



# PROJETO ACERTAR

**MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS  
DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO  
SOBRE SANEAMENTO**

**2022**



Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental  
Ministério das Cidades



# **Projeto Acertar**

## Manual de Melhores Práticas de Gestão da Informação sobre Saneamento

Outubro de 2023

Presidente da República  
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro de Estado das Cidades

**Projeto Acertar |**  
Jader Barbalho Filho

Secretário Executivo do Ministério das Cidades (substituto)  
Antonio Vladimir Moura Lima

Secretário Nacional de Saneamento Ambiental  
Leonardo Carneiro Monteiro Picciani

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional  
de Saneamento Ambiental  
Ágata Depollo Echebarrie

Diretor do Departamento de Cooperação Técnica  
Marcello Martinelli de Mello Pitrez

Coordenador-Geral de Gestão da Informação  
Paulo Rogério dos Santos e Silva

Coordenador de Gestão da Informação  
Ernani Ciriaco de Miranda

Assessores Técnicos Especializados  
Maurício Lima Reis  
Sérgio Brasil Abreu

# Apresentação

A importância da qualidade da informação e o contexto Institucional para acesso às informações sobre a prestação de serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, como prevê a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, é fundamental para o exercício da regulação dos serviços públicos. Permite conhecer o prestador e o contexto de sua atuação, bem como acompanhar a evolução dos serviços prestados, monitorar a qualidade dos mesmos, avaliar o cumprimento dos contratos, definir tarifas, dentre outras ações.

Além disso, sistemas integrados com informações de prestadores de serviços (regionais e micro, municipais, públicos e privados) permitem realizar análises comparativas, além de promover a promoção de competição virtual entre estes, com **relevantes efeitos na eficiência e na qualidade dos serviços prestados**. Com isso, passa a ser possível estabelecer referências, apurar as melhores práticas a serem disseminadas e ampliar o controle social.

Nesse contexto, **destaca-se o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS**, que detém o maior e mais relevante banco de dados do setor saneamento do país, com informações e indicadores dos municípios brasileiros desde 1995, que permitem as mais diversas aplicações. Porém, **sua aplicação na regulação tem sido limitada por algumas questões**, dentre as quais:

- Ausência de certificação das informações: inexistência de algumas informações, possivelmente devido ao caráter declaratório dos dados pelos prestadores, que muitas vezes possuem limitações no seu processo de obtenção dos dados, assim como a inexistência de auditoria independente;
- Ausência de classificação das informações fornecidas segundo a forma de obtenção, que permitiria diferenciar aquelas com processos adequados segundo as melhores práticas do setor, incluindo sua aferição resultante de medições, mais precisas, daquelas estimadas; e
- Carência de critérios uniformes de alocação de informações de sistemas compartilhados para cada um dos municípios atendidos, ou de rateio de custos relativos a setores administrativos, em casos de municípios atendidos por prestadores regionais.

Portanto, **a disponibilidade de informações pelo prestador que assegure padrões mínimos de exatidão e confiança é fundamental para que as agências possam desempenhar seu papel de regulação**. Tais informações são essenciais para viabilizar comparações entre diferentes municípios e prestadores, permitindo a compreensão dos fatores que levam à eficiência, a qualidade dos serviços de saneamento básico e a identificação de boas práticas a serem implementadas no setor.

Diante desse contexto, as agências reguladoras de saneamento filiadas à Associação Brasileira de Agências de Regulação - ABAR se organizaram com o propósito de aprimorar, junto aos prestadores de serviço, os processos de gestão das informações.

O marco inicial do projeto aconteceu por meio de uma **parceria com o SNIS para desenvolvimento de uma metodologia de auditoria e certificação das informações que em 2017 resultaram na elaboração do [Guia de auditoria e certificação das informações do SNIS para Agências Reguladoras](#) e do [Manual de melhores práticas para gestão das informações direcionado aos prestadores de serviços](#)**. O guia apresenta definições, conceitos, normas e princípios de auditoria e certificação, além de metodologia de certificação. Por sua vez, o manual contém orientações aos prestadores de serviços quanto às melhores práticas relacionadas à confiabilidade de seus dados.

Visando assegurar a efetiva implementação da metodologia do Projeto ACERTAR pelas Agências Reguladoras, o Ministério das Cidades publicou a **[Portaria nº 719, de 12 de dezembro de 2018 com o objetivo de instituir metodologia para auditoria e certificação de informações do SNIS](#)**, relacionada aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Após a realização da Etapa II do Projeto Acertar, percebeu-se a necessidade de revisão e atualização do Guia de Certificação das Informações do SNIS e do Manual de Boas Práticas sob a perspectiva da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), de 14 de agosto de 2018, publicada posterior ao guia de certificação, a qual definiu novas regras para tratamento de dados pessoais, além de avaliar os impactos advindos da Lei nº 14.026/2020 (Novo Marco do Saneamento) que atualizou a Lei nº 11.445/2007 (Lei do Saneamento Básico), e a possibilidade de simplificação de alguns processos e procedimentos.

Durante a etapa de revisão, foram realizados *workshops* com todos os envolvidos na implementação da metodologia, quais seja: agências reguladoras, prestadores privados, prestadores públicos de serviços (companhias, autarquias e prefeituras municipais), Associação Brasileira das Agências Reguladoras – ABAR e Associação Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto – ABCON, objetivando colher subsídios e sugestões de melhoria, além de explicar detalhadamente os objetivos pretendidos com a revisão dos documentos.

Portanto, as versões atualizadas dos referidos documentos refletem os resultados da sua aplicação prática ao longo dos anos, além das sugestões de melhoria trazidas à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), de 14 de agosto de 2018, da Lei nº 11.445/2007 – Lei do Saneamento e da Lei nº 14.026/2020 (Novo Marco do Saneamento).

# Sumário

<b>Introdução</b>	<b>07</b>
<b>Melhores Práticas de Gestão da Informação</b>	<b>16</b>
Gestão Comercial	17
Gestão Financeira	35
Gestão de Recursos Humanos	41
Gestão de Suprimentos, Compras e Contratos	50
Gestão Tributária	69
Gestão de Ativos e Investimentos	74
Gestão Contábil	94
Monitoramento dos Índices de Atendimento	109
Manutenção do Cadastro de Redes	115
Processo Operacional	121
Monitoramento do Consumo Energético	135
Manutenção da Rede de Esgoto	141
Controle da Qualidade da Água	147
Gestão de Tecnologia da Informação	154
<b>Implantação</b>	<b>156</b>

# Lista de Figuras

Figura 1 - Quatro Pilares das Melhores Práticas de Geração das Informações do SNIS	8
Figura 2 - Estrutura da Metodologia	10
Figura 3 - Fase de Execução da Certificação	11
Figura 4 - Matriz de Certificação de Informações	12
Figura 5 - Descrição das certificações atribuíveis às informações do SNIS	13
Figura 6 - Escalonamento das atividades do Guia	158
Figura 7 - Alternativas para a realização das atividades previstas no Guia	158

# Lista de Tabelas

Tabela 1 - Exemplo de Tabela de Melhor Prática para a Confiança das Informações do SNIS	14
Tabela 2 - Exemplo de Tabela de Melhor Prática para a Exatidão das Informações do SNIS	15



# 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:

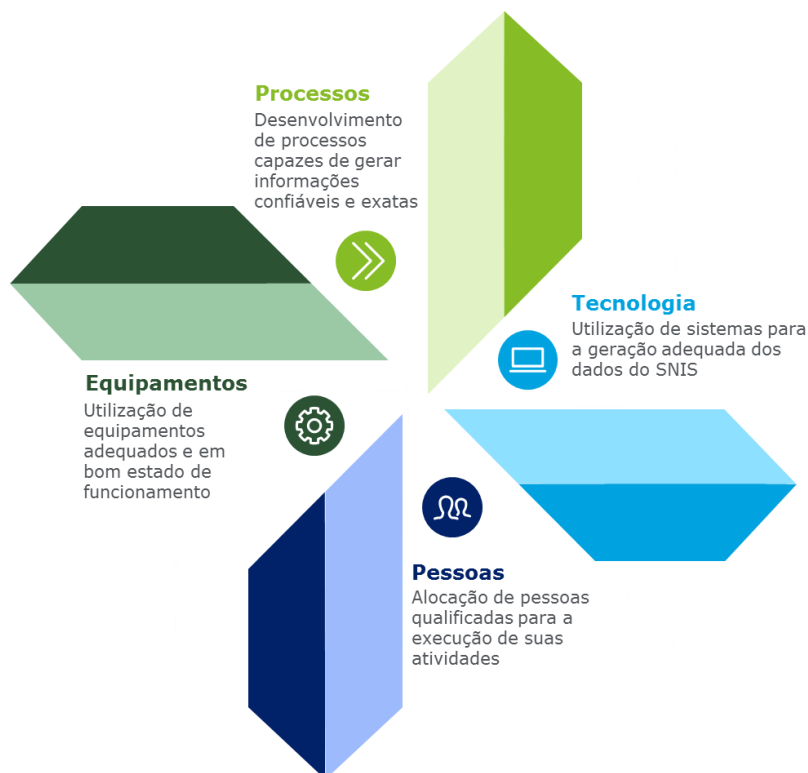


Figura 1 - Quatro Pilares das Melhores Práticas de Geração das Informações do SNIS

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 2 - 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:

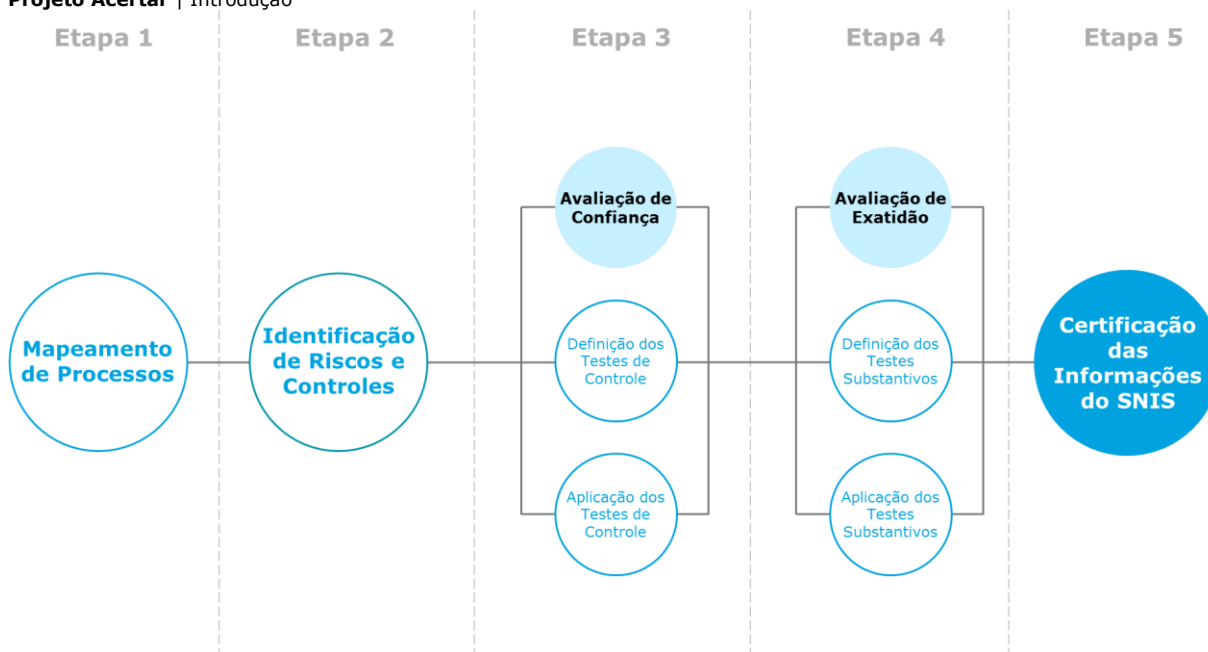


Figura 3 - Fase de Execução da Certificação

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 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 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:

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

Figura 4 - 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
- 5** > A informação possui um médio nível de exatidão e um alto nível de confiança

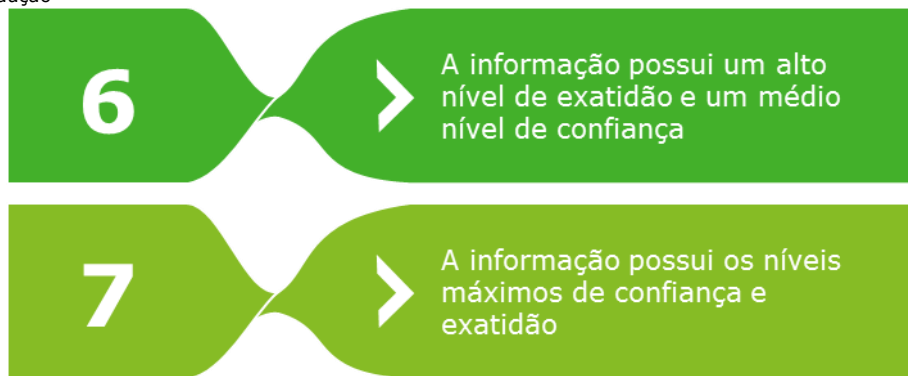


Figura 5 - Descrição das certificações atribuíveis às informações do SNIS

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

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.

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;
- **Crerios de rateio:** informa se a informação deve ser rateada ou não, e qual o critério deverá ser adotado, quando aplicável.
- **Documentos:** detalha quais documentos devem ser armazenados pelo prestador para que os números declarados ao SNIS possam ser auditados e certificados.

**Exemplo:**



<b>AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água</b>	Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de abastecimento de água.	AG010 - Volume de água 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 sanitário	ES005 - Volume de esgoto coletado	Faturas de energia elétrica

Tabela 2 - Exemplo de Tabela de Melhor Prática para a Exatidão das Informações do SNIS

Assim, para o exemplo acima, tem-se que, para o preenchimento das informações de Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água (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 água e esgotamento sanitário.

Também se orienta que o consumo de energia elétrica seja rateado pelo volume de água consumido ou volume de esgoto coletado para declaração da informação desagregada ao SNIS. Para que essas informações sejam certificadas e auditadas pelas agências reguladoras, todas as faturas de energia elétrica incorridas no ano de referência devem ser arquivadas pelo prestador.

Destaca-se ainda que o ambiente contábil dos prestadores de saneamento básico ainda não possui uma padronização em seu plano de contas, bem como o SNIS ainda não sugere uma classificação contábil para as informações em seu glossário. Sendo assim, a indicação da composição das informações contábeis e financeiras aproveita os trabalhos realizados pela Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (AESBE) em 2009 na definição de um plano de contas para prestadores de saneamento e do Tesouro Nacional na definição do Plano de contas Aplicado ao Setor Público (PCASP).



Tendo em vista que a nota de certificação de cada informação é atribuída a partir de uma combinação da avaliação dos níveis de confiança e exatidão, é possível concluir que a adoção das melhores práticas indicadas no presente Manual, ao mesmo tempo que ajudará na elevação dos níveis de maturidade dos processos de negócio dos prestadores de serviço, auxiliará na geração de informações com maior qualidade para todos os agentes do setor de saneamento básico.



# 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	<p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço.</p>	Fator de Risco
		<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>FN001 - Receita operacional direta total</p> <p>FN002 - Receita operacional direta de água</p> <p>FN003 - Receita operacional direta de esgoto</p> <p>FN004 - Receita operacional indireta</p> <p>FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)</p> <p>AG021 - Quantidade de ligações totais de água</p>	
		<p>AG002 - Quantidade de ligações ativas de água</p> <p>AG003 - Quantidade de economias ativas de água</p> <p>AG004 - Quantidade de ligações ativas de água micromedidas</p> <p>AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água</p> <p>ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto</p> <p>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>
<p><b>Ação 1:</b> 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).</p>	<p><b>Ação 2:</b> 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).</p>	<p><b>Ação 3:</b> 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).</p>

## Cadastro e Classificação

# 002

Segregar as funções para as atividades críticas do processo de cadastro e classificação:

- Efetivação do cadastro;
- Faturamento;
- Arrecadação;
- Corte e Religação.

**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**

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 segregação de função entre as atividades listadas.

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

**Nível 3:** Todas as atividades listadas estão segregadas em funcionários / áreas distintas.

**Ação 1:** Dentre as atividades destacadas para o processo de cadastro e classificação, levantar as que são realizadas pelos mesmos profissionais ou áreas da empresa.

