

Relatório de Certificação



ACERTAR

AUDITORIA - CERTIFICAÇÃO - REGULAÇÃO

Acertar

**Relatório de Certificação
Tubarão, dezembro de 2022**

Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR)

Prestador: Tubarão Saneamento

2º Ciclo (confiança, com testes de controle)

Período de auditoria: 2019-2020

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 ESTRATÉGIA DA AUDITORIA-----	9
1.5 EQUIPE DE AUDITORIA -----	10
2 EXECUÇÃO DA AUDITORIA-----	11
2.1 AVALIAÇÃO DE CONFIANÇA-----	11
2.1.1 PROCESSO COMERCIAL-----	12
2.1.2 PROCESSO FOLHA DE PAGAMENTO-----	13
2.1.3 PROCESSO CONTÁBIL -----	14
2.1.4 PROCESSO SUPRIMENTOS/COMPRAS/GESTÃO DE CONTRATOS-----	15
2.1.5 PROCESSO MONITORAMENTO DOS ÍNDICES DE ATENDIMENTO-----	16
2.1.6 PROCESSO OPERACIONAL-----	17
2.1.7 PROCESSO CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA -----	18
3 CONCLUSÃO -----	20
3.1 PROCEDIMENTOS: -----	20
3.2 SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES: -----	20
3.3 ITENS NÃO APLICÁVEIS-----	21
3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	21

1 INTRODUÇÃO

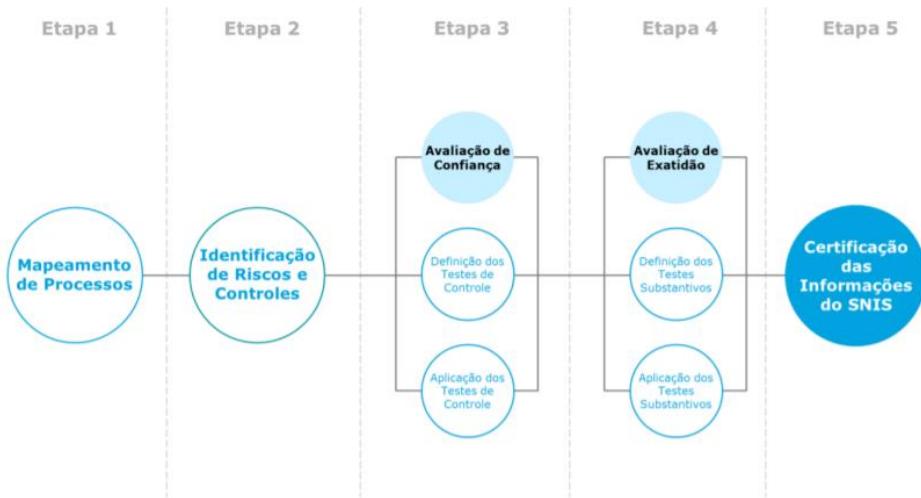
1.1 PROJETO ACERTAR

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, Avaliação de Confiança, Avaliação de Exatidão e Certificação das Informações:

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 com que o prestador de serviços é capaz de gerar informações confiáveis.

Nível de Exatidão:
O nível de exatidão determina em que medida 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, deve ser realizada uma combinação dos dois critérios anteriormente citados, a fim de alcançar uma avaliação única, conforme indicado na matriz abaixo:

Figura 2 - Matriz de Certificação das Informações do SNIS

N/A	6	7
N/A	4	5
1	2	3

Confiança

Exatidão

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.

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 concluído o 2º Ciclo baseado nas Atividades de Confiança, com os testes de Controle, utilizando o Grupo Básico de Informações com referências de dados de 2019 e 2020 (SNIS 2021).

1.3 ESCOPO DOS TRABALHOS

Os trabalhos desenvolvidos neste relatório, incluem a execução da segunda etapa do processo de auditoria das informações do SNIS referentes ao serviço prestado pela Concessionária Tubarão Saneamento S.A. nos anos de 2019 e 2020. 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, com testes de controle (2º ciclo).

A seguir são apresentadas as informações avaliadas neste relatório.



