

RELATÓRIO DE AUDITORIA DE CONFIANÇA DE PROCESSOS

INTRODUÇÃO E OBJETIVO

A ARSESP no cumprimento de suas atribuições de garantir a qualidade da prestação dos serviços e definir as tarifas a serem aplicadas aos serviços de saneamento visando a eficiência e a modicidade tarifária, aplica desde 2019 o IGQ.

Para garantir que as informações disponibilizadas pelo prestador sejam precisas e reflitam a realidade da prestação de serviços, o processo de apuração do IGQ definiu algumas etapas de análise que devem ser executadas ao longo do processo de apuração do índice.

A primeira etapa realizada refere-se à análise da confiança dos processos de registro e apuração dos dados que compõem as variáveis utilizadas no cálculo dos indicadores utilizados no IGQ e tem por finalidade verificar o nível de implementação dos controles considerados essenciais para a geração de informações confiáveis.

No início do processo de apuração do IGQ de 2019, para definir o método de auditoria, optamos por utilizar como base o material produzido pelo Acertar e disponível no site www.acertarbrasil.com. A partir dele, adaptamos os testes de controle e os papéis de trabalho para nosso contexto, resultando em 08 testes de controle (CT IGQ 001 a 008). A auditoria verificou a confiança dos processos (parecer de 27 de março de 2020) e posteriormente foram realizados testes de exatidão dos resultados.

Após a aplicação do IGQ de 2020 e considerando os conhecimentos acumulados ao longo do processo de apuração, a ARSESP optou por substituir alguns indicadores, bem como adaptar outros remanescentes de forma a proporcionar maior eficácia ao índice.

As alterações realizadas nos indicadores foram as seguintes:

O indicador IRFA - Indicador de Reclamações de Usuários Relacionadas à Falta de Água e Baixa Pressão considerava, para compor a variável **Somatória das Reclamações sobre Descontinuidade do Serviço de Abastecimento de Água,**

exclusivamente os chamados dos usuários registrados como reclamações nos sistemas do prestador. A partir das alterações definidas pela ARSESP, a variável passou a contabilizar também os chamados classificados como **consultas**. Entenda-se por consulta as reclamações de diferentes usuários que tem como causa um mesmo problema já identificado.

Durante o processo de avaliação da confiança do cadastro comercial do CSI (sistema informatizado utilizado pela Sabesp) foram apresentados os registros de consultas, bem como os relatórios que permitem a verificação de dados referentes às consultas registradas nos sistemas.

O indicador IDRП – Índice de Descumprimento de Reposição de Pavimento utilizado na composição do cálculo do IGQ, foi criado com a finalidade de avaliar o cumprimento dos prazos de recomposição de pavimento oriundas de conserto de vazamentos visíveis previstos nas normas da ARSESP. Porém ao longo da apuração do IGQ de 2020, foi possível verificar que o número de recomposições de pavimentos executados por outras razões, que não os vazamentos visíveis, era relevante. Considerando que este tipo de serviço tem impacto direto na vida dos usuários, a ARSESP entendeu que seria importante reformular o indicador.

Pelas razões acima expostas foi criado o indicador IPRP considerando nas variáveis **Serviços Executados e Serviços Realizados com Prazo maior do que 7 dias**, além dos serviços de recomposição de pavimento decorrentes de vazamentos visíveis, os demais serviços que envolvem recomposição de pavimento.

Durante o processo de avaliação da confiança do sistema de registro das Ordens de Serviços foi possível verificar que todos os registros de recomposição de pavimento estão presentes nos relatórios enviados, tanto os serviços referentes a vazamentos visíveis como os demais, cabendo à ARSESP manter os dados integrais, diferentemente do procedimento anterior quando extraia somente os serviços oriundos de vazamentos visíveis.

O indicador ILFE - Índice de Ligações Factíveis de Esgoto, utilizado na composição do cálculo do IGQ, foi criado com a finalidade de avaliar a ociosidade da rede e evolução da cobertura de esgotamento sanitário com vistas a melhoria ambiental. Após a avaliação do IGQ de 2020 e a partir das análises realizadas, verificou-se a necessidade de aperfeiçoamentos deste indicador. A busca de um

indicador mais abrangente e as contribuições obtidas na consulta pública, levaram à substituição do ILFE pelo IACT.

