

# **Acertar**

## **Relatório de Certificação**

*Recife, dezembro de 2023*

*Agência: Arpe-PE*

*Prestador: Compesa*

*3º Ciclo (confiança e exatidão)*

*Período de auditoria: 2021*



# Sumário

## Introdução

Projeto Acertar

Metodologia de Auditoria e Certificação das Informações do SNIS

Escopo dos Trabalhos

Equipe de Auditoria

## Certificação das Informações do SNIS

Certificação de Confiança e Exatidão

Certificação da Informações

Certificação dos Indicadores

## Conclusões

Considerações Finais

# Introdução

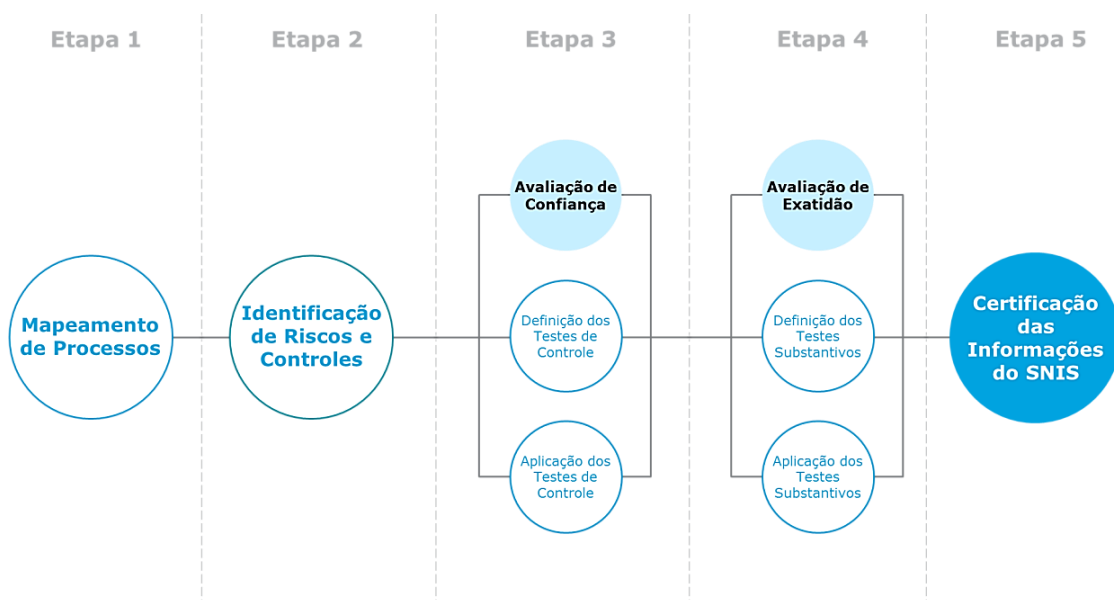
# Introdução

## Projeto Acertar

O Projeto Acertar teve como objetivo desenvolver metodologias de Auditoria e Certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). O projeto, executado no âmbito do Programa de Desenvolvimento do Setor Água – INTERÁGUAS, foi resultado da parceria entre o Ministério das Cidades e a Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR e cujo propósito foi de aprimorar os processos de gestão das informações dos prestadores de serviços de saneamento.

## Metodologias de Auditoria e Certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS)

O método desenvolvido para auditar e certificar as informações fornecidas pelos prestadores de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário ao SNIS, é composto por 5 (cinco) etapas: Mapeamento de Processos, Identificação de Riscos e Controles, Avaliação de Confiança, Avaliação de Exatidão e Certificação das Informações do SNIS, conforme a **Figura 1** abaixo:



