

# Deloitte.



## Projeto Acertar

Relatório Técnico Contendo o Manual  
de Melhores Práticas de Gestão da  
Informação sobre Saneamento

Agosto de 2017

INTERÁGUAS  
Programa de Desenvolvimento do  
SECTOR ÁGUA

MINISTÉRIO DAS  
CIDADES



<b>Identificação</b>			
Consultor (a) / Autor (a): <i>Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA</i>			
Número do Contrato: <i>216015</i>			
Nome do Projeto: <i>Projeto Acertar – Desenvolvimento de Metodologias e Guias para Auditoria e Certificação de Informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS)</i>			
Oficial / Coordenador Técnico Responsável: <i>Edson Lopes Cedraz</i>			
Data / Local: <i>Agosto, 2017, Brasília</i>			
<b>Classificação</b>			
Temas Prioritários do IICA			
Agroenergia e Biocombustíveis		Sanidade Agropecuária	
Biotecnologia e Biossegurança		Tecnologia e Inovação	
Comércio e Agronegócio		Agroindústria Rural	
Desenvolvimento Rural		Recursos Naturais	
Políticas e Comércio		Comunicação e Gestão do Conhecimento	
Agricultura Orgânica		Outros:	X
Modernização Institucional			
Palavras-Chave: <i>SNIS, Auditoria, Certificação, Diagnóstico, Saneamento Básico</i>			
<b>Resumo</b>			
Título do Produto: <i>Relatório Técnico Contendo o Manual de Melhores Práticas de Gestão da Informação sobre Saneamento</i>			
Subtítulo do Produto: <i>N/A</i>			
Resumo do Produto: <i>Relatório técnico destinado aos prestadores de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, contemplando informações básicas do Projeto Acertar, um resumo da Metodologia de Certificação do SNIS e o Manual de Melhores Práticas de Gestão das Informações sobre Saneamento.</i>			
Qual o Objetivo Primário do Produto?			
<i>Orientar os prestadores de abastecimento de água e esgotamento sanitário sobre as melhores práticas de gestão das informações, com foco no fornecimento de dados ao SNIS.</i>			
Que Problemas o Produto deve Resolver?			
<i>Maior confiança e exatidão das informações declaradas ao SNIS pelos prestadores de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário.</i>			
Como se Logrou Resolver o Problema e Atingir os Objetivos?			
<i>Para o desenvolvimento do Manual, utilizou-se como base o Guia de Certificação das Informações do SNIS, desenvolvido dentro do escopo do Projeto Acertar, além de visitas realizadas aos prestadores de serviço.</i>			
Quais Resultados mais Relevantes?			
<i>O Manual desenvolvido fornece aos prestadores de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário orientações acerca da gestão de informações sobre saneamento, de modo que os dados gerados pelos mesmos sejam certificados com altos níveis de confiança e exatidão, provendo maior qualidade para a base de dados do SNIS.</i>			
O Que se Deve Fazer com o Produto para Potencializar o seu Uso?			
<i>Divulgação do produto por meio das agências reguladoras e associações de prestadores de serviço.</i>			

# Sumário

<b>Apresentação do Projeto</b>	<b>2</b>
<b>Introdução</b>	<b>6</b>
<b>Melhores Práticas de Gestão da Informação</b>	<b>15</b>
Gestão Comercial	16
Gestão Financeira	35
Gestão de Recursos Humanos	40
Gestão de Suprimentos, Compras e Contratos	51
Gestão Tributária	67
Gestão de Ativos e Investimentos	71
Gestão Contábil	85
Monitoramento dos Índices de Atendimento	100
Manutenção do Cadastro de Redes	106
Processo Operacional	112
Monitoramento do Consumo Energético	127
Manutenção da Rede de Esgoto	132
Controle da Qualidade da Água	137
Gestão de Tecnologia da Informação	144
<b>Implantação</b>	<b>146</b>

## Lista de Figuras

Figura 1 - Etapas do Projeto Acertar	3
Figura 2 - Quatro Pilares das Melhores Práticas de Geração das Informações do SNIS	7
Figura 3 - Estrutura da Metodologia	9
Figura 4 - Fase de Execução da Certificação	10
Figura 5 - Matriz de Certificação de Informações	11
Figura 6 - Descrição das certificações atribuíveis às informações do SNIS	12
Figura 7 - Escalonamento das atividades do Guia	148
Figura 8 - Alternativas para a realização das atividades previstas no Guia	149

## Lista de Tabelas

Tabela 1 - Exemplo de Tabela de Melhor Prática para a Confiança das Informações do SNIS	13
Tabela 2 - Exemplo de Tabela de Melhor Prática para a Exatidão das Informações do SNIS	14

# Apresentação do Projeto

# Apresentação do Projeto

## Desenvolvimento de Metodologias para Certificação de Informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS).

### Projeto Acertar

O Projeto Acertar visa o desenvolvimento de Metodologias de 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 abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Os recursos para o Projeto são provenientes do Programa INTERÁGUAS, resultante de Acordo de Empréstimo – AE nº 8074 BR, firmado entre o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento – BIRD e a República Federativa do Brasil, que tem como objetivo contribuir para o fortalecimento da capacidade de planejamento e gestão no setor água, em que participam, além do Ministério das Cidades, os Ministérios da Integração Nacional e Meio Ambiente e a Agência Nacional de Águas - ANA.

O Projeto Acertar tem como objetivos/atividades:



Figura 1 - Etapas do Projeto Acertar

No mês de julho de 2016, a Deloitte iniciou os trabalhos da consultoria, entrando em contato com as agências reguladoras que aderiram ao Projeto junto à ABAR para agendamento das visitas presenciais para início do diagnóstico das práticas de Auditoria e Certificação das informações declaradas ao SNIS.

A etapa 1 consistiu em um diagnóstico das principais práticas de auditoria e certificação das informações declaradas ao SNIS, bem como da estrutura de

tecnologia da informação, recursos humanos, logística e de governança das agências reguladoras.

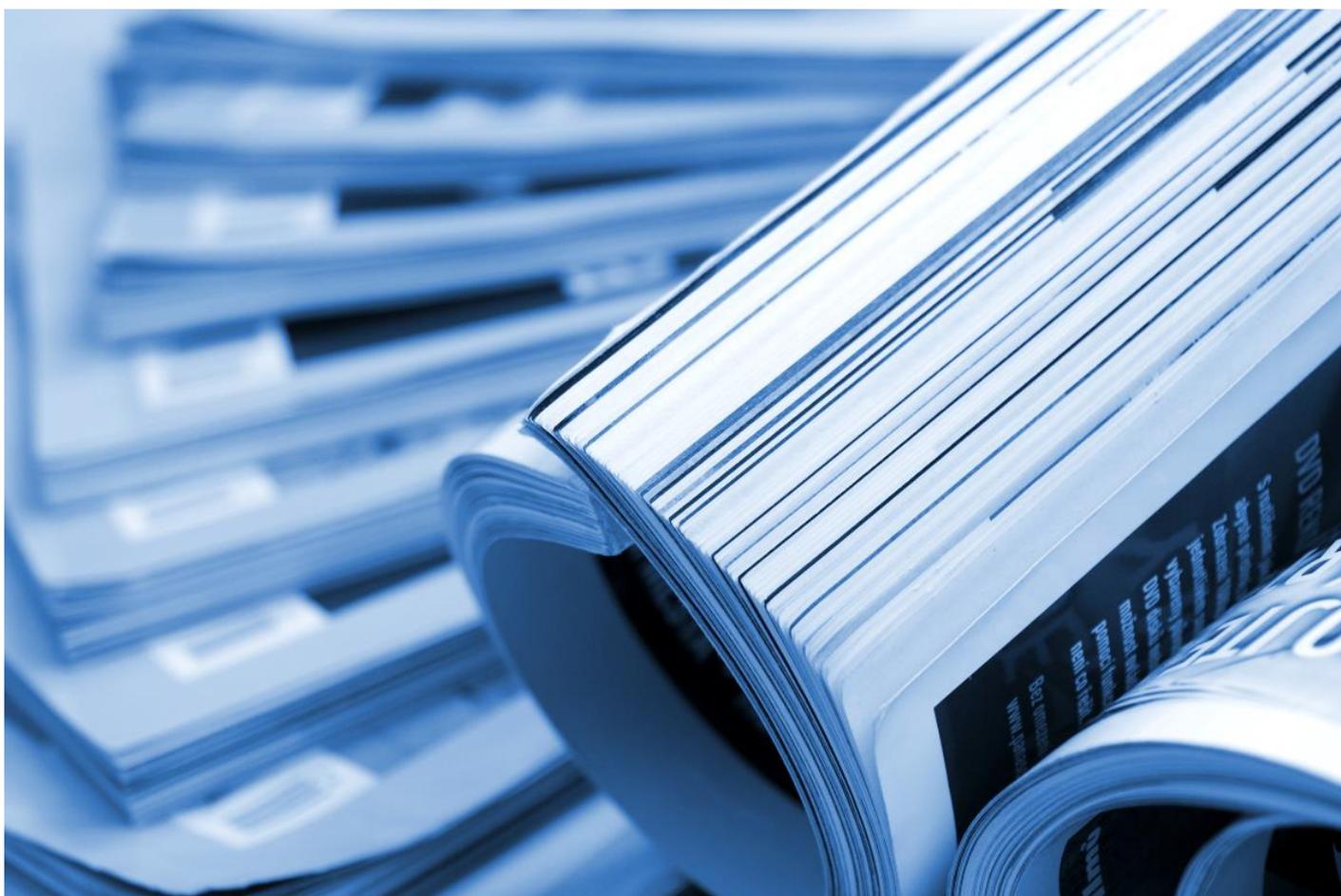
A Etapa 2 teve início em outubro de 2016 e consistiu na elaboração de Guias de Certificação das Informações fornecidas pelas prestadoras de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário ao SNIS, contemplando todas as ferramentas necessárias para que as agências reguladoras realizem procedimentos capazes de avaliar o grau de confiabilidade dos processos de geração de informações e o nível de exatidão dos números declarados.

A Etapa 3 do Projeto Acertar, realizada entre os meses de fevereiro e maio de 2017, objetivou a aplicação piloto do Guia de Certificação das Informações do SNIS elaborado na Etapa 2. Para aplicação das Campanhas Piloto foram selecionadas agências em macrorregiões e unidades da federação distintas. Em cada uma das agências escolhidas, definiu-se, em conjunto com o Ministério de Cidades e ABAR, áreas piloto visando efetuar os procedimentos em municípios com sistemas entre 1.000 e 5.000; 5.000 e 50.000; e no mínimo 50mil ligações de água e de esgoto

#### **Etapa 4: Elaboração do Manual de Melhores Práticas de Gestão da Informação sobre Saneamento**

A partir das experiências adquiridas durante as Campanhas Piloto de Certificação das Informações do SNIS, o presente Manual de Melhores Práticas de Gestão das Informações sobre Saneamento foi desenvolvido pela consultoria.

Enquanto o Guia de Certificação das Informações do SNIS desenvolvido na Etapa 2 descreveu os procedimentos de verificação de informações a serem adotados pelas agências reguladoras, o presente manual é direcionado aos prestadores de serviços regulados. O referido documento destina-se a orientá-los quanto às boas práticas de gestão para os processos relacionados às informações do SNIS.





# Introdução

# Introdução

## Objetivo do Manual de Melhores Práticas de Gestão das Informações sobre Saneamento

O Manual busca prover orientações aos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário quanto às melhores práticas para gestão das informações do SNIS. Este documento detalha práticas de gestão da informação, com foco nos dados fornecidos anualmente ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS.

As recomendações propostas envolvem os diversos processos de negócio do setor de saneamento, tais como: comercial, compras / licitações, financeiro, contábil, gestão de ativos e investimentos, operacional, manutenção, entre outros, apresentando ações que podem ser tomadas por prestadores de diversos portes, naturezas jurídicas e regiões para uma melhor gestão.

Além de organizadas por processos de negócios, as Melhores Práticas também foram classificadas de acordo com os requisitos necessários para que as informações do SNIS sejam geradas com qualidade. A classificação foi definida em 4 (quatro) pilares: processos, tecnologia, pessoas e equipamentos, conforme indicado na figura a seguir:

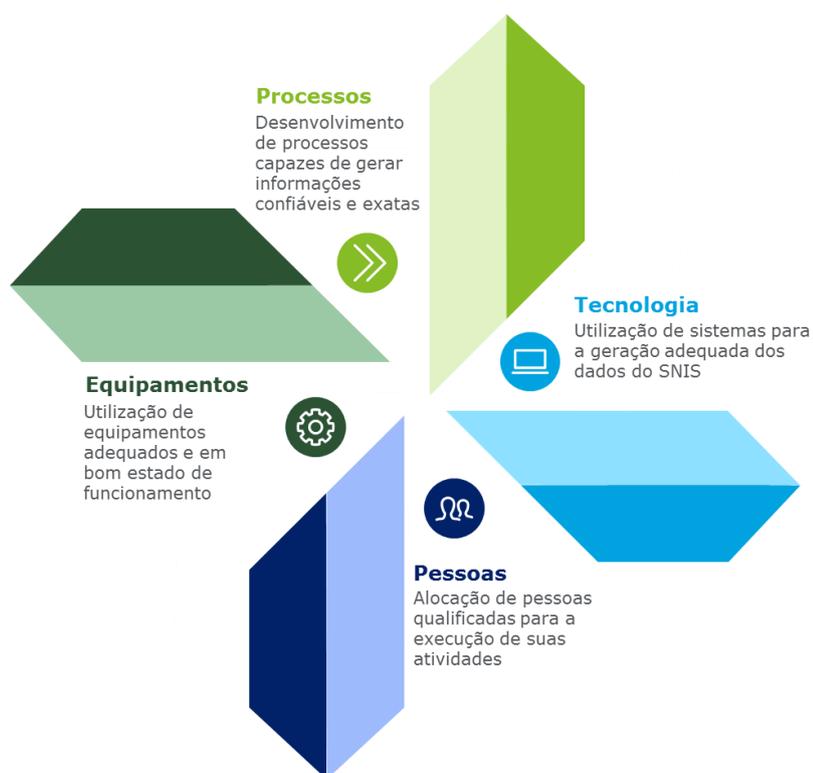


Figura 2 - Quatro Pilares das Melhores Práticas de Geração das Informações do SNIS

Ao implementar as práticas indicadas, pretende-se que os prestadores possam mitigar riscos voltados à geração de suas informações, atuando de forma preventiva ou detectiva na identificação de potenciais erros e desvios.

A adoção das melhores práticas citadas no presente Manual, ao mesmo tempo em que irá auxiliar na geração de informações mais confiáveis e precisas, permitirá que a base de dados do SNIS seja utilizada para realização de comparações entre prestadores de maneira mais efetiva, uma vez que as análises passariam a ser desenvolvidas a partir de variáveis com bons níveis de confiança e padronização.

### Definição dos Termos Utilizados

Com o objetivo de facilitar o entendimento deste Manual, segue abaixo a definição dos termos mais utilizados:

#### Fator de Risco

Situações ou circunstâncias que podem levar ao aumento da probabilidade de ocorrência de um risco.

#### 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.

#### Processo

Agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados. (BPM CBOK, 2013)

#### Risco

Potencial inconsistência de informações do prestador de serviços causada por um evento ou série de eventos, que pode afetar de forma negativa os indicadores gerados pelo SNIS.

#### Subprocesso

Subdivisão dos processos, contemplando uma ou mais atividades dentro das áreas funcionais do negócio.

#### Testes de Controle

Os testes de observância visam a obtenção de uma razoável segurança de que os controles internos estabelecidos pela administração estão em efetivo funcionamento, inclusive quanto ao seu cumprimento pelos funcionários da Empresa. (CFC, 1995)

#### Testes Substantivos

Os testes substantivos visam à obtenção de evidência quanto à suficiência, exatidão e validade dos dados produzidos pelos sistemas de informações da Empresa. (CFC, 1995)



## Metodologia de Certificação das Informações do SNIS

A Metodologia de Certificação das Informações do SNIS foi desenvolvida com foco na identificação e análise de riscos que podem resultar em distorções nas informações declaradas, podendo ser segregada em 3 (três) principais fases: planejamento, execução e encerramento, conforme apresentado na imagem a seguir:



Figura 3 - Estrutura da Metodologia

A fase de planejamento contempla o estabelecimento da estratégia global da auditoria, preparação do plano de auditoria, elaboração do cronograma e definição dos responsáveis e recursos necessários para a realização dos trabalhos.

Ainda durante o planejamento, devem ocorrer as reuniões de abertura entre o prestador e o responsável pelo desenvolvimento do trabalho, seja a agência reguladora ou empresa terceirizada. Durante essas reuniões, o certificador deve apresentar o escopo da certificação, realizar uma solicitação inicial de documentos necessários para a realização dos trabalhos e agendar reuniões com os gestores dos principais processos de geração das informações do SNIS.

A execução das atividades de certificação das informações do SNIS se dá em 5 (cinco) etapas: Mapeamento de Processos, Identificação de Riscos, Avaliação de Confiança, Avaliação de Exatidão e Certificação das Informações, conforme figura a seguir:

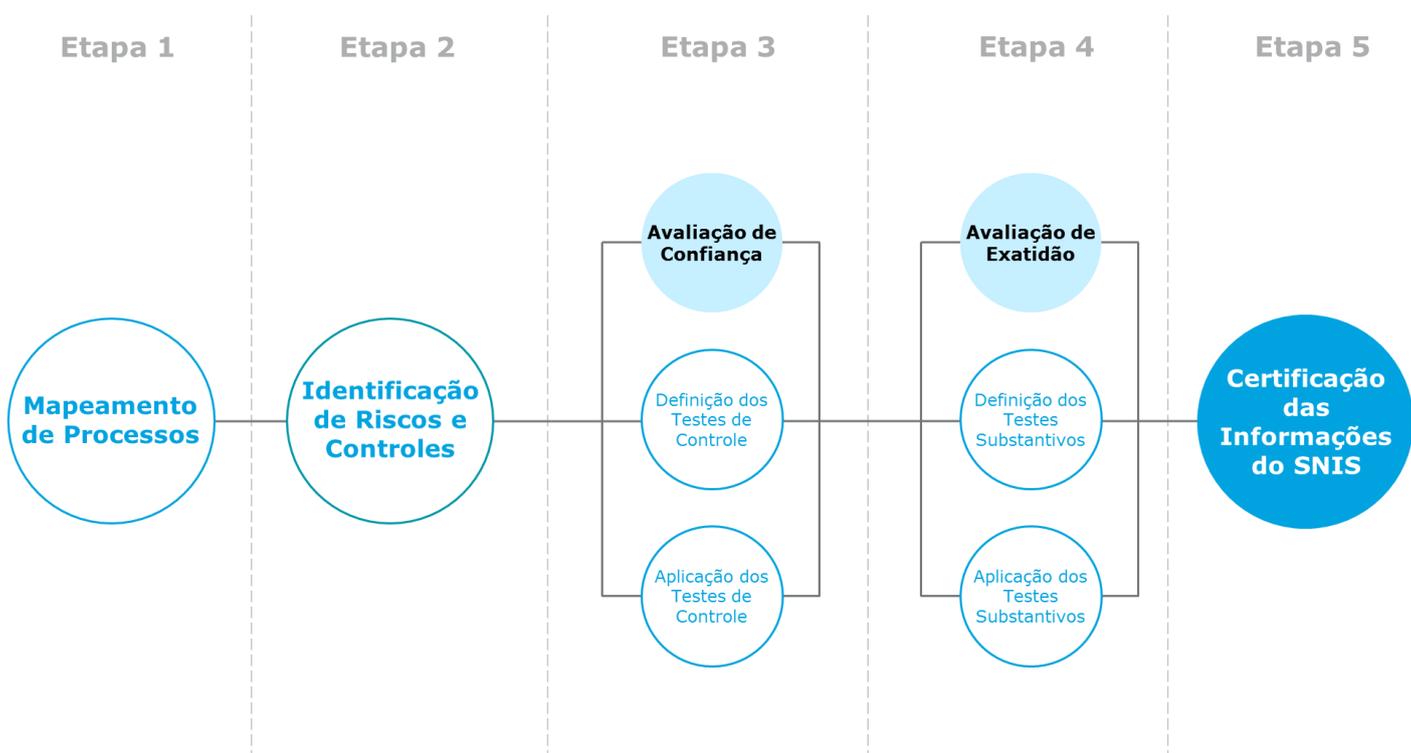


Figura 4 - Fase de Execução da Certificação

O mapeamento e entendimento dos processos de geração das informações do SNIS é realizado para que seja possível identificar os principais riscos que possam afetar a qualidade da informação. Os riscos mapeados subsidiam a definição de controles-chaves que constituirão a base de análise do nível de confiança.

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

O nível de confiança, por sua vez, é input para que o certificador possa mensurar a extensão dos procedimentos substantivos e de detalhe a serem executados na fase de avaliação da exatidão. De forma resumida, quanto maior a confiança nos controles internos no prestador, menor será a extensão de procedimentos substantivos que serão aplicados para certificar o número declarado ao SNIS.

A certificação final da informação foi estabelecida considerando a combinação das análises de confiança e exatidão, a fim de alcançar uma avaliação única, conforme indicado na matriz a seguir:

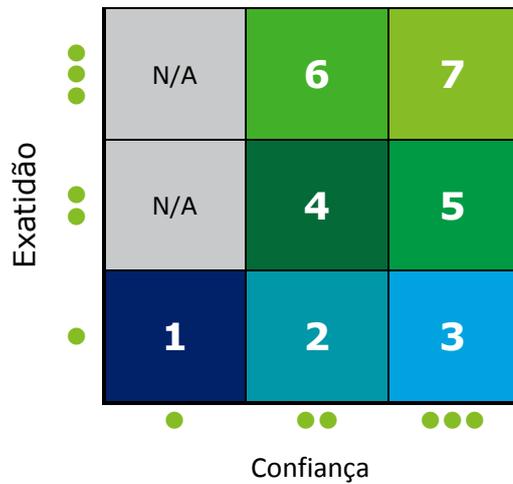


Figura 5 - Matriz de Certificação de Informações

A certificação das informações é dada por meio de notas entre 1 e 7, com as descrições de cada uma indicada abaixo:

NC	> Não Certificado - A informação não passou pelo processo de auditoria e certificação
1	> A informação possui baixo nível de confiança e, portanto, não teve exatidão avaliada
2	> A informação possui um médio nível de confiança e teve sua exatidão avaliada como baixa ou a exatidão não foi avaliada
3	> A informação possui um alto nível de confiança e teve sua exatidão avaliada como baixa ou a exatidão não foi avaliada
4	> A informação possui níveis médios de confiança e exatidão



Figura 6 - Descrição das certificações atribuíveis às informações do SNIS

Por fim, a fase de encerramento contempla a validação das análises realizadas junto ao prestador de serviços e os procedimentos para a elaboração dos relatórios de auditoria, que serão enviados às prestadoras de serviço, e dos relatórios de certificação, para a divulgação dos resultados obtidos.

### Estrutura do Manual

O Manual desenvolvido utiliza uma abordagem por processos para apresentar as boas práticas relacionadas à geração das informações do SNIS. As demais seções desse documento estão subdivididas entre os principais processos de negócio dos prestadores de serviço de saneamento básico, abrangendo os subprocessos com maior impacto no fornecimento de dados confiáveis.

Dentro de cada processo, são apresentadas tabelas, indicando as melhores práticas para que as informações do SNIS sejam geradas com confiança e exatidão.

Para as melhores práticas de confiança das informações, os fatores de riscos e riscos associados à não implementação das recomendações são apresentados, possibilitando também que o prestador de serviços identifique o seu nível de maturidade em relação às práticas previstas e possa avaliar a implementação das ações indicadas, conforme exemplo a seguir:

### Exemplo:

Monitoramento dos Volumes		
001	Acompanhar os volumes macromedidos/estimados do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário	
	<b>Pilar</b>	 Tecnologia
<b>Risco</b>	R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais	<b>Fator de Risco</b> F55 - Ausência de acompanhamento adequado dos volumes operacionais.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG006 - Volume de água produzido AG012 - Volume de água macromedido ES006 - Volume de esgoto tratado ES013 - Volume de esgoto bruto importado ES014 - Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador	AG018 - Volume de água tratada importado AG019 - Volume de água tratada exportado ES015 - Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b> Acompanha os volumes macromedidos/estimados dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário através de registros manuais/ planilhas eletrônicas.	<b>Nível 2:</b> Acompanha os volumes macromedidos/estimados dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário através de sistemas de informação alimentados manualmente pelos operadores ou automaticamente através de integração com os macromedidores em parte do(s) município(s) atendido(s).	<b>Nível 3:</b> Acompanha os volumes macromedidos de água em todo(s) o(s) município(s) atendido(s) através de sistema supervisorio integrado com os macromedidores para alimentação automática da base de dados.
<b>Ação 1:</b> Desenvolver/adquirir sistemas que possibilitem o registro manual dos volumes macromedidos/estimados de água e esgoto.	<b>Ação 2:</b> Adquirir equipamentos e desenvolver/adquirir sistemas que permitam a integração automática com os macromedidores para o preenchimento automático das informações de volumes de água nos municípios mais relevantes.	<b>Ação 3:</b> Adquirir equipamentos e desenvolver/adquirir sistemas que permitam a integração com os macromedidores para o preenchimento automático das informações de volumes de água nos municípios ainda não contemplados.

Tabela 1 - Exemplo de Tabela de Melhor Prática para a Confiança das Informações do SNIS

O exemplo supracitado indica como melhor prática que o prestador de serviços possua um processo bem definido de acompanhamento dos volumes macromedidos. Caso esta prática não seja implementada, o prestador está exposto ao risco de medir ou declarar incorretamente seus volumes operacionais.

Para que o risco seja mitigado são sugeridas ações à serem tomadas pelo prestador para que seja possível escalar seu nível de aderência à melhor prática entre os 3 (três) níveis definidos. Neste caso específico, sugere-se a implementação de duas ações para atingir o nível 2 de aderência, e outra ação para atingir o último nível de aderência à melhor prática.

Por fim, são apresentadas também tabelas contendo recomendações gerais que visam garantir a padronização dos dados declarados e o nível de exatidão dos números, são elas:

- **Composição:** quais valores ou contas contábeis devem ser incluídos no cálculo das informações que serão declaradas ao SNIS;

- **CrITÉrios de rateio:** informa se a informaÇão deve ser rateada ou nŁo, e qual o critÉrio deverŁ ser adotado, quando aplicŁvel.
- **Documentos:** detalha quais documentos devem ser armazenados pelo prestador para que os nÚmeros declarados ao SNIS possam ser auditados e certificados.

