedimento IT-RAOC-001 rev.27 - Coleta de Amostras de Água e Efluentes;
- 3) Laboratório RVOC: Procedimento PO-CQ1105 v.2 - Coleta e Transporte de Amostras de Água e Esgoto e Ensaios de Campo;
- 4) Laboratório RBOC: Procedimento PI-RBOC-017 rev.4 - Plano de Amostragem;
- 5) Laboratório RMOC: Procedimento PI-RMOC-016 rev.6 - Amostragem: Plano e Controle da Qualidade;
- 6) Laboratório RTOC/F: Procedimento PO-CQ1108 v.2 - Coleta de Amostras de Água e Efluentes;
- 7) Laboratório RTOC/L: Procedimento PO-CQ1108 v.2 - Coleta de Amostras de Água e Efluentes;
- 8) Laboratório RSOC: Procedimento PO-CQ1029 v.9 - Amostragem, Planejamento e Retirada de Amostra de Água e Efluentes;
- 9) Laboratório RROC: Procedimento PO-CQ0846 v.2 - Coleta e Preservação de Amostras de Água;
- 10) Laboratório RNOC: Procedimento IT-RNOC-001 rev.13 - Coleta de Amostras de Água;
- 11) Laboratório MSEC: Procedimento PO-CQ0309 v.14 - Coleta de Amostras de Água Bruta e Água para Consumo Humano;



- 12) Laboratório MCEC Ipiranga: Procedimento PO-CQ0375 v.10 - Coleta de Amostras;
- 13) Laboratório MCEC Consolação: Procedimento PO-CQ0375 v.10 - Coleta de Amostras;
- 14) Laboratório MNEC: Procedimento PO-CQ0409 v.22 - Amostragem de Água; e
- 15) Laboratório RJOC: Procedimento PO-CQ0699 v.9 - Coleta de Amostras de Água para Consumo Humano

b. Análises laboratoriais, segundo parâmetros e recomendações legais: Os 16 laboratórios da Sabesp realizam análises laboratoriais de Coliformes Totais. Foram apresentados os seguintes procedimentos relacionados a análises laboratoriais:

- 1) Laboratório RGOC: Procedimento PTA-018 rev.32/20 - Coliformes Totais e Escherichia coli - Determinação Quantitativa e pela técnica de Presença/Ausência (Substrato enzimático);
- 2) Laboratório RAOC: Procedimento IT-RAOC-010 rev.22 - Ensaio de Coliformes Totais e E. coli - Método: Substrato Enzimático (Cromogênico e Fluorogênico);
- 3) Laboratório RVOC: Procedimento PO-CQ1202 v.2 - Determinação de Coliformes Totais e E. coli pelo método do Substrato Enzimático;
- 4) Laboratório TOC: Procedimento PO-CQ0663 v.9 - Determinação de Coliformes Totais e E. coli - método do Substrato Enzimático;
- 5) Laboratório RBOC: Procedimento IT-RBOC-010 rev.08 - Instrução de Trabalho para Ensaio de Coliformes Totais e Escherichia Coli (Método Substrato Enzimático);
- 6) Laboratório RMOC: Procedimento IT-RMOC-003 rev.11 - Determinação de Coliformes Totais e E. coli - método do Substrato Enzimático;
- 7) Laboratório RTOC/F: Procedimento PO-CQ1110 v.2 - Determinação de Coliformes Totais e Escherichia coli pelo método Substrato Enzimático;
- 8) Laboratório RTOC/L: Procedimento PO-CQ1110 v.2 - Determinação de Coliformes Totais e Escherichia coli pelo método Substrato Enzimático;
- 9) Laboratório RSOC: Procedimento PO-CQ1036 v.6 - Determinação de Coliformes Totais e Escherichia coli - método Substrato Enzimático;
- 10) Laboratório RROC: Procedimento IT-RROC-004 rev.15 - Determinação de coliformes totais e fecais (E.coli) – Método: substrato enzimático;
- 11) Laboratório RNOC: Procedimento IT-RNOC-004 rev.11 - Determinação de Coliformes Totais e Escherichia coli - método do Substrato Enzimático;



- 12) Laboratório MSEC: Procedimento PO-CQ0337 v.18 - Determinação de Coliformes pelo Substrato Cromogênico - Presença/Ausência e NMP pelo sistema Quanti Tray 2000;
- 13) Laboratório MCEC Ipiranga: Procedimento PO-CQ0220 v.17 - Ensaio de Coliformes Totais e Escherichia coli - método Substrato Enzimático;
- 14) Laboratório MCEC Consolação: Procedimento PO-CQ1261 v.2 - Ensaio de Coliformes Totais e Escherichia coli - método P/A;
- 15) Laboratório MNEC: Procedimento PO-CQ0405 v.18 - Determinação de Coliformes Totais e E. coli - P/A; e
- 16) Laboratório RJOC: Procedimento PO-CQ0488 v.11 - Ensaio de Coliformes Totais e E. coli - Substrato Enzimático.