**Figura 1** - Fluxo da Metodologia de Auditoria e Certificação das Informações do SNIS.

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

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

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

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

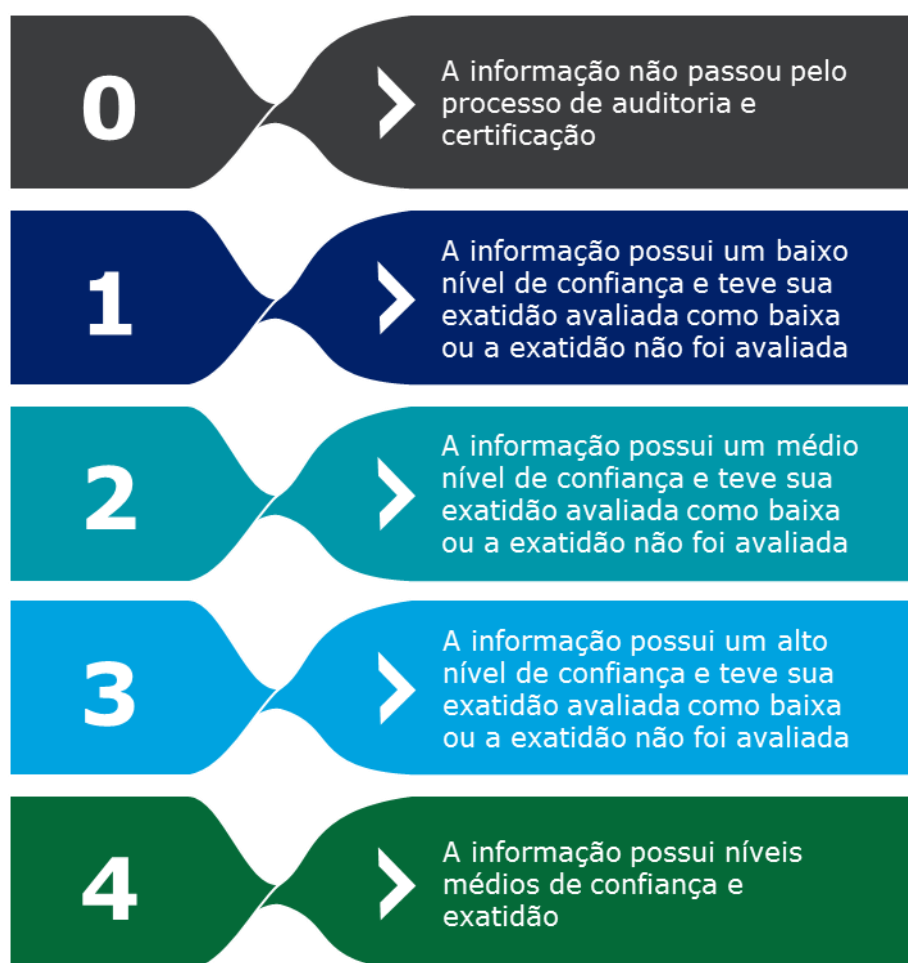
A metodologia aplicada resulta no processo de certificação, sendo possível avaliar a qualidade das informações do SNIS nas dimensões de confiança e exatidão. É importante compreender que uma informação pode ter sido gerada por fontes confiáveis, mas não ser exata. Por outro lado, pode ter sido gerada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

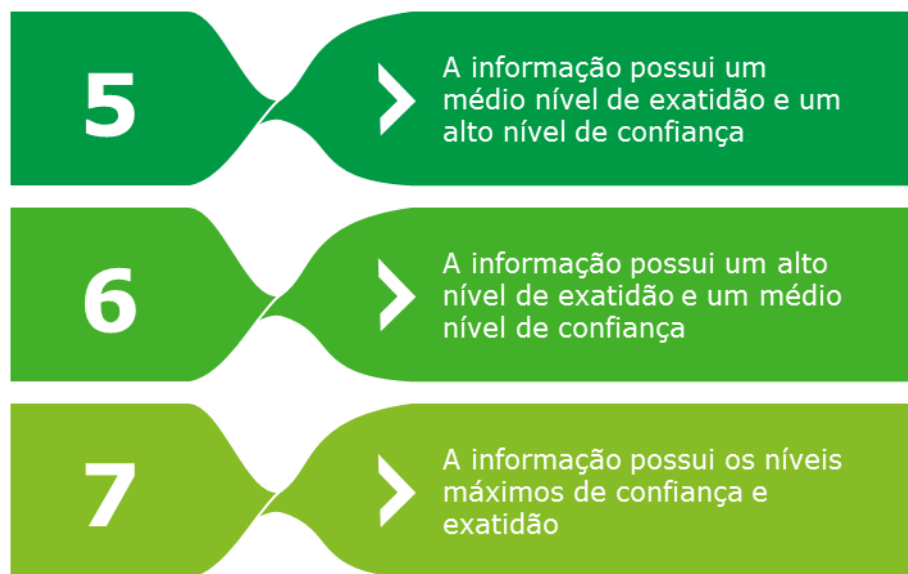
Para a certificação final de cada informação, foi realizada a uma combinação dos dois critérios anteriormente citados, a fim de alcançar uma avaliação única, conforme indicado na matriz abaixo (**Figura 2**):