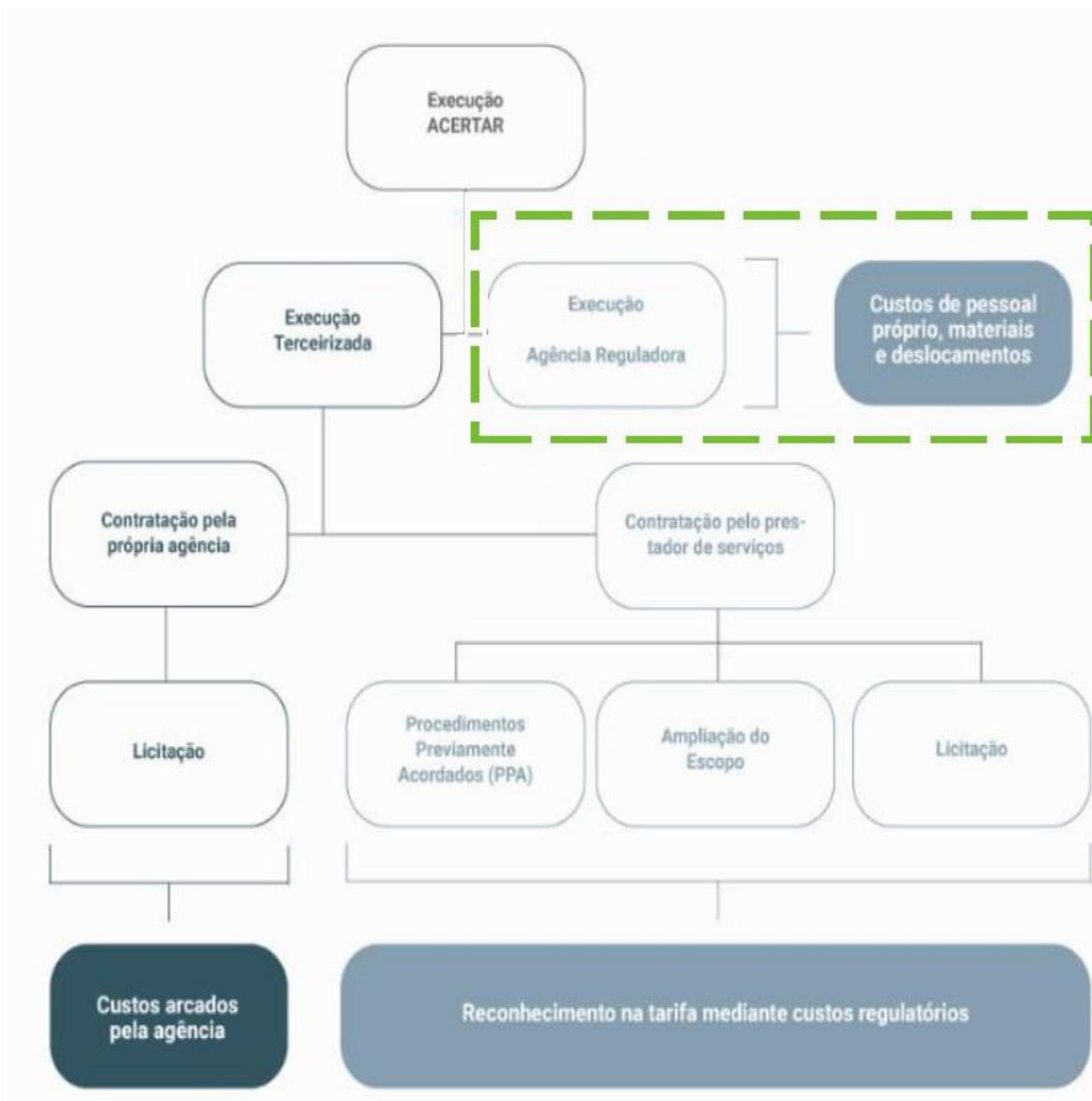
Tabela 1 – Informações avaliadas.