**Exemplo:**

InformaÇŁo	 ComposiÇŁo	 CritÉrios de Rateio	 Documentos
<b>AG028 - Consumo total de energia elÉtrica nos sistemas de Łgua</b>	Quantidade anual de energia elÉtrica consumida nos sistemas de abastecimento de Łgua.	AG010 - Volume de Łgua consumido	Faturas de energia elÉtrica
<b>ES028 - Consumo total de energia elÉtrica nos sistemas de esgotos</b>	Quantidade anual de energia elÉtrica consumida nos sistemas de esgotamento sanitŁrio	ES005 - Volume de esgotos coletado	Faturas de energia elÉtrica

Tabela 2 - Exemplo de Tabela de Melhor PrŁtica para a ExatidŁo das InformaÇŁes do SNIS

Assim, para o exemplo acima, tem-se que, para o preenchimento das informaÇŁes de Consumo total de energia elÉtrica nos sistemas de Łgua (AG028) e Consumo total de energia elÉtrica nos sistemas de esgotos (ES028) do SNIS, devem ser indicadas as quantidades anuais de energia elÉtrica consumida nos sistemas de abastecimento de Łgua e esgotamento sanitŁrio.

Também se orienta que o consumo de energia elÉtrica seja rateado pelo volume de Łgua consumido ou volume de esgoto coletado para declaraÇŁo da informaÇŁo desagregada ao SNIS. Para que essas informaÇŁes sejam certificadas e auditadas pelas agŁncias reguladoras, todas as faturas de energia elÉtrica incorridas no ano de referŁncia devem ser arquivadas pelo prestador.

Destaca-se ainda que o ambiente contŁbil dos prestadores de saneamento bŁsico ainda nŁo possui uma padronizaÇŁo em seu plano de contas, bem como o SNIS ainda nŁo sugere uma classificaÇŁo contŁbil para as informaÇŁes em seu glossŁrio. Sendo assim, a indicaÇŁo composiÇŁo das informaÇŁes contŁbeis e financeiras aproveita o trabalho realizado pela AssociaÇŁo das Empresas de Saneamento BŁsico Estaduais (AESBE) em 2009 na definiÇŁo de um plano de contas para prestadores de saneamento.

Vale mencionar que o plano de contas da AESBE Ł aplicŁvel a empresas regidas pela contabilidade societŁria. Tendo em vista a inexistŁncia de uma contabilidade pÚblica regulatŁria a nÍvel nacional, e considerando as especificidades do ambiente de saneamento, cabe um papel importante das agŁncias reguladoras no futuro para definiÇŁo e/ou auxÍlio da padronizaÇŁo das informaÇŁes dos prestadores pÚblicos regulados.

Tendo em vista que a nota de certificaÇŁo de cada informaÇŁo Ł atribuÍda a partir de uma combinaÇŁo da avaliaÇŁo dos nÍveis de confianÇa e exatidŁo, Ł possÍvel concluir que a adoÇŁo das melhores prŁticas indicadas no presente Manual, ao mesmo tempo que ajudarŁ na elevaÇŁo dos nÍveis de maturidade dos processos de negŁcio dos prestadores de serviÇo, auxiliarŁ na geraÇŁo de informaÇŁes com maior qualidade para todos os agentes do setor de saneamento bŁsico.

# Melhores Práticas de Gestão da Informação

# Gestão Comercial

## Melhores Práticas para a Confiança da Informação

Cadastro e Classificação		
001	<p>Possuir 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"> <li>- Cadastro e classificação de novos usuários;</li> <li>- Cadastro de ligações, economias e imóveis;</li> <li>- Cadastro de usuários com Tarifa Social;</li> <li>- Cadastro de serviços não tarifários;</li> <li>- Cadastro de contratos sob demanda;</li> <li>- Cadastro de hidrômetros.</li> </ul>	
	<p><b>Pilar</b></p>  <p>Processos</p>	
Risco	Fator de Risco	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo. F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.</p>
Informações do SNIS Relacionadas	<p>FN001 - Receita operacional direta total FN002 - Receita operacional direta de água FN003 - Receita operacional direta de esgoto FN004 - Receita operacional indireta FN005 - Receita operacional total (direta + indireta) AG021 - Quantidade de ligações totais de água</p>	<p>AG002 - Quantidade de ligações ativas de água AG003 - Quantidade de economias ativas de água AG004 - Quantidade de ligações ativas de água micromedidas AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto ES003 - Quantidade de economias ativas de esgoto</p>
Evolução do Nível de Confiança		
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de cadastro e classificação.</p>	<p><b>Nível 2:</b> 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><b>Nível 3:</b> 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>

## Cadastro e Classificação

**Ação 1:** Dentre as atividades destacadas para o processo de cadastro e classificação, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

**Ação 2:** Realizar o levantamento das atividades do processo de cadastro e classificação que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

**Ação 3:** Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de cadastro e classificação que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

Cadastro e Classificação		
002	<p>Segregar as funções para as atividades críticas do processo de cadastro e classificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetivação do cadastro;</li> <li>- Faturamento;</li> <li>- Arrecadação;</li> <li>- Corte e Religação.</li> </ul>	<p><b>Pilar</b></p>  <p>Pessoas</p>
Risco	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p>	<p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.</p>
Informações do SNIS Relacionadas	<p>FN001 - Receita operacional direta total                      FN002 - Receita operacional direta de água                      FN003 - Receita operacional direta de esgoto                      FN004 - Receita operacional indireta                      FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)                      AG021 - Quantidade de ligações totais de água.</p>	<p>AG002 - Quantidade de ligações ativas de água                      AG003 - Quantidade de economias ativas de água                      AG004 - Quantidade de ligações ativas de água micromedidas                      AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água                      ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto                      ES003 - Quantidade de economias ativas de esgoto</p>
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p> 		
<p><b>Nível 1:</b> Não há segregação de função entre as atividades listadas.</p>		
<p><b>Nível 2:</b> Há segregação parcial entre as atividades listadas.</p>		
<p><b>Nível 3:</b> Todas as atividades listadas estão segregadas em funcionários / áreas distintas.</p>		
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de cadastro e classificação, levantar as que são realizadas pelos mesmos profissionais ou áreas da empresa.</p>		
<p><b>Ação 2:</b> Avaliar a possibilidade de segregar parte das atividades realizadas em profissionais ou áreas distintas.</p>		
<p><b>Ação 3:</b> Avaliar a possibilidade de segregar todas as atividades destacadas em profissionais ou áreas distintas.</p>		

## Cadastro e Classificação

003

Parametrizar o sistema para realização de consistências automáticas, visando restringir o cadastramento de clientes em duplicidade e/ou preenchimento incorreto de campos-chave:

- Clientes com CNPJ / CPF ou inscrição do imóvel em duplicidade;
- Clientes com CNPJ / CPF inválido ou em branco;
- Clientes genéricos (Ex: Consumidor, Cliente).

Pilar



Tecnologia

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

F7 - Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
 FN002 - Receita operacional direta de água  
 FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
 FN004 - Receita operacional indireta  
 FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)  
 AG021 - Quantidade de ligações totais de água.  
 AG002 - Quantidade de ligações ativas de água

AG003 - Quantidade de economias ativas de água  
 AG004 - Quantidade de ligações ativas de água micromedidas  
 AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água  
 ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto  
 ES003 - Quantidade de economias ativas de esgoto

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há consistências automáticas para restringir o cadastramento em duplicidade e/ou o preenchimento incorreto de campos-chave.

**Nível 2:** Há consistências automáticas para restringir o cadastramento em duplicidade e/ou o preenchimento incorreto de parte dos campos-chave.

**Nível 3:** Há consistências automáticas para restringir o cadastramento em duplicidade e/ou o preenchimento incorreto de todos os campos-chave.

**Ação 1:** Dentre as travas sistêmicas destacadas, devem ser selecionadas as que possuem maior criticidade. Depois da priorização, efetuar parametrização no sistema para a realização de consistências automáticas.

**Ação 2:** Efetuar parametrização no sistema para restringir o cadastramento de clientes em duplicidade e o preenchimento incorreto/ incompleto de todos os campos-chave.

## Cadastro e Classificação

004

Atualizar tempestivamente o cadastro com base nas informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores, a partir de vínculo sistêmico com o fechamento da Ordem de Serviço correspondente.

Pilar



Tecnologia

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

F7 - Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
 FN002 - Receita operacional direta de água  
 FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
 FN004 - Receita operacional indireta  
 FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)  
 AG021 - Quantidade de ligações totais de água.  
 AG002 - Quantidade de ligações ativas de água

AG003 - Quantidade de economias ativas de água  
 AG004 - Quantidade de ligações ativas de água micromedidas  
 AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água  
 ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto  
 ES003 - Quantidade de economias ativas de esgoto

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há vínculo entre a ordem de serviço e o cadastro de clientes. As atualizações são realizadas manualmente após a baixa da ordem de serviço.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há vínculo entre a ordem de serviço e o cadastro de clientes, permitindo atualização automática com base em informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores.

**Ação 1:** Efetuar parametrização no sistema para atualização cadastral automática, a partir do encerramento de ordens de serviços por parte de agentes fiscalizadores em campo.

## Cadastro e Classificação

005

Parametrizar o sistema para a realização de críticas automáticas para cadastramento de clientes no benefício da Tarifa Social, conforme critérios definidos pela entidade reguladora.

Pilar



Tecnologia

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

F7 - Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes.

Informações do

SNIS

FN001 - Receita operacional direta total  
FN002 - Receita operacional direta de água

FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

Relacionadas

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Efetuar parametrização no sistema para realização de consistências automáticas quando do cadastramento de clientes no benefício da Tarifa Social, conforme critérios definidos pelas entidades reguladoras.

## Cadastro e Classificação

006

Monitorar periodicamente a base cadastral, verificando se os usuários estão enquadrados nos critérios adequados. A revisão cadastral deve analisar a base de cadastro de clientes/imóveis para verificar existência de:

- Clientes que possuem CPF/ CNPJ inválidos;
- Clientes que possuem endereço inválido;
- Clientes cadastrados com nomes incompletos ou em duplicidade, avaliando CPF/ CNPJ em conjunto com código da ligação/ economia;
- Atribuição inadequada da categoria da ligação/ economia. Ex: Ligação residencial registrada como comercial, ou pública como industrial;
- Clientes cadastrados indevidamente como beneficiários de Tarifa Social (cruzar a posição da base cadastral com o cadastro de programas sociais).

Pilar



Processos

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

F7 - Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
 FN002 - Receita operacional direta de água  
 FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
 FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)  
 AG021 - Quantidade de ligações totais de água.  
 AG002 - Quantidade de ligações ativas de água

AG003 - Quantidade de economias ativas de água  
 AG004 - Quantidade de ligações ativas de água micromedidas  
 AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água  
 ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto  
 ES003 - Quantidade de economias ativas de esgoto

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há prática de monitoramento periódico da base cadastral.

**Nível 2:** Realiza análises de casos específicos, conforme necessidade/ demanda.

**Nível 3:** Há prática de monitoramento periódico da base cadastral.

**Ação 1:** Realizar análises críticas do cadastro conforme necessidade/ demanda.

**Ação 2:** Definir procedimento para o monitoramento periódico da base cadastral, contemplando todas as análises aplicáveis a serem realizadas.

**Ação 3:** Realizar o monitoramento periódico da base cadastral, conforme procedimento definido.

## Cadastro e Hidrometração

007

Promover a hidrometração das ligações ativas de água, incluindo aquelas que possuem fonte de abastecimento alternativa.

Pilar



Equipamentos

Risco

R3 - Estimativas incorretas de consumo.

Fator de Risco

F11 - Ausência de hidrometração nas ligações e/ou economias.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
 FN002 - Receita operacional direta de água  
 FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
 FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

AG010 - Volume de água consumido  
 AG011 - Volume de água faturado  
 ES005 - Volume de esgoto coletado  
 ES007 - Volume de esgoto faturado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O índice de hidrometração do auditado é inferior a 80%.

**Nível 2:** Percentual de hidrometração encontra-se entre 80% e 95%.

**Nível 3:** Percentual de hidrometração é superior a 95%.

**Ação 1:** Promover a hidrometração nas ligações que ainda não contam com micromedidores, de modo que o índice de hidrometração atinja o percentual de 80%.

**Ação 3:** Promover a hidrometração nas ligações que ainda não contam com micromedidores, de modo que o índice de hidrometração atinja o percentual superior a 95%.

## Cadastro e Hidrometração

008

Realizar monitoramento da periodicidade de instalação/ verificação dos hidrômetros.

Pilar



Processos

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

F8 - Ausência de aferição / substituição periódica dos hidrômetros instalados ou em espaço de tempo superior às normas do fabricante.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
 FN002 - Receita operacional direta de água  
 FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
 FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

AG010 - Volume de água consumido  
 AG011 - Volume de água faturado  
 ES005 - Volume de esgoto coletado  
 ES007 - Volume de esgoto faturado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento estabelecido para verificação ou troca periódica dos hidrômetros ou não há registro da data de instalação/ verificação, impossibilitando a apuração consistente do tempo médio.

**Nível 2:** Tempo médio de verificação maior que 05 anos.

**Nível 3:** Tempo médio de verificação menor que 05 anos.

**Ação 1:** Realizar o registro das datas de instalação e de verificação no cadastro de hidrômetros.

**Ação 2:** Definir procedimento para verificação ou troca periódica dos hidrômetros.

**Ação 3:** Cumprir o procedimento de verificação ou troca periódica de hidrômetros, de modo que o tempo médio do parque não ultrapasse o limite de 5 anos.

## Leitura e Faturamento

009

Possuir 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.

Pilar



Processos

Risco

R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.

Fator de Risco

F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo.  
F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
FN002 - Receita operacional direta de água  
FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
FN004 - Receita operacional indireta  
FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

AG010 - Volume de água consumido  
AG011 - Volume de água faturado  
ES005 - Volume de esgoto coletado  
ES007 - Volume de esgoto faturado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de leitura e faturamento.

**Nível 2:** Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades do processo de leitura e faturamento ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores envolvidos no processo

**Nível 3:** Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de leitura e faturamento.

**Ação 1:** Dentre as atividades destacadas para o processo de leitura e faturamento, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

**Ação 2:** Realizar o levantamento das atividades do processo de leitura e faturamento que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

**Ação 3:** Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de leitura e faturamento que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

Leitura e Faturamento		
010	<p>Definir formalmente os níveis e limites de autoridade para as atividades críticas dos processos de leitura e faturamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovação de inclusões ou alterações na estrutura tarifária cadastrada no sistema de gestão.</li> <li>- Aprovação de alterações nos dados de leitura.</li> <li>- Aprovação para retificação de contas.</li> </ul>	
Risco	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p> <p><b>Fator de Risco</b> F5 - Limites de alçada não definidos ou incompatíveis com as atribuições do colaborador.</p>	
Informações do SNIS Relacionadas	<p>FN001 - Receita operacional direta total                      FN002 - Receita operacional direta de água                      FN003 - Receita operacional direta de esgoto                      FN004 - Receita operacional indireta                      FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)</p> <p>AG010 - Volume de água consumido                      AG011 - Volume de água faturado                      ES005 - Volume de esgoto coletado                      ES007 - Volume de esgoto faturado</p>	
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p>		
<p><b>Nível 1:</b> Limites de autoridade não definidos para as atividades citadas na prática.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Limites de autoridade definidos para algumas das atividades listadas na prática.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Limites de autoridade definidos para a totalidade das atividades listadas na prática.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas, devem ser selecionadas as que possuem maior criticidade para a organização. Elaborar política indicando os níveis e limites de autoridade para as atividades priorizadas do processo de leitura e faturamento.</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de leitura e faturamento que não possuem a definição de níveis e limites de autoridade. Atualizar a política com os novos níveis e limites de autoridade para as atividades levantadas.</p>	

## Leitura e Faturamento

011

Realizar 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

Pilar



Equipamentos

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

F9 - Leitura manual do consumo.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
 FN002 - Receita operacional direta de água  
 FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
 FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

AG010 - Volume de água consumido  
 AG011 - Volume de água faturado  
 ES005 - Volume de esgoto coletado  
 ES007 - Volume de esgoto faturado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O registro das leituras é realizado através de fichas de leitura impressas preenchidas manualmente.

**Nível 2:** Menos de 80% do registro das leituras é realizado através de dispositivos automatizados, os demais registros são feitos por meio de fichas de leitura impressas preenchidas manualmente. Qu não há integração do coletor com o sistema comercial, possibilitando a transmissão imediata dos dados para faturamento. Qu não há críticas automáticas quando do input de valores não usuais.

**Nível 3:** Mais de 80% do registro das leituras é realizado através de dispositivos automatizados, os demais registros são feitos por meio de fichas de leitura impressas preenchidas manualmente. Existe integração do coletor com o sistema comercial, possibilitando a transmissão imediata dos dados para faturamento automático e o dispositivo de leitura é parametrizado para crítica automática quando do input de valores não usuais.

**Ação 1:** Adquirir dispositivos automatizados (microcoletores) para a realização do registro das leituras do consumo de água integrados ao sistema comercial.

**Ação 2:** Adquirir dispositivos automatizados (microcoletores) integrados ao sistema comercial para a realização do registro das leituras do consumo de água, de modo que esses equipamentos atendam mais de 80% das medições.

**Ação 3:** Realizar parametrização para transmissão imediata dos dados de leitura para o sistema comercial para faturamento automático.

**Ação 4:** Desenvolver customização para crítica automática quando do input de valores não usuais (ex: muito superior ou inferior à média histórica).

## Leitura e Faturamento

012

Cadastro de todos os serviços prestados e taxas cobradas vinculados às receitas indiretas com realização de consistência para cobrança automática mediante fechamento da ordem de serviço.

Pilar



Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

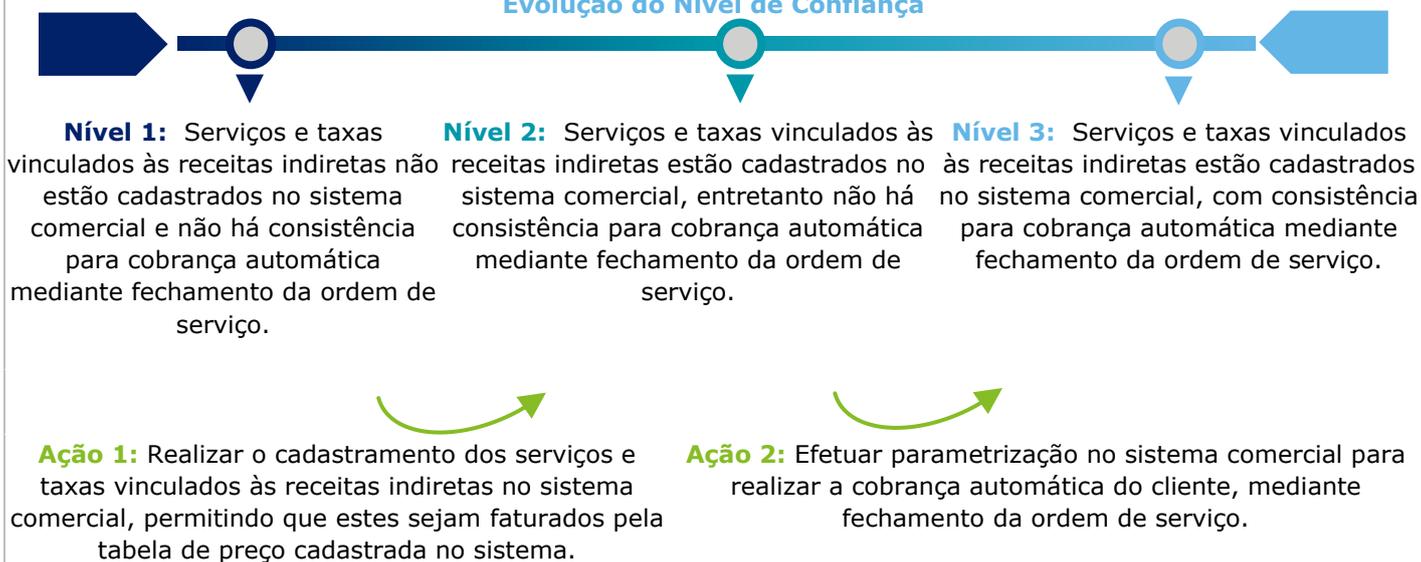
F7 - Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes.

Informações do SNIS Relacionadas

FN004 - Receita operacional indireta

FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

### Evolução do Nível de Confiança



## Leitura e Faturamento

013

Realizar faturamento automático dos clientes no sistema de acordo com as leituras registradas, contratos estabelecidos, consumo médio ou mínimo para os clientes ativos que apresentarem irregularidades na leitura.

Pilar



Tecnologia

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

F7 - Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
 FN002 - Receita operacional direta de água  
 FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
 FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

AG010 - Volume de água consumido  
 AG011 - Volume de água faturado  
 ES005 - Volume de esgoto coletado  
 ES007 - Volume de esgoto faturado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O faturamento não é realizado de forma automática pelo sistema comercial.

**Nível 2:** O faturamento é realizado de forma automática somente para leituras consideradas normais.

**Nível 3:** O sistema está parametrizado para faturar automaticamente todos os tipos de leitura, sejam estas normais, ou com algum tipo de impedimento ou irregularidade.



**Ação 1:** Parametrizar o sistema comercial para faturamento automático dos clientes com leituras normais (sem impedimento ou irregularidade).

**Ação 2:** Parametrizar o sistema comercial para faturamento automático de todos os tipos de leitura, incluindo aquelas que apresentarem impedimentos ou irregularidades.

## Leitura e Faturamento

014

Realizar crítica das retificações de conta ocorridas no ciclo de faturamento, analisando os seguintes aspectos:

- Retificação de contas em meses recorrentes pelo mesmo imóvel;
- Retificação por motivos recorrentes;
- Realização de cancelamento de contas por meio de retificações (alteração para um valor muito inferior à conta original, tendendo a zero);
- Concentração de retificações de contas realizadas por um único usuário, para um mesmo cliente.

Pilar



Processos

Risco

R4 - Retificação em valor divergente do devido ou cancelamento indevido de contas.

Fator de Risco

F12 - Ausência de monitoramento das retificações e cancelamentos de contas.

Informações do SNIS Relacionadas

FN001 - Receita operacional direta total  
 FN002 - Receita operacional direta de água  
 FN003 - Receita operacional direta de esgoto  
 FN004 - Receita operacional indireta  
 FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

AG010 - Volume de água consumido  
 AG011 - Volume de água faturado  
 ES005 - Volume de esgoto coletado  
 ES007 - Volume de esgoto faturado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento definido de análise das retificações de conta.

**Nível 2:** Há procedimento definido de análise das retificações de conta, porém não são realizadas as análises de todos aspectos relacionados na prática.

**Nível 3:** Há procedimento definido de análise das retificações e são realizadas as análises de todos aspectos relacionados na prática.

**Ação 1:** Dentre os aspectos listados na prática, devem ser priorizados os que possuem maior impacto na organização. Definir procedimento com as análises críticas priorizadas. e aplica-las a cada ciclo de faturamento.

**Ação 2:** Atualizar o procedimento para inclusão da(s) análise(s) crítica(s) não contempladas atualmente e aplica-la(s) a cada ciclo de faturamento.

Arrecadação	
015	<p>Sistema parametrizado para cálculo automático de multa de mora e juros moratórios, pro-rata-die, de acordo com as políticas de cobrança do prestador e/ou da entidade reguladora.</p> <p style="text-align: right;"><b>Pilar</b>  <b>Tecnologia</b></p>
Risco	<p>R5 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.</p> <p><b>Fator de Risco</b> F10 - Ausência de cálculo automático de multas e juros moratórios.</p>
Informações do SNIS Relacionadas	<p>FN004 - Receita operacional indireta FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)</p> <p style="text-align: right;">FN006 - Arrecadação total</p>
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p> 	
<p><b>Nível 1:</b> Sistema de gestão não calcula automaticamente juros moratórios e multa de mora</p> <p><b>Ação 1:</b> Efetuar parametrização para que o sistema realize o cálculo automático de juros moratórios e multa de acordo com as políticas de cobrança.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Sistema de gestão calcula automaticamente juros moratórios e multa de mora, porém não está parametrizado para cobrança automática no mês posterior.</p> <p><b>Ação 2:</b> Efetuar parametrização no sistema para que os juros e multas calculados sobre valores pagos em atraso sejam cobrados automaticamente no mês subsequente.</p>
<p><b>Nível 3:</b> Sistema de gestão calcula automaticamente juros moratórios e multa de mora e está parametrizado para cobrança automática no mês posterior.</p>	

Arrecadação		
016	Possuir rotina de transferência e processamento automático de arquivos enviados pelos Bancos e Agentes Arrecadores com acesso restrito ao(s) diretório(s) de armazenamento e bloqueio para alteração.	<b>Pilar</b>  Tecnologia
<b>Risco</b>	R6 - Posição divergente entre o contas a receber e movimentação bancária.	<b>Fator de Risco</b> F15 - Ausência de processamento automático dos arquivos bancários.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	FN006 – Arrecadação total	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b> 		
<b>Nível 1:</b> Não há transferência eletrônica de dados (EDI) para processamento dos recebimentos e baixas dos títulos no contas a receber.	<b>Nível 2:</b> Há transferência eletrônica de dados (EDI) para processamento dos recebimentos e baixas do contas a receber, porém o processo de envio dos arquivos aos agentes arrecadores não é seguro (documentos armazenados em local sem acesso restrito e com a possibilidade de alteração).	<b>Nível 3:</b> Há transferência eletrônica de dados (EDI) com segurança adequada no processo (documentos armazenados em local com acesso restrito e sem a possibilidade de alteração).
<b>Ação 1:</b> Parametrizar o sistema de gestão com o layout padrão estabelecido pela FEBRABAN, de forma que seja possível processar os recebimentos através de arquivo eletrônico (remessa) transmitido para os agentes arrecadores.	<b>Ação 2:</b> Realizar armazenamento dos arquivos enviados aos agentes arrecadores em diretório monitorado, com acesso restrito e sem possibilidade de alteração.	

## Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
FN001 - Receita operacional direta total	31.110, 31.210	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN002 - Receita operacional direta de água	31.110	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN003 - Receita operacional direta de esgoto	31.210	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN004 - Receita operacional indireta	31.120, 31.220	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)	31.110, 31.210, 31.120, 31.220	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN006 - Arrecadação total	Valor anual efetivamente arrecadado de todas as receitas operacionais, diretamente nos caixas do prestador de serviços ou por meio de terceiros autorizados	A informação não deve ser rateada.	Relatório com as baixas do contas a receber no ano de referência.
AG002 - Quantidade de ligações ativas de água	Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	A informação não deve ser rateada.	Base de ligações ativas com a posição do último dia do ano de referência
AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Quantidade de economias ativas de água, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	A informação não deve ser rateada.	Base de economias ativas com a posição do último dia do ano de referência
AG004 - Quantidade de ligações ativas de água micromedidas	Quantidade de ligações ativas de água, providas de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de ligações ativas micromedidas com a posição do último dia do ano de referência.</li> <li>- Base de hidrômetros com a posição do último dia do ano de referência.</li> </ul>
AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água	Quantidade de economias residenciais ativas de água, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	A informação não deve ser rateada.	Base de economias ativas com a posição do último dia do ano de referência, contendo a indicação da classificação da classe da ligação – Residencial, Industrial, Comercial.
AG021 - Quantidade de ligações totais de água	Quantidade de ligações totais (ativas e inativas) de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, existente no último dia do ano de referência.	A informação não deve ser rateada.	Base de ligações (ativas e inativas) com a posição do último dia do ano de referência
ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto	Quantidade de ligações ativas de esgotos à rede pública que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	A informação não deve ser rateada.	Base de ligações ativas com a posição do último dia do ano de referência
ES003 - Quantidade de economias ativas de esgoto	Quantidade de economias ativas de esgotos que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	A informação não deve ser rateada.	Base de economias ativas com a posição do último dia do ano de referência
AG010 - Volume de água consumido	Volume anual de água consumido por todos os usuários, compreendendo: - O volume micromedido (AG008);	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
	- O volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado;  - O volume de água tratada exportado (AG019) para outro prestador de serviços.		
<b>AG011 - Volume de água faturado</b>	Volume anual de água debitado ao total de economias (medidas e não medidas), para fins de faturamento.  Inclui o volume de água tratada exportado (AG019) para outro prestador de serviços.	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
<b>ES005 - Volume de esgoto coletado</b>	Volume anual de esgoto lançado na rede coletora.  Em geral é considerado como sendo de 80% a 85% do volume de água consumido na mesma economia.  Não inclui volume de esgoto bruto importado (ES013).	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
<b>ES007 - Volume de esgoto faturado</b>	Volume anual de esgoto debitado ao total de economias, para fins de faturamento. Em geral é considerado como sendo um percentual do volume de água faturado na mesma economia.  Inclui o volume anual faturado decorrente da importação de esgotos (ES013).	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia

# Gestão Financeira

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Financeiro	
<p><b>017</b></p>	<p>Possuir 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 do processo de arrecadação, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciliação com extratos bancários;</li> <li>- Efetivação de baixas manuais.</li> </ul>
	<p><b>Pilar</b> </p> <p>Processos</p>
<p><b>Risco</b></p>	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço</p> <p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado</p>
<p><b>Informações do SNIS Relacionadas</b></p>	<p>FN006 – Arrecadação total</p>
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p> 	
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de arrecadação.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades do processo de arrecadação ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores envolvidos no processo.</p>
<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de arrecadação.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de arrecadação, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de arrecadação que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>
	<p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de arrecadação que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>

Financeiro	
018	Segregar funções entre os responsáveis por: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processamento do faturamento;</li> <li>- Conciliação bancária.</li> </ul>
<b>Pilar</b>	 Pessoas
Risco	R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço <span style="margin-left: 20px;"> <b>Fator de Risco</b> </span> F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções
Informações do SNIS Relacionadas	FN006 – Arrecadação total
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>	
	
<b>Nível 1:</b> Não há segregação de função entre as atividades listadas na atividade de controle.	<b>Nível 2:</b> N/A
<b>Nível 3:</b> As atividades listadas na prática estão segregadas em áreas distintas.	
<b>Ação 1:</b> Segregar as atividades de faturamento e conciliação bancária em áreas distintas.	

Financeiro		
019	<p>Possuir integração automática entre os módulos de faturamento e o financeiro garantindo a integridade dos dados.</p> <p style="text-align: right;"><b>Pilar</b>  <b>Tecnologia</b></p>	
Risco	<p>R5 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.</p> <p><b>Fator de Risco</b> F13 - Ausência de consistência entre os sistemas comercial e contábil / financeiro.</p>	
Informações do SNIS Relacionadas	FN006 – Arrecadação total	
Evolução do Nível de Confiança		
		
<p><b>Nível 1:</b> Não há integração entre os módulos / sistemas financeiro e comercial / faturamento.</p> <p><b>Ação 1:</b> Integrar os sistemas de gestão através de arquivo de integração para permitir que os valores faturados sejam automaticamente transferidos para o contas a receber.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Há integração entre os sistemas financeiro e comercial/faturamento através de arquivo extraído do sistema de origem e importado para o sistema de destino, sem a segurança adequada de acesso e integridade dos arquivos</p> <p><b>Ação 2:</b> Parametrizar os sistemas de gestão para integração automática entre o faturamento e o contas a receber, sem necessidade de intervenção manual.</p> <p><b>Ação 3:</b> Restringir o acesso ao diretório de armazenamento dos arquivos de integração, impossibilitando alterações diretamente nos dados.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Há integração entre os sistemas financeiro e comercial/faturamento com a devida segurança no processo de transferência dos dados.</p>

Financeiro		
020	Realizar conciliação periódica entre Contas a Receber, Extratos Bancários e Contabilidade.	<b>Pilar</b>  <span style="color: #4F81BD;">Processos</span>
Risco	R6 - Posição divergente entre o contas a receber e movimentação bancária.	<b>Fator de Risco</b> F16 - Ausência de procedimento para conciliação periódica.
Informações do SNIS Relacionadas	FN006 – Arrecadação total	
Evolução do Nível de Confiança		
		
Nível 1:	Não há procedimento de conciliação periódica entre contas a receber, extratos bancários e contabilidade.	
Nível 2:	N/A	
Nível 3:	Há procedimento de conciliação periódica entre o contas a receber, extratos bancários e contabilidade.	
Ação 1:	Formalizar procedimento e realizar prática de conciliação periódica entre o contas a receber, extratos bancários e contabilidade.	

**Financeiro**

021

Possuir cálculo automático dos juros, variação monetária e taxas/encargos financeiros dos contratos de financiamento/empréstimo/captação.

**Pilar**

Tecnologia

---

**Risco**

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

**Fator de Risco** F34 - Cálculo manual das despesas e encargos financeiros a serem amortizados.

---

**Informações do SNIS**

FN016 – Despesas com juros e encargos do serviço da dívida

**Relacionadas**

FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida

---

Evolução do Nível de Confiança

**Nível 1:** As operações de empréstimo/financiamento/captação não são cadastradas em sistema/ módulo, sendo calculadas através de controles manuais paralelos.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** As operações de empréstimo/financiamento/captação são cadastradas em sistema/ módulo e os juros, encargos financeiros e variações monetárias são calculados automaticamente pelo sistema.

**Ação 1:** Efetuar parametrização sistêmica para o cálculo automático da variação monetária e taxas/encargos financeiros conforme os contratos de dívida firmados.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
<b>FN006 – Arrecadação total</b>	Valor anual efetivamente arrecadado de todas as receitas operacionais, diretamente nos caixas do prestador de serviços ou por meio de terceiros autorizados	A informação não deve ser rateada.	Relatório com as baixas do contas a receber no ano de referência.
<b>FN016 – Despesas com juros e encargos do serviço da dívida</b>	46.100, 46.200, 46.400, 46.500, 46.600, 46.800	AG010 - Volume de água consumido	Razão das contas de despesas com juros, encargos e variação monetária e cambial
<b>FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida</b>	46.100, 46.200, 46.400, 46.500, 46.600, 46.800, 21.220, 21.240, 21.251	AG010 - Volume de água consumido	Razão das contas de despesas com juros, encargos, variação monetária e cambial, empréstimos e financiamentos

# Gestão de Recursos Humanos

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Folha de Pagamento	
022	<p>Possuir 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 folha de pagamento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Admissão de pessoal;</li> <li>- Gestão do cadastro de colaboradores (inclusões e alterações);</li> <li>- Cadastramento e cálculo de benefícios;</li> <li>- Cálculo de rescisões trabalhistas;</li> <li>- Cálculo das obrigações e encargos trabalhistas e sociais (contribuições sindicais, horas extras, férias, 13º salário, INSS, FGTS);</li> <li>- Fechamento e processamento da folha de pagamentos;</li> <li>- Contabilização dos valores da folha de pagamentos.</li> </ul>
Risco	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço</p> <p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo                      F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado</p>
Informações do SNIS Relacionadas	<p>FN010 - Despesa com pessoal próprio                      FN026 - Quantidade total de empregados próprios</p>
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p>	
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de folha de pagamento.</p> <p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de gestão de recursos humanos, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgadas nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Nível 2:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades do processo de folha de pagamento ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas a todos os colaboradores envolvidos no processo.</p> <p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de gestão de recursos humanos que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>
	<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de folha de pagamento.</p> <p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de gestão de recursos humanos que possuem políticas, normas e/ou procedimentos</p>



## Folha de Pagamento

desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

Folha de Pagamento	
023	<p>Segregar funções para as atividades críticas do processo de Folha de Pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro e manutenção do cadastro de colaboradores;</li> <li>- Processamento da folha de pagamento e rescisões;</li> <li>- Conferência e aprovação dos cálculos;</li> <li>- Contabilização das despesas/custos sobre a folha de pagamento.</li> </ul>
	<p><b>Pilar</b>  Pessoas</p>
Risco	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p> <p>R7 - Cálculo incorreto de valores sobre a folha de pagamento (proventos, descontos, encargos, impostos, benefício, PLR, pró-labore, férias, horas extras, comissões, stock option e rescisões).</p> <p><b>Fator de Risco</b> F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.</p>
Informações do SNIS Relacionadas	<p>FN010 - Despesa com pessoal próprio</p> <p>FN026 - Quantidade total de empregados próprios</p>
Evolução do Nível de Confiança	
	
<p><b>Nível 1:</b> Não há segregação de função entre as atividades listadas na prática.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Há segregação parcial entre as atividades listadas na prática.</p>
<p><b>Nível 3:</b> Todas as atividades listadas na prática estão segregadas em funcionários / áreas distintas.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de gestão de recursos humanos, levantar as que são realizadas pelos mesmos profissionais.</p> <p><b>Ação 2:</b> Avaliar a possibilidade de segregar, inicialmente, parte das atividades realizadas em profissionais ou áreas distintas.</p>	<p><b>Ação 3:</b> Avaliar a possibilidade de segregar todas as atividades destacadas em profissionais ou áreas distintas.</p>

Folha de Pagamento	
024	<p>Revisar formalmente o cadastro dos colaboradores a fim de garantir que todas as alterações significativas foram realizadas corretamente no Sistema de Folha de Pagamentos com base em documentação suporte aprovada, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salário (Dissídio Anual).</li> <li>- Promoção.</li> <li>- Benefícios</li> </ul>
Risco	<p>R7 - Cálculo incorreto de valores sobre a folha de pagamento (proventos, descontos, encargos, impostos, benefício, PLR, pró-labore, férias, horas extras, comissões, stock option e rescisões).</p> <p style="text-align: right; font-weight: bold; color: #4F81BD;">Fator de Risco</p> <p>F21 - Inclusões ou Alterações incorretas ou indevidas no cadastro de funcionários (salários, benefícios, informações pessoais).</p>
Informações do SNIS Relacionadas	<p>FN010 - Despesa com pessoal próprio</p> <p>FN026 - Quantidade total de empregados próprios</p>
<p style="color: #4F81BD; font-weight: bold;">Evolução do Nível de Confiança</p>	
<p><b>Nível 1:</b> Não há procedimento definido de revisão periódica do cadastro de colaboradores.</p> <p><b>Nível 2:</b> N/A</p> <p><b>Nível 3:</b> Há um procedimento definido de revisão periódica do cadastro de colaboradores.</p> <p><b>Ação 1:</b> Formalizar procedimento e realizar prática de revisão do cadastro de colaboradores, considerando inclusões e modificações de salário, promoção, dados financeiros e benefícios.</p>	

## Folha de Pagamento

025

Realizar revisão e aprovação dos eventos de frequência (horas extras, faltas, atrasos e abonos) e transferi-los automaticamente para o sistema de processamento da folha de pagamentos. **Pilar**



**Risco**

R7 - Cálculo incorreto de valores sobre a folha de pagamento (proventos, descontos, encargos, impostos, benefício, PLR, pró-labore, férias, horas extras, comissões, stock option e rescisões).

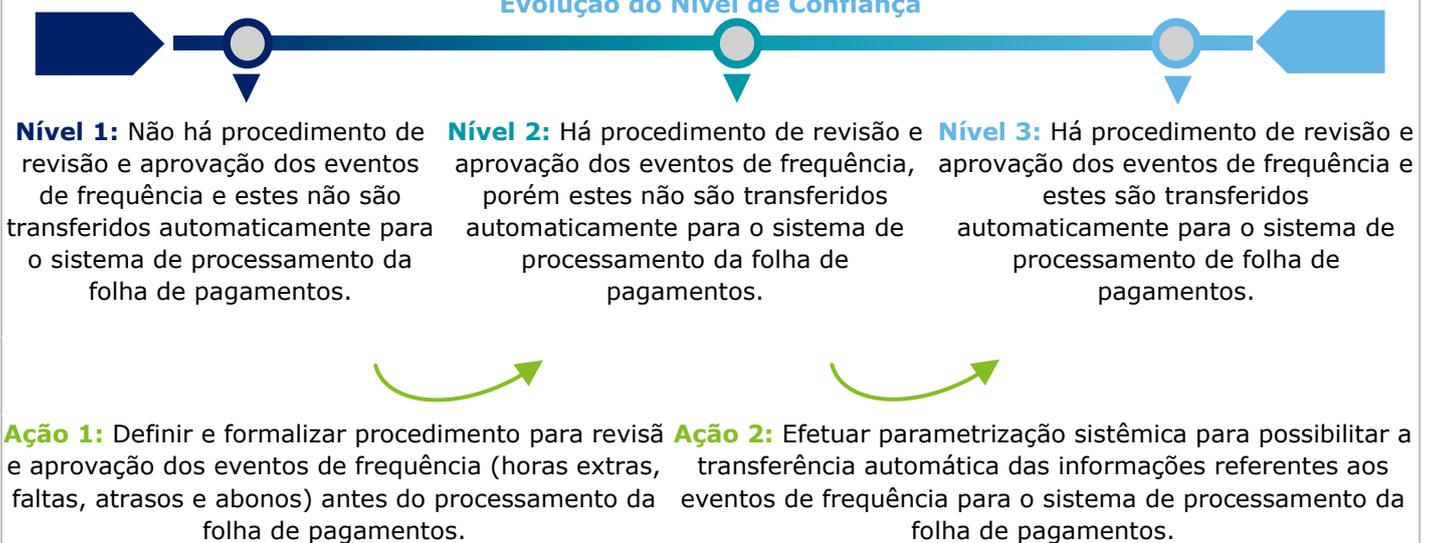
**Fator de Risco**

F17 - Captura ou digitação incorreta dos dados variáveis de folha de pagamento (horas extras, férias, faltas, empréstimos, dentre outras).

**Informações do SNIS Relacionadas**

FN010 - Despesa com pessoal próprio

### Evolução do Nível de Confiança



## Folha de Pagamento

026

Cálculo automático dos proventos, descontos e encargos sociais e trabalhistas sobre a folha de pagamento.

**Pilar**   
Tecnologia

**Risco**

R7 - Cálculo incorreto de valores sobre a folha de pagamento (proventos, descontos, encargos, impostos, benefício, PLR, pró-labore, férias, horas extras, comissões, stock option e rescisões).

**Fator de Risco**

F18 - Ausência de parametrização sistêmica para cálculo automático dos proventos, descontos e encargos sobre a folha de pagamento ou processamento incorreto das rotinas de cálculo.

**Informações do**

**SNIS**

FN010 - Despesa com pessoal próprio

**Relacionadas**

**Evolução do Nível de Confiança**



**Nível 1:** A folha de pagamentos é calculada manualmente pelo departamento pessoal.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** O sistema de folha de pagamento calcula os proventos, descontos e encargos sociais e trabalhistas automaticamente.

**Ação 1:** Adquirir sistema / módulo de folha de pagamento que permita a realização do cálculo automático dos proventos, descontos e encargos sociais e trabalhistas, conforme legislação vigente e cadastro de colaboradores.

Folha de Pagamento		
027	Realizar acompanhamento da legislação trabalhista e previdenciária e atualização tempestiva das regras de cálculo no sistema de folha de pagamentos.	<b>Pilar</b>  Processos
Risco	R7 - Cálculo incorreto de valores sobre a folha de pagamento (proventos, descontos, encargos, impostos, benefício, PLR, pró-labore, férias, horas extras, comissões, stock option e rescisões).	<b>Fator de Risco</b> F19 - Ausência de monitoramento de alterações na legislação trabalhista e previdenciária.
Informações do SNIS Relacionadas	FN010 - Despesa com pessoal próprio	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b> Não há procedimento de acompanhamento periódico da legislação trabalhista e previdenciária.	<b>Nível 2:</b> N/A	<b>Nível 3:</b> Há procedimento de acompanhamento periódico da legislação trabalhista e previdenciária.
<b>Ação 1:</b> Formalizar procedimento e realizar prática de acompanhamento periódico da legislação trabalhista e previdenciária, com o objetivo de promover atualizações tempestivas nas regras de cálculo do sistema de folha de pagamento.		

Folha de Pagamento		
028	Efetuar conferência e aprovação formal dos cálculos rescisórios antes do desembolso.	<b>Pilar</b>  Processos
Risco	R7 - Cálculo incorreto de valores sobre a folha de pagamento (proventos, descontos, encargos, impostos, benefício, PLR, pró-labore, férias, horas extras, comissões, stock option e rescisões).	<b>Fator de Risco</b> F20 - Ausência de monitoramento e revisão do cálculo da folha.
Informações do SNIS Relacionadas	FN010 - Despesa com pessoal próprio	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b> Não há procedimento de conferência / revisão dos cálculos rescisórios.	<b>Nível 2:</b> N/A	<b>Nível 3:</b> Há procedimento de conferência / revisão dos cálculos rescisório.
<b>Ação 1:</b> Formalizar procedimento e realizar prática para a conferência/revisão formal dos cálculos rescisórios antes do desembolso.		

Folha de Pagamento	
029	<p>Realizar revisão e aprovação formal por alçada competente dos valores finais gerados pelo da folha de pagamento, anteriormente ao envio desses dados para registro no contas a pagar e na contabilidade.</p> <p style="text-align: right;"><b>Pilar</b>  <b>Processos</b></p>
Risco	<p>R7 - Cálculo incorreto de valores sobre a folha de pagamento (proventos, descontos, encargos, impostos, benefício, PLR, pró-labore, férias, horas extras, comissões, stock option e rescisões).</p> <p><b>Fator de Risco</b> F20 - Ausência de monitoramento e revisão do cálculo da folha.</p>
Informações do SNIS Relacionadas	FN010 - Despesa com pessoal próprio
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p> 	
<p><b>Nível 1:</b> Não há procedimento de revisão e aprovação das folhas de pagamentos anterior ao registro no contas a pagar na conbilidade.</p>	<p><b>Nível 2:</b> N/A</p>
<p><b>Nível 3:</b> Há procedimento de revisão e aprovação das folhas de pagamentos anterior ao registro no contas a pagar e na contabilidade.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Formalizar procedimento e realizar prática de revisão e aprovação das folhas de pagamento anterior ao registro no contas a pagar e na contabilidade e por funcionário com atribuições / qualificações compatíveis à esta atividade.</p>	

## Folha de Pagamento

030

Possuir interface entre o sistema de processamento da folha de pagamentos e módulos contábeis para lançamento automático dos valores na contabilidade com segurança adequada.

**Pilar** **Tecnologia**

---

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F22 - Ausência de interfaces automatizadas entre os sistemas de folha de pagamentos e contábil / financeiro.

---

**Informações do SNIS Relacionadas**

FN010 - Despesa com pessoal próprio

---

**Evolução do Nível de Confiança**

The diagram consists of a horizontal line with three circular nodes. The first node is on the left, the second in the middle, and the third on the right. Below each node is a description of a trust level. Green curved arrows point from the first level to the second, and from the second to the third, indicating a progression.

**Nível 1:** A contabilização é realizada manualmente mediante conferência das rubricas de folha de pagamentos.

**Nível 2:** A contabilização é realizada de forma automática, porém sem segurança adequada no processo de integração entre sistemas.

**Nível 3:** A contabilização das despesas é realizada de forma automática, com segurança adequada no processo de integração entre sistemas.

**Ação 1:** Efetuar parametrização sistêmica para possibilitar a integração dos módulos de folha de pagamentos e contábil para o lançamento automático dos valores na contabilidade.

**Ação 2:** Realizar armazenamento dos arquivos de integração em diretório com acesso restrito e sem possibilidade de alteração.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
<b>FN010 - Despesa com pessoal próprio</b>	41.100.xxx.100, 41.200.xxx.100, 42.100.xxx.100, 42.200.xxx.100, 42.300.xxx.100, 43.100.xxx.100, 43.200.xxx.100, 43.300.xxx.100, 44.300.xxx.100, 45.300.xxx.100	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folha de pagamentos</li> <li>- CAGED's</li> <li>- Relatório de funcionários ativos</li> <li>- Razão das contas de despesa com pessoal</li> </ul>
<b>FN026 - Quantidade total de empregados próprios</b>	Quantidade de empregados, sejam funcionários do prestador de serviços, dirigentes ou outros, postos permanentemente - e com ônus - à disposição do	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CAGED's</li> <li>- Relatório de funcionários ativos</li> <li>- Declarações acessórias de funcionários à órgãos de controle (ex: tribunal de contas)</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
	prestador de serviços, ao final do ano de referência.		

# Gestão de Suprimentos, Compras e Contratos

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Suprimentos, Compras e Contratos		
031	<p>Possuir 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 compras, suprimentos e gestão de contratos, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação e aprovação de requisições de compra;</li> <li>- Criação e aprovação de pedidos de compra;</li> <li>- Recebimento físico e fiscal.</li> <li>- Ateste da prestação de serviços / aprovação de boletins de medição.</li> </ul>	<p><b>Pilar</b> </p> <p>Processos</p>
<b>Risco</b>	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p>	<b>Fator de Risco</b>
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<p>FN017 - Despesas totais com os serviços                  FN015 - Despesas de exploração (DEX)                  FN011 - Despesa com produtos químicos                  FN014 - Despesa com serviço de terceiros                  FN013 - Despesa com energia elétrica                  FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)                  FN027 - Outras despesas de exploração                  FN028 - Outras despesas com os serviços                  FN039 - Despesa com esgoto exportado                  FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços</p>	<p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo.                  F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado</p> <p>FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços                  FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços                  FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços                  FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços                  FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços                  FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços</p>
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades dos processos de compras, suprimentos e gestão de contratos.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades dos processos ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas a todos os colaboradores envolvidos no processo.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades dos processos compras, suprimentos e gestão de contratos.</p>

## Suprimentos, Compras e Contratos

**Ação 1:** Dentre as atividades destacadas para o processo de gestão de suprimentos, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

**Ação 2:** Realizar o levantamento das atividades do processo de gestão de suprimentos, compras e contratos que não possuem políticas normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

**Ação 3:** Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de gestão de suprimentos, compras e contratos que possuem políticas normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).

## Suprimentos, Compras e Contratos

032

Segregar as funções entre os responsáveis por:

- Inclusão e manutenção de dados cadastrais (fornecedores, materiais e serviços);
- Criação, modificação e aprovação de requisições de compra;
- Negociação e efetivação de compras (emissão de pedidos de compra ou de contratos no sistema);
- Recebimento físico de produtos e mercadorias;
- Ateste dos serviços prestados;
- Recebimento fiscal.

Pilar



Pessoas

Risco

R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.

Fator de Risco

F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há segregação de função entre as atividades listadas na prática.

**Nível 2:** Há segregação parcial entre as atividades listadas na prática.

**Nível 3:** Todas as atividades listadas na prática estão segregadas em funcionários ou áreas distintas.

**Ação 1:** Dentre as atividades destacadas para o processo de gestão de suprimentos, levantar as que são realizadas pelos mesmos profissionais ou áreas.

**Ação 3:** Avaliar a possibilidade de segregar todas as atividades destacadas em profissionais ou áreas distintas.

**Ação 2:** Avaliar a possibilidade de segregar parte das atividades realizadas em profissionais ou áreas distintas.

## Suprimentos, Compras e Contratos

033

Vínculo entre os itens dos pedidos de compra / contratos e a respectiva conta do razão e centros de custos, com acesso restrito à funcionários autorizados para manutenção dos dados contábeis

Pilar



Tecnologia

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F24 - Ausência de vinculação entre os itens dos pedidos de compras e contratos e a respectiva conta do razão e centros de custos.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há vínculo entre os itens dos pedidos de compra e contratos e a conta contábil e centros de custos.

**Nível 2:** Há vínculo entre os itens dos pedidos de compra e contratos e a conta contábil e centros de custos, porém os acessos à manutenção dos dados contábeis não são restritos à colaboradores com atribuições compatíveis a esta atividade.

**Nível 3:** Há vínculo entre os itens dos pedidos de compra e contratos e a conta contábil e centros de custos, e os acessos à manutenção dos dados contábeis são restritos à colaboradores com atribuições compatíveis a esta atividade.

**Ação 1:** Parametrizar o sistema de gestão para permitir o cadastro da conta do razão e objeto de custos em cada item do pedido de compras ou contrato, de forma a permitir que a contabilização seja realizada de forma padronizada e na conta e centro de custos correto no momento da entrada da nota fiscal.

**Ação 2:** Restringir os acessos à inclusão e modificação dos dados contábeis nos pedidos de compra e contratos apenas para funcionários com atribuições compatíveis à esta atividade.

## Suprimentos, Compras e Contratos

034

Aprovar requisição / solicitação de compra de material ou serviço, conforme limites de alçada, antes do envio à área de compras.

Pilar



Processos

Risco

R9 - Aquisição de produtos em desacordo com as necessidades (a maior ou menor) ou contratação de serviços desnecessários ou inexistentes.

Fator de Risco

F43 - Requisições e/ou Pedidos de compra incorretos ou não autorizados.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento de aprovação das requisições / solicitações de compra.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento de aprovação das requisições / solicitações de compra.

**Ação 1:** Desenvolver e formalizar procedimento para aprovação das solicitações/requisições de compra antes do envio à área de compras, considerando a definição de limites de alçada, caso aplicável.