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

**Figura 2** - Matriz de Certificação das Informações do SNIS.

Dessa forma, a certificação das informações do SNIS é dada por meio de certificações entre 0 e 7, com as descrições de cada certificação indicadas na **Figura 3**:





**Figura 3** - Descrição das Certificações Atribuíveis às Informações do SNIS.

Entende-se que, caso uma informação seja avaliada com o nível de confiança mínimo, esta não deve ter a sua exatidão avaliada, já que os controles internos não são capazes de gerar dados confiáveis para a execução dos testes substantivos. Assim, as informações com baixo nível de confiança são sempre certificadas com a nota 1, conforme indicado na matriz de certificação (**Figura 2**). Para a avaliação da exatidão, as informações são certificadas com notas de 1 a 3, aquelas com baixa exatidão receberão nota 1 e as com alta exatidão, nota 3. Tanto para a avaliação de confiança, quanto para a de exatidão, a informação não praticada pelo prestador de serviços receberá a classificação Não Aplicado (N/A). A nota final de certificação seguirá lógica disponível na **Figura 2**.

## Escopo dos Trabalhos

Este relatório consolida a terceira etapa do processo de auditoria das informações do SNIS referentes aos serviços prestados pela Compesa. Nessa etapa a equipe de auditoria da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco (Arpe-PE) **apresenta a avaliação de confiança e exatidão do grupo básico de informações do SNIS (composto por 10 indicadores calculados a partir de 25 informações) para o referido prestador, com testes de controle e substantivos (3º ciclo), para o ano de referência 2021.** Na **Tabela 1** estão apresentadas as informações avaliadas neste relatório.

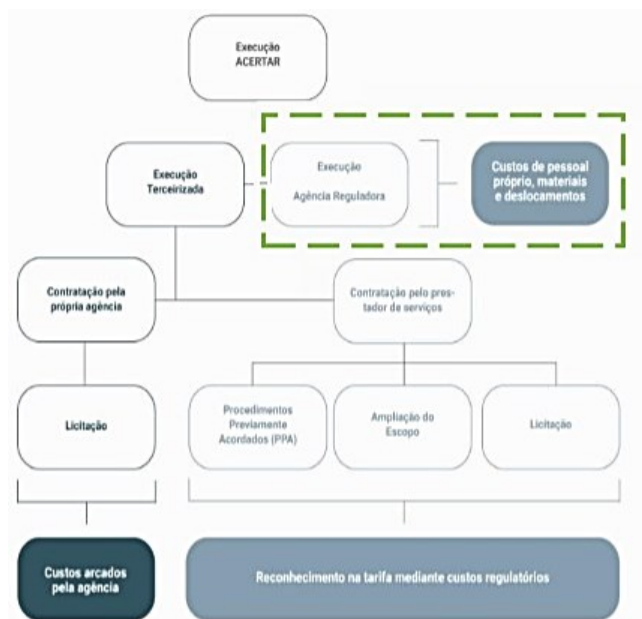
**Tabela 1** - Relação de Informações Auditadas.

