



Projeto Acertar

Diagnóstico das Práticas de Auditoria e Certificação das Informações do SNIS

Setembro de 2016

Sumário

Apresentação do Projeto	4
Projeto Acertar	4
Diagnóstico das Práticas de Auditoria e Certificação das Informações do SNIS	5
Metodologias utilizadas na etapa de Diagnóstico das Práticas de Auditoria e Certificação de Informações	8
Panorama Nacional das Agências Reguladoras	14
Perfil das Agências Analisadas	14
Políticas e Procedimentos internos para coleta e validação das informações do SNIS	19
Recursos Humanos e logísticos disponíveis para as atividades de certificação dos dados do SNIS	22
Recursos Logísticos e Materiais	23
Estrutura de Tecnologia disponível para coleta e análise das informações	23
Informações Econômico-financeiras	25
Informações de Receita e Arrecadação	26
Informações de Despesa	28
Informações de Investimento	31
Informações Técnicas e Operacionais	35
Informações de População Atendida	36
Informações de Quantidades de Economias e Ligações	38
Informações de Extensão de Rede	42
Informações de Volumes	44
Informações de Consumo de Energia Elétrica	48
Informações de Qualidade do Serviço Prestado	50
Resultados	53
Mapa de riscos com as percepções a respeito das vulnerabilidades e possíveis impactos na geração das informações do SNIS	53
Principais Aspectos Identificados e Considerações Finais	55
Anexos	58
Anexo I - Relação de Informações Objeto do Desenvolvimento de Metodologia de Auditoria e Certificação	58
Anexo II – Classificação de Vulnerabilidade e Impacto das Informações do SNIS	62
Anexo III – Resumo da Análise da Estrutura das Agências Reguladoras	68
Anexo IV – Gráficos por perfil das Agências Reguladoras	71

Lista de Figuras

Figura 1 - Etapas do Projeto Acertar	4
Figura 2 - Meios de coleta das informações do diagnóstico	5
Figura 3 - Cubo do <i>framework</i> COSO	8
Figura 4 - Metodologia de Gestão de Riscos.....	10
Figura 5 - Distribuição das agências por região geográfica.....	14
Figura 6 - Distribuição das Agências pela abrangência	15
Figura 7 - Distribuição das agências pela quantidade de funcionários.....	15
Figura 8 - Distribuição das Agências pelo faturamento anual	16
Figura 9 - Distribuição das Agências pela quantidade de municípios regulados	16
Figura 10 - Distribuição das Agências pela quantidade de ligações reguladas de água	16
Figura 11 - Mapa de Impacto e Vulnerabilidade.....	54
Figura 12 - Diagrama de fatores críticos para a auditoria e certificação das informações	56

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Nível de independência das Agências	17
Gráfico 2 - Nível de transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade.....	17
Gráfico 3 - Código de ética e conduta	18
Gráfico 4 - Conselho de Administração.....	18
Gráfico 5 - Canal de Ouvidoria / Denúncias	18
Gráfico 6 - Políticas e procedimentos para auditoria e certificação.	19
Gráfico 7 - Periodicidade para disponibilização de informações.....	19
Gráfico 8 - Visão dos processos e controles internos	19
Gráfico 9 - Mapeamento dos processos e monitoramento dos controles internos dos prestadores	20
Gráfico 10 - Clareza na visão dos objetivos do SNIS	20
Gráfico 11 - Definição de recomendações e planos de ação	20
Gráfico 12 - Comunicação dos resultados de auditorias e fiscalizações	21
Gráfico 13 - Aplicação das sanções e penalidades.....	21
Gráfico 14 - Dedicção das equipes das agências para auditoria e certificação	22
Gráfico 15 - Estrutura de Pessoal	22
Gráfico 16 - Estrutura logística	23
Gráfico 17 - Estrutura de Tecnologia da Informação	23
Gráfico 18 - Clareza na visão da estrutura de Tecnologia dos prestadores	24
Gráfico 19 - Preocupações e problemas das informações de receita e arrecadação	27
Gráfico 20 - Práticas de auditoria e certificação das informações e receita e arrecadação	27
Gráfico 21 - Preocupação e problemas das informações de despesa (1)	29
Gráfico 22 - Preocupações e problemas das informações de despesa (2).....	29
Gráfico 23 - Práticas de auditoria e certificação das informações de despesa	30
Gráfico 24 - Preocupações e problemas das informações de investimento (1)	32
Gráfico 25 - Preocupações e problemas das informações de investimento (2)	33
Gráfico 26 - Preocupações e problemas das informações de investimento (3)	33
Gráfico 27 - Práticas de auditoria e certificação das informações de investimento.....	34
Gráfico 28 - Preocupações e problemas das informações de população	37
Gráfico 29 - Práticas de auditoria e certificação das informações de população	37
Gráfico 30 - Preocupações e problemas das informações de quantidade de ligações e economias de água	39
Gráfico 31 - Práticas de auditoria e certificação das informações de quantidade de ligações e economias de água	40
Gráfico 32 - Preocupações e problemas das informações de quantidade de ligações e economias de esgoto	41
Gráfico 33 - Práticas de auditoria e certificação das informações de quantidade de ligações e economias de esgoto	41
Gráfico 34 - Preocupações e problemas das informações de extensão de rede de água e esgoto .	43

Gráfico 35 - Práticas de auditoria e certificação das informações de extensão de rede de água e esgoto	43
Gráfico 36 - Preocupações e problemas das informações de volume de água	45
Gráfico 37 - Práticas de auditoria e certificação das informações de volume de água	46
Gráfico 38 - Preocupações e problemas das informações de volume de esgoto	47
Gráfico 39 - Práticas de auditoria e certificação das informações de volume de esgoto	47
Gráfico 40 - Preocupações e problemas das informações de consumo de energia elétrica	49
Gráfico 41 - Práticas de auditoria e certificação das informações de energia elétrica	49
Gráfico 42 - Preocupações e problemas das informações de qualidade	51
Gráfico 43 - Práticas de auditoria e certificação das informações de qualidade	51

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Agências visitadas presencialmente.....	6
Tabela 2 - Agências que responderam o questionário eletrônico.....	7
Tabela 3 - Princípios do COSO	9
Tabela 4 - Principais objetivos identificados para as Agências Reguladoras	9
Tabela 5 - Riscos para os objetivos das agências	10

Apresentação do Projeto

Apresentação do Projeto

Desenvolvimento de Metodologias para Auditoria e Certificação de Informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS)

Projeto Acertar

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

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

O Projeto Acertar tem como objetivos/atividades:



Figura 1 - Etapas do Projeto Acertar

A relação de informações objeto do desenvolvimento de metodologia de auditoria e certificação pode ser encontrada no *Anexo I - Relação de Informações Objeto do Desenvolvimento de Metodologia de Auditoria e Certificação* deste relatório.

No mês de julho de 2016, a Deloitte iniciou os trabalhos da consultoria, entrando em contato com as Agências Reguladoras que aderiram ao Projeto junto à ABAR para agendamento das visitas presenciais para início do diagnóstico das práticas adotadas de auditoria e certificação das informações declaradas pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Diagnóstico das Práticas de Auditoria e Certificação das Informações do SNIS

A Etapa 1 do Projeto consiste na realização de um diagnóstico das práticas de auditoria e certificação das agências reguladoras e tem como objetivos:

- Levantamento da estrutura geral das agências, considerando: atribuições e responsabilidades de cada área / gerência / coordenadoria, políticas e procedimentos internos, estrutura de Recursos Humanos, Tecnologia da Informação e Logística.
- Levantamento das práticas de auditoria e certificação adotadas pela agência para as informações contábeis, sociais, econômicas, comerciais e técnicas / operacionais relacionadas no *Anexo I - Relação de Informações Objeto do Desenvolvimento de Metodologia de Auditoria e Certificação* deste Relatório.
- Entendimento dos objetivos de cada informação no âmbito da agência, bem como os riscos associados ao não recebimento com qualidade.
- Levantamento das principais preocupações e problemas quanto ao recebimento com qualidade das informações.

A coleta de informações para a elaboração do diagnóstico foi realizada a partir dos seguintes meios:

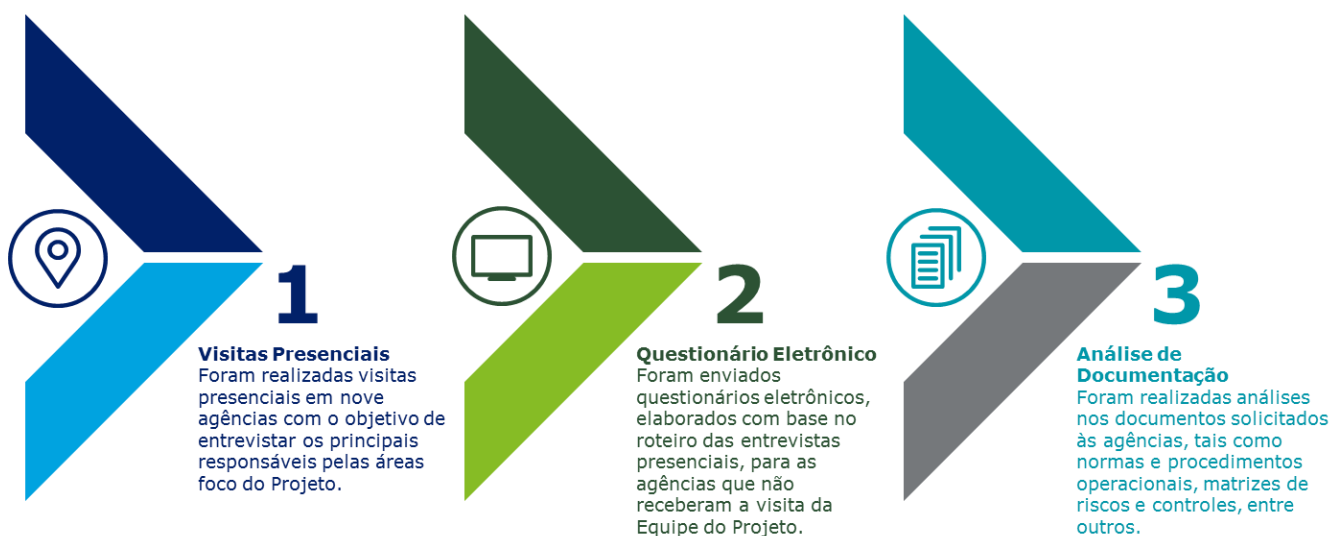


Figura 2 - Meios de coleta das informações do diagnóstico

• Visitas Presenciais

Foram realizadas visitas presenciais com o objetivo de entrevistar os principais responsáveis pelas áreas econômico-financeira e técnica / operacional das agências. Durante as reuniões, a equipe do projeto buscou realizar um entendimento geral da estrutura da instituição, nível de governança, processos internos e práticas para tratamento, análise, auditoria e certificação das informações.

Segue abaixo o cronograma de visitas realizadas:

Agência	Sigla	Estado	Período da visita
Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais	ARSAE	MG	25/07/16 a 29/07/16
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará	ARCE	CE	08/08/16 a 10/08/16

Agência	Sigla	Estado	Período da visita
Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul	AGERGS	RS	08/08/16 a 10/08/16
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo	ARSESP	SP	15/08/16 a 19/08/16
Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal	ADASA	DF	15/08/16 a 16/08/16
Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Joinville	AMAE	SC	15/08/16 a 17/08/16
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas	ARSAM	AM	17/08/16 a 19/08/16
Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim	AGERSA-CI	ES	22/08/16 a 24/08/16
Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá	ARES-PCJ	SP	22/08/16 a 24/08/16

Tabela 1 - Agências visitadas presencialmente

- Questionário Eletrônico**

Foram enviados por e-mail acesso aos questionários eletrônicos para as agências que não receberam a visita da equipe do projeto. O formulário foi desenvolvido de modo a replicar os principais questionamentos e pontos verificados presencialmente nas entrevistas. A ferramenta eletrônica foi aplicada entre os dias 17/08/2016 e 02/09/2016.

A seguir tem-se lista de Agências que responderam o questionário eletrônico:

Agência	Sigla	Estado
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos do Mato Grosso do Sul	AGEPAN	MS
Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Saneamento Básico do Estado da Bahia	AGERSA - BA	BA
Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos	AGR	GO
Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Cuiabá	ARSEC	MT
Agência Reguladora de Serviços Delegados do Município da Estância Turística de Itú	AR-Itu	SP
Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento	ARIS	SC
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira	ARMPF	SP
Agência de Regulação dos Serviços Delegados do Estado de Pernambuco	ARPE	PE
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas	ARSAL	AL
Agência de Regulação de Serviços Públicos	ARSP	ES

Agência	Sigla	Estado
Agência Reguladora dos Serviços Concedidos do Estado de Sergipe	ASES	SE
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos	ATR	TO

Tabela 2 - Agências que responderam o questionário eletrônico

Vale citar que para a realização das campanhas piloto de auditoria e certificação (etapa 3 do Projeto Acertar) serão definidas 3 (três) das agências supracitadas para aplicação da metodologia que será desenvolvida no produto 2.

- **Análise de Documentação**

Foi elaborada uma solicitação de informações para as Agências participantes do Diagnóstico, contemplando:

1. Manuais, Normas e Procedimentos operacionais (POPS) utilizados como referência para as atividades de auditoria e certificação das informações dos prestadores de serviços.
2. Matrizes de Controles e Riscos utilizadas na revisão dos processos, atividades ou informações dos prestadores de serviços.
3. Principais resoluções e normativos internos de regulação das áreas econômico-financeira e técnica / operacional.
4. Relação dos prestadores de serviço regulados, contendo total da população atendida (total e urbana), ligações (total e ativas) e economias.
5. Relação dos principais sistemas de informação, ferramentas e aplicativos utilizados pela Agência para as atividades de regulação, contemplando o descritivo da função de cada um (a), bem como as interfaces entre eles (as).
6. Organograma interno, estrutura, quantitativo de pessoal (incluindo formação acadêmica) da Agência, contendo um descritivo das principais responsabilidades e atribuições de cada área / gerência / coordenadoria, incluindo aquela responsável pelas atividades de auditoria e certificação das informações dos prestadores de serviço.

Os documentos supracitados foram utilizados como instrumento na elaboração do Diagnóstico.

Metodologias utilizadas na etapa de Diagnóstico das Práticas de Auditoria e Certificação de Informações

- **COSO ERM - Enterprise Risk Management**

O COSO define uma estrutura de controles internos capaz de orientar as empresas no gerenciamento de seus riscos e realização de auditorias internas com ênfase em riscos de negócio. A metodologia é aplicada a partir do estabelecimento de estratégias que buscam identificar eventos em potencial capazes de afetar os resultados da instituição.

O modelo COSO ERM define que a implementação de uma estrutura de controles internos deve considerar 8 componentes inter-relacionados e alinhados com os objetivos de todas as unidades da instituição, conforme apresentado a seguir:



Figura 3 - Cubo do framework COSO

O Modelo do COSO é constituído de 17 Princípios fundamentais componentes no Gerenciamento de Riscos. Durante a fase de Diagnóstico das Práticas de Auditoria e Certificação de Informações, selecionaram-se alguns destes aspectos para entendimento da estrutura das agências de regulação. Os 17 princípios são:

Dimensão	Princípio
Ambiente de Controle 	Princípio 1: Compromisso com a integridade e valores éticos.*
	Princípio 2: Responsabilidade de Supervisão.*
	Princípio 3: Estabelece estrutura, autoridade e responsabilidade
	Princípio 4: Compromisso com a Competência.
	Princípio 5: Responsabilidade dos colaboradores.*
Avaliação de Riscos 	Princípio 6: Objetivos Adequados e relevantes.*
	Princípio 7: Identificação e análise de riscos.*
	Princípio 8: Avaliação de risco e fraude.
	Princípio 9: Identificação e análise de mudanças significativas.

Dimensão	Princípio
Atividades de Controle 	Princípio 10: Seleção e desenvolvimento de atividades de controle.*
	Princípio 11: Seleção e desenvolvimento de controles de TI.*
	Princípio 12: Implementação por Meio de Políticas e Procedimentos.*
Informação e Comunicação 	Princípio 13: Utilização de informações confiáveis e de qualidade.*
	Princípio 14: Comunicação interna.
	Princípio 15: Comunicação externa.*
Atividades de monitoramento 	Princípio 16: Seleção, desenvolvimento e execução de avaliação para verificar se os componentes estão presentes e funcionando.
	Princípio 17: Avaliação e comunicação das deficiências identificadas.*

* Princípios diretamente avaliados durante a Etapa de Diagnóstico das Práticas de Auditoria e Certificação de Informações.

Tabela 3 - Princípios do COSO

A análise dos princípios supracitados através das entrevistas, questionário eletrônico e análise documental possibilitou a identificação dos principais objetivos das informações para as agências reguladoras, conforme detalhamento a seguir:

Objetivo	Descrição
Tarifário 	Os processos de revisão e reajuste tarifário são promovidos pelas Agências Reguladoras. Para desenvolvimento da estrutura tarifária se faz necessário o uso de informações confiáveis do prestador sobre os custos operacionais, receitas e investimentos.
Qualidade 	A Agência Reguladora atua no estabelecimento de normas e padrões objetivando a adequada prestação do serviço e a satisfação dos usuários. Informações relativas à qualidade da água e extravasamento de esgoto, por exemplo, são continuamente acompanhadas para avaliação das atividades da prestadora.
Eficiência 	A definição dos requisitos operacionais e a avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados fazem parte das rotinas das instituições de regulação. Indicadores de perdas, produtividade de pessoal, consumo de energia, bem como os níveis de hidrometração e macromedição são constantemente monitorados pelas Agências.
Universalização 	Metas e indicadores controlam a abrangência do atendimento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário à população. As Agências regulam e avaliam as informações dos prestadores relativas ao alcance do índice estabelecido de universalização.

Tabela 4 - Principais objetivos identificados para as Agências Reguladoras

• Gestão de Riscos

A abordagem de gestão de riscos foi uma das metodologias utilizadas na etapa de Diagnóstico das Práticas de Auditoria e Certificação das Informações do SNIS. Foi verificada a maneira que o gerenciamento de riscos é conduzido pelas agências reguladoras e como estas entidades se estruturam para identificar e gerenciar os eventos em potencial capazes de afetar seus resultados e objetivos.