## Suprimentos, Compras e Contratos

035

Registrar os contratos e condições negociadas entre a Companhia e o fornecedor/prestador de serviço no sistema aplicativo.

Pilar



Risco

R10 - Pagamentos efetuados por materiais não recebidos, não solicitados ou recebidos em desacordo com o pedido de compras / contratos.  
R11 - Pagamentos efetuados por serviços não realizados, realizados parcialmente ou em desacordo com o pedido de compras.

Fator de Risco

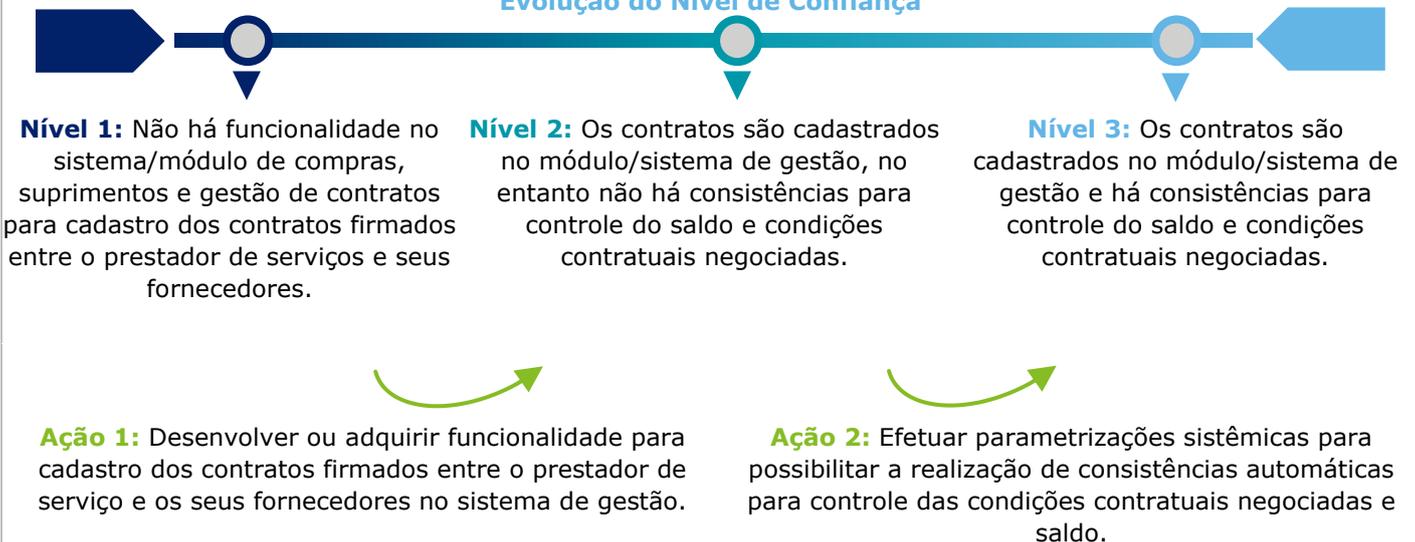
F44 - Ausência de controle sistêmico das condições contratuais firmadas com os fornecedores.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
FN011 - Despesa com produtos químicos  
FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
FN013 - Despesa com energia elétrica  
FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
FN027 - Outras despesas de exploração  
FN028 - Outras despesas com os serviços  
FN039 - Despesa com esgoto exportado  
FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



## Suprimentos, Compras e Contratos

036

Realizar aprovação formal do pedido de compra emitido com base nas informações das requisições / solicitações de compras ou contrato aprovado.

Pilar



Processos

Risco

R9 - Aquisição de produtos em desacordo com as necessidades (a maior ou menor) ou contratação de serviços desnecessários ou inexistentes.

Fator de Risco

F43 - Requisições e/ou Pedidos de compra incorretos ou não autorizados.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento de aprovação dos pedidos de compra.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento de aprovação dos pedidos de compra.



**Ação 1:** Desenvolver e formalizar procedimento para aprovação dos pedidos de compra, com base nas solicitações/requisições de compra ou nos contratos aprovados, e considerando a definição de limites de alçada, caso aplicável.

Suprimentos, Compras e Contratos		
037	Realizar conferência física dos itens recebidos considerando quantidade, especificações técnicas, condições comerciais, qualidade ou avarias e de acordo com o pedido efetuado ao fornecedor.	
	<b>Pilar</b>	 Processos
<b>Risco</b>	R10 - Pagamentos efetuados por materiais não recebidos, não solicitados ou recebidos em desacordo com o pedido de compras / contratos.	<b>Fator de Risco</b> F45 - Ausência de conferência entre o pedido de compra, nota fiscal e material recebido.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	FN017 - Despesas totais com os serviços FN015 - Despesas de exploração (DEX) FN011 - Despesa com produtos químicos FN027 - Outras despesas de exploração FN028 - Outras despesas com os serviços FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços	FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b>	<b>Nível 2:</b>	<b>Nível 3:</b>
Não há procedimento de conferência dos materiais / produtos recebidos.	N/A	Há procedimento de conferência dos materiais / produtos recebidos.
<p><b>Ação 1:</b> Desenvolver e formalizar procedimento para a conferência física dos itens recebidos, considerando quantidade, especificações técnicas, condições comerciais, qualidade ou avarias e de acordo com o pedido efetuado ao fornecedor.</p>		

## Suprimentos, Compras e Contratos

038

Atestar formalmente a prestação dos serviços antes do desembolso

Pilar



Processos

Risco

R11 - Pagamentos efetuados por serviços não realizados, realizados parcialmente ou em desacordo com o pedido de compras.

Fator de Risco

F46 - Registro de notas fiscais de serviço sem aprovação por pessoa autorizada.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento de ateste formal dos serviços prestados.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento de ateste formal dos serviços prestados.

**Ação 1:** Desenvolver e formalizar procedimento de ateste formal da prestação dos serviços antes da efetivação do desembolso. A aprovação pode ser via sistema, em formulários, boletins de medição ou na própria nota fiscal de serviço.

## Suprimentos, Compras e Contratos

039

Possuir consistências automáticas no recebimento de materiais/ serviços, a fim de evitar o registro de notas fiscais que:

- Não estejam vinculadas a um pedido de compra ou contrato.
- Apresentem quantidade e/ou preço dos itens superiores aos constantes nos pedidos ou contratos.
- Estejam duplicadas ou com informações incorretas e/ou inadequadas.



Risco

R10 - Pagamentos efetuados por materiais não recebidos, não solicitados ou recebidos em desacordo com o pedido de compras / contratos.

R11 - Pagamentos efetuados por serviços não realizados, realizados parcialmente ou em desacordo com o pedido de compras.

Fator de Risco

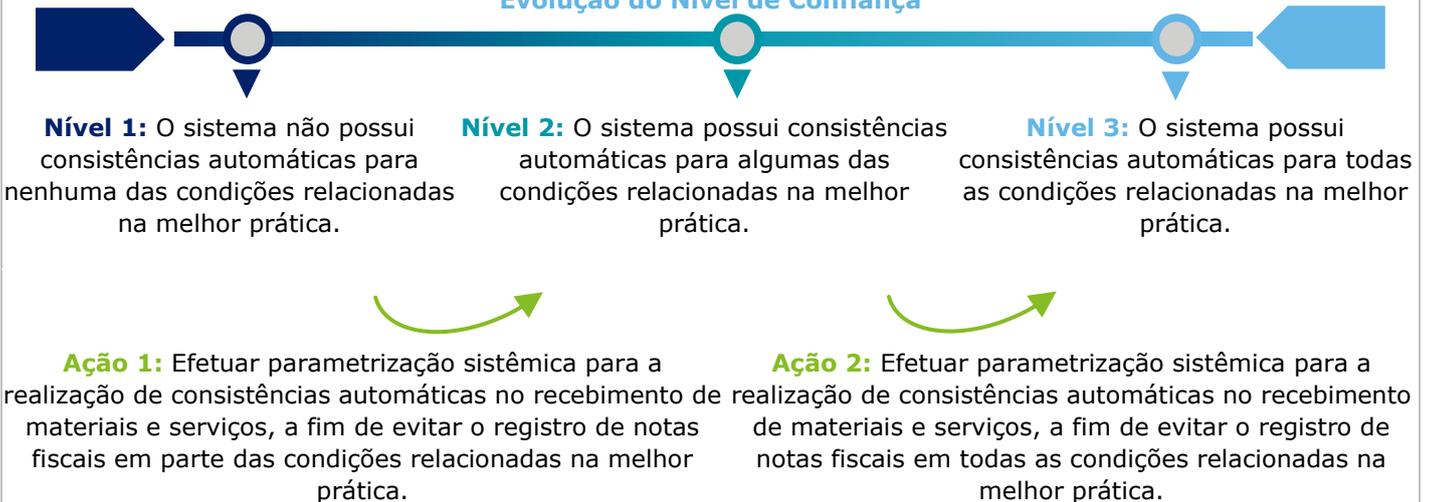
F47 - Ausência de consistências sistêmicas que impossibilite o registro de notas fiscais em duplicidade, sem vinculação ou com quantidade / preço divergente do pedido de compra.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



## Suprimentos, Compras e Contratos

040

Atualização automática da posição de estoques / ativos, contas a pagar, contabilidade e livros fiscais após o registro do documento fiscal / de cobrança e considerando os dados do pedido / requisição de compras (conta contábil e objeto/centro de custos).

Pilar



Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

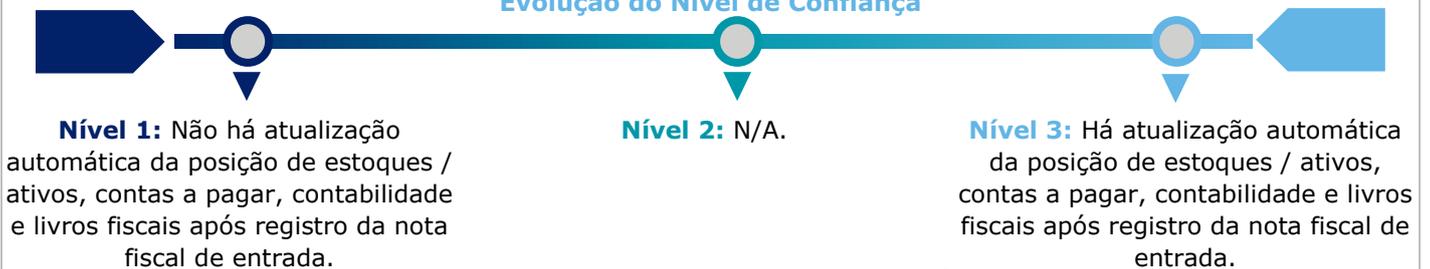
F25 - Informações de notas fiscais de entrada não contabilizadas automaticamente após seu registro no sistema.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX.  
 FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos

FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Efetuar parametrização sistêmica para permitir a atualização automática da posição de estoques / ativos, contas a pagar, contabilidade e livros fiscais após o registro do documento fiscal / de cobrança e considerando os dados do pedido / requisição de compras (conta contábil e objeto/centro de custos).

## Suprimentos, Compras e Contratos

041

Possuir requisição eletrônica para retirada de produtos do estoque ou almoxarifado e atualização automática da posição contábil após a baixa.

Pilar



Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F26 - Retirada de produtos em estoque sem requisição formal e/ou ausência de atualização automática da posição contábil após a baixa do produto.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços

FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O sistema de gestão não permite emitir requisições para a retirada de produtos do estoque / almoxarifado, bem como não está parametrizado para atualização automática da posição contábil após a baixa.

**Nível 2:** O sistema de gestão permite emitir requisições para a retirada de produtos do estoque / almoxarifado, porém a posição contábil não é automaticamente atualizada após a baixa.

**Nível 3:** O sistema de gestão permite emitir requisições para a retirada de produtos do estoque / almoxarifado, assim como está parametrizado para atualização automática da posição contábil após a baixa.

**Ação 1:** Efetuar parametrização sistêmica para permitir a emissão de requisições eletrônicas para a retirada de produtos do estoque / almoxarifado.

**Ação 2:** Efetuar parametrização sistêmica para possibilitar a atualização automática da posição contábil após a baixa do produto no estoque / almoxarifado.

## Suprimentos, Compras e Contratos

042

Existir aprovação formal para inclusão de pagamentos não vinculados a pedidos de compra.

Pilar  Processos

Risco

R9 - Aquisição de produtos em desacordo com as necessidades (a maior ou menor) ou contratação de serviços desnecessários ou inexistentes.  
R10 - Pagamentos efetuados por materiais não recebidos, não solicitados ou recebidos em desacordo com o pedido de compras / contratos.

Fator de Risco

F43 - Requisições e/ou Pedidos de compra incorretos ou não autorizados.  
F44 - Ausência de controle sistêmico das condições contratuais firmadas com os fornecedores.  
F46 - Registro de notas fiscais de serviço sem aprovação por pessoa autorizada.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
FN011 - Despesa com produtos químicos  
FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
FN013 - Despesa com energia elétrica  
FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
FN027 - Outras despesas de exploração  
FN028 - Outras despesas com os serviços  
FN039 - Despesa com esgoto exportado  
FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX.  
FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Desenvolver e formalizar procedimento de solicitação e aprovação dos títulos inseridos diretamente no financeiro. Estes títulos referem-se à solicitações de pagamento que podem não passar pelo processo normal de compras e licitações, como exemplo, reembolsos de viagens, pagamento de taxas, tributos serviços públicos, dentre outros.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>FN011 - Despesa com produtos químicos</b>	41.100.xxx.206, 41.100.xxx.207, 41.200.xxx.206, 41.200.xxx.207	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de estoque e despesa com produtos químicos</li> <li>- Requisições ao estoque</li> <li>- Faturas, notas fiscais e comprovantes de pagamento</li> </ul>
<b>FN013 - Despesa com energia elétrica</b>	41.100.xxx.310, 41.200.xxx.310, 42.100.xxx.310, 42.200.xxx.310, 42.300.xxx.310, 43.100.xxx.310, 43.200.xxx.310, 43.300.xxx.310, 44.300.xxx.310, 45.300.xxx.310	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de energia elétrica</li> <li>- Faturas e comprovantes de pagamento</li> </ul>
<b>FN014 - Despesa com serviços de terceiros</b>	41.100.xxx.300, 41.200.xxx.300, 42.100.xxx.300, 42.200.xxx.300, 42.300.xxx.300, 43.100.xxx.300, 43.200.xxx.300, 43.300.xxx.300, 44.300.xxx.300, 45.300.xxx.300  Obs: Excluir as naturezas de energia elétrica (310).	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de serviços de terceiros</li> <li>- Faturas, contratos e comprovantes de pagamento</li> </ul>
<b>FN015 - Despesas de Exploração (DEX)</b>	41.100, 41.200, 42, 43, 47.100.xxx.451, 47.100.xxx.452, 47.100.xxx.453, 47.100.xxx.454, 47.100.xxx.455, 47.100.xxx.456, 47.100.xxx.457, 48	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) que compõe(m) a despesa de exploração</li> <li>- Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</li> </ul>
<b>FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)</b>	41.100  Obs: Natureza não está contemplada no plano de contas da AESBE	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de serviços de terceiros</li> <li>- Faturas da concessionária, contratos de fornecimento e comprovantes de pagamento</li> </ul>
<b>FN039 - Despesa com esgoto exportado</b>	41.200  Obs: Natureza não está contemplada no plano de contas da AESBE	ES003 - Quantidades de economias de esgoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de serviços de terceiros</li> <li>- Faturas da concessionária, contratos de fornecimento e comprovantes de pagamento</li> </ul>
<b>FN027 - Outras despesas de exploração</b>	Valor anual realizado como parte das Despesas de Exploração que não são computadas nas categorias de Despesas com Pessoal, Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado e Despesas Fiscais e Tributárias Computadas na DEX. Portanto, corresponde ao valor das Despesas de Exploração deduzido do valor dessas despesas [FN027 = FN015 - (FN010 + FN011 + FN013 + FN014 + FN020 + FN021+ FN039)].	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de outras despesas de exploração</li> <li>- Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>FN028 - Outras despesas com os serviços</b>	Valor anual realizado como parte das Despesas Totais com os Serviços que não são computadas nas categorias de Despesas de Exploração, de Juros e Encargos das Dívidas, de Depreciação, Amortização do Ativo Diferido e Provisão para Devedores Duvidosos, e de Despesas Fiscais e Tributárias não Computadas na DEX. Portanto, corresponde ao valor das Despesas Totais com os Serviços deduzido do valor dessas despesas [FN028 = FN017 - (FN015 + FN035 + FN036 + FN019 + FN022)]	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de outras despesas com os serviços</li> <li>- Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</li> </ul>
<b>FN017 - Despesas totais com os serviços (dts)</b>	41.100, 41.200, 42, 43, 47.100.xxx.451, 47.100.xxx.452, 47.100.xxx.453, 47.100.xxx.454, 47.100.xxx.455, 47.100.xxx.456, 47.100.xxx.457, 48, 46.100, 46.200, 46.400, 46.500, 46.600, 46.800, 41.100.xxx.501, 41.100.xxx.503, 41.120.xxx.501, 41.200.xxx.501, 41.200.xxx.503, 43.100.xxx.501, 43.100.xxx.503, 43.200.xxx.501, 43.300.xxx.501, 43.300.xxx.503, 11.280, 12.280, 51.710, 51.720, 51.730, 51.740, 46.900	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) que compõe(m) a despesa total com os serviços</li> <li>- Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</li> </ul>
<b>FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na dex</b>	47.100.xxx.451, 47.100.xxx.452, 47.100.xxx.453, 47.100.xxx.454, 47.100.xxx.455, 47.100.xxx.456, 47.100.xxx.457	AG011 - Volume de água faturado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de faturamento por município</li> <li>- Razão da(s) conta(s) dos impostos que compõem a DEX (ex: IPTU, IPVA, taxas de serviços públicos)</li> <li>- Documentação que suporta o lançamento contábil (ex: documentação do imóvel, guia de recolhimento)</li> </ul>
<b>FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços</b>	16.100.xxx.698, 16.200.xxx.698, 16.300.xxx.698	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critério de capitalização</li> <li>- Razão da(s) conta(s) de capitalização</li> </ul>
<b>FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços</b>	14.210, 15.210, 16.210	ES003 - Quantidades de economias de esgoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN025 – Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</b>	14.310, 15.310, 15.910, 16.310	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN030 – Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN031 – Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN032 – Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>

# Gestão Tributária

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Tributário / Fiscal		
043	<p>Possuir 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 fiscal/ tributário, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma para apuração dos impostos diretos e indiretos;</li> <li>- Definição dos critérios para composição da base de cálculo dos tributos e para identificação das despesas com relação as quais pode ser apurado crédito para abatimento do valor apurado no período.</li> <li>- Conciliação dos valores apurados dos tributos diretos e indiretos com os registros dos livros fiscais e balancete contábil</li> <li>- Definição dos responsáveis pela revisão e aprovação da apuração dos tributos indiretos e diretos e guias de pagamento.</li> </ul>	
Risco	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p> <p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo.                      F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado</p>	
Informações do SNIS Relacionadas	<p>FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX</p> <p>FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na DEX</p>	
Evolução do Nível de Confiança		
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do Processo Fiscal / Tributário.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades do Processo Fiscal / Tributário ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores do auditado.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo fiscal / tributário.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de gestão tributária, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de gestão tributária que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de gestão tributária que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>



## Tributário / Fiscal

044

Realizar cálculo automático dos impostos indiretos federais e municipal incidentes sobre a receita.

Pilar



Tecnologia

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F27 - Ausência de cálculo automático dos impostos incidentes sobre a receita.

Informações do SNIS Relacionadas

FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O sistema de gestão não está parametrizado para calcular automaticamente os impostos incidentes sobre o faturamento.

**Nível 2:** O sistema de gestão está parametrizado para calcular automaticamente apenas alguns dos impostos incidentes sobre o faturamento.

**Nível 3:** O sistema de gestão está parametrizado para calcular automaticamente todos os impostos incidentes sobre o faturamento.

**Ação 1:** Parametrizar o sistema para cálculo automático de alguns dos impostos incidentes sobre o faturamento (ex: PIS/PASEP e COFINS), conforme alíquotas estabelecidas na legislação vigente.

**Ação 2:** Parametrizar o sistema para cálculo automático de todos os impostos incidentes sobre o faturamento (PIS/PASEP, COFINS e ISS), conforme alíquotas estabelecidas na legislação vigente.

## Tributário / Fiscal

045

Realizar conferência e aprovação formal da apuração dos impostos indiretos anterior à contabilização e emissão da guia de recolhimento por funcionário autorizado e diferente do responsável pela elaboração.

Pilar



Pessoas

Risco

R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.  
R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.  
F28 - Impostos apurados por funcionário não autorizado, cujas atribuições não sejam compatíveis com essa atividade, e/ou sem revisão e aprovação por funcionário autorizado.

Informações do SNIS Relacionadas

FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Estabelecer procedimento para revisão e aprovação das apurações dos tributos indiretos.

**Ação 2:** Designar profissional com atribuição e qualificação compatível para a revisão da apuração dos tributos indiretos.

Tributário / Fiscal

046

Realizar conferência e aprovação formal da apuração dos impostos diretos anterior à contabilização e emissão da guia de recolhimento por funcionário autorizado e diferente do responsável pela elaboração.

**Pilar**



Pessoas

**Risco**

R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

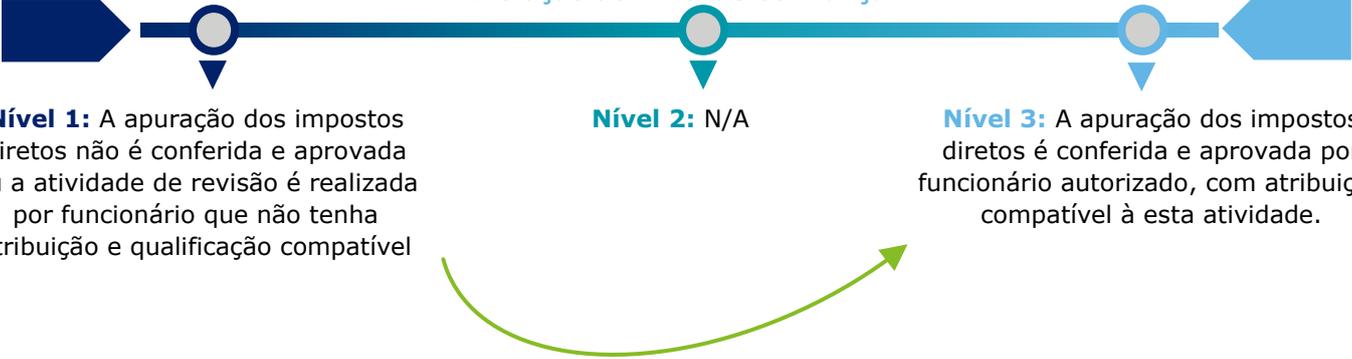
F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.

F28 - Impostos apurados por funcionário não autorizado, cujas atribuições não sejam compatíveis com essa atividade, e/ou sem revisão e aprovação por funcionário autorizado.

**Informações do SNIS Relacionadas**

FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na DEX

Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** A apuração dos impostos diretos não é conferida e aprovada ou a atividade de revisão é realizada por funcionário que não tenha atribuição e qualificação compatível

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** A apuração dos impostos diretos é conferida e aprovada por funcionário autorizado, com atribuição compatível à esta atividade.

**Ação 1:** Estabelecer procedimento para revisão e aprovação das apurações dos tributos diretos.

**Ação 2:** Designar profissional com atribuição e qualificação compatível para a revisão da apuração dos tributos diretos.