<b>Ref.</b>	<b>Informação</b>
AG002	Quantidade de ligações ativas de água
AG003	Quantidade de economias ativas de água
AG004	Quantidade de ligações ativas de água micromedidas
AG006	Volume de água produzido
AG010	Volume de água consumido
AG011	Volume de água faturado
AG018	Volume de água tratada importado
AG019	Volume de água tratada exportado
AG024	Volume de água de serviço
AG026	População urbana atendida com abastecimento de água
ES002	Quantidade de ligações ativas de esgoto
ES003	Quantidade de economias ativas de esgoto
ES005	Volume de esgoto coletado
ES006	Volume de esgoto tratado
ES007	Volume de esgoto faturado
ES013	Volume de esgoto bruto importado
ES014	Volume de esgotos bruto importado tratado nas instalações do importador
ES015	Volume de esgotos bruto exportado tratado nas instalações do importador
ES026	População urbana atendida com esgotamento sanitário
FN010	Despesa com pessoal próprio
FN014	Despesa com serviços de terceiros
FN015	Despesas de exploração (DEX)
FN026	Quantidade total de empregados próprios
QD026	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais
QD027	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão

## Equipe de Auditoria

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





**Figura 4** - Árvore de Decisão de Certificação.

Os profissionais que compõem a equipe responsável pela execução dos trabalhos de auditoria e certificação de informações do SNIS estão listados na **Tabela 2** a seguir:

**Tabela 2** - Equipe de Auditoria.

Nome	Função
Cícero Henrique Macêdo Soares	Gerente
João Paulo Barbosa da Costa	Auditor
Rodrigo Antônio Pinto de Melo	Técnico
Emanuele Ferreira Gomes	Técnico
Amanda de Araújo Farias	Técnico
Danilo Rodrigues de Almeida Lira	Técnico
Sheila Messias da Silva	Auditora
Tatiana Toraci Gois	Técnico

# Certificação das Informações do SNIS

# Certificação das Informações do SNIS

A seguir são apresentadas as avaliações de confiança relacionadas a cada teste de controle, agrupadas de acordo com o seu processo. A equipe de auditoria demandou, no dia 06 de maio de 2022, através do SEI, solicitações de informações referentes a cada CT. As respostas enviadas estão disponíveis na **Tabela 3**.

**Tabela 3** - Respostas enviadas pela prestadora de serviços.

Grupo	Nº Processo SEI	Resposta Compesa	Visita <i>In Loco</i>
Comercial	0030200031.001718/2022-48	15/07/2022	19 a 23/09/2022
Folha de Pagamento	0030200031.001847/2022-36	21/07/2022	04/11/2022
Contábil	0030200031.001848/2022-81	22/08/2022	31/10/2022
Suprimentos e Compras	0030200031.001850/2022-50	15/07/2022	01/11/2022
Índice de Atendimento	0030200031.001719/2022-92	22/08/2022	10 a 14/10/2022
Operacional	0030200031.001819/2022-19	22/08/2022	03 a 07/10/2022
Qualidade da Água	0030200031.001730/2022-52	15/07/2022	12 a 16/09/2022

O período de auditoria aconteceu após o recebimento das respostas, com envio de dois ofícios nos dias 02 de setembro e 17 de outubro de 2022. Elas foram executadas por grupo, durante o período de 12/09/2022 a 18/11/2022. Após as auditorias, a equipe consolidou os 74 CTs, segundo o nível de implementação, com as seguintes disposições: **Não Implementado (NI)**, **Parcialmente Implementado (PI)** e **Implementado (IM)**. Aqueles CTs avaliados como NIs e PIs serão colocados em um “**Plano de Ações**”, que será elaborado em conjunto com a prestadora de serviços. Tendo em vista a avaliação dos controles internos do prestador de serviços e dando continuidade a etapa de auditoria realizada no 2º Ciclo (avaliação da confiança) para o ano de referência 2021, seguem os resultados da avaliação da exatidão, sendo o seu histórico consolidado no Cronograma de Auditoria (**Tabela 4**).