**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.

## 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 cadastrados em duplicidade (a mesma inscrição/matricula do imóvel cadastrada mais de uma vez ou o mesmo endereço cadastrado mais de uma vez para diferentes ligações);
- Clientes com CNPJ / CPF inválido ou em branco;
- Clientes com endereço em branco;
- Clientes genéricos (Ex: Consumidor, Cliente).

Pilar



Tecnologia

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

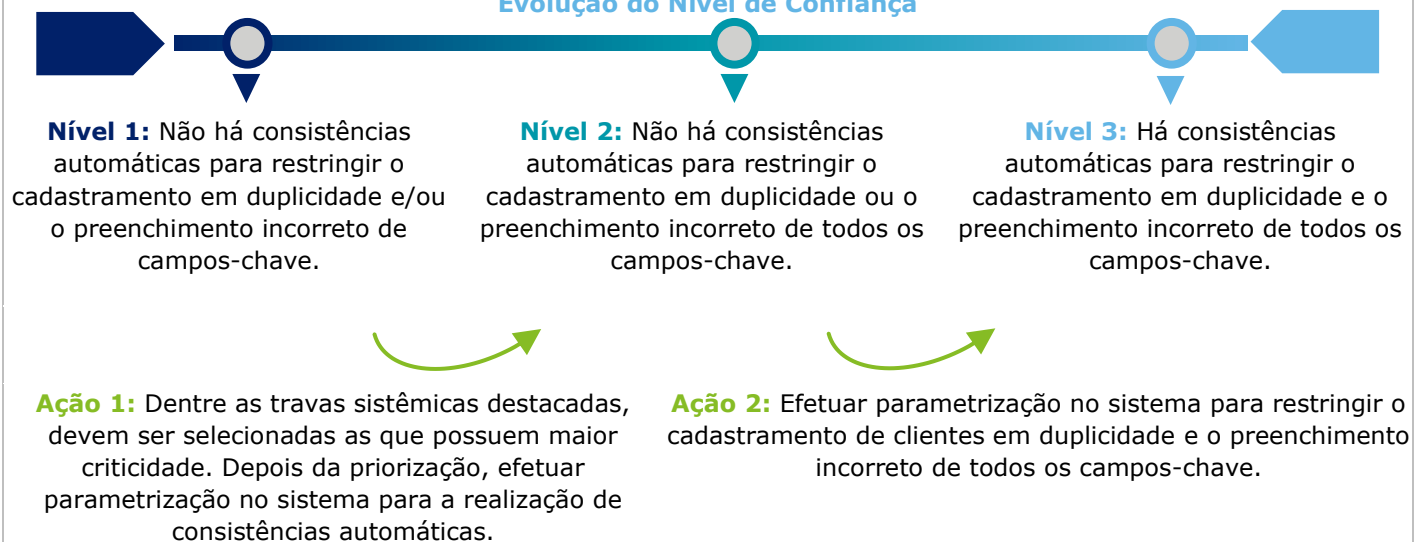
F7 - Consumidores e Serviços (adicionais e tarifários) cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes.

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



## 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:** Há vínculo entre a ordem de serviço e o cadastro de clientes apenas para atualização do status da ligação (ativa ou inativa)

**Nível 3:** Há vínculo entre a ordem de serviço e o cadastro de clientes, permitindo atualização automática do status e categoria da ligação com base em informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores, seja de forma direta ou após revisão ou aprovação por um nível de supervisão adequado.



**Ação 1:** Efetuar parametrização no sistema para possibilitar a atualização do status da ligação em serviços de ligação/religação/corte, a partir do encerramento de ordens de serviços por parte de agentes fiscalizadores em campo. Caso seja necessária uma aprovação prévia para efetivação do cadastro, parametrizar o sistema para possibilitar atualizar o cadastro automaticamente somente após aprovação eletrônica.

**Ação 2:** Efetuar parametrização no sistema para possibilitar a atualização da categoria da ligação, a partir do encerramento de ordens de serviços por parte de agentes fiscalizadores em campo. Caso seja necessária uma aprovação prévia para efetivação do cadastro, parametrizar o sistema para possibilitar atualizar o cadastro automaticamente somente após aprovação eletrônica.

## Cadastro e Classificação

# 005

Parametrizar o sistema para a realização de críticas automáticas para cadastramento e manutenção 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

FN003 - Receita operacional direta de esgoto

**Relacionadas**

FN002 - Receita operacional direta de água

FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** O sistema de gestão / comercial não possui consistências para cadastramento e manutenção de clientes no benefício da Tarifa Social, conforme critérios definidos pela entidade reguladora.

**Nível 2:** O sistema de gestão / comercial possui consistências para cadastramento e manutenção de clientes no benefício da Tarifa Social apenas para alguns dos critérios parametrizáveis definidos pela entidade reguladora.

**Nível 3:** O sistema de gestão / comercial possui consistências para cadastramento e manutenção de clientes no benefício da Tarifa Social, conforme critérios definidos pela entidade reguladora.

**Ação 1:** Efetuar parametrização no sistema para realização de consistências automáticas para alguns dos critérios parametrizáveis.

**Ação 2:** Efetuar parametrização no sistema para realização de consistências automáticas para todos os critérios parametrizáveis.

**Observação:** Entende-se critérios parametrizáveis como àqueles possíveis de serem parametrizados no sistema de gestão para consistência automática, a exemplo de:

- Consumo máximo de m<sup>3</sup> por mês;
- Não possuir débitos com o prestador;
- Estar classificado na categoria "Residencial" e ter uma economia por ligação;
- Estar cadastrado em bases públicas de fácil acesso (ex: CadÚnico).

Caso os critérios estabelecidos para concessão da tarifa social não sejam passíveis de parametrização no sistema, seja pela dificuldade de obtenção em massa dos dados públicos ou restrições de acesso aos prestadores de dados sensíveis e pessoais, esta prática de controle deve ser não aplicável. Exemplo de critérios com inviabilidade ou de difícil parametrização sistêmica:

- Renda familiar;
- Consumo de energia elétrica;
- Estar desempregado e possuir renda até x salários mínimos
- Padrão construtivo do imóvel.

## Cadastro e Classificação

006

Monitorar periodicamente a base cadastral, verificando se os usuários estão enquadrados nos critérios adequados.

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 um monitoramento periódico da base cadastral, seja através de diretrizes às equipes de campo ou monitoramento periódico de distorções de consumo.

**Nível 2:** O monitoramento da base cadastral é realizado apenas pelas indicações das equipes de campo e não há um monitoramento periódico de distorções de consumo.

**Nível 3:**

Há monitoramento periódico da base cadastral através de diretrizes às equipes de campo e monitoramento periódico de distorções de consumo.

ou

O monitoramento da base cadastral é realizado apenas através do monitoramento periódico de distorções de consumo e não há diretrizes às equipes de campo das atividades que devem ser verificadas para identificação de possíveis inconsistências cadastrais.



**Ação 1:** Avaliar, dentre as ações listadas (diretrizes às equipes de campo ou monitoramento periódico de distorções de consumo), qual possui maior nível de criticidade. Depois da priorização, realizar o monitoramento periódico da base cadastral, conforme definição.

**Ação 2:** Realizar o monitoramento periódico na base cadastral através do acompanhamento de distorções de consumo nos ciclos de faturamento e de diretrizes às equipes de campo das atividades que devem ser verificadas para identificação de inconsistências cadastrais em campo.

**Observação:** Considera-se que uma boa prática para monitoramento da base cadastral deve considerar as seguintes atividades:

- Diretrizes claras às equipes de campo (leituristas, agentes de fiscalização) das atividades que devem ser verificadas para identificação de inconsistências cadastrais.
- Monitoramento periódico (mensal/trimestral/em tempo real) de distorções de consumo que podem significar inconsistências cadastrais.

## 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 apurado 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

Verificação e/ou substituição periódica dos hidrômetros, conforme estabelecido na legislação metrológica em vigor.

Pilar



Processos

Risco

R2 - Faturamento incorreto ou incompleto de usuários.

Fator de Risco

F8 - Ausência de verificação / substituição periódica dos hidrômetros instalados ou em espaço de tempo superior ao estabelecido na legislação em vigor.

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 registro das datas de instalação/ verificação, impossibilitando a apuração consistente do tempo médio.

**Nível 2:** Tempo médio de substituição ou verificação maior que 07 anos.

**Nível 3:** Tempo médio de substituição ou verificação menor que 07 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 7 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

Definir formalmente os níveis e limites de autoridade para as atividades críticas dos processos de leitura e faturamento:

- Aprovação de inclusões ou alterações na estrutura tarifária cadastrada no sistema de gestão.
- Aprovação de alterações nos dados de leitura.
- Aprovação para retificação de contas.
- Aprovação do cancelamento de contas.
- Aprovação de abono de juros e multas.

Pilar



Processos

Risco

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

**Fator de Risco** F5 - Limites de alçada não definidos ou incompatíveis com as atribuições do colaborador.

**Informações do SNIS Relacionadas**

FN001 - Receita operacional direta total	AG010 - Volume de água consumido
FN002 - Receita operacional direta de água	AG011 - Volume de água faturado
FN003 - Receita operacional direta de esgoto	ES005 - Volume de esgoto coletado
FN004 - Receita operacional indireta	ES007 - Volume de esgoto faturado
FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)	

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Limites de autoridade não definidos para as atividades citadas na prática.

**Nível 2:** Limites de autoridade definidos para algumas das atividades listadas na prática.

**Nível 3:** Limites de autoridade definidos para a totalidade das atividades listadas na prática.



**Ação 1:** 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.

**Ação 2:** 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.

## Leitura e Faturamento

011

Realizar registro das leituras dos consumidores através de dispositivos automatizados (microcoletores ou PDA's) integrados ao sistema comercial com transmissão 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 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, bem como existe integração do coletor com o sistema comercial e os dispositivos estão parametrizados 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 possibilitar a integração do PDA/Microcoletor com o sistema comercial, de forma que os dados de leitura sejam transferidos sem intervenção manual para registro do faturamento.

**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

FN004 – Receita operacional indireta

FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

Relacionadas

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Serviços e taxas vinculados às receitas indiretas não estão cadastrados no sistema comercial e não há consistência para cobrança automática mediante fechamento da ordem de serviço.

**Nível 2:** Serviços e taxas vinculados às receitas indiretas estão cadastrados no sistema comercial, entretanto não há consistência para cobrança automática mediante fechamento da ordem de serviço.

**Nível 3:** Serviços e taxas vinculados às receitas indiretas estão cadastrados no sistema comercial, com consistência para cobrança automática mediante fechamento da ordem de serviço.

**Ação 1:** Realizar o cadastramento dos serviços e taxas vinculados às receitas indiretas no sistema comercial, permitindo que estes sejam faturados pela tabela de preço cadastrada no sistema.

**Ação 2:** Efetuar parametrização no sistema comercial para realizar a cobrança automática do cliente, mediante fechamento da ordem de serviço.

## 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



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 sistema está parametrizado para faturar automaticamente os clientes apenas em alguns cenários (ex: apenas para consumidores com leitura normal sem impedimentos).

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

**Ação 1:** Parametrizar o sistema comercial para faturamento automático dos clientes com leitura normal (sem impedimentos de leitura).

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

## Leitura e Faturamento

014

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

- Retificação de contas em meses consecutivos ou com recorrência para o mesmo imóvel e por motivos recorrentes;
- Retificação de contas para valores muito discrepantes do valor original ou da média histórica do consumidor.

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 esse não contempla todos os aspectos necessários listados da melhor prática, ou, apesar da análise ser realizada de forma automática, não há um procedimento de análise / investigação das inconsistências por uma alçada competente do prestador.

**Nível 3:** Há procedimento definido de análise das retificações, considerando todos os aspectos necessários listados na melhor prática, ou, a análise é realizada de forma automática pelo sistema e as inconsistências identificadas são analisadas / investigadas por uma alçada competente.



**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 aplicá-las a cada ciclo de faturamento.

**Ação 3:** Atualizar o procedimento para inclusão da(s) análise(s) crítica(s) não contempladas atualmente e aplicá-la(s) a cada ciclo de faturamento.

**Ação 2:** Avaliar parametrizar o sistema de gestão para emissão de alertas, dashboards de visualização ou relatórios automáticos com as retificações ocorridas nos ciclos de faturamento.

**Ação 4:** Garantir que as possíveis inconsistências encontradas no monitoramento automático do sistema sejam objeto de investigação / análise por uma alçada competente.

## Arrecadação

015

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.

Pilar



Tecnologia

Risco

R5 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F10 - Ausência de cálculo automático de multas e juros moratórios.

Informações do SNIS Relacionadas

FN004 - Receita operacional indireta  
FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)

FN006 - Arrecadação total

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Sistema de gestão não calcula automaticamente juros moratórios e multa de mora.

**Nível 2:** Sistema de gestão calcula automaticamente juros moratórios e multa de mora, porém não está parametrizado para cobrança automática no mês posterior.

**Nível 3:** Sistema de gestão calcula automaticamente juros moratórios e multa de mora e está parametrizado para cobrança automática no mês posterior.

**Ação 1:** Efetuar parametrização para que o sistema realize o cálculo automático de juros moratórios e multa de acordo com a política de cobrança do prestador e/ou resolução definida pela entidade reguladora.

**Ação 2:** Efetuar parametrização no sistema para que os juros e multas calculados sobre valores pagos em atraso sejam cobrados automaticamente no mês subsequente.



## Arrecadação

016

Possuir rotina de transferência e processamento automático de arquivos enviados pelos Bancos e Agentes Arrecadadores com acesso restrito ao(s) diretório(s) de armazenamento e bloqueio para alteração.

Pilar



Tecnologia

Risco

R6 - Posição divergente entre o contas a receber e movimentação bancária.

Fator de Risco

F15 - Ausência de processamento automático dos arquivos bancários.

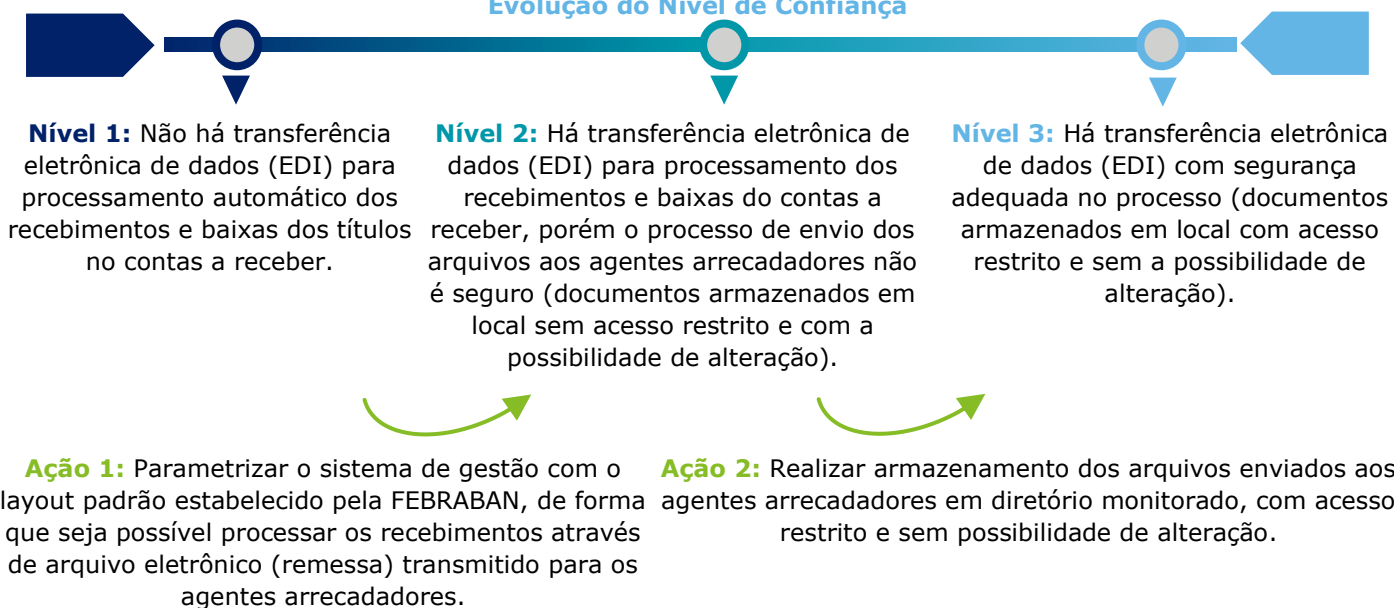
### Informações do

SNIS

Relacionadas




FN006 – Arrecadação total

### Evolução do Nível de Confiança



## Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<b>FN001 - Receita operacional direta total</b>	31.110, 31.210	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.1.0 1.6.9.9.50.2.0	A informação não deve ser rateada.	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.
<b>FN002 - Receita operacional direta de água</b>	31.110	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.1.0	A informação não deve ser rateada.	
<b>FN003 - Receita operacional direta de esgoto</b>	31.210	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.2.0	A informação não deve ser rateada.	
<b>FN004 - Receita operacional indireta</b>	31.120, 31.220	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.9.0	A informação não deve ser rateada.	
<b>FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)</b>	31.110, 31.210, 31.120, 31.220	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.1.0 1.6.9.9.50.2.0	A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), volumes de água e esgoto consumido e faturados, valor faturado, situação da ligação (ativa, inativa), quantidade de economias, tipo de faturamento (indicação se o volume medido foi registrado através de microcoletor ou manualmente), município (caso o prestador atenda mais de 1 município).
<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.	Relatórios de baixas do contas a receber no período de certificação, contendo, código/nº do cliente, data da baixa, descrição do lançamento, valor débito, valor crédito, conta contábil de contrapartida.
<b>AG002 - Quantidade de ligações ativas de água</b>	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 dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), quantidade de economias.
<b>AG003 - Quantidade de economias ativas de água</b>	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 dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), quantidade de economias.
<b>AG004 - Quantidade de ligações ativas de água micromedidas</b>	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.	Base de dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), quantidade de economias.  Base de dados de hidrômetros extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, código do hidrômetro, data de instalação, data de última verificação/afereição.
<b>AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água</b>	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 dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), quantidade de economias.

