



PARECER TÉCNICO

PROCESSO: ARSESP.ADM-0033-2016

ASSUNTO: Certificação ACERTAR (1º ciclo). BRK Ambiental Santa Gertrudes

Interessado: Gerência de Regulação Técnica

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:** BRK Ambiental Santa Gertrudes

Especialista: 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>	7
3.	<u>OBJETIVO</u>	8
4.	<u>ESCOPO DA AUDITORIA</u>	8
5.	<u>METODOLOGIA</u>	10
6.	<u>RESULTADO DAS VERIFICAÇÕES</u>	10
6.1.	<u>COMERCIAL</u>	10
6.1.1.	<u>CT001</u>	10
6.1.2.	<u>CT002</u>	11
6.1.3.	<u>CT003</u>	12
6.1.4.	<u>CT004</u>	12
6.1.5.	<u>CT005</u>	13
6.1.6.	<u>CT006</u>	13
6.1.7.	<u>CT008</u>	13
6.1.8.	<u>CT009</u>	14
6.1.9.	<u>CT010</u>	14



<u>6.1.10.</u>	<u>CT011</u>	15
<u>6.1.11.</u>	<u>CT012</u>	16
<u>6.1.12.</u>	<u>CT013</u>	16
<u>6.1.13.</u>	<u>CT014</u>	17
<u>6.1.14.</u>	<u>CT016</u>	17
<u>6.1.15.</u>	<u>CT017</u>	17
<u>6.2.</u>	<u>MONITORAMENTO DOS ÍNDICES DE ATENDIMENTO</u>	18
<u>6.2.1.</u>	<u>CT078</u>	18
<u>6.2.2.</u>	<u>CT079</u>	18
<u>6.2.3.</u>	<u>CT080</u>	19
<u>6.2.4.</u>	<u>CT081</u>	19
<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>	21
<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>	22
<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>	24
<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>	26
<u>6.3.16.</u>	<u>CT104</u>	26
<u>6.4.</u>	<u>CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA</u>	27
<u>6.4.1.</u>	<u>CT 115</u>	27
<u>6.4.2.</u>	<u>CT 116</u>	28
<u>6.4.3.</u>	<u>CT 117</u>	28



<u>6.4.4.</u> <u>CT 118</u>	29
<u>6.4.5.</u> <u>CT 119</u>	30
<u>6.4.6.</u> <u>CT 120</u>	30
<u>7.</u> <u>CONCLUSÃO</u>	31



1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A auditoria realizada na prestadora **BRK Ambiental Santa Gertrudes** 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 41 CTs. 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	CT001	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 cadastro e classificação, tais como: Cadastro e classificação de novos usuários; Cadastro de ligações, economias e imóveis; Cadastro de usuários com Tarifa Social; Cadastro de serviços não tarifados; Cadastro de contratos sob demanda; Cadastro de hidrômetros	Para concessão da tarifa social, embora objeto de cláusula contratual que delega ao poder concedente a responsabilidade de conceder o benefício, não foi apresentado procedimento que garanta a governança desse tema entre os colaboradores da prestadora
Comercial	CT011	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.	Embora constatado que a prestadora possui um padrão estabelecido para registrar tarifas no sistema comercial, não foi apresentado procedimento formal que discipline esse processo.



PARECER.TEC.S-0047-2021

PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
Comercial	CT012	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; Monitoramento de variações e/ou anormalidades no faturamento.	A inexistência de segregação entre as atividades críticas pode afetar a governança do processo comercial ao permitir que atividades conflitantes sejam realizadas por um mesmo colaborador.
Comercial	CT013	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.	A inexistência de definição dos níveis e limites de autoridade para as atividades críticas pode afetar a governança do processo comercial.
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
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 atividades especiais e operacionais; Registro e monitoramento das informações de volumes produzidos/tratados, importados/exportados e macromedidos.	Em relação aos critérios de seleção e instalação de medidores a prestadora informou que não possui procedimentos para seleção de macromedidores e que a escolha dos mesmos é feita a partir de estudos de cada caso. Embora a prestadora realize os controles de manutenção e calibração conforme laudos apresentados, a mesma não dispõe de um procedimento formal que determine uma rotina para calibração dos macromedidores utilizados.
Operacional	CT095	Verificar a existência de macromedição dos volumes de esgoto tratado	A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado afeta a qualidade das informações utilizada



