



PARECER TÉCNICO

PROCESSO: ARSESP.ADM-0033-2016

ASSUNTO: Certificação ACERTAR (1º ciclo). Águas de Cabralia Paulista SPE Ltda.

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: Águas de Cabralia Paulista SPE Ltda;

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

Conclusão do Parecer: Conforme sumário executivo

ÍNDICE

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	3
2. INTRODUÇÃO	7
3. OBJETIVO	8
4. ESCOPO DA AUDITORIA	8
5. METODOLOGIA	10
6. RESULTADO DAS VERIFICAÇÕES	10
6.1. COMERCIAL	10
6.1.1. CT001	10
6.1.2. CT002	11
6.1.3. CT003	12
6.1.4. CT004	12
6.1.5. CT005	12
6.1.6. CT006	13
6.1.7. CT008	13
6.1.8. CT009	13
6.1.9. CT010	14
6.1.10. CT011	14
6.1.11. CT012	15
6.1.12. CT013	16



6.1.13.	CT014	16
6.1.14.	CT016	16
6.1.15.	CT017	17
6.2.	MONITORAMENTO DOS ÍNDICES DE ATENDIMENTO	17
6.2.1.	CT078	17
6.2.2.	CT079	18
6.2.3.	CT080	18
6.2.4.	CT081	18
6.3.	OPERACIONAL.....	19
6.3.1.	CT089	19
6.3.2.	CT090	19
6.3.3.	CT091	20
6.3.4.	CT092	20
6.3.5.	CT093	20
6.3.6.	CT094	21
6.3.7.	CT095	21
6.3.8.	CT096	21
6.3.9.	CT097	21
6.3.10.	CT098	22
6.3.11.	CT099	22
6.3.12.	CT100	22
6.3.13.	CT101	23
6.3.14.	CT102	23
6.3.15.	CT103	24
6.3.16.	CT104	24
6.4.	CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA	25
6.4.1.	CT 115	25
6.4.2.	CT 116	26
6.4.3.	CT 117	26
6.4.4.	CT 118	27
6.4.5.	CT 119	28
6.4.6.	CT 120	28
7.	CONCLUSÃO	29



1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A auditoria realizada na prestadora **Águas de Cabralia Paulista SPE Ltda** 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 vários itens avaliados, mas foram identificadas fragilidades em 46% 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	CT002	Verificar se existe segregação de funções para as atividades críticas do processo de cadastro e classificação como: Efetivação do cadastro; Faturamento; Arrecadação; Corte e ligação;	A inexistência de segregação das atividades críticas pode impactar a governança do processo ao permitir que uma mesma área, ou mesmo colaborador, seja responsável por atividades conflitantes.
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.	Para a atividade de registro de tarifas no sistema comercial, embora existam rotinas comerciais estabelecidas, o documento apresentado abordava somente a relação de responsáveis pela atividade, sem descrever o procedimento de cadastro e os prazos, razão pela qual consideramos insuficiente como evidência. A inexistência de procedimentos e prazos formalmente estabelecidos pode afetar a governança do 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 das atividades críticas pode impactar a governança do processo ao permitir que uma mesma área, ou mesmo colaborador, seja responsável por atividades conflitantes.
Comercial	CT013	Verificar se existe definição formal de níveis e limites de autoridade	A inexistência de definição formal de níveis e limites de autoridade

**PARECER.TEC.S-0052-2021**

PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
		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.	para as atividades críticas pode afetar a governança do processo comercial
Monitoramento dos Índices de Atendimento	CT078	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: Coleta das informações para cálculo/estimativa de população atendida; Realização do cálculo/estimativa de população atendida.	A inexistência de procedimentos que normatizem a forma de cálculo da população atendida pode afetar a governança do processo e comprometer a exatidão dos valores lançados no SNIS.
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.	A ausência de procedimentos para as atividades críticas elencadas impacta a qualidade dos dados AG006, AG012, AG024 e ES006 informados ao SNIS pelo prestador.