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
Alexandre Moraes	Coordenador Geral
Madelon Rebelo Peters	Líder de Campo – Técnico Regulação
Rafael Marques	Técnico - Fiscalização
João Flávio Alves	Técnico – Administrativo Financeiro
Ana Cristine Orige Medeiros	Técnico – Jurídico
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 2019, 2020 e 2021, através de entrevistas com os responsáveis dos processos e por meio de políticas e procedimentos formalizados, envolvendo coleta de documentos e registros que evidenciassem a existência deles, incluindo normas, fotos, prints de telas, de caráter comprobatório, exigidos nos CTs da Metodologia Acertar. As documentações relacionadas, foram integralmente avaliadas pela equipe auditora, concluindo pela sua aceitação ou não para a 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 segunda etapa, 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 2	Observação
COMERCIAL	CT001	NI	O procedimento de cadastro existe - Gestão de Faturamento e Cadastro - P - ADM 013, porém não contempla todas as atividades críticas, descritas nesse CT. A revisão está desatualizada, necessitando de reanálise, treinamento e divulgação onde necessário.
	CT002	PI	Algumas atividades são realizadas pelas mesmas pessoas
	CT003	IM	As atividades de concessão, revogação e revisão são realizadas pelo Assistente de Programação e Analista e / ou Supervisor Comercial, com obediência as diretrizes e usuários com acesso pertinentes. Porém a Matriz de Competência, não contempla a função com a mesma denominação, será atualizada para atendimento deste CT.
	CT004	IM	Existe o login de acesso e a trilha de auditoria (OS). O cadastro do cliente, apresenta todas as movimentações e login de execução para cada transação crítica. O procedimento que contempla essas atividades é P - ADM 013 de 20/11/2014, está desatualizado e será alterado para atendimento deste CT.
	CT005	IM	Simulamos alguns cadastramentos e o sistema acusou que já existiam clientes cadastrados, apresentando o CPF, impedindo a duplicidade. No caso de inválido ou em branco, não dá continuidade ao cadastro. Antes de qualquer inclusão de cadastro novo é realizada consulta de CPF ou CNPJ também, para verificar restrições.
	CT006	IM	Após a baixa de uma ordem de serviço, o sistema atualiza automaticamente.
	CT008	PI	A base cadastral é revisada periodicamente, mas não existe um procedimento formal para esta atividade, porém são realizadas campanhas via SMS ou canal de mídia, para atualização de cadastro. Quando cliente entra em contato, é verificado se o mesmo está atualizado também.
	CT009	IM	O índice de Hidrometriação é superior a 95%.
	CT010	IM	Conforme relatório disponibilizado, o monitoramento da periodicidade de verificação/installação dos hidrômetros são realizadas com prazo menor que 5 anos.
	CT011	PI	O procedimento P - ADM 013 - Gestão de Faturamento e Cadastro 20/11/2014, que contempla as atividades críticas, está disponível no servidor, porém está desatualizado.
	CT012	NI	As atividades críticas são realizadas pelas mesmas pessoas, existe um procedimento, mas está desatualizado e não contempla todas as atividades.
	CT013	NI	As pessoas estão definidas, mas não existe um procedimento formal que contemple estes limites. Menciona algumas atividades no procedimento, mas não de forma específica como pedi na CT.



Processo	Controle	Avaliação 2	Observação
	CT014	IM	Mais de 80% dos registros das leituras, são realizados automaticamente e integrados ao sistema comercial. No caso de consumo discrepante o sistema apresenta inconsistência e gera ocorrência para confirmação de leitura, entra para revisão na crítica de leitura, outro leiturista retorna para confirmação, tira foto para evidenciar.
	CT016	IM	O faturamento é realizado de forma automática pelo sistema e no caso de exceções, são realizadas por pessoal autorizado. Simulamos as atividades descritas no CT, conforme o plano de amostragem para confirmar essas informações.
	CT017	PI	As atividades críticas são realizadas, existe um procedimento, mas está desatualizado e não contempla todas as atividades.

2.1.2 PROCESSO FOLHA DE PAGAMENTO

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

Processo	Controle	Avaliação 2	Observação
FOLHA DE PAGAMENTO	CT025	NI	As atividades críticas são realizadas, existe um procedimento, mas está desatualizado e não contempla todas as atividades.
	CT026	PI	Não existe um documento que descreve a atividade, mas tem a Matriz de Competência que estabeleça as responsabilidades pela execução dessas atividades. Das atividades críticas, três são executadas pela Analista de Depto Pessoal e a conferência é realizada pela Supervisora de RH.
	CT027	PI	Verificamos uma política de gestão, mas não um procedimento contemplando as atividades.
	CT028	PI	Todas as atividades críticas podem ser verificadas através do relatório de "log" do sistema de folha de pagamento, contendo data, hora, transação e usuário responsável pela inclusão, alteração ou exclusão do registro. Não existe procedimento que estabeleça e monitore essas atividades.
	CT029	NI	Existe uma política interna dessas atividades, elas são realizadas, mas não existe procedimento definido.
	CT030	PI	Comprovamos a existência de integração entre os sistemas de frequência e o de folha de pagamentos, através do teste sugerido no CT, porém não existe procedimento formalmente definido de revisão e aprovação dos eventos de frequência.
	CT031	IM	O sistema está parametrizado para cálculo automático da folha de pagamento. Selecionamos uma amostra aleatória de colaboradores, conforme atributo do CT, comprovando estas atividades.
	CT032	NI	Não existe procedimento formal que descreva essas atividades, porém é atendida pelo suporte/orientação Jurídico, que envia por e-mail todas as alterações de legislação trabalhista e previdenciária e consultas de jurisprudência / decisões judiciais. Evidenciado através de email comprobatório.