O objetivo da gestão de riscos é estabelecer processos que possam administrar os riscos associados às informações recebidas, de modo a mantê-los compatíveis ao apetite da Agência e possibilitar garantia razoável do cumprimento dos seus objetivos:

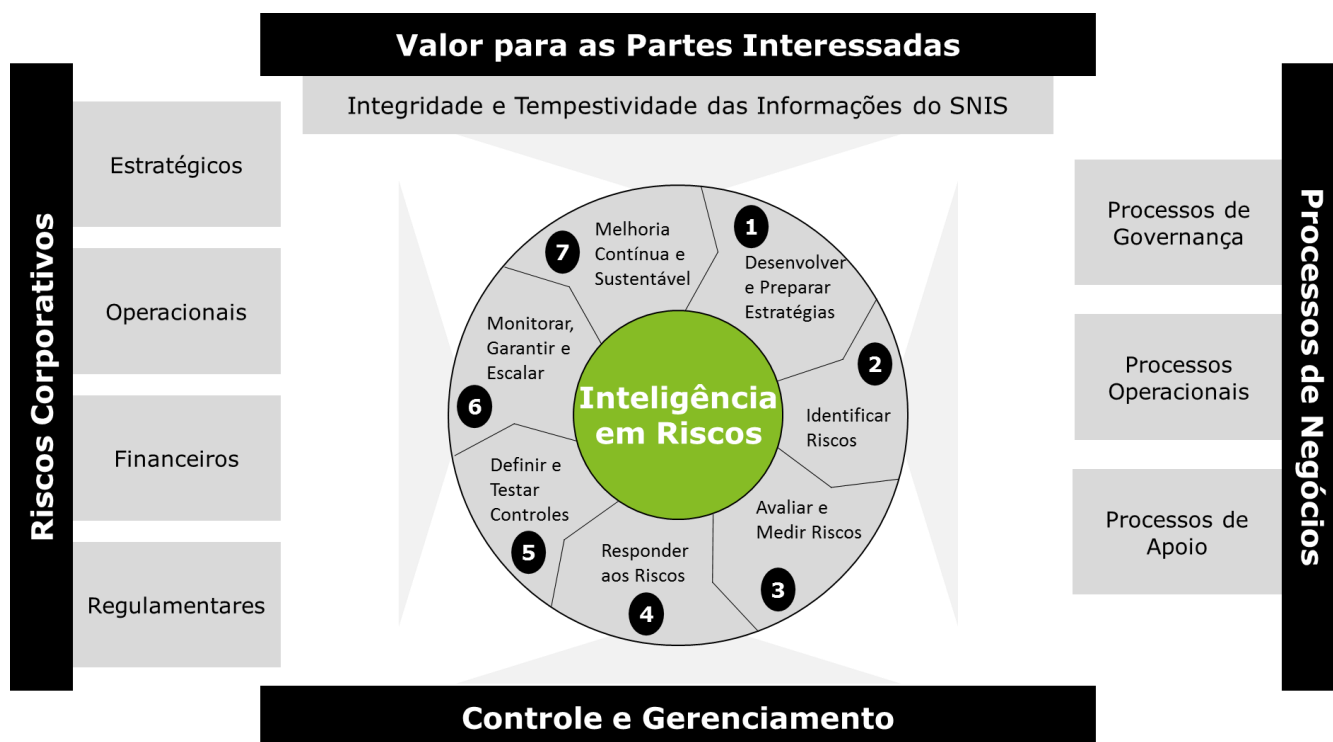


Figura 4 - Metodologia de Gestão de Riscos

Durante as atividades desta etapa, a Consultoria verificou as ações desenvolvidas para tratamento, análise e auditoria dos dados dos prestadores, e o nível de exposição aos riscos associados aos principais objetivos das agências reguladoras no âmbito nacional. O levantamento dos objetivos de cada informação possibilitou a identificação dos riscos específicos para as agências, conforme quadro abaixo:

Risco	Descrição do Risco	Objetivos	Grupo de Informações
R1	Desequilíbrio econômico-financeiro do prestador, comprometimento da modicidade tarifária ou inviabilização de investimentos relevantes.	Tarifário; Eficiência.	Receita e Arrecadação; Despesas Quantidades de Ligações e Economias Volumes de água e esgoto Consumo de Energia Elétrica
R2	Cálculo incorreto da taxa de regulação / fiscalização das Agências.	Tarifário	Receita e Arrecadação
R3	Remuneração incorreta dos investimentos realizados pelo prestador.	Tarifário; Eficiência.	Investimentos Extensão de Rede
R4	Acompanhamento inadequado das metas de investimentos, universalização, eficiência e qualidade da Água dos contratos de concessão / programa / planos de saneamento básico e/ou cálculo incorreto dos indicadores utilizados pela agência	Universalização Eficiência Qualidade	Investimentos População Atendida Quantidades de Ligações e Economias Extensão de Rede Volumes de água e esgoto Consumo de Energia Elétrica Qualidade do Serviço Prestado

Tabela 5 - Riscos para os objetivos das agências

A avaliação de riscos foi segregada individualmente para cada informação objeto deste projeto, avaliando-se:

- Impacto: efeito potencial do risco nos objetivos das agências caso ele se materialize
- Vulnerabilidade: nível de exposição ao risco considerando a atual estrutura de controles e a ocorrência de falhas, erros e irregularidades quanto a integridade e tempestividade das informações

Cada informação foi classificada conforme o impacto e a vulnerabilidade, utilizando-se dos critérios: alto, médio ou baixo (simbologia de semáforo), conforme o exemplo abaixo:



Código	Informação	Impacto	Vulnerabilidade
FN001	Receita operacional direta total	Alto	Média
FN004	Receita operacional indireta	Baixo	Média
FN015	Despesas de Exploração (DEX)	Alto	Alta

A classificação possibilitou a elaboração do Mapa de Impacto e Vulnerabilidade das Informações, o qual se encontra detalhado na Seção "Resultados - Mapa de riscos com as percepções a respeito das vulnerabilidades e possíveis impactos na geração das informações do SNIS" deste Relatório.



Panorama Nacional das Agências Reguladoras

Panorama Nacional das Agências Reguladoras

Panorama nacional das agências reguladoras quanto às práticas de auditoria e certificação de informações registradas no SNIS observando:

- Perfil das agências analisadas;
- Posicionamento da estrutura e nível de independência das Agências;
- Políticas e procedimentos internos para coleta e validação das informações;
- Recursos humanos disponíveis para as atividades;
- Recursos Logísticos e estrutura de tecnologia disponíveis para coleta, tratamento e análise das informações.

Perfil das Agências Analisadas

Para caracterização das Agências participantes do Diagnóstico, a amostra foi enquadrada conforme critérios de: distribuição geográfica, abrangência, quantidade de funcionários, faturamento anual e quantidade de municípios regulados.

Segue o detalhamento dos resultados apurados considerando as 21 agências analisadas:

- **Distribuição das Agências por Região Geográfica**

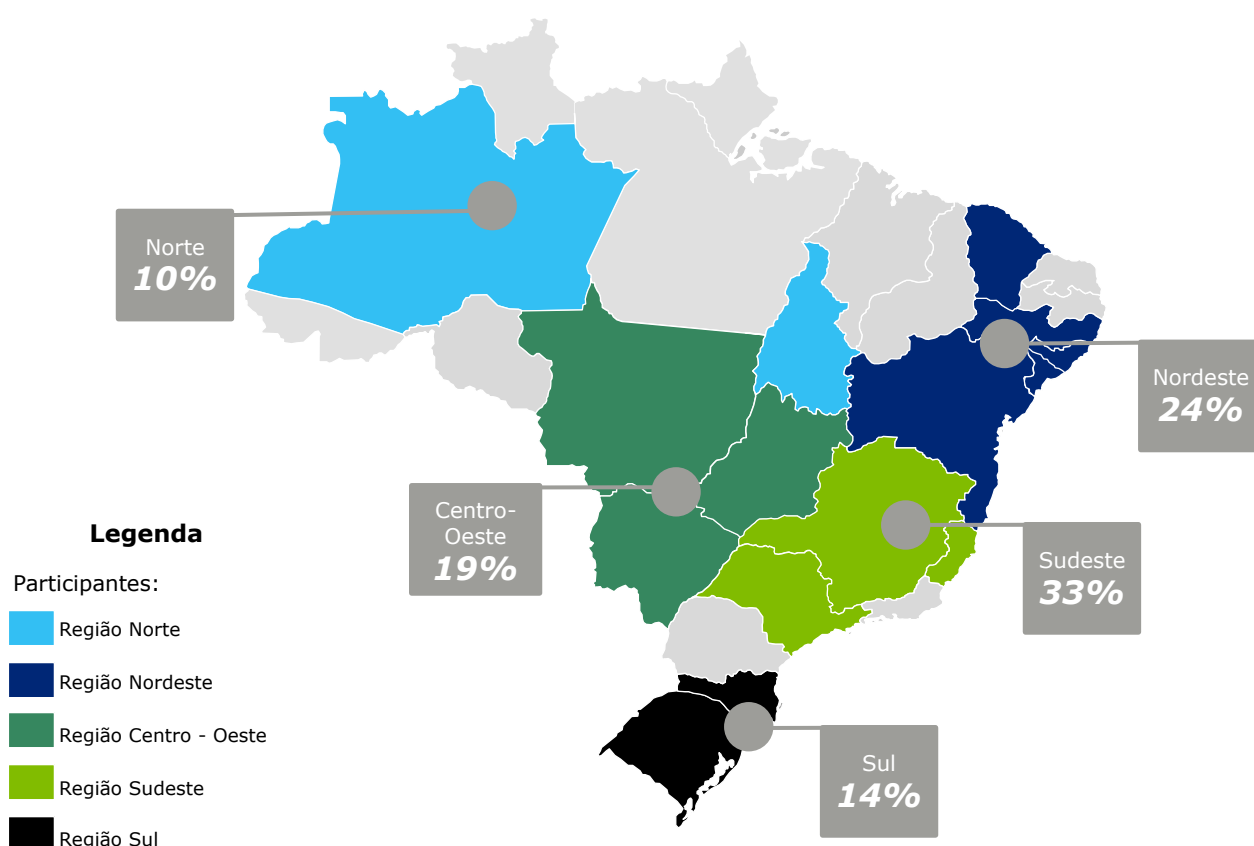


Figura 5 - Distribuição das agências por região geográfica

- **Abrangência**

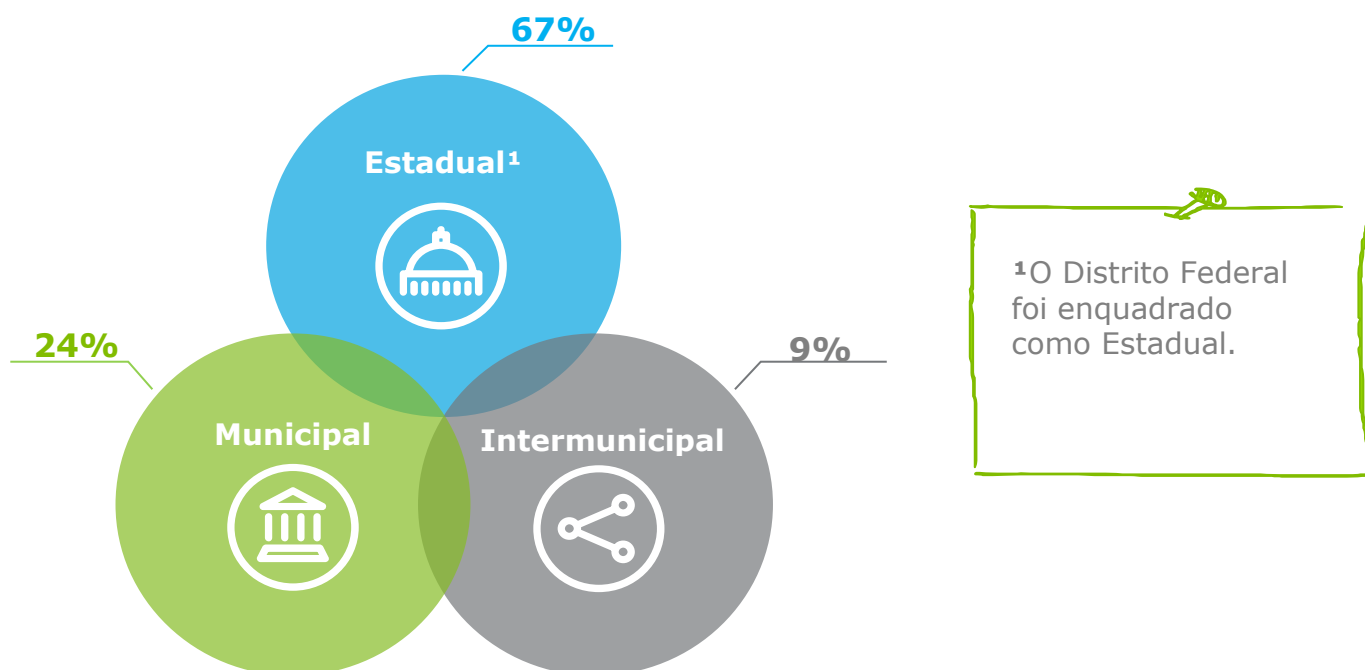


Figura 6 - Distribuição das Agências pela abrangência

- **Quantidade de Funcionários**

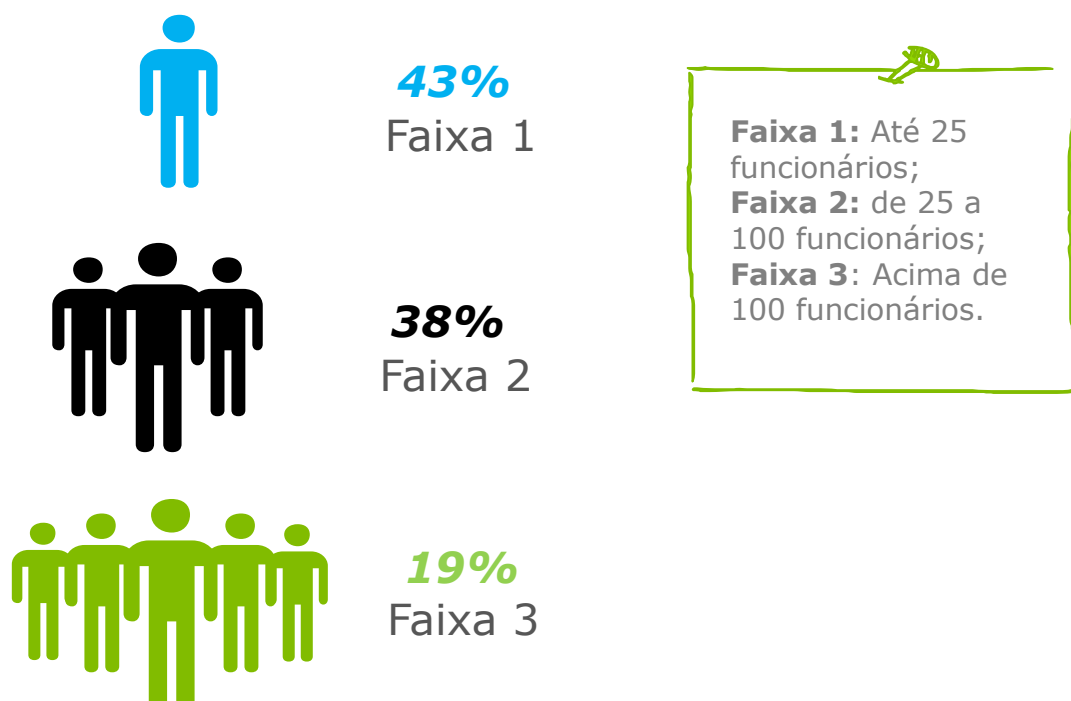
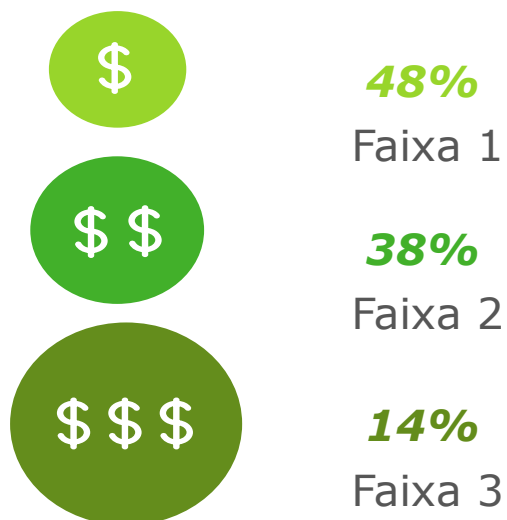


Figura 7 - Distribuição das agências pela quantidade de funcionários

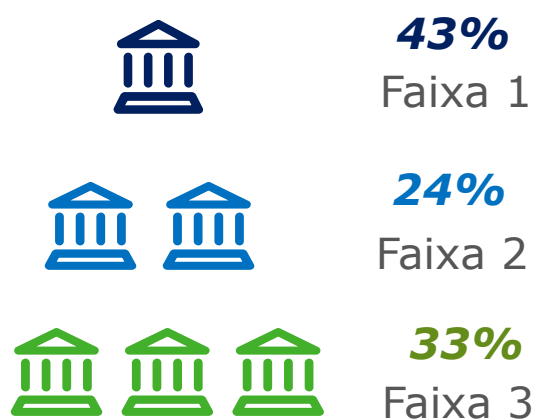
- **Faturamento Anual**



Faixa 1: Até 5 milhões
Faixa 2: de 5 a 20 milhões
Faixa 3: Acima de 20 milhões.

Figura 8 - Distribuição das Agências pelo faturamento anual

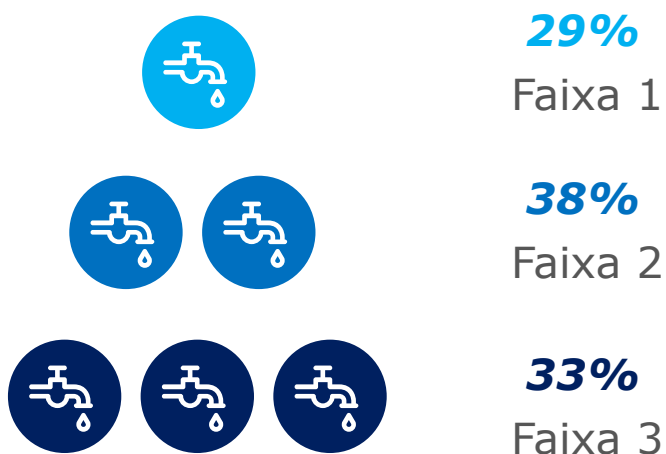
- **Quantidade de Municípios Regulados**



Faixa 1: Até 25 municípios
Faixa 2: de 25 a 100 municípios;
Faixa 3: Acima de 100 municípios.

Figura 9 - Distribuição das Agências pela quantidade de municípios regulados

- **Quantidade de Ligações Reguladas de Água**



Faixa 1: Até 200 mil ligações
Faixa 2: de 200 mil a 1 milhão de ligações;
Faixa 3: Acima de 1 milhão de ligações.

Figura 10 - Distribuição das Agências pela quantidade de ligações reguladas de água

Posicionamento da estrutura e nível de independência das Agências

As diretrizes Nacionais para o Saneamento Básico estão presentes na Lei Nº 11.445 de 5 de janeiro de 2007. O artigo 21 da legislação, estabelece que o exercício da função de regulação atenderá aos princípios da independência decisória (administrativa, orçamentária e financeira) e de transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade nas decisões.

Em relação ao nível de independência das Agências nos critérios administrativos, orçamentários e financeiros, de acordo com a pesquisa, identificou-se que 62% das respondentes possuem independência parcial. Dentre os aspectos mais citados que impactam negativamente, podem-se destacar a ausência de autonomia financeira na utilização de recursos próprios e a interferência do poder executivo na gestão orçamentária do ente regulador.

Quando analisadas as questões de transparência, objetividade e tecnicidade nas decisões, 62% das Agências informaram possuir atividades transparentes e processos céleres. Dentre as práticas mais utilizadas foram citadas: divulgação das atividades da ouvidoria como índices e causas das reclamações, publicação no portal eletrônico de relatórios operacionais e prestação de contas e a realização de audiências e consultas públicas para temas relevantes da regulação.

Destaca-se ainda que 38% das pesquisadas alegaram possuir um nível parcial de transparência, tendo em vista a falta de divulgação de documentos de fiscalização, bem como entraves externos no andamento de processos junto ao prestador.

Independência decisória da agência, incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira

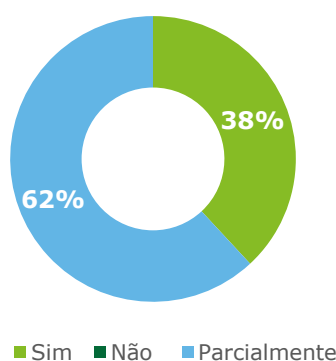


Gráfico 1 - Nível de independência das Agências

Transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade na execução das atividades de regulação

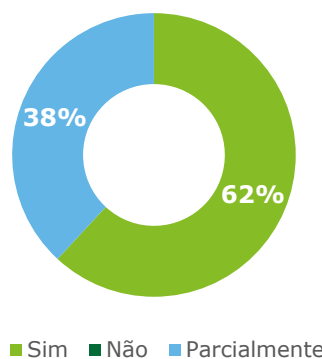


Gráfico 2 - Nível de transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade

De acordo com o Princípio 1 do COSO, o Código de Ética define os padrões de comportamento da organização e reflete a integridade e seus valores éticos, sendo estes, não apenas comunicados, mas também acompanhados por meio de um código de conduta formal estabelecido.

Apesar da relevância do tema, foi constatado que 38% das Agências não possuem um código de ética e conduta formalizado ou formalmente divulgado. Em contrapartida, 62% possuem seu próprio código de ética ou seguem o do Estado/ Município.

Código de ética e conduta formalizado e formalmente divulgado

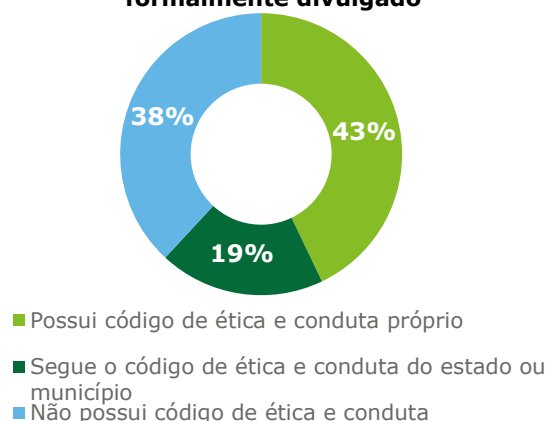


Gráfico 3 - Código de ética e conduta

Conselho administrativo independente da administração

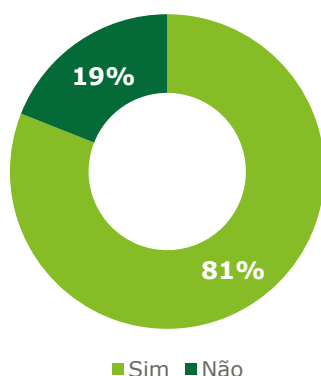


Gráfico 4 - Conselho de Administração

O Princípio 2 do COSO está relacionado com a criação de mecanismos de supervisão. Neste contexto, a estruturação de um conselho tem como objetivo questionar e apurar as atividades da gestão, sendo constituído de conselheiros externos e independentes que fornecem supervisão ao gerenciamento de riscos e demais atividades regulatórias.