PARECER.TEC.S-0047-2021

PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
			pelo ES006 do SNIS.
Operacional	CT098	Verificar a existência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água	A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado pode afetar a medição dos volumes de esgoto tratado e conseqüentemente nos dados AG006 apresentado ao SNIS.
Operacional	CT099	Verificar a existência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de esgotamento sanitário	A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado e conseqüente ausência de procedimento para realização periódica dos macromedidores pode afetar a medição dos volumes de esgoto tratado e conseqüentemente nos dados ES006 apresentado ao SNIS.
Operacional	CT104	Verificar a existência de procedimento definido para estimativa e registro do volume de água recuperado	A ausência deste procedimento pode afetar o cálculo do volume de perdas.



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:

- a. 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;
- b. 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;
- c. Prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência; e
- d. 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 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 Cabrália

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



Por essa razão, e a pedido da gerente de regulação técnica dos serviços de saneamento básico, realizamos entre 08/09/2021 e 29/10/2021 a auditoria dos processos relacionados às atividades comercial, operacional, qualidade de água e monitoramento dos índices de atendimento, referentes ao ano de 2020 na prestadora **BRK Ambiental Santa Gertrudes**.

3. OBJETIVO

A partir da metodologia de certificação ACERTAR, avaliar a confiabilidade das informações enviadas pela **BRK Ambiental Santa Gertrudes** 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* <small>2018 e 2019 tem a mesma nota</small>	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
QDU26	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: 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 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 Auditora: a prestadora apresentou procedimentos formalmente definidos para quase todas as atividades críticas listadas no CT, conforme tabela abaixo:

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Cadastro e classificação de novos usuários;	PR.001.RSP.GCO – Manual de Atendimento ao Cliente
Cadastro de ligações, economias e imóveis;	PR.001.RSP.GCO – Manual de Atendimento ao Cliente
Cadastro de usuários com Tarifa Social;	Não há procedimento
Cadastro de serviços não tarifários;	PR.001.RSP.GCO – Manual de Atendimento ao Cliente
Cadastro de contratos sob demanda;	Não se Aplica
Cadastro de hidrômetros.	PR.002.RSP.GCO – Manual de Operação Comercial

Ressalvas: Para concessão da tarifa social, embora objeto de cláusula contratual que delega ao poder concedente a responsabilidade de conceder o benefício, não foi apresentado procedimento que garanta a governança desse tema entre os colaboradores da prestadora.

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 Auditora: a prestadora apresentou FORMULÁRIO DE LIBERAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA COMERCIAL – TSONE, documento cujas estrutura garante a segregação entre as atividades críticas: **a**, **b**, **c**. Quando à atividade crítica **d**, os colaboradores utilizam o sistema FIELDSERVICE, não havendo possibilidade de um mesmo profissional ter acesso aos dois sistemas. Dessa forma, garante-se a segregação de funções de todas as atividades críticas listadas no CT.

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 Auditora: a prestadora apresentou os seguintes documentos que estabelecem os critérios de concessão, revisão e revogação de acessos ao sistema comercial:

- *Formulário de liberação de acesso ao sistema comercial – TSONE (Concessão e Revisão);*
- *NOR-009 – Norma de Administração de Pessoal (Revogação)*

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 Auditora: Por meio de acesso ao sistema comercial *TSONE*, 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 Auditora: Por meio de acesso ao sistema comercial *TSONE*, 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 Auditora: Verificamos que o procedimento nº *PR.002.RSP.GCO – Manual de Operação Comercial, item 6.11, a*, estabelece 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 Auditora: Verificamos que o procedimento nº *PR.002.RSP.GCO – Manual de Operação Comercial, item 6.11, a*, estabelece o fluxo para atualização do cadastro a partir das informações fornecidas pelos agentes fiscalizadores. Quanto ao benefício social, o poder concedente é o responsável por administrar a base de beneficiários e informar o prestador das atualizações, conforme determinado em contrato de concessão.