**Melhores Práticas para a Exatidão das Informações**

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na dex	47.100.xxx.451, 47.100.xxx.452, 47.100.xxx.453, 47.100.xxx.454, 47.100.xxx.455, 47.100.xxx.456, 47.100.xxx.457	AG011 - Volume de água faturado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de faturamento por município</li> <li>- Razão da(s) conta(s) dos impostos que compõem a DEX (ex: IPTU, IPVA, taxas de serviços públicos)</li> <li>- Documentação que suporta o lançamento contábil (ex: documentação do imóvel, guia de recolhimento)</li> </ul>
FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na dex	51.710, 51.720, 51.730, 51.740	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ECF Contábil</li> </ul>

# Gestão de Ativos e Investimentos

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Gestão de Ativos e Investimentos	
047	<p>Disponer 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 gestão de ativos e gestão de investimentos, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planejamento de orçamento e estruturação do investimento (estrutura de capital, fonte de recursos e destino do investimento - água ou esgoto).</li> <li>- Cadastro de ativo imobilizado e responsabilidades pela manipulação do arquivo mestre de ativo imobilizado;</li> <li>- Diretrizes para a abertura, manutenção e encerramento dos projetos da empresa;</li> <li>- Desembolsos, medições e aquisições vinculadas aos investimentos;</li> <li>- Regras para a contabilização de ativos, considerando: categorias para classificação e registro contábil e Índices de depreciação e amortização por categoria de ativo imobilizado,</li> <li>- Critérios para encerramento de projetos, capitalização e ativação dos ativos.</li> </ul>
<b>Risco</b>	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p> <p style="text-align: right; color: #0070C0;"><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo.                  F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado</p>

Pilar



Processos

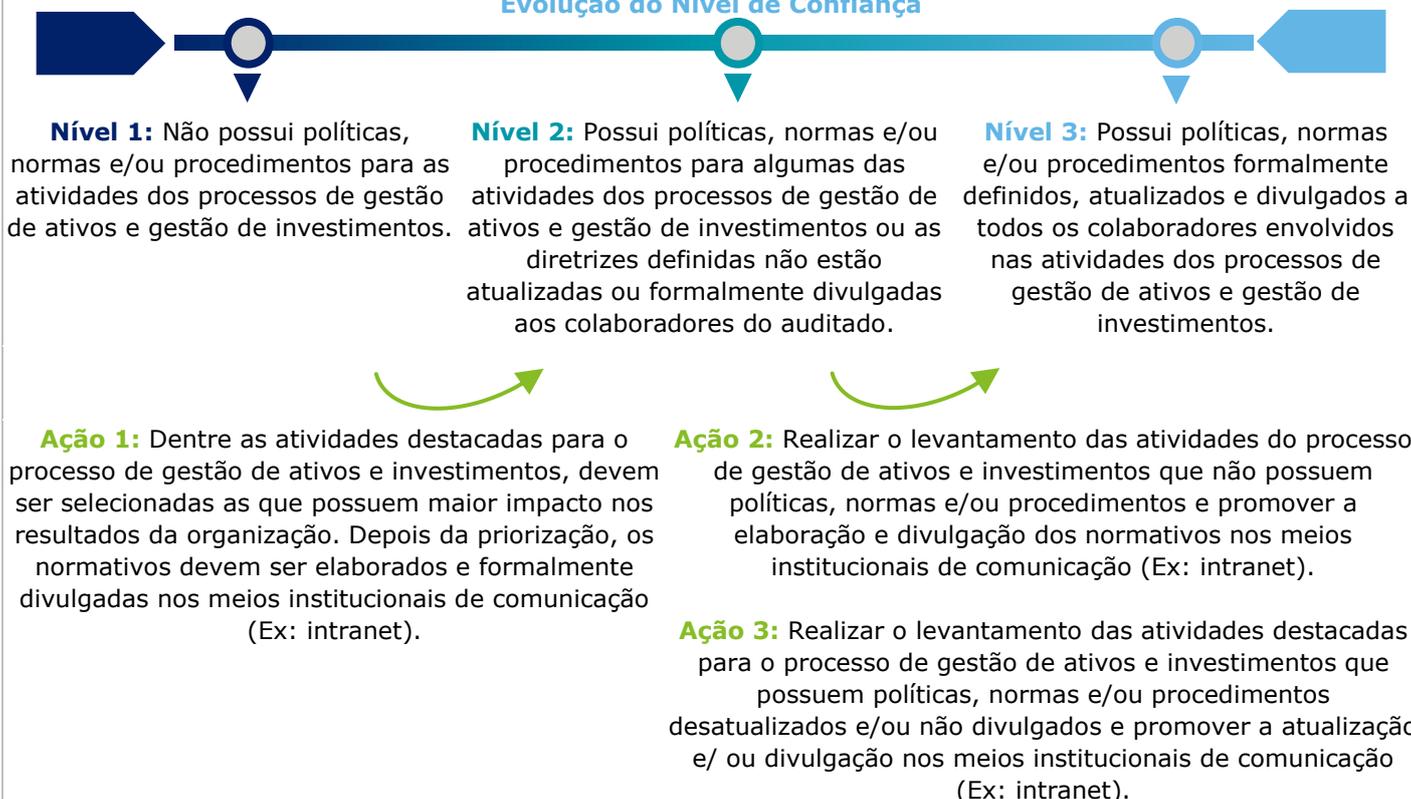
## Gestão de Ativos e Investimentos

### Informações do SNIS Relacionadas

FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)  
 FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo(s) município(s)

FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo(s) município(s)  
 FN044 - Outros investimentos realizados pelo(s) município(s)  
 FN045 - Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)  
 FN046 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)  
 FN047 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)  
 FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado  
 FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado  
 FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado  
 FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado  
 FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado  
 FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado  
 FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado

### Evolução do Nível de Confiança



## Gestão de Ativos e Investimentos

048

Segregar funções críticas das seguintes atividades do processo de gestão de ativos:

- Aprovação dos investimentos;
- Abertura de projetos de investimentos no sistema aplicativo;
- Cadastro do ativo imobilizado, manipulação do arquivo mestre do ativo imobilizado, cadastro e manutenção da taxa de depreciação e amortização;
- Aquisição de materiais e contratação de serviços para os projetos de investimento;
- Encerramento, liquidação e capitalização dos investimentos;

Pilar



Pessoas

Risco

R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.

Fator de Risco

F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.

Informações do SNIS Relacionadas

FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)  
 FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo(s) município(s)

FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo(s) município(s)  
 FN044 - Outros investimentos realizados pelo(s) município(s)  
 FN045 - Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)  
 FN046 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)  
 FN047 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)  
 FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado  
 FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado  
 FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado  
 FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado  
 FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado  
 FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado  
 FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há segregação de função entre as atividades listadas na prática.

**Nível 2:** Há segregação parcial entre as atividades listadas na prática.

**Nível 3:** Todas as atividades listadas na prática estão segregadas em funcionários ou áreas distintas.

**Ação 1:** Dentre as atividades destacadas para o processo de gestão de ativos e investimentos, levantar as que são realizadas pelos mesmos profissionais ou áreas.

**Ação 3:** Avaliar a possibilidade de segregar todas as atividades destacadas em profissionais ou áreas distintas.

**Ação 2:** Avaliar a possibilidade de segregar parte das atividades realizadas em profissionais ou áreas distintas.

## Gestão de Ativos e Investimentos

049

Comunicar formalmente à contabilidade / área de patrimônio sobre o encerramento dos projetos para que sejam efetuados os lançamentos contábeis, transferindo do ativo em andamento para o ativo em operação.

Pilar



Processos

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F29 - Projetos de investimento encerrados e não transferidos para o ativo imobilizado em operação.

Informações do SNIS Relacionadas

FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos.

### Evolução do Nível de Confiança



Gestão de Ativos e Investimentos		
050	Dispor de laudo emitido por empresa competente para reavaliação de ativos. <b>Pilar</b> <span style="float: right; color: #4F81BD;">Processos</span>	
Risco	R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores. <b>Fator de Risco</b> F30 - Ativos reavaliados sem parecer / laudo por empresa especializada. R12 - Super ou subavaliação dos ativos da Companhia.	
Informações do SNIS Relacionadas	FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos.	
Evolução do Nível de Confiança		
<b>Nível 1:</b> Os ativos reavaliados não são suportados por laudo emitido por empresa especializada.	<b>Nível 2:</b> N/A	<b>Nível 3:</b> Os ativos reavaliados são suportados por laudo emitido por empresa especializada.
Ação 1:		Suportar qualquer realiação de ativos através de laudos emitidos por empresas especializadas.

Gestão de Ativos e Investimentos		
<b>051</b>	<p>Possuir cálculo automático mensal da depreciação/amortização dos ativos imobilizados ou intangíveis com base nas taxas previamente estabelecidas e de <b>Pilar</b> acordo com a categoria do ativo.</p> <p style="text-align: right;"> <b>Tecnologia</b></p>	
<b>Risco</b>	<p>R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.</p> <p><b>Fator de Risco</b> F31 - Ausência de cálculo automático da depreciação ou amortização.</p>	
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<p>FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos.</p>	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<p><b>Nível 1:</b> O sistema / módulo de gestão de ativos não calcula automaticamente a depreciação / amortização.</p>	<p><b>Nível 2:</b> N/A</p>	<p><b>Nível 3:</b> O sistema / módulo de gestão de ativos calcula automaticamente a depreciação ou amortização dos ativos em operação, conforme taxas cadastradas.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Realizar parametrização sistêmica para o cálculo automático da depreciação ou amortização dos ativos em operação.</p>		

## Gestão de Ativos e Investimentos

052

Realizar revisão mensal independente dos itens inseridos nos ativos imobilizado ou intangível, de forma a garantir que a vida útil, classe e taxa de depreciação ou amortização estejam cadastradas corretamente. **Pilar**



Processos

**Risco**

R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.  
R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

**Fator de Risco**

F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.  
F32 - Ausência de procedimento de revisão dos novos itens ativados no ativo imobilizado, intangível e financeiro.

**Informações do SNIS Relacionadas**

FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos  
FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)  
FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo(s) município(s)  
FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo(s) município(s)  
FN044 - Outros investimentos realizados pelo(s) município(s)  
FN045 - Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)  
FN046 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)

FN047 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)  
FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado  
FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado  
FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado  
FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado  
FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado  
FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado  
FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento de revisão dos itens inseridos no ativo imobilizado ou intangível ou este é realizado por funcionário sem a qualificação (incompatível às suas atribuições) necessária.

**Nível 2:** Há procedimento de revisão dos itens inseridos no ativo imobilizado ou intangível, porém este é realizado pelo mesmo funcionário responsável pelo cadastro / registro dos ativos.

**Nível 3:** Há procedimento de revisão independente, por funcionário qualificado (compatível com suas atribuições), dos itens inseridos no ativo imobilizado ou intangível.

**Ação 1:** Desenvolver e formalizar procedimento para revisão dos itens inseridos no ativo imobilizado/ intangível.

**Ação 2:** Segregar as atividades de cadastro de ativos e revisão dos itens inseridos no ativo imobilizado/ intangível.

**Ação 2:** Designar profissional qualificado para a revisão mensal independente dos itens inseridos no ativo imobilizado/ intangível.

## Gestão de Ativos e Investimentos

053

Realizar periodicamente inventário físico de bens e ajustes provenientes do resultado do inventário na contabilidade.

Pilar



Processos

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F38 - Ausência de inventários periódicos dos bens registrados no ativo imobilizado.

Informações do SNIS Relacionadas

FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos.

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Estabelecer procedimento de inventário periódico dos bens registrados no ativo imobilizado e intangível.

## Gestão de Ativos e Investimentos

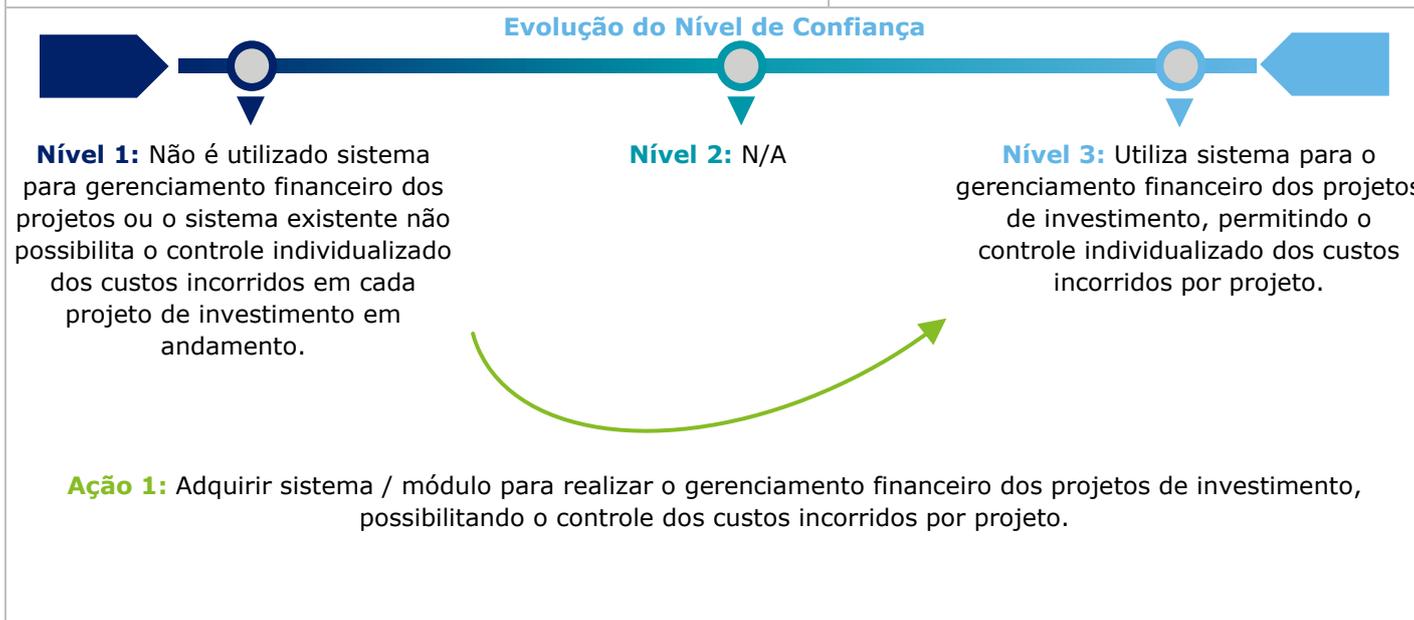
054

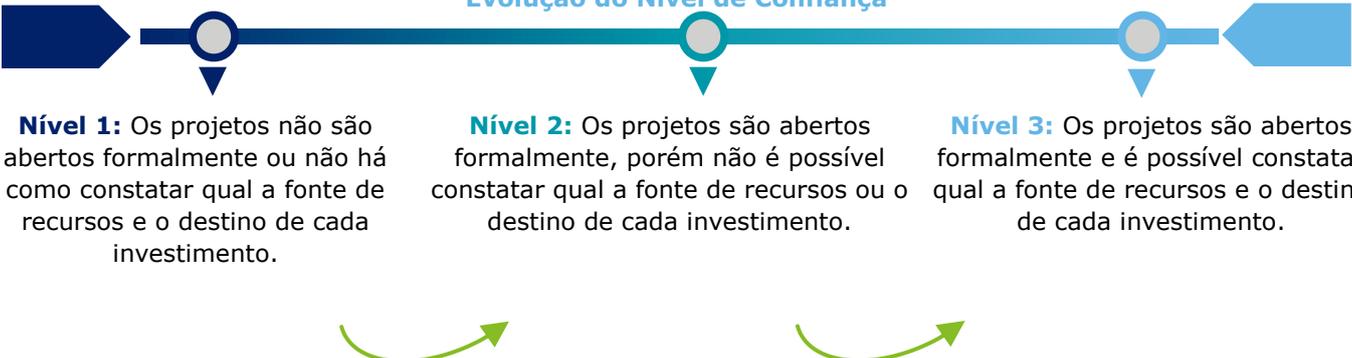
Utilizar sistema para gerenciamento financeiro de projetos de investimento, permitindo o cadastro de cada projeto e estrutura analítica para acompanhamento dos custos incorridos.

**Pilar** **Tecnologia**

<b>Risco</b>	R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores. R12 - Super ou subavaliação dos ativos da Companhia.	<b>Fator de Risco</b>	F39 - Ausência de sistemas para gestão financeira dos projetos de investimentos.
--------------	---	-----------------------	--

<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços	FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços
---	---	---



Gestão de Ativos e Investimentos			
<b>055</b>	<p>Realizar abertura formal dos projetos de investimento, contendo, dentre outras informações, a fonte de recursos (estrutura de capital -&gt; recursos próprios, onerosos e não onerosos) e o destino / objetivo do investimento (abastecimento de água, esgotamento sanitário e outros investimentos).</p> <p style="text-align: right;"><b>Pilar</b>  Tecnologia</p>		
<b>Risco</b>	<p>R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.</p> <p><b>Fator de Risco</b> F40 - Ausência de segregação da fonte e destino dos investimentos realizados pelo prestador.</p>		
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços</p> </td> </tr> </table>	<p>FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</p>	<p>FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços</p>
<p>FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</p>	<p>FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços</p>		
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>			
			
<p><b>Nível 1:</b> Os projetos não são abertos formalmente ou não há como constatar qual a fonte de recursos e o destino de cada investimento.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Os projetos são abertos formalmente, porém não é possível constatar qual a fonte de recursos ou o destino de cada investimento.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Os projetos são abertos formalmente e é possível constatar qual a fonte de recursos e o destino de cada investimento.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Estabelecer procedimento de abertura formal dos projetos de investimento, seja através de termos de abertura do projeto ou sistemicamente no módulo de gestão.</p>		<p><b>Ação 2:</b> Garantir a inclusão do objetivo do projeto (destino -&gt; água, esgoto ou outros) e da estrutura de capital utilizada (origem -&gt; próprio, oneroso ou não onerosa) na declaração de abertura do projeto.</p>	
<p><b>Ação 2:</b> Garantir a inclusão do objetivo do projeto (destino -&gt; água, esgoto ou outros) ou da estrutura de capital utilizada (origem -&gt; próprio, oneroso ou não onerosa) na declaração de abertura do projeto.</p>			

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
<b>FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços</b>	16.100.xxx.698, 16.200.xxx.698, 16.300.xxx.698	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critério de capitalização</li> <li>- Razão da(s) conta(s) de capitalização</li> </ul>
<b>FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120,	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços</b>	14.210, 15.210, 16.210,	ES003 - Quantidades de economias de esgoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN025 – Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</b>	14.310, 15.310, 15.910, 16.310,	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN030 – Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN031 – Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN032 – Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo</b>	41.100.xxx.501, 41.100.xxx.503, 41.120.xxx.501,	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório de movimentação do ativo imobilizado e</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>diferido e provisão para devedores duvidosos</b>	41.100.xxx.503, 41.200.xxx.501, 41.200.xxx.503 43.100.xxx.501, 43.100.xxx.503, 43.200.xxx.501, 43.100.xxx.503, 43.300.xxx.501, 43.300.xxx.503 11.280, 12.280		intangível (adições, baixas e transferências) - Relatório analítico detalhando a composição da conta clientes.
<b>FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	- Documentos de prestação de contas declarados pelo município - Cartas de circularização emitidas pelo prestador
<b>FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	- Documentos de prestação de contas declarados pelo município - Cartas de circularização emitidas pelo prestador
<b>FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	- Documentos de prestação de contas declarados pelo município - Cartas de circularização emitidas pelo prestador
<b>FN044 – Outros investimentos realizados pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	- Documentos de prestação de contas declarados pelo município - Cartas de circularização emitidas pelo prestador
<b>FN045 – Investimento com recursos próprios realizado pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	- Documentos de prestação de contas declarados pelo município - Cartas de circularização emitidas pelo prestador
<b>FN046 – Investimento com recursos onerosos realizado pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de	A informação não deve ser rateada.	- Documentos de prestação de contas declarados pelo município - Cartas de circularização emitidas pelo prestador

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
	Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).		
<b>FN047 – Investimento com recursos não onerosos realizado pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo município</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> </ul>
<b>FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> </ul>
<b>FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> </ul>
<b>FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> </ul>
<b>FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> </ul>
<b>FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> </ul>
<b>FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
	prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).		
<b>FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> </ul>

# Gestão Contábil

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Contabilização da Receita		
<b>056</b>	Realizar contabilização automática das receitas provenientes do faturamento em centro de lucro / conta contábil específica por município e atividade <span style="float: right;"> <b>Pilar</b>                       Tecnologia                 </span>	
<b>Risco</b>	R5 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores. <span style="margin-left: 20px;"><b>Fator de Risco</b></span> F14 - Ausência de segregação das receitas em centro de lucro / conta contábil por município e atividade.	
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	FN001 – Receita operacional direta total FN002 – Receita operacional direta de água FN003 – Receita operacional direta de esgoto FN004 – Receita operacional indireta FN005 – Receita operacional total (direta + indireta)	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<p><b>Nível 1:</b> A contabilização é realizada manualmente mediante análise das contas faturadas e/ou não há segregação das receitas em centro de lucro / conta contábil por município e atividade.</p>	<p><b>Nível 2:</b> A contabilização é realizada de forma automática em centro de lucro / conta contábil por município e atividade, porém sem segurança devida no processo de integração entre sistemas.</p>	<p><b>Nível 3:</b> A contabilização das receitas é realizada de forma automática, com segurança adequada no processo de integração entre sistemas, segregadas em centro de lucro / conta contábil específica por município e atividade.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Realizar parametrização sistêmica para possibilitar a contabilização automática das receitas provenientes no sistema / módulo comercial ou de faturamento.</p>	<p><b>Ação 2:</b> Criar uma estrutura contábil gerencial suficiente para segregação das receitas por município e atividade.</p>	
	<p><b>Ação 2:</b> Armazenar os arquivos de integração em diretório com acesso restrito e sem a possibilidade de alteração.</p>	

## Contábil

057

Possuir 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 do Processo Contábil, tais como:

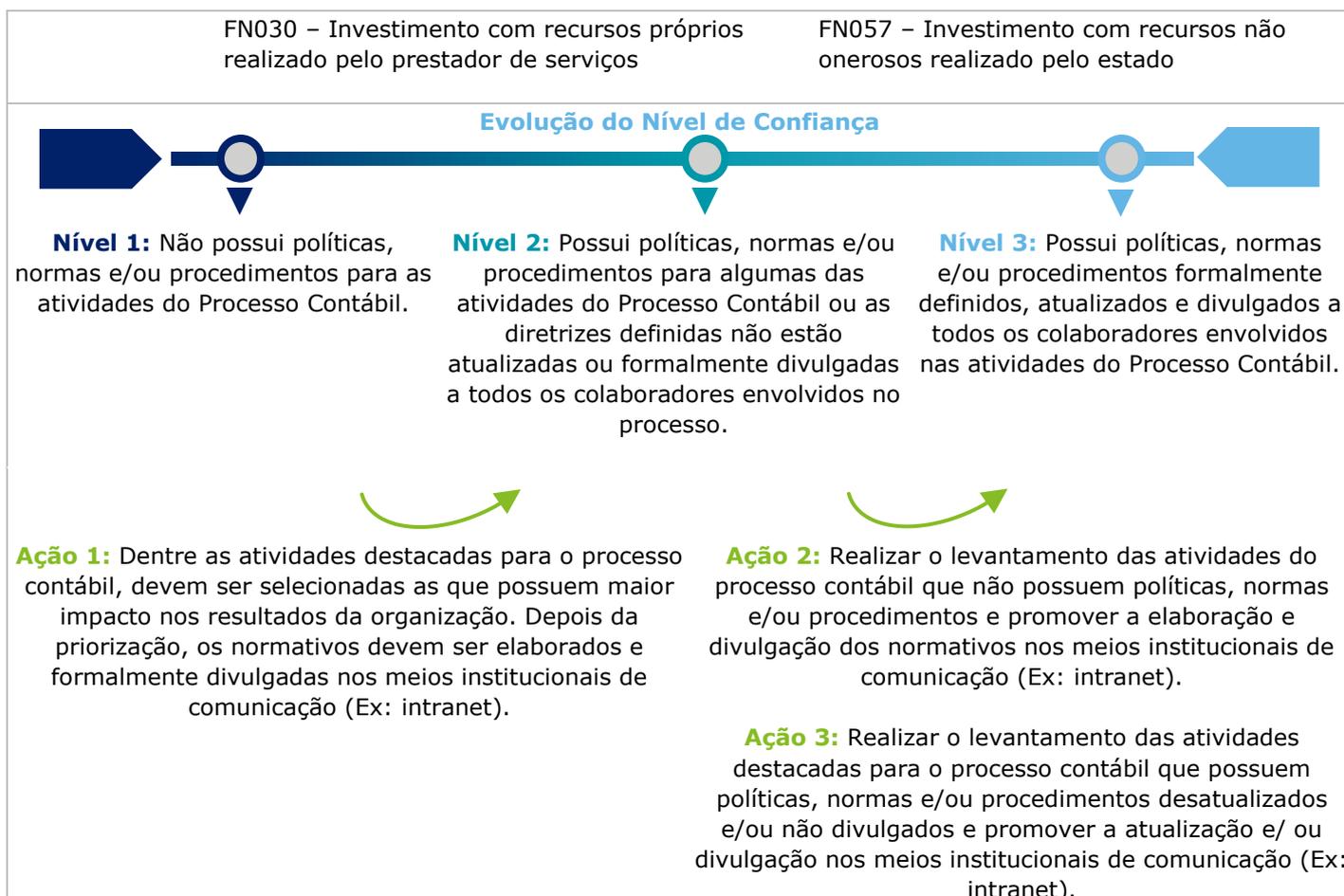
- Preparação e manutenção do Plano de Contas da organização.
- Conciliações periódicas.
- Cronograma formal das atividades necessárias para o fechamento contábil, contendo, no mínimo, os seguintes itens:
  - Mapeamento das informações necessárias e áreas responsáveis pelo envio;
  - Mapeamento das contas a serem conciliadas, considerando as fontes e os responsáveis.
  - Revisão de lançamentos não rotineiros ou usuais.
  - Revisão de consistência das demonstrações: verificações internas e externas entre os saldos das contas dos demonstrativos contábeis.
  - Parâmetros / Critérios para consolidação das demonstrações financeiras.
- Preparação e emissão de relatórios financeiros.
- Elaboração das demonstrações financeiras.

**Pilar**



Processos

<b>Risco</b>	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p>	<b>Fator de Risco</b>	<p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo. F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.</p>
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<p>FN017 - Despesas totais com os serviços FN015 - Despesas de exploração (DEX) FN010 - Despesa com pessoal próprio FN011 - Despesa com produtos químicos FN014 - Despesa com serviço de terceiros FN013 - Despesa com energia elétrica FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada) FN039 - Despesa com esgoto exportado FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX. FN027 - Outras despesas de exploração FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida FN016 - Despesas com juros e encargos do serviço da dívida FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na DEX. FN028 - Outras despesas com os serviços. FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</p>	<p>FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s) FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo (s) município (s) FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo (s) município (s) FN044 - Outros investimentos realizados pelo(s) município(s). FN045 - Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s) FN046 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s) FN047 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s) FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado</p>	



## Contábil

058

Realizar revisão independente dos lançamentos e ajustes manuais realizados direto no razão geral.

Pilar



Processos

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F35 - Lançamentos manuais incorretos ou não autorizados efetuados diretamente no razão contábil.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN010 - Despesa com pessoal próprio  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX.  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida  
 FN016 - Despesas com juros e encargos do serviço da dívida  
 FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos  
 FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na DEX.  
 FN028 - Outras despesas com os serviços.  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços

FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)  
 FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo (s) município (s)  
 FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo (s) município (s)  
 FN044 - Outros investimentos realizados pelo(s) município(s).  
 FN045 - Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)  
 FN046 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)  
 FN047 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)  
 FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado  
 FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado  
 FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado  
 FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado  
 FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado  
 FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado  
 FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento de revisão independente dos lançamentos e ajustes manuais direto no razão.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento de revisão independente dos lançamentos e ajustes manuais direto no razão.

**Ação 1:** Desenvolver e formalizar procedimento de revisão independente dos lançamentos e ajustes manuais direto no razão. Este procedimento pode ser uma revisão mensal abrangente dos lançamentos manuais ou uma parametrização do sistema para que qualquer lançamento manual seja submetido à aprovação por um nível de supervisão adequado.

## Contábil

059

Efetuar procedimentos analíticos de variações e valores fora do padrão (análise vertical e horizontal) mensalmente nas contas do balancete contábil

Pilar



Processos

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F36 - Ausência de aplicação de procedimentos analíticos para análise de variações nos demonstrativos financeiros.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN010 - Despesa com pessoal próprio  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX.  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida  
 FN016 - Despesas com juros e encargos do serviço da dívida  
 FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos  
 FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na DEX.  
 FN028 - Outras despesas com os serviços.  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços

FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)  
 FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo (s) município (s)  
 FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo (s) município (s)  
 FN044 - Outros investimentos realizados pelo(s) município(s).  
 FN045 - Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)  
 FN046 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)  
 FN047 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)  
 FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado  
 FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado  
 FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado  
 FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado  
 FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado  
 FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado  
 FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Desenvolver e executar procedimentos analíticos (análises horizontais e verticais) mensais para a identificação de potenciais inconsistências nos demonstrativos financeiros.