De acordo com a pesquisa, 81% das agências afirmaram possuir Conselhos consultivos, opinativos e/ou deliberativos que atuam em questões como: revisões e reajustes tarifários, homologação de normas e resoluções, aplicação de sanções, dentre outros.

O Canal de Ouvidoria constitui uma importante ferramenta para a Agência Reguladora, visto que auxilia as relações da instituição com o usuário do serviço e cria a possibilidade de aproximação e integração, sendo ponto fundamental nos pilares de transparência e celeridade.

O resultado do diagnóstico possibilitou constatar que 95% das Agências pesquisadas possuem um canal de ouvidoria instituído e formalmente divulgado à população.

Canal de ouvidoria/ denúncias formalizado e formalmente divulgado

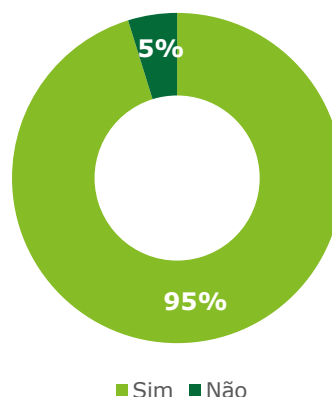


Gráfico 5 - Canal de Ouvidoria / Denúncias

Políticas e Procedimentos internos para coleta e validação das informações do SNIS

Segundo o Princípio 12 do COSO, a instituição deve definir atividades de controle por meio de políticas que estabelecem o que é esperado e os procedimentos que colocam em prática estas políticas.

O diagnóstico constatou que 86% das Agências não possuem políticas e procedimentos internos formalizados para as atividades de auditoria e certificação das informações recebidas dos prestadores de serviço. Tal aspecto indica que, mesmo as agências que adotam práticas de auditoria e certificação, não possuem processos devidamente formalizados e divulgados.

Políticas e procedimentos internos formalizados para as atividades de auditoria e certificação das informações

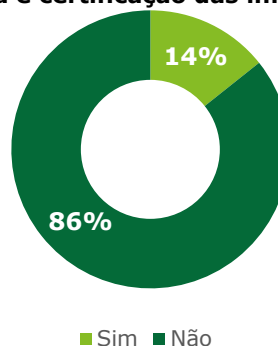


Gráfico 6 - Políticas e procedimentos para auditoria e certificação.

Estabelecimento de periodicidade para disponibilização de informações (contábeis, econômicas, comerciais e operacionais)

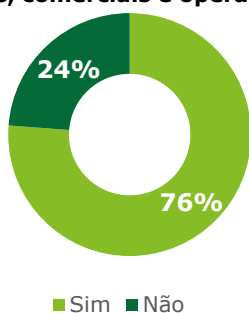


Gráfico 7 - Periodicidade para disponibilização de informações

Outro aspecto analisado foi o estabelecimento de periodicidade para disponibilização das informações contábeis, econômicas, comerciais e operacionais pelos prestadores de serviços.

Verificou-se que 76% das agências possuem resoluções que definem a periodicidade que o prestador deve realizar o reporte de informações. Vale citar que, em muitos casos, os prazos não são atendidos pelos prestadores, bem como o formato de disponibilização não é padronizado e adequado para uma tempestiva atuação da agência.

De acordo com o Princípio 10 do COSO, a instituição deve selecionar e desenvolver atividades de controle que contribuam para a redução, a níveis aceitáveis, dos riscos à realização dos seus objetivos.

Quando questionado se as Agências possuem uma visão clara dos processos de geração das informações e dos controles internos dos prestadores de serviço, 86% alegaram não possuir com clareza esta visão, ou ainda possuir apenas uma visão parcial de apenas alguns grupos de informações.

Visão clara dos processos e controles internos dos prestadores de serviço para geração das informações

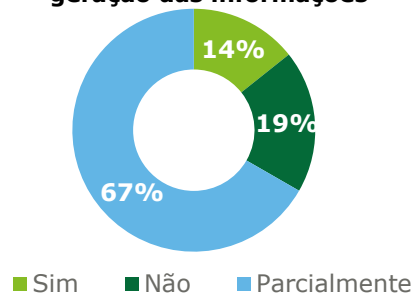


Gráfico 8 – Visão dos processos e controles internos

Adicionalmente, foi constatado que 86% das Agências não possuem os processos de geração da informação dos prestadores mapeados, bem como os respectivos controles internos não estão identificados e monitorados.

Ressalta-se que as instituições podem ter acesso a normativos internos do prestador conforme demanda, ou por solicitação anterior a fiscalizações econômico-financeiras ou operacionais. Contudo, em geral, foca-se mais nos resultados do prestador e não nos meios para o seu atingimento.

Os princípios 6 e 7 do COSO definem que os objetivos da organização devem ser definidos com clareza suficiente, a fim de permitir a identificação e a avaliação dos riscos associados.

Sendo assim, questionamos se há uma visão clara dos objetivos de cada informação do SNIS, e se os riscos associados estão identificados e são monitorados pelas agências reguladoras.

Os processos de geração das informações dos prestadores estão mapeados e os controles internos identificados e monitorados pela agência

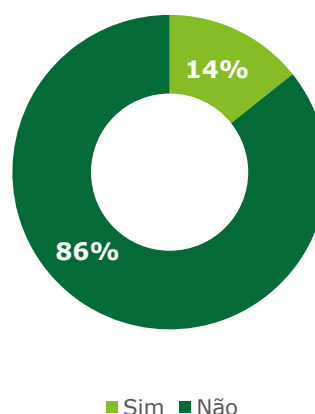


Gráfico 9 - Mapeamento dos processos e monitoramento dos controles internos dos prestadores

Visão clara dos objetivos de cada informação do SNIS, a fim de permitir a identificação e avaliação dos riscos

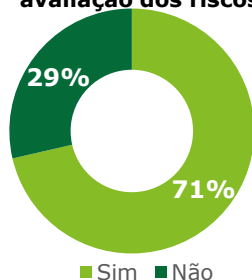


Gráfico 10 - Clareza na visão dos objetivos do SNIS

Definição de recomendações ou planos de ação para tratamento dos problemas de inconsistências das informações do prestador

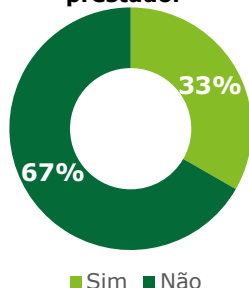


Gráfico 11 - Definição de recomendações e planos de ação

Os resultados apontaram que 71% das instituições pesquisadas possuem uma visão clara dos objetivos de cada informação do SNIS. Ressalta-se que apesar da clareza dos objetivos, não há processos estruturados de gestão de riscos, que possibilite as agências identificar, avaliar, priorizar e responder aos riscos existentes no ambiente regulatório.

O Princípio 17 do COSO define que as instituições devem avaliar e comunicar as deficiências no controle interno para que sejam tomadas ações corretivas necessárias.

Como base neste princípio, 67% das instituições informaram que não definem ações para o tratamento de inconsistências dos dados declarados pelos prestadores. Para grande parte das Agências, cabe ao agente regulador apenas identificar as inconformidades e reportá-las, sendo responsabilidade do próprio prestador a definição de ações corretivas em sua estrutura.

É importante citar que o foco das recomendações está em não conformidades com as resoluções e outras leis aplicáveis, e não no processo em si de geração das informações.

O Princípio 15 do COSO afirma que a instituição deve comunicar ao público externo sobre os assuntos que afetam o funcionamento do controle interno. Adicionalmente, de acordo com o Art. 26 da Lei Nº 11.445 deve ser assegurada pelas Agências Reguladoras a publicidade dos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes.

O diagnóstico apontou que 62% das Agências possuem a prática de divulgação de informações. Dentre as ações mais citadas têm-se: a divulgação de relatórios de fiscalização e indicadores de desempenho no portal da Agência e a realização de audiências e consultas públicas de termos regulatórios.

As entidades que não promovem a divulgação (38%) informaram que os relatórios de fiscalização, apesar de não serem publicados, são documentos públicos, podendo o usuário/consumidor, a depender do nível de confidencialidade, solicitar a disponibilização do mesmo.

Divulgação dos resultados de fiscalizações, auditorias e certificações das informações para a população

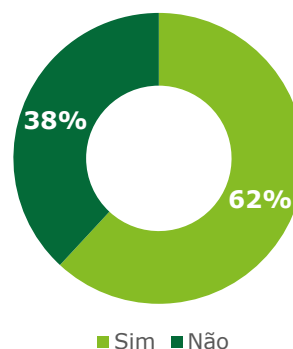


Gráfico 12 - Comunicação dos resultados de auditorias e fiscalizações

Sanções são aplicadas aos regulados em caso de descumprimento dos normativos, resoluções e previsões legais, bem como no caso de atrasos no envio de informações

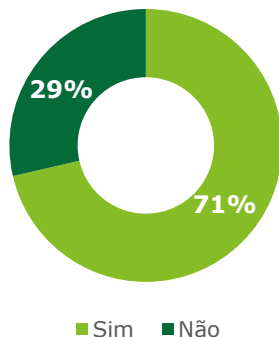


Gráfico 13 - Aplicação das sanções e penalidades

Questionamos também quais Agências praticam sanções aos regulados em caso de descumprimento dos normativos, resoluções e previsões legais, bem como em situações de atrasos no envio de informações.

Os resultados apontaram que 71% das Agências aplicam penalidades aos seus regulados em caso de descumprimento das previsões contratuais e resoluções.

Das instituições pesquisadas, 29% ainda não utilizam a sanção como ferramenta disciplinar junto ao prestador, contudo informaram que a prática está em discussão e/ou estruturação.

Recursos Humanos e logísticos disponíveis para as atividades de certificação dos dados do SNIS

O Princípio 5 do COSO afirma que as instituições devem fazer com que as pessoas assumam responsabilidade por suas funções de controle interno na busca pelo atingimento dos objetivos da organização. Com base nesta premissa, o diagnóstico contemplou a análise da estrutura de Recursos Humanos necessária para as atividades de Auditoria e Certificação das informações.

Das agências pesquisadas, 91% afirmaram não possuir uma equipe exclusivamente dedicada para as atividades de auditoria e certificação das informações e 67% alegaram ainda que a estrutura de pessoal não é adequada para as atividades.

Para os 33% restantes, que sinalizaram possuir uma estrutura de pessoal adequada, ressalta-se a estrutura interna de tecnologia da informação como fator condicionante, pois, em geral, as agências não possuem ferramentas ou sistemas de informação para tratamento e análise de bases de dados, sobrecarregando os servidores em atividades operacionais e reduzindo o nível de eficiência interna.

Equipe exclusivamente dedicada para as atividades de auditoria e certificação das informações

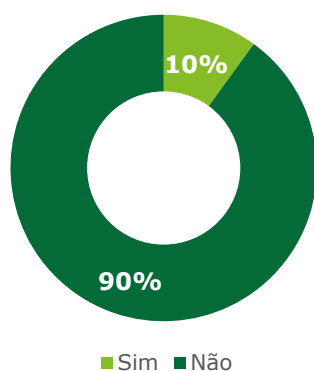


Gráfico 14 - Dedicção das equipes das agências para auditoria e certificação

Estrutura de pessoal adequada para as atividades de auditoria, certificação e validação das informações dos prestadores

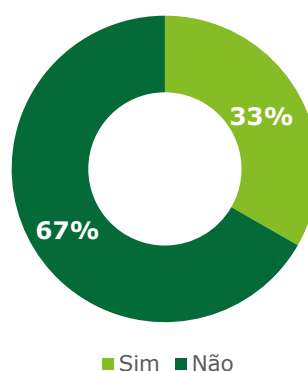


Gráfico 15 - Estrutura de Pessoal

Recursos Logísticos e Materiais

O resultado do diagnóstico apontou que 43% das Agências participantes entendem que a estrutura logística disponível atualmente é adequada para as atividades de auditoria e certificação de informações. Boa parte das instituições possui frota de veículos e não enfrentam grandes dificuldades para a obtenção de recursos para o pagamento de diárias.

Para os 57% restantes, foi destacado que, caso a frequência e/ou o escopo das fiscalizações venham a aumentar, os recursos disponíveis podem não ser suficientes. Foram identificados casos onde são priorizadas visitas a municípios próximos à sede da agência devido à limitação de recursos, prejudicando as fiscalizações em localidades mais afastadas.

Estrutura logística e material atual adequada para as atividades de auditoria, certificação e validação das informações

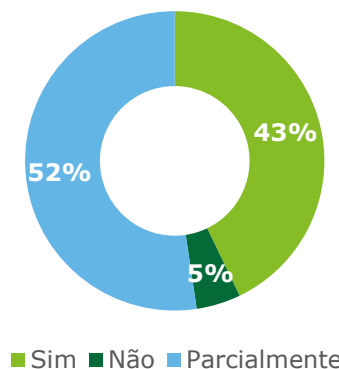


Gráfico 16 - Estrutura logística e material

Estrutura de Tecnologia disponível para coleta e análise das informações

De acordo com o princípio 11 do COSO, a instituição deve selecionar e desenvolver atividades gerais de controle sobre a tecnologia para apoiar na realização dos seus objetivos. Este princípio contempla o estabelecimento de ferramentas de TI relevantes na infraestrutura e nas atividades de controle.

95% das agências participantes indicaram não possuir ou possuir uma estrutura de tecnologia parcialmente adequada para a realização das atividades de auditoria e certificação das informações. As instituições pesquisadas utilizam majoritariamente planilhas eletrônicas para o tratamento dos dados, reduzindo a eficiência interna e potencializando riscos de manipulação e erros operacionais dos dados trabalhados.

Adicionalmente, foram identificados também sistemas desenvolvidos internamente para apoio às fiscalizações e tratamento de bases de dados. Em algumas agências, estão sendo negociadas parcerias com órgãos estaduais ou municipais de tecnologia da informação para o desenvolvimento de sistemas que satisfaçam necessidades específicas das atividades de regulação.

Um fator limitante mencionado é a dependência de processos licitatórios burocráticos e longos do

Estado ou Município para a aquisição de novos sistemas ou melhorias dos sistemas existentes, bem como do contingenciamento de recursos mesmo com previsão orçamentária nos planos anuais.

A estrutura de tecnologia atual adequada para as atividades de auditoria, certificação e validação das informações

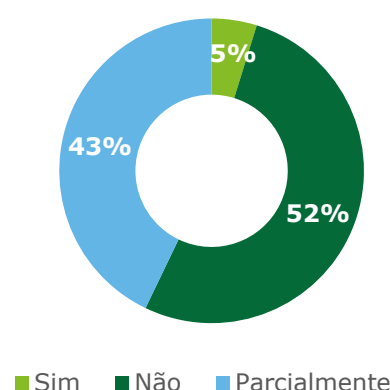


Gráfico 17 - Estrutura de Tecnologia da Informação

O Princípio 13 do COSO indica que a instituição deve obter, gerar e utilizar informações significativas e de qualidade para apoiar o funcionamento do controle interno. A entidade deve identificar os requisitos da informação, capturar dados de fontes internas e externas e processar dados relevantes em informação, mantendo a qualidade ao longo do processo e o seu custo x benefício.

Apenas 24% das agências pesquisadas afirmaram conhecer bem o nível de governança de tecnologia e os sistemas/ferramentas utilizadas pelos prestadores de serviços na geração de informações.

Visão clara da estrutura de tecnologia da informação dos prestadores de serviço

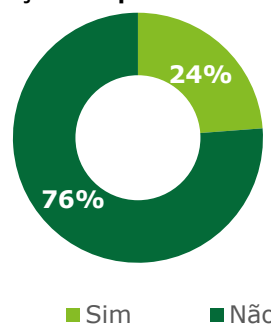


Gráfico 18 - Clareza na visão da estrutura de Tecnologia dos prestadores

Informações Econômico- financeiras

Informações de Receita e Arrecadação

Apesar da extrema importância para os objetivos da regulação, na percepção das Agências, as informações de receita e arrecadação não apresentam grandes preocupações quanto à confiabilidade

Informações de referência do SNIS

- 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 e indireta)
- FN006 - Arrecadação total

Objetivos e Riscos das Informações

As informações de receita e arrecadação são essenciais nos processos de revisão e reajuste tarifário e no acompanhamento periódico do equilíbrio econômico-financeiro do prestador e metas dos contratos de concessão, bem como na definição da remuneração da Agência através das taxas de regulação e fiscalização:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Desequilíbrio econômico-financeiro do prestador, comprometimento da modicidade tarifária ou inviabilização de investimentos relevantes
	Cálculo incorreto da taxa de regulação / fiscalização das Agências

Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

Dentre as informações de receita e arrecadação, a *Arrecadação total (FN006)* foi a mais citada como preocupante pelas Agências Reguladoras, enquanto a *Receita Operacional Indireta (FN004)* é a que menos causa preocupações pela sua menor representatividade no faturamento do prestador.

Apesar de haver histórico de problemas com esse grupo de informações, principalmente em Sistemas Autônomos de Água e Esgoto (SAAE) e Departamentos de Água e Esgoto (DAE), as Agências afirmaram não possuir grandes preocupações quanto à exatidão das informações de receita e arrecadação, tendo em vista que as demonstrações financeiras dos prestadores são auditadas periodicamente pelo Tribunal de Contas e empresas de auditoria independentes.

Outro aspecto citado que reduz o nível de preocupação das Agências é a confiança nos sistemas de informações e controles comerciais dos prestadores. Por impactar diretamente na receita dos serviços de saneamento, a maioria dos prestadores investe mais em tecnologia e controles em seu processo comercial que inclui todo o ciclo de cadastro, leitura, faturamento, arrecadação e cobrança.

O gráfico abaixo demonstra o total de agências que informaram ter preocupações e problemas em relação a cada informação e o total de agências que possuem alguma prática de auditoria e certificação:

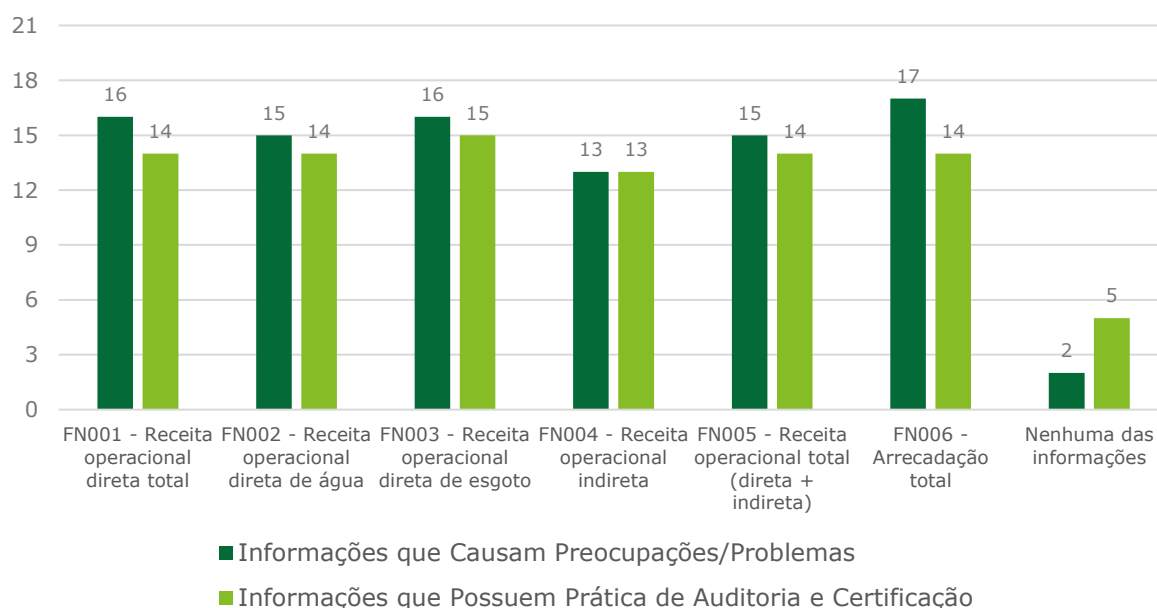


Gráfico 19 - Preocupações e problemas das informações de receita e arrecadação

Práticas de auditoria e certificação mais adotadas pelas Agências

As Agências indicaram utilizar mais comumente a conferência com informações de demonstrações financeiras e análise de séries históricas como práticas de auditoria e certificação das informações de receita e arrecadação. Uma prática menos citada foi a de refaturamento das ligações e economias, a partir dos dados de consumo e cadastrais dos usuários da base comercial do prestador.

Como outra prática mencionada, podemos citar a inferência da consistência da informação em decorrência de sua correlação direta com outras variáveis, como exemplo, o aumento do consumo de produtos químicos infere-se potencialmente no aumento do volume de água faturado e consequentemente da receita do prestador.