Processo	Controle	Avaliação 2	Observação
	CT033	NI	Não existe procedimento descendo essas atividades, as aprovações são realizadas e caso haja alguma alteração é retificado manualmente e processado novamente.
	CT034	NI	O sistema é parametrizado para inconsistências e realizam a verificação manual por amostragem, antes do envio p contas a pagar. Não existe documento que estabeleça atividades de verificação das folhas de pagamento, férias e 13º salário, mas são realizadas por profissional competente.
	CT035	IM	Os valores calculados na folha de pagamentos são registrados na contabilidade de forma automática e com segurança adequada no processo. Verificamos que não há possibilidade de realizar intervenção manual nesse processo.

2.1.3 PROCESSO CONTÁBIL

Tabela 4 – Resultado das avaliações de confiança Contábil.

Processo	Controle	Avaliação 2	Observação
PROCESSO CONTÁBIL	CT036	N/A	Este item não se aplica devido o mesmo possuir captação própria.
	CT065	PI	Algumas dessas atividades estão procedimentadas, porém a maioria está desatualizada.
	CT066	NI	Verificamos uma política pré-definida, mas não tem procedimento contemplando essas atividades.
	CT067	PI	Não existe procedimento formal para transações críticas do processo contábil, porém verificamos que é possível rastrear mudanças através da trilha de auditoria do banco de dados.
	CT068	NI	Não há procedimentos de revisão dos lançamentos e ajustes manuais na contabilidade, porém essas atividades são identificáveis. Os lançamentos e autorizações são realizados pela mesma pessoa.
	CT069	NI	Não existe procedimento formalizado para esta atividade.
	CT070	IM	O sistema/módulo contábil está parametrizado para impossibilitar lançamentos inconsistentes ou após o fechamento do período.
	CT071	NI	As demonstrações financeiras são realizadas anualmente, também são realizadas auditorias independentes (externo) trimestralmente, porém não existe procedimento formalizados para tais atividades.



2.1.4 PROCESSO SUPRIMENTOS/COMPRA/GESTÃO DE CONTRATOS

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

Processo	Controle	Avaliação 2	Observação
SUPRIMENTOS/COMPRA/GESTÃO DE CONTRATOS	CT037	PI	Existe um procedimento para algumas dessas atividades críticas - Suprimentos P - ADM 009 REV 01 28/10/2020, está disponível na pasta do servidor, porém está desatualizado.
	CT038	PI	Não existe segregação total das funções, algumas atividades são realizadas pela mesma pessoa.
	CT039	PI	Não há políticas, normas e/ou procedimentos descritos para as atividades no período auditado. O responsável pelas liberações de acesso é a equipe da Tecnologia da Informação, onde o (a) responsável pelo RH requisita o acesso ao usuário por meio de check-list, evidenciando o nível de acesso ao sistema.
	CT040	PI	As transações críticas são possíveis de rastrear através do relatório de "log" do sistema/módulo contendo data, hora, transação e usuário responsável pela inclusão, alteração ou exclusão do registro. Não existe um documento contendo o procedimento de revisão formal de "log", os acessos são liberados na entrada pelo check-list e bloqueada no desligamento.
	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. Verificado por amostragem, que o sistema / módulo de compras permite vincular uma conta contábil e centro de custos à cada item do pedido de compras ou contrato.
	CT042	NI	Não há procedimento para aprovação das requisições / solicitações de compra, porém foram observadas evidências de aprovação em todos os itens avaliados, por colaboradores autorizados.
	CT043	IM	Os contratos são cadastrados no módulo/sistema. O sistema controla o saldo e as condições contratuais negociadas, à medida que vai incluindo, vai reduzindo automaticamente o saldo, não deixando exceder o valor estipulado.
	CT044	NI	Os pedidos são liberados pela tabela Regra Alçadas Liberação Sistema, onde existe a definição dos responsáveis pelas aprovações. Verificamos por amostragem, as aprovações conforme tabela, porém não há procedimento de aprovação dos pedidos de compra.
	CT045	NI	A conferência é realizada, os critérios estão definidos, mas não formalizado em procedimentos.
	CT046	NI	Foram observadas evidências de aprovação em todos os itens avaliados, porém não há procedimento formalizado de ateste dos serviços prestados.
	CT047	IM	Simulamos as atividades conforme CT e constatamos que o sistema possui consistência automática para as condições relacionadas na prática de controle.