Informação	 Composição			 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<b>AG021 - Quantidade de ligações totais de água</b>	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 dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), quantidade de economias.
<b>ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto</b>	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 dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), quantidade de economias.
<b>ES003 - Quantidade de economias ativas de esgoto</b>	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 dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), quantidade de economias.
<b>AG010 - Volume de água consumido</b>	Volume anual de água consumido por todos os usuários, compreendendo: - O volume micromedido (AG008); - 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.			A informação não deve ser rateada.	Base de faturamento extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), volumes de água e esgoto consumido e faturados, valor faturado, situação da ligação (ativa, inativa), quantidade de economias, tipo de faturamento (indicação se o volume medido foi registrado através de microcoletor ou manualmente), município (caso o prestador atenda mais de 1 município).
<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.	
<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.	
<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.	

# Gestão Financeira

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Financeiro	
<h1>017</h1>	<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>Risco</b></p>	<p><b>Fator de Risco</b></p> <p>R1 - Atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço</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>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>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>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>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 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:

- Processamento do faturamento;
- Conciliação bancária.

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

FN006 – Arrecadação total

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Segregar as atividades de faturamento e conciliação bancária em áreas distintas.

019

Possuir integração automática entre os módulos de faturamento e o financeiro garantindo a integridade dos dados.

Pilar



Tecnologia

Risco

R5 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F13 - Ausência de consistência entre os sistemas comercial e contábil / financeiro.

Informações do SNIS Relacionadas

FN006 – Arrecadação total

Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há integração entre os módulos / sistemas financeiro e comercial / faturamento.

**Nível 2:** 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.

**Nível 3:** Há integração entre os sistemas financeiro e comercial/faturamento com a devida segurança no processo de transferência dos dados

**Ação 1:** Integrar os sistemas de gestão através de arquivo de integração para permitir que os valores faturados sejam automaticamente transferidos para o contas a receber.

**Ação 2:** Parametrizar os sistemas de gestão para integração automática entre o faturamento e o contas a receber, sem necessidade de intervenção manual.

**Ação 3:** Restringir o acesso ao diretório de armazenamento dos arquivos de integração, impossibilitando alterações diretamente nos dados.

## Financeiro

020

Realizar conciliação periódica entre Contas a Receber, Extratos Bancários e Contabilidade.

Pilar



Processos

Risco

R6 - Posição divergente entre o contas a receber e movimentação bancária.

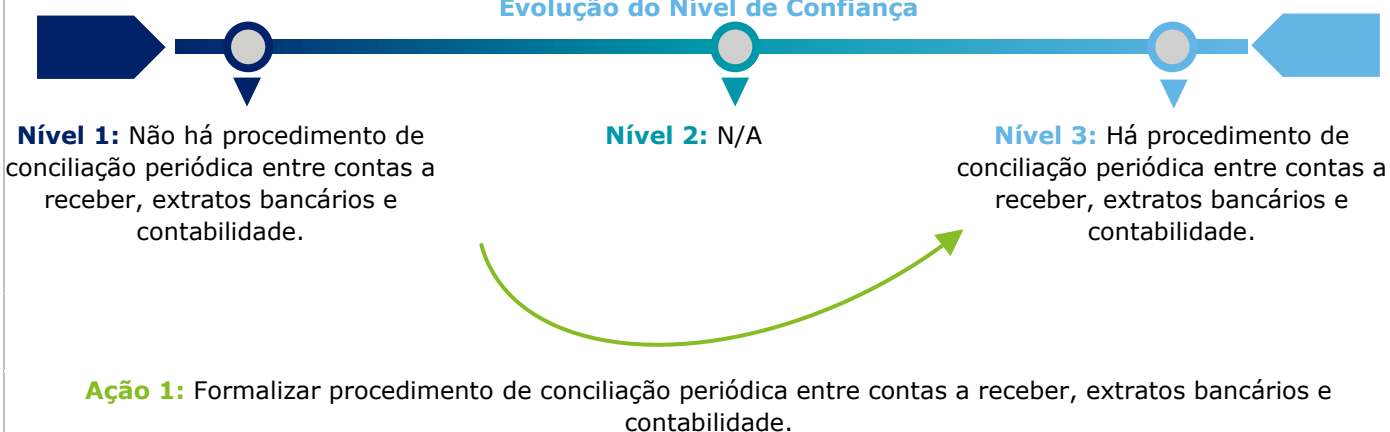
Fator de Risco

F16 - Ausência de procedimento para conciliação periódica.

Informações do SNIS Relacionadas

FN006 – Arrecadação total

### Evolução do Nível de Confiança



## Financeiro

021

Revisão dos cálculos dos juros, variação monetária e taxas/encargos financeiros dos contratos de financiamento/empréstimo/captação

Pilar



Processos

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

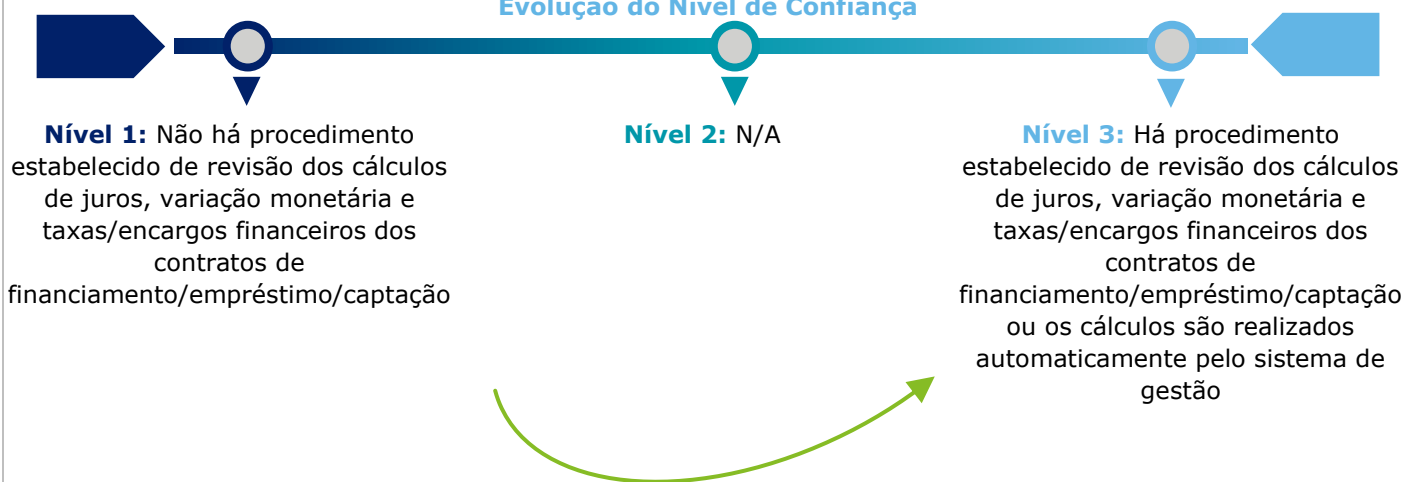
SNIS

FN016 - Despesas com juros e encargos do serviço da dívida

Relacionadas

FN037 - Despesas totais com o serviço da dívida

### Evolução do Nível de Confiança






**Ação 1:** Estabelecer procedimento de revisão periódica (ex: mensal) dos cálculos de juros, , variação monetária e taxas/encargos financeiros dos contratos de financiamento/empréstimo/captação.

**Ação 2:** 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 e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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		3.4.1.1.0.00.00 3.4.1.2.0.00.00 3.4.3.1.0.00.00 3.4.3.2.0.00.00	3.2.90.21 3.2.90.22 4.6.90.71 4.6.90.73	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de empréstimos e financiamentos no período de certificação.
<b>FN016 - Despesas com juros e encargos do serviço da dívida</b> 46.100 46.200 46.400 46.500 46.600 46.800		3.4.1.1.0.00.00 3.4.1.2.0.00.00 3.4.3.1.0.00.00 3.4.3.2.0.00.00	3.2.90.21 3.2.90.22 4.6.90.73	AG010 - Volume de água consumido	Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).
<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.	Relatórios de baixas do contas a receber no período de certificação, contendo, código/nº do cliente, data da baixa, descrição do lançamento, valor débito, valor crédito, conta contábil de contrapartida.

# 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>	
	<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>FN010 - Despesa com pessoal próprio                  FN026 - Quantidade total de empregados próprios</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 folha de pagamento.</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>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 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 divulgados nos meios institucionais de comunicação (Ex: intranet).</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>Ação 3:</b> Realizar o levantamento das atividades destacadas para o processo de gestão de recursos humanos 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>

## Folha de Pagamento

023

Segregar funções para as atividades críticas do processo de Folha de Pagamento:

- Registro e manutenção do cadastro de colaboradores;
- Processamento da folha de pagamento e rescisões;
- Conferência e aprovação dos cálculos;
- Contabilização das despesas/custos sobre a folha de pagamento.

Pilar



Risco

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

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

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

### Informações do

SNIS

FN010 - Despesa com pessoal próprio

Relacionadas

FN026 - Quantidade total de empregados próprios

### 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 / áreas distintas.

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

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

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

## Folha de Pagamento

024

Aprovar / Revisar formalmente inclusões ou alterações no cadastro de colaboradores, considerando:

- Salário (Promoção e Dissídio Anual).
- Cargo.
- Benefícios.

Pilar



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).

Fator de Risco

F21 - Inclusões ou Alterações incorretas ou indevidas no cadastro de funcionários (salários, benefícios, informações pessoais).

Informações do SNIS Relacionadas

FN010 - Despesa com pessoal próprio  
FN026 - Quantidade total de empregados próprios

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento definido de revisão e/ou aprovação das inclusões e alterações no cadastro de colaboradores.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há um procedimento definido de revisão e/ou aprovação das inclusões e alterações no cadastro de colaboradores

**Ação 1:** Estabelecer procedimento de revisão e/ou aprovação das inclusões e alterações no cadastro de colaboradores.

**Ação 2:** Arquivar as evidências de revisão e/ou aprovação do cadastro de colaboradores, considerando inclusões e modificações de salário, cargo, promoção e benefícios.

# 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**



**Nível 1:** Não há procedimento de revisão e aprovação dos eventos de frequência e esses não são transferidos automaticamente para o sistema de processamento da folha de pagamentos.

**Nível 2:** Há procedimento de revisão e aprovação dos eventos de frequência, porém esses não são transferidos automaticamente para o sistema de processamento da folha de pagamentos ou

Os eventos de frequência são transferidos automaticamente para o sistema de folha de pagamento, porém não há revisão / aprovação desses anterior ao processamento.

**Nível 3:** Há procedimento de revisão e aprovação dos eventos de frequência e estes são transferidos automaticamente para o sistema de processamento de folha de pagamentos.



**Ação 1:** Definir e formalizar procedimento para revisão e aprovação dos eventos de frequência (horas extras, faltas, atrasos e abonos) antes do processamento da folha de pagamentos ou efetuar parametrização sistêmica para possibilitar a transferência automática das informações referentes aos eventos de frequência para o sistema de processamento da folha de pagamentos

**Ação 2:** Efetuar parametrização sistêmica para possibilitar a transferência automática das informações referentes aos eventos de frequência para o sistema de processamento da folha de pagamentos e garantir que esses sejam revisados/aprovados antes do processamento.

## Folha de Pagamento

026

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



**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 Relacionadas**

FN010 - Despesa com pessoal próprio

**Evolução do Nível de Confiança**



**Nível 1:** A folha de pagamentos, férias e 13º salário 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.

## Folha de Pagamento

027

Efetuar conferência e aprovação formal dos cálculos rescisórios antes do desembolso.



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).

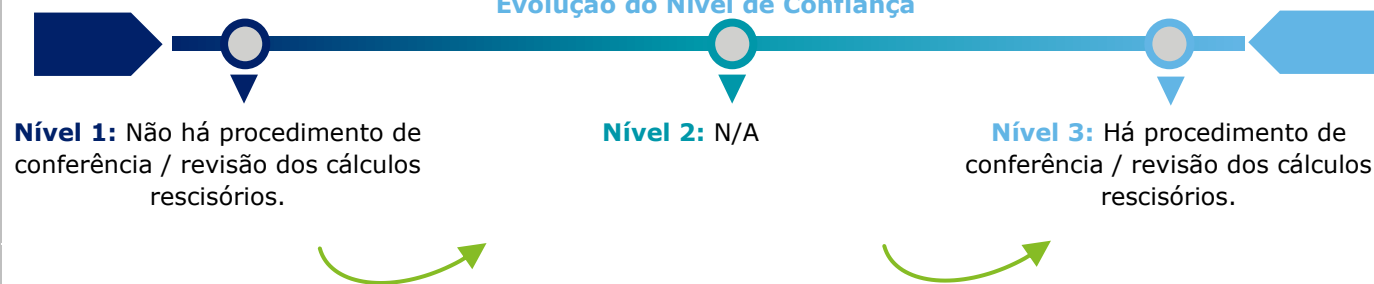
Fator de Risco

F20 - Ausência de monitoramento e revisão do cálculo da folha.

Informações do SNIS Relacionadas

FN010 - Despesa com pessoal próprio

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não há procedimento de conferência / revisão dos cálculos rescisórios.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento de conferência / revisão dos cálculos rescisórios.

**Ação 1:** Formalizar e realizar prática para a conferência/revisão formal dos cálculos rescisórios antes do desembolso.

**Ação 2:** Realizar prática de arquivamento das evidências de conferência/revisão formal dos cálculos rescisórios antes do desembolso.

## Folha de Pagamento

028

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.

Pilar



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).

Fator de Risco

F20 - Ausência de monitoramento e revisão do cálculo da folha.

Informações do SNIS Relacionadas

FN010 - Despesa com pessoal próprio

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Formalizar procedimento e realizar prática de revisão e aprovação das folhas de pagamento anterior ao registro no contas a pagar e na contabilidade.



## Folha de Pagamento

029

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.