O IACT - Indicador de Abrangência de Coleta e Tratamento de Esgoto se mostrou mais representativo na aferição das melhorias em relação ao meio ambiente e ociosidade da rede. Para o cálculo do IACT a ARSESP utilizou algumas variáveis distintas daquelas utilizadas pelo ILFE como, quantidade de domicílios a ser atendidos pela prestadora de serviço na área atendível do município, definido contratualmente com a municipalidade e quantidade de economias residenciais ativas conectadas ao sistema de tratamento.

Os processos que envolvem as novas variáveis utilizadas para a apuração do IGQ de 2021 tiveram seus processos de registro e apuração, avaliados em relação à confiança.

As avaliações foram realizadas de forma virtual através de reuniões com funcionários da SABESP nas quais foram demonstrados de que forma os dados que compõem as variáveis são registrados, gerados e extraídos.

Por todo exposto a auditoria de processos de confiança para o IGQ 2021 considerou as seguintes variáveis alteradas e incluídas.

RESULTADO DAS VERIFICAÇÕES

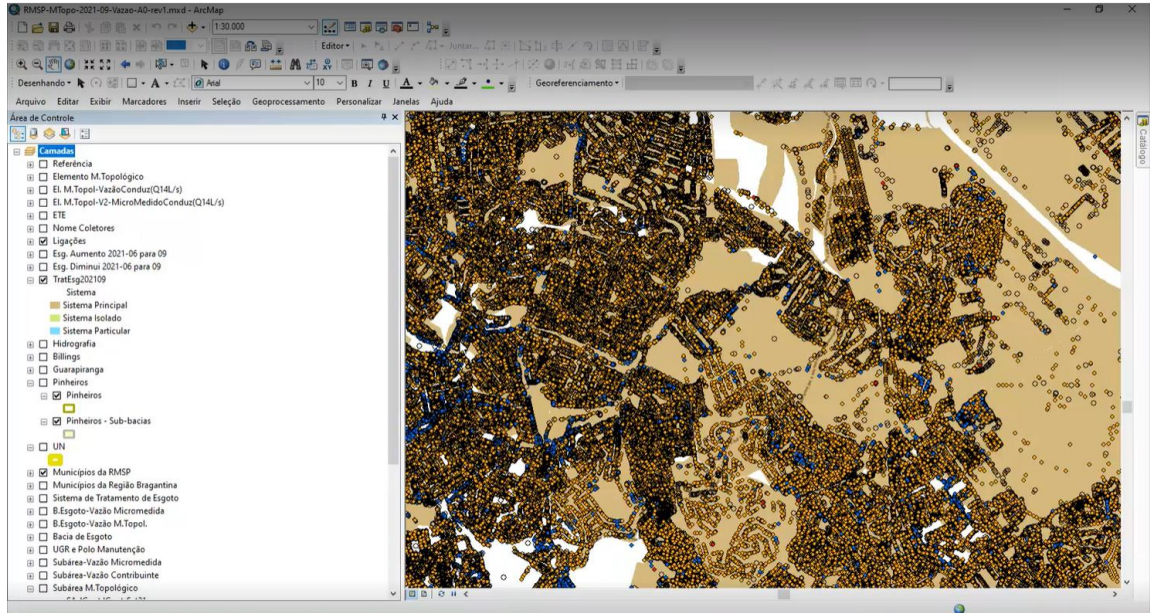
CT IGQ 001 – Cadastro Comercial (Políticas)

Objeto do CT: Políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação, tais como: **cadastro de economias residenciais ativas conectadas ao sistema de tratamento;**