Processo	Controle	Avaliação 2	Observação
	CT048	IM	Realizamos as simulações descritas no CT e verificamos que há atualização automática para as atividades relacionadas.
	CT049	IM	O sistema permite emitir requisição para retiradas no estoque e está parametrizado para atualização automática.
	CT050	NI	Foram observadas evidências de aprovação em todos os itens avaliados, as aprovações foram realizadas por pessoas autorizadas, existe um procedimento - P - ADM 009 20/10/2020 ver 01 - porém não contempla todas as atividades e está desatualizado.

2.1.5 PROCESSO MONITORAMENTO DOS ÍNDICES DE ATENDIMENTO

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

Processo	Controle	Avaliação 2	Observação
MONITOR. DOS INDICES DE ATENDIMENTO	CT078	PI	As atividades descritas no CT são realizadas, porém não existem políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos.
	CT079	IM	Existe cadastro atualizado de domicílios atendidos, tudo é considerado, se dividindo em ativos e desativados. O cálculo é feito por economia. Tem um fiscal que vai a campo para verificação e atualização da base
	CT080	IM	O prestador possui registro atualizado dos domicílios localizados em área urbana. No cadastro é estabelecido qual tipo de área, existe um mapa de classificação e in loco for realizada a confirmação. O sistema disponibiliza um relatório de classificação por área.
	CT081	IM	As atividades deste teste de controle são atendidas 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 2	Observação
PROCESSO OPERACIONAL	CT089	NI	As atividades deste CT são realizadas, o POP 001 - Calibração de macromedidores - 26/09/2022 - 2022/2023 - defini algumas delas, está divulgada no servidor, porém precisa de atualização para contemplar todas as atividades críticas listadas na atividade de controle.
	CT090	NI	Não foi possível evidenciar política e/ou procedimentos que contemplam todos os aspectos citados na atividade de controle.
	CT091	PI	Existe o relatório de "log" do sistema Sansys, contendo data, hora, transação e usuário responsável pela inclusão, alteração ou exclusão do registro. Porém não verificamos a existência de documentação formal que defina os responsáveis e periodicidade pelo monitoramento do "log" do sistema.
	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 captação 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	PI	Há procedimento definido e atualizado para essa atividade - POP 001 - Calibração de macromedidores - 26/09/2022 - 2022/2023 , sendo que a mesma é terceirizada, porém o mesmo não contempla periodicidades das calibrações conforme execução.
	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 - Lite SCADA - relatório vazão instantânea e vazão acumulada - 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	NI	Não há acompanhamento dos volumes do consumo destinado a atividades operacionais.
	CT104	PI	Existe procedimento definido para estimativa do volume de água recuperado - POP EDL 002 - Estação de Desaguamento de Lodo - 10/02/2022, porém não são registrados os volumes de água recuperados.