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 Auditora: Verificou-se que o número do hidrômetro é elemento constante no cadastro das unidades usuárias e sua inserção no cadastro é condição para finalizar o procedimento de ligação de água. Além disso, foi informado que todas as ligações ativas de água e mesmo aquelas que possuem fonte de abastecimento alternativo são hidrometradas, condição verificada no cadastro da prestadora.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT

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 Auditora: Verificamos que o documento *Caderno de Trocas* estabelece a demanda de troca e redimensionamento dos hidrômetros, envolvendo critérios de volume acumulado e idade do hidrômetro.

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 Auditora: a prestadora apresentou procedimentos formalmente definidos para quase 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	<i>PR.002.RSP.GCO – Manual de Operação Comercial, item 6.7</i>
Leitura de hidrômetros e faturamento por média e consumo mínimo;	<i>PR.002.RSP.GCO – Manual de Operação Comercial, item 6.8</i>
Parâmetros para alteração e validação dos dados de leitura e faturamento;	<i>PR.002.RSP.GCO – Manual de Operação Comercial, item 6.8</i>
Retificação e cancelamento de faturas	<i>PR.002.RSP.GCO – Manual de Operação Comercial, item 6.10</i>
Registro de tarifas no sistema comercial	Não há procedimento

Ressalvas: Embora constatado que a prestadora possui um padrão estabelecido para registrar tarifas no sistema comercial, não foi apresentado procedimento formal que discipline esse processo.



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:

- a. Processamento em campo da leitura;
- b. Registro de tarifas no sistema comercial;
- c. Processamento do faturamento;
- d. Retificação e cancelamento de faturas;
- e. Monitoramento de variações e/ou anormalidades no faturamento.

Resultado da Auditora: não foram apresentadas evidências de que as atividades críticas listadas no CT são segregadas

Ressalvas: A inexistência de segregação entre as atividades críticas pode afetar a governança do processo comercial ao permitir que atividades conflitantes sejam realizadas por um mesmo colaborador.

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:

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

Resultado da Auditora: Não foram apresentadas evidências de que exista definição dos níveis e limites de autoridade para as atividades críticas listadas no CT.

Ressalvas: A inexistência de definição dos níveis e limites de autoridade para as atividades críticas pode afetar a governança do processo comercial.



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 Auditora: verificamos que o registro de leitura é realizado por meio de dispositivo automatizado (*Mobile One*), 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 Auditora: verificamos que o procedimento *PR.002.RSP.GCO – Manual de Operação Comercial, item 6.8, a*, estabelece os critérios para faturamento automático ou para retenção da fatura para maiores análises, a depender do caso.

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 Auditora: verificamos que existe relatório crítico das retificações (*Macro 02904 - Recálculos*).

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 Auditora: 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.

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 Auditora: Não há registro desta informação na prestadora. Adicionalmente foi informado que, para fins do cálculo de atendimento, estima a população considerando o total de domicílios urbanos e não apenas os domicílios ocupados.

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 Auditora: Não Aplicável. A concessão da prestadora só envolve a área urbana do município.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.2.4. CT081

Processos: Monitoramento dos Índices de Atendimento

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

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

Resultado da Auditora: 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 Auditora: a prestadora não apresentou procedimentos formalmente definidos para todas as atividades críticas listadas no CT, conforme tabela abaixo. A prestadora apresentou os registros dos volumes utilizados nas atividades especiais e operacionais que são coletados a partir de hidrômetro existente no reservatório que fornece água para este fim. A prestadora apresentou os registros dos produzidos e tratados, coletados a partir de macromedidores nos sistemas produtores. Tanto para a coleta de dados dos volumes utilizados nas atividades operacionais e operacionais, como na coleta de dados dos volumes produzidos e tratados, o procedimento formal, que determina a rotina de forma a garantir a geração dos dados necessários, é feito através do sistema APEX-BI, que informa o preenchimento ou não dos volumes, e através do qual são feitas verificações para determinar a consistência dos dados informados.