**Tabela 4** - Cronograma de Auditoria para o 3º Ciclo.

Etapas/Atividades	Responsáveis	Prazos	Nº SEI
<b>Planejamento</b>			
Definição da estratégia global	Auditor(a) Líder	01/01	
Definição da infraestrutura, materiais, equipamentos e recursos humanos necessários	Toda equipe da AR	05/05	
Ofício com Informações Gerais sobre projeto e solicitação de reunião	Auditor(a) Líder	15/05	0030200031.001503/2023-16
Realizar contato inicial com o prestador de serviços	Auditor(a) Líder	19/05	
Apresentação da Plataforma VAMOSACERTAR!	Toda equipe da AR	04/07	
Redefinição da infraestrutura, materiais, equipamentos e recursos humanos necessários	Toda equipe da AR	05/10	
Elaboração do Plano de Auditoria	Auditor(a) Líder		
<b>Execução</b>			
Ofício de solicitação de documentos para reunião de abertura de auditoria dos testes substantivos (TSs) e do plano de ação	Auditor(a) Líder	07/06	0030200031.001503/2023-16
Ofício com o recebimento do plano de ação	Prestador	05/09	0030200031.001503/2023-16
Ofício com solicitação de explanação do plano de ação	Auditor(a) Líder	04/10	0030200031.001503/2023-16
Reunião de explanação do plano de trabalho	Equipes AR e Prestador	11/10	
Ofício com solicitação de verificação <i>in loco</i> dos sistemas que armazenam as informações pertinentes aos TSs	Auditor(a) Líder	14/11	0030200031.003391/2023-20
Ofício de solicitação dos dados pertinentes aos testes substantivos (TSs)	Auditor(a) Líder	28/11	0030200031.003391/2023-20
Ofício com o recebimento de informações pertinentes aos testes substantivos (TSs)	Prestador	07/12	0030200031.003391/2023-20
<b>Encerramento</b>			
Realização do uso do acesso aos sistemas da prestadora e análise das informações pertinentes aos TSs	Equipes AR	07/12	
Realização dos TSs e geração de constatações de auditoria através dos relatórios de certificação e de auditoria	Equipes AR	07/12	
Consolidação dos relatórios e análise da Equipe AR	Equipes AR	19/12	

Reunião de apresentação dos resultados com a prestadora e tomada do seu feedback	Equipes AR e Prestador	26/11	
Ofício com o envio dos relatórios para a prestadora	Equipe AR	28/11	0030200031.003888/2023-48
Publicação do relatório de certificação no endereço eletrônico da Arpe	Equipe AR	28/11	
Envio dos relatórios para o Ministério das Cidades	Auditor(a) Lider	28/11	
Encerramento do 3ºCiclo	Equipe AR	31/12	

### Certificação de Confiança e Exatidão

Tendo em vista a avaliação dos controles internos do prestador de serviços, as informações fornecidas ao SNIS foram classificadas de acordo com os seus níveis de confiança, conforme indicado na **Tabela 5 a seguir**:

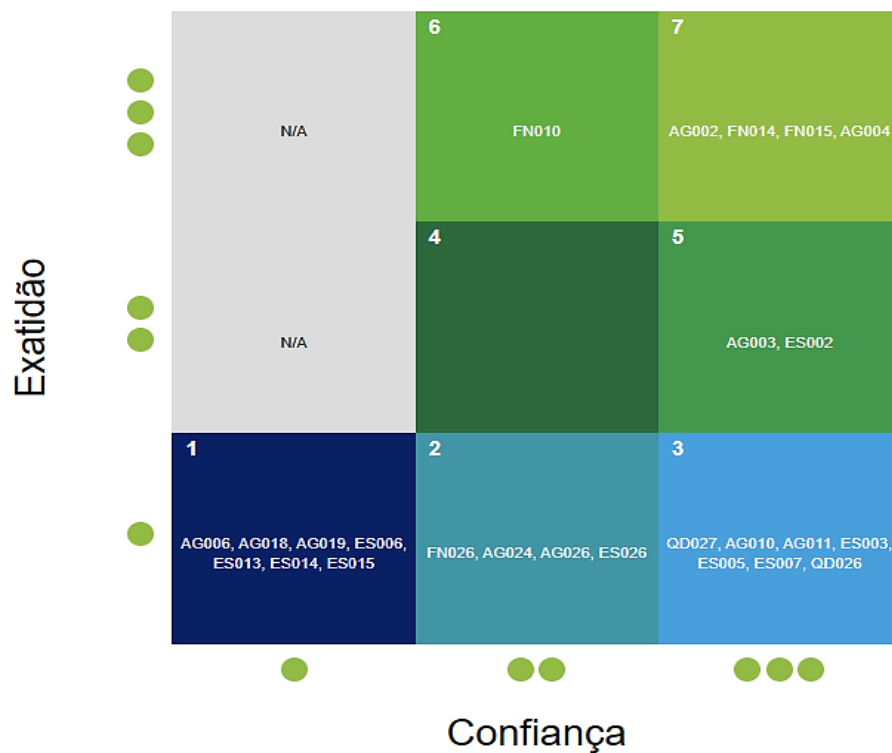
**Tabela 4** - Notas das Dimensões Confiança e Exatidão das informações auditadas.

Ref.	Informação	Confiança	Exatidão
AG002	Quantidade de ligações ativas de água	●●●●	●●●●
AG003	Quantidade de economias ativas de água	●●●●	●●
AG004	Quantidade de ligações ativas de água micromedidas	●●●●	●●●●
AG006	Volume de água produzido	●	●
AG010	Volume de água consumido	●●●●	●
AG011	Volume de água faturado	●●●●	●
AG018	Volume de água tratada importado	●	●
AG019	Volume de água tratada exportado	●	●
AG024	Volume de água de serviço	●●	●
AG026	População urbana atendida com abastecimento de água	●●	●
ES002	Quantidade de ligações ativas de esgoto	●●●●	●●
ES003	Quantidade de economias ativas de esgoto	●●●●	●

<b>ES005</b>	Volume de esgoto coletado	● ● ● ●	●
<b>ES006</b>	Volume de esgoto tratado	● ●	●
<b>ES007</b>	Volume de esgoto faturado	● ● ● ●	●
<b>ES013</b>	Volume de esgoto bruto importado	● ●	●
<b>ES014</b>	Volume de esgotos bruto importado tratado nas instalações do importador	● ●	●
<b>ES015</b>	Volume de esgotos bruto exportado tratado nas instalações do importador	● ●	●
<b>ES026</b>	População urbana atendida com esgotamento sanitário	● ● ●	●
<b>FN010</b>	Despesa com pessoal próprio	● ● ●	● ● ● ●
<b>FN014</b>	Despesa com serviços de terceiros	● ● ● ●	● ● ● ●
<b>FN015</b>	Despesas de exploração (DEX)	● ● ● ●	● ● ● ●
<b>FN026</b>	Quantidade total de empregados próprios	● ● ●	●
<b>QD026</b>	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais	● ● ● ●	●
<b>QD027</b>	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão	● ● ● ●	●

### Certificação das Informações

A certificação final de cada informação, disposta na **Figura 5**, foi realizada com uma combinação dos dois critérios anteriormente citados (confiança e exatidão), a fim de alcançar uma avaliação única, a chamada Matriz de Certificação das Informações do SNIS.