PARECER.TEC.S-0052-2021

PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
Operacional	CT090	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	A inexistência de controles fragiliza a manutenção das informações operacionais mantidas pelo prestador.
Operacional	CT091	Existe monitoramento das transações críticas do processo operacional através da revisão periódica do "log" do sistema aplicativo (trilha de auditoria).	A inexistência de controles fragiliza a manutenção das informações operacionais mantidas pelo prestador.
Operacional	CT092	Verificar a existência de macromedição dos volumes de água produzidos	A ausência de macromedição dos volumes de água produzido, fragiliza a exatidão das informações prestadas ao SNIS em especial os dados AG006 e AG024.
Operacional	CT095	Verificar a existência de macromedição dos volumes de esgoto tratado	A ausência de macromedição dos volumes de esgoto produzido fragiliza a exatidão das informações prestadas ao SNIS, em especial a variável ES006.
Operacional	CT098	Verificar a existência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água.	A ausência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água pode afetar a qualidade dos 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 procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de esgoto pode afetar a qualidade dos dados ES006 apresentado ao SNIS.
Operacional	CT100	Verificar a existência de acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do sistema de abastecimento de água.	A ausência de acompanhamento dos volumes dos sistemas de abastecimento de água pode afetar a qualidade dos dados AG006 e AG012 apresentado ao SNIS.
Operacional	CT101	Verificar a existência de acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do sistema de esgotamento sanitário.	A ausência de acompanhamento dos volumes dos sistemas de esgotamento tarifário pode afetar a qualidade dos dados ES006 apresentado ao SNIS.
Operacional	CT103	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.	A ausência de acompanhamento dos volumes destinados a atividades operacionais pode comprometer a qualidade do dado AG024 informado ao SNIS.



PARECER.TEC.S-0052-2021

PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
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.
Controle de Qualidade da Água	CT115	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 do processo de controle da qualidade da água para coliformes totais, tais como: Coleta e preservação de amostras; Análises laboratoriais, segundo parâmetros e recomendações legais (Portaria Nº 2.914 de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde); e Registro e monitoramento dos resultados das análises de amostras	A inexistência de procedimentos formais, que versem sobre Registro e Monitoramento dos resultados de análises de coliformes totais, podem afetar a qualidade das informações QD026 e QD027 apresentadas ao SNIS. A inexistência de procedimentos operacionais padrão sobre análises de coliformes totais pode trazer prejuízos no 2º ciclo de auditoria do Acertar, quando forem aplicados os testes de controle para avaliação dos CTs relacionados a Controle de Qualidade da Água.
Controle de Qualidade da Água	CT120	Verificar a existência de procedimento para análise periódica dos resultados de qualidade de água para coliformes totais, avaliando resultados discrepantes ou incompatíveis com o histórico	A ausência de procedimento para análise periódica dos resultados das análises de qualidade de água para coliformes totais pode afetar na integridade e na precisão das informações QD26 e QD27



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 Cabralia

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 04/10/2021 e 30/11/2021 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 **Águas de Cabrália Paulista SPE Ltda.**

3. OBJETIVO

A partir da metodologia de certificação ACERTAR, avaliar a confiabilidade das informações enviadas pela prestadora **Águas de Cabrália Paulista SPE Ltda** 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
QD026	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 Auditoria: a prestadora utiliza-se de sistema informatizado nomeado como *GIS ÁGUAS DE CABRÁLIA PAULISTA SPE LTDA*. Este sistema é parametrizado com as regras de negócio da empresa, não sendo possível outra forma de execução das atividades críticas por parte dos colaboradores. Além disso, apresentou o documento *Manual de Ajuda ao Usuário GIS* que contém a explicação do uso para quase a totalidade das atividades críticas listadas no CT e diretriz interna para cadastro de usuários com tarifa social, conforme tabela abaixo:

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Cadastro e classificação de novos usuários;	Manual de Ajuda ao Usuário GIS
Cadastro de ligações, economias e imóveis;	Manual de Ajuda ao Usuário GIS
Cadastro de usuários com Tarifa Social;	Diretriz Interna nº “Identificação nº 005/jan.-2020”
Cadastro de serviços não tarifários;	Manual de Ajuda ao Usuário GIS
Cadastro de contratos sob demanda;	Não se Aplica
Cadastro de hidrômetros.	Manual de Ajuda ao Usuário GIS

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:

- Efetivação do cadastro;
- Faturamento;
- Arrecadação;
- Corte e ligação;

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou o documento “Identificação nº 012/jan.-2020” demonstrando a distribuição de responsabilidade para várias funções; contudo, verificou-se que não ocorre segregação das atividades críticas listadas no CT, pois um mesmo funcionário é responsável direto por várias atividades críticas. Adicionalmente, a prestadora salientou possuir equipe reduzida em razão do pequeno porte do município, sendo economicamente inviável a segregação de funções críticas

Ressalvas: A inexistência de segregação das atividades críticas pode impactar a governança do processo ao permitir que uma mesma área, ou mesmo colaborador, seja responsável por atividades conflitantes.



