

Relatório de Certificação



ACERTAR

AUDITORIA - CERTIFICAÇÃO - REGULAÇÃO

Acertar
Relatório de Certificação
Tubarão, dezembro de 2021
Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR)
Prestador: Tubarão Saneamento
1º Ciclo (confiança, sem testes de controle)
Período de auditoria:2018-2019



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
1.1	PROJETO ACERTAR	3
1.2	METODOLOGIAS DE AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES SOBRE SANEAMENTO (SNIS)	3
1.3	ESCOPO DOS TRABALHOS	7
1.4	EQUIPE DE AUDITORIA	10
2	EXECUÇÃO DA AUDITORIA	11
2.1	AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA	11
3	CONCLUSÃO	18
3.1	PROCEDIMENTOS:	18
3.2	SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES:	18
3.3	ITENS NÃO APLICÁVEIS	18
3.4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

1 INTRODUÇÃO

1.1 PROJETO ACERTAR

O Projeto Acertar visa como objetivo, desenvolver Metodologias de Auditoria e Certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). O projeto, executado no âmbito do Programa de Desenvolvimento do Setor Água – INTERÁGUAS, é resultado da parceria entre o 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.

1.2 METODOLOGIAS DE AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES SOBRE SANEAMENTO (SNIS)

O método a ser aplicado pela empresa contratada deverá seguir os Guias de Certificação do SNIS disponível no site da ABAR (<http://abar.org.br/projeto-acertar/>). A metodologia é composta por 5 (cinco) etapas: Mapeamento de Processos, Identificação de Riscos e Controles, Avaliação de Confiança, Avaliação de Exatidão e Certificação das Informações, conforme fluxograma a seguir:

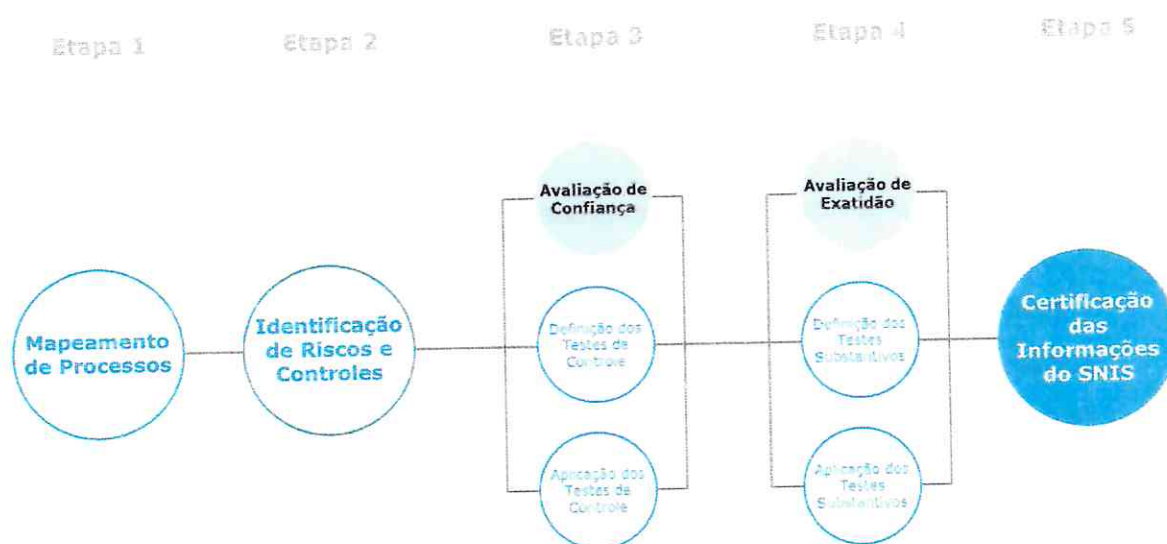


Figura 1 - Etapas da Metodologia de Certificação das Informações do SNIS

O mapeamento dos processos de geração das informações do SNIS é realizado para que seja possível identificar as atividades existentes e as suas inter-relações.