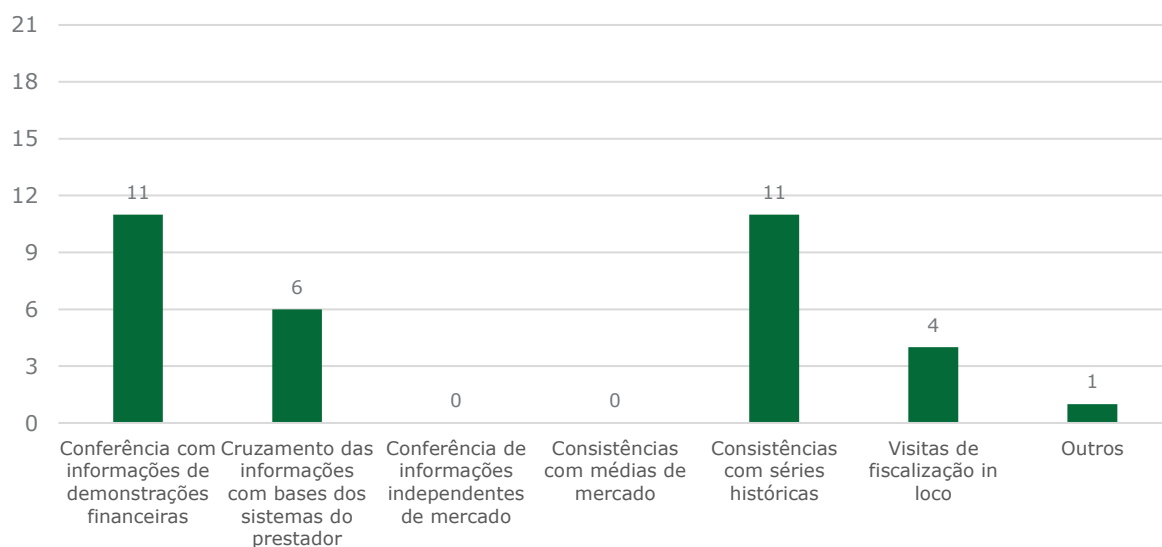


Gráfico 20 - Práticas de auditoria e certificação das informações e receita e arrecadação

Informações de Despesa

O controle adequado das informações de despesas é fundamental para o acompanhamento do equilíbrio econômico-financeiro do prestador e nas revisões e reajustes tarifários.

Informações de referência do SNIS

- FN017 - Despesas totais com os serviços (dts)
- FN015 - Despesas de Exploração (DEX);
- FN026 - Quantidade total de empregados próprios
- 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

Objetivos e Riscos das Informações

As informações de despesa são essenciais nos processos de revisão e reajuste tarifário e no acompanhamento periódico do equilíbrio econômico-financeiro do prestador e metas dos contratos de concessão, assim como na avaliação da eficiência alocativa e produtiva dos prestadores regulados por incentivos.

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Desequilíbrio econômico-financeiro do prestador, comprometimento da modicidade tarifária ou inviabilização de investimentos relevantes
Eficiência	

Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

As Agências Reguladoras demonstraram preocupações relevantes em relação à confiabilidade e exatidão das informações de despesas declaradas pelos prestadores. A baixa capacitação dos servidores e colaboradores dos setores administrativos e de *backoffice* dos prestadores, especialmente dos SAAE's e prefeituras, assim como a própria estrutura reduzida das áreas econômico-financeiras das agências dificulta o acompanhamento e projeção adequado das despesas.

Outros aspectos relevantes de preocupação citados foram a ausência de padronização do plano de contas para a contabilidade regulatória, critérios de rateio e alocação dos custos indiretos por município e/ou serviço e utilização de sistemas de gestão obsoletos ou com baixo nível de confiabilidade.

Algumas agências utilizam a “regulação por incentivos” como forma de regulação dos serviços de saneamento básico, a fim de, dentre outros objetivos, reduzir a dependência das informações declaradas pelos prestadores de serviços, buscando através de avaliações comparativas e *benchmarking* com outros entes e fontes externas de referência, determinar os custos eficientes dos prestadores regulados. Para estas agências, como as tarifas são definidas pelos custos eficientes de referência, as informações de despesa causam menos preocupação em relação àquelas que utilizam apenas o custo histórico contábil.

No entanto, a análise de *benchmarking* com outras empresas de saneamento também enseja que estas tenham seus dados confiáveis, bem como os gargalos de eficiência na gestão só poderão ser identificados se os próprios prestadores tiverem processos confiáveis de geração das informações, desta forma, justificando, um ponto de preocupação no que tange o cerne desta abordagem que é a apropriação social dos ganhos de eficiência e produtividade.

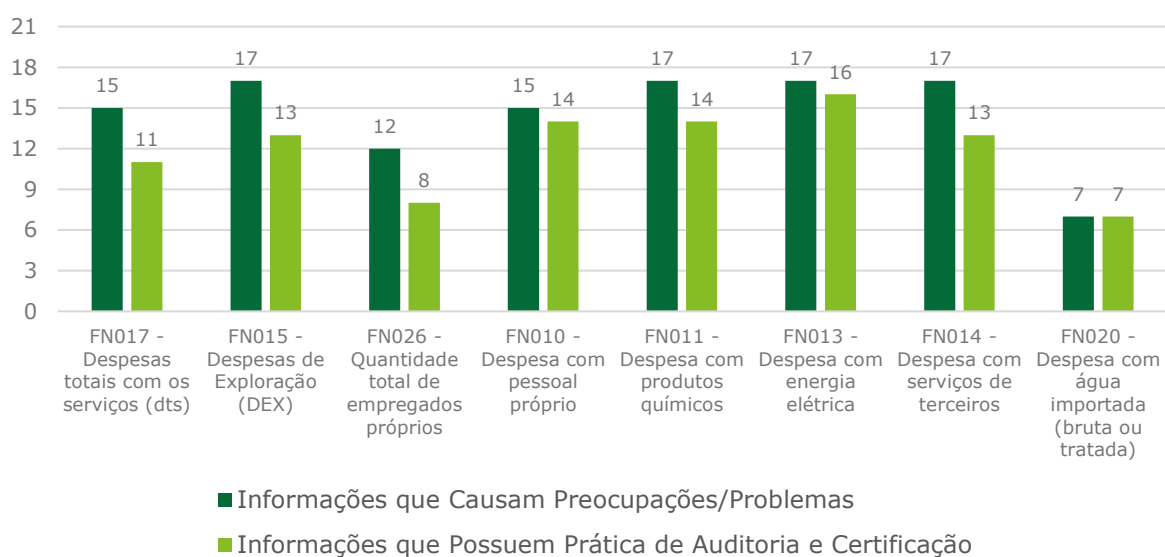


Gráfico 21 - Preocupação e problemas das informações de despesa (1)

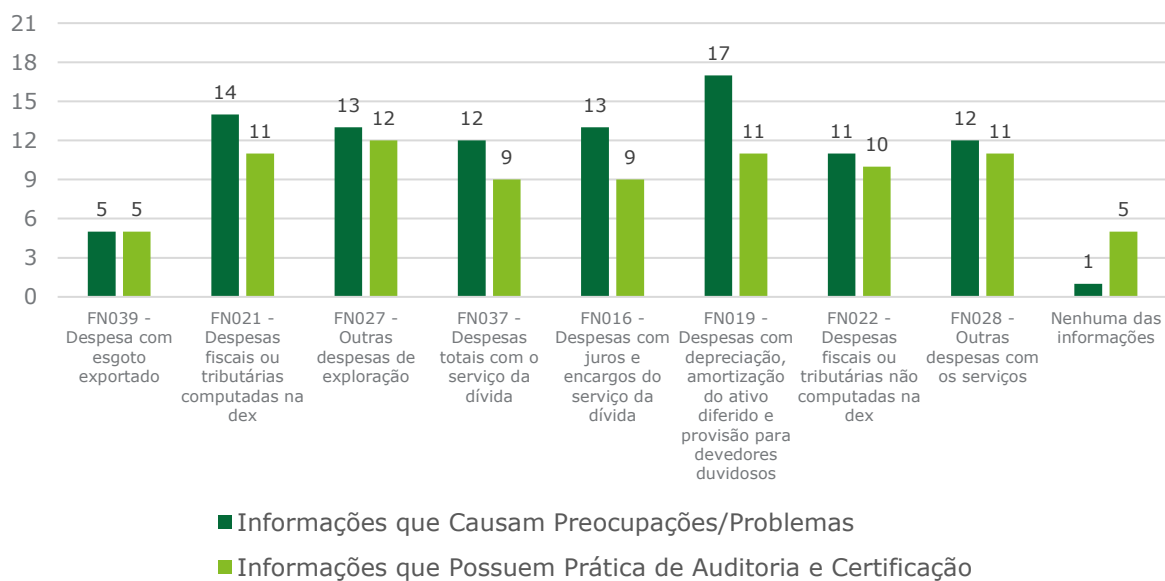


Gráfico 22 - Preocupações e problemas das informações de despesa (2)

Práticas de Auditoria e Certificação Mais Adotadas pelas Agências

As práticas mais citadas pelas agências para auditoria e certificação de informações de despesas foram a conferência com demonstrações financeiras e consistências com séries históricas. Poucas agências citaram práticas de fiscalizações *in loco* dos processos de geração das informações e de análises documentais, contratuais e fiscais das despesas incorridas.

As práticas de consistência e conferência com médias de mercado estão mais relacionadas às agências que utilizam a “regulação por incentivos” para análise comparativa dos custos eficientes.

Como outra prática mencionada, pode-se citar o mapeamento de linhas e contas de despesa que não devem ser remuneradas, ou seja, que a agência deverá glosar no momento da revisão tarifária. É importante citar que, apesar das contas estarem mapeadas, os lançamentos não são auditados pelas agências, podendo resultar em exclusões indevidas na remuneração do prestador.

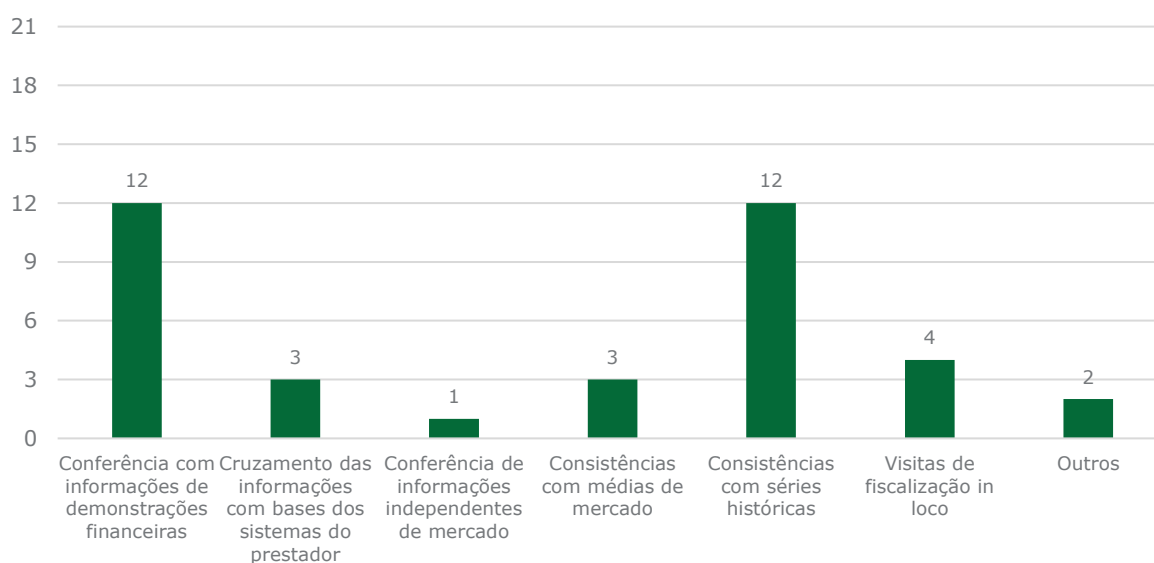


Gráfico 23 - Práticas de auditoria e certificação das informações de despesa

Informações de Investimento

A confiabilidade e a exatidão das informações de investimento são fundamentais para a modicidade tarifária e universalização do saneamento básico.

Informações de referência do SNIS

- 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

Objetivos e Riscos das Informações

As informações de investimentos são utilizadas para definição da remuneração prudente dos prestadores e acompanhamento das metas de investimentos dos contratos de concessão / programa e planos de saneamento básico.

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Remuneração incorreta do prestador, inviabilizando investimentos relevantes para a sociedade ou comprometendo a modicidade tarifária.
Eficiência	
Universalização	Acompanhamento inadequado das metas de investimento dos contratos de concessão / programa e planos de saneamento básico

Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

As informações de investimento realizadas pelos prestadores destacam-se como as mais preocupantes dentre as informações econômico-financeiras avaliadas no diagnóstico.

Semelhante ao grupo de despesa, a baixa capacitação dos servidores e colaboradores dos setores administrativos e de *backoffice* dos prestadores, especialmente dos DAE's e SAAE's, assim como a própria estrutura reduzida das áreas econômico-financeiras das agências são fatores limitadores para o acompanhamento e projeção adequados dos investimentos em expansão e reposição.

A maioria das agências citou a dificuldade de levantamento confiável da base de ativos regulatória como uma das principais preocupações, tendo em vista o impacto relevante no objetivo tarifário que é a correta remuneração e recomposição dos investimentos prudentemente realizados pelos prestadores de serviços. O reflexo desta situação é que muitas agências não vêm considerando os investimentos em reposição em suas fórmulas paramétricas ou vem utilizando bases patrimoniais não auditadas ou certificadas disponibilizadas pelos próprios prestadores.

Os investimentos realizados pelos municípios e estados, por se tratarem de ativos não onerosos, com exceção daqueles integralizados como capital próprio pelo controlador, não foram citados como fonte relevante de preocupação, muito pelo fato da baixa maturidade metodológica econômico-financeira das agências reguladoras no âmbito nacional.

Outros aspectos relevantes citados foram a ausência de padronização do plano de contas para a contabilidade regulatória, critérios de rateio e alocação dos custos, principalmente para sistemas integrados que atendem a mais de um município, e utilização de sistemas de gestão obsoletos ou com baixo nível de confiabilidade.

Dentre as informações de investimento do diagnóstico, há uma maior preocupação das agências com as informações de origem dos recursos pela maior dificuldade gerencial dos prestadores na segregação do que foi investido com recursos próprios, onerosos ou não onerosos.

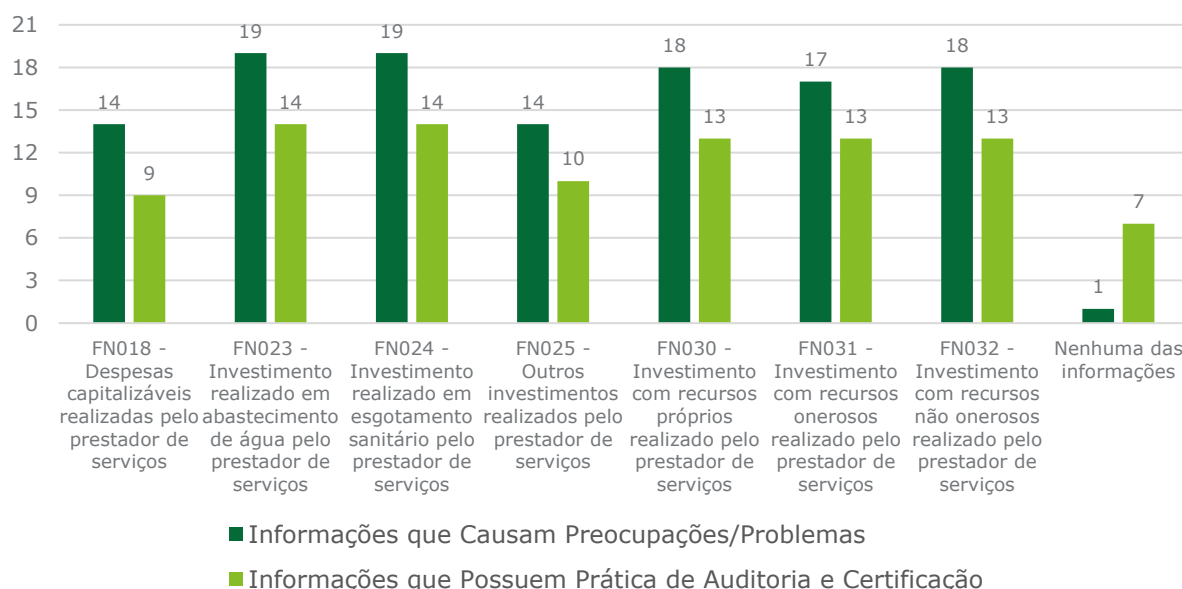


Gráfico 24 - Preocupações e problemas das informações de investimento (1)

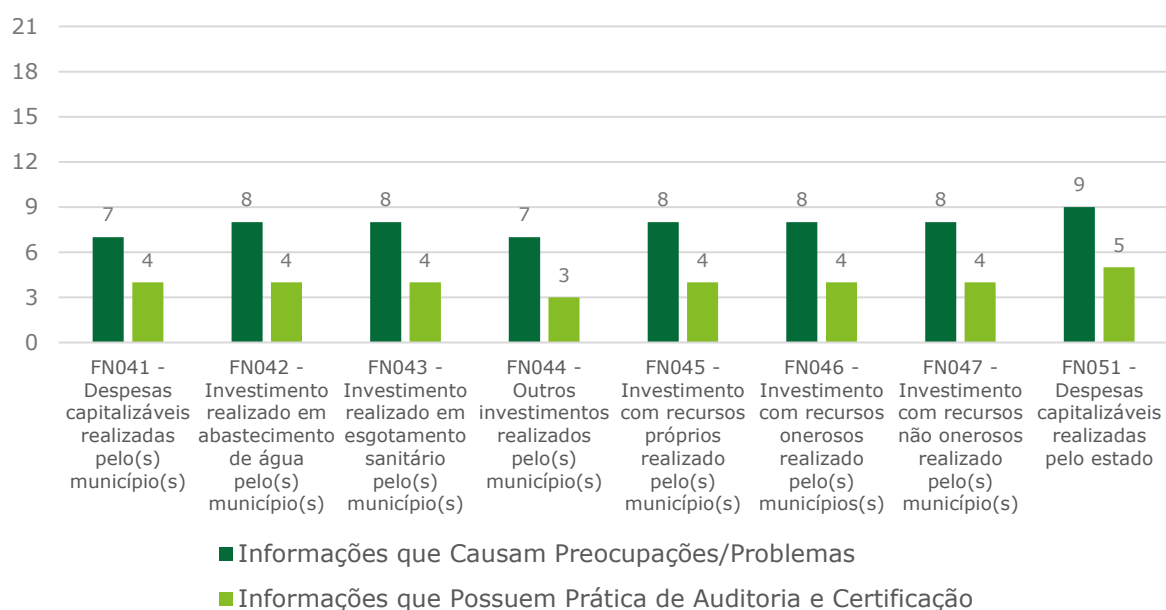


Gráfico 25 - Preocupações e problemas das informações de investimento (2)

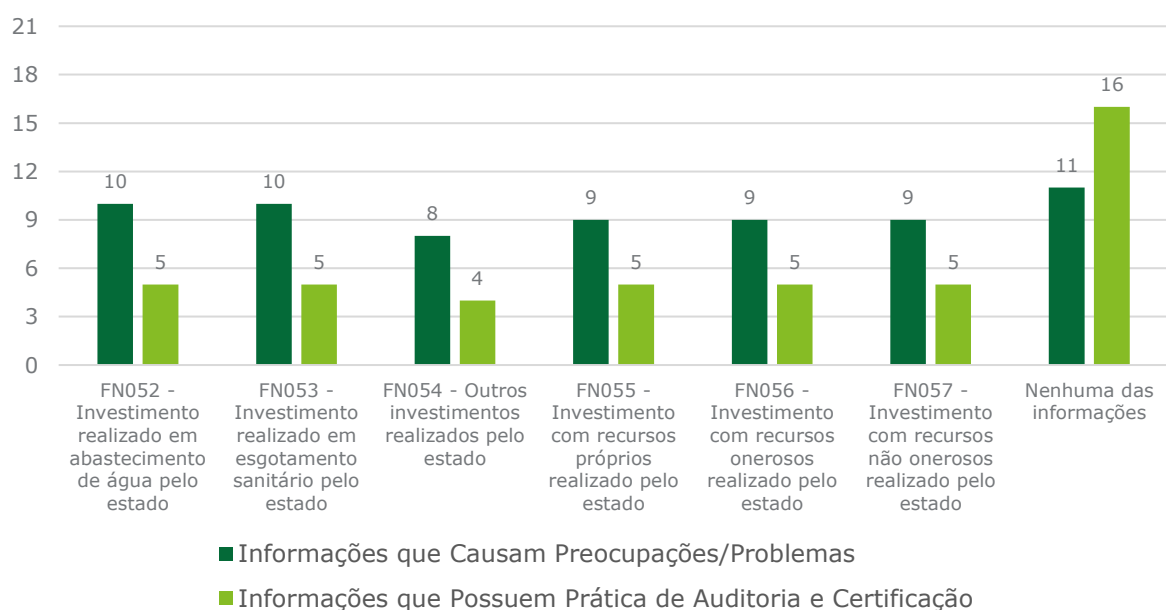


Gráfico 26 - Preocupações e problemas das informações de investimento (3)

Práticas de Auditoria e Certificação Mais Adotadas pelas Agências

Para as informações de investimentos, a prática de auditoria e certificação mais citada foi a conferência com demonstrações financeiras, com destaque também para a consistência com séries históricas.