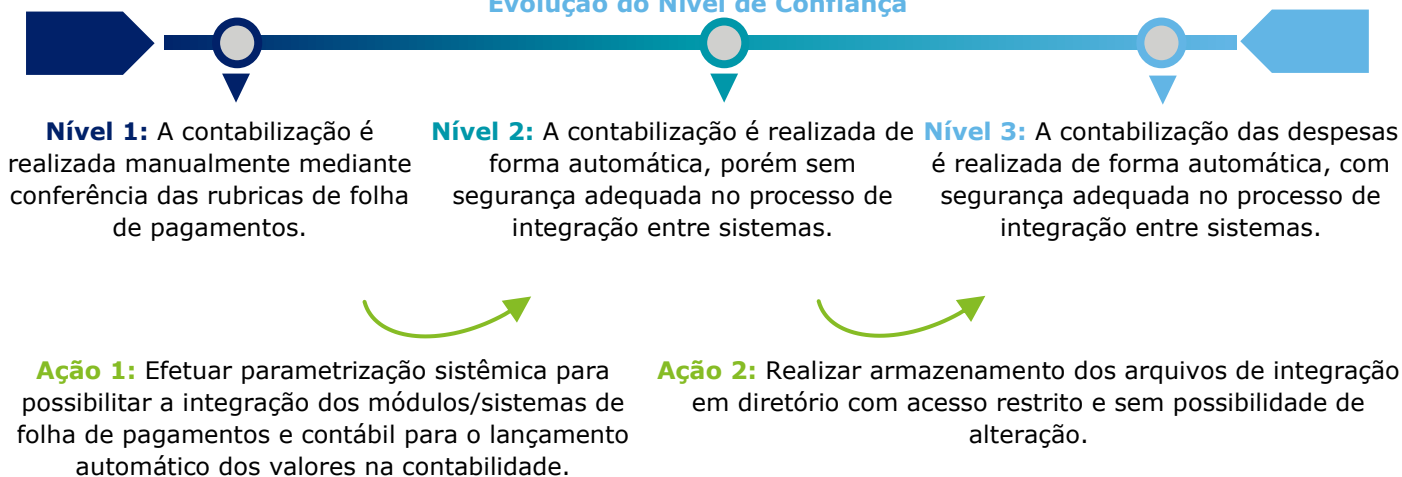
Fator de Risco

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





## Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	 Composição			 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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	3.1.0.0.0.00.00 3.2.0.0.0.00.00	3.1.9* 3.3.90.46 3.3.90.49	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Folhas de pagamento, férias e 13º salário (analítica) contendo matrícula, código da rubrica, descrição da rubrica, valor da rubrica, bases de cálculo de INSS, FGTS e IRRF, valor do INSS, FGTS e IRRF.</p>
<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 prestador de serviços, ao final do ano de referência.			AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<p>Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de outras despesas com pessoal no período de certificação (ex: alimentação, plano de saúde, fardamento, transporte).</p> <p>CAGED ou E-Social (CLT) ou declarações à órgãos oficiais/ de controle da administração pública (ex: tribunal de contas para prestadores sob regime jurídico) transmitidos no período de certificação, demonstrando a quantidade de funcionários ativos em cada mês.</p> <p>Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).</p>

# Gestão de Suprimentos, Compras e Contratos

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Suprimentos, Compras e Contratos	
<p><b>030</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 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>- Cadastro e gestão de contratos;</li> <li>- Recebimento físico e fiscal.</li> <li>- Ateste da prestação de serviços / aprovação de boletins de medição.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Pilar</b>  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>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><b>Informações do SNIS Relacionadas</b></p>	<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>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>
<p><b>Evolução do Nível de Confiança</b></p> 	
<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 de compras, suprimentos e gestão de contratos.</p>	
<p><b>Ação 1:</b> 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).</p>	<p><b>Ação 2:</b> 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).</p> <p><b>Ação 3:</b> 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</p>

## Suprimentos, Compras e Contratos

e/ ou divulgação nos meios institucionais de comunicação  
(Ex: intranet).

## Suprimentos, Compras e Contratos

031

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

032

Sistema parametrizado para permitir o vínculo entre os itens dos pedidos de compra / contratos e a respectiva conta do razão e centros de custos

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 automático entre os itens dos pedidos de compra e contratos e a conta contábil e centros de custos.

**Nível 2:** Há vínculo apenas entre os itens dos pedidos de compras / contratos com o centro de custos ou apenas com a conta contábil.

**Nível 3:** Há vínculo automático entre os itens dos pedidos de compra / contratos e a conta contábil e centros de custos.

**Ação 1:** Parametrizar o sistema de gestão para permitir o cadastro da conta do razão ou centro 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 ou centro de custos correto no momento da entrada da nota fiscal.

**Ação 2:** Parametrizar o sistema de gestão para permitir o cadastro da conta do razão e centro 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.

## 033

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. Além disso, garantir que haja o arquivamento correto das evidências de aprovações das requisições / solicitações de compra.

**Obsevação:** Requisições de compra são solicitações de aquisição de material ou contratação de serviços realizadas pelas áreas de negócio do prestador de serviço. Entende-se que, após aprovadas, essas são direcionadas para a área de compras / licitações para que seja iniciado o processo licitatório.

## 034

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

Pilar   
Tecnologia

**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



**Nível 1:** Não há funcionalidade no sistema/módulo de compras, suprimentos e gestão de contratos para cadastro dos contratos firmados entre o prestador de serviços e seus fornecedores.

**Nível 2:** Os contratos são cadastrados no módulo/sistema de gestão, no entanto não há consistências para controle do saldo e condições contratuais negociadas.

**Nível 3:** Os contratos são cadastrados no módulo/sistema de gestão e há consistências para controle do saldo e condições contratuais negociadas.

**Ação 1:** Desenvolver ou adquirir funcionalidade para cadastro dos contratos firmados entre o prestador de serviço e os seus fornecedores no sistema de gestão.

**Ação 2:** Efetuar parametrizações sistêmicas para possibilitar a realização de consistências automáticas para controle das condições contratuais negociadas e saldo.



## 035

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 aprovadas, e considerando a definição de limites de alçada, caso aplicável. Além disso, garantir que haja o arquivamento correto das evidências de aprovações dos pedidos de compra.

**Obsevação:** Pedidos de compra são documentos emitidos pela área de compras/licitações/suprimentos e enviados para os fornecedores com as informações das condições negociadas. A aprovação de um pedido de compra é um diligenciamento interno do processo licitatório realizado por funcionário independente do processo.

## Suprimentos, Compras e Contratos

036

Realizar conferência física dos itens recebidos considerando quantidade, especificações técnicas, condições comerciais, qualidade ou avarias e de acordo com o pedido efetuado ao fornecedor.

Pilar



Processos

Risco

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

Fator de Risco

F45 - Ausência de conferência entre o pedido de compra, nota fiscal e material recebido.

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  
 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

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** 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. Além disso, garantir que haja o arquivamento correto das notas fiscais de produtos/materiais com o devido registro de conferência/aprovação.

## 037

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. Além disso, garantir que haja o arquivamento correto das notas fiscais de serviços com o devido registro de conferência/aprovação.

## Suprimentos, Compras e Contratos

038

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.

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

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



**Nível 1:** O sistema não possui consistências automáticas para nenhuma das condições relacionadas na melhor prática.

**Nível 2:** O sistema possui consistências automáticas para algumas das condições relacionadas na melhor prática.

**Nível 3:** O sistema possui consistências automáticas para todas as condições relacionadas na melhor prática.

**Ação 1:** Efetuar parametrização sistêmica para a realização de consistências automáticas no recebimento de materiais e serviços, a fim de evitar o registro de notas fiscais em parte das condições relacionadas na melhor prática.

**Ação 2:** Efetuar parametrização sistêmica para a realização de consistências automáticas no recebimento de materiais e serviços, a fim de evitar o registro de notas fiscais em todas as condições relacionadas na melhor prática.

## Suprimentos, Compras e Contratos

039

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

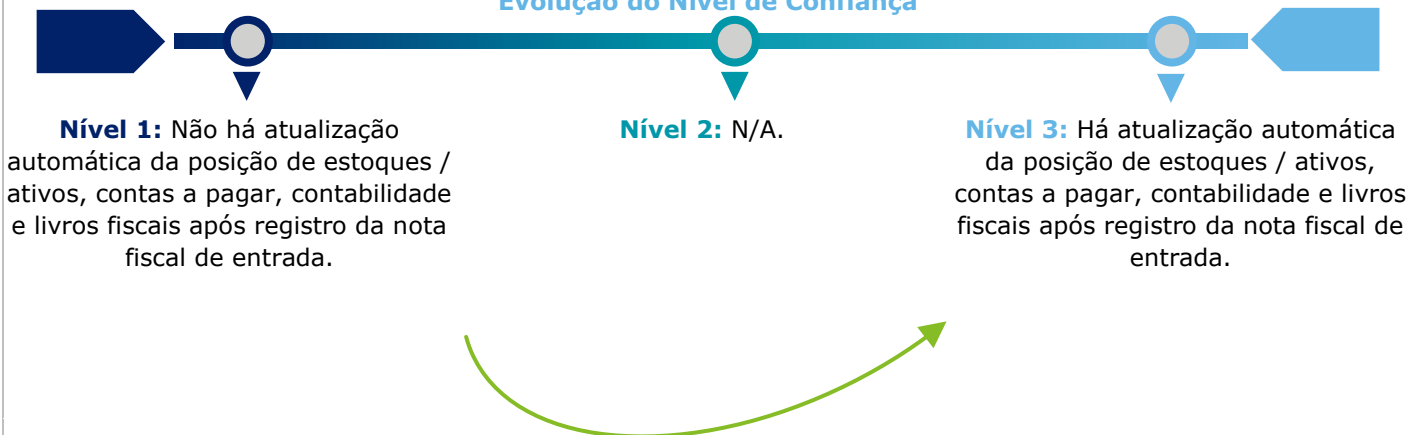
F25 - Informações de notas fiscais de entrada não contabilizadas automaticamente após seu registro no sistema.

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).

040

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



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, contendo o objeto de custos a qual o gasto será debitado, 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 ou a posição contábil é automaticamente atualizada após a baixa de um produto em estoque ou almoxarifado, porém o sistema de gestão não permite emitir requisições para a retirada de produtos do estoque / almoxarifado.

**Nível 3:** O sistema de gestão permite emitir requisições para a retirada de produtos do estoque / almoxarifado, contendo o objeto de custos a qual o gasto será debitado, 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 permitir a emissão de requisições eletrônicas para a retirada de produtos do estoque / almoxarifado.

ou  
 Efetuar parametrização sistêmica para permitir atualização automática da posição contábil após a baixa de um produto em estoque ou almoxarifado.

e  
 Efetuar parametrização sistêmica para permitir atualização automática da posição contábil após a baixa de um produto em estoque ou almoxarifado.

## 041

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



**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**



**Nível 1:** Não há procedimento de solicitação e aprovação formal de títulos inseridos diretamente no financeiro (não vinculados à pedidos de compra).




**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento de solicitação e aprovação formal de títulos inseridos diretamente no financeiro (não vinculados à pedidos de compra).

**Ação 1:** Desenvolver e formalizar procedimento de solicitação e aprovação dos títulos inseridos diretamente no financeiro. Além disso, garantir que haja o arquivamento correto dos títulos para pagamento com o devido registro da aprovação por um funcionário autorizado.




**Obsevação:** Títulos inseridos diretamente no financeiro ou não vinculados à pedidos de compra normalmente são previstos nos casos de pagamentos de impostos, taxas, contribuições, serviços de utilidades ou qualquer outros tipo de gasto que não necessite percorrer pelo processo de compras ou licitatório. Vale ressaltar que estes gastos devem ser previstos em política, norma e/ou procedimento interno.

## Melhores Práticas para a Exatidão das Informações




Informação	 Composição		 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados	
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial			Natureza Orçamentária
<b>FN011 - Despesa com produtos químicos</b>	41.100.xxx.206 41.100.xxx.207 41.200.xxx.206 41.200.xxx.207	3.3.1.1.0.00.00	3.3.90.30	AG010 - Volume de água consumido	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com produtos químicos no período de certificação.</p> <p>Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).</p> <p>Faturas, notas fiscais e comprovantes de pagamento de produtos químicos.</p>
<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	3.3.1.1.0.00.00	3.3.90.39	AG010 - Volume de água consumido	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com energia elétrica no período de certificação.</p> <p>Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).</p> <p>Faturas, notas fiscais e comprovantes de pagamento de energia elétrica.</p>
<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), Locação de Máquinas, Equipamentos e Veículos (312), Aluguéis de Imóveis (319) e Tarifas Bancárias (320)	3.3.2.0.0.00.00	3.3.90.34 3.3.90.35 3.3.90.36 3.3.90.37 3.3.90.39	AG010 - Volume de água consumido	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com serviços de terceiros no período de certificação.</p> <p>Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).</p> <p>Contratos, faturas e comprovantes de pagamento de serviços com terceiros.</p>






Informação	Composição		Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados	
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial			Natureza Orçamentária
<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  Obs: Excluir as naturezas 404, 405, 407, 410, 411, 414, 415, 416, 417, 419 do grupo 400 – Gastos Gerais	3.1.0.0.0.00.00 3.2.0.0.0.00.00 3.3.1.1.0.00.00 3.3.2.0.0.00.00	3.1.9* 3.3.90.46 3.3.90.49 3.3.90.30 3.3.90.39 3.3.90.34 3.3.90.35 3.3.90.36 3.3.90.37 3.3.90.39 3.3.XX.47	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas que compõem a despesa de exploração.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.
<b>FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)</b>	41.100  Obs: Natureza não está contemplada no plano de contas da AESBE	3.3.2.0.0.00.00	3.3.90.39	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com água importada no período de certificação.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas da concessionária, contratos de fornecimento e comprovantes de pagamento de água importada.
<b>FN039 - Despesa com esgoto exportado</b>	41.200  Obs: Natureza não está contemplada no plano de contas da AESBE	3.3.2.0.0.00.00	3.3.90.39	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com esgoto exportado no período de certificação.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas da concessionária, contratos de fornecimento e comprovantes de pagamento de esgoto exportado.

Informação	 Composição		 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados	
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial			Natureza Orçamentária
<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	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas que compõem as outras despesas de exploração.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.	
<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	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas que compõem as outras despesas com serviços.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.	

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<b>FN017 - Despesas totais com os serviços (dts)</b>	41.100 41.200 42 43 47 48 46.100 46.200 46.400 46.500 46.600 46.800 46.900 51.710, 51.720, 51.730, 51.740	3.1.0.0.0.00.00 3.2.0.0.0.00.00 3.3.1.1.0.00.00 3.3.2.0.0.00.00 3.4.1.1.0.00.00 3.4.1.2.0.00.00 3.4.3.1.0.00.00 3.4.3.2.0.00.00 3.3.3.1.0.00.00 3.3.3.2.0.00.00 3.6.1.7.0.00.00	3.1.9* 3.3.90.46 3.3.90.49 3.3.90.30 3.3.90.39 3.3.90.34 3.3.90.35 3.3.90.36 3.3.90.37 3.3.90.39 3.3.XX.47 3.2.90.21 3.2.90.22 4.6.90.71 4.6.90.73	AG010 - Volume de água consumido	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas que compõem a despesa total com os serviços</p> <p>Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).</p> <p>Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</p>
<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	3.7.1.0.0.00.00 3.7.2.0.0.00.00	3.3.XX.47	AG011 - Volume de água faturado	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Base de faturamento extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), volumes de água e esgoto consumido e faturados, valor faturado, situação da ligação (ativa, inativa), quantidade de economias, tipo de faturamento (indicação se o volume medido foi registrado através de microcoletor ou manualmente), município (caso o prestador atenda mais de 1 município).</p> <p>Base de faturamento dos serviços indiretos extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo, matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), código/número do serviço, descrição do serviço, data do faturamento, valor faturado e município (caso o prestador atenda mais de 1 município).</p>

Informação	 Composição			 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
					Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de outras despesas fiscais ou tributárias computadas na Dex no período de certificação.
<b>FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços</b>	16.100.xxx.698 16.200.xxx.698 16.300.xxx.698	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Critérios de capitalização.
<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	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<b>FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços</b>	14.210 15.210 16.210	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	ES003 - Quantidades de economias de esgoto	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).

Informação	 Composição		 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados	
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial			Natureza Orçamentária
<b>FN025 – Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</b> 14.310 15.310 15.910 16.310		1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água  Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).	
<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.		1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água  Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).	
<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.		1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água  Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).	

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<b>FN032 – Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços</b>	14.110			AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
	14.120				
	15.110				
	15.120				
	16.110				
	16.120				
	14.210				
	15.210				
	16.210				
	14.310	1.2.3.0.0.00.00	4.4.90.51		
	15.310	1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.52		
	15.910				
	16.310				
Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.					

# Gestão Tributária

Melhores Práticas para a Confiança das Informações

## Tributário / Fiscal

042

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:

- Cronograma para apuração dos impostos diretos e indiretos;
- 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.
- Conciliação dos valores apurados dos tributos diretos e indiretos com os registros dos livros fiscais e balancete contábil
- Definição dos responsáveis pela revisão e aprovação da apuração dos tributos indiretos e diretos e guias de pagamento.

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

FN021 - Despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX

Relacionadas

FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na DEX

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades do Processo Fiscal / Tributário.

**Nível 2:** 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.

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

**Ação 1:** 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).

**Ação 2:** 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).

**Ação 3:** 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).

043

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.



044

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



**Nível 1:** A apuração dos impostos indiretos 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 indiretos 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 indiretos.