**Figura 5** - Matriz de Certificação das informações do 3º Ciclo.

## Certificação dos Indicadores

A certificação dos indicadores para o contexto da auditoria (10 indicadores, 25 informações associadas, 74 CTs e 46 TSs), tiveram como resultado (**Tabela 6**):

**Tabela 5** - Certificação do Indicadores do SNIS ano base 2021.

Indicador		Informação		Média Geral		
				Nota da Informação	Nota da Certificação	Classificação do Indicador
IN001	Densidade de economias de água por ligação	AG002	Quantidade de ligações ativas de água	7	6	Alta Qualidade
		AG003	Quantidade de economias ativas de água	5		
IN002	Índice de produtividade: economias ativas por pessoal próprio	AG003	Quantidade de economias ativas de água	5	4	Média Qualidade
		ES003	Quantidade de economias ativas de esgotos	3		

		FN026	Quantidade total de empregados próprios	4		
IN008	Despesa média anual por empregado	FN010	Despesa com pessoal próprio	6	5	Média Qualidade
		FN026	Quantidade total de empregados próprios	4		
IN009	Índice de hidrometração	AG002	Quantidade de ligações ativas de água	7	7	Alta Qualidade
		AG004	Quantidade de ligações ativas de água micromedidas	7		
IN013	Índice de perdas faturamento	AG006	Volume de água produzido	1	4	Média Qualidade
		AG011	Volume de água faturado	3		
		AG018	Volume de água tratada importado	1		
		AG024	Volume de serviço	4		
IN015	Índice de coleta de esgoto	AG010	Volume de água consumido	3	3	Baixa Qualidade
		AG019	Volume de água tratada exportado	1		
		ES005	Volume de esgotos coletado	3		
IN016	Índice de tratamento de esgoto	ES005	Volume de esgotos coletado	3	1	Baixa Qualidade
		ES006	Volume de esgotos tratado	1		
		ES013	Volume de esgotos bruto importado	1		
		ES014	Volume de esgoto importado tratado nas instalações do importador	1		
		ES015	Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador	1		
IN017	Consumo de água faturado por economia	AG003	Quantidade de economias ativas de água	5	4	Média Qualidade
		AG011	Volume de água faturado	3		
		AG019	Volume de água tratada exportado	1		
IN018	Quantidade equivalente de pessoal total	FN010	Despesa com pessoal próprio	6	5	Média Qualidade
		FN014	Despesa com serviços de terceiros	7		



		FN026	Quantidade total de empregados próprios	4		
IN023	Índice de atendimento urbano de água	AG026	População urbana atendida com abastecimento de água	2	4	Média Qualidade
		GE06A	População urbana residente do(s) município(s) com abastecimento de água	7		
IN024	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com água	ES026	População urbana atendida com esgotamento sanitário	2	4	Média Qualidade
		GE06A	População urbana residente do(s) município(s) com abastecimento de água	7		
IN025	Volume de água disponibilizado por economia	AG003	Quantidade de economias ativas de água	5	1	Baixa Qualidade
		AG006	Volume de água produzido	1		
		AG018	Volume de água tratada importado	1		
		AG019	Volume de água tratada exportado	1		
IN026	Despesa de exploração por m3 faturado	AG011	Volume de água faturado	3	5	Média Qualidade
		ES007	Volume de esgotos faturado	3		
		FN015	Despesas de exploração (dex)	7		
IN027	Despesa de exploração por economia	AG003	Quantidade de economias ativas de água	5	6	Alta Qualidade
		ES003	Quantidade de economias ativas de esgotos	3		
		FN015	Despesas de exploração (dex)	7		
IN028	Índice de faturamento de água	AG006	Volume de água produzido	1	3	Baixa Qualidade
		AG011	Volume de água faturado	3		
		AG018	Volume de água tratada importado	1		
		AG024	Volume de serviço	4		
IN035	Participação da despesa com pessoal próprio nas despesas de exploração	FN010	Despesa com pessoal próprio	6	6	Alta Qualidade
		FN015	Despesas de exploração (dex)	7		
IN036	Participação da despesa com	FN010	Despesa com pessoal próprio	6	7	Alta Qualidade