Apesar de mencionado por algumas agências a prática de visitas de fiscalização *in loco*, estas normalmente acontecem de forma pontual por demandas externas e/ou sem um processo definido e estruturado de auditoria e certificação dos investimentos declarados pelos prestadores.

Em geral, os gastos capitalizados são consistidos com as projeções e metas dos contratos de concessão e variações relevantes são questionadas aos prestadores. No entanto, um número reduzido de agências atua efetivamente com a análise de documentação suporte, incluindo contratos, medições e notas fiscais, além de acompanhamento físico das obras de expansão.

É importante mencionar que algumas agências realizam contratações pontuais de empresas especializadas para auditoria e fiscalização de investimentos, bem como para levantamento da base de ativos regulatória no período que antecede à revisão tarifária.

Como outra prática mencionada, pode-se citar a criação de contas vinculadas e controles contábeis para acompanhamento de investimentos extraordinários ou específicos.

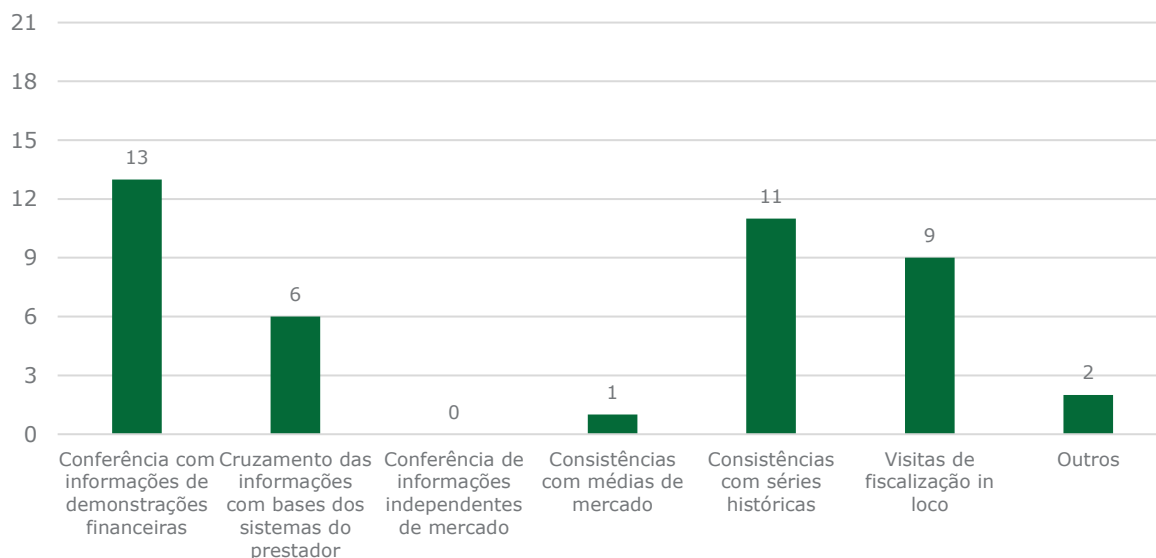


Gráfico 27 - Práticas de auditoria e certificação das informações de investimento

Informações Técnicas e Operacionais

Informações de População Atendida

As informações de população atendida possuem alto impacto nos indicadores e metas de universalização dos serviços prestados.

Informações de referência do SNIS

- AG001 – População 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

Objetivos e Riscos das Informações

As informações de população atendida têm como principais objetivos a definição e acompanhamento das metas de universalização dos contratos de concessão e dos planos de saneamento básico:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Universalização	Monitoramento inadequado das metas de universalização dos contratos de concessão / programa e planos de saneamento básico.

Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

As Agências Reguladoras demonstraram preocupações relevantes quanto à exatidão das informações de população atendida devido às diferentes metodologias utilizadas para a estimativa desses dados. Em muitos casos não se tem clareza de como, por exemplo, a quantidade de habitantes por domicílio é calculada pelos prestadores, impactando a percepção de baixa confiabilidade deste grupo de informações por parte das agências.

Outro aspecto relevante de preocupação citado foi a alta sazonalidade de alguns municípios, como exemplo, os situados em áreas com alta concentração de casas de veraneio ou de campo e em localidades onde são realizados eventos religiosos, e a forma como estas localidades afetam a estimativa de população.

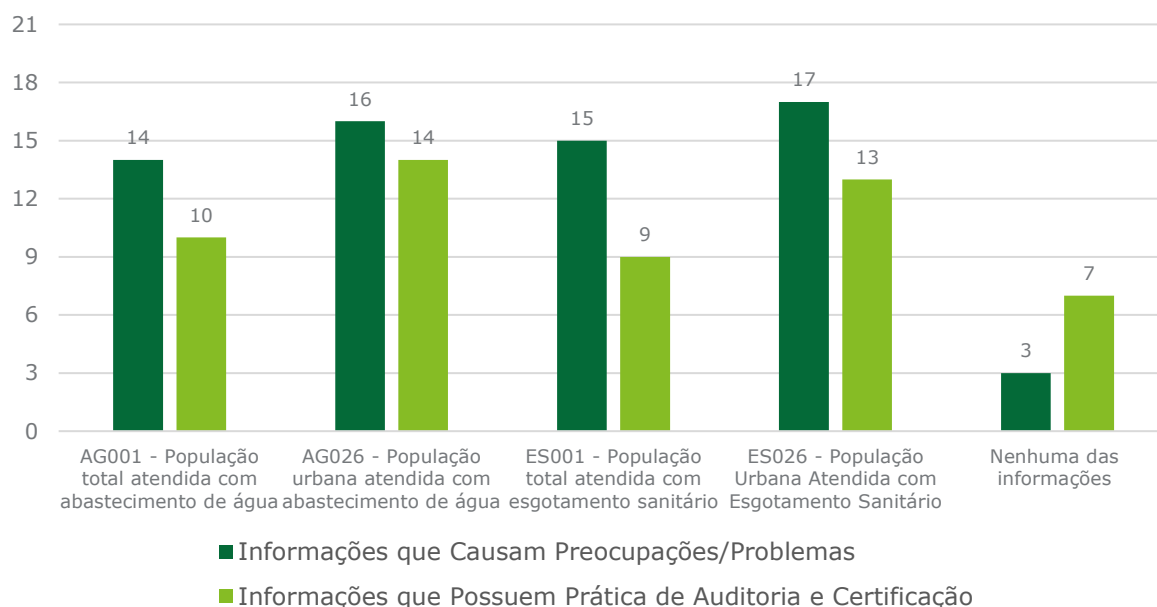


Gráfico 28 - Preocupações e problemas das informações de população

Práticas de auditoria e certificação mais adotadas pelas agências

Como práticas de auditoria adotadas para este grupo de informações, podemos citar a análise de séries históricas como a mais relevante, tendo em vista que é incomum que os números de população atendida sofram alguma variação relevante em um curto intervalo de tempo.

Outra prática menos citada foi o cruzamento das informações com bases de dados do prestador. É importante citar que a base comercial contendo a quantidade de economias e ligações não é efetivamente auditada e certificada pela agência, apenas consistida com a estimativa de habitantes por domicílio calculada pelo prestador.

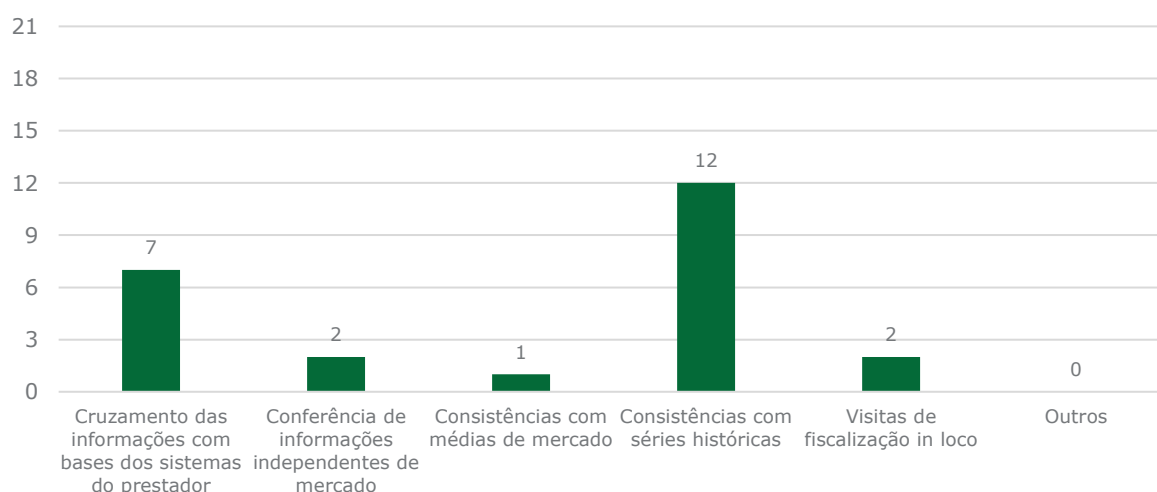


Gráfico 29 - Práticas de auditoria e certificação das informações de população

Informações de Quantidades de Economias e Ligações

Informações essenciais para o cálculo de diversos indicadores e diretamente relacionadas com a base de faturamento dos prestadores de serviço.

Informações de referência do SNIS

- AG021 - Quantidade de ligações totais de água
- AG002 - Quantidade de ligações ativas de água
- AG004 - Quantidades de ligações ativas de água micromedidas
- AG003 - Quantidade de economias ativas de água
- AG013 - Quantidade de economias residenciais ativas de água
- ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgoto
- ES003 - Quantidade de economias ativas de esgoto

Quantidades de Economias e Ligações de Água

• Objetivos e Riscos das Informações

As informações de quantidades de economias e ligações de água são utilizadas no acompanhamento de metas de atendimento, cálculo de indicadores operacionais e de eficiência, além de subsidiar as revisões e reajustes tarifários:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Desequilíbrio econômico-financeiro do prestador, comprometimento da modicidade tarifária ou inviabilização de investimentos relevantes
Universalização	Acompanhamento inadequado das metas dos contratos de concessão / programa e cálculo incorreto de indicadores operacionais e de eficiência utilizados pelas agências
Eficiência	

• Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

As informações de quantidades de ligações e economias de água foram mencionadas como preocupantes pelas Agências em função de muitos prestadores não enviarem periodicamente suas bases comerciais detalhadas a nível, por exemplo, do tipo de classe (ex: residencial, comercial, industrial) ou status (ex: ativa ou inativa) das ligações e economias.

Outros aspectos relevantes destacados foram o lapso temporal de atualização da base cadastral do prestador e a sedimentação do conceito de ligação e economia, especialmente nos SAAEs e órgãos da administração direta, que impacta diretamente nos dados declarados ao SNIS.

Por outro lado, semelhante às informações de receita, há uma confiança em geral das agências nos sistemas de informações e controles comerciais dos prestadores privados e sociedades de economia

mista que possuem maior abrangência e capacidade de investimento em tecnologia e controles internos.

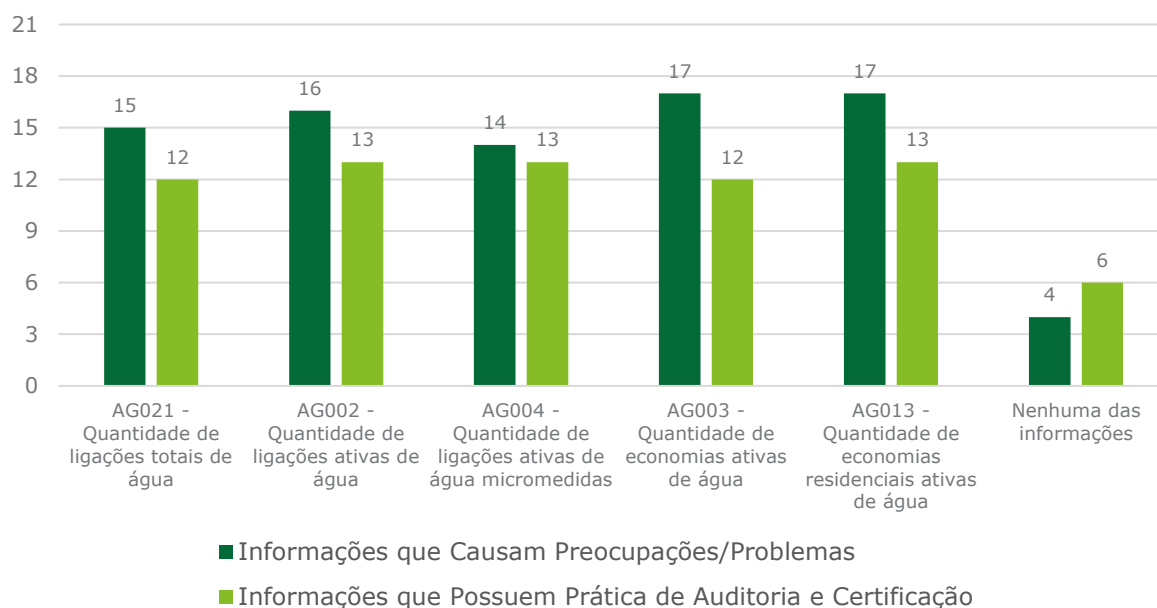


Gráfico 30 - Preocupações e problemas das informações de quantidade de ligações e economias de água

- **Práticas de auditoria e certificação mais adotadas pelas agências**

Em meio às práticas de auditoria e certificação do grupo de informações de quantidades de economias e ligações de água, se destaca a de consistências com séries históricas. Vale ressaltar que esta prática é realizada, em geral, a nível de indicador, e não da informação em si, bem como é raro haver parâmetros, índices ou desvios mínimos formalmente definidos para crítica de variações.

Outra prática menos citada foi o cruzamento das informações com bases de dados do prestador. É importante citar que a base comercial contendo a quantidade de economias e ligações não é efetivamente auditada e certificada pela agência, apenas consistida com os dados declarados pelos prestadores.

Visitas *in loco* foi citada como uma prática pontual realizada por demandas externas de fiscalização em determinados municípios ou distritos, especialmente para as informações de quantidade de ligações e economias ativas e micromedidas, e não a nível da análise global de consistência da informação.

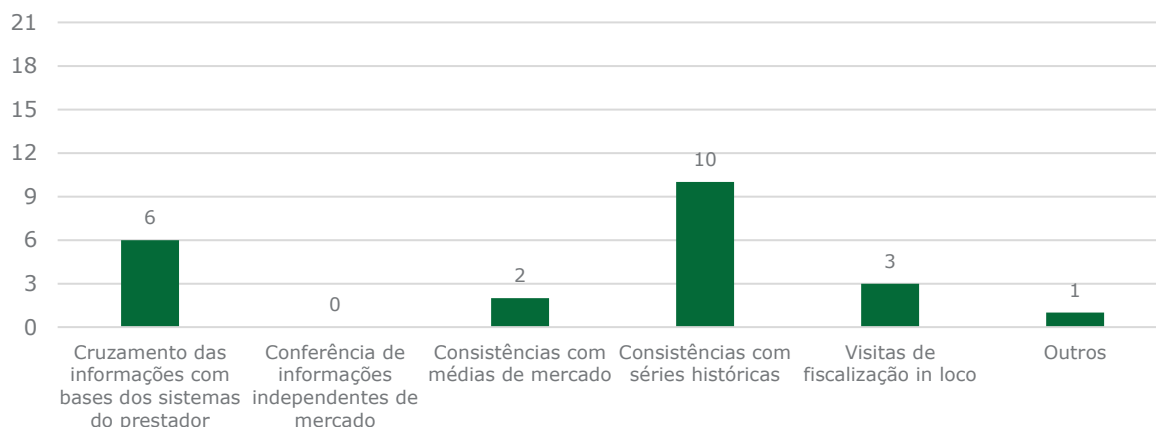


Gráfico 31 - Práticas de auditoria e certificação das informações de quantidade de ligações e economias de água

Quantidades de Economias e Ligações de Esgoto

- Objetivos e Riscos das Informações**

As informações de quantidades de economias e ligações de esgoto são utilizadas no acompanhamento de metas de atendimento, cálculo de indicadores operacionais e de eficiência, além de subsidiar as revisões e reajustes tarifários:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Desequilíbrio econômico-financeiro do prestador, comprometimento da modicidade tarifária ou inviabilização de investimentos relevantes
Universalização	Acompanhamento inadequado das metas dos contratos de concessão / programa e cálculo incorreto de indicadores operacionais e de eficiência utilizados pelas agências
Eficiência	

- Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações**

Semelhante às informações de quantidade e economias de água, as informações de esgoto foram mencionadas como preocupantes pelo fato dos prestadores não enviarem periodicamente suas bases comerciais detalhadas a nível, por exemplo, do tipo de classe (ex: residencial, comercial, industrial) ou status (ex: ativa ou inativa) das ligações e economias.

Por outro lado, há uma confiança em geral das agências nos sistemas de informações e controles comerciais dos prestadores privados e sociedades de economia mista que possuem maior abrangência e capacidade de investimento em tecnologia e controles internos.

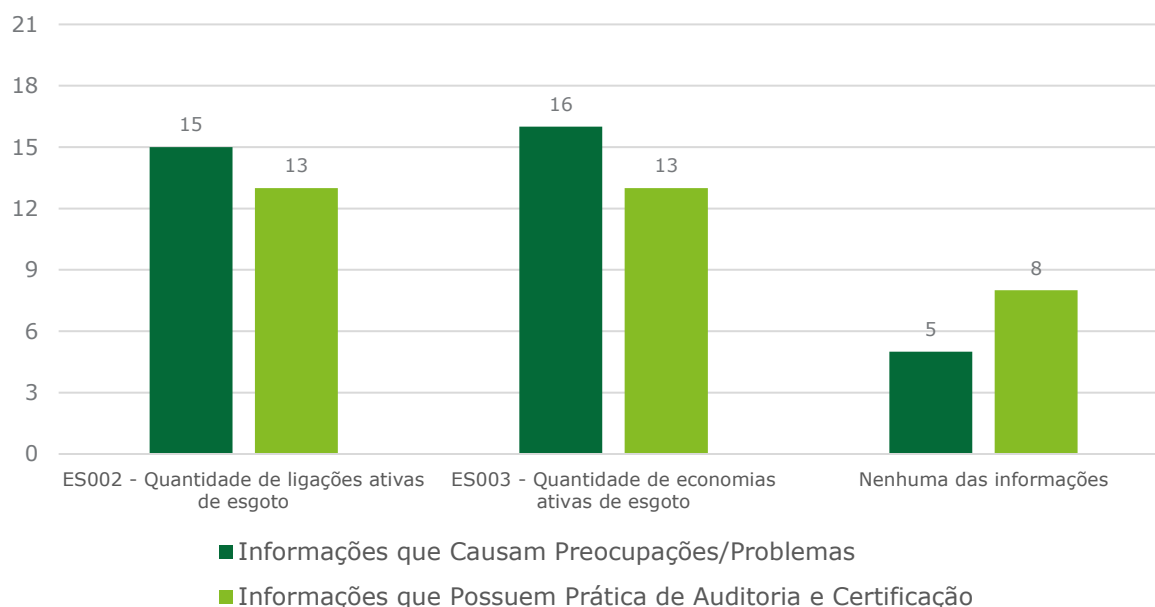


Gráfico 32 - Preocupações e problemas das informações de quantidade de ligações e economias de esgoto

- **Práticas de auditoria e certificação mais adotadas pelas agências**

A principal prática citada para as informações de quantidade de esgoto é a consistência com séries históricas. Vale citar que esta prática é realizada, em geral, a nível de indicador, e não da informação em si, bem como é raro haver parâmetros, índices ou desvios mínimos formalmente definidos para crítica de variações.

Outra prática menos citada foi o cruzamento das informações com bases de dados do prestador. É importante mencionar que a base comercial contendo a quantidade de economias e ligações não é efetivamente auditada e certificada pela agência, apenas consistida com os dados declarados pelos prestadores.

Visitas *in loco* foram citadas como práticas pontuais. Essas podem ser realizadas por demandas externas ou internas de fiscalização em determinados municípios/ distritos e não a nível da análise global de consistência da informação.