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Critérios de seleção e instalação de macromedidores;	
Manutenção/ calibração de macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;	Laudos 14529-1; 14529-2; 14529-3; 14529-4; 14529-5; 14529-6
Registro e monitoramento de consumo em atividades especiais e operacionais.	Volumes medidos através de macromedidores. Divulgados mensalmente no sistema APEX-BI + Planilha de descarga
Registro e monitoramento das informações de volumes produzidos/tratados, importados/exportados e macromedidos;	Volumes medidos através de macromedidores. Divulgados mensalmente no sistema APEX-BI

Ressalvas: Em relação aos critérios de seleção e instalação de medidores a prestadora informou que não possui procedimentos para seleção de macromedidores e que a escolha dos mesmos é feita a partir de estudos de cada caso. Embora a prestadora realize os controles de manutenção e calibração conforme laudos apresentados, a mesma não dispõe de um procedimento formal que determine uma rotina para calibração dos macromedidores utilizados.



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 Auditora: O prestador apresentou os procedimentos para liberação de acessos que ocorrem exclusivamente através de chamado efetuado pela chefia do usuário, via sistema ACQUADESK direcionado à área de TI, que estabelece 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 Auditora: O prestador informou que o monitoramento dos acessos ao sistema pode ser verificado a qualquer momento, no sistema Apex BI. 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 Auditora: O prestador apresentou os laudos de calibração dos macromedidores utilizados nos sistemas de produção de água: Recalque Velório: mod.: MAG 5100W, nº série: 172601D431; Recalque Vigorelli: mod.: MAG 5100W, nº série: 511601D052, de forma que é possível verificar a existência de macromedição nos sistemas produtores;



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 Auditora: N/A

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 Auditora: N/A

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 Auditora: A prestadora informou que não realiza macromedição dos volumes de esgoto tratado.

Ressalvas: A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado afeta a qualidade das informações utilizada pelo ES006 do SNIS.

6.3.8. CT096

Processos: Operacional

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



Resultado da Auditora: 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 Auditora: 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 Auditora: Embora a prestadora realize os controles de manutenção e calibração dos macromedidores do sistema de água, conforme laudos apresentados, o mesmo não dispõe de um procedimento formal que determine uma rotina para calibração dos macromedidores utilizados.

Ressalvas: A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado pode afetar a medição dos volumes de água e conseqüentemente nos dados AG 006 apresentado ao SNIS.

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 Auditora: A prestadora não realiza macromedição no sistema de esgotamento sanitário, e não dispõe de procedimento definido para calibrações nos macromedidores dos sistemas de esgotamento sanitário.



Ressalvas: A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado e consequente ausência de procedimento para realização periódica dos macromedidores pode afetar a medição dos volumes de esgoto tratado e consequentemente nos dados ES 006 apresentado ao SNIS.

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 Auditora: O prestador informou que acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do sistema de abastecimento de água é feito com frequência diária e mensal por um operador que realiza o registro dos volumes no formulário. FR.002.RSP.SGR.OPA.R0, sendo que os mesmos são posteriormente lançados no sistema APEX - BI. 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 Auditora a prestadora não realiza macromedição no sistema de esgotamento sanitário, porém dispõe acompanhamento dos volumes através de estimativa, considerando os volumes micromedidos de água.

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 Auditora: a prestadora informou que os prédios próprios da prestadora e o consumo do corpo de bombeiros são devidamente hidrometrados de lançados no sistema APEX-BI. Os volumes transportados em caminhão-pipa, são coletados no formulário FR.005.RSP.SGR.OPA - Recebimento de Caminhão Pipa a partir da leitura do hidrômetro existente no reservatório utilizado para este fim. O procedimento formal, que determina a rotina de forma a garantir a geração e acompanhamento dos dados é controlado através do sistema APEX-BI, que informa o preenchimento ou não dos volumes, e através do qual são feitas verificações para determinar a consistência dos dados informados.

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;	De acordo com o formulário FR.005.RSP.SGR.OPA - Recebimento de Caminhão Pipa
Consumo pelo corpo de bombeiros;	Leitura de HM próximo ao hotel.
Abastecimentos realizados a título de suprimento social (favelas e chafarizes);	N/A
Lavagem de ruas e rega de espaços verdes públicos;	N/A
Fornecimento para obras públicas.	N/A

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.



6.3.15. CT103

Processos: Operacional

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

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

Resultado da Auditora: a prestadora informou que os volumes utilizados nas atividades listadas abaixo, são coletados no formulário FR.005.RSP.SGR.OPA - Recebimento de Caminhão Pipa a partir da leitura do hidrômetro existente no reservatório utilizado para este fim. O procedimento formal, que determina a rotina de forma a garantir a geração e acompanhamento dos dados é controlado através do sistema APEX-BI, que informa o preenchimento ou não dos volumes, e através do qual são feitas verificações para determinar a consistência dos dados informados.