**Ação 2:** Designar profissional com atribuição e qualificação compatível para a revisão da apuração dos tributos indiretos. Além disso, garantir que o profissional responsável pela conferência da apuração dos impostos seja diferente do responsável pela elaboração.

045

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. Além disso, garantir que o profissional responsável pela conferência da apuração dos impostos seja diferente do responsável pela elaboração.

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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	3.7.1.0.0.00.00 3.7.2.0.0.00.00	3.3.XX.47	AG011 - Volume de água faturado	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Base de faturamento extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), volumes de água e esgoto consumido e faturados, valor faturado, situação da ligação (ativa, inativa), quantidade de economias, tipo de faturamento (indicação se o volume medido foi registrado através de microcoletor ou manualmente), município (caso o prestador atenda mais de 1 município).</p> <p>Base de faturamento dos serviços indiretos extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo, matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), código/número do serviço, descrição do serviço, data do faturamento, valor faturado e município (caso o prestador atenda mais de 1 município).</p> <p>Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de outras despesas fiscais ou tributárias computadas na Dex no período de certificação.</p>
<b>FN022 - Despesas fiscais ou tributárias não computadas na dex</b>	51.710 51.720 51.730 51.740	Imunidade tributária prevista na constituição federal de 1988, Art. 150	Imunidade tributária prevista na constituição federal de 1988, Art. 150	AG010 - Volume de água consumido	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>ECF Contábil.</p>

# Gestão de Ativos e Investimentos

## Gestão de Ativos e Investimentos

046

Disponibilizar 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:

- Cadastro de ativo imobilizado e intangível e responsabilidades pela manipulação do arquivo mestre.
- Diretrizes para a abertura, manutenção e encerramento dos projetos da empresa;
- Desembolsos, medições e aquisições vinculadas aos investimentos;
- Regras para a contabilização de ativos, considerando: categorias para classificação e registro contábil e Índices de depreciação e amortização por categoria de ativo;
- Critérios para encerramento de projetos, capitalização e ativação dos ativos.

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

- 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

**Nível 1:** Não possui políticas, normas e/ou procedimentos para as atividades dos processos de gestão de ativos e gestão de investimentos.

**Nível 2:** 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 Gestão de Ativos e Investimentos.

**Nível 3:** Possui políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos nas atividades dos processos de gestão de ativos e gestão de investimentos.



**Ação 1:** Dentre as atividades destacadas para o processo de gestão de ativos e investimentos, 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 ativos e investimentos 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 ativos e investimentos 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).

## Gestão de Ativos e Investimentos

047

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 e intangível, manipulação do arquivo mestre do ativo, 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

048

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



**Nível 1:** Não há procedimento de comunicação formal à contabilidade / área de patrimônio dos projetos encerrados.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento de comunicação formal à contabilidade / área de patrimônio dos projetos encerrados.

**Ação 1:** Desenvolver e formalizar procedimento de comunicação formal à área de contabilidade/patrimônio dos projetos encerrados, com o objetivo de realizar a transferência tempestiva do ativo em andamento para o ativo em operação.

## Gestão de Ativos e Investimentos

049

Análise periódica dos ativos em operação, a fim de verificar mudanças significativas no seu valor justo e suportadas por laudo emitido por empresa especializada ou área competente para reavaliações ou teste de impairment.

Pilar



Processos

Risco

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.

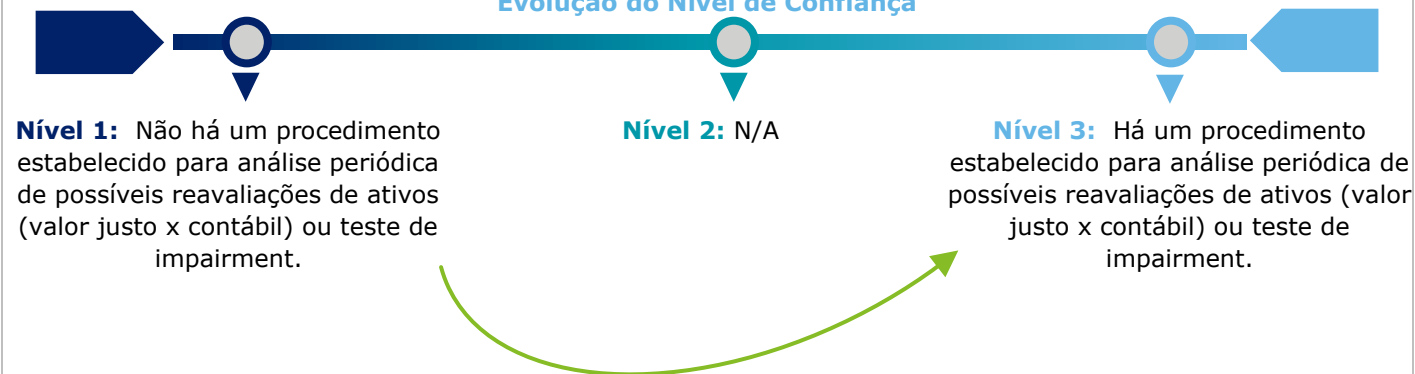
Fator de Risco

F30 - Ativos reavaliados sem parecer / laudo por empresa especializada.

Informações do SNIS Relacionadas

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

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Elaborar e formalizar procedimento para análise periódica de possíveis reavaliações de ativos (valor justo x contábil)/teste de impairment e suporta-los através de laudo emitido por área competente ou empresa especializada.



## Gestão de Ativos e Investimentos

050

Possuir cálculo automático mensal da depreciação/amortização dos ativos imobilizados ou intangíveis com base nas taxas previamente estabelecidas e de **Pilar** acordo com a categoria do ativo.



Tecnologia

**Risco**

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

**Fator de Risco**

F31 - Ausência de cálculo automático da depreciação ou amortização.

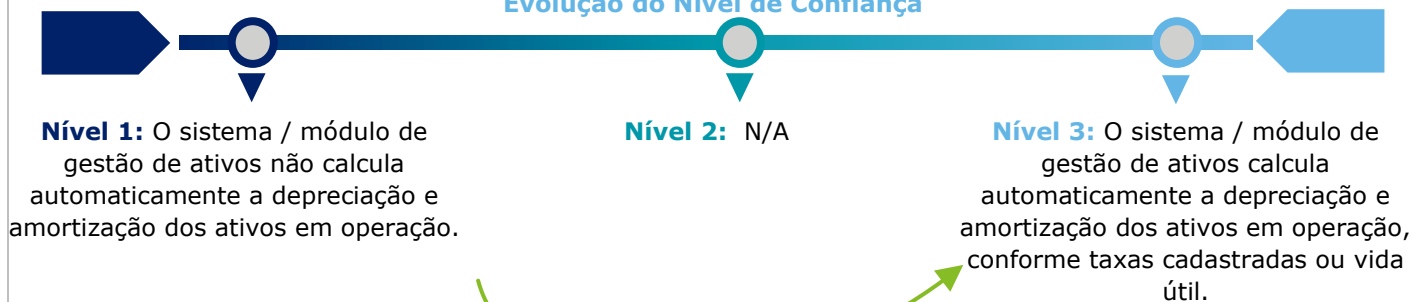
**Informações do**

**SNIS**

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

**Relacionadas**

### Evolução do Nível de Confiança



**Ação 1:** Realizar parametrização sistêmica para o cálculo automático da depreciação e amortização dos ativos em operação.

## Gestão de Ativos e Investimentos

# 051

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)  
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 esse é realizado pelo mesmo funcionário responsável pelo cadastro / registro dos ativos.

**Nível 2:** Há procedimento de revisão dos itens inseridos no ativo imobilizado ou intangível, porém esse 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 e intangível.

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

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

## Gestão de Ativos e Investimentos

052

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

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

Relacionadas

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Os bens registrados no ativo imobilizado ou intangível não são inventariados periodicamente.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento de inventário periódico dos bens registrado no ativo imobilizado e intangível.

**Ação 1:** Estabelecer procedimento de inventário periódico dos bens registrados no ativo imobilizado e intangível e garantir que os ajustes decorrentes do inventário sejam realizados corretamente na contabilidade.

## Gestão de Ativos e Investimentos

053

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

**Risco**

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.

**Fator de Risco**

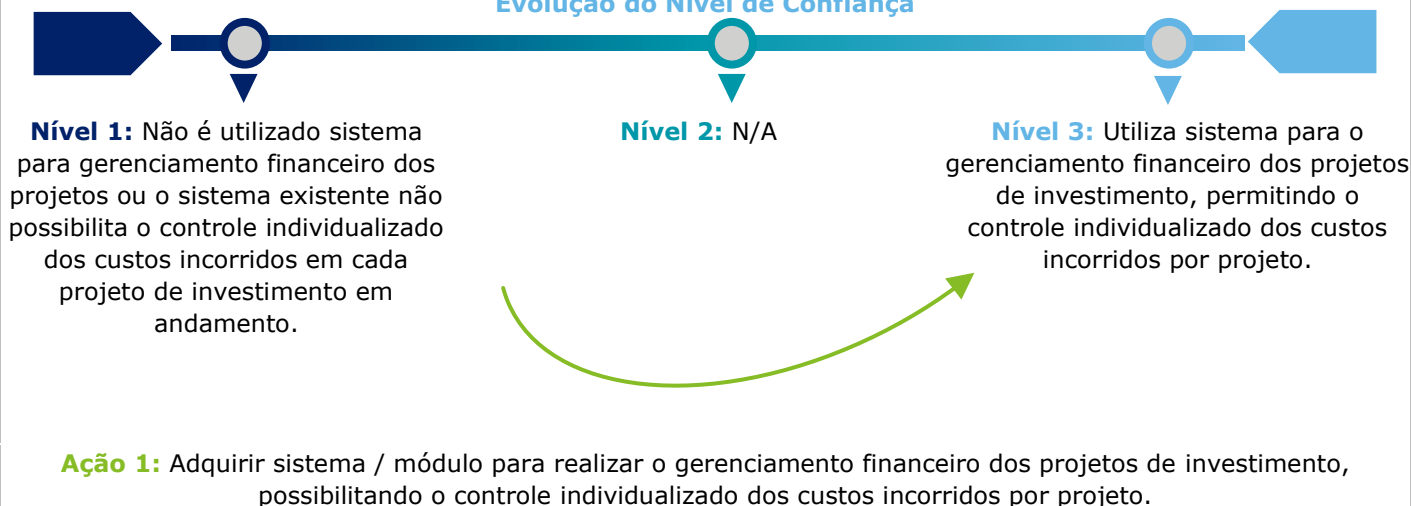
F39 - Ausência de sistemas para gestão financeira dos projetos de investimentos.

**Informações do SNIS Relacionadas**

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



## Gestão de Ativos e Investimentos

054

Realizar abertura formal dos projetos de investimento, contendo, dentre outras informações, a fonte de recursos (estrutura de capital -> recursos próprios, onerosos e não onerosos) e o destino / objetivo do investimento (abastecimento de água, esgotamento sanitário e outros investimentos).

Pilar



Tecnologia

Risco

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

Fator de Risco

F40 - Ausência de segregação da fonte e destino dos investimentos realizados pelo prestador.

Informações do SNIS Relacionadas

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:** Os projetos não são abertos formalmente ou não há como constatar qual a fonte de recursos e o destino de cada investimento.

**Nível 2:** Os projetos são abertos formalmente, porém não é possível constatar qual a fonte de recursos ou o destino de cada investimento.

**Nível 3:** Os projetos são abertos formalmente e é possível constatar qual a fonte de recursos e o destino de cada investimento.

**Ação 1:** Estabelecer procedimento de abertura formal dos projetos de investimento, seja através de termos de abertura do projeto ou sistemicamente no módulo de gestão.

**Ação 2:** Garantir a inclusão do objetivo do projeto (destino -> água, esgoto ou outros) e da estrutura de capital utilizada (origem -> próprio, oneroso ou não onerosa) na declaração de abertura do projeto.

**Ação 2:** Garantir a inclusão do objetivo do projeto (destino -> água, esgoto ou outros) ou da estrutura de capital utilizada (origem -> próprio, oneroso ou não onerosa) na declaração de abertura do projeto.

# Gestão de Ativos e Investimentos

## 055

Efetuar bloqueio de lançamentos contábeis e financeiros quando do encerramento dos projetos concluídos no sistema.

Pilar



Tecnologia

Risco

R5 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F41 - Ausência de bloqueio sistêmico para impossibilitar lançamentos financeiros e contábeis em projetos de investimentos encerrados.

Informações do SNIS Relacionadas

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:** O sistema de gestão não está parametrizado para impossibilitar lançamentos contábeis e financeiros para projetos de investimentos encerrados.

**Nível 2:** N/A.

**Nível 3:** O sistema de gestão está parametrizado para impossibilitar lançamentos contábeis e financeiros para projetos de investimentos encerrados.

**Ação 1:** Parametrizar o sistema de gestão para impossibilitar lançamentos contábeis e financeiros para projetos de investimentos encerrados.

## Gestão de Ativos e Investimentos

056

Estabelecer critérios para capitalização de despesas incorridas pelo funcionamento de suas áreas internas (área de gerenciamento de projetos e fiscalização de obras, como exemplo)

Pilar



Tecnologia

Risco

R5 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Fator de Risco

F40 - Ausência de segregação da fonte e destino dos investimentos realizados pelo prestador.

Informações do

SNIS

FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços

F42 - Ausência de critérios definidos para capitalização de despesas incorridas de áreas internas.



**Ação 1:** Definir critérios para capitalização de despesas, considerando a atuação de suas áreas internas.

**Observação:** Considera-se despesas capitalizáveis àquelas que, pela natureza da atividade executada pelas suas áreas internas (ex: áreas de gerenciamento de projetos e fiscalização de obras), deveriam ser capitalizadas nos projetos de investimento em andamento.




Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<b>FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços</b>	16.100.xxx.698 16.200.xxx.698 16.300.xxx.698	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Critérios de capitalização.
<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	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<b>FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços</b>	14.210 15.210 16.210	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	ES003 - Quantidades de economias de esgoto	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<b>FN025 – Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</b>	14.310 15.310 15.910 16.310	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).









Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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.		1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<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.		1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<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.		1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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	3.3.3.1.0.00.00 3.3.3.2.0.00.00 3.6.1.7.0.00.00		AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Normas, políticas e/ou procedimentos que definam os critérios e atividades de cálculo e constituição da PCLD.  Relatório ou base sintética com a movimentação do ativo imobilizado e intangível no período de certificação, contendo, classe do ativo, saldo inicial, adições, baixas, transferências e saldo final.  Memória de cálculo da provisão para devedores duvidosos constituída no último mês do ano de certificação.
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	A informação não deve ser rateada.	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	A informação não deve ser rateada.	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).

Informação	 Composição			 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	A informação não deve ser rateada.	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	A informação não deve ser rateada.	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	A informação não deve ser rateada.	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).



Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	A informação não deve ser rateada.	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	A informação não deve ser rateada.	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).

Informação	 Composição			 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).

Informação	 Composição			 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).
<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).	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Cartas de circularização, prestação de contas dos estados e/ou municípios (caso aplicável).