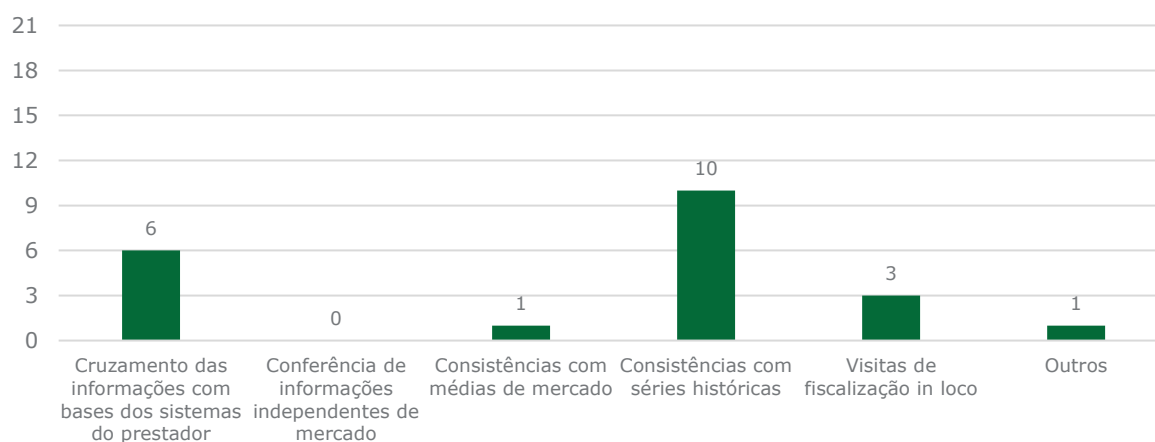


Gráfico 33 - Práticas de auditoria e certificação das informações de quantidade de ligações e economias de esgoto

Informações de Extensão de Rede

Informações de difícil apuração, entretanto essenciais para o acompanhamento de investimentos e cálculo de indicadores de eficiência.

Informações de referência do SNIS

- AG005 – Extensão de rede de água
- ES004 – Extensão de rede de esgoto

Objetivos e Riscos das Informações com Baixa Confiabilidade

As informações de extensão de rede possuem papel importante na priorização de investimentos e no acompanhamento de metas contratuais, além serem usadas como base para o cálculo de indicadores de eficiência:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Remuneração incorreta do prestador, inviabilizando investimentos relevantes para a sociedade ou comprometendo a modicidade tarifária.
Qualidade	Acompanhamento inadequado das metas de expansão dos contratos de concessão / programa e cálculo incorreto de indicadores operacionais e de eficiência utilizados pelas agências
Eficiência	
Universalização	

Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

As informações de extensão de rede causam preocupações para grande parte das agências. Apenas 14% afirmaram se sentir confortáveis com o grau de confiabilidade e exatidão deste grupo de informações. As preocupações estão focadas principalmente na baixa qualidade do cadastro de redes dos prestadores, muitas vezes inexistentes para alguns municípios ou distritos ou não digitalizado, bem como pela ausência de sistemas de georeferenciamento implantados.

Em grande parte dos casos, o cadastro de redes de municípios ou distritos mais desenvolvidos e com redes mais novas possui uma maior confiabilidade, entretanto as localidades mais precárias e com redes mais antigas ainda apresentam registros deficitários.

Um aspecto relevante a citar é que o levantamento dos ativos de redes é insumo importante na definição da base de ativos regulatória, que conforme citado no grupo de investimentos, causa relevante preocupação por seu impacto no objetivo tarifário das agências.

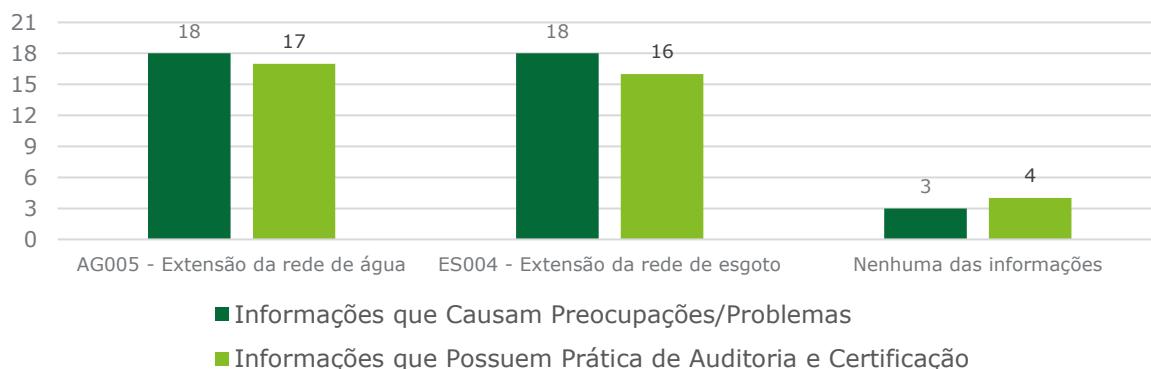


Gráfico 34 - Preocupações e problemas das informações de extensão de rede de água e esgoto

Práticas de auditoria e certificação mais adotadas pelas agências

Dentre as práticas de auditoria e certificação do grupo de informações de extensão de rede, se destaca as visitas de fiscalização *in loco*. Normalmente os cadastros de redes são solicitados previamente ao início de fiscalizações e checados pontualmente em campo, porém não há prática de auditoria global dos dados declarados pelos prestadores.

É prática comum também entre as agências a realização de consistências com informações declaradas de períodos anteriores, de modo que uma redução ou aumento drástico da extensão de rede em um curto período de tempo pode indicar inconsistências na geração da informação.

Ainda que menos mencionadas, algumas agências utilizam-se dos próprios sistemas de georeferenciamento dos prestadores para o acompanhamento da evolução da extensão das redes de água e esgoto.

Adicionalmente, conforme citado no grupo de investimento, algumas agências realizam contratações pontuais de empresas especializadas para auditoria e fiscalização de investimentos, bem como para levantamento da base de ativos regulatória no período que antecede à revisão tarifária.

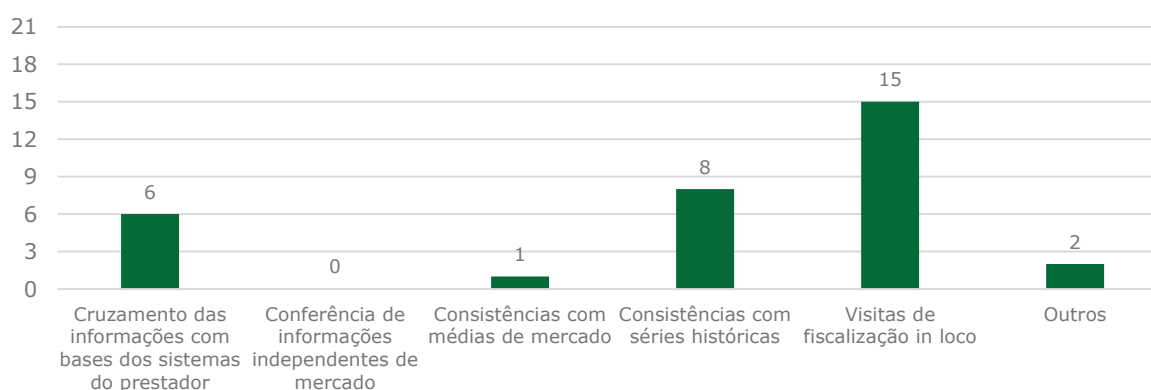


Gráfico 35 - Práticas de auditoria e certificação das informações de extensão de rede de água e esgoto

Informações de Volumes

Informações essenciais para a análise da eficiência operacional dos prestadores, bem como para as revisões e reajustes tarifários.

Informações de referência do SNIS

- AG006 – Volume de água produzido
- AG010 – Volume de água consumido
- AG011 – Volume de água faturado
- AG012 – Volume de água macromedido
- AG024 – Volume de água de serviço
- AG018 – Volume de água tratada importado
- AG019 – Volume de água tratada exportado
- ES005 – Volume de esgoto coletado
- ES006 – Volume de esgoto tratado
- ES007 – Volume de esgoto faturado
- ES013 – Volume de esgoto bruto importado
- ES014 – Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador
- ES015 – Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador

Volumes de Água

• Objetivos e Riscos das Informações

As informações de volume de água são variáveis que compõem as revisões tarifárias, bem como são essenciais para o cálculo de indicadores de eficiência:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Desequilíbrio econômico-financeiro do prestador, comprometimento da modicidade tarifária ou inviabilização de investimentos relevantes
Eficiência	Acompanhamento inadequado das metas dos contratos de concessão / programa e cálculo
Universalização	incorreto de indicadores operacionais e de eficiência utilizados pelas agências

• Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

A informação de *Volume de água produzido (AG006)* é uma das mais preocupantes no grupo de informações técnicas e operacionais, tendo sido mencionada por 95% das agências consultadas. Há uma clara preocupação das agências nos volumes estimados que compõem o volume total produzido e impactam diretamente no índice de perdas. Muitos prestadores ainda apresentam um baixo nível de macromedição especialmente DAEs e SAAEs.

Ainda assim, mesmo para prestadores que possuem macromedidores instalados em seus sistemas, ainda há preocupações relevantes quanto à precariedade destes instrumentos, a ausência de aferição periódica e baixa capacitação dos operadores para registro e acompanhamento dos volumes medidos.

As informações de volumes importados e exportados não foram indicadas como fonte relevante de grandes preocupações, tendo em vista sua baixa representatividade em relação ao volume total produzido.

Os volumes de água consumido e faturado são informações essenciais no cálculo tarifário e por isso também foram citados como fonte de preocupação. Apesar disto, é possível perceber uma maior confiança das agências nestas informações, pois impactam diretamente na receita do prestador e desta forma são mais controladas, tanto através de um maior índice de micromedição, como de sistemas robustos comerciais.

Ademais, percebe-se a existência de dúvidas entre as agências e prestadores de serviço acerca da informação de *Volume de água de serviço (AG024)*. O conceito de água de serviço não está bem sedimentado entre os agentes de saneamento básico, ocasionando na utilização de diferentes práticas entre os prestadores para mensuração deste volume, e consequentemente dificultando análises comparativas de índices de eficiência, como exemplo, o de perdas nos sistemas.

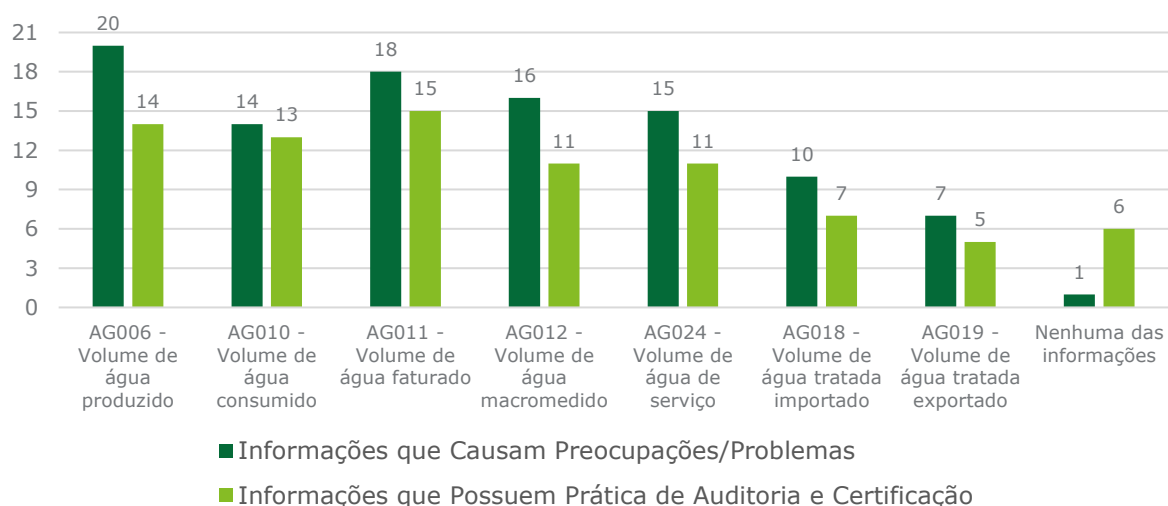


Gráfico 36 - Preocupações e problemas das informações de volume de água

• Práticas de auditoria e certificação mais adotadas pelas agências

Entre as práticas de auditoria e certificação do grupo de informações de volume de água destacam-se as visitas de fiscalização em campo. Esta é realizada através do planejamento periódico de fiscalizações nos municípios ou distritos e sistemas dos prestadores, ou por demandas internas ou externas. As agências citaram como itens mais comuns de verificação a checagem da existência de macromedidores e o histórico de aferição e calibração, assim como a instalação de instrumentos de medição instantânea ou *datalogger* para medição da pressão na rede.

É importante ressaltar que não há uma auditoria efetiva dos volumes totais declarados, e sim análises isoladas da confiabilidade da informação em determinados sistemas ou municípios.

Práticas como conferência de séries históricas e cruzamento com a base operacional do prestador também foram citadas pelas agências. A primeira é operacionalizada através da identificação de desvios nos volumes declarados em relação a períodos anteriores, enquanto a segunda é acompanhada através do cruzamento dos relatórios extraídos diretamente dos sistemas operacionais com as informações disponibilizadas aos fiscais das agências anterior às fiscalizações em campo ou no reporte periódico de indicadores operacionais.

Uma prática menos comum, tendo sido citada apenas por uma agência, é o monitoramento da rede de água por meio de telemetria a partir de sensores de nível instalados.

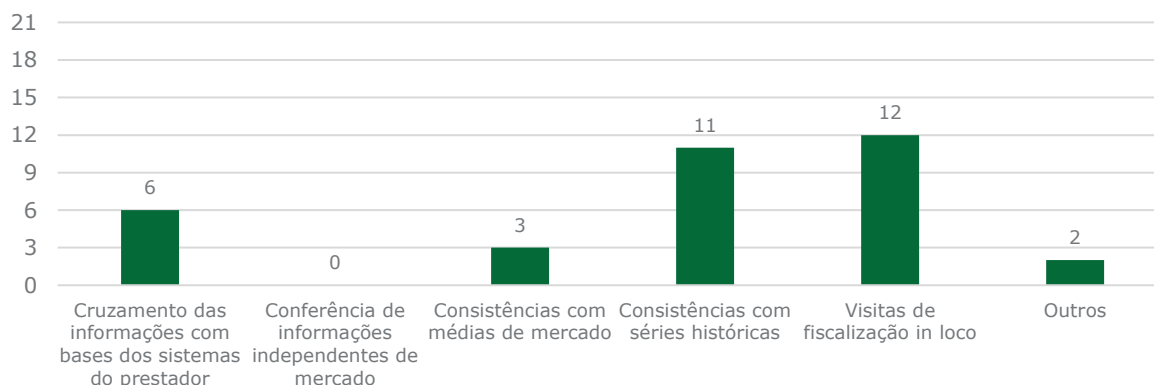


Gráfico 37 - Práticas de auditoria e certificação das informações de volume de água

Volumes de Esgoto

• Objetivos e Riscos das Informações

As informações de volume de esgoto são variáveis que compõem as revisões tarifárias, bem como são essenciais para o cálculo de indicadores de eficiência e qualidade dos serviços prestados:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Desequilíbrio econômico-financeiro do prestador, comprometimento da modicidade tarifária ou inviabilização de investimentos relevantes
Eficiência	Acompanhamento inadequado das metas dos contratos de concessão / programa e cálculo incorreto de indicadores operacionais e de eficiência utilizados pelas agências
Universalização	
Qualidade	

• Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

Os volumes de esgoto tratado, coletado e faturado representam preocupações significativas para as agências reguladoras. De acordo com os entes reguladores, poucos prestadores no Brasil utilizam instrumentos de macromedição para os volumes de esgotos, sendo estes normalmente estimados pelo volume de água consumido, e, portanto, apresentando as mesmas preocupações citadas no grupo de volumes de água.

As estimativas ainda resultam em outro problema relevante que é o cálculo dos índices de coleta e tratamento. Algumas agências e prestadores têm identificado mudanças no padrão de consumo de água dos usuários que podem impactar no volume atual de esgoto tratado estimado. Ademais, mesmo para prestadores que possuem instrumentos de medição em suas estações de tratamento, em municípios com alta sazonalidade de chuvas pode acontecer do indicador de esgoto tratado ficar acima de 100%.

Ademais, as informações de volumes importados e exportados não foram indicadas como fontes de grandes preocupações devido a estas práticas não serem comuns entre a maioria dos prestadores ou não terem grande representatividade no volume total coletado ou tratado.

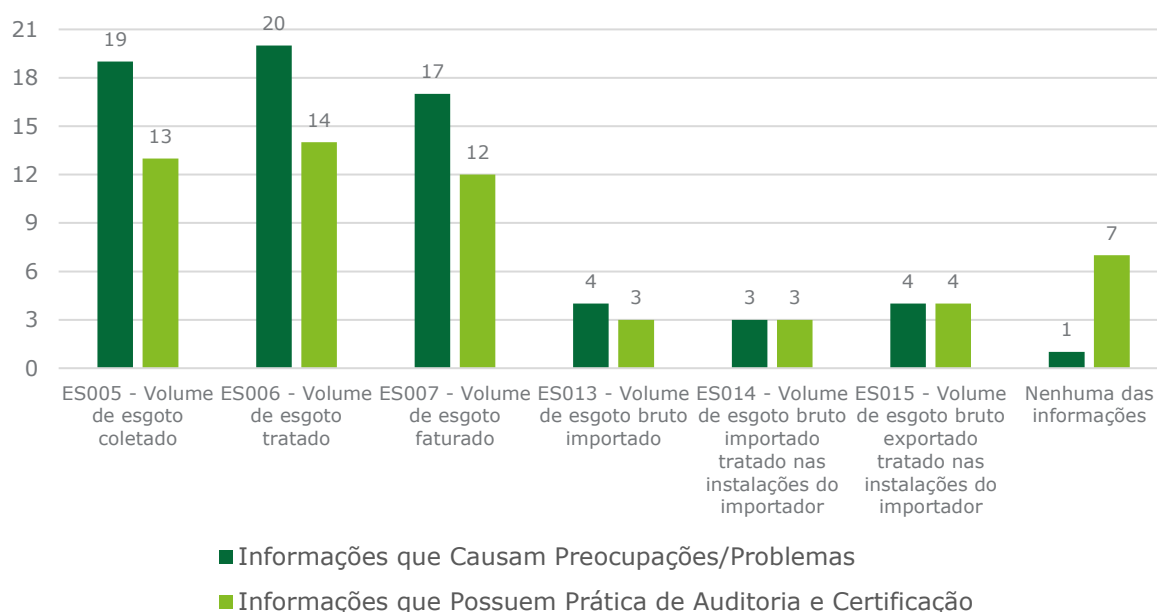


Gráfico 38 - Preocupações e problemas das informações de volume de esgoto

• Práticas de Auditoria e Certificação Mais Adotadas pelas Agências

Semelhante ao grupo de volume de água destaca-se nos volumes de esgoto a prática de fiscalização em campo. As agências citaram como itens mais comuns de verificação a checagem da existência de macromedidores e o histórico de aferição e calibração.

Práticas como conferência de séries históricas e cruzamento com a base operacional do prestador também foram citadas pelas agências, seguindo os mesmos procedimentos das práticas de volume de água.

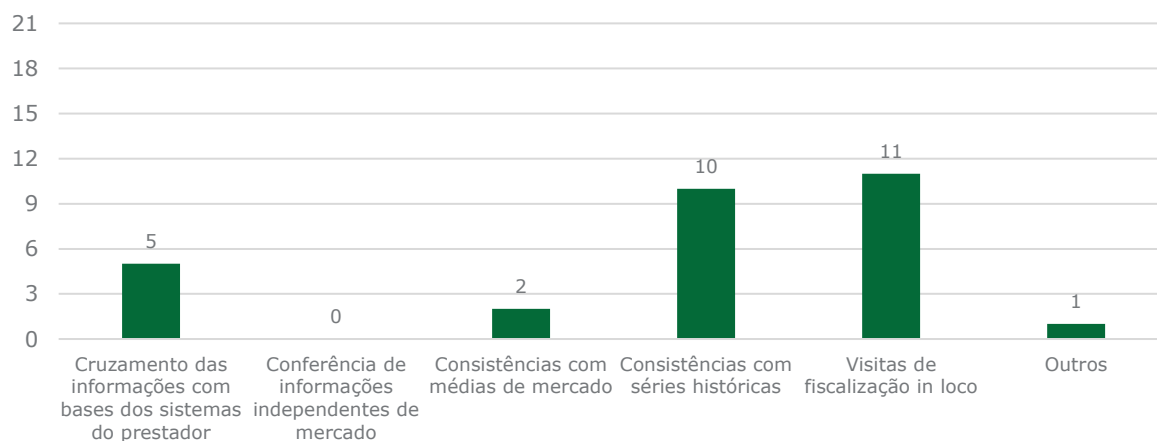


Gráfico 39 - Práticas de auditoria e certificação das informações de volume de esgoto

Informações de Consumo de Energia Elétrica

O consumo de energia elétrica deve ser acompanhado pelas agências para avaliação da eficiência energética nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Informações de referência do SNIS

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

Objetivos e Riscos das Informações com Baixa Confiabilidade

As informações de consumo de energia elétrica possuem papel importante na avaliação da eficiência energética dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Tarifário	Desequilíbrio econômico-financeiro do prestador, comprometimento da modicidade tarifária ou inviabilização de investimentos relevantes
Eficiência	Acompanhamento inadequado das metas dos contratos de concessão / programa e cálculo incorreto de indicadores de eficiência utilizados pelas agências

Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

O principal aspecto de preocupação levantado pelas agências nas informações de consumo de energia foi a falta de capacitação e quantitativo insuficiente de servidores para a realização de análises e fiscalizações de eficiência energética nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Muitas agências afirmaram que estas informações sequer são recebidas nos reportes periódicos declarados pelos prestadores de serviço.