c. Registro e monitoramento dos resultados das análises de amostras: O registro e o monitoramento dos resultados de análises estão descritos nos procedimentos de análises laboratoriais, listados anteriormente.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.4.2. CT 116

Processo: Controle de Qualidade da Água

Objeto do CT: Plano de amostragem formalizado, definindo pontos de coleta, conforme critérios estabelecidos pela Portaria Nº 2.914 de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde.

Resultado da Auditoria: De acordo com o Guia de Auditoria e Certificação do Acertar, se o prestador dispuser do Certificado de Acreditação relativo à norma NBR ISO/IEC 17025, o presente CT deve ser classificado como implementado. A Sabesp apresentou, para os seus laboratórios, as seguintes certificações de acreditação do INMETRO relativas à norma NBR ISO/IEC 17025:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui amostragem no escopo?
RGOC	0085	Sim
RAOC	0128	Sim
RVOC	0168	Sim
TOC	Não realiza amostragem	Não realiza amostragem



PARECER.TEC.S-0045-2021

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui amostragem no escopo?
RBOC	0265	Sim
RMOC	0276	Sim
RTOC/F	0277	Sim
RTOC/L	0278	Sim
RSOC	0279	Sim
RROC	0282	Sim
RNOC	0284	Sim
MSEC	0305	Sim
MCEC	0332	Sim
Ipiranga		
MCEC	0333	Sim
Consolação		
MNEC	0712	Sim
RJOC	0764	Sim

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.4.3. CT 117

Processo: Controle de Qualidade da Água

Objeto do CT: Estrutura laboratorial, própria ou terceirizada, com equipamentos adequados, tendo como base os preceitos estabelecidos na NBR ISO/IEC 17025 (Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração), tais como:

- Utilização de equipamentos e insumos para o desempenho correto dos ensaios e/ou calibrações;
- Instalações do laboratório (ex: fontes de energia, iluminação, condições ambientais, etc.) que facilitem a realização correta dos ensaios e calibrações.

Resultado da Auditoria: De acordo com o Guia de Auditoria e Certificação do Acertar, se o prestador dispuser do Certificado de Acreditação relativo à norma NBR ISO/IEC 17025, o



presente CT deve ser classificado como implementado. A Sabesp apresentou, para os seus laboratórios, as seguintes certificações de acreditação do INMETRO relativas à norma NBR ISO/IEC 17025:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL
RGOC	0085
RAOC	0128
RVOC	0168
TOC	0217
RBOC	0265
RMOC	0276
RTOC/F	0277
RTOC/L	0278
RSOC	0279
RROC	0282
RNOC	0284
MSEC	0305
MCEC	0332
Ipiranga	
MCEC	0333
Consolação	
MNEC	0712
RJOC	0764

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.4.4. CT 118

Processo: Controle de Qualidade da Água

Objeto do CT: Alocação de profissionais qualificados para atuarem de forma direta e indireta na realização de análises da qualidade da água para coliformes totais.

Resultado da Auditoria: De acordo com o Guia de Auditoria e Certificação do Acertar, se o prestador dispuser do Certificado de Acreditação relativo à norma NBR ISO/IEC 17025, o presente CT deve ser classificado como implementado. A Sabesp apresentou, para os seus laboratórios, as seguintes certificações de acreditação do INMETRO relativas à norma NBR ISO/IEC 17025:



Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui realização de análises de Coliformes no escopo?
RGOC	0085	Sim
RVOC	0168	Sim
TOC	0217	Sim
RBOC	0265	Sim
RMOC	0276	Sim
RTOC/F	0277	Sim
RTOC/L	0278	Sim
RSOC	0279	Sim
RROC	0282	Sim
RNOC	0284	Sim
MSEC	0305	Sim
MCEC	0332	Sim
Ipiranga		
MCEC	0333	Sim
Consolação		
MNEC	0712	Sim
RJOC	0764	Sim

Com relação ao laboratório RAOC, foram encaminhados os seguintes documentos, de modo a comprovar o atendimento ao objeto deste CT: Convocação de Treinamento e Lista de Presença relativa ao treinamento interno de Ensaios Bacteriológicos (IT-RAOC-010 rev.22), ministrado aos funcionários deste laboratório.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.4.5. CT 119

Processo: Controle de Qualidade da Água

Objeto do CT: Registro e acompanhamento das coletas e resultados das análises para coliformes totais.