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Desinfecção de adutoras e redes;	Formulário FR.005.RSP.SGR.OPA - Recebimento de Caminhão Pipa
Testes hidráulicos de estanqueidade;	
Limpeza de reservatórios;	Formulário FR.005.RSP.SGR.OPA - Recebimento de Caminhão Pipa

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 Auditora: a prestadora não apresentou procedimento, que estabelece regras para estimativas e registro de volume de água recuperada em virtude de supressão de ligações irregulares;



Ressalvas: A ausência deste procedimento pode afetar o cálculo do volume de perdas.

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:

- a. 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 BRK – Santa Gertrudes possui laboratório nas unidades operacionais para análises físico-químicas de rotina. Com relação à realização de análises de Coliformes totais e outros parâmetros mais complexos, a BRK – Santa Gertrudes mantém contrato vigente com o laboratório terceirizado Eurofins Ambiental.

Coleta e preservação de amostras: A BRK – Santa Gertrudes apresentou o seguinte procedimento para coleta e preservação de amostras, contemplando o parâmetro coliformes totais:

- 1) PR-007.COR-QLP-R02 – Procedimento para Amostragem de Água.

Análises laboratoriais, segundo parâmetros e recomendações legais: A BRK – Santa Gertrudes apresentou o seguinte procedimento relacionado a análises laboratoriais de Coliformes Totais:

- 1) PR.019.COR-QLP-R00 – Procedimento para Determinação de Coliformes Totais e *Escherichia coli*.

Registro e monitoramento dos resultados das análises de amostras: O registro e o monitoramento dos resultados de análises estão descritos no procedimento de análises laboratoriais, listado anteriormente. Adicionalmente, a A BRK – Santa Gertrudes apresentou o



formulário de registro de resultados FR.029.COR.QLP-R00. Posteriormente, os resultados analíticos do formulário são transcritos no sistema informatizado myLIMS integrado.

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 BRK – Santa Gertrudes apresentou a certificação de acreditação do INMETRO relativa à norma NBR ISO/IEC 17025 do laboratório terceirizado Eurofins Ambiental:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui amostragem no escopo?
Eurofins Ambiental	0267	Sim

Adicionalmente, A BRK – Santa Gertrudes apresentou o plano de amostragem formalizado do município, relativo ao ano de 2020, e o Formulário de Pontos de Coleta - FR.004.COR-QLP-R00.

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;



- b. 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 BRK – Santa Gertrudes apresentou a certificação de acreditação do INMETRO relativa à norma NBR ISO/IEC 17025 do laboratório terceirizado Eurofins Ambiental:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL
Eurofins Ambiental	0267

Adicionalmente, A BRK – Santa Gertrudes apresentou o Formulário para controle de equipamentos laboratoriais FR.006.COR-QLP-R01.

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 BRK – Santa Gertrudes apresentou a certificação de acreditação do INMETRO, relativa à norma NBR ISO/IEC 17025, do laboratório terceirizado Eurofins Ambiental, responsável pela realização das análises de Coliformes Totais no município de Santa Gertrudes:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui realização de análises de Coliformes no escopo?
Eurofins Ambiental	0267	Sim



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 BRK – Santa Gertrudes apresentou a certificação de acreditação do INMETRO, relativa à norma NBR ISO/IEC 17025, do laboratório terceirizado Eurofins Ambiental, responsável pela realização das análises de Coliformes Totais no município de Santa Gertrudes:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui realização de análises de Coliformes no escopo?
Eurofins Ambiental	0267	Sim

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: A BRK – Santa Gertrudes apresentou em auditoria relatórios de controle quantitativo, datados de 2020, contemplando as análises de Coliformes Totais. Além disso, foi demonstrado em auditoria que o Sistema myLIMS Integrado, sistema informatizado de gestão dos resultados analíticos da BRK, emite alertas e e-mails automáticos aos responsáveis da unidade, em caso de resultado analítico desconforme ou acima do limite da legislação, tal como comprovado pela imagem a seguir:



Matheus de Lima Silva

De: Mylims - BRK Ambiental
Enviado em: sexta-feira, 30 de abril de 2021 16:11
Para: Karina Roberta Gobi; Leandro Victorio Poliselto Rossetto; Matheus de Lima Silva
Assunto: Santa Gertrudes - Aviso de parâmetros fora de especificação

Atenção !