## Contábil

060

Existência de bloqueio no sistema contábil para lançamentos inconsistentes e lançamentos retroativos após data de fechamento contábil.

Pilar



Tecnologia

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F37 - Ausência de bloqueio sistêmico para impossibilitar lançamentos inconsistentes ou após o fechamento do período contábil.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN010 - Despesa com pessoal próprio  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX.  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida  
 FN016 - Despesas com juros e encargos do serviço da dívida  
 FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos  
 FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na DEX.  
 FN028 - Outras despesas com os serviços.  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços

FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)  
 FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo (s) município (s)  
 FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo (s) município (s)  
 FN044 - Outros investimentos realizados pelo(s) município(s).  
 FN045 - Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)  
 FN046 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)  
 FN047 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)  
 FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado  
 FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado  
 FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado  
 FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado  
 FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado  
 FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado  
 FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Efetuar parametrização sistêmica para impossibilitar lançamentos inconsistentes ou após o fechamento do período contábil.

Contábil		
061	Procedimentos formais para cálculo e constituição da Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) e revisão por funcionário independente antes da contabilização	<b>Pilar</b>  Processos
Risco	R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.	<b>Fator de Risco</b> F33 - Constituição de provisão para devedores duvidosos sem procedimentos formais de cálculo e/ou sem revisão adequada.
Informações do SNIS Relacionadas	FN019 – Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos.	
Evolução do Nível de Confiança		
		
<p><b>Nível 1:</b> O cálculo da PCLD é realizado sem critérios formais ou por funcionário sem qualificação (incompatível às suas qualificações e atribuições) ou não autorizado.</p> <p><b>Ação 1:</b> Estabelecer critérios formais para o cálculo da PCLD.</p> <p><b>Ação 2:</b> Designar profissional qualificado para realização dos cálculos da provisão.</p>	<p><b>Nível 2:</b> O cálculo da PCLD é realizado baseado em critérios formais definidos, por funcionário qualificado e autorizado, porém não há procedimento de revisão.</p> <p><b>Ação 2:</b> Desenvolver e formalizar procedimento de revisão do cálculo da PCLD.</p> <p><b>Ação 3:</b> Efetuar parametrização sistêmica para a realização do cálculo automático da PCLD conforme diretrizes internas e legais.</p>	<p><b>Nível 3:</b> O cálculo da PCLD é realizado baseado em critérios formais definidos, por funcionário qualificado e autorizado e revisado também por funcionário autorizado, ou o cálculo é realizado de forma automática pelo sistema conforme diretrizes internas e legais.</p>

## Contábil

# 062

Rateio automático das despesas / custos para os municípios atendidos, conforme critérios previstos pelo órgão regulador.

Pilar



Tecnologia

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

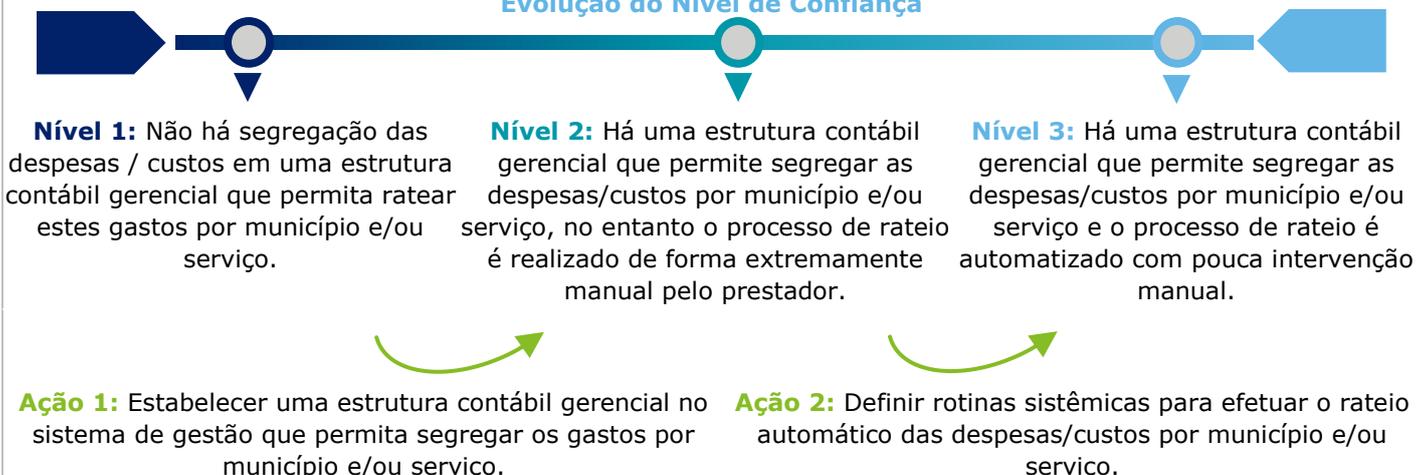
F23 - Ausência de segregação e rateio das despesas em centro de custo / conta contábil por município e atividade.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços  
 FN015 - Despesas de exploração (DEX)  
 FN010 - Despesa com pessoal próprio  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN014 - Despesa com serviço de terceiros  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX.  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida  
 FN016 - Despesas com juros e encargos do serviço da dívida  
 FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos  
 FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na DEX.  
 FN028 - Outras despesas com os serviços.  
 FN026 - Quantidade total de empregados próprios  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços

FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços  
 FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado  
 FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado  
 FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado  
 FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado  
 FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado  
 FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado  
 FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado

### Evolução do Nível de Confiança



## Contábil

# 063

Revisão mensal das demonstrações financeiras por nível de supervisão adequado

Pilar



Processos

Risco

R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F70 - Ausência de revisão das demonstrações financeiras.

Informações do SNIS Relacionadas

FN017 - Despesas totais com os serviços (dts)  
 FN015 - Despesas de Exploração (DEX)  
 FN010 - Despesa com pessoal próprio  
 FN011 - Despesa com produtos químicos  
 FN013 - Despesa com energia elétrica  
 FN014 - Despesa com serviços de terceiros  
 FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)  
 FN039 - Despesa com esgoto exportado  
 FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na dex  
 FN027 - Outras despesas de exploração  
 FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida  
 FN016 - Despesas com juros e encargos do serviço da dívida  
 FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos  
 FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na dex  
 FN028 - Outras despesas com os serviços  
 FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços  
 FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços  
 FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços  
 FN025 - Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços  
 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços

FN031 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN032 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços  
 FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)  
 FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo(s) município(s)  
 FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo(s) município(s)  
 FN044 - Outros investimentos realizados pelo(s) município(s)  
 FN045 - Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)  
 FN046 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)  
 FN047 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)  
 FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado  
 FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado  
 FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado  
 FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado  
 FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado  
 FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado  
 FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento de revisão das demonstrações financeiras.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** As demonstrações financeiras são revisadas mensalmente por um nível de supervisão adequado.

**Ação 1:** Estabelecer procedimento de revisão mensal das demonstrações financeiras.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
FN001 - Receita operacional direta total	31. 110, 31.210	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN002 - Receita operacional direta de água	31.110	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN003 - Receita operacional direta de esgoto	31.210	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN004 - Receita operacional indireta	31.120, 31.220	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)	31.110, 31.210, 31.120, 31.220	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento por ligação e economia
FN006 – Arrecadação total	Valor anual efetivamente arrecadado de todas as receitas operacionais, diretamente nos caixas do prestador de serviços ou por meio de terceiros autorizados	A informação não deve ser rateada.	Relatório com as baixas do contas a receber no ano de referência.
FN016 – Despesas com juros e encargos do serviço da dívida	46.100, 46.200, 46.400, 46.500, 46.600, 46.800	AG010 - Volume de água consumido	Razão das contas de despesas com juros, encargos e variação monetária e cambial
FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida	46.100, 46.200, 46.400, 46.500, 46.600, 46.800, 21.220, 21.240, 21.251	AG010 - Volume de água consumido	Razão das contas de despesas com juros, encargos, variação monetária e cambial, empréstimos e financiamentos
FN010 - Despesa com pessoal próprio	41.100.xxx.100, 41.200.xxx.100, 42.100.xxx.100, 42.200.xxx.100, 42.300.xxx.100, 43.100.xxx.100, 43.200.xxx.100, 43.300.xxx.100, 44.300.xxx.100, 45.300.xxx.100	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folha de pagamentos</li> <li>- CAGED's</li> <li>- Relatório de funcionários ativos</li> <li>- Razão das contas de despesa com pessoal</li> </ul>
FN011 - Despesa com produtos químicos	41.100.xxx.206, 41.100.xxx.207, 41.200.xxx.206, 41.200.xxx.207	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de estoque e despesa com produtos químicos</li> <li>- Requisições ao estoque</li> <li>- Faturas, notas fiscais e comprovantes de pagamento</li> </ul>
FN013 - Despesa com energia elétrica	41.100.xxx.310, 41.200.xxx.310, 42.100.xxx.310, 42.200.xxx.310, 42.300.xxx.310, 43.100.xxx.310, 43.200.xxx.310, 43.300.xxx.310, 44.300.xxx.310, 45.300.xxx.310	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de energia elétrica</li> <li>- Faturas e comprovantes de pagamento</li> </ul>
FN014 - Despesa com serviços de terceiros	41.100.xxx.300, 41.200.xxx.300, 42.100.xxx.300, 42.200.xxx.300, 42.300.xxx.300, 43.100.xxx.300, 43.200.xxx.300, 43.300.xxx.300, 44.300.xxx.300, 45.300.xxx.300  Obs: Excluir as naturezas de energia elétrica (310).	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de serviços de terceiros</li> <li>- Faturas, contratos e comprovantes de pagamento</li> </ul>
FN015 - Despesas de Exploração (DEX)	41.100, 41.200, 42, 43, 47.100.xxx.451, 47.100.xxx.452, 47.100.xxx.453, 47.100.xxx.454, 47.100.xxx.455, 47.100.xxx.456, 47.100.xxx.457, 48	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) que compõe(m) a despesa de exploração</li> <li>- Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</li> </ul>

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
<b>FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)</b>	41.100 Obs: Natureza não está contemplada no plano de contas da AESBE	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de serviços de terceiros</li> <li>- Faturas da concessionária, contratos de fornecimento e comprovantes de pagamento</li> </ul>
<b>FN039 - Despesa com esgoto exportado</b>	41.200 Obs: Natureza não está contemplada no plano de contas da AESBE	ES005 - Volume de esgotos coletado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de serviços de terceiros</li> <li>- Faturas da concessionária, contratos de fornecimento e comprovantes de pagamento</li> </ul>
<b>FN027 - Outras despesas de exploração</b>	Valor anual realizado como parte das Despesas de Exploração que não são computadas nas categorias de Despesas com Pessoal, Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado e Despesas Fiscais e Tributárias Computadas na DEX. Portanto, corresponde ao valor das Despesas de Exploração deduzido do valor dessas despesas [FN027 = FN015 - (FN010 + FN011 + FN013 + FN014 + FN020 + FN021+ FN039)].	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de outras despesas de exploração</li> <li>- Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</li> </ul>
<b>FN028 - Outras despesas com os serviços</b>	Valor anual realizado como parte das Despesas Totais com os Serviços que não são computadas nas categorias de Despesas de Exploração, de Juros e Encargos das Dívidas, de Depreciação, Amortização do Ativo Diferido e Provisão para Devedores Duvidosos, e de Despesas Fiscais e Tributárias não Computadas na DEX. Portanto, corresponde ao valor das Despesas Totais com os Serviços deduzido do valor dessas despesas [FN028 = FN017 - (FN015 + FN035 + FN036 + FN019 + FN022)]	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) de outras despesas com os serviços</li> <li>- Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</li> </ul>
<b>FN017 - Despesas totais com os serviços (dts)</b>	41.100, 41.200, 42, 43, 47.100.xxx.451, 47.100.xxx.452, 47.100.xxx.453, 47.100.xxx.454, 47.100.xxx.455, 47.100.xxx.456, 47.100.xxx.457, 48, 46.100, 46.200, 46.400, 46.500, 46.600, 46.800, 41.100.xxx.501, 41.100.xxx.503, 41.120.xxx.501, 41.200.xxx.501, 41.200.xxx.503, 43.100.xxx.501, 43.100.xxx.503, 43.200.xxx.501, 43.300.xxx.501, 43.300.xxx.503 11.280, 12.280, 51.710, 51.720, 51.730, 51.740, 46.900	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razão da(s) conta(s) que compõe(m) a despesa total com os serviços</li> <li>- Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</li> </ul>
<b>FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na dex</b>	47.100.xxx.451, 47.100.xxx.452, 47.100.xxx.453, 47.100.xxx.454, 47.100.xxx.455, 47.100.xxx.456, 47.100.xxx.457	AG011 - Volume de água faturado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de faturamento por município</li> <li>- Razão da(s) conta(s) dos impostos que compõem a DEX (ex: IPTU, IPVA, taxas de serviços públicos)</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentação que suporta o lançamento contábil (ex: documentação do imóvel, guia de recolhimento)</li> </ul>
<b>FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços</b>	16.100.xxx.698, 16.200.xxx.698, 16.300.xxx.698	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critério de capitalização</li> <li>- Razão da(s) conta(s) de capitalização</li> </ul>
<b>FN023 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120,	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços</b>	14.210, 15.210, 16.210,	ES003 - Quantidades de economias de esgoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN025 – Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</b>	14.310, 15.310, 15.910, 16.310,	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN030 – Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN031 – Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>
<b>FN032 – Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110, 14.120, 15.110, 15.120, 16.110, 16.120, 14.210, 15.210, 16.210, 14.310, 15.310, 15.910, 16.310 Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na dex</b>	51.710, 51.720, 51.730, 51.740	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ECF Contábil</li> </ul>
<b>FN019 - Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos</b>	41.100.xxx.501, 41.100.xxx.503, 41.120.xxx.501, 41.100.xxx.503, 41.200.xxx.501, 41.200.xxx.503, 43.100.xxx.501, 43.100.xxx.503, 43.200.xxx.501, 43.100.xxx.503, 43.300.xxx.501, 43.300.xxx.503, 11.280, 12.280	AG010 - Volume de água consumido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório de movimentação do ativo imobilizado e intangível (adições, baixas e transferências)</li> <li>- Relatório analítico detalhando a composição da conta clientes.</li> </ul>
<b>FN041 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo município</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN042 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo município</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN043 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo município</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN044 – Outros investimentos realizados pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo município</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN045 – Investimento com recursos próprios realizado pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo município</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>FN046 – Investimento com recursos onerosos realizado pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo município</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN047 – Investimento com recursos não onerosos realizado pelo município</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	A informação não deve ser rateada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo município</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN051 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN052 - Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN053 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN054 - Outros investimentos realizados pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>FN055 - Investimento com recursos próprios realizado pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN056 - Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>
<b>FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado</b>	Os investimentos realizados diretamente pelo município ou estado incorporados ao intangível ou imobilizado do prestador devem ser analisados através de adições com contrapartida de Receitas de contribuições e doações de órgãos públicos (33.213).	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de prestação de contas declarados pelo estado</li> <li>- Cartas de circularização emitidas pelo prestador</li> <li>- Base de adições ao imobilizado e intangível</li> <li>- Razão da conta de receitas com doações e contribuições de órgãos públicos</li> </ul>

# Monitoramento dos Índices de Atendimento

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Monitoramento dos Índices de Atendimento	
064	<p>Disponer 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 monitoramento dos índices de atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coleta das informações para cálculo/ estimativa de população atendida.</li> <li>- Realização do cálculo/ estimativa de população atendida.</li> </ul>
Risco	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço</p> <p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo;</p> <p>F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.</p>
Informações do SNIS Relacionadas	<p>AG001 - População total atendida com abastecimento de água</p> <p>AG026 - População urbana atendida com abastecimento de água</p> <p>ES001 - População total atendida com esgotamento sanitário</p> <p>ES026 - População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário</p>
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p>	
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de monitoramento dos índices de atendimento.</p>	<p><b>Nível 2:</b> 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 no processo.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de monitoramento dos índices de atendimento, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de monitoramento dos índices de atendimento que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p> <p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de monitoramento dos índices de atendimento que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>
<p><b>Pilar</b> </p> <p>Processos</p>	

Monitoramento dos Índices de Atendimento		
065	Possuir o 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)	
	<b>Pilar</b>	 Processos
<b>Risco</b>	R13 - Cálculo incorreto dos índices de atendimento.	<b>Fator de Risco</b> F49 - Registro de domicílios incompleto ou desatualizado.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG001 - População total atendida com abastecimento de água; AG026 - População urbana atendida com abastecimento de água;	ES001 - População total atendida com esgotamento sanitário; ES026 - População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário.
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b> O prestador não possui registro dos domicílios atendidos que não contam com população residente, nem utiliza as taxas de sazonalidade divulgadas pelo IBGE.	<b>Nível 2:</b> O prestador possui um registro desatualizado dos domicílios atendidos que não contam com população residente ou utiliza as taxas de sazonalidade do IBGE para estimar a população não residente.	<b>Nível 3:</b> O prestador possui registro atualizado dos domicílios atendidos que não contam com população residente.
<b>Ação 1:</b> Estimar a quantidade de domicílios atendidos que não contam com população residente através de informações fornecidas pelo IBGE no último Censo.	<b>Ação 2:</b> Revisar a base cadastral de clientes, com o objetivo de identificar e registrar os domicílios que não contam com população residente, como exemplo, os utilizados para veraneio, finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros.	

## Monitoramento dos Índices de Atendimento

066

Possuir o registro atualizado dos domicílios atendidos, possibilitando a identificação das economias localizadas em áreas urbanas.

Pilar



Processos

Risco

R13 - Cálculo incorreto dos índices de atendimento.

Fator de Risco

F49 - Registro de domicílios incompleto ou desatualizado.

Informações do SNIS Relacionadas

AG026 - População urbana atendida com abastecimento de água;

ES026 - População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário.

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O prestador não possui registro dos domicílios atendidos localizados áreas urbanas, nem utiliza estimativas do IBGE de população residente em área urbana.

**Nível 2:** O prestador possui um registro desatualizado dos domicílios localizados em áreas urbanas ou utiliza estimativas do IBGE de população residente em área urbana.

**Nível 3:** O prestador possui registro atualizado dos domicílios localizados em áreas urbanas

**Ação 1:** Realizar a estimativa do percentual de domicílios localizados nas áreas urbanas dos municípios atendidos a partir de informações fornecidas pelo IBGE no último Censo.

**Ação 2:** Revisar a base cadastral de clientes, com o objetivo de identificar e registrar a informação de área urbana ou rural em todas as ligações / economias.

## Monitoramento dos Índices de Atendimento

067

Realizar o cálculo de população atendida:

- 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.

Ou

- Através da utilização de procedimento próprio que permita o cálculo preciso ou estimado das informações de população.

Pilar



Processos

Risco

R13 - Cálculo incorreto dos índices de atendimento.

Fator de Risco

F48 - Procedimento inadequado para cálculo da população atendida.

**Informações do SNIS Relacionadas**

AG001 - População total atendida com abastecimento de água;  
AG026 - População urbana atendida com abastecimento de água;

ES001 - População total atendida com esgotamento sanitário;  
ES026 - População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário.

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O prestador não realiza o cálculo da população atendida utilizando informações do IBGE e de quantidades de ligações, nem possui procedimento próprio que permite o cálculo preciso ou estimado das informações de população atendida.

**Nível 2:** O prestador realiza um cálculo estimado da população atendida a partir da utilização de uma metodologia desenvolvida internamente.

**Nível 3:** O prestador realiza o cálculo da população atendida utilizando informações do IBGE e de quantidades de economias, ou possui procedimento próprio que permite o cálculo preciso das informações de população atendida.



**Ação 1:** Desenvolver metodologia para cálculo estimado das informações de população atendida.

**Ação 2:** Realizar o cálculo das informações de população atendida a partir de informações do IBGE e de quantidade de economias, conforme indicado no Glossário do SNIS, ou desenvolver metodologia própria que permita o cálculo preciso das informações de população atendida.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Crítérios de Rateio	Documentos
AG001 - População total atendida com	Valor da população total atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência.	A informação não deve ser rateada	- Metodologia para cálculo da população atendida

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>abastecimento de água</b>	<p>Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG013), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.</p> <p>Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de água, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memória de cálculo utilizada para declaração da informação ao SNIS</li> </ul>
<b>AG026 - População urbana atendida com abastecimento de água</b>	<p>Valor da população urbana atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência.</p> <p>Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG013), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.</p> <p>Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de água, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente.</p>	A informação não deve ser rateada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologia para cálculo da população atendida</li> <li>- Memória de cálculo utilizada para declaração da informação ao SNIS</li> </ul>
<b>ES001 - População total atendida com esgotamento sanitário</b>	<p>Valor da população total atendida com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência.</p> <p>Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgotos (ES008), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.</p> <p>Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de esgotos, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente.</p>	A informação não deve ser rateada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologia para cálculo da população atendida</li> <li>- Memória de cálculo utilizada para declaração da informação ao SNIS</li> </ul>
<b>ES026 - População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário</b>	<p>Valor da população urbana beneficiada com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência.</p> <p>Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de</p>	A informação não deve ser rateada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologia para cálculo da população atendida</li> <li>- Memória de cálculo utilizada para declaração da informação ao SNIS</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
	<p>maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto (ES008), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.</p> <p>Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente.</p>		

# Manutenção do Cadastro de Redes

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais		
068	<p>Possuir 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 manutenção do cadastro de redes, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferência e aprovação da documentação suporte das obras de ampliação e substituição das redes de água e esgoto.</li> <li>- Arquivamento de plantas <i>as built</i>.</li> <li>- Realização de atualizações no cadastro de redes.</li> </ul>	<p><b>Pilar</b></p>  <p>Processos</p>
<b>Risco</b>	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço</p>	<p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo;</p> <p>F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.</p>
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG005 - Extensão da rede de água	ES004 - Extensão da rede de esgoto
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de manutenção do cadastro de redes.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades críticas do processo ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de manutenção do cadastro de redes.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de manutenção do cadastro de redes, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de manutenção do cadastro de redes que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de manutenção do cadastro de redes que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>

Aspectos Gerais	
069	<p>Segregar funções para as atividades críticas do processo de manutenção do cadastro de redes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovar a documentação suporte das obras de ampliação e substituição das redes de água e esgoto.</li> <li>- Realizar alterações no cadastro de redes.</li> </ul>
Risco	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço</p> <p><b>Fator de Risco</b> F4 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.</p>
Pilar	 Pessoas
Informações do SNIS Relacionadas	<p>AG005 - Extensão da rede de água</p> <p>ES004 - Extensão da rede de esgoto</p>
Evolução do Nível de Confiança	
	
<p><b>Nível 1:</b> Não há segregação de função entre as atividades listadas na prática.</p> <p><b>Nível 2:</b> N/A</p> <p><b>Nível 3:</b> Todas as atividades listadas na atividade de controle estão segregadas em funcionários ou áreas distintas.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Avaliar a possibilidade de segregar as atividades destacadas em profissionais ou áreas distintas.</p>	

## Aprovação e arquivamento dos documentos da obra

070

Aprovar formalmente as plantas as built de obras de ampliação e substituição de redes de água e esgoto encerradas e arquivá-las junto à documentação da obra **Pilar**



Processos

Risco

R14 - Atualizações do cadastro de redes realizadas indevidamente ou sem documentação suporte adequada.

Fator de Risco

F52 - Ausência de aprovação e arquivamento das plantas as built das obras de ampliação e substituição de redes.

Informações do SNIS Relacionadas

AG005 - Extensão da rede de água

ES004 - Extensão da rede de esgoto

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** As plantas as built das obras encerradas não são aprovadas e arquivadas.

**Nível 2:** As plantas as built são arquivadas sem aprovação formal.

**Nível 3:** As plantas as built são formalmente aprovadas e arquivadas.

**Ação 1:** Realizar o arquivamento das plantas *as built* das obras de ampliação e substituição realizadas nas redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Ação 2:** Estabelecer procedimento de aprovação formal das plantas as built quando do encerramento de obras de ampliação e substituição de redes de água e esgoto. Esta aprovação pode ser realizada pela equipe responsável pela obra e/ou fiscalizadora e/ou gerenciadora em caso de contratação de terceiros para execução dos serviços ou por área interna do prestador, diferente da responsável pela execução da obra, quando a execução é realizada por equipe própria.

Manutenção do Cadastro de Redes		
<b>071</b>	Possuir cadastro de redes em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando o cálculo automático da extensão de rede dos sistemas de água e esgoto. <b>Pilar</b>	
	 <b>Tecnologia</b>	
<b>Risco</b>	R14 - Atualizações do cadastro de redes realizadas indevidamente ou sem documentação suporte adequada.	<b>Fator de Risco</b> F51 - Utilização de procedimentos manuais para atualização do cadastro de redes ou sem o registro histórico de atualizações.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG005 - Extensão da rede de água	ES004 - Extensão da rede de esgoto
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<p><b>Nível 1:</b> O cadastro das redes é realizado em planilha eletrônica ou em sistema de informação no qual o valor da extensão de rede é atualizado manualmente, sem a possibilidade de consulta ao histórico de alterações.</p>	<p><b>Nível 2:</b> O cadastro das redes é realizado em sistema de informação no qual o valor da extensão de rede é atualizado manualmente, com a possibilidade de consulta ao histórico de alterações.</p>	<p><b>Nível 3:</b> As redes estão cadastradas em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando a atualização automática da informação de extensão da rede de água e esgoto.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Adquirir/desenvolver sistema informatizado para realizar o cadastro de redes, com funcionalidades de geração de relatórios com a posição das extensões de rede e consulta ao histórico de alterações.</p>	<p><b>Ação 2:</b> Adquirir/desenvolver sistema de informações georreferenciadas para realização do cadastro de redes, com funcionalidade de atualização automática das informações de extensão de rede de água e esgoto.</p>	

## Manutenção do Cadastro de Redes

072

Existência de crítica das informações de extensão de rede, avaliando e sinalizando distorções e valores incompatíveis com as obras realizadas, bem como variações pouco usuais em um curto período.

**Pilar**

Tecnologia

---

**Risco**

R14 - Atualizações do cadastro de redes realizadas indevidamente ou sem documentação suporte adequada.

**Fator de Risco**

F50 - Ausência de críticas dos valores atualizados no cadastro de redes.

---

**Informações do SNIS Relacionadas**

AG005 - Extensão da rede de água; ES004 - Extensão da rede de esgoto.