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: verificou-se que o sistema comercial *GIZ* possui parametrizado as regras de negócio da prestadora quanto aos critérios de concessão, revisão e revogação de acessos ao sistema comercial. Além disso foi apresentado o *Manual de ajuda ao usuário sistema comercial GIZ*.

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: Por meio de acesso ao sistema comercial *GIZ*, encontramos evidências de trilha de auditoria no sistema, 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 *GIZ*, 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: Verificou-se evidências de atualização tempestiva 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: Verificamos evidências de monitoramento do cadastro, predominantemente quando há relacionamento com o cliente (leitura ou solicitação de serviços).

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 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. Todas as ligações ativas (incluindo aquelas com fonte de abastecimento alternativo) são hidrometradas.

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 Auditoria: Verificamos a existência de monitoramento da idade do hidrômetro como critério para trocas. A prestadora substitui integralmente o parque de hidrômetros a cada 5 anos, sendo a última troca realizada em 2019.

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:

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

Resultado da Auditoria: verificou-se que o sistema de leitura *Reader* possui parametrizado parte das atividades críticas do processo de leitura e faturamento, não permitindo que os colaboradores adotem outro fluxo que não a constante na parametrização. Além disso, foi apresentado o documento “Identificação nº 023/jan.-2020” que aborda o regramento para retificação e cancelamento de faturas.

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Definição de cronograma de leitura e de meios de carregamento e retorno dos dados	Pelo porte do município, há pouca variação no cronograma de leitura. Identificamos o uso de cronograma historicamente estabelecido. Carregamento e retorno do dados são realizados sistemicamente.



Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Leitura de hidrômetros e faturamento por média e consumo mínimo;	O sistema <i>Reader</i> possui parametrizado as regras de negócio da prestadora para esta atividade
Parâmetros para alteração e validação dos dados de leitura e faturamento;	O sistema <i>Reader</i> possui parametrizado as regras de negócio da prestadora para esta atividade
Retificação e cancelamento de faturas	Diretriz interna “Identificação nº 023/jan.-2020”
Registro de tarifas no sistema comercial	Não há procedimento

Ressalvas: Para a atividade de *registro de tarifas no sistema comercial*, embora existam rotinas comerciais estabelecidas, o documento apresentado abordava somente a relação de responsáveis pela atividade, sem descrever o procedimento de cadastro e os prazos, razão pela qual consideramos insuficiente como evidência. A inexistência de procedimentos e prazos formalmente estabelecidos pode afetar a governança do 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:

- 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.

Resultado da Auditoria: a prestadora apresentou o documento “Identificação nº 026/jan.-2020” demonstrando a distribuição de responsabilidade para várias funções; contudo, verificou-se que não ocorre segregação das atividades críticas listadas no CT, pois um mesmo funcionário ou função é responsável direto por várias atividades críticas. Adicionalmente, a prestadora salientou possuir equipe reduzida em razão do pequeno porte do município, sendo economicamente inviável a segregação de funções críticas.

Ressalvas: A inexistência de segregação das atividades críticas pode impactar a governança do processo ao permitir que uma mesma área, ou mesmo colaborador, seja responsável por atividades conflitantes.



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 Auditoria: conforme informado, o sistema comercial é parametrizado para apenas permitir a conclusão das atividades críticas listadas no CT com a aprovação do superior devidamente cadastrado no sistema.

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 registro de leitura é realizado por meio de dispositivo automatizado (*Reader*), 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 faturamento automático é realizado por meio de dispositivo automatizado (*Reader*), respeitando as regras de negócio parametrizadas no sistema, incluindo situações com irregularidades.

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: a prestadora apresentou relatório extraído do sistema GIZ evidenciando a possibilidade de análise crítica das retificações.

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: a prestadora não apresentou políticas, normas e/ou procedimentos que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas listadas no CT.

Ressalvas: A inexistência de procedimentos que normatizem a forma de cálculo da população atendida pode afetar a governança do processo e comprometer a exatidão dos valores lançados no SNIS.



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 prestadora. Adicionalmente foi informado que o município não é caracterizado como polo de veraneio ou turístico, havendo pouca mobilidade na ocupação imobiliária, razão pela qual não se justificaria tal acompanhamento.

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: Não Aplicável. O contrato de prestação do município não inclui áreas não urbanas.

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:

- 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: foi informado 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 não apresentou procedimentos formalmente definidos para nenhuma das atividades críticas listadas no CT.