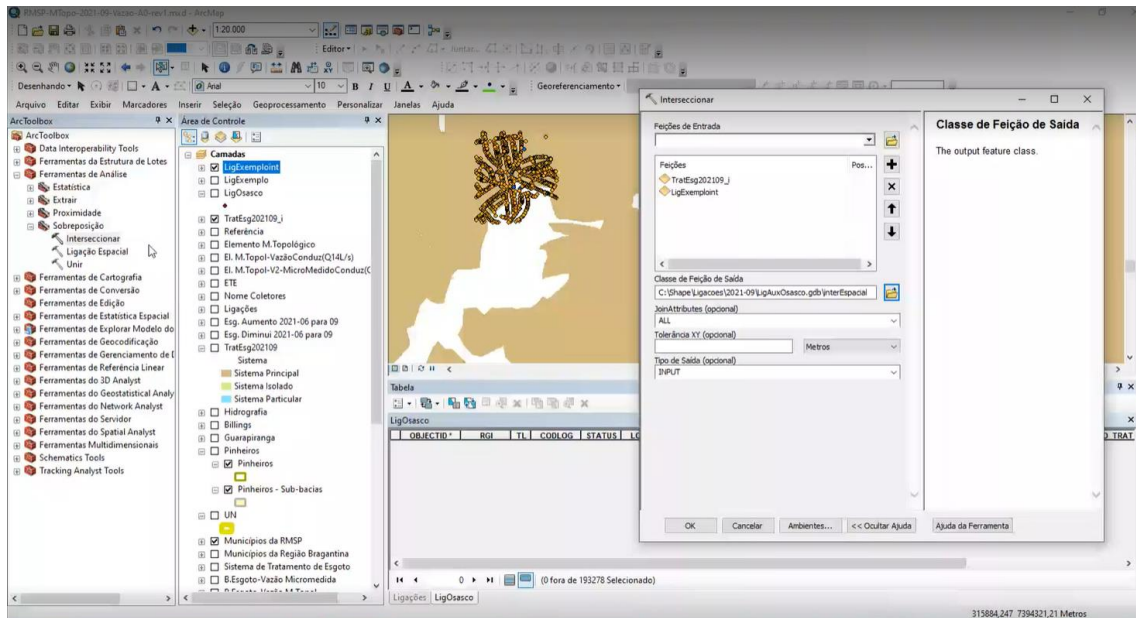
Verificações da Auditoria

Atributo 1: Foram apresentados os procedimentos de verificação das economias conectadas ao sistema de tratamento feito através do uso do software ArcGIS.

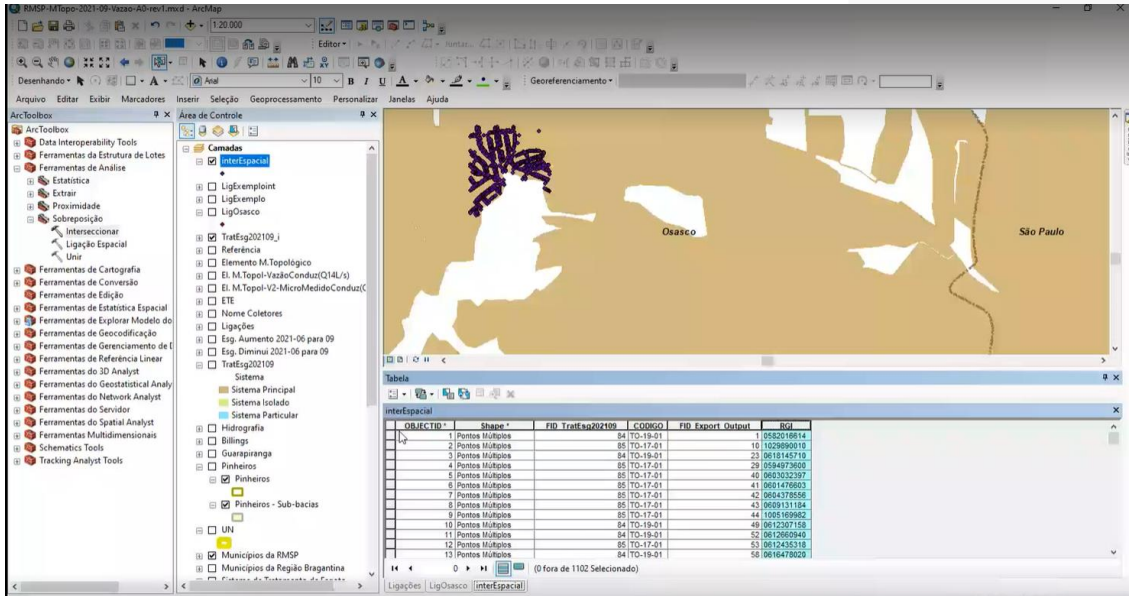
O processo consiste em gerar informações, através do sistema de georeferenciamento, das áreas cuja rede de coleta de esgoto está devidamente conectada aos sistemas de tratamento.