Após o entendimento dos processos é possível visualizar as fragilidades e realizar a identificação dos riscos associados a cada etapa, buscando compreender os fatores que podem causar impactos negativos aos objetivos de negócio das prestadoras de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, consequentemente nas informações requeridas pelo SNIS. Com a análise dos riscos concluída, faz-se necessário definir os chamados “controles internos”, mecanismos que evitam que os riscos identificados possam vir a se materializar.

A Avaliação de Confiança que constitui a Etapa 3 do modelo, é composta pelos testes de controle, cujo objetivo é verificar o nível de implementação dos controles considerados essenciais para a geração de informações confiáveis. Assim, atribui-se uma certificação a cada informação a partir da avaliação dos seus controles relacionados.

Nível de Confiança:

O nível de confiança indica o grau de segurança de que o prestador de serviços é capaz de gerar informações confiáveis.

Nível de Exatidão:

O nível de exatidão determina o quanto os números informados refletem com precisão os eventos ocorridos.

A Avaliação de Exatidão se dá a partir do desenvolvimento de testes substantivos que verificam cada informação individualmente para analisar o nível de exatidão dos dados declarados pelo prestador de serviços ao SNIS.

A metodologia aplicada resulta no processo de certificação, sendo possível avaliar a qualidade das informações do SNIS nas dimensões de confiança e exatidão. É importante compreender que uma informação pode ter sido gerada por fontes confiáveis, mas não ser exata. Por outro lado, pode ter sido gerada por fontes que não fornecem a confiança necessária, mas possuir exatidão.



Para a certificação final de cada informação, foi realizada a uma combinação dos dois critérios anteriormente citados, a fim de alcançar uma avaliação única, conforme indicado na matriz abaixo:

Exatidão	●●●	N/A	6	7
	●●	N/A	4	5
	●	1	2	3
		●	●●	●●●
		Confiança		

Figura 2 - Matriz de Certificação das Informações do SNIS

Nível de Confiança: O nível de confiança indica o grau de segurança de que o prestador de serviços é capaz de gerar informações confiáveis.

A Avaliação de Exatidão se dá a partir do desenvolvimento de testes substantivos que verificam cada informação individualmente para analisar o nível de exatidão dos dados declarados pelo prestador de serviços ao SNIS.

Nível de Exatidão: O nível de exatidão determina o quanto os números informados refletem com precisão os eventos ocorridos.

A metodologia aplicada resulta no processo de certificação, sendo possível avaliar a qualidade das informações do SNIS nas dimensões de confiança e exatidão. É importante compreender que uma informação pode ter sido gerada por fontes confiáveis, mas não ser exata. Por outro lado, pode ter sido gerada por fontes que não fornecem a confiança necessária, mas possuir exatidão.

Dessa forma, a certificação das informações do SNIS é dada por meio de certificações entre 0 e 7, com as descrições de cada certificação indicadas a seguir:

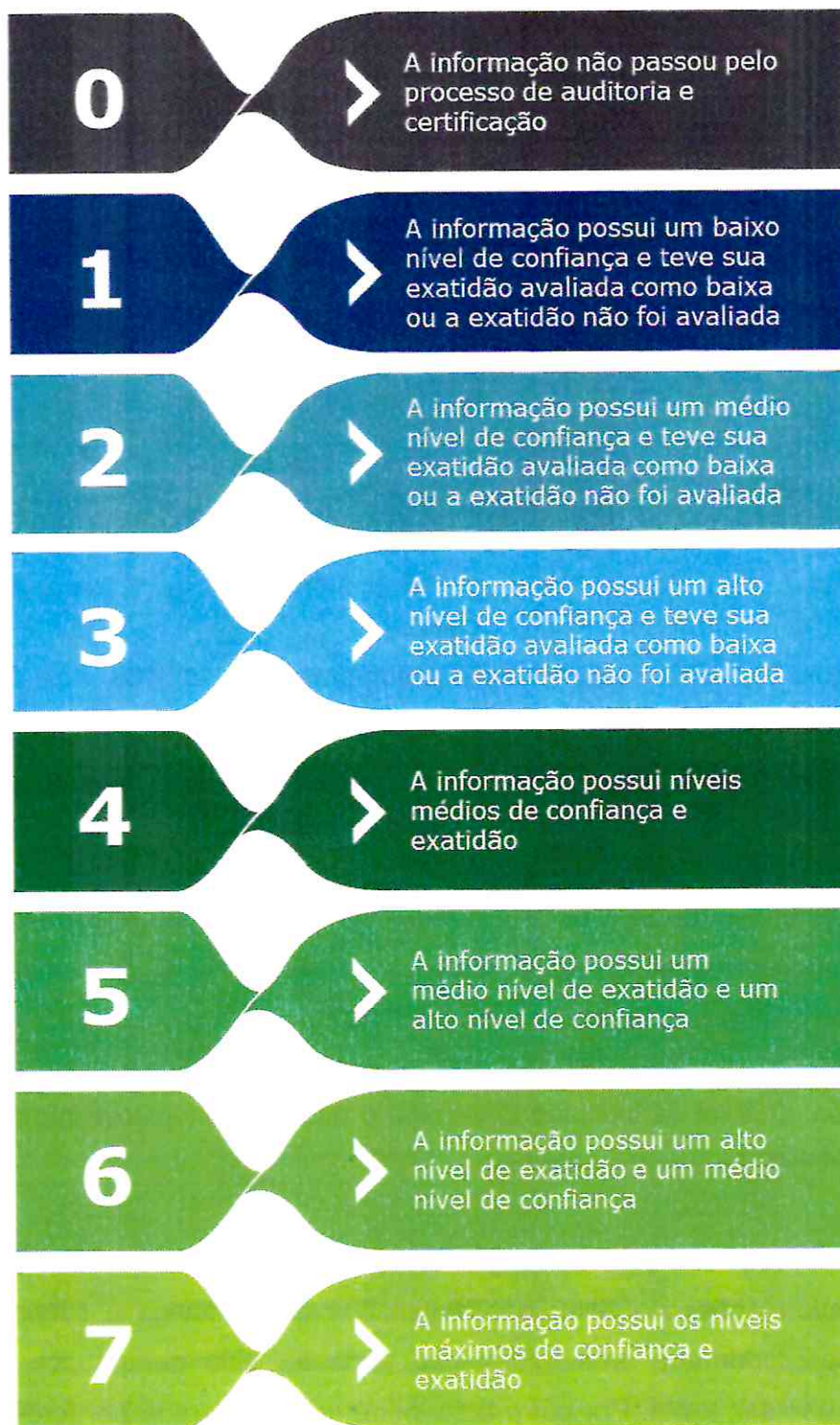


Figura 3 - Descrição das Certificações Atribuíveis às Informações do SNIS



Entende-se que, caso uma informação seja avaliada com o nível de confiança mínimo, essa não deve ter a sua exatidão avaliada (“N/A”), já que os controles internos não são capazes de gerar dados confiáveis para a execução dos testes substantivos. Assim, as informações com baixo nível de confiança são sempre certificadas com a nota de certificação 1, conforme indicado na matriz de certificação.

Nesta etapa foi concluída o 1º Ciclo baseado nas Atividades de Confiança, sem testes de controle, utilizando o Grupo Básico de Informações com a referência de dados de 2018 e 2019 (SNIS 2020).