	pessoal total (equivalente) nas despesas de exploração	FN014	Despesa com serviços de terceiros	7		
		FN015	Despesas de exploração (dex)	7		
IN045	Índice de produtividade: empregados próprios por 1000 ligações de água	AG002	Quantidade de ligações ativas de água	7	5	Média Qualidade
		FN026	Quantidade total de empregados próprios	4		
IN046	Índice de esgoto tratado referido à água consumida	AG010	Volume de água consumido	3	1	Baixa Qualidade
		AG019	Volume de água tratada exportado	1		
		ES006	Volume de esgotos tratado	1		
		ES015	Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador	1		
IN047	Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com esgoto	ES026	População urbana atendida com esgotamento sanitário	2	4	Média Qualidade
		GE06B	População urbana residente do(s) município(s) com esgotamento sanitário	7		
IN048	Índice de produtividade: empregados próprios por 1000 ligações de água + esgoto	AG002	Quantidade de ligações ativas de água	7	5	Média Qualidade
		ES002	Quantidade de ligações ativas de esgotos	5		
		FN026	Quantidade total de empregados próprios	4		
IN049	Índice de perdas na distribuição	AG006	Volume de água produzido	1	4	Média Qualidade
		AG010	Volume de água consumido	3		
		AG018	Volume de água tratada importado	1		
		AG024	Volume de serviço	4		
IN051	Índice de perdas por ligação	AG002	Quantidade de ligações ativas de água	7	5	Média Qualidade
		AG006	Volume de água produzido	1		
		AG010	Volume de água consumido	3		
		AG018	Volume de água tratada importado	1		
		AG024	Volume de serviço	4		

IN052	Índice de consumo de água	AG006	Volume de água produzido	1	3	Baixa Qualidade
		AG010	Volume de água consumido	3		
		AG018	Volume de água tratada importado	1		
		AG024	Volume de serviço	4		
IN053	Consumo médio de água por economia	AG003	Quantidade de economias ativas de água	5	4	Média Qualidade
		AG010	Volume de água consumido	3		
		AG019	Volume de água tratada exportado	1		
IN084	Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão	QD026	Quantidade de amostras para coliformes totais (analisadas)	3	3	Baixa Qualidade
		QD027	Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados fora do padrão	3		

# Conclusões

# Conclusões

## Considerações Finais

Esta etapa de auditoria conduzida pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados de Pernambuco (ARPE) ateu-se à avaliação de confiança e da exatidão do grupo básico de informações fornecidas pela prestadora de serviço COMPESA ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), com testes de controle (2º ciclo de auditoria) e testes substantivos (3º ciclo de auditoria). Com isso, registra-se neste relatório de auditoria as notas de certificações para o ano de 2021 e a análise da equipe de auditoria da ARPE.

A conclusão da equipe de Auditoria é de que alguns procedimentos estão bem estabelecidos e registrados pelo prestador, o que incorre em uma provável confiança das informações geradas. Das 25 informações, 52% apresentaram confiança máxima. Apesar da existência de normas não implementadas e desatualizadas, a prestadora está trabalhando internamente para mitigar essas lacunas, de acordo com o disposto no Plano de Ações. Em relação aos TSs 72 % tiveram baixa exatidão e 20 % alta exatidão. A certificação final das informações e dos indicadores mostram que existem disparidades, enquanto algumas tem “Alta Qualidade”, a maioria precisa de atenção, pois tem “qualidade inferior”. Isto retrata que alguns processos da prestadora de serviços estão bem estabelecidos, em detrimento de outros. Nesse sentido, a excelência de um setor poderia ser espelhado em outros setores

Vale destacar que, neste terceiro momento, os procedimentos foram avaliados conforme documentação enviada pelo prestador em consonância com as auditorias *in loco*. A expectativa é que a próxima etapa (4º Ciclo), a ser realizada pela ARPE, tratará da ampliação dos grupos auditados, saindo de sete para dez, aumentando a quantidade de informações e indicadores avaliados. Além disso, será repactuado o Plano de Ações, objetivando o fortalecimento dos objetivos, metas e o cronograma de execução. O objetivo é o fortalecimento dos controles internos da Compesa, concorrendo para a qualidade da informação e melhoria da prestação dos serviços de saneamento básico no Estado de Pernambuco.