Print de tela com informações de ligações de esgoto extraída do software ArcGIS



Print de tela com informações de ligações de esgoto extraída do software ArcGIS



The screenshot shows the ArcGIS interface with a map of sewage connections in Osasco, São Paulo. A table window titled 'Tabela' displays the following data:

OBJECTID	Shape	FID_TraEsp202109	CODIGO	FID_Export_Output	BGL
1	Pontos Múltiplos	84	TO-19-01	1	1952010614
2	Pontos Múltiplos	85	TO-17-01	10	1102999010
3	Pontos Múltiplos	84	TO-19-01	23	0818145710
4	Pontos Múltiplos	85	TO-17-01	29	0584873600
5	Pontos Múltiplos	85	TO-17-01	40	0603032907
6	Pontos Múltiplos	85	TO-17-01	41	0601476603
7	Pontos Múltiplos	85	TO-17-01	42	0604379506
8	Pontos Múltiplos	85	TO-17-01	43	0609131104
9	Pontos Múltiplos	85	TO-17-01	44	1005169902
10	Pontos Múltiplos	84	TO-19-01	49	0912307108
11	Pontos Múltiplos	84	TO-19-01	52	0812609949
12	Pontos Múltiplos	85	TO-17-01	53	0812425310
13	Pontos Múltiplos	84	TO-19-01	58	0616478020

Print de tela com informações de ligações de esgoto extraída do software ArcGIS

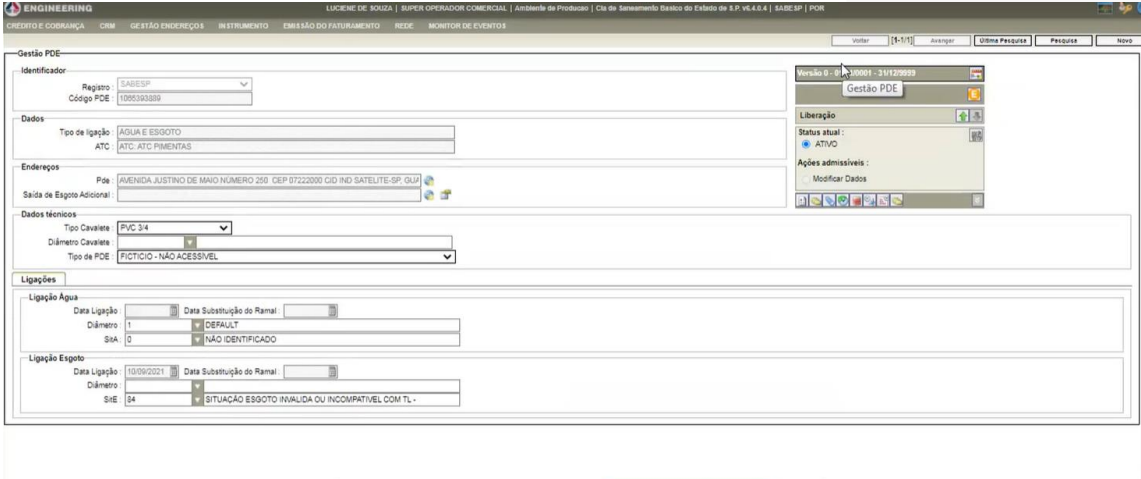
Embora o método permita uma significativa precisão, graças ao georeferenciamento das economias e a macro utilizada para o cálculo, o processo contempla algumas etapas que necessitam de intervenção dos técnicos, o que torna o processo passível de algumas incorreções na apuração das informações. Porém os esclarecimentos apresentados permitem inferir que eventuais incorreções não seriam suficientes para alterar de forma relevante os resultados do indicador.

Trimestralmente os responsáveis pelo processo geram uma nova verificação de forma que só é possível ter os valores do momento da geração da verificação.

A Sabesp informou que tal procedimento é passível de auditoria e é utilizado inclusive para cálculo do PLL da empresa.

Os envolvidos no registro das economias com tratamento informaram que o sistema NET@ deverá trazer a informação sobre o status da economia em relação ao tratamento de esgoto.

A expectativa é de que para o próximo ciclo as informações descritas já estejam devidamente registradas no NET@, e possam ser extraídas diretamente do sistema.



Print de tela com informações do PDE extraída do sistema NET@

2.4. CT IGQ 009 – Projeção Censitária de domicílios

Objeto do CT: Utilização de projeção censitária de domicílios atualizada pela fundação Seade, contemplando a área atendível contratada.

Verificações da Auditoria

Atributo 1: Existência de projeção atualizada pela fundação Seade de domicílios totais na área atendível para cada ano do contrato de prestação.

2.5. CT IGQ 010 – Projeção Censitária de domicílios

Objeto do CT: Existências de critérios para consolidação dos valores projetados pela fundação Seade e para blindagem da base de dados.

Verificações da Auditoria

Atributo 1: Inexistência de alterações na projeção de domicílios totais na área atendível para cada ano do contrato de prestação apresentado pela fundação Seade.

Na avaliação realizada pela equipe da ARSESP foi possível verificar que as projeções realizadas pelo SEADE sofrem ajustes anuais de forma adaptá-las a

realidade dos municípios. Porém tais ajustes não interferem no cálculo do IGQ uma vez que permanecem inalterados durante o ciclo tarifário.