1.3 ESCOPO DOS TRABALHOS

Os trabalhos desenvolvidos neste relatório, incluem a execução da primeira etapa do processo de auditoria das informações do SNIS referentes ao serviço prestado pela Concessionária Tubarão Saneamento S.A. nos anos de 2018 e 2019. Nessa etapa a equipe de auditoria da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR) apresenta a avaliação de confiança do grupo básico de informações do SNIS para o referido prestador, sem testes de controle (1º ciclo).

A seguir são apresentadas as informações avaliadas neste relatório.

Tabela 1 – Informações avaliadas.

Ref.	Informação
AG002	QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATIVAS DE ÁGUA
AG003	QUANTIDADE DE ECONOMIAS ATIVAS DE ÁGUA
AG004	QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATIVAS DE ÁGUA MICROMEDIDAS
AG006	VOLUME DE ÁGUA PRODUZIDO
AG010	VOLUME DE ÁGUA CONSUMIDO
AG011	VOLUME DE ÁGUA FATURADO
AG018	VOLUME DE ÁGUA TRATADA IMPORTADO
AG019	VOLUME DE ÁGUA TRATADA EXPORTADO
AG024	VOLUME DE ÁGUA DE SERVIÇO
AG026	POPULAÇÃO URBANA ATENDIDA COM ABASTECIMENTO DE ÁGUA
ES002	QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATIVAS DE ESGOTO
ES003	QUANTIDADE DE ECONOMIAS ATIVAS DE ESGOTO
ES006	VOLUME DE ESGOTO TRATADO
ES007	VOLUME DE ESGOTO FATURADO
ES013	VOLUME DE ESGOTO BRUTO IMPORTADO
ES014	VOLUME DE ESGOTO BRUTO IMPORTADO TRATADO NAS INSTALAÇÕES DO IMPORTADOR
ES015	VOLUME DE ESGOTO BRUTO EXPORTADO TRATADO NAS INSTALAÇÕES DO IMPORTADOR
ES026	POPULAÇÃO URBANA ATENDIDA COM ESGOTAMENTO SANITÁRIO
FN010	DESPESA COM PESSOAL PRÓPRIO
FN014	DESPESA COM SERVIÇOS DE TERCEIROS
FN015	DESPESAS DE EXPLORAÇÃO (DEX)
FN026	QUANTIDADE TOTAL DE EMPREGADOS PRÓPRIOS
QD026	QUANTIDADE DE AMOSTRAS ANALISADAS PARA AFERIÇÃO DE COLIFORMES TOTAIS
QD027	QUANTIDADE DE AMOSTRAS ANALISADAS PARA AFERIÇÃO DE COLIFORMES TOTAIS COM RESULTADOS FORA DO PADRÃO

1.4 ESTRATÉGIA DA AUDITORIA

Diante das diferentes possibilidades de execução das atividades de auditoria e certificação, a Agência Reguladora optou pela execução com pessoal próprio, como indicado na Figura 4:

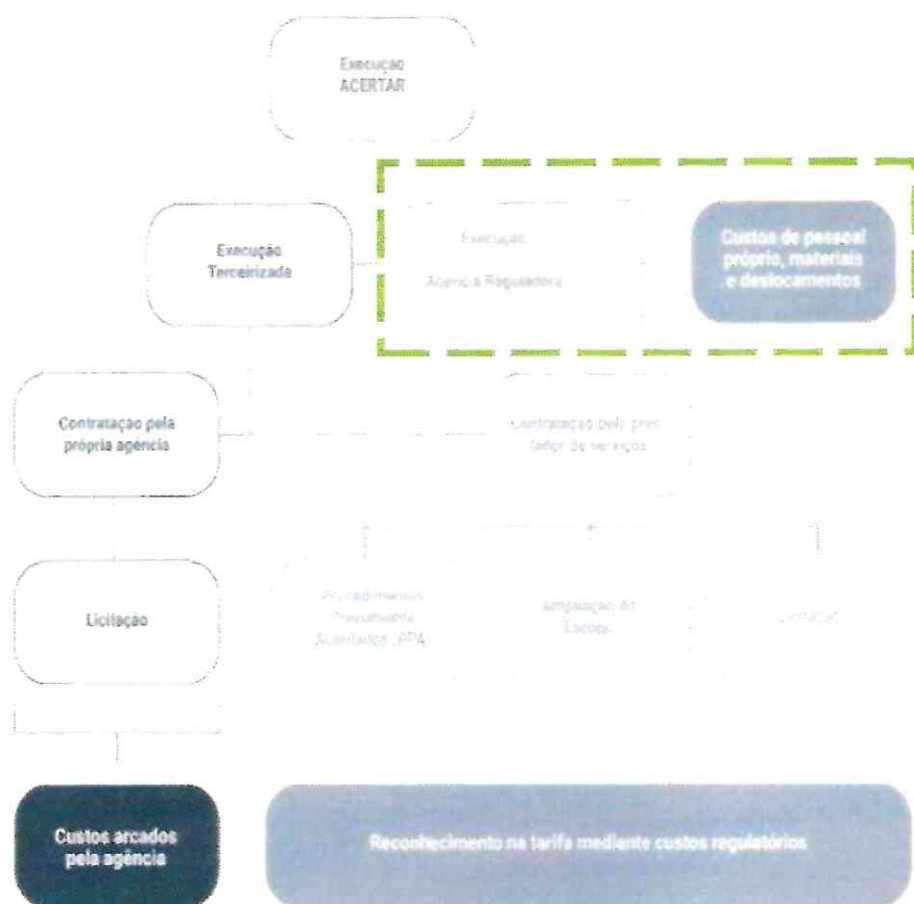


Figura 4: Árvore de Decisão – Execução de Auditoria

1.5 EQUIPE DE AUDITORIA

Diante das diferentes possibilidades de execução das atividades de auditoria e certificação, a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR), optou pela execução com pessoal próprio.

Os profissionais que compõem a equipe responsável pela execução dos trabalhos de auditoria e certificação de informações do SNIS estão listados abaixo:

Nome	Função
Felippe Luiz Collaço	Coordenador Geral
Madelon Rebelo Peters	Líder de Campo
Rafael Marques	Técnico - Fiscalização
João Flávio Alves	Técnico – Administrativo Financeiro
Ana Cristine Orige Medeiros	Técnico – Regulação
Deyse Moraes Costa	Técnico – Auditoria
Talita Eduarda Zuba Peixoto	Estagiária

2 EXECUÇÃO DA AUDITORIA

As informações foram obtidas de forma macro, tomando como referência os anos 2018, 2019 e 2020, através de entrevistas com os responsáveis dos processos e por meio de políticas e procedimentos formalizados, buscando registro de evidência de sua condição de implementação.

2.1 AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA

A seguir serão apresentados os resultados das avaliações de confiança, realizadas através de entrevistas, com aplicação dos Checklist de Testes de Controles (CTs), agrupadas de acordo com o seu processo, com base na metodologia do Projeto Acertar. A equipe de auditoria, nesta primeira etapa, não realizou os testes de controle.

Foram atribuídas siglas para a descrição dos resultados conforme legenda a seguir:

LEGENDA:	
IM	Implantado
PI	Parcialmente Implantado
NI	Não Implantado
N/A	Não aplicável

2.1.1 PROCESSO COMERCIAL

Tabela 2 – Resultado das avaliações de confiança do Comercial.

Processo	Controle	Avaliação	Observação
COMERCIAL	CT001	NI	Cadastro Sob demanda não se aplica
	CT002	PI	Algumas atividades são realizadas pelas mesmas pessoas
	CT003	IM	Existem procedimentos definidos para concessão, revogação e revisão do sistema comercial, com obediência as diretrizes e usuários com acesso pertinentes.
	CT004	IM	Existe trilha de auditoria para as transações críticas do processo comercial e estão formalmente documentadas.
	CT005	IM	O sistema restringe cadastros em duplicidade ou incorretos.
	CT006	IM	Após a baixa de uma ordem de serviço, o sistema atualiza automaticamente.
	CT008	IM	A base cadastral é revisada periodicamente.
	CT009	IM	O índice de Hidrometração é superior a 95%.
	CT010	IM	O monitoramento da periodicidades de verificação/instalação dos hidrômetros são realizadas com prazo menor que 5 anos.
	CT011	IM	Existem procedimentos definidos, atualizados e divulgados para esta atividade.
	CT012	NI	As atividades críticas são realizadas pelas mesmas pessoas.
	CT013	IM	Estão definidos os limites de autoridade para as atividades críticas no processo de leitura e faturamento.
	CT014	IM	Mais de 80% dos registros das leituras, são realizados automaticamente e integrados ao sistema comercial.
	CT016	IM	O faturamento é realizado de forma automática pelo sistema e no caso de exceções, são realizadas por pessoal autorizado.
CT017	IM	Existem procedimentos definidos, atualizados e divulgados para esta atividade.	

2.1.2 PROCESSO FOLHA DE PAGAMENTO

Tabela 3 – Resultado das avaliações de confiança Folha de Pagamento.

Processo	Controle	Avaliação	Observação
FOLHA DE PAGAMENTO	CT025	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade
	CT026	PI	Para estas atividades a segregação das funções é parcial.
	CT027	PI	Existe procedimento para esta atividades mas não está completo.
	CT028	PI	O sistema apresenta uma trilha de auditoria habilitada, porém não existe uam documntação formal com essa definição.
	CT029	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade
	CT030	PI	Existe integração entre os sistema de frequencia e folha de pagamento, mas não um procedimento de revisão e aprovação.
	CT031	IM	O sistema esta parametrizado para cálculo automático da folha de pagamento.
	CT032	IM	empresa terceirizada e suas atualizações enviadas, conforme ocorre.
	CT033	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade
	CT034	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade
	CT035	IM	segura.

2.1.3 PROCESSO CONTÁBIL

Tabela 4 – Resultado das avaliações de confiança Contábil.

Processo	Controle	Avaliação	Observação
PROCESSO CONTÁBIL	CT036	N/A	Este item não se aplica devido o mesmo possuir capatação própria.
	CT065	PI	Algumas dessas atividades estão procedimentadas, porém a maioria está desatualizada.
	CT066	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade
	CT067	PI	O sistema possui trilha de auditoria habilitada no processo contábil, porém não esta procedimentado.
	CT068	NI	Os lançamentos manuais são identificáveis, porém não esta procedimentado.
	CT069	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade
	CT070	IM	O sistema está parametrizado para bloqueio de lançamentos inconsistentes e/ou retroativos.
	CT071	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade

2.1.4 PROCESSO SUPRIMENTOS/COMPRAS/GESTÃO DE CONTRATOS

Tabela 5 – Resultado das avaliações de confiança Suprimentos/ Compras/ Gestão de Contratos.

Processo	Controle	Avaliação	Observação
SUPRIMENTOS/COMPRAS/GESTÃO DE CONTRATOS	CT037	PI	Existem procedimentos, políticas e normas, porém estão desatualizados.
	CT038	PI	Dependendo da atividade é realizada pela mesma pessoa.
	CT039	PI	Existem procedimentos, políticas e normas, porém estão desatualizados.
	CT040	PI	Existem procedimentos, políticas e normas, porém estão desatualizados.
	CT041	IM	O sistema realiza vínculo entre pedido de compras/contrato e a respectiva conta contábil e centro de custo e os acessos de inclusão ou alteração são somente para colaboradores autorizados.
	CT042	IM	Há procedimento definido e atualizado para essa atividade.
	CT043	IM	Os contratos firmados são cadastrados no sistema, onde seus saldos e condições negociadas são controlados.
	CT044	IM	Há procedimento definido para essa atividade.
	CT045	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade
	CT046	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade
	CT047	IM	O sistema possui consistência automática para as condições relacionadas na prática de controle.
	CT048	IM	Existem atualizações automáticas para esta atividade.
	CT049	IM	O sistema permite emitir requisição para retiradas no estoque e está parametrizado para atualização automática.
	CT050	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade

2.1.5 PROCESSO MONITORAMENTO DOS ÍNDICES DE ATENDIMENTO

Tabela 6 – Resultado das avaliações de confiança Monitoramento dos Índices de Atendimento.

Processo	Controle	Avaliação	Observação
MONITOR. DOS ÍNDICES DE ATENDIMENTO	CT078	IM	Há procedimento definido e atualizado para essa atividade.
	CT079	IM	não contam com população residente, mas não utilizam as taxas do IBGE.
	CT080	IM	O prestador possui registro atualizado dos domínios localizados em área urbana.
	CT081	IM	Esta descrição é atendida no abastecimento de água, porém a atividades de esgotamento sanitário não se aplica, por esta atividade ter iniciado no ano de 2020.

2.1.6 PROCESSO OPERACIONAL

Tabela 7 – Resultado das avaliações de confiança Operacional

Processo	Controle	Avaliação	Observação
PROCESSO OPERACIONAL	CT089	NI	A maioria destas atividades está procedimentada, uma parte é terceirizada, mas estão desatualizadas.
	CT090	IM	Há procedimento definido e atualizado para essa atividade.
	CT091	IM	Existe rastreamento das principais transações do processo e procediemento estabelecido.
	CT092	IM	Existe cadastro dos macromedidores completo e atualizado e o índice de macromedição é de 100%.
	CT093	N/A	Este item não se aplica devido o mesmo possuir capatação própria.
	CT094	IM	Existe cadastro dos macromedidores completo e atualizado e o índice de macromedição é de 100%.
	CT095	N/A	Este item não se aplica por esta atividade ter iniciado no ano de 2020.
	CT096	N/A	Este item não se aplica por esta atividade ter iniciado no ano de 2020.
	CT097	N/A	Este item não se aplica por esta atividade ter iniciado no ano de 2020.
	CT098	IM	Há procedimento definido e atualizado para essa atividade, sendo que a mesma é terceirizada.
	CT099	N/A	Este item não se aplica por esta atividade ter iniciado no ano de 2020.
	CT100	IM	Os volumes macromedidos de água são acompanhados por meio de sistema integrado, para alimentação automática da base de dados.
	CT101	N/A	Este item não se aplica por esta atividade ter iniciado no ano de 2020.
	CT102	PI	Algumas dessas atividades especiais são acompanhadas, porém outras não se aplicam nesta unidade.
	CT103	IM	Realiza acompanhamento dos volumes consumidos em todas as atividades operacionais.
CT104	IM	Há procedimento definido e atualizado para essa atividade.	

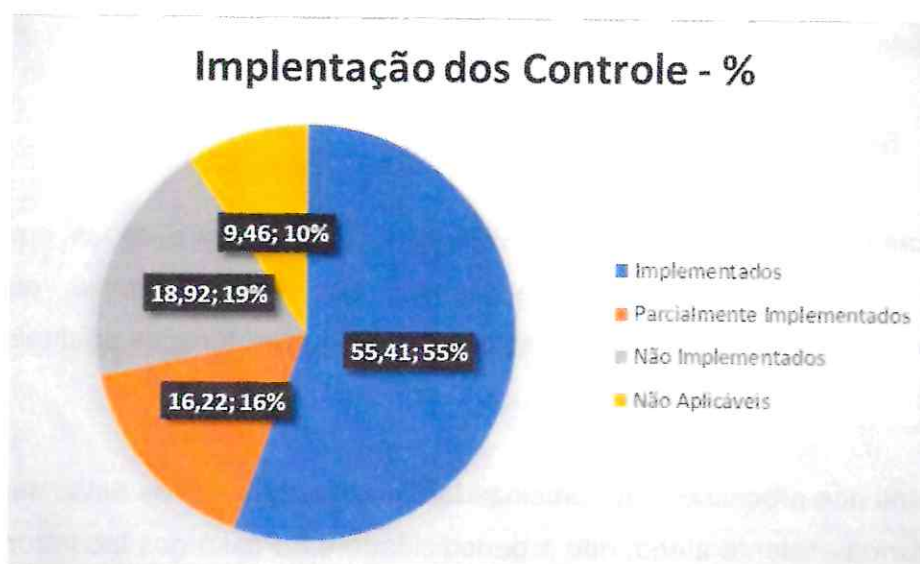
2.1.7 PROCESSO CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA

Tabela 8 – Resultado das avaliações de confiança Controle de Qualidade da Água

Processo	Controle	Avaliação	Observação
CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA	CT115	IM	Há procedimento definido e atualizado para essa atividade.
	CT116	IM	O prestador é certificado na norma NBR ISSO/IEC 17025.
	CT117	IM	O prestador é certificado na norma NBR ISSO/IEC 17025.
	CT118	IM	O prestador é certificado na norma NBR ISSO/IEC 17025.
	CT119	IM	O prestador é certificado na norma NBR ISSO/IEC 17025.
	CT120	IM	Há procedimento definido e atualizado para essa atividade.

Abaixo apresenta-se o Gráfico 1 com as porcentagens de implementação quanto “check list” das atividades de confiança.

Gráfico 1 - Condição de implementação dos controles, identificados na auditoria.



3 CONCLUSÃO

Esta primeira etapa de auditoria conduzida pela Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR), teve-se à avaliação de confiança do grupo básico de informações fornecidas pela Tubarão Saneamento, sem testes de controle (1º ciclo de auditoria). Com isso, pretendeu-se registrar neste relatório os resultados obtidos, a fim de melhorar, atualizar e elaborar as informações necessárias para o próximo ciclo.

3.1 PROCEDIMENTOS:

A Tubarão Saneamento apresentou procedimentos operacionais bem estabelecidos nos processos auditados, caracterizando evidência de gestão e organização, porém muitos deles estavam desatualizados, prejudicando assim os resultados obtidos, podendo gerar dúvidas nas informações. Entretanto entendeu-se a necessidade de atualização, considerando oportunidades de melhoria e também aproveitando o modelo do Projeto ACERTAR para padronização das atividades.

3.2 SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES:

Muitas funções acabam sendo realizadas pelas mesmas pessoas, em função de ser um prestador menor e atender apenas um único município, porém viu-se a necessidade de aplicar essa segregação e algumas funções pontuais, para garantir a confiabilidade das informações.

Alguns dos processos são terceirizados, mas essas funções estão sendo realizadas de forma eficiente atendendo a periodicidade e no caso dos laboratórios, esses são certificados NBR ISO/IEC 17025.

3.3 ITENS NÃO APLICÁVEIS

A Água Tratada Importada não se aplica ao SAAES Tubarão devido ao mesmo possuir captação própria.

Quanto aos itens avaliados para o Esgoto, no momento não estão disponíveis devido ao início da operação do sistema ter sido no ANO 2020.

3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A próxima etapa, a ser realizada pela Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR TB), no ano de 2022, tratará da avaliação de confiança dos processos, a partir da aplicação de testes de controle (2º ciclo). Os testes de controle visam a obtenção de uma razoável segurança de que os controles internos, estejam em efetivo funcionamento.

A Figura 5 apresenta o registro da reunião inicial para obtenção dos dados, realizada no mês de novembro de 2021.

Figura 5 – Registro de uma das reuniões de auditoria junto a Tubarão Saneamento.