---

**Evolução do Nível de Confiança**

**Ação 1:** Efetuar parametrização no sistema utilizado para cadastramento de redes de água e esgoto para a realização de críticas automáticas das informações de extensão, sinalizando distorções e valores incompatíveis com as obras realizadas, bem como variações não usuais em um curto período de tempo.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
<b>AG005 - Extensão da rede de água</b>	Comprimento total da malha de distribuição de água operada pelo prestador de serviços no último dia do ano de referência, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adutoras;</li> <li>- Subadutoras;</li> <li>- Redes distribuidoras.</li> </ul> Os ramais prediais não devem ser considerados.	A informação não deve ser rateada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relação de obras de recuperação, substituição e expansão de rede de água</li> <li>- Plantas as built das obras encerradas.</li> <li>- Histórico de atualizações de rede realizadas no ano de referência.</li> </ul>
<b>ES004 - Extensão da rede de esgoto</b>	Comprimento total da malha de coleta de esgoto operada pelo prestador de serviços no último dia do ano de referência, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes de coleta;</li> <li>- Coletores tronco;</li> </ul>	A informação não deve ser rateada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relação de obras de recuperação, substituição e expansão de rede de água</li> <li>- Plantas as built das obras encerradas.</li> </ul>

Informação	 <b>Composição</b>	 <b>Critérios de Rateio</b>	 <b>Documentos</b>
	- Interceptores. Os ramais prediais e emissários de recalque não devem ser considerados.		- Histórico de atualizações de rede realizadas no ano de referência.

# Processo Operacional

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais	
073	<p>Possuir 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 operacional como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Critérios de seleção e instalação de macromedidores.</li> <li>- Manutenção/ calibração de macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.</li> <li>- Registro e monitoramento de consumo em atividades especiais e operacionais.</li> <li>- Registro e monitoramento das informações de volumes produzidos/tratados, importados/exportados e macromedidos.</li> </ul>
	<p><b>Pilar</b> </p> <p>Processos</p>
<b>Risco</b>	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p> <p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo;                  F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado.</p>
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<p>AG006 - Volume de água produzido                  AG012 - Volume de água macromedido                  AG024 - Volume de água de serviço                  AG018 - Volume de água tratada importado                  AG019 - Volume de água tratada exportado</p> <p>ES006 - Volume de esgoto tratado                  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</p>
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>	
	
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do operacional.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades críticas do processo ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores.</p>
<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo operacional.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo operacional, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo operacional que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>
	<p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo operacional que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>

Cadastramento dos Macromedidores	
074	<p>Possuir cadastro atualizado de macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgoto, contemplando as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Localização geográfica;</li> <li>- Marca e modelo;</li> <li>- Especificações técnicas;</li> <li>- Datas da instalação e de outras operações relevantes (manutenções, calibrações, etc).</li> </ul>
	<p><b>Pilar</b> </p> <p>Processos</p>
<b>Risco</b>	<p>R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais.</p>
	<p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.</p>
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<p>AG006 - Volume de água produzido                  AG012 - Volume de água macromedido                  ES006 - Volume de esgoto tratado                  ES013 - Volume de esgoto bruto importado</p> <p>AG018 - Volume de água tratada importado                  AG019 - Volume de água tratada exportado</p>
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>	
<p><b>Nível 1:</b> Não possui cadastro de macromedidores dos sistemas de água e esgoto.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Possui um cadastro desatualizado de macromedidores do sistema de abastecimento de água.</p>
<p><b>Nível 3:</b> Possui um cadastro atualizado de macromedidores dos sistemas de água e esgoto.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Realizar cadastramento dos macromedidores, registrando as informações de localização geográfica, marca/modelo, especificações técnicas e data de instalação e de outras operações relevantes.</p>	<p><b>Ação 2:</b> Estabelecer procedimento de revisão periódica do cadastro de macromedidores.</p>

Manutenção e Calibração dos Macromedidores		
075	Definir procedimento para realização periódica de calibrações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.	<b>Pilar</b>  Processos
<b>Risco</b>	R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais	<b>Fator de Risco</b> F54 - Ausência de procedimento de calibração periódica de macromedidores
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG006 - Volume de água produzido AG012 - Volume de água macromedido ES006 - Volume de esgoto tratado ES013 - Volume de esgoto bruto importado ES014 - Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador	AG018 - Volume de água tratada importado AG019 - Volume de água tratada exportado ES015 - Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<p><b>Nível 1:</b> Não há procedimento definido para calibração periódica dos macromedidores dos sistemas de água e esgoto.</p> <p style="text-align: center;"><b>Nível 2:</b> N/A</p> <p><b>Nível 3:</b> Há procedimento definido para calibração periódica dos macromedidores dos sistemas de água e esgoto.</p>		
<p><b>Ação 1:</b> Estabelecer procedimento de calibração periódica dos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.</p>		

Macromedição de Volumes		
076	Possuir macromedição para os volumes de água produzidos.	<b>Pilar</b>  Equipamentos
<b>Risco</b>	R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais	<b>Fator de Risco</b> F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG006 - Volume de água produzido	AG012 - Volume de água macromedido
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<p><b>Nível 1:</b> As saídas de água produzida (saídas das ETAs, água captada ou bruta importada disponibilizada para consumo sem tratamento) que abastecem o(s) município(s) atendido(s) não é(são) equipada(s) com macromedidores.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Parte das saídas de água produzida (saídas das ETAs, água captada ou bruta importada disponibilizada para consumo sem tratamento) que abastecem o(s) município(s) atendido(s) é(são) equipado(s) com macromedidores.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Todas as saídas de água produzida (saídas das ETAs, água captada ou bruta importada disponibilizada para consumo sem tratamento) que abastecem o(s) município(s) atendido(s) é(são) equipada(s) com macromedidores.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Realizar mapeamento das saídas das ETAs que não possuem macromedidores.</p> <p><b>Ação 2:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nas saídas das ETAs que produzem os volumes de água mais representativos.</p>	<p><b>Ação 3:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nas saídas das ETAs que ainda não possuem medição.</p>	

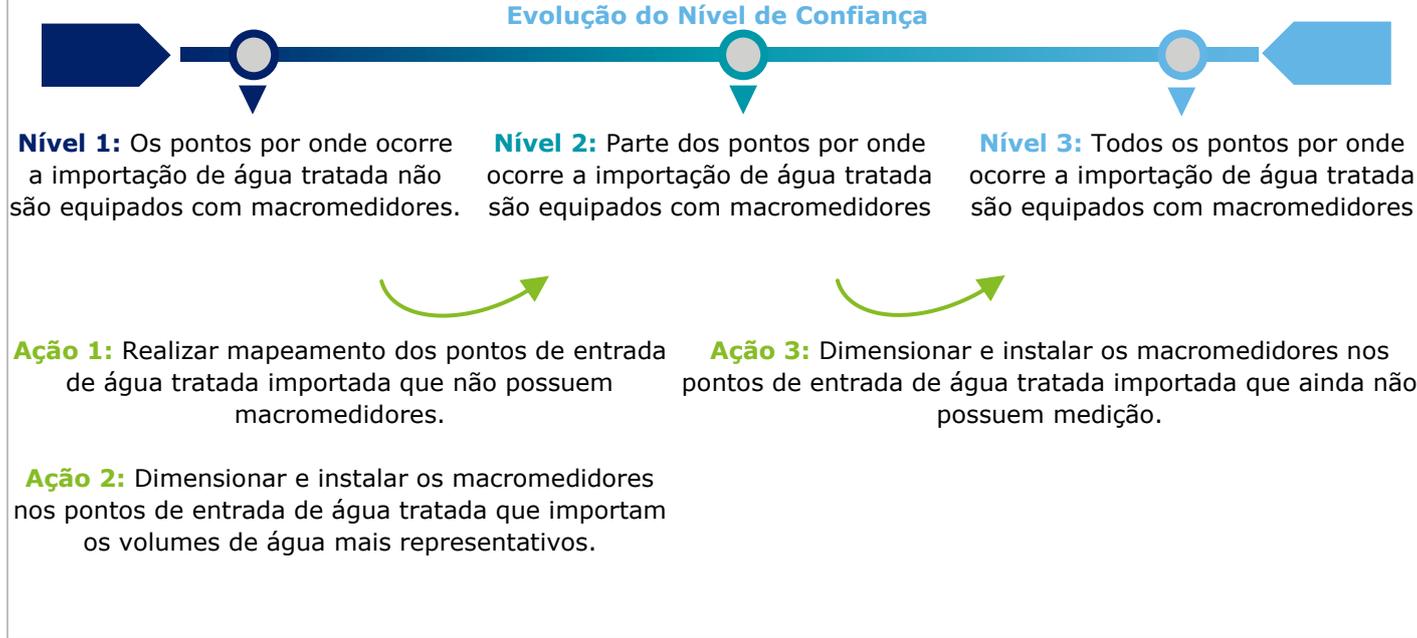
## Macromedição de Volumes

**077** Possuir macromedição para os volumes de água tratada importados. **Pilar**  Equipamentos

<b>Risco</b>	R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais	<b>Fator de Risco</b>	F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
--------------	--	-----------------------	---

**Informações do SNIS Relacionadas**

AG018 - Volume de água tratada importado	AG012 - Volume de água macromedido
--	------------------------------------



Macromedição de Volumes		
<b>078</b>	Possuir macromedição para os volumes de água tratada exportados.	<b>Pilar</b>  Equipamentos
<b>Risco</b>	R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais	<b>Fator de Risco</b> F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG019 - Volume de água tratada exportado.	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b> Os pontos por onde ocorre a exportação de água tratada não são equipados com macromedidores.	<b>Nível 2:</b> Parte dos pontos por onde ocorre a exportação de água tratada são equipados com macromedidores.	<b>Nível 3:</b> Todos os pontos por onde ocorre a exportação de água tratada são equipados com macromedidores.
<b>Ação 1:</b> Realizar mapeamento dos pontos de saída de água tratada exportada que não possuem macromedidores.	<b>Ação 2:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de saída de água que exportam os volumes de água mais representativos.	<b>Ação 3:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de saída de água tratada exportada que ainda não possuem medição.

Macromedição de Volumes		
<b>079</b>	Possuir macromedição para os volumes de esgoto tratados.	
	<b>Pilar</b>	 <b>Equipamentos</b>
<b>Risco</b>	R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais	<b>Fator de Risco</b> F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	ES006 - Volume de esgotos tratado	ES014 - Volume de esgoto importado tratado nas instalações do importador
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b>	<b>Nível 2:</b>	<b>Nível 3:</b>
As entradas das ETEs não são equipadas com macromedidores.	Parte das entradas das ETEs são equipadas com macromedidores.	Todas as entradas das ETEs são equipadas com macromedidores.
<b>Ação 1:</b> Realizar mapeamento das entradas das ETEs que não possuem macromedidores.	<b>Ação 2:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nas entradas das ETEs que tratam os volumes de esgoto mais representativos.	<b>Ação 3:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nas entradas das ETEs que ainda não possuem medição.

Macromedição de Volumes		
080	Possuir macromedição para os volumes de esgoto importados.	<b>Pilar</b>  Equipamentos
<b>Risco</b>	R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais	<b>Fator de Risco</b> F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	ES013 - Volume de esgotos bruto importado	ES014 - Volume de esgoto importado tratado nas instalações do importador
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b> Os pontos por onde ocorre a importação de esgoto não são equipados com macromedidores.	<b>Nível 2:</b> Parte dos pontos por onde ocorre a importação de esgoto são equipados com macromedidores	<b>Nível 3:</b> Todos os pontos por onde ocorre a importação de esgoto são equipados com macromedidores
<b>Ação 1:</b> Realizar mapeamento dos pontos de entrada de esgoto importado que não possuem macromedidores.	<b>Ação 2:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de entrada que importam os volumes de esgoto mais representativos.	<b>Ação 3:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de entrada de esgoto importado que ainda não possuem medição.

Macromedição de Volumes		
<b>081</b>	Possuir macromedição para os volumes de esgoto exportados.	<b>Pilar</b>  Equipamentos
<b>Risco</b>	R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais	<b>Fator de Risco</b> F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	ES015 - Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<b>Nível 1:</b> Os pontos por onde ocorre a exportação de esgoto não são equipados com macromedidores.	<b>Nível 2:</b> Parte dos pontos por onde ocorre a exportação de esgoto são equipados com macromedidores	<b>Nível 3:</b> Todos os pontos por onde ocorre a exportação de esgoto são equipados com macromedidores
<b>Ação 1:</b> Realizar mapeamento dos pontos de saída de esgoto exportado que não possuem macromedidores.	<b>Ação 2:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de saída que exportam os volumes de esgoto mais representativos.	<b>Ação 3:</b> Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de saída de esgoto exportado que ainda não possuem medição.

## Monitoramento dos Volumes

082

Acompanhar os volumes macromedidos/estimados do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Pilar   
Tecnologia

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F55 - Ausência de acompanhamento adequado dos volumes operacionais.

Informações do SNIS Relacionadas

AG006 - Volume de água produzido  
AG012 - Volume de água macromedido  
ES006 - Volume de esgoto tratado  
ES013 - Volume de esgoto bruto importado  
ES014 - Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador

AG018 - Volume de água tratada importado  
AG019 - Volume de água tratada exportado  
ES015 - Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Acompanha os volumes macromedidos/estimados dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário através de registros manuais/ planilhas eletrônicas.

**Nível 2:** Acompanha os volumes macromedidos/estimados dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário através de sistemas de informação alimentados manualmente pelos operadores ou automaticamente através de integração com os macromedidores em parte do(s) município(s) atendido(s).

**Nível 3:** Acompanha os volumes macromedidos de água em todo(s) o(s) município(s) atendido(s) através de sistema supervisorio integrado com os macromedidores para alimentação automática da base de dados.

**Ação 1:** Desenvolver/adquirir sistemas que possibilitem o registro manual dos volumes macromedidos/estimados de água e esgoto.

**Ação 2:** Adquirir equipamentos e desenvolver/adquirir sistemas que permitam a integração automática com os macromedidores para o preenchimento automático das informações de volumes de água nos municípios mais relevantes.

**Ação 3:** Adquirir equipamentos e desenvolver/adquirir sistemas que permitam a integração com os macromedidores para o preenchimento automático das informações de volumes de água nos municípios ainda não contemplados.

## Acompanhamento do Volume de Água de Serviço

083

Acompanhar os volumes do consumo destinado a atividades especiais, envolvendo:

- Consumo dos prédios próprios do operador;
- Volume transportado por caminhões-pipa;
- Consumo pelo corpo de bombeiros;
- Abastecimentos realizados a título de suprimento social (favelas e chafarizes);
- Lavagem de ruas e rega de serviços públicos;
- Fornecimento para obras públicas.

Pilar



Processos

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F55 - Ausência de acompanhamento adequado dos volumes operacionais.

Informações do SNIS Relacionadas

AG024 - Volume de água de serviço

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não realiza o acompanhamento dos volumes consumidos em atividades especiais.

**Nível 2:** Realiza acompanhamento dos volumes consumidos em parte das atividades especiais relacionadas.

**Nível 3:** Realiza acompanhamento dos volumes consumidos em todas as atividades especiais relacionadas.

**Ação 1:** Realizar o acompanhamento em sistema ou planilha eletrônica dos volumes consumidos nos tipos de atividades especiais considerados mais relevantes para o prestador.

**Ação 2:** Realizar o acompanhamento em sistema ou planilha eletrônica dos volumes consumidos em todos os tipos de atividades especiais.

Acompanhamento do Volume de Água de Serviço		
084	<p>Acompanhar os volumes do consumo destinado a atividades operacionais, envolvendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desinfecção de adutoras e redes.</li> <li>- Testes hidráulicos de estanqueidade.</li> <li>- Limpezas de reservatórios.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Pilar</b>  Processos</p>	
<b>Risco</b>	<p>R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais <b>Fator de Risco</b> F55 - Ausência de acompanhamento adequado dos volumes operacionais.</p>	
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG024 - Volume de água de serviço	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<p><b>Nível 1:</b> Não realiza o acompanhamento dos volumes consumidos em atividades operacionais.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Realiza acompanhamento dos volumes consumidos em parte das atividades operacionais relacionadas.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Realiza acompanhamento dos volumes consumidos em todas as atividades operacionais relacionadas.</p>
<p><b>Ação 1:</b> Realizar o acompanhamento em sistema ou planilha eletrônica dos volumes consumidos nos tipos de atividades operacionais considerados mais relevantes para o prestador.</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o acompanhamento em sistema ou planilha eletrônica dos volumes consumidos em todos os tipos de atividades operacionais.</p>	

## Acompanhamento do Volume de Água de Serviço

085

Possuir procedimento definido para estimativa e registro do volume de água recuperado.

**Pilar**

Processos

---

**Risco**

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

**Fator de Risco**

F55 - Ausência de acompanhamento adequado dos volumes operacionais.

---

Informações do SNIS

Relacionadas

AG024 - Volume de água de serviço

---

**Evolução do Nível de Confiança**

**Nível 1:** O prestador não possui procedimento definido para estimativa do volume de água recuperado.

**Nível 2:** O prestador possui procedimento definido para estimativa do volume de água recuperado, no entanto, não há controle dos registros destes volumes.

**Nível 3:** O prestador possui procedimento definido para estimativa do volume de água recuperado e possui controle dos registros desses volumes.

**Ação 1:** Desenvolver e formalizar documento indicando o procedimento para estimativa de volume de água recuperado em decorrência de fraudes, com base nas características das ligações eliminadas.

**Ação 2:** Realizar registro e acompanhamento dos volumes de água recuperados em decorrência de ligações clandestinas e fraudes por meio de sistema/planilha eletrônica.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
<p><b>AG006 - Volume de água produzido</b></p>	<p>Volume anual de água disponível para consumo, compreendendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A água captada pelo prestador de serviços (tratada na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s) ou UTS(s));</li> <li>- A água bruta importada (AG016) (tratada na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s) ou UTS(s));</li> <li>- A água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada (AG016), que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento,</li> </ul>	<p>A informação não deve ser rateada</p>	<p>Fichas de registro manual dos volumes de água produzidos</p>

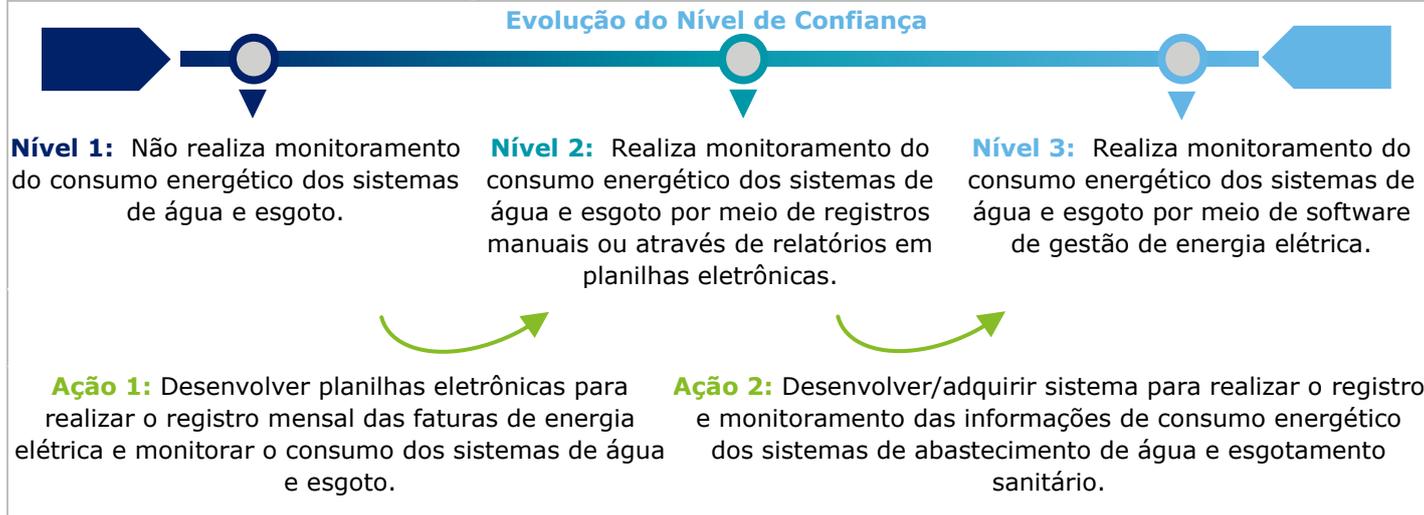
Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
	medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição.		
<b>AG012 - Volume de água macromedido</b>	Valor da soma dos volumes anuais de água medidos por meio de macromedidores permanentes:  - Na(s) saída(s) da(s) ETA(s), da(s) UTS(s) e do(s) poço(s);  - No(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada (AG018), se existirem.	A informação não deve ser rateada	Fichas de registro manual dos volumes de água macromedidos
<b>AG018 - Volume de água tratada importado</b>	Volume anual de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores.	A informação não deve ser rateada	Fichas de registro manual dos volumes de água importados
<b>AG019 - Volume de água tratada exportado</b>	Volume anual de água potável, previamente tratada (em ETA(s) - AG007 ou em UTS(s) - AG015), transferido para outros agentes distribuidores.	A informação não deve ser rateada	Fichas de registro manual dos volumes de água exportados
<b>AG024 - Volume de água de serviço</b>	Valor da soma dos volumes anuais de água:  - Usados para atividades operacionais (desinfecção de adutoras e redes, testes hidráulicos de estanqueidade e limpeza de reservatórios);  - Usados para atividades especiais (consumos dos prédios próprios do operador, os volumes transportados por caminhões-pipa, os consumidos pelo corpo de bombeiros, os abastecimentos realizados a título de suprimentos sociais, como para favelas e chafarizes, por exemplo, os usos para lavagem de ruas e rega de espaços verdes públicos, e os fornecimentos para obras públicas);  - Volume de água recuperado em decorrência da detecção de ligações clandestinas e fraudes, com incidência retroativa dentro do ano de referência.  As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS(s) não devem ser consideradas.	A informação não deve ser rateada	Documentação suporte dos volumes consumidos em atividades operacionais, especiais e volumes de água recuperados
<b>ES006 - Volume de esgoto tratado</b>	Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços e que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s).  Não inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador (informação ES014), nem o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador (ES015).	A informação não deve ser rateada	Fichas de registro manual dos volumes de esgoto tratados
<b>ES013 - Volume de esgoto bruto importado</b>	Volume de esgoto bruto recebido de outro(s) agente(s).	A informação não deve ser rateada	Fichas de registro manual dos volumes de esgoto importados
<b>ES014 - Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador</b>	Volume de esgoto recebido de outro(s) agente(s) e submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s).  Esse volume se refere à parcela do volume de esgoto bruto importado informado em ES013 que foi tratado.	A informação não deve ser rateada	Fichas de registro manual dos volumes de água importados tratados nas instalações do importador
<b>ES015 - Volume de esgoto bruto exportado</b>	Volume de esgoto bruto transferido para outro(s) agente(s) e que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s).	A informação não deve ser rateada	Fichas de registro manual dos volumes de esgoto exportados

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
tratado nas instalações do importador	Esse volume se refere à parcela do volume de esgoto bruto exportado informado em ES012 que foi efetivamente tratada.		

# Monitoramento do Consumo Energético

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais	
<b>086</b>	<p>Possuir 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 do consumo de energia elétrica nos sistemas de água e esgoto, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recebimento e registro das informações de consumo de energia elétrica;</li> <li>- Análise crítica das informações de consumo de energia elétrica.</li> </ul>
<b>Risco</b>	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço</p> <p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo                  F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado</p>
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<p>AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água                  ES028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos</p> <p>FN013 - Despesa com energia elétrica</p>
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>	
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de monitoramento do consumo de energia elétrica nos sistemas de água e esgoto.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos para algumas das atividades críticas do processo ou as diretrizes definidas não estão atualizadas ou formalmente divulgadas aos colaboradores do auditado.</p>
<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de monitoramento do consumo de energia elétrica nos sistemas de água e esgoto.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de monitoramento do consumo energético, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de monitoramento do consumo energético que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p> <p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de monitoramento do consumo energético que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>

Registro e Monitoramento das Informações de Consumo de Energia		
087	Registrar e monitorar o consumo energético nos sistemas de água e esgoto. <span style="float: right;"><b>Pilar</b>  Tecnologia</span>	
<b>Risco</b>	R16 - Medição incorreta do consumo energético nos sistemas de água e esgoto. <span style="margin-left: 100px;"><b>Fator de Risco</b></span> F57 - Ausência de monitoramento do consumo energético nos sistemas de água e esgoto.	
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água ES028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos <span style="margin-left: 100px;">FN013 - Despesa com energia elétrica</span>	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
<p><b>Nível 1:</b> Não realiza monitoramento do consumo energético dos sistemas de água e esgoto.</p> <p><b>Ação 1:</b> Desenvolver planilhas eletrônicas para realizar o registro mensal das faturas de energia elétrica e monitorar o consumo dos sistemas de água e esgoto.</p>	<p><b>Nível 2:</b> Realiza monitoramento do consumo energético dos sistemas de água e esgoto por meio de registros manuais ou através de relatórios em planilhas eletrônicas.</p> <p><b>Ação 2:</b> Desenvolver/adquirir sistema para realizar o registro e monitoramento das informações de consumo energético dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.</p>	<p><b>Nível 3:</b> Realiza monitoramento do consumo energético dos sistemas de água e esgoto por meio de software de gestão de energia elétrica.</p>

## Registro e Monitoramento das Informações de Consumo de Energia

088

Realizar o recebimento das faturas de energia elétrica por meio de arquivo eletrônico encaminhado pela concessionária de energia, possibilitando o registro automático no sistema de gestão energética do prestador.

**Pilar**   
Tecnologia

**Risco**

R16 - Medição incorreta do consumo energético nos sistemas de água e esgoto.

**Fator de Risco**

F59 - Ausência de parametrização do sistema de gestão energética para leitura dos arquivos da concessionária de energia elétrica.

**Informações do SNIS Relacionadas**

AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água  
ES028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos

FN013 - Despesa com energia elétrica

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Solicitar a concessionária de energia elétrica o envio mensal de arquivo eletrônico contendo as informações contidas nas faturas de energia elétrica.

**Ação 2:** Efetuar parametrizações no sistema de gestão energética, de forma a possibilitar o registro automático das informações contidas nas faturas, a partir da compatibilização com o layout do arquivo eletrônico enviado pela concessionária de energia elétrica.

## Registro e Monitoramento das Informações de Consumo de Energia

089

Registrar as unidades consumidoras, permitindo o controle do consumo e da despesa incorrida e possibilitando o rateio do consumo de energia do(s) município(s) atendido(s) pelos sistemas compartilhados (caso aplicável).