CONCLUSÃO DA AUDITORIA DE CONFIANÇA DOS PROCESSOS

Conforme exposto neste relatório, conclui-se que os processos possuem suficiente nível de confiança permitindo a continuidade do cálculo do índice geral de qualidade, com controles que reduzem a possibilidade de erros no levantamento da informação. A afirmação de confiança dos processos não significa a exatidão dos dados, mas garante que o dado tem pouca probabilidade de sofrer manipulação dentro do processo.

Ressalte-se que as variáveis e indicadores que não sofreram alteração não foram objeto de auditoria de confiança neste ciclo de apuração do IGQ.

Ao longo do ano de 2021 ocorreu a implantação escalonada do sistema NET@ que foi concluída na sua totalidade no mês de outubro. Este sistema substituiu o sistema comercial CSI de onde eram extraídos parte dos dados utilizados na composição das variáveis.

O prestador informou que para o ano de 2021, dos dados extraídos do sistema comercial, aproximadamente 80% destes foram extraídos do CSI, e o restante foi extraído do NET@. A partir do ano base de 2022, os dados serão extraídos na sua totalidade do sistema NET@.

Considerando as informações verificadas ao longo do processo de apuração do IGQ 2021 e com a finalidade de manter os níveis de confiabilidade dos processos que envolvem o IGQ, a ARSESP deverá realizar um novo processo de auditoria de confiança de forma a certificar os processos de registro e apuração de dados realizados a partir do Sistema NET@, uma vez que agora este é o sistema comercial responsável pela geração dos dados que alimentam o cálculo do IGQ.

São Paulo, 18 de maio de 2022.

Renato Monteiro

Especialista em regulação e fiscalização de saneamento

ANEXO 1. CTS IGQ

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

AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 009)			
CT IGQ 009	Utilização de projeção censitária de domicílios atualizada pela fundação Seade, contemplando a área atendível contratada.		
Informações Relacionadas	Quantidade de domicílios atendíveis para coleta e tratamento de esgotamento sanitário (IACT)		
Objetivo do Controle	Integridade	Processo	Projeção dos domicílios atendíveis
Risco (s)	Cálculo incorreto do IACT.	Fator (es) de Risco	Lançamento de valores em desacordo com as projeções censitárias realizadas.
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p>Atributo 1: Existência de projeção atualizada pela fundação Seade de domicílios totais na área atendível para cada ano do contrato de prestação.</p> <p>Teste A</p> <p>A.1) Verificar se projeção fornecida está atualizada de acordo com o último censo publicado pelo IBGE.</p>		<p>NI) Inexiste projeção de domicílios.</p> <p>PI) Existe projeção de domicílios, porém a projeção fornecida está desatualizada de acordo com o último censo publicado pelo IBGE.</p> <p>IM) Existe projeção de domicílios e a projeção fornecida está atualizada de acordo com o último censo publicado pelo IBGE.</p> <p>Legenda: (NI) Não Implementado / (PI) Parcialmente Implementado / (IM) Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
N/A:			
.			

AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA (CT IGQ 010)			
CT IGQ 010	Existências de critérios para consolidação dos valores projetados pela fundação Seade e para blindagem da base de dados.		
Informações Relacionadas	Quantidade de domicílios atendíveis para coleta e tratamento de esgotamento sanitário(IACT)		
Objetivo do Controle	Integridade	Processo	Projeção dos domicílios atendíveis
Risco (s)	Cálculo incorreto do IACT.	Fator (es) de Risco	Lançamento de valores em desacordo com as projeções censitárias realizadas.
Teste de Controle		Nível de Implementação	
<p>Atributo 1: Inexistência de alterações na projeção de domicílios totais na área atendível para cada ano do contrato de prestação apresentado pela fundação Seade.</p> <p>Teste A</p> <p>A.1) Verificar se o prestador altera a projeção de domicílios totais na área atendível.</p> <p>A.2) Se houver alteração, verificar se existe método padronizado para o refinamento da projeção.</p>		<p>NI) O prestador altera a projeção original sem uso de método padronizado.</p> <p>PI) O prestador altera a projeção original, porém com uso de método padronizado.</p> <p>IM) O prestador não altera a projeção original.</p> <p>Legenda: (NI) Não Implementado / (PI) Parcialmente Implementado / (IM) Implementado.</p>	
Solicitação de Informações			
N/A:			