# Gestão Contábil

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Contabilização da Receita	
<b>057</b>	Realizar contabilização automática das receitas provenientes do faturamento em centro de lucro / conta contábil específica por município e atividade
	<b>Pilar</b>  Tecnologia
<b>Risco</b>	<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></p> <p>F14 - Ausência de segregação das receitas em centro de lucro / conta contábil por município e atividade.</p>
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	<p>FN001 – Receita operacional direta total</p> <p>FN002 – Receita operacional direta de água</p> <p>FN003 – Receita operacional direta de esgoto</p> <p>FN004 – Receita operacional indireta</p> <p>FN005 – Receita operacional total (direta + indireta)</p>
<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> Armazenar os arquivos de integração em diretório com acesso restrito e sem a possibilidade de alteração.</p>
<p><b>Ação 2:</b> Criar uma estrutura contábil gerencial suficiente para segregação das receitas por município e atividade (água e esgoto).</p>	

058

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 entre as contas do balanço/demonstração de resultados e documentação suporte / relatórios auxiliares.
- 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



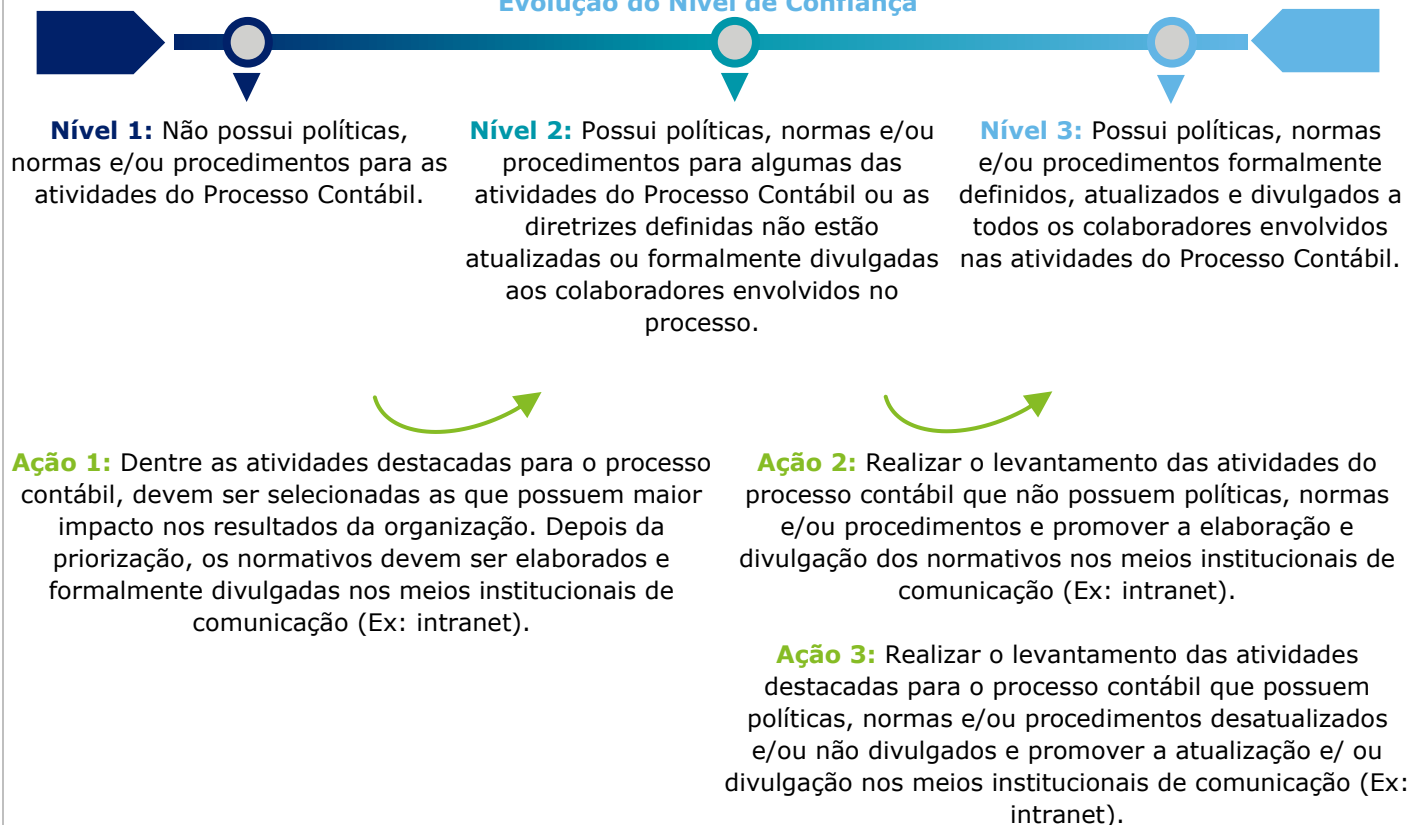
Processos

<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>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><b>Informações do SNIS Relacionadas</b></p>	<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 FN030 - Investimento com recursos próprios realizado 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 FN057 - Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado</p>	



## Contábil

### Evolução do Nível de Confiança



059

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.

060

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

Pilar

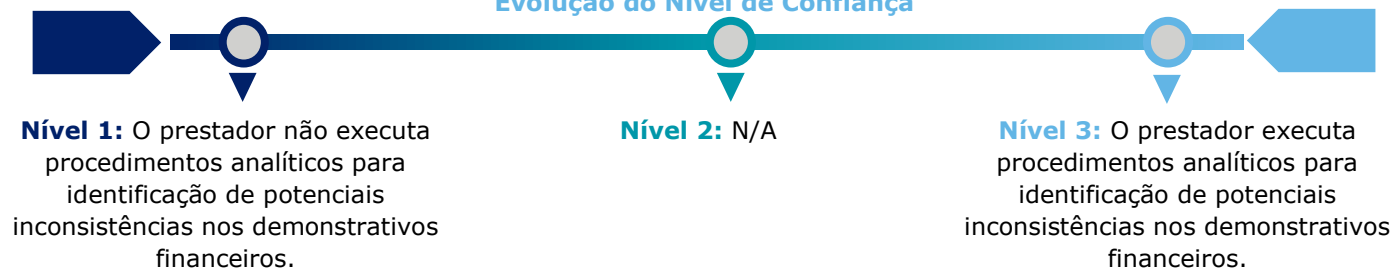


Processos

## Contábil

<b>Risco</b>	R8 - Informações contábeis incorretas, incompletas ou em desacordo com as exigências legais ou normas estabelecidas pelos órgãos reguladores.	<b>Fator de Risco</b>	F36 - Ausência de aplicação de procedimentos analíticos para análise de variações nos demonstrativos financeiros.
<b>Informações do SNIS Relacionadas</b>	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. Além disso, garantir o arquivamento mensal das evidências de execução dos procedimentos analíticos nos demonstrativos.

061

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



Risco

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

Fator de Risco

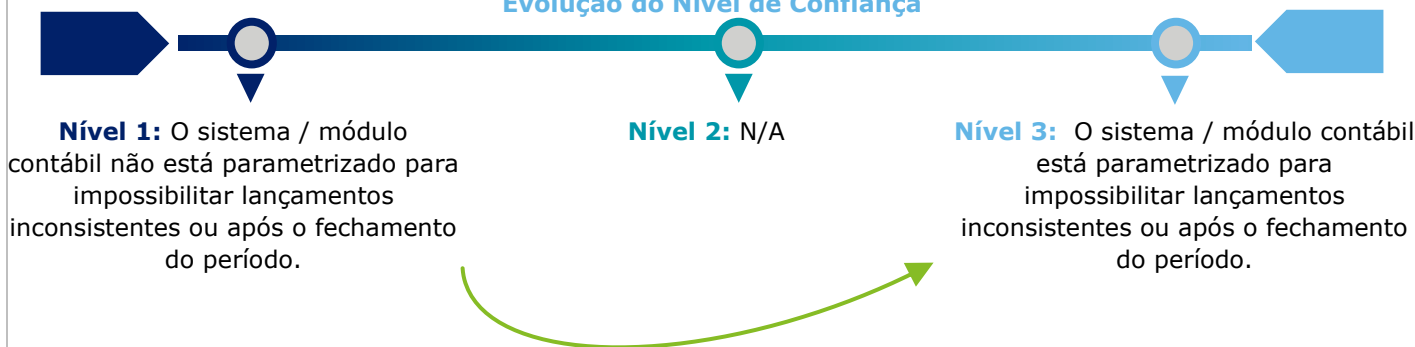
F37 - Ausência de bloqueio sistêmico para impossibilitar lançamentos inconsistentes ou após o fechamento do período contábil.

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 (sem contrapartida ou cuja soma das partidas seja diferente de zero) ou após o fechamento do período contábil.

062

Procedimentos formais para cálculo e constituição da Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) e revisão por funcionário independente antes da contabilização

**Pilar**   
Processos

**Risco**

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

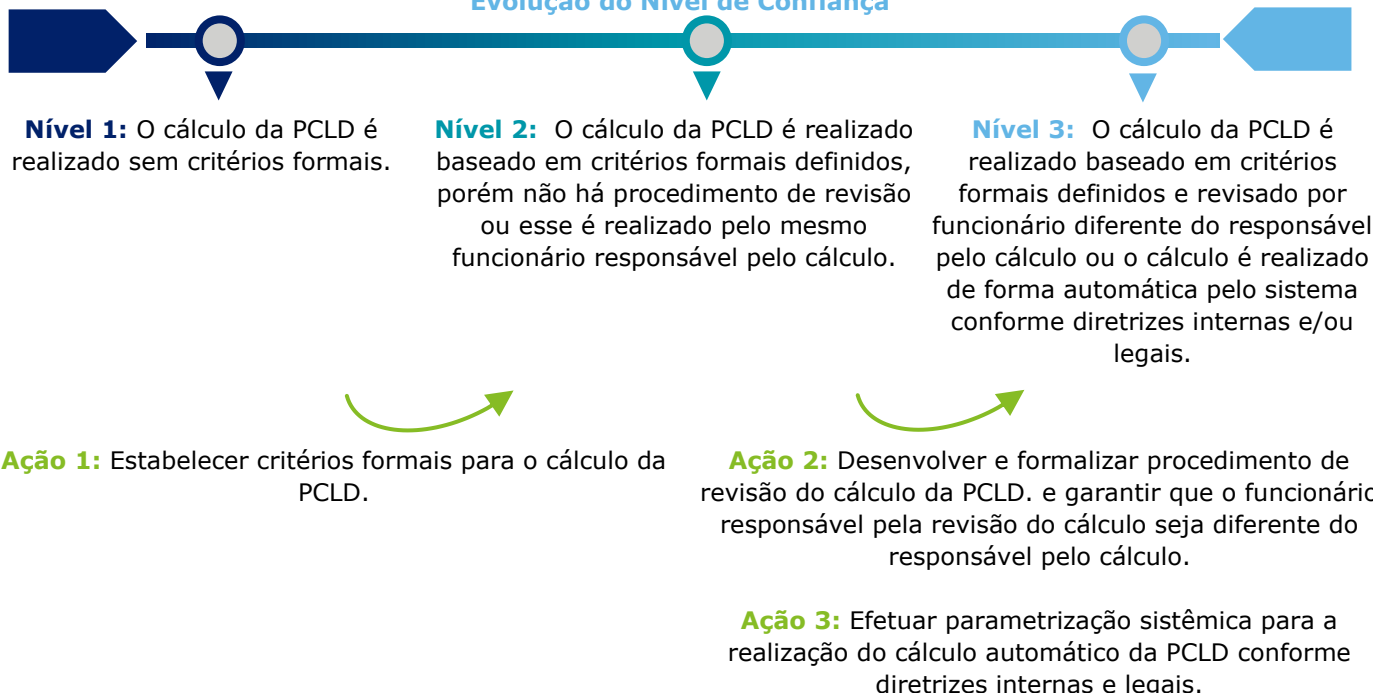
**Fator de Risco**

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**



063

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



**Nível 1:** Não há segregação das despesas / custos em uma estrutura contábil gerencial que permita ratear estes gastos por município.

**Nível 2:** Há uma estrutura contábil gerencial que permite segregar as despesas/custos por município, no entanto o processo de rateio é realizado de forma extremamente manual pelo prestador.

**Nível 3:** Há uma estrutura contábil gerencial que permite segregar as despesas/custos por município e o processo de rateio é automatizado com pouca intervenção manual.

**Ação 1:** Estabelecer uma estrutura contábil gerencial no sistema de gestão que permita segregar os gastos por município.

**Ação 2:** Definir rotinas sistêmicas para efetuar o rateio automático das despesas/custos por município.

064

Revisão mensal das demonstrações financeiras por nível de supervisão adequado



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 por um nível de supervisão adequado.




Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<b>FN001 - Receita operacional direta total</b>	31.110, 31.210	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.1.0 1.6.9.9.50.2.0	A informação não deve ser rateada.	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de faturamento extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), volumes de água e esgoto consumido e faturados, valor faturado, situação da ligação (ativa, inativa), quantidade de economias, tipo de faturamento (indicação se o volume medido foi registrado através de microcoletor ou manualmente), município (caso o prestador atenda mais de 1 município).
<b>FN002 - Receita operacional direta de água</b>	31.110	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.1.0	A informação não deve ser rateada.	
<b>FN003 - Receita operacional direta de esgoto</b>	31.210	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.2.0	A informação não deve ser rateada.	
<b>FN004 - Receita operacional indireta</b>	31.120, 31.220	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.9.0	A informação não deve ser rateada.	
<b>FN005 - Receita operacional total (direta + indireta)</b>	31.110, 31.210, 31.120, 31.220	4.3.3.1.1.00.00	1.6.9.9.50.1.0 1.6.9.9.50.2.0	A informação não deve ser rateada.	
<b>FN011 - Despesa com produtos químicos</b>	41.100.xxx.206 41.100.xxx.207 41.200.xxx.206 41.200.xxx.207	3.3.1.1.0.00.00	3.3.90.30	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com produtos químicos no período de certificação.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas, notas fiscais e comprovantes de pagamento de produtos químicos.
<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	3.3.1.1.0.00.00	3.3.90.39	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com energia elétrica no período de certificação.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas, notas fiscais e comprovantes de pagamento de energia elétrica.



Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
<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  Excluir as naturezas de Energia Elétrica (310), Locação de Máquinas, Equipamentos e Veículos (312), Aluguéis de Imóveis (319) e Tarifas Bancárias (320)	3.3.2.0.0.00.00	3.3.90.34 3.3.90.35 3.3.90.36 3.3.90.37 3.3.90.39	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com serviços de terceiros no período de certificação.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Contratos, faturas e comprovantes de pagamento de serviços com terceiros.
<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  Excluir as naturezas 404, 405, 407, 410, 411, 414, 415, 416, 417, 419 do grupo 400 – Gastos Gerais	3.1.0.0.0.00.00 3.2.0.0.0.00.00 3.3.1.1.0.00.00 3.3.2.0.0.00.00	3.1.9* 3.3.90.46 3.3.90.49 3.3.90.30 3.3.90.39 3.3.90.34 3.3.90.35 3.3.90.36 3.3.90.37 3.3.90.39 3.3.XX.47	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas que compõem a despesa de exploração.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.
<b>FN020 - Despesa com água importada (bruta ou tratada)</b>	41.100  Obs: Natureza não está contemplada no plano de contas da AESBE	3.3.2.0.0.00.00	3.3.90.39	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com água importada no período de certificação.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas da concessionária, contratos de fornecimento e comprovantes de pagamento de água importada.
<b>FN039 - Despesa com esgoto exportado</b>	41.200  Obs: Natureza não está contemplada no	3.3.2.0.0.00.00	3.3.90.39	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito,

Informação	 Composição			 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
	plano de contas da AESBE				saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de despesa com esgoto exportado no período de certificação.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas da concessionária, contratos de fornecimento e comprovantes de pagamento de esgoto exportado.
<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	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas que compõem as outras despesas de exploração.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.
<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	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas que compõem as outras despesas com serviços.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.
<b>FN017 - Despesas totais com os serviços (dts)</b>	41.100 41.200 42 43 47 48 46.100 46.200 46.400 46.500 46.600 46.800	3.1.0.0.0.00.00 3.2.0.0.0.00.00 3.3.1.1.0.00.00 3.3.2.0.0.00.00 3.4.1.1.0.00.00 3.4.1.2.0.00.00 3.4.3.1.0.00.00 3.4.3.2.0.00.00 3.3.3.1.0.00.00 3.3.3.2.0.00.00 3.6.1.7.0.00.00	3.1.9* 3.3.90.46 3.3.90.49 3.3.90.30 3.3.90.39 3.3.90.34 3.3.90.35 3.3.90.36 3.3.90.37 3.3.90.39 3.3.XX.47 3.2.90.21	AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas que compõem a despesa total com os serviços  Memória de Cálculo do rateio para os

Informação	 Composição			 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
	46.900 51.710, 51.720, 51.730, 51.740		3.2.90.22 4.6.90.71 4.6.90.73		<p>municípios atendidos (caso o rateio seja manual) ou Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).</p> <p>Faturas, contratos, comprovantes de pagamento ou qualquer documentação que suporte o lançamento contábil.</p>
<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	3.7.1.0.0.00.00 3.7.2.0.0.00.00	3.3.XX.47	AG011 - Volume de água faturado	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Base de faturamento extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), volumes de água e esgoto consumido e faturados, valor faturado, situação da ligação (ativa, inativa), quantidade de economias, tipo de faturamento (indicação se o volume medido foi registrado através de microcoletor ou manualmente), município (caso o prestador atenda mais de 1 município).</p> <p>Base de faturamento dos serviços indiretos extraída do sistema comercial para o ano de certificação, contendo, matrícula do imóvel/código da ligação, categoria (Residencial, Social, Comercial, Industrial ou Público), código/número do serviço, descrição do serviço, data do faturamento, valor faturado e município (caso o prestador atenda mais de 1 município).</p> <p>Razão ou relatório analítico com os lançamentos nas contas de outras despesas fiscais ou tributárias computadas na Dex no período de certificação.</p>
<b>FN018 - Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços</b>	16.100.xxx.698 16.200.xxx.698 16.300.xxx.698	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.</p> <p>Critérios de capitalização.</p>
<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	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	<p>Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.</p> <p>Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.</p> <p>Documentação suporte da adição (ex:</p>

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
					fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<b>FN024 - Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços</b>	14.210 15.210 16.210	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	ES003 - Quantidades de economias de esgoto	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<b>FN025 – Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços</b>	14.310 15.310 15.910 16.310	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<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.	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<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	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).