**Pilar**

Tecnologia

---

**Risco**

R16 - Medição incorreta do consumo energético nos sistema de água e esgoto.

**Fator de Risco**

F57 - Ausência de monitoramento do consumo energético nos sistemas de água e esgoto.  
F58 - Rateio manual do consumo de energia elétrica.

---

**Informações do SNIS Relacionadas**

AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água  
ES028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos

FN013 - Despesa com energia elétrica

---

**Evolução do Nível de Confiança**

**Nível 1:** Não possui o registro das unidades consumidoras e não realiza o rateio do consumo de energia elétrica do(s) município(s) atendido(s).

**Nível 2:** Possui o registro das unidades consumidoras, porém o rateio é realizado manualmente ou através de relatórios em planilhas eletrônicas.

**Nível 3:** Possui registro das unidades consumidoras no software de gestão de energia elétrica com parametrização das regras de rateio para apropriação do consumo nos municípios atendidos.

**Ação 1:** Realizar o registro das unidades consumidoras no sistema de gestão energética ou em planilhas eletrônicas.

**Ação 2:** Efetuar parametrizações no sistema de gestão energética para a realização automática do rateio do consumo de energia, apropriando os valores para os municípios com base nos critérios definidos.

## Análise Crítica das Informações de Consumo de Energia

090

Realizar análise e crítica de consistência das medições e cobranças realizadas pelas concessionárias de energia.

Pilar



Tecnologia

Risco

R16 - Medição incorreta do consumo energético nos sistemas de água e esgoto.

Fator de Risco

F60 - Ausência de crítica das medições e cobranças realizadas pelas concessionárias de energia.

Informações do SNIS Relacionadas

AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água  
ES028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos

FN013 - Despesa com energia elétrica

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não realiza análise crítica de consistência das medições e cobranças realizadas pelas concessionárias, nem possui rotina sistêmica para sinalização das distorções.

**Nível 2:** Realiza análise crítica de consistência das medições e cobranças realizadas pelas concessionárias, contudo não possui rotina sistêmica para sinalização das distorções.

**Nível 3:** Realiza análise crítica de consistência das medições e cobranças realizadas pelas concessionárias, possuindo rotina sistêmica para sinalização das distorções.

**Ação 1:** Estabelecer procedimento de revisão periódica das faturas de energia elétrica, contemplando o apontamento de distorções em relação ao histórico de consumo e valores de consumo não usuais ou fora da faixa esperada.

**Ação 2:** Efetuar parametrizações no sistema de gestão energética para a realização de críticas automáticas das informações de energia elétrica, sinalizando valores fora da faixa esperada, não usuais ou discrepantes em relação ao histórico de consumo, faturas recebidas para unidades consumidoras não cadastradas e unidades consumidoras cadastradas sem fatura recebida.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Crítérios de Rateio	Documentos
AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água	Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de abastecimento de água	AG010 - Volume de água consumido	Faturas de energia elétrica emitidas no ano de referência
ES028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos	Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de esgotamento sanitário	AG010 - Volume de água consumido	Faturas de energia elétrica emitidas no ano de referência

# Manutenção da Rede de Esgoto

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais	
<p><b>091</b></p>	<p>Possuir 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 manutenção da rede de esgoto, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de ocorrências de extravasamentos de esgoto;</li> <li>- Realização de reparos na rede de esgoto;</li> <li>- Abertura e encerramento de ordens de serviço de manutenção na rede de esgoto.</li> </ul>
<p><b>Risco</b></p>	<p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo</p> <p>F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado</p>
<p><b>Informações do SNIS Relacionadas</b></p>	<p>QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados</p>
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p>	
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de manutenção da rede de esgoto.</p>	<p><b>Nível 2:</b> 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 no processo.</p>
<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de manutenção da rede de esgoto.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de manutenção da rede de esgoto, devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de manutenção da rede de esgoto que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p> <p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de manutenção da rede de esgoto que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>

## Aspectos Gerais

092

Segregar funções entre os responsáveis pelo recebimento das ocorrências de extravasamentos de esgoto e os responsáveis pelo encerramento de ordens de serviço. **Pilar**



Pessoas

**Risco**

R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço

**Fator de Risco**

F3 - Atividades conflitantes realizadas pelo mesmo colaborador, desrespeitando os princípios de segregação de funções.

**Informações do SNIS Relacionadas**

QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados

### Evolução do Nível de Confiança



## Execução dos Serviços

093

Acompanhar a execução de serviços de manutenção da rede de esgoto por meio de software de gestão de chamados, possibilitando classificar de forma adequada os casos de extravasamentos de esgoto.

Pilar



Processos

Risco

R17 - Registro incorreto do total de extravasamentos realizados.

Fator de Risco

F61 - Controle das requisições e ordens de serviço em planilha eletrônica ou documentos físicos.  
F64 - Classificação inadequada das ordens de serviço.

Informações do SNIS Relacionadas

QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O prestador controla as requisições e ordens de serviço por meio de planilhas eletrônicas ou documentos físicos e a classificação atual das ordens não permite identificar de forma inequívoca quais referem-se à reparo de extravasamento de esgoto.

**Nível 2:** O prestador controla as requisições e ordens de serviços em software específico, porém a classificação atual das ordens não permite identificar de forma inequívoca quais referem-se à reparo de extravasamento de esgoto.

**Nível 3:** O prestador controla as requisições e ordens de serviços em software específico e a classificação atual das ordens permite identificar de forma inequívoca quais referem-se à reparo de extravasamento de esgoto.

**Ação 1:** Realizar o acompanhamento dos serviços de manutenção executados por meio de ordens de serviços emitidas e cadastradas no sistema de gestão.

**Ação 2:** Definir formalmente quais são os tipos de ordem de serviço que caracterizam a ocorrência de extravasamentos de esgoto.

**Ação 3:** Implementar a nova classificação no sistema de gestão que realiza o controle do acompanhamento das ordens de serviço.

## Recebimento dos Chamados

094

Parametrizar sistema para abertura automática de ordem de serviço de reparo na rede de esgoto a partir do registro da reclamação/ solicitação de serviço de reparo no atendimento ao cliente. **Pilar**



Tecnologia

**Risco**

R17 - Registro incorreto do total de extravasamentos realizados.

**Fator de Risco**

F63 - Ausência de parametrização para abertura automática de ordem de serviço a partir do registro de uma reclamação ou solicitação de serviço.

**Informações do SNIS Relacionadas**

QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Efetuar parametrizações no sistema de gestão para abertura automática da ordem de serviço de reparo da rede de esgoto a partir do recebimento da reclamação / solicitação do serviço.

## Recebimento dos Chamados

095

Realizar crítica para evitar a abertura de ordens de serviço de reparo de extravasamento de esgoto em duplicidade (ex: recebimento de ocorrências no mesmo local em um curto espaço de tempo), permitindo associar a solicitação de serviço a uma OS já existente.

**Pilar**

Tecnologia

---

Risco

R17 - Registro incorreto do total de extravasamentos realizados.

**Fator de Risco** F63 - Ausência de parametrização para abertura automática de ordem de serviço a partir do registro de uma reclamação ou solicitação de serviço.

---

**Informações do SNIS** QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados

**Relacionadas**

---

**Evolução do Nível de Confiança**

**Nível 1:** Não é realizada crítica automática para evitar a abertura de ordens de serviço de extravasamento de esgoto em duplicidade e o sistema não permite associar diferentes reclamações / solicitações de serviço à uma mesma ordem de serviço.

**Nível 2:** O sistema de gestão permite associar várias reclamações / solicitações de serviço à uma ordem de serviço, porém não está parametrizado para emissão de alertas / críticas para ordens criadas em duplicidade.

**Nível 3:** O sistema de gestão permite associar várias reclamações / solicitações de serviço à uma ordem de serviço e está parametrizado para emissão de alertas / críticas para ordens criadas em duplicidade.

**Ação 1:** Parametrizar o sistema de gestão para permitir à associação de várias reclamações / solicitações de serviço a uma única ordem de serviço.

**Ação 2:** Parametrizar o sistema de gestão para emissão de alertas / críticas para ordens criadas em duplicidade (ex: ordens criadas em espaço de tempo curto e em uma mesma localidade ou região)

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
<b>QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados</b>	Quantidade de vezes no ano, inclusive repetições, em que foram registrados extravasamentos na rede de coleta de esgotos.	A informação não deve ser rateada	Ordens de serviço de extravasamentos de esgoto emitidas no ano de referência

# Controle da Qualidade da Água

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais	
096	<p>Possuir 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); Registro e monitoramento dos resultados das análises de amostras.</p> <p style="text-align: right;"><b>Pilar</b>  Processos</p>
<b>Risco</b>	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço</p> <p><b>Fator de Risco</b></p> <p>F1 - Ausência de políticas, normas e/ou procedimentos para atividades críticas do processo F2 - Políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados, não divulgados e/ou aprovados por profissional não autorizado</p>
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<p>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</p>
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>	
	
<p><b>Nível 1:</b> Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do processo de controle da qualidade da água.</p> <p><b>Ação 1:</b> Dentre as atividades destacadas para o processo de controle da qualidade da água devem ser selecionadas as que possuem maior impacto nos resultados da organização. Depois da priorização, os normativos devem ser elaborados e formalmente divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>	<p><b>Nível 2:</b> 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 no processo.</p> <p><b>Ação 2:</b> Realizar o levantamento das atividades do processo de controle da qualidade da água que não possuem políticas, normas e/ou procedimentos e promover a elaboração e divulgação dos normativos nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>
	<p><b>Nível 3:</b> Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades do processo de controle da qualidade da água.</p> <p><b>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de controle da qualidade da água que possuem políticas, normas e/ou procedimentos desatualizados e/ou não divulgados e promover a atualização e/ou divulgação nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</p>

## Planejamento das Coletas de Amostras de Água

097

Possuir 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.

Pilar



Processos

Risco

R18 - Resultados incorretos das análises para aferição de coliformes totais ou apuração inadequada da quantidade analisada. **Fator de Risco** F65 - Ausência de plano de coleta formalizado.

Informações do SNIS Relacionadas

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

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há plano de amostragem definindo os pontos de coleta.

**Nível 2:** Há planos de amostragem apenas para alguns laboratórios.

**Nível 3:** Há plano de amostragem formalizado definindo os pontos de coleta para todos os laboratórios.

**Ação 1:** Realizar o levantamento dos laboratórios que não possuem planos de amostragem definidos.

**Ação 4:** Elaborar planos de amostragem para todos os laboratórios, definindo os pontos de coleta conforme os critérios estabelecidos pela Portaria Nº 2.914 do Ministério da Saúde.

**Ação 2:** Elaborar planos de amostragem para os laboratórios que atendem os municípios mais relevantes, definindo os pontos de coleta conforme os critérios estabelecidos pela Portaria Nº 2.914 do Ministério da Saúde.

**Ação 5:** Certificar todos os laboratórios em relação à norma NBR ISO/IEC 17025.

**Ação 3:** Certificar os laboratórios que atendem os municípios mais relevantes em relação à norma NBR ISO/IEC 17025.

## Realização de Análises da Qualidade da Água

098

Possuir 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.

Pilar



Equipamentos

Risco

R18 - Resultados incorretos das análises para aferição de coliformes totais ou apuração inadequada da quantidade analisada.

Fator de Risco

F66 - Estrutura laboratorial inadequada para a realização das análises de qualidade da água para coliformes totais.

Informações do SNIS Relacionadas

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

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Possui estrutura laboratorial (equipamentos/ instalações) e rotinas de manutenção inadequadas, tendo como base os preceitos estabelecidos na NBR ISO/IEC 17025.

**Nível 2:** Possui estrutura laboratorial (equipamentos/ instalações) e rotinas de manutenção preventiva e corretiva parcialmente adequadas, tendo como base os preceitos estabelecidos na NBR ISO/IEC 17025.

**Nível 3:** Possui estrutura laboratorial (equipamentos/ instalações) e rotinas de manutenção preventiva e corretiva adequadas, tendo como base os preceitos estabelecidos na NBR ISO/IEC 17025.

**Ação 1:** Realizar levantamento dos requisitos estabelecidos pela NBR ISO/IEC 17025 e implementar as melhorias mais críticas nos laboratórios que atendem os municípios mais relevantes do prestador.

**Ação 2:** Realizar levantamento dos laboratórios que não atendem plenamente aos requisitos estabelecidos pela NBR ISO/IEC 17025 e implementar as melhorias necessárias.

## Realização de Análises da Qualidade da Água

099

Alocar profissionais qualificados para atuação de forma direta e indireta na realização de análises da qualidade da água para coliformes totais.

Pilar



Pessoas

Risco

R18 - Resultados incorretos das análises para aferição de coliformes totais ou apuração inadequada da quantidade analisada.

Fator de Risco

F67 - Realização de análise de qualidade da água para coliformes totais por profissionais não capacitados.

Informações do SNIS Relacionadas

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

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Os profissionais que realizam as análises da qualidade da água para coliformes totais não possuem a devida qualificação para exercer essa função.

**Nível 2:** Apenas parte dos profissionais que realizam as análises da qualidade da água para coliformes totais possuem a qualificação necessária para exercer essa função.

**Nível 3:** Todos os profissionais que realizam as análises da qualidade da água para coliformes totais possuem a qualificação necessária para exercer essa função.

**Ação 1:** Realizar levantamento dos profissionais que atuam de forma direta e indireta na realização de análises da qualidade da água para coliformes totais e analisar as suas formações e histórico de capacitações.

**Ação 2:** Promover treinamentos com foco nos profissionais que não possuem formação diretamente relacionada aos trabalhos realizados e atuam em laboratórios importantes do prestador.

**Ação 3:** Promover treinamentos com foco voltado para os demais profissionais que atuam de forma direta ou indireta na realização de análises da qualidade da água para coliformes totais.

## Registro dos Resultados das Análises da Qualidade da Água

# 100

Realizar registro, acompanhamento e avaliação das coletas e resultados das análises para coliformes totais.

**Pilar**



Tecnologia

**Risco**

R18 - Resultados incorretos das análises para aferição de coliformes totais ou apuração inadequada da quantidade analisada.

**Fator de Risco**

F68 - Ausência de procedimento analítico periódico dos resultados de qualidade de água para coliformes totais.

**Informações do SNIS Relacionadas**

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

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não é realizado o registro, acompanhamento e avaliação das coletas e resultados.

**Nível 2:** São utilizadas planilhas eletrônicas para o registro, acompanhamento e avaliação das coletas e resultados.

**Nível 3:** É utilizado um software específico para o registro, acompanhamento e avaliação das coletas e resultados.

**Ação 1:** Realizar registro das análises de qualidade da água para coliformes totais em planilhas eletrônicas.

**Ação 2:** Adquirir/desenvolver software específico para o registro, acompanhamento e avaliação das coletas e resultados de análises da qualidade da água para coliformes totais.

## Registro dos Resultados das Análises da Qualidade da Água

101

Efetuar procedimento para análise periódica dos resultados de qualidade de água para coliformes totais, avaliando resultados discrepantes ou incompatíveis com o histórico

**Pilar**



Tecnologia

---

**Risco**

R18 - Resultados incorretos das análises para aferição de coliformes totais ou apuração inadequada da quantidade analisada.

F69 - Ausência de registro adequado das informações de controle da qualidade da água para coliformes totais.

---

**Informações do SNIS Relacionadas**

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

---

**Evolução do Nível de Confiança**



**Nível 1:** Não há procedimento para análise periódica dos resultados das análises de qualidade de água para coliformes totais.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento para análise periódica dos resultados das análises de qualidade de água para coliformes totais.

**Ação 1:** Estabelecer procedimento para análise periódica dos resultados das análises de qualidade de água para coliformes totais, considerando a aplicação testes analíticos para verificação de resultados fora do padrão acima do limite estabelecido na portaria no ministério da saúde, resultados fora do padrão muito elevado em relação à média histórica ou quantidade de amostras analisadas abaixo do previsto na portaria do ministério da saúde ou norma interna.

### Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição	Critérios de Rateio	Documentos
<b>QD026 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais</b>	Quantidade total anual de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de coliformes totais.	A informação não deve ser rateada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laudos das análises realizadas para coliformes totais no ano de referência.</li> <li>- Fichas de registro manual das análises realizadas no ano de referência.</li> </ul>
<b>QD027 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes</b>	Quantidade total anual de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e na rede de distribuição de água, para aferição do teor de coliformes totais, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado	A informação não deve ser rateada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laudos das análises realizadas para coliformes totais no ano de referência.</li> <li>- Fichas de registro manual das análises realizadas no ano de referência.</li> </ul>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
totais com resultados fora do padrão	pela Portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde.		

# Gestão de Tecnologia da Informação

Gestão de Acesso		
<b>102</b>	Possuir procedimentos definidos para concessão, revogação e revisão de acessos dos sistemas corporativos, assegurando que somente usuários autorizados possuem acesso às transações críticas dos processos de negócio.	
	<b>Pilar</b>	 Tecnologia
<b>Risco</b>	R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.	<b>Fator de Risco</b> F3 - Acesso indevido e/ou não autorizado às transações críticas dos processos relacionados a geração das informações do prestador.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	Geral	
<b>Evolução do Nível de Confiança</b>		
		
	<b>Nível 1:</b> Não possui política de gestão de acessos ou procedimentos definidos para concessão, revogação e revisão dos acessos aos sistemas corporativos.	<b>Nível 3:</b> Possui política e/ou procedimentos de gestão de acessos para concessão, revogação e revisão dos acessos aos sistemas corporativos.
	<b>Nível 2:</b> N/A	
	<b>Ação 1:</b> Desenvolver e formalizar política e/ou procedimento para concessão, revogação e revisão de acesso aos sistemas corporativos.	

## Acompanhamento de Trilha de Auditoria

103

Monitorar as transações críticas dos processos de negócio através da revisão periódica do "log" dos sistemas corporativos (trilha de auditoria).

Pilar



Tecnologia

Risco

R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.

Fator de Risco

F6 - Ausência de rastreamento de transações realizadas no sistema aplicativo e/ou em informações críticas.

Informações do SNIS Relacionadas

Geral

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há rastreamento das principais transações dos processos de negócio, seja através de relatórios extraídos do sistema ou de trilha de auditoria do banco de dados.

**Nível 2:** Apesar do sistema ou banco de dados possibilitar o rastreamento das principais transações dos processos de negócio, não há procedimento definido para revisão periódica do "log".

**Nível 3:** Há rastreamento das principais transações dos processos de negócio, sendo possível identificar a data, horário, transação e usuário responsável por inclusões, alterações ou exclusões de registros, bem como há procedimento estabelecido de revisão periódica do "log" do sistema.



**Ação 1:** Avaliar a criação ou habilitação de trilha de auditoria nos principais sistemas de gestão, seja através da aplicação ou diretamente no banco de dados.

**Ação 2:** Definir e formalizar procedimento para revisão periódica dos logs (trilhas de auditoria) dos principais sistemas de gestão e transações de negócio.

Implantação

# Implantação

A transformação envolve um profundo empenho de todos os envolvidos.

A Metodologia de Certificação das Informações do SNIS constitui um instrumento fundamental para prestadores de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário aprimorarem, junto às agências reguladoras, seus processos de gestão das informações.

As agências serão as responsáveis por aplicar os procedimentos previstos na Metodologia, atuando de forma colaborativa com o prestador de serviços para avaliar a confiança e exatidão das informações geradas e identificar oportunidades de melhorias.

A partir da implementação das melhorias propostas ao final dos trabalhos de certificação, o prestador poderá se beneficiar de processos internos mais bem controlados, gerando informações com a qualidade adequada para o gerenciamento de suas atividades e tomada de decisões, uma vez que, conforme citado por W. E. Deming (1990), “o que não pode ser medido e registrado com confiabilidade, não pode ser corretamente gerenciado”.

Promover a confiabilidade das informações é o primeiro passo para um desenvolvimento consciente do setor de saneamento. O SNIS tem buscado tais objetivos desde 1995, mas agora, com o desenvolvimento do Projeto Acertar e atuação colaborativa das Agências Reguladoras e Prestadores, deterá de mecanismos e processos para atingir a melhoria da qualidade de gestão do setor.

Para tanto, para assegurar o sucesso da Metodologia de Certificação, faz-se necessário o gerenciamento de todo o processo de mudança e implantação. É essencial para o bom andamento dos trabalhos o envolvimento e colaboração do prestador de serviços, apoiando a equipe de certificação durante a realização das atividades previstas.

Com base na estrutura atual das agências reguladoras verificada no diagnóstico realizado na Etapa 1 do Projeto Acertar e buscando viabilizar a implantação do modelo por meio de um processo gradual e de melhoria contínua, sugere-se duas alternativas para realização das atividades de certificação:

## 1. Execução pela Própria Agência

As agências poderão optar por realizar a implantação escalonada, ou seja, gradativamente, a cada ciclo, novas atividades de certificação serão incorporadas a rotina dos órgãos, conforme sugerido na figura a seguir:



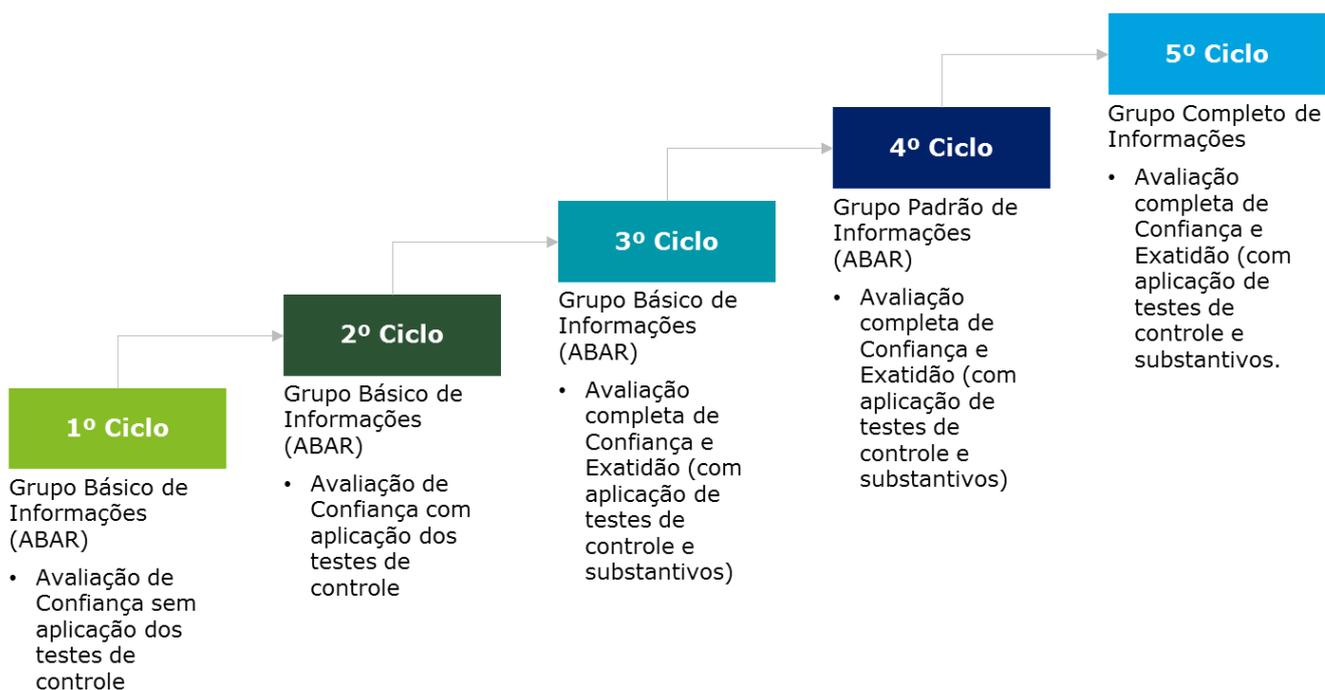


Figura 7 - Escalonamento das atividades do Guia

Isso significa que os ciclos propostos estão diretamente relacionados às informações dos Grupos Básico e Padrão de informações definidos pela ABAR através das discussões na Câmara Técnica de Saneamento (CTSAn) e formalizados na Nota Técnica CTSAn-Abar 01/2014. A ideia é que os prestadores de serviço possam se ambientar com a metodologia de forma gradativa, de modo que a complexidade e extensão dos procedimentos seja aumentada a cada novo ciclo.

## 2. Delegação

A delegação das atividades de Certificação das Informações do SNIS por meio da terceirização, deve contribuir para uma maior abrangência da Metodologia proposta a nível nacional. As agências reguladoras podem optar por diferentes formas de delegação dessas atividades, conforme relacionado a seguir:

1

**Prestadores que já contam com auditorias externas:** os prestadores de grande porte ou sociedades por ações devem ser auditados por entidades independentes, conforme indicado pelas Leis 11.638, de 28 de dezembro de 2007 e 6.404, de 15 de dezembro de 1976.

2

**Prestadores que não contam com auditorias externas:** para os prestadores que não são auditados, pode-se ainda avaliar a possibilidade de delegação da atividade de auditoria.

Figura 8 - Alternativas para a realização das atividades previstas no Guia

Pode-se avaliar a possibilidade de delegação das atividades de certificação a terceiros, seja por meio de uma ampliação do escopo de auditorias já existentes, através da contratação de procedimentos previamente acordados (PPA) ou contratação de empresa com essa finalidade específica, de forma a cobrir toda a Metodologia prevista.

Por tratar-se de questão considerada necessária à regulação e a ampliação da qualidade das informações nacionais sobre os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, entende-se que os recursos para essas atividades podem ser obtidos através de sua inclusão junto aos custos regulatórios dos prestadores.





A Deloitte refere-se a uma ou mais entidades da Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada, de responsabilidade limitada, estabelecida no Reino Unido ("DTTL"), sua rede de firmas-membro, e entidades a ela relacionadas. A DTTL e cada uma de suas firmas-membro são entidades legalmente separadas e independentes. A DTTL (também chamada "Deloitte Global") não presta serviços a clientes. Consulte [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.

A Deloitte oferece serviços de auditoria, consultoria, assessoria financeira, gestão de riscos e consultoria tributária para clientes públicos e privados dos mais diversos setores. A Deloitte atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®, por meio de uma rede globalmente conectada de firmas-membro em mais de 150 países, trazendo capacidades de classe global, visões e serviços de alta qualidade para abordar os mais complexos desafios de negócios dos clientes. Para saber mais sobre como os cerca de 244.400 profissionais da Deloitte impactam positivamente nossos clientes, conecte-se a nós pelo Facebook, LinkedIn e Twitter.