Segue abaixo a relação de amostras que tiveram parâmetros fora de especificação:

Coleta	Nº Amostra	Tipo Amostra	Parâmetro	Valor	Parecer	Observação	Localização	Sistema Agrupamento	PCQs
27/04/2021 09:50:00	1634573/2021- 1.0	Captação Superficial	Coliformes Totais	Presença	Não Conforme	Água bruta - captação superficial ETA - Coliformes Totais: 111,9 - E. Coli: 18,5	Captação Superficial-Santa Gertrudes-SGR - ETA Central S1- SGR - Laboratório Controle Água	SGR - ETA Central S1	---
27/04/2021 09:50:00	1634573/2021- 1.0	Captação Superficial	Escherichia coli	Presença	Não Conforme	Água bruta - captação superficial ETA - Coliformes Totais: 11,9 - E. Coli: 18,5	Captação Superficial-Santa Gertrudes-SGR - ETA Central S1- SGR - Laboratório Controle Água	SGR - ETA Central S1	---

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

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, o prestador demonstrou possuir procedimentos ou equivalentes que atenderam plenamente 75% dos 41CTs aplicados. 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	CT001	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 cadastro e classificação, tais como: Cadastro e classificação de novos usuários; Cadastro de ligações, economias e imóveis; Cadastro de usuários com Tarifa Social; Cadastro de serviços não tarifados; Cadastro de contratos sob demanda; Cadastro de hidrômetros	Para concessão da tarifa social, embora objeto de cláusula contratual que delega ao poder concedente a responsabilidade de conceder o benefício, não foi apresentado procedimento que garanta a governança desse tema entre os colaboradores da prestadora
Comercial	CT011	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.	Embora constatado que a prestadora possui um padrão estabelecido para registrar tarifas no sistema comercial, não foi apresentado procedimento formal que discipline esse processo.
Comercial	CT012	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; Monitoramento de variações e/ou anormalidades no faturamento.	A inexistência de segregação entre as atividades críticas pode afetar a governança do processo comercial ao permitir que atividades conflitantes sejam realizadas por um mesmo colaborador.



PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
Comercial	CT013	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.	A inexistência de definição dos níveis e limites de autoridade para as atividades críticas pode afetar a governança do processo comercial.
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
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 atividades especiais e operacionais; Registro e monitoramento das informações de volumes produzidos/tratados, importados/exportados e macromedidos.	Em relação aos critérios de seleção e instalação de medidores a prestadora informou que não possui procedimentos para seleção de macromedidores e que a escolha dos mesmos é feita a partir de estudos de cada caso. Embora a prestadora realize os controles de manutenção e calibração conforme laudos apresentados, a mesma não dispõe de um procedimento formal que determine uma rotina para calibração dos macromedidores utilizados.
Operacional	CT095	Verificar a existência de macromedição dos volumes de esgoto tratado	A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado afeta a qualidade das informações utilizada pelo ES006 do SNIS.
Operacional	CT098	Verificar a existência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água	Embora a prestadora realize os controles de manutenção e calibração conforme laudos apresentados, o mesmo não dispõe de um procedimento formal que determine uma rotina para calibração dos macromedidores utilizados. Para os macromedidores



PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
			de água bruta a prestadora segue a orientação de calibração fornecida pelo Comitê PCJ, responsável pela cobrança do uso da água, captada pela prestadora.
Operacional	CT099	Verificar a existência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de esgotamento sanitário	A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado afeta a qualidade das informações utilizada pelo ES006 do SNIS.
Operacional	CT101	Verificar a existência de acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do sistema de esgotamento sanitário	A ausência de macromedição dos volumes de esgoto tratado afeta a qualidade das informações utilizada pelo ES006 do SNIS.

São Paulo, 03 de Novembro de 2021

Atenciosamente,

Itamar Aparecido de Oliveira

Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos III

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: 4d02923f801e4a6e. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>