Ressalvas: A ausência de procedimentos para as atividades críticas elencadas impacta a qualidade dos dados AG006, AG012, AG024 e ES006 informados ao SNIS pelo prestador.

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 não utiliza sistemas de informática para controle das atividades operacionais, sendo seus controles efetuados por meio de planilhas de excel, as quais não estão sujeitas a controles formais de acesso.



Ressalvas: A inexistência de controles fragiliza a manutenção das informações operacionais mantidas pelo prestador.

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 não utiliza sistemas de informática para controle das atividades operacionais, sendo seus controles efetuados por meio de planilhas de excel, as quais não estão sujeitas a controles formais de acesso; por esta razão não existe controle de acesso ou trilha de auditoria.

Ressalvas: A inexistência de controles fragiliza a manutenção das informações operacionais mantidas pelo prestador.

6.3.4. CT092

Processos: Operacional

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

Resultado da Auditoria: O prestador não dispõe de sistema de macromedição dos volumes de água produzido. Foi informado que um processo de aquisição de macromedidores está em andamento.

Ressalvas: A ausência de macromedição dos volumes de água produzido, fragiliza a exatidão das informações prestadas ao SNIS em especial os dados AG006 e AG024.

6.3.5. CT093

Processos: Operacional

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

Resultado da Auditoria: N/A

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.



6.3.6. CT094

Processos: Operacional

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

Resultado da Auditoria: N/A

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.3.7. CT095

Processos: Operacional

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

Resultado da Auditoria: A prestadora informou não haver macromedicação dos volumes de esgoto tratado pela ETE existente no município.

Ressalvas: A ausência de macromedicação dos volumes de esgoto produzido fragiliza a exatidão das informações prestadas ao SNIS, em especial a variável ES006.

6.3.8. CT096

Processos: Operacional

Objeto do CT: Verificar a existência de macromedicação 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 macromedicação 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: O prestador não apresentou procedimento para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água.

Ressalvas: A ausência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água pode afetar a qualidade dos dados AG006 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 Auditoria: O prestador não apresentou procedimento para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de esgoto.

Ressalvas: A ausência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de esgoto pode afetar a qualidade dos dados ES006 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 Auditoria: O prestador informou que semestralmente efetua estimativa dos volumes do sistema de abastecimento de água, porém sem critérios técnicos que possam ser considerados válidos. Informou, porém, que se encontra em processo de aquisição os macromedidores para fazer o acompanhamento adequado.

Ressalvas: A ausência de acompanhamento dos volumes dos sistemas de abastecimento de água pode afetar a qualidade dos dados AG006 e AG012 apresentado ao SNIS.



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 CT 101 considera como processo válido, o acompanhamento dos volumes macromedidos ou estimados de esgoto através de registros dos volumes de forma manual ou em planilhas eletrônicas. A evidência apresentada, do que é possível deduzir, trata-se da proposta técnica apresentada no processo licitatório na qual se estima um volume de esgoto a partir de uma expectativa de volume de água a ser consumida pelo usuário. O material apresentado não demonstra o acompanhamento do volume mensal de esgoto gerado, ainda que estimado o volume de 80%. Por esta razão a evidencia não deve ser considerada.

Ressalvas: A ausência de acompanhamento dos volumes dos sistemas de esgotamento tarifário pode afetar a qualidade dos dados ES006 apresentado ao SNIS.

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: O prestador informou que o consumo dos prédios próprios do operador é feito através de hidrômetro, sendo apresentada a conta da referida ligação. O prestador informou que o município não dispõe de corpo de bombeiros, que não efetua fornecimento para obras públicas, que não realiza abastecimento social e que não dispõe de caminhão pipa. O prestador informou que a lavagem de rua e rega de espaços verdes públicos é feito a partir de fontes hidrometradas do poder público.

Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Consumo dos prédios próprios do operador;	O acompanhamento dos volumes é feito através de hidrometração.



Atividades Críticas	Política, procedimento ou norma apresentados
Volume transportado por caminhões-pipa;	N/A
Consumo pelo corpo de bombeiros;	N/A
Abastecimentos realizados a título de suprimento social (favelas e chafarizes);	N/A
Lavagem de ruas e rega de espaços verdes públicos;	O acompanhamento dos volumes é feito através de hidrometração.
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:

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

Resultado da Auditoria: O prestador informou que não realiza o acompanhamento dos volumes destinados às atividades operacionais.