Informação	Composição			Critérios de Rateio	Documentos e Bases da Dados
	Societária (AESBE)	Pública (PCASP)			
		Patrimonial	Natureza Orçamentária		
	Obs: A segregação da origem do investimento é um controle extra contábil.				projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<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.	1.2.3.0.0.00.00 1.2.4.0.0.00.00	4.4.90.51 4.4.90.52	AG003 - Quantidade de economias ativas de água	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Base de adições analítica ao imobilizado e intangível.  Documentação suporte da adição (ex: fatura, nota fiscal, comprovante de pagamento, contrato, documentação do projeto, boletim de medição, estrutura de capital).
<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	3.3.3.1.0.00.00 3.3.3.2.0.00.00 3.6.1.7.0.00.00		AG010 - Volume de água consumido	Balancete de composição e gerencial por município para o ano de certificação, contendo código da conta contábil, descrição da conta contábil, saldo anterior, valor débito, valor crédito, saldo atual.  Normas, políticas e/ou procedimentos que definam os critérios e atividades de cálculo e constituição da PCLD.  Relatório ou base sintética com a movimentação do ativo imobilizado e intangível no período de certificação, contendo, classe do ativo, saldo inicial, adições, baixas, transferências e saldo final.  Memória de cálculo da provisão para devedores duvidosos constituída no último mês do ano de certificação.

# Monitoramento dos Índices de Atendimento

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Monitoramento dos Índices de Atendimento	
065	<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>
Evolução do Nível de Confiança	
<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>



## Monitoramento dos Índices de Atendimento

066

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)

Pilar



Processos

Risco

R13 - Cálculo incorreto dos índices de atendimento.

Fator de Risco

F49 - Registro de domicílios incompleto ou desatualizado.

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 possui registro dos domicílios atendidos que não contam com população residente, nem utiliza as taxas de sazonalidade divulgadas pelo IBGE.

**Nível 2:** 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.

**Nível 3:** O prestador possui registro atualizado dos domicílios atendidos que não contam com população residente e/ou utiliza bases / fontes externas atualizadas para estimativa.

**Ação 1:** Estimar a quantidade de domicílios atendidos que não contam com população residente através de informações fornecidas pelo IBGE no último Censo.

**Ação 2:** 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 ou utilizar bases/fontes externas atualizadas para estimativa das economias sem população residente.

## Monitoramento dos Índices de Atendimento

067

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.

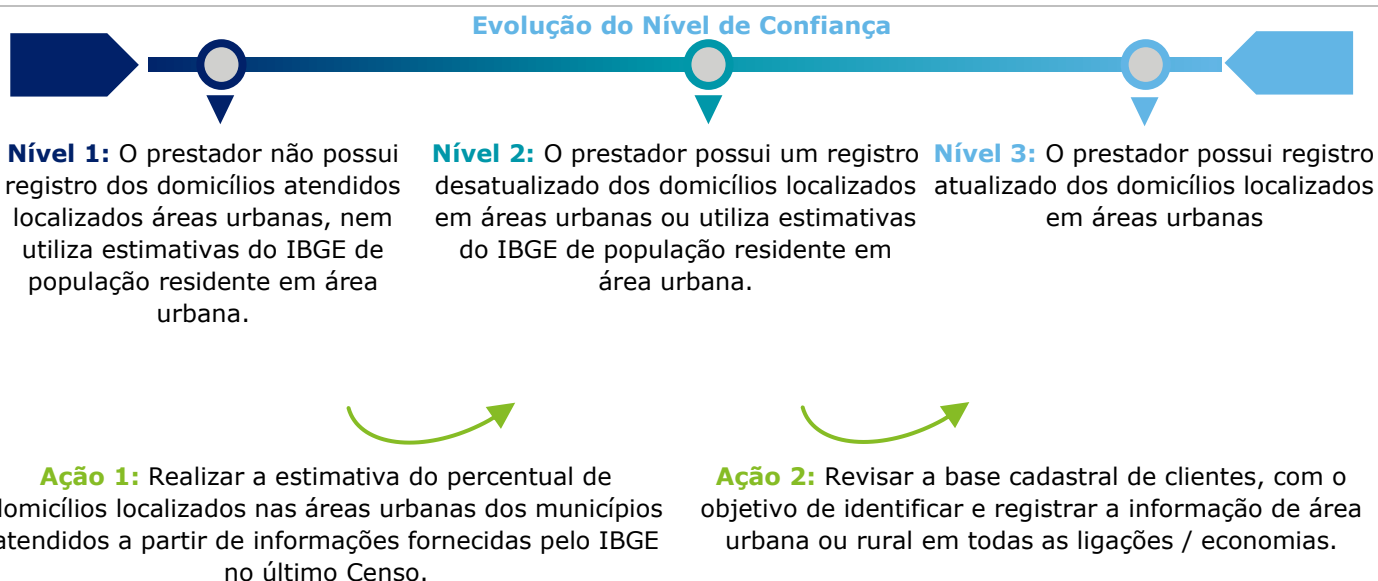
### Informações do

SNIS

AG026 - População urbana atendida com abastecimento de água;

ES026 - População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário.

Relacionadas





## Monitoramento dos Índices de Atendimento

068

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	 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases de Dados
<b>AG001 - População total atendida com abastecimento de água</b>	<p>Valor da população total 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), 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>	<p>A informação não deve ser rateada</p>	<p>Base de dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), localização (urbana ou rural), quantidade de economias.</p> <p>Metodologia para cálculo da população atendida e memória de cálculo utilizada, caso o prestador utilize metodologia própria.</p>
<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>	<p>A informação não deve ser rateada</p>	<p>Base de dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), localização (urbana ou rural), quantidade de economias.</p> <p>Metodologia para cálculo da população atendida e memória de cálculo utilizada, caso o prestador utilize metodologia própria.</p>
<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>	<p>A informação não deve ser rateada</p>	<p>Base de dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), localização (urbana ou rural), quantidade de economias.</p> <p>Metodologia para cálculo da população atendida e memória de cálculo utilizada, caso o prestador utilize metodologia própria.</p>
<b>ES026 - População</b>	<p>Valor da população urbana beneficiada com esgotamento sanitário pelo prestador de</p>	<p>A informação não deve ser rateada</p>	<p>Base de dados cadastral dos clientes/usuários (ligações e</p>

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases de Dados
<b>Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário</b>	<p>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 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>		<p>economias) extraída do sistema comercial na posição de 31/12 do ano de certificação, contendo, matrícula/inscrição do imóvel/número da ligação, situação da ligação (ativa/inativa), localização (urbana ou rural), quantidade de economias.</p> <p>Metodologia para cálculo da população atendida e memória de cálculo utilizada, caso o prestador utilize metodologia própria.</p>

# Manutenção do Cadastro de Redes

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais	
069	<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>	<p>AG005 - Extensão da rede de água</p> <p>ES004 - Extensão da rede de esgoto</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 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

070

Segregar funções para as atividades críticas do processo de manutenção do cadastro de redes:

- Executar as obras de ampliação e substituição das redes de água e esgoto.
- Realizar alterações no cadastro de redes.

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

AG005 - Extensão da rede de água

ES004 - Extensão da rede de esgoto

Relacionadas

Evolução do Nível de Confiança



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

**Nível 2:** N/A

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

**Ação 1:** Avaliar a possibilidade de segregar as atividades destacadas em profissionais ou áreas distintas.

## Aprovação e arquivamento dos documentos da obra

071

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

AG005 - Extensão da rede de água

ES004 - Extensão da rede de esgoto

Relacionadas

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

072

Possuir cadastro de redes em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando o cálculo automático da extensão de rede dos sistemas de água e esgoto. **Pilar**



**Risco**

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

**Fator de Risco**

F51 - Utilização de procedimentos manuais para atualização do cadastro de redes ou sem o registro histórico de atualizações.

**Informações do SNIS Relacionadas**

AG005 - Extensão da rede de água

ES004 - Extensão da rede de esgoto

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** 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.

**Nível 2:** 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.

**Nível 3:** As redes estão cadastradas em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando a atualização automática da informação de extensão da rede de água e esgoto.



**Ação 1:** 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.

**Ação 2:** 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.

## Manutenção do Cadastro de Redes

073

Existência de rotinas sistêmicas para 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**

AG005 - Extensão da rede de água;

ES004 - Extensão da rede de esgoto.

**Relacionadas**

### 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	Crítérios de Rateio	Documentos
AG005 - Extensão da rede de água	<p>Comprimento total da malha de distribuição de água operada pelo prestador de serviços no último dia do ano de referência, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adutoras;</li> <li>- Subadutoras;</li> <li>- Redes distribuidoras.</li> </ul> <p>Os ramais prediais não devem ser considerados.</p>	<p>A informação não deve ser rateada</p>	<p>Cadastro de redes de distribuição de água (extensões das redes de distribuição, adutoras e sub-adutoras) e esgoto (extensões da rede de coleta, coletores tronco e interceptores) extraído do sistema/módulo patrimonial ou sistema de georeferenciamento.</p> <p>Relação de obras de recuperação e expansão da rede de água concluídas no ano de certificação, contendo, descrição do projeto, data de conclusão, km ampliado de rede.</p>



Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos
			Plantas as built das obras encerradas.
<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> <li>- Interceptores.</li> </ul> Os ramais prediais e emissários de recalque não devem ser considerados.	A informação não deve ser rateada	Cadastro de redes de distribuição de água (extensões das redes de distribuição, adutoras e sub-adutoras) e esgoto (extensões da rede de coleta, coletores tronco e interceptores) extraído do sistema/módulo patrimonial ou sistema de georeferenciamento.  Relação de obras de recuperação e expansão da rede de esgoto concluídas no ano de certificação, contendo, descrição do projeto, data de conclusão, km ampliado de rede.  Plantas as built das obras encerradas.

# Processo Operacional

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais		
074	<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>- Seleção e instalação de macromedidores.</li> <li>- Manutenção/ Calibração / Verificação 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>

## Manutenção e Calibração dos Macromedidores

075

Definir procedimento para realização periódica de calibrações ou verificações nos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Pilar



Processos

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F54 - Ausência de procedimento de calibração periódica de macromedidores

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:** Não há procedimento definido para calibração ou verificação periódica dos macromedidores dos sistemas de água e esgoto.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** Há procedimento definido para calibração ou verificação periódica dos macromedidores dos sistemas de água e esgoto.

**Ação 1:** Estabelecer procedimento de calibração ou verificação periódica dos macromedidores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, considerando os principais pontos de medição (saída das ETA's ou UTS's, pontos de importação ou exportação de água, entrada das ETE's, pontos de exportação ou importação de esgoto).

## Macromedição de Volumes

076

Possuir macromedição para os volumes de água produzidos.

Pilar



Equipamentos

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Informações do

SNIS

AG006 - Volume de água produzido

AG012 - Volume de água macromedido

Relacionadas

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** As saídas de água produzida (saídas das ETAs ou UTS's, 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 ou o índice de macromedição é inferior a 80%.

**Nível 2:** O índice de macromedição é de 80% a 95%.

**Nível 3:** O índice de macromedição é acima de 95%.

**Ação 1:** Realizar mapeamento das saídas das ETAs ou UTS's que não possuem macromedidores.

**Ação 3:** Dimensionar e instalar os macromedidores nas saídas das ETAs ou UTS's que ainda não possuem medição.

**Ação 2:** Dimensionar e instalar os macromedidores nas saídas das ETA's ou UTS's que produzem os volumes de água mais representativos.

## Macromedição de Volumes

077

Possuir macromedição para os volumes de água tratada importados.

Pilar



Equipamentos

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Informações do

SNIS

AG018 - Volume de água tratada importado

AG012 - Volume de água macromedido

Relacionadas

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Os pontos por onde ocorre a importação de água tratada não são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é inferior a 80%.

**Nível 2:** Parte dos pontos por onde ocorre a importação de água tratada são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é de 80% a 95%.

**Nível 3:** Todos os pontos por onde ocorre a importação de água tratada são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é acima de 95%.

**Ação 1:** Realizar mapeamento dos pontos de entrada de água tratada importada que não possuem macromedidores.

**Ação 3:** Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de entrada de água tratada importada que ainda não possuem medição.

**Ação 2:** Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de entrada de água tratada que importam os volumes de água mais representativos.

## Macromedição de Volumes

078

Possuir macromedição para os volumes de água tratada exportados.

Pilar



Equipamentos

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Informações do

SNIS

AG019 - Volume de água tratada exportado.

Relacionadas

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Os pontos por onde ocorre a exportação de água tratada não são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é inferior a 80%.

**Nível 2:** Parte dos pontos por onde ocorre a exportação de água tratada são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é de 80% a 95%.

**Nível 3:** Todos os pontos por onde ocorre a exportação de água tratada são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é acima de 95%.



**Ação 1:** Realizar mapeamento dos pontos de saída de água tratada exportada que não possuem macromedidores.

**Ação 3:** Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de saída de água tratada exportada que ainda não possuem medição.

**Ação 2:** Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de saída de água que exportam os volumes de água mais representativos.

## Macromedição de Volumes

079

Possuir macromedição para os volumes de esgoto tratados.

Pilar



Equipamentos

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Informações do

SNIS

Relacionadas

ES006 - Volume de esgotos tratado

ES014 - Volume de esgoto importado tratado nas instalações do importador

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** As entradas das ETEs não são equipadas com macromedidores ou o índice de macromedição é inferior a 80%.

**Nível 2:** Parte das entradas das ETEs são equipadas com macromedidores ou o índice de macromedição é de 80% a 95%.

**Nível 3:** Todas as entradas das ETEs são equipadas com macromedidores ou o índice de macromedição é acima de 95%.

**Ação 1:** Realizar mapeamento das entradas das ETEs que não possuem macromedidores.

**Ação 3:** Dimensionar e instalar os macromedidores nas entradas das ETEs que ainda não possuem medição.

**Ação 2:** Dimensionar e instalar os macromedidores nas entradas das ETEs que tratam os volumes de esgoto mais representativos.

## Macromedição de Volumes

080

Possuir macromedição para os volumes de esgoto importados.

Pilar



Equipamentos

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Informações do

SNIS

Relacionadas

ES013 - Volume de esgotos bruto importado

ES014 - Volume de esgoto importado tratado nas instalações do importador

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Os pontos por onde ocorre a importação de esgoto não são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é inferior a 80%.

**Nível 2:** Parte dos pontos por onde ocorre a importação de esgoto são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é de 80% a 95%.

**Nível 3:** Todos os pontos por onde ocorre a importação de esgoto são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é acima de 95%.

**Ação 1:** Realizar mapeamento dos pontos de entrada de esgoto importado que não possuem macromedidores.

**Ação 2:** Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de entrada que importam os volumes de esgoto mais representativos.

**Ação 3:** Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de entrada de esgoto importado que ainda não possuem medição.



## Macromedição de Volumes

081

Possuir macromedição para os volumes de esgoto exportados.

Pilar



Equipamentos

Risco

R15 - Medição incorreta ou estimada dos volumes operacionais

Fator de Risco

F53 - Ausência de macromedição dos volumes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Informações do

SNIS

ES015 - Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador

Relacionadas

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Os pontos por onde ocorre a exportação de esgoto não são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é inferior a 80%.

**Nível 2:** Parte dos pontos por onde ocorre a exportação de esgoto são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é de 80% a 95%.

**Nível 3:** Todos os pontos por onde ocorre a exportação de esgoto são equipados com macromedidores ou o índice de macromedição é acima de 95%.

**Ação 1:** Realizar mapeamento dos pontos de saída de esgoto exportado que não possuem macromedidores.

**Ação 3:** Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de saída de esgoto exportado que ainda não possuem medição.

**Ação 2:** Dimensionar e instalar os macromedidores nos pontos de saída que exportam os volumes de esgoto mais representativos.

## 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 e esgoto 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 espaços verdes 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

AG024 - Volume de água de serviço

Relacionadas

### 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.

**Observação:** É importante que o acompanhamento seja balizado em volumes efetivamente medidos ou através de um racional claro e bem fundamentado de como cada volume é estimado.