2.1.7 PROCESSO CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA

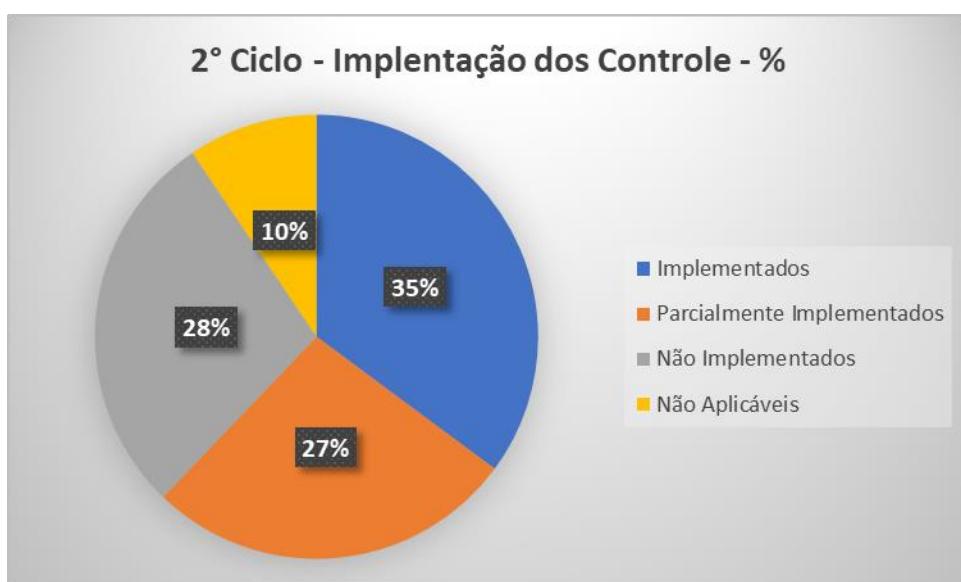
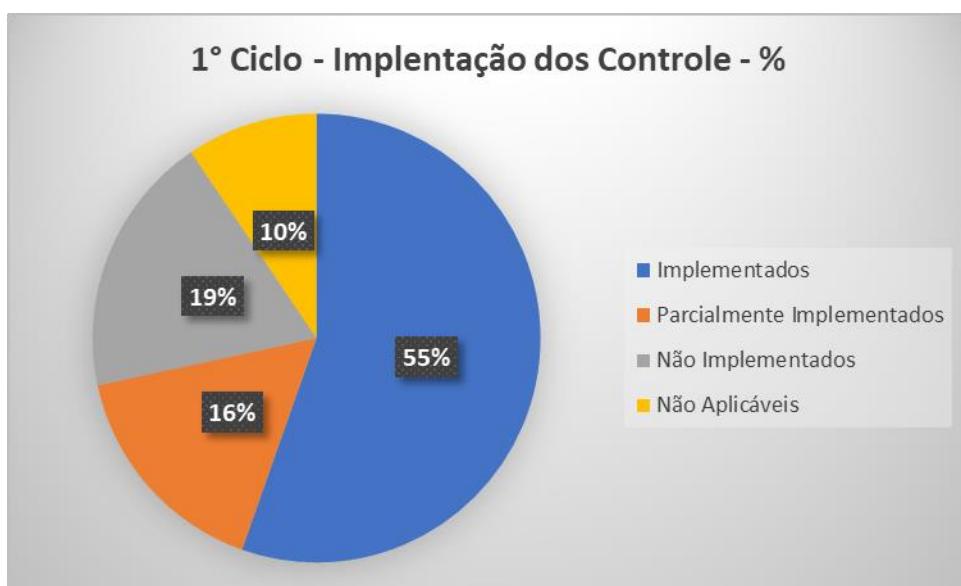
Tabela 8 – Resultado das avaliações de confiança Controle de Qualidade da Água

Processo	Controle	Avaliação 2	Observação
CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA	CT115	PI	Há procedimento definido e atualizado que contempla a atividades de análise - POP 007 - ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - Data 20/09/2021, porém ele não contempla as atividades de coleta e preservação de amostras. Está disponível no servidor.
	CT116	IM	O prestador é certificado na norma NBR ISO/IEC 17025.
	CT117	IM	O prestador é certificado na norma NBR ISO/IEC 17025.
	CT118	IM	O prestador é certificado na norma NBR ISO/IEC 17025. Todos os profissionais que realizam as análises da qualidade da água para coliformes totais possuem qualificação e são certificados para exercer a função.
	CT119	IM	O prestador é certificado na norma NBR ISO/IEC 17025.
	CT120	NI	Os resultados das análises de qualidade de água para coliformes totais são registrados em planilha específica. Mas não consta em procedimento avaliação dos resultados análise periódica, juntamente com avaliação dos resultados discrepantes ou incompatível com histórico. Também é realizada mensalmente pela vigilância sanitária, auditorias nos pontos de coleta, para conferência de resultados. O auditado tentou simular uma alteração com resultado crítico na tabela, mas ela não apresentou nenhum alerta ou sinal de discrepância.

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

O Gráfico 1 e 2 a seguir apresenta a comparação do 1º e 2º Ciclo. Houve uma pequena variação no gráfico das constatações das informações verificadas, com relação ao ciclo anterior. Entende-se que pelo primeiro ciclo, possivelmente por ter sido através de entrevistas, o auditado não entendeu o questionamento do auditor e apresentou algumas atividades como implementados, porém o segundo ciclo, baseado em evidências e comprovações das atividades críticas, mostrou um cenário um pouco diferente.

Gráfico 1 - Condição de implementação dos controles, identificados nas auditorias.