Um fator importante citado é a ausência de uniformidade quanto aos critérios de rateio das informações deste grupo. Sistemas integrados que abastecem a mais de uma localidade são pontos de preocupação quanto ao rateio, não sendo incomuns casos de apropriação total do consumo no município em que o sistema está localizado.

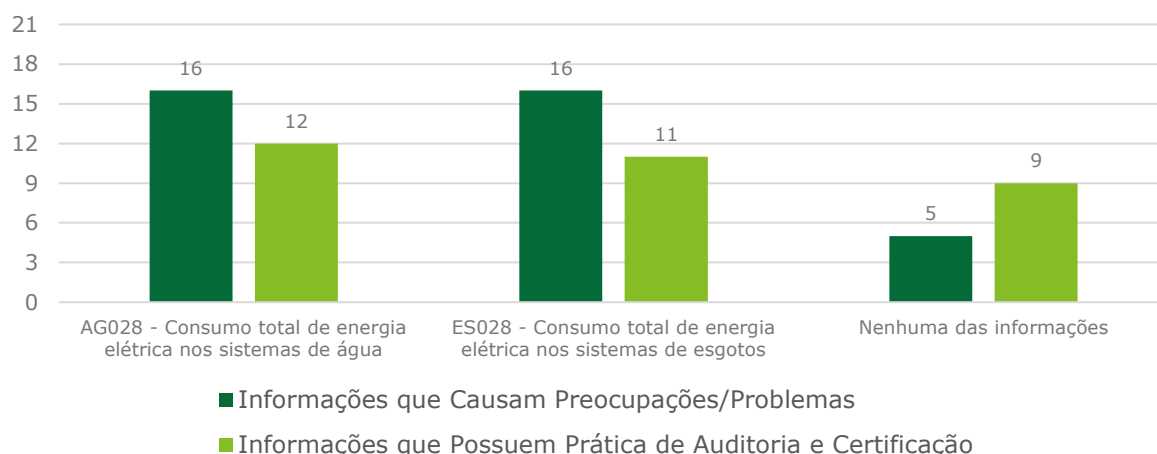


Gráfico 40 - Preocupações e problemas das informações de consumo de energia elétrica

Práticas de auditoria e certificação mais adotadas pelas agências

Tendo em vista que parte das agências não realiza o acompanhamento das informações de consumo de energia, verificou-se que a prática de auditoria e certificação mais citada foi a conferência com séries históricas e padrões de consumo em períodos anteriores.

Apenas 19% das agências consultadas citaram alguma prática de fiscalização ou inspeção nos sistemas de medição, equipamentos e máquinas dos prestadores.

É importante citar o envolvimento de um número reduzido de agências em ações de incentivo ao consumo eficiente de energia elétrica, oferecendo consultorias e capacitações aos prestadores visando o aumento da eficiência energética e melhoria em seus processos internos e, consequentemente, a redução dos custos associados.

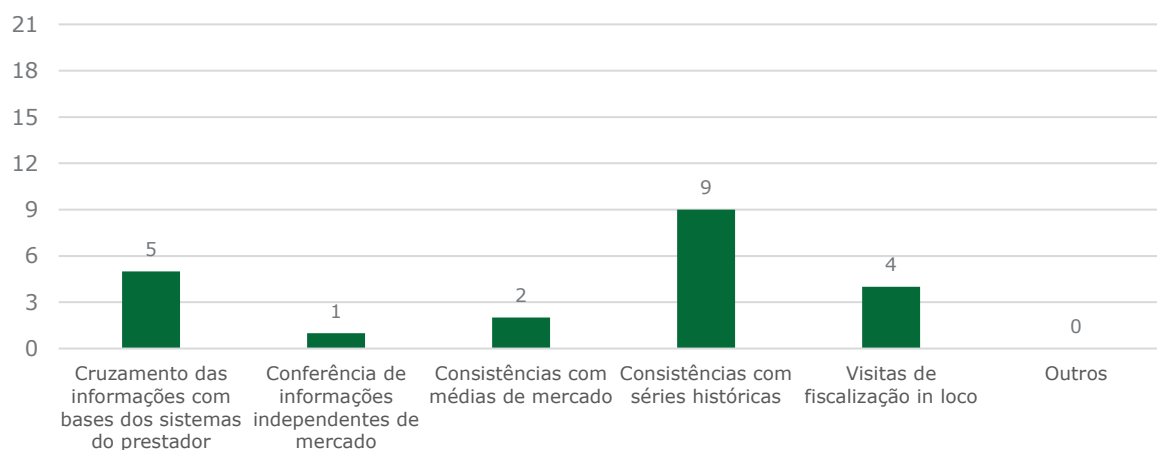


Gráfico 41 - Práticas de auditoria e certificação das informações de energia elétrica

Informações de Qualidade do Serviço Prestado

Essenciais para o controle de riscos ambientais e para a saúde dos usuários, as informações de qualidade do serviço prestado são auditadas por meio de diferentes métodos pelas agências.

Informações de referência do SNIS

- QD011 – Quantidade de extravasamentos de esgoto registrados
- QD026 – Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais
- QD027 – Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão

Objetivos e Riscos das Informações com Baixa Confiabilidade

As informações deste grupo têm como principais objetivos avaliar a prestação do serviço dentro dos padrões de potabilidade da água, bem como acompanhar o cumprimento de metas contratuais de qualidade:

Grupo de Objetivo da Informação	Riscos Associados
Qualidade	Acompanhamento inadequado das metas de qualidade dos contratos de concessão / programa, dos padrões de potabilidade no abastecimento de água, saúde pública e ambiental.
Eficiência	

Informações preocupantes e informações que possuem práticas de auditoria e certificação de informações

O grupo de informações de qualidade do serviço prestado pode causar preocupação para grande parte das Agências Reguladoras pesquisadas devido aos potenciais impactos ao meio ambiente e à saúde dos usuários em caso de falha no controle dessas informações.

Para a quantidade de extravasamentos de esgoto, verificou-se uma falta de uniformidade no critério de apuração desta informação. Alguns prestadores vêm registrando o total de extravasamentos pelo número de chamados em aberto e não pelas ordens de serviço emitidas. Ademais, poucas agências informaram receber as bases de chamados e ordens de serviço dos prestadores.

Outro aspecto relevante de preocupação é a identificação do local do extravasamento na rede. Poucos prestadores utilizam sistemas de georeferenciamento que permita, por exemplo, identificar recorrências de desobstruções em determinados quilômetros da rede e que possibilite ações de tratamento de causas-raiz ou de fiscalização pela própria agência.

Foram citadas também preocupações referentes à qualificação dos operadores dos sistemas para manuseio das amostras e equipamentos e realização das análises de qualidade necessárias, além da falta de confiança no processo de registro destas informações nos sistemas operacionais.

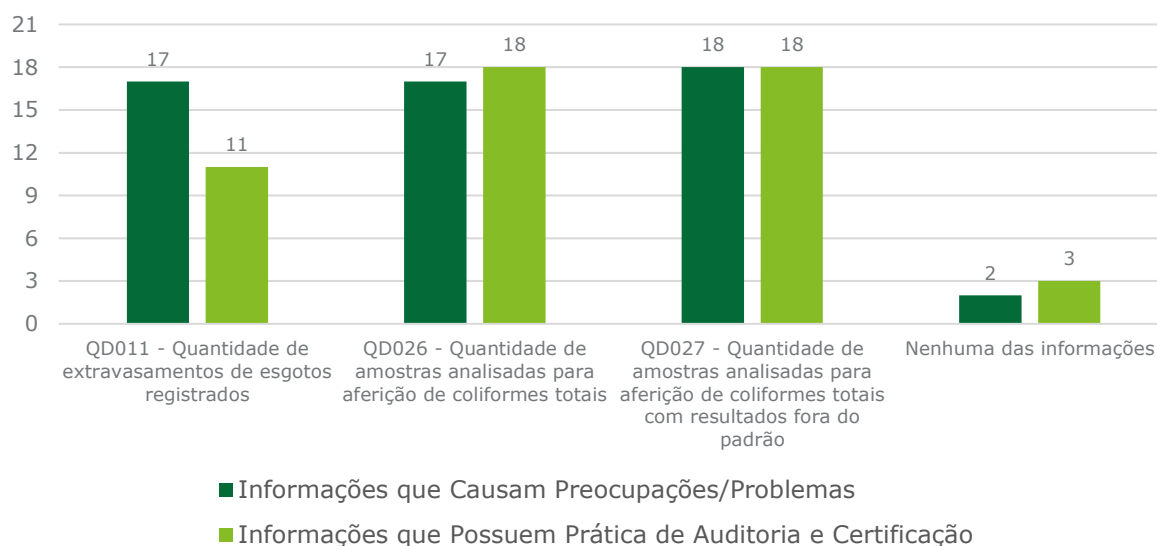


Gráfico 42 - Preocupações e problemas das informações de qualidade

Práticas de auditoria e certificação mais adotadas pelas agências

As informações de qualidade apresentaram o maior número de práticas de auditoria e certificação, tanto na quantidade de agências que as adotam, quanto na diversidade de ações realizadas.

Aproximadamente 71% das agências consultadas informaram possuir práticas de fiscalização em campo das informações de qualidade. Dentre as ações mais citadas estão a análise de laudos, testes de calibração dos equipamentos, emissão de relatórios fotográficos de pontos de extravasamento e avaliação da capacitação dos operadores dos sistemas, através de entrevistas e inspeções do procedimento de retirada de amostras e manuseio dos equipamentos.

Dentre outras práticas citadas de qualidade da água, destacam-se a contratação de laboratórios independentes e cruzamento com os resultados dos parâmetros declarados pelos prestadores, formalização de convênios de cooperação com a vigilância sanitária e cruzamento com a base do sistema SISAGUA da Secretaria de Saúde.

Em relação à informação de extravasamentos de esgoto, é importante também citar práticas de comparação do número de extravasamentos com empresas de mesmo porte e monitoramento dos sensores de nível instalados através do sistema de telemetria do prestador.

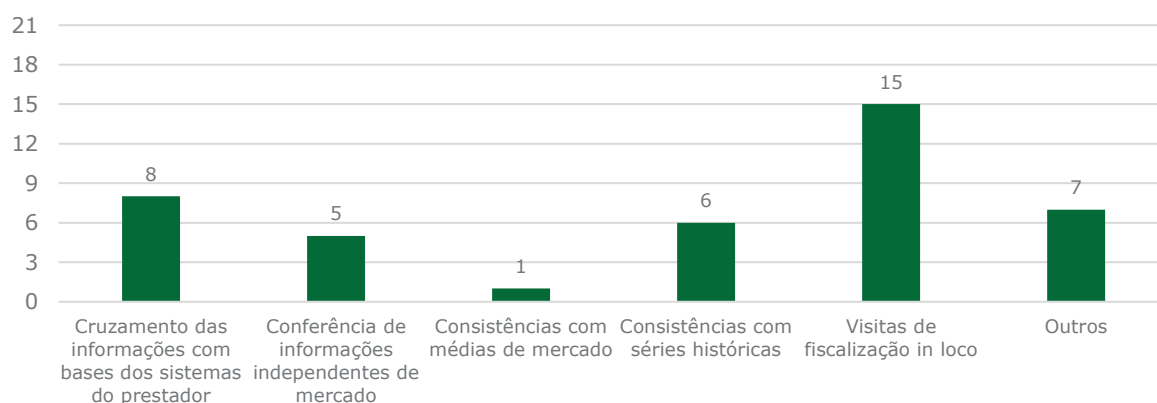


Gráfico 43 - Práticas de auditoria e certificação das informações de qualidade

Resultados

Avaliação do impacto e vulnerabilidade, fatores críticos, limitações e desafios do Projeto.

Mapa de riscos com as percepções a respeito das vulnerabilidades e possíveis impactos na geração das informações do SNIS

O Diagnóstico proporcionou a identificação dos objetivos de cada informação para as agências reguladoras, os riscos específicos para estas informações e as práticas adotadas para garantia da consistência dos dados.

A partir dos objetivos mapeados e riscos específicos associados a cada informação, foram avaliadas duas variáveis para qualificar o risco de cada uma delas: impacto e vulnerabilidade. Apresentamos a seguir os critérios utilizados para qualificação dos riscos de cada informação:

- **Impacto**

Uma análise multicritério foi definida para avaliação do impacto das informações, envolvendo aspectos como: quantidade de objetivos atingidos pela informação (Tarifário, Qualidade, Eficiência e Universalização), impacto nos indicadores listados na Nota Técnica CTSan-Abar 01/2014 e a percepção do impacto potencial da inconsistência da informação nos referidos objetivos:

Objetivos atingidos pela informação				Relevância da Informação*	Impacto em Indicadores da CTSan **
Tarifário	Qualidade	Eficiência	Universalização		
0% ou 10%	0% ou 10%	0% ou 10%	0% ou 10%	Até 30%	0% ou 30%

Impacto		
Baixo	Médio	Alto
Abaixo de 30%	Entre 30% e 70%	Acima de 70%

(*) Faixa de classificação da relevância da informação:

Relevância da Informação*	
Alta	30%
Média	15%
Baixa	5%

(**) Critério adotado para as informações que compõem os indicadores listados na Nota Técnica CTSan-Abar 01/2014, de forma direta ou indireta. As informações de investimentos não estão relacionadas a nenhum dos indicadores listados na Nota Técnica da CTSan. No entanto, dado a relevância destas informações no ambiente regulatório, corroborado com a própria nota técnica que cita a necessidade de evolução de indicadores que possam medir os investimentos realizados, classificamos o grupo de investimentos com o percentual de 30% no critério da referida nota da câmara técnica.

- **Vulnerabilidade**

Para a classificação da vulnerabilidade, foi realizada uma análise qualitativa dos cenários encontrados nas agências diagnosticadas, da estrutura disponível e práticas adotadas para cerificação das informações, utilizando os seguintes critérios:

Vulnerabilidade	Classificação	Critérios
	Alta	- Não há normas ou políticas internas para as atividades de auditoria e certificação. - Os processos de geração das informações do prestador não são conhecidos e os controles internos não estão identificados e monitorados. - Não há práticas de auditoria e certificação ou estas são insuficientes para minimização do risco de inconsistência da informação.
	Média	- Há normas ou políticas definidas para as atividades de auditoria e certificação, porém estas não estão formalizadas em sua plenitude ou divulgadas. - Os processos de geração das informações do prestador são conhecidos, porém os controles internos não estão identificados e monitorados. - Há práticas de auditoria e certificação, porém estas não são executadas de forma padronizada, são ineficientes e podem não minimizar o risco de inconsistência da informação.
	Baixa	- Há normas ou políticas definidas, formalizadas e formalmente divulgadas para as atividades de auditoria e certificação. - Os processos de geração das informações estão mapeados e os controles internos identificados e monitorados. - Há práticas de auditoria e certificação que minimizam o risco de inconsistência da informação.

A seguir apresentamos o resultado da avaliação do impacto e vulnerabilidade das informações objetos de escopo do Projeto Acertar:



Figura 11 - Mapa de Impacto e Vulnerabilidade

Principais Aspectos Identificados e Considerações Finais

O Diagnóstico foi desenvolvido com o objetivo de levantar o panorama atual das práticas de auditoria e certificação das informações do SNIS adotadas pelas Agências Reguladoras no país, assim como da estrutura de recursos humanos, tecnológica e logística que as suportam.

Em relação à estrutura geral das Agências foram analisados aspectos como: autonomia decisória, financeira e orçamentária, processos internos, estrutura de tecnologia da informação, recursos humanos e logísticos disponíveis. A ausência de autonomia financeira e orçamentária foi apontada como aspecto crítico no processo de auditoria e certificação das informações, podendo ser um elemento limitante no desenvolvimento destas atribuições.

Foi possível também constatar que grande parte das agências reguladoras não possui políticas e procedimentos formalizados para as atividades de auditoria e certificação das referidas informações. As Agências destacaram não possuir, na maioria das vezes, uma visão clara do processo de geração da informação pelo prestador, nem ter conhecimento do ambiente de tecnologia utilizado. A própria estrutura de recursos humanos e de tecnologia existente nas agências também não atende em sua plenitude as demandas de auditoria e certificação.

As informações econômico-financeiras (arrecadação, receitas, despesas e investimentos) tem papel fundamental na manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e modicidade tarifária. Através do diagnóstico, foi possível constatar que ainda há um foco grande das agências na definição metodológica e refinamento dos seus processos de revisão e reajuste tarifário, porém sem procedimentos efetivos de auditoria dos dados que os subsidiam. Em geral, estas informações são apenas consistidas com demonstrações financeiras divulgadas ao mercado ou com resultados de períodos anteriores do próprio prestador.

Dentre as informações econômico-financeiras, destacam-se as de despesas e investimentos, citadas pela maioria das agências como fontes de preocupação, não somente pelo seu impacto no cálculo tarifário, como pela falta de confiança nos controles adotados pelos prestadores para sua geração. Problemas como a ausência de padronização do plano de contas, critérios de rateio, falta de quantitativo de pessoal das agências e baixa capacitação nas áreas administrativas dos prestadores foram citados como principais fatores limitadores no atendimento das atribuições de auditoria e certificação.

As informações técnicas e operacionais são essenciais para o atingimento dos objetivos da regulação, principalmente no que tange ao incentivo e acompanhamento da eficiência e o controle dos padrões de qualidade do serviço. O diagnóstico possibilitou constatar que as agências adotam práticas de conformidades com resoluções e previsões legais, porém, normalmente, sem um vínculo com a exatidão dos dados técnicos declarados pelos prestadores ou sem um processo estruturado de auditoria da informação consolidada.

A falta de padronização de metodologias de cálculo de estimativas, precariedade dos controles dos sistemas de água e esgoto e o quantitativo reduzido de servidores das agências foram aspectos mencionados que dificultam o processo de auditoria e certificação das informações técnicas e operacionais.

O resumo da análise da estrutura das agências pode ser consultado no *Anexo III – Resumo da Análise da Estrutura das Agências Reguladoras* deste diagnóstico.

Destaca-se ainda que a partir dos resultados encontrados foram elaboradas visões complementares do diagnóstico. No *Anexo IV – Gráficos por perfil das Agências Reguladoras* estão disponíveis os quadros com essas informações, estratificados com base no enquadramento das Agências nas Faixas 1, 2 ou 3 de Quantidade de Ligações Reguladas de Água, conforme caracterizado na Seção “*Perfil das Agências Analisadas*” deste relatório.