Ressalvas: A ausência de acompanhamento dos volumes destinados a atividades operacionais pode comprometer a qualidade do dado AG024 informado ao SNIS.

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 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

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

Resultado da Auditoria: A prestadora Águas de Cabralia 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 prestadora mantém contrato vigente com o laboratório terceirizado Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA.

- **Coleta e preservação de amostras:** A prestadora Águas de Cabralia informou que o laboratório terceirizado Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA realiza coleta e preservação de amostras para coliformes totais com base no Guia Nacional de Coleta e Preservação de Amostras da ANA e Cetesb, com base nas normas da Agência Ambiental dos Estados Unidos (EPA) e na 23ª edição do Standard Methods for the examination of water and wastewater, sendo esta última relacionada no escopo da acreditação do INMETRO à NBR 17025. Foi apresentada também a Normativa nº 14/2020, documento que contém os responsáveis, prazos e procedimentos de coleta e preservação de amostras formalizados.
- **Análises laboratoriais, segundo parâmetros e recomendações legais:** A prestadora Águas de Cabralia informou que o laboratório terceirizado Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA realiza análises de coliformes totais com base na 22ª e 23ª edição do Standard Methods for the examination of water and wastewater, relacionadas no escopo da acreditação do INMETRO à NBR 17025. Não foram apresentados Procedimentos Operacionais Padrão que contemplem as atividades de análises de coliformes totais.
- **Registro e monitoramento dos resultados das análises de amostras:** A prestadora Águas de Cabralia encaminhou prints de telas do sistema de registro e monitoramento dos resultados das análises de amostras, denominado myLIMS –Portal. Não foram apresentados procedimentos que formalizem como deve ser efetuado o registro e monitoramento dos resultados.



Ressalvas: A inexistência de procedimentos formais, que versem sobre Registro e Monitoramento dos resultados de análises de coliformes totais, podem afetar a qualidade das informações QD026 e QD027 apresentadas ao SNIS. A inexistência de procedimentos operacionais padrão sobre análises de coliformes totais pode trazer prejuízos no 2º ciclo de auditoria do Acertar, quando forem aplicados os testes de controle para avaliação dos CTs relacionados a Controle de Qualidade da Água.

6.4.2. CT 116

Processos: 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 prestadora Águas de Cabralia apresentou a certificação de acreditação do INMETRO relativa à norma NBR ISO/IEC 17025 do laboratório terceirizado Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui amostragem no escopo?
Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA.	1546	Sim

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.4.3. CT 117

Processos: 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 prestadora Águas de Cabralia apresentou a certificação de acreditação do INMETRO relativa à norma NBR ISO/IEC 17025 do laboratório terceirizado Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL
Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA.	1546

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.4.4. CT 118

Processos: 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 prestadora Águas de Cabralia apresentou a certificação de acreditação do INMETRO relativa à norma NBR ISO/IEC 17025 do laboratório terceirizado Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui realização de análises de Coliformes no escopo?
Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA.	1546	Sim

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.



6.4.5. CT 119

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 prestadora Águas de Cabralia apresentou a certificação de acreditação do INMETRO relativa à norma NBR ISO/IEC 17025 do laboratório terceirizado Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA:

Laboratório	Nº da Acreditação - CRL	Possui realização de análises de Coliformes no escopo?
Acqua Boom Saneamento Ambiental LTDA.	1546	Sim

Adicionalmente, a prestadora encaminhou o relatório de ensaio nº 3223.2020.B- V.0, datado de abril/2020, comprovando o atendimento a este CT.

Ressalvas: Não há ressalvas para este CT.

6.4.6. CT 120

Processos: 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: As evidências apresentadas pela prestadora Águas de Cabralia em auditoria não foram suficientes para satisfazer o atendimento a este CT.

Ressalvas: A ausência de procedimento para análise periódica dos resultados das análises de qualidade de água para coliformes totais pode afetar na integridade e na precisão das informações QD26 e QD27.



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, os processos rotineiros adotados pela prestadora **Águas de Cabrália Paulista SPE Ltda** não atenderam (parcialmente ou integralmente) a **46%** dos 41 CTs avaliados, com maior atenção para inexistência de procedimentos, segregação de funções, monitoramento e armazenamento de dados de volumetria. Dos processos avaliados, o **operacional** foi o que mais apresentou fragilidades.