3 CONCLUSÃO

A percepção da equipe de auditoria nessa segunda etapa, onde foram aplicados os testes de controle à avaliação de confiança do grupo básico de informações fornecidas pela Tubarão Saneamento, com testes de controle (2º ciclo de auditoria), foi de processos internos bem estabelecidos, profissionais abertos a melhorias e padronização das informações, com evidência de atendimentos as atividades críticas citados nos CTs de forma clara e objetiva. Porém dentro das verificações de processos e evidências de atendimento aos atributos, viu-se a necessidade em alguns casos, de formalização, atualização ou elaboração de procedimentos, normas e/ou políticas vigentes, bem como o devido registro dos dados e segregação de funções em algumas áreas, sendo uma oportunidade de melhoria a ser executada por parte TSSA.

3.1 PROCEDIMENTOS:

A Tubarão Saneamento apresentou processos internos de geração das informações bem estabelecidos, porém os procedimentos operacionais estão precisando de formalização, juntamente com definição de normas e/ou políticas de acordo com as atividades vigentes, bem como o devido registro dos dados, aproveitando o modelo do Projeto ACERTAR para padronização das atividades, sendo uma oportunidade de melhoria a ser executada, para o próximo ciclo a ser auditado.

3.2 SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES:

Seguindo a mesma linha de auditoria, constatamos que muitas funções são realizadas pelos mesmos colaboradores, por ser um prestador menor e atender apenas um único município. Para esta verificação e diante das diferentes atividades, distribuídas nos processos, viu-se a necessidades de aplicar essa segregação em algumas funções pontuais, para o maior alcance da confiabilidade das informações.

Alguns dos processos são terceirizados, mas essas funções estão sendo realizadas de forma eficaz, atendendo as periodicidades estabelecidas, por organizações e



colaboradores qualificados e competentes. No caso do laboratório de análises, esse possui certificado de acreditação relativo a NBR ISO/IEC 17025, comprovado por evidência objetiva.

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.

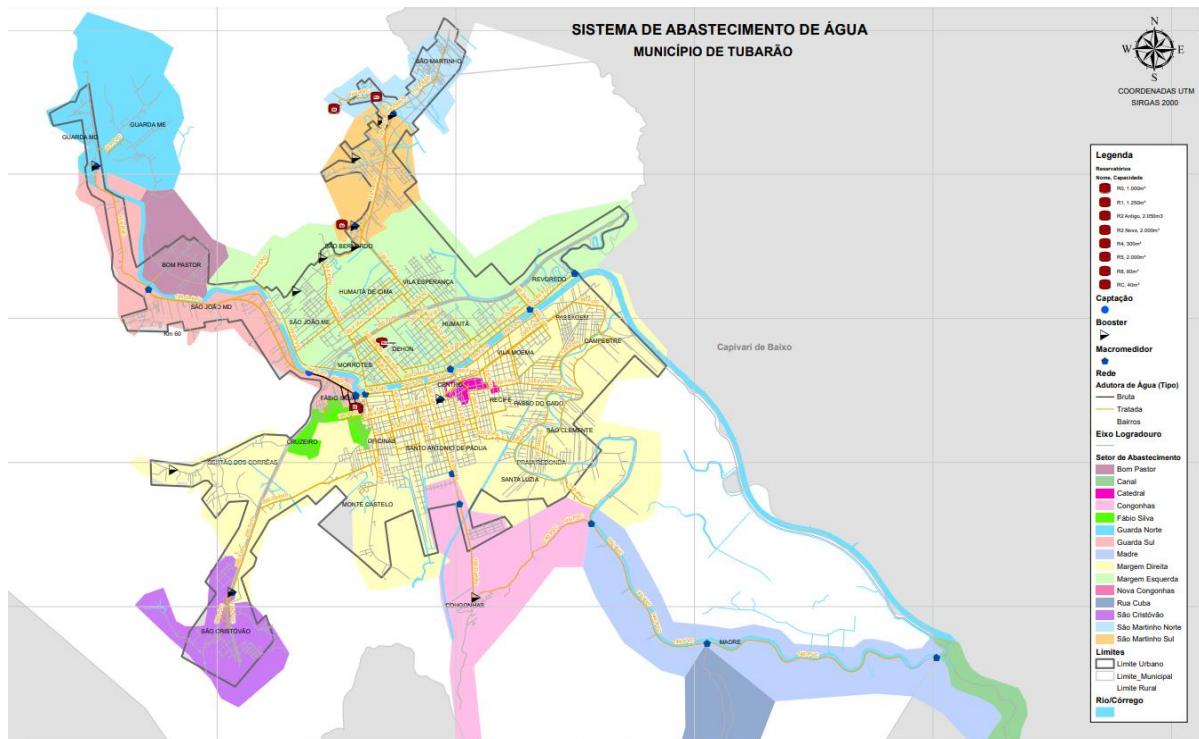
3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