O diagrama a seguir representa graficamente os principais fatores críticos que hoje limitam as agências em absorver as atribuições de auditoria e certificação:

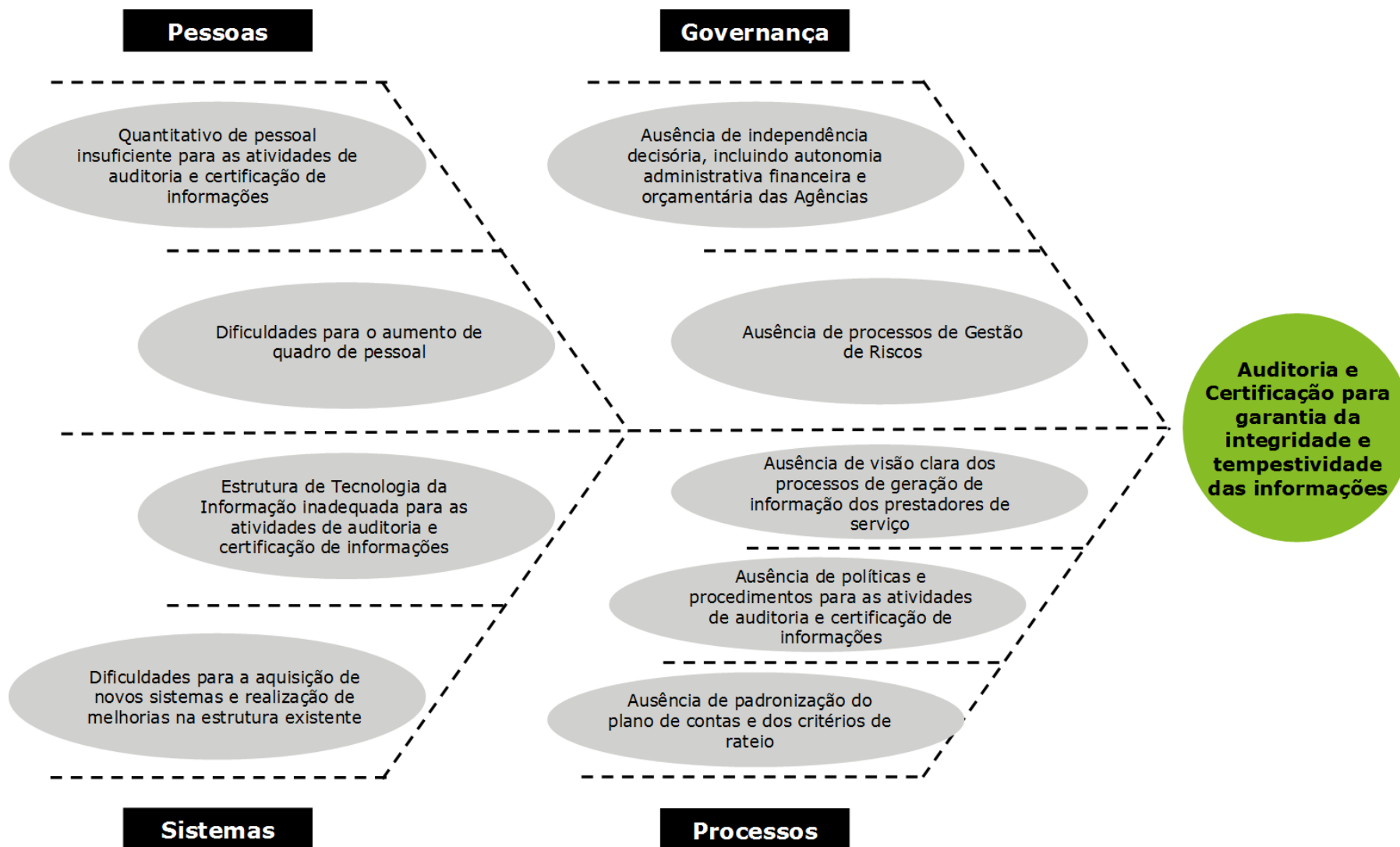


Figura 12 - Diagrama de fatores críticos para a auditoria e certificação das informações

Diante do panorama exposto, apesar de verificadas algumas práticas de revisões pontuais, é possível concluir que as atribuições de auditoria e certificação previstas na Lei 11.445 ainda não foram incorporadas plenamente pelas agências reguladoras contempladas no diagnóstico, no que tange às informações do SNIS. Muitas destas agências ainda estão em processo de desenvolvimento de suas metodologias tarifárias, dos seus processos internos de fiscalização técnica de conformidades ou não tem quantitativo, capacitação e/ou estrutura tecnológica suficiente para atendimento em sua plenitude destas atribuições.

O Projeto Acertar visa reduzir estas lacunas, a partir da definição de uma metodologia padronizada e viável de auditoria e certificação de informações do SNIS, que irá permitir, não apenas o fortalecimento da atuação regulatória, mas a ampliação do uso destas informações por todos os agentes do setor de saneamento no Brasil, incluindo prestadores, titulares do serviço, usuários e formuladores de políticas públicas.

Anexos

Anexo I - Relação de Informações Objeto do Desenvolvimento de Metodologia de Auditoria e Certificação

Grupo	Ref.	Informação
Contábeis	FN001	Receita operacional direta total
Contábeis	FN002	Receita operacional direta de água
Contábeis	FN003	Receita operacional direta de esgoto
Contábeis	FN004	Receita operacional indireta
Contábeis	FN005	Receita operacional total (direta + indireta)
Contábeis	FN010	Despesa com pessoal próprio
Contábeis	FN011	Despesa com produtos químicos
Contábeis	FN013	Despesa com energia elétrica
Contábeis	FN014	Despesa com serviços de terceiros
Contábeis	FN015	Despesas de Exploração (DEX)
Contábeis	FN016	Despesas com juros e encargos do serviço da dívida
Contábeis	FN017	Despesas totais com os serviços (dts)
Contábeis	FN018	Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços
Contábeis	FN019	Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos
Contábeis	FN020	Despesa com água importada (bruta ou tratada)
Contábeis	FN021	Despesas fiscais ou tributárias computadas na dex
Contábeis	FN022	Despesas fiscais ou tributárias não computadas na dex
Contábeis	FN023	Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços
Contábeis	FN024	Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços
Contábeis	FN025	Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços
Contábeis	FN027	Outras despesas de exploração
Contábeis	FN028	Outras despesas com os serviços

Grupo	Ref.	Informação
Contábeis	FN037	Despesas totais com o serviço da dívida
Contábeis	FN039	Despesa com esgoto exportado
Sociais, Econômicas e Comerciais	AG001	População total atendida com abastecimento de água
Sociais, Econômicas e Comerciais	AG026	População urbana atendida com abastecimento de água
Sociais, Econômicas e Comerciais	ES026	População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN006	Arrecadação total
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN026	Quantidade total de empregados próprios
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN030	Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN031	Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN032	Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN041	Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN042	Investimento realizado em abastecimento de água pelo(s) município(s)
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN043	Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo(s) município(s)
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN044	Outros investimentos realizados pelo(s) município(s)
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN045	Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN046	Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN047	Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN051	Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN052	Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN053	Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN054	Outros investimentos realizados pelo estado
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN055	Investimento com recursos próprios realizado pelo estado

Grupo	Ref.	Informação
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN056	Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado
Sociais, Econômicas e Comerciais	FN057	Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado
Técnicas e Operacionais	AG002	Quantidade de ligações ativas de água
Técnicas e Operacionais	AG003	Quantidade de economias ativas de água
Técnicas e Operacionais	AG004	Quantidade de ligações ativas de água micromedidas
Técnicas e Operacionais	AG005	Extensão da rede de água
Técnicas e Operacionais	AG006	Volume de água produzido
Técnicas e Operacionais	AG010	Volume de água consumido
Técnicas e Operacionais	AG011	Volume de água faturado
Técnicas e Operacionais	AG012	Volume de água macromedido
Técnicas e Operacionais	AG013	Quantidade de economias residenciais ativas de água
Técnicas e Operacionais	AG018	Volume de água tratada importado
Técnicas e Operacionais	AG019	Volume de água tratada exportado
Técnicas e Operacionais	AG021	Quantidade de ligações totais de água
Técnicas e Operacionais	AG024	Volume de água de serviço
Técnicas e Operacionais	AG028	Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água
Técnicas e Operacionais	ES001	População total atendida com esgotamento sanitário
Técnicas e Operacionais	ES002	Quantidade de ligações ativas de esgoto
Técnicas e Operacionais	ES003	Quantidade de economias ativas de esgoto
Técnicas e Operacionais	ES004	Extensão da rede de esgoto
Técnicas e Operacionais	ES005	Volume de esgoto coletado
Técnicas e Operacionais	ES006	Volume de esgoto tratado
Técnicas e Operacionais	ES007	Volume de esgoto faturado
Técnicas e Operacionais	ES013	Volume de esgoto bruto importado
Técnicas e Operacionais	ES014	Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador
Técnicas e Operacionais	ES015	Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador
Técnicas e Operacionais	ES028	Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos
Técnicas e Operacionais	QD011	Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados

Grupo	Ref.	Informação
Técnicas e Operacionais	QD026	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais
Técnicas e Operacionais	QD027	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão

Anexo II – Classificação de Vulnerabilidade e Impacto das Informações do SNIS

Ref.	Informação	Critérios de Impacto						Impacto		Vulnerabilidade
		Objetivos				Relevância da Informação	CTSan	Resultado Impacto	Classificação Impacto	Classificação Vulnerabilidade
		Tarifário	Qualidade	Eficiência	Universalização					
FN005	Receita operacional total (direta + indireta)	10%	0%	0%	0%	30%	30%	70%	Alto	Média
FN001	Receita operacional direta total	10%	0%	0%	0%	30%	30%	70%	Alto	Média
FN002	Receita operacional direta de água	10%	0%	0%	0%	30%	30%	70%	Alto	Média
FN003	Receita operacional direta de esgoto	10%	0%	0%	0%	30%	30%	70%	Alto	Média
FN004	Receita operacional indireta	10%	0%	0%	0%	15%	0%	25%	Baixo	Média
FN006	Arrecadação total	10%	0%	0%	0%	30%	0%	40%	Médio	Média
FN017	Despesas totais com os serviços (dts)	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alta
FN015	Despesas de Exploração (DEX)	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alta
FN026	Quantidade total de empregados próprios	0%	0%	10%	0%	15%	30%	55%	Médio	Alta
FN010	Despesa com pessoal próprio	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alta
FN011	Despesa com produtos químicos	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alta
FN013	Despesa com energia elétrica	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alta
FN014	Despesa com serviços de terceiros	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alta
FN020	Despesa com água importada (bruta ou tratada)	10%	0%	10%	0%	5%	30%	55%	Médio	Alta
FN039	Despesa com esgoto exportado	10%	0%	10%	0%	5%	30%	55%	Médio	Alta

Ref.	Informação	Critérios de Impacto						Impacto		Vulnerabilidade
		Objetivos				Relevância da Informação	CTSan	Resultado Impacto	Classificação Impacto	Classificação Vulnerabilidade
		Tarifário	Qualidade	Eficiência	Universalização					
FN021	Despesas fiscais ou tributárias computadas na dex	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alta
FN027	Outras despesas de exploração	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alta
FN037	Despesas totais com o serviço da dívida	10%	0%	10%	0%	30%	0%	50%	Médio	Alta
FN016	Despesas com juros e encargos do serviço da dívida	10%	0%	10%	0%	30%	0%	50%	Médio	Alta
FN019	Despesas com depreciação, amortização do ativo diferido e provisão para devedores duvidosos	10%	0%	10%	0%	30%	0%	50%	Médio	Alta
FN022	Despesas fiscais ou tributárias não computadas na dex	10%	0%	10%	0%	30%	0%	50%	Médio	Alta
FN028	Outras despesas com os serviços	10%	0%	10%	0%	30%	0%	50%	Médio	Alta
FN018	Despesas capitalizáveis realizadas pelo prestador de serviços	10%	0%	10%	10%	30%	30%	90%	Alto	Alta
FN023	Investimento realizado em abastecimento de água pelo prestador de serviços	10%	0%	10%	10%	30%	30%	90%	Alto	Alta
FN024	Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo prestador de serviços	10%	0%	10%	10%	30%	30%	90%	Alto	Alta
FN025	Outros investimentos realizados pelo prestador de serviços	10%	0%	10%	10%	30%	30%	90%	Alto	Alta

Ref.	Informação	Critérios de Impacto						Impacto		Vulnerabilidade
		Objetivos				Relevância da Informação	CTSAn	Resultado Impacto	Classificação Impacto	Classificação Vulnerabilidade
		Tarifário	Qualidade	Eficiência	Universalização					
FN030	Investimento com recursos próprios realizado pelo prestador de serviços	10%	0%	10%	10%	30%	30%	90%	Alto	Alta
FN031	Investimento com recursos onerosos realizado pelo prestador de serviços	10%	0%	10%	10%	30%	30%	90%	Alto	Alta
FN032	Investimento com recursos não onerosos realizado pelo prestador de serviços	10%	0%	10%	10%	15%	30%	75%	Alto	Alta
FN041	Despesas capitalizáveis realizadas pelo(s) município(s)	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta
FN042	Investimento realizado em abastecimento de água pelo(s) município(s)	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta
FN043	Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo(s) município(s)	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta
FN044	Outros investimentos realizados pelo(s) município(s)	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta
FN045	Investimento com recursos próprios realizado pelo(s) município(s)	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta
FN046	Investimento com recursos onerosos realizado pelo(s) municípios(s)	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta

Ref.	Informação	Critérios de Impacto						Impacto		Vulnerabilidade
		Objetivos				Relevância da Informação	CTSan	Resultado Impacto	Classificação Impacto	Classificação Vulnerabilidade
		Tarifário	Qualidade	Eficiência	Universalização					
FN047	Investimento com recursos não onerosos realizado pelo(s) município(s)	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta
FN051	Despesas capitalizáveis realizadas pelo estado	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta
FN052	Investimento realizado em abastecimento de água pelo estado	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alta
FN053	Investimento realizado em esgotamento sanitário pelo estado	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alto
FN054	Outros investimentos realizados pelo estado	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alto
FN055	Investimento com recursos próprios realizado pelo estado	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alto
FN056	Investimento com recursos onerosos realizado pelo estado	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alto
FN057	Investimento com recursos não onerosos realizado pelo estado	10%	0%	10%	10%	15%	0%	45%	Médio	Alto
AG001	População total atendida com abastecimento de água	0%	0%	0%	10%	30%	30%	70%	Alto	Alto
AG026	População urbana atendida com abastecimento de água	0%	0%	0%	10%	30%	30%	70%	Alto	Alto
ES001	População total atendida com esgotamento sanitário	0%	0%	0%	10%	30%	30%	70%	Alto	Alto
ES026	População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário	0%	0%	0%	10%	30%	30%	70%	Alto	Alto

Ref.	Informação	Critérios de Impacto						Impacto		Vulnerabilidade
		Objetivos				Relevância da Informação	CTSan	Resultado Impacto	Classificação Impacto	Classificação Vulnerabilidade
		Tarifário	Qualidade	Eficiência	Universalização					
AG021	Quantidade de ligações totais de água	0%	0%	0%	10%	15%	30%	55%	Médio	Médio
AG002	Quantidade de ligações ativas de água	10%	0%	0%	10%	30%	30%	80%	Alto	Médio
AG004	Quantidade de ligações ativas de água micromedidas	10%	0%	0%	10%	30%	30%	80%	Alto	Médio
AG003	Quantidade de economias ativas de água	10%	0%	0%	10%	30%	30%	80%	Alto	Médio
AG013	Quantidade de economias residenciais ativas de água	10%	0%	0%	10%	30%	30%	80%	Alto	Médio
ES002	Quantidade de ligações ativas de esgoto	10%	0%	0%	10%	30%	30%	80%	Alto	Médio
ES003	Quantidade de economias ativas de esgoto	10%	0%	0%	10%	30%	0%	50%	Médio	Médio
AG005	Extensão da rede de água	10%	10%	10%	10%	15%	30%	85%	Alto	Alto
ES004	Extensão da rede de esgoto	10%	10%	10%	10%	15%	30%	85%	Alto	Alto
AG006	Volume de água produzido	0%	0%	10%	10%	30%	30%	80%	Alto	Alto
AG010	Volume de água consumido	10%	0%	10%	10%	30%	30%	90%	Alto	Médio
AG011	Volume de água faturado	10%	0%	0%	0%	30%	30%	70%	Alto	Médio
AG012	Volume de água macromedido	0%	0%	10%	0%	30%	30%	70%	Alto	Alto
AG024	Volume de água de serviço	0%	0%	10%	0%	15%	30%	55%	Médio	Alto
AG018	Volume de água tratada importado	10%	0%	10%	10%	5%	30%	65%	Médio	Alto
AG019	Volume de água tratada exportado	10%	0%	10%	0%	5%	30%	55%	Médio	Alto
ES005	Volume de esgoto coletado	0%	0%	10%	10%	30%	30%	80%	Alto	Alto

Ref.	Informação	Critérios de Impacto						Impacto		Vulnerabilidade
		Objetivos				Relevância da Informação	CTSan	Resultado Impacto	Classificação Impacto	Classificação Vulnerabilidade
		Tarifário	Qualidade	Eficiência	Universalização					
ES006	Volume de esgoto tratado	0%	0%	10%	10%	30%	30%	80%	Alto	Alto
ES007	Volume de esgoto faturado	10%	0%	0%	0%	30%	30%	70%	Alto	Médio
ES013	Volume de esgoto bruto importado	10%	0%	10%	10%	5%	30%	65%	Médio	Alto
ES014	Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador	10%	0%	10%	10%	5%	30%	65%	Médio	Alto
ES015	Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador	0%	0%	10%	0%	5%	30%	45%	Médio	Alto
AG028	Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alto
ES028	Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos	10%	0%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alto
QD011	Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados	0%	10%	10%	0%	30%	30%	80%	Alto	Alto
QD026	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais	0%	10%	0%	0%	30%	30%	70%	Alto	Médio
QD027	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão	0%	10%	0%	0%	30%	30%	70%	Alto	Médio

Anexo III – Resumo da Análise da Estrutura das Agências Reguladoras

Dimensão	Princípio	Prática	Situação atual
Ambiente de Controle 	Princípio 1: Compromisso com a integridade e valores éticos	Implantação do código de ética e conduta	38% das Agências não possuem um código de ética e conduta formalizado ou formalmente divulgado. Em contrapartida, 62% possuem seu próprio código de ética ou seguem o do Estado/ Município.
	Princípio 2: Responsabilidade de Supervisão	Implantação do Conselho de Administração	81% das agências afirmaram possuir Conselhos consultivos, opinativos e/ou deliberativos que atuam em questões como: revisões e reajustes tarifários, homologação de normas e resoluções, aplicação de sanções, dentre outros.
	Princípio 5: Responsabilidade dos colaboradores	Estabelecimento de medidas de desempenho e responsabilização pelas funções de auditoria e certificação na busca dos seus objetivos	91% afirmaram não possuir uma equipe exclusivamente dedicada para as atividades de auditoria e certificação das informações e 67% alegaram ainda que a estrutura de pessoal não é adequada para as atividades. Para os 33% restantes, que sinalizaram possuir uma estrutura de pessoal adequada, ressalta-se a estrutura interna de tecnologia da informação como fator condicionante, pois, em geral, as agências não possuem ferramentas ou sistemas de informação para tratamento e análise de bases de dados, sobrecarregando os servidores em atividades operacionais e reduzindo o nível de eficiência interna.

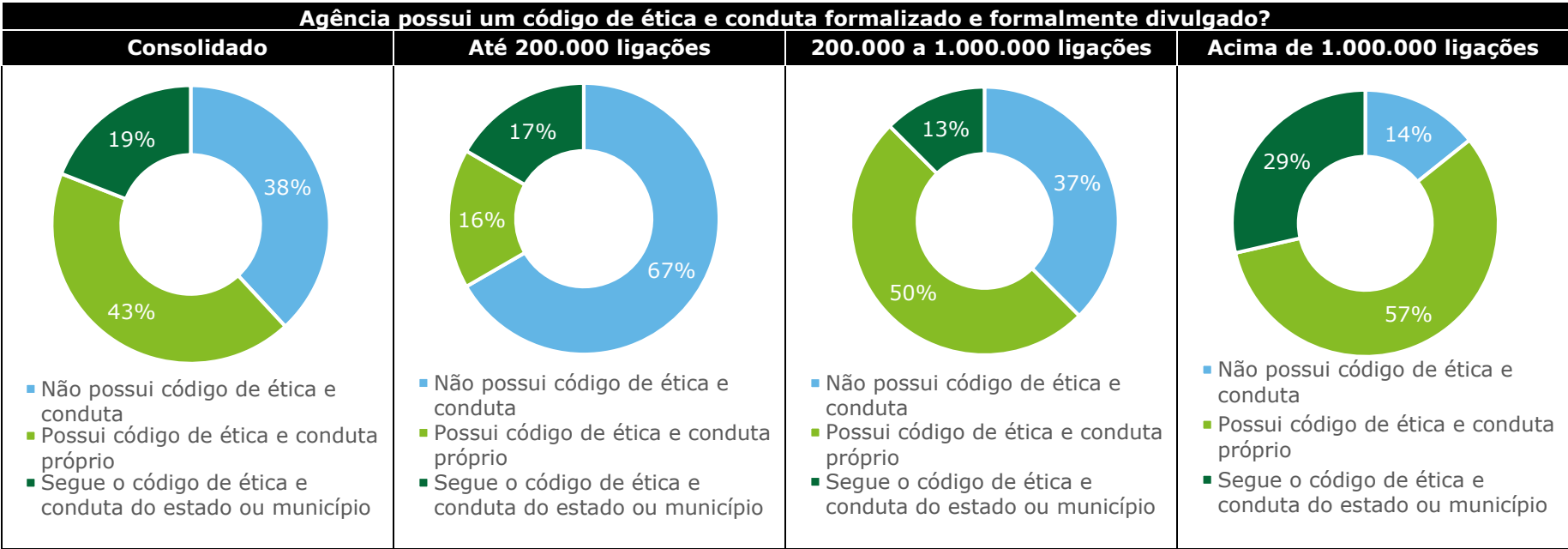
Dimensão	Princípio	Prática	Situação atual
Avaliação de Riscos 	Princípio 6: Objetivos adequados e relevantes	Especificação dos objetivos de cada informação com clareza suficiente, a fim de permitir a identificação e a avaliação dos riscos associados	71% das instituições pesquisadas possuem uma visão clara dos objetivos de cada informação do SNIS. Ressalta-se que