Resultado da Auditoria: De acordo com o Guia de Auditoria e Certificação do Acertar, se o prestador dispuser do Certificado de Acreditação relativo à norma NBR ISO/IEC 17025, o presente CT deve ser classificado como implementado. A Sabesp apresentou, para os seus laboratórios, as seguintes certificações de acreditação do INMETRO relativas à norma NBR ISO/IEC 17025:



PARECER.TEC.S-0045-2021

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui realização de análises de Coliformes no escopo?
RGOC	0085	Sim
RAOC	0128	Acreditação para Coliformes suspensa parcialmente desde 26/09/2019*
RVOC	0168	Sim
TOC	0217	Sim
RBOC	0265	Sim
RMOC	0276	Sim
RTOC/F	0277	Sim
RTOC/L	0278	Sim
RSOC	0279	Sim
RROC	0282	Sim
RNOC	0284	Sim
MSEC	0305	Sim
MCEC	0332	Sim
Ipiranga		
MCEC	0333	Sim
Consolação		
MNEC	0712	Sim
RJOC	0764	Sim

*Apesar de a Acreditação do INMETRO, relativo à norma NBR ISO/IEC 17025, encontrar-se suspensa parcialmente para o laboratório RAOC, com relação à realização de ensaios de Coliformes totais, os procedimentos IT-RAOC-001 rev.27 - Coleta de Amostras de Água e Efluentes e IT-RAOC-010 rev.22 - Ensaio de Coliformes Totais e E. coli - Método: Substrato Enzimático (Cromogênico e Fluorogênico) preveem como devem ser realizados os registros de coletas e resultados das amostras analisadas.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.4.6. CT 120

Processo: Controle de Qualidade da Água

Objeto do CT: Procedimento para análise periódica dos resultados de qualidade de água para coliformes totais, avaliando resultados discrepantes ou incompatíveis com o histórico.

Resultado da Auditoria: Todos os procedimentos que a Sabesp encaminhou, relativos à realização de análises laboratoriais e listados no CT115, preveem como devem ser realizados



PARECER.TEC.S-0045-2021

os registros e monitoramentos dos resultados de análises de Coliformes totais, assim como as atitudes a serem tomadas pela prestadora em caso de resultados discrepantes ou acima do estabelecido na Portaria do Ministério da Saúde. Além disso, foi demonstrado em auditoria que o Sistema NetControl, sistema informatizado de gestão dos resultados analíticos da Sabesp, emite alertas e e-mails automáticos ao gerente responsável do laboratório, em caso de resultado analítico discrepante ou acima do limite da legislação, tal como comprovado pelas imagens a seguir:

origem	(Todos)	Sit. Amo	(Todos)	Sit. Ana	(Todos)	Planilha	Amostra/Frasco	8583RBOC	Regoleta
Amostras Localizadas									
Dt.Coleta	Hr.Coleta	Dt.Chega...	Hr.Chega...	Amost...	Planil...	Recole...	Procedência	Origem	Status da Amostra
22/03/2021	11:45	22/03/2021	14:25	8583	705		064-BR-001 R Bruta / Água do Burrinho (Ribeirão Alegre)	Programada	Coletada
Análises									
Selecionada Aphanocapsa para amostra 8583 realizada em 24/03/2021 09:45:28 (TOQ - Laboratório TOQ - Microbiologia)									
Laboratório: Regul. Nenhum selecionado									
Pendientes									
Realizadas									
Liberadas									
Análise	Valor	Unidade	Laudo	Obs	Analista	CQ	Ot	Análise	Valor
<Nenhum registro encontrado>									
Aphano	324,9	céls/mL	324,9	Sem Observação	Lina Ikejiri	Ligia Marino		Aphano	324,9
Cyanobac	14514,02	céls/mL	14514,0	parâmetro anôma	Lina Ikejiri	Ligia Marino		Cyanobac	14514,02
Cvanoo	13692,02	céls/mL	13692,0	Sem Observação	Lina Ikejiri	Ligia Marino		Cvanoo	13692,02

Print de Emissão de alertas com anomalias através do sistema informatizado NetControl



sabesp

Enc: Anomalia de Cianobactérias ocorrida em 22/03/2021 11:45:00 no sistema Paraguacu