## Acompanhamento do Volume de Água de Serviço

084

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

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

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 operacionais.

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

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

**Ação 1:** Realizar o acompanhamento em sistema ou planilha eletrônica dos volumes consumidos nos tipos de atividades operacionais 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 operacionais.

**Observação:** É importante que o acompanhamento seja balizado em volumes efetivamente medidos ou através de um racional claro e bem fundamentado de como cada volume é estimado.

## 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

AG024 - Volume de água de serviço

Relacionadas

### 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.

**Observação:** Volume de água recuperado refere-se ao volume estimado em decorrência da detecção de ligações clandestinas e fraudes e está diretamente relacionado às perdas aparentes decorrentes de consumo não autorizado. É importante que exista um critério bem fundamentado para estimativa. Como exemplo, o prestador poderia estimar, através de método estatístico, a quantidade de imóveis com ligação clandestina ou fraude, utilizando uma margem de erro estatística, e multiplicar pelo número de habitantes por domicílio e o consumo per capita por habitante.



Melhores Práticas para a Exatidão das Informações

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases de Dados
<b>AG006 - Volume de água produzido</b>	Volume anual de água disponível para consumo, compreendendo: <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, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição.</li> </ul>	A informação não deve ser rateada	Relatório contendo os volumes de água medidos ou estimados no período de certificação, contendo, mês, macromedidor (caso aplicável), volume de água produzido (estimado + macromedido), volume de água produzido macromedido, volume de água tratada importado (estimado + macromedido), volume de água tratada importado macromedido, volume de água tratada exportado (estimado + macromedido), volume de água tratada exportado macromedido e volume de água de serviço.
<b>AG012 - Volume de água macromedido</b>	Valor da soma dos volumes anuais de água medidos por meio de macromedidores permanentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na(s) saída(s) da(s) ETA(s), da(s) UTS(s) e do(s) poço(s);</li> <li>- No(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada (AG018), se existirem.</li> </ul>	A informação não deve ser rateada	Mapas/Croquis do cadastro georeferenciado dos sistemas de abastecimento de água.
<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	
<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	
<b>AG024 - Volume de água de serviço</b>	Valor da soma dos volumes anuais de água: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usados para atividades operacionais (desinfecção de adutoras e redes, testes hidráulicos de estanqueidade e limpeza de reservatórios);</li> <li>- 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);</li> <li>- Volume de água recuperado em decorrência da detecção de ligações clandestinas e fraudes, com incidência retroativa dentro do ano de referência.</li> </ul> As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS(s) não devem ser consideradas.	A informação não deve ser rateada	Relatório contendo os volumes de água de serviço medidos ou estimados no período de certificação, contendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mês;</li> <li>- Volume consumido nos prédios próprios do operador;</li> <li>- Volume transportado por caminhões-pipa;</li> <li>- Volume consumido pelo corpo de bombeiros;</li> <li>- Volume de abastecimentos realizados a título de suprimento social (favelas e chafarizes);</li> <li>- Volume utilizado para lavagem de ruas e rega de espaços verdes públicos;</li> <li>- Volume fornecido para obras públicas;</li> <li>- Volume utilizado para desinfecção de adutoras e redes;</li> <li>- Volume utilizado para testes hidráulicos de estanqueidade;</li> <li>- Volume utilizado para Limpezas de reservatórios.</li> <li>- Volume de água recuperado.</li> </ul>
<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	A informação não deve ser rateada	Relatório contendo os volumes de esgoto medidos ou estimados no período de certificação, contendo, mês, macromedidor (caso aplicável), volume de esgoto tratado (estimado + macromedido), volume de esgoto tratado macromedido, volume de esgoto importado (estimado +

Informação	 Composição	 Critérios de Rateio	 Documentos e Bases de Dados
	(informação ES014), nem o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador (ES015).		macromedido), volume de esgoto importado macromedido, volume de esgoto exportado(estimado + macromedido), volume de esgoto exportado macromedido.
<b>ES013 - Volume de esgoto bruto importado</b>	Volume de esgoto bruto recebido de outro(s) agente(s).	A informação não deve ser rateada	Mapas/Croquis do cadastro georeferenciado dos sistemas de esgotamento sanitário.
<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 esgoto importados
<b>ES015 - Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador</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).  Esse volume se refere à parcela do volume de esgoto bruto exportado informado em ES012 que foi efetivamente tratada.	A informação não deve ser rateada	

# Monitoramento do Consumo Energético

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais	
086	<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>- Cadastro das unidades consumidoras;</li> <li>- Recebimento e registro das informações de consumo de energia elétrica;</li> <li>- Análise crítica das informações de consumo de energia elétrica.</li> </ul> <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>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.

Pilar



Risco

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

Fator de Risco

F57 - Ausência de monitoramento do consumo energético nos sistemas de água e esgoto.

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 monitoramento do consumo energético dos sistemas de água e esgoto.

**Nível 2:** Realiza monitoramento do consumo energético dos sistemas de água e esgoto por meio de registros manuais ou através de relatórios em planilhas eletrônicas.

**Nível 3:** Realiza monitoramento do consumo energético dos sistemas de água e esgoto por meio de software de gestão de energia elétrica.

**Ação 1:** Desenvolver planilhas eletrônicas para realizar o registro mensal das faturas de energia elétrica e monitorar o consumo dos sistemas de água e esgoto.

**Ação 2:** Desenvolver/adquirir sistema para realizar o registro e monitoramento das informações de consumo energético dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

## 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



**Nível 1:** As faturas de energia elétrica são recebidas em meio físico e cadastradas manualmente em planilhas eletrônicas ou no sistema de gestão energética do prestador.

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** A concessionária de energia elétrica disponibiliza mensalmente um arquivo eletrônico, possibilitando o cadastramento automático das informações de consumo de energia elétrica no sistema do prestador.

**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 registros 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	 Critérios de Rateio	 Documentos
<b>AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água</b>	Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de abastecimento de água	AG010 - Volume de água consumido	Relatório contendo o consumo de energia elétrica nos sistemas de abastecimento de água no período de certificação, contendo, mês, unidade consumidora, fatura e energia consumida.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios selecionados na amostra (caso o rateio seja manual) e Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas de energia elétrica emitidas no ano de referência
<b>ES028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos</b>	Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de esgotamento sanitário	AG010 - Volume de água consumido	Relatório contendo o consumo de energia elétrica nos sistemas de esgotamento sanitário no período de certificação, contendo, mês, unidade consumidora, fatura e energia consumida.  Memória de Cálculo do rateio para os municípios selecionados na amostra (caso o rateio seja manual) e Regras e Tabelas de Rateio do sistema (caso o rateio seja automático).  Faturas de energia elétrica emitidas no ano de referência

# Manutenção da Rede de Esgoto

## Melhores Práticas para a Confiança das Informações

Aspectos Gerais	
091	<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>
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>
<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>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>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 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.

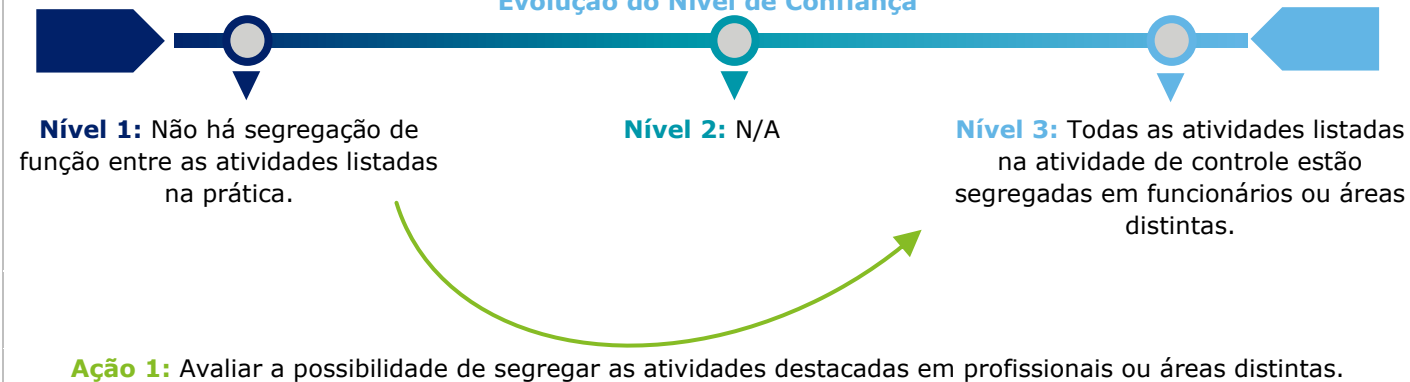
Informações do

SNIS

QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados

Relacionadas

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

QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados

Relacionadas

### 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

QD011 - Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados

Relacionadas

### Evolução do Nível de Confiança



**Nível 1:** Não existe sistema de controle das ordens de serviço ou o sistema não está parametrizado para abrir automaticamente a ordem de serviço de reparo da rede de esgoto a partir do registro da reclamação/ solicitação de serviço de reparo;

**Nível 2:** N/A

**Nível 3:** O sistema está parametrizado para abrir automaticamente a ordem de serviço de reparo da rede de esgoto a partir do registro da reclamação/ solicitação de serviço de reparo.

**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	Relatório com as ordens de serviço emitidas no período de certificação, contendo, nº/código da ordem de serviço, data de emissão, descrição do serviço, classificação/categoria do serviço (ex: corte, religação, manutenção da rede de esgoto), onde seja possível identificar, por exemplo, serviços relacionados a extravasamento de esgoto.

# 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>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 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>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>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 pelo padrão vigente de potabilidade estabelecido pelo 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 pelo padrão vigente de potabilidade estabelecido pelo 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 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.

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

# 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.

Fator de Risco

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


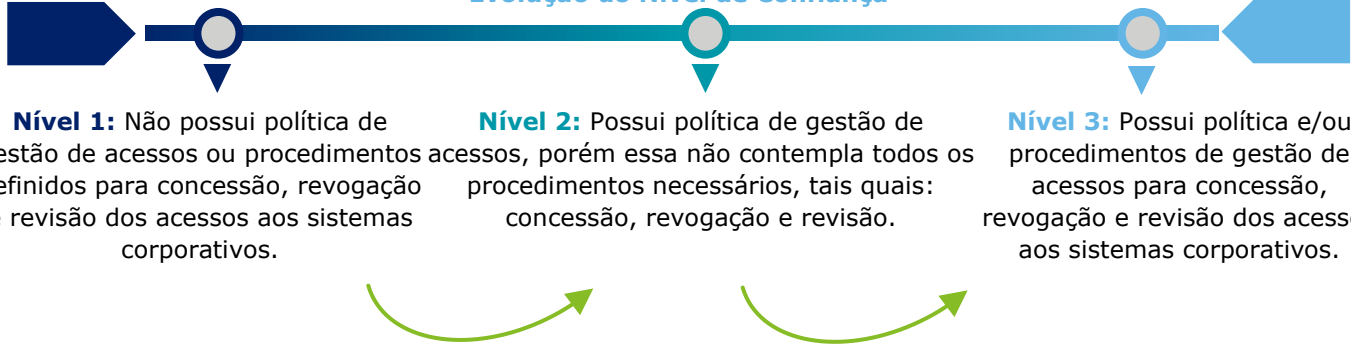
**Nível 3:** Há procedimento para análise periódica dos resultados das análises de qualidade de água para coliformes totais.

**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	Relatório contemplando os resultados de qualidade de água para coliformes totais realizados no ano de certificação, contendo, data de coleta, ponto de coleta, código/identificador da análise, resultado (presença ou ausência).
<b>QD027 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão</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 pela Portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde.	A informação não deve ser rateada	Laudos das análises realizadas para coliformes totais no ano de referência.

# Gestão de Tecnologia da Informação

Gestão de Acesso		
102	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
Risco	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>		
		
<p><b>Nível 1:</b> Não possui política de gestão de acessos ou procedimentos definidos para concessão, revogação e revisão dos acessos aos sistemas corporativos.</p> <p><b>Nível 2:</b> Possui política de gestão de acessos, porém essa não contempla todos os procedimentos necessários, tais quais: concessão, revogação e revisão.</p> <p><b>Nível 3:</b> Possui política e/ou procedimentos de gestão de acessos para concessão, revogação e revisão dos acessos aos sistemas corporativos.</p>		
<p><b>Ação 1:</b> Desenvolver e formalizar política e/ou procedimento para concessão, revogação e revisão de acesso aos sistemas corporativos.</p>		
<p><b>Observação:</b> Para implementar deste controle, considerar os sistemas/módulos associados à geração das informações do sistema, como: Comercial, Folha de Pagamento, Contábil e Financeiro, Suprimentos/Compras, Patrimonial/Ativos e Operacional.</p>		

## 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

Geral

Relacionadas

### 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 ou ferramentas específicas para revisão periódica do "log" de eventos críticos do sistema."

**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 e/ou ferramentas específicas para revisão periódica do "log" de eventos críticos 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 de eventos críticos dos principais sistemas de gestão. A revisão dos logs deve considerar os principais eventos críticos na aplicação: Tentativas de logon bem e mal-sucedidas, Uso de usuário privilegiado, Tentativas de alteração/destruição dos arquivos de log.

**Observação:** Para implementar deste controle, considerar os sistemas/módulos associados à geração das informações do sistema, como: Comercial, Folha de Pagamento, Contábil e Financeiro, Suprimentos/Compras, Patrimonial/Ativos e Operacional.

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:



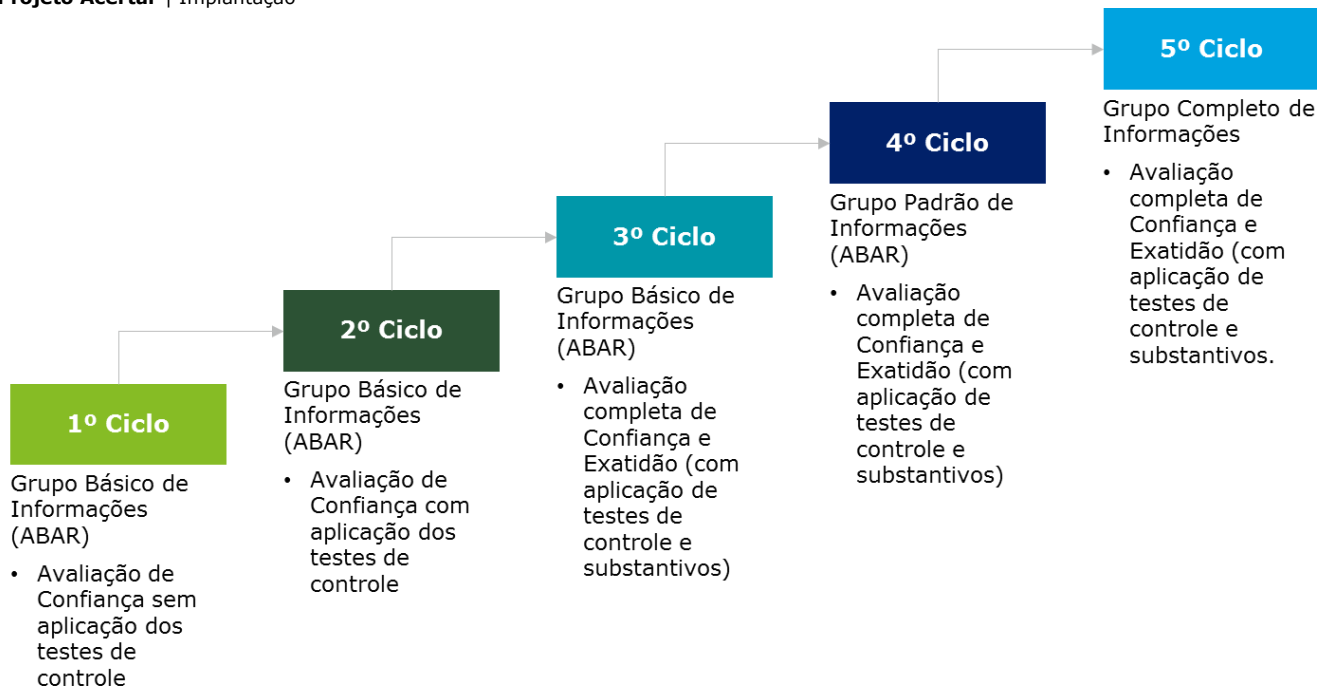


Figura 6 - Escalonamento das atividades do Guia

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 7 - 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.



MINISTÉRIO DAS  
CIDADES