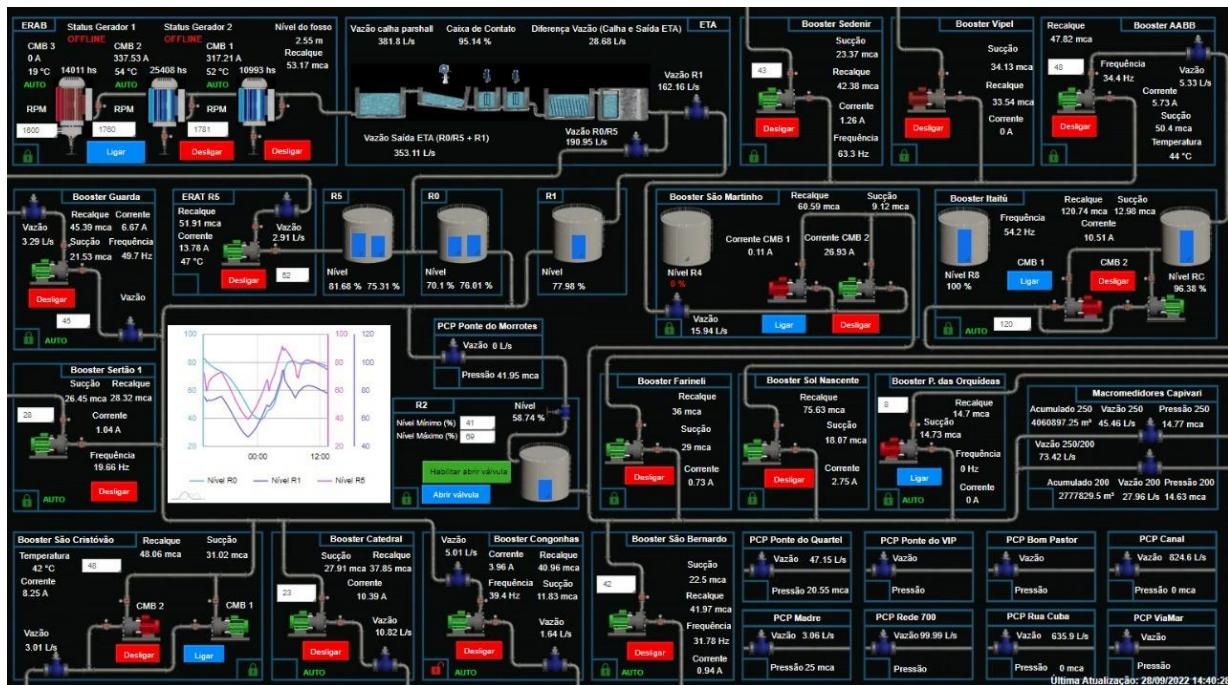
Pode-se concluir através da aplicação da Metodologia Acertar, que mais que um processo de auditoria, é também uma ferramenta de desenvolvimento importante aos prestadores de serviço, para verificação das fragilidades dos processos internos e identificação de riscos associados, onde as recomendações de melhorias são pontuadas e indicadas, facilitando suas correções e consequentemente contribuindo para um fornecimento de informações cada vez mais assertivos ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS).

A próxima etapa, a ser realizada pela Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR), no ano de 2023, tratará da avaliação de confiança e exatidão dos processos, a partir da aplicação de testes de controle (3º ciclo), ainda no Grupo Básico. A metodologia a ser aplicada possibilitará a avaliação da qualidade das informações do SNIS nas dimensões de confiança e exatidão.



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







VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: D514-4B89-BACB-976B

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MADELON REBELO PETERS (CPF 021.XXX.XXX-83) em 22/12/2022 16:47:13 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ALEXANDRE SANTOS MORAES (CPF 007.XXX.XXX-94) em 09/01/2023 15:38:15 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ALEXANDRE SANTOS MORAES (CPF 007.XXX.XXX-94) em 19/01/2023 17:34:12 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://tubarao.1doc.com.br/verificacao/D514-4B89-BACB-976B>