Limite Operacional - Cianobactérias 10.000 => Lim. Sup.: 10000 céls/mL - amostra Ligia Marino

para: Izabel Cristina Ernesto

Enviado para	Regina Cazzoli Sartoro
Sistema de abastecimento	Paraguacu Paulista
Procedência	064-BR-001 R Bruta / Água do Burrinho (Ribeirão Alegre)
Componente	ETA Paraguacu Paulista
Elemento	Captação
Amostra	8583/2021RBOC
Coleta	22/03/2021 11:45:00
Análise	Cianobactérias
Resultado	14514,0 céls/mL
Órgão Regulamentador	Limite Operacional - Cianobactérias 10.000 => Lim. Sup.: 10000 céls/mL
Chuvas	Não
Coletor	Aparecido Roberto Cal Soares
Origem da amostra	Programada
Outros Resultados	Temperatura da Amostra: 30 °C; pH: 7,2; Densidade Total de Microrganismos: 771,7 UPA/mL; Aphanocapsa: 324,9 céls/mL; Microcystis: 497,1 céls/mL; Cyanogranis: 13692,0 céls/mL
Alerta	--

Print de e-mail automático encaminhado em caso de emissão de alerta por meio do Sistema NetControl

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.



7. CONCLUSÃO

A auditoria realizada considerou os critérios referentes ao 1º Ciclo da Certificação Acertar (confiança **SEM** testes de controle), referenciando o ano de 2020, mas podendo seus resultados serem estendidos para os anos de 2018 e 2019. Dessa forma, priorizou-se a análise da existência de políticas, procedimentos e normas que confirmassem o adequado regramento dos processos avaliados.

Além disso, importa ressaltar que este parecer considerou apenas os seguintes processos: Comercial; Monitoramento dos Índices de Atendimento; Operacional; Controle da Qualidade da Água. Processos de natureza contábil ou financeira serão auditadas por equipe da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados.

De forma geral, a **Sabesp** demonstrou possuir procedimentos consolidados para quase a totalidade dos itens avaliados na aplicação dos 41CTs. As ressalvas observadas pela auditoria, e que poderão impactar a nota do prestador na aplicação dos ciclos seguintes da Certificação Acertar, estão listadas abaixo:

PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
Comercial	CT009	Verificar se existe hidrometração das ligações ativas de água, incluindo aquelas que possuem fonte de abastecimento alternativa	Não há hidrometração em todas as ligações com fonte alternativa de abastecimento, podendo impactar em outras informações, AG010 e AG011
Monitoramento dos Índices de Atendimento	CT079	Verificar se existe registro atualizado dos domicílios atendidos e que não contam com população residente (ex: domicílios utilizados para veraneio, domicílios utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros).	a inexistência do registro atualizado de domicílios atendidos e que não contam com população residente pode gerar incorreções nos cálculos de atendimento, em especial, as informações AG026 e ES026
Monitoramento dos Índices de Atendimento	CT080	Verificar se existe registro atualizado dos domicílios atendidos, possibilitando a identificação das economias localizadas em áreas urbanas	a inexistência de registro que identifique economias localizadas em áreas urbanas nos municípios do interior do estado de São Paulo pode afetar a qualidade das informações AG026 e ES026.
Operacional	CT089	Verificar a existência de 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 dos seguintes processos: Critérios de seleção e instalação de macromedidores; Manutenção/calibração de macromedidores dos	O prestador não apresentou procedimento para registro e monitoramento dos volumes de esgotamento sanitário, informando, porém, que o procedimento é executado diretamente no sistema Tratesgoto, cujo preenchimento é de conhecimento dos envolvidos



		sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário; Registro e monitoramento de consumo em atividades especiais e operacionais; Registro e monitoramento das informações de volumes produzidos/tratados, importados/exportados e macromedidos.	
Operacional	CT097	Verificar a existência de macromedição dos volumes de esgoto tratado	A ausência procedimento para registro dos dados referente à macromedição de esgoto tratado, ES 006 do SNIS, pode afetar a qualidade das informações
Operacional	CT102	Verificar a existência de acompanhamento dos volumes do consumo destinado a atividades especiais como: Consumo dos prédios próprios do operador; Volume transportado por caminhões-pipa; Consumo pelo corpo de bombeiros; Abastecimentos realizados a título de suprimento social (favelas e chafarizes); Lavagem de ruas e rega de espaços verdes públicos; Fornecimento para obras públicas	A ausência procedimento para registro dos dados referente ao fornecimento para obras públicas utilizados pelo SNIS na AG 024 do SNIS, pode afetar a qualidade das informações

São Paulo, 06 de Outubro de 2021

Atenciosamente,

Itamar Aparecido de Oliveira

Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos

Renato Monteiro

Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos

Felipe Borsos Baião

Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos

Código para simples verificação: 4d02923f801e1a05. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>