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	CT002	Verificar se existe segregação de funções para as atividades críticas do processo de cadastro e classificação como: Efetivação do cadastro; Faturamento; Arrecadação; Corte e ligação;	A inexistência de segregação das atividades críticas pode impactar a governança do processo ao permitir que uma mesma área, ou mesmo colaborador, seja responsável por atividades conflitantes.
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.	Para a atividade de registro de tarifas no sistema comercial, embora existam rotinas comerciais estabelecidas, o documento apresentado abordava somente a relação de responsáveis pela atividade, sem descrever o procedimento de cadastro e os prazos, razão pela qual consideramos insuficiente como evidência. A inexistência de procedimentos e prazos formalmente estabelecidos pode afetar a governança do processo.
Comercial	CT012	Verificar se existe segregação de funções entre os responsáveis pela	A inexistência de segregação das atividades críticas pode impactar a



PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
		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.	governança do processo ao permitir que uma mesma área, ou mesmo colaborador, seja responsável por atividades conflitantes.
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 formal de níveis e limites de autoridade para as atividades críticas pode afetar a governança do processo comercial
Monitoramento dos Índices de Atendimento	CT078	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: Coleta das informações para cálculo/estimativa de população atendida; Realização do cálculo/estimativa de população atendida.	A inexistência de procedimentos que normatizem a forma de cálculo da população atendida pode afetar a governança do processo e comprometer a exatidão dos valores lançados no SNIS.
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	A ausência de procedimentos para as atividades críticas elencadas impacta a qualidade dos dados AG006, AG012, AG024 e ES006 informados ao SNIS pelo prestador.



PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
		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.	
Operacional	CT090	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	A inexistência de controles fragiliza a manutenção das informações operacionais mantidas pelo prestador.
Operacional	CT091	Existe monitoramento das transações críticas do processo operacional através da revisão periódica do "log" do sistema aplicativo (trilha de auditoria).	A inexistência de controles fragiliza a manutenção das informações operacionais mantidas pelo prestador.
Operacional	CT092	Verificar a existência de macromedição dos volumes de água produzidos	A ausência de macromedição dos volumes de água produzido, fragiliza a exatidão das informações prestadas ao SNIS em especial os dados AG006 e AG024.
Operacional	CT095	Verificar a existência de macromedição dos volumes de esgoto tratado	A ausência de macromedição dos volumes de esgoto produzido fragiliza a exatidão das informações prestadas ao SNIS, em especial a variável ES006.
Operacional	CT098	Verificar a existência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água.	A ausência de procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água pode afetar a qualidade dos 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 procedimento definido para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de esgoto pode afetar a qualidade dos dados ES006 apresentado ao SNIS.
Operacional	CT100	Verificar a existência de acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do	A ausência de acompanhamento dos volumes dos sistemas de abastecimento de água pode afetar a qualidade dos dados AG006 e



PROCESSO	Nº CT	OBJETIVO DO CT	RESSALVA DA AUDITORIA
		sistema de abastecimento de água.	AG012 apresentado ao SNIS.
Operacional	CT101	Verificar a existência de acompanhamento dos volumes macromedidos/estimados do sistema de esgotamento sanitário.	A ausência de acompanhamento dos volumes dos sistemas de esgotamento tarifário pode afetar a qualidade dos dados ES006 apresentado ao SNIS.
Operacional	CT103	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.	A ausência de acompanhamento dos volumes destinados a atividades operacionais pode comprometer a qualidade do dado AG024 informado 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.
Controle de Qualidade da Água	CT115	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 do processo de controle da qualidade da água para coliformes totais, tais como: Coleta e preservação de amostras; Análises laboratoriais, segundo parâmetros e recomendações legais (Portaria Nº 2.914 de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde); e Registro e monitoramento dos resultados das análises de amostras	A inexistência de procedimentos formais, que versem sobre Registro e Monitoramento dos resultados de análises de coliformes totais, podem afetar a qualidade das informações QD026 e QD027 apresentadas ao SNIS. A inexistência de procedimentos operacionais padrão sobre análises de coliformes totais pode trazer prejuízos no 2º ciclo de auditoria do Acertar, quando forem aplicados os testes de controle para avaliação dos CTs relacionados a Controle de Qualidade da Água.
Controle de Qualidade da Água	CT120	Verificar a existência de procedimento para análise periódica dos resultados de qualidade de água para coliformes totais, avaliando resultados discrepantes ou incompatíveis com o histórico	A ausência de procedimento para análise periódica dos resultados das análises de qualidade de água para coliformes totais pode afetar na integridade e na precisão das informações QD26 e QD27



PARECER.TEC.S-0052-2021

São Paulo, 29 de Novembro 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: 4d02923f801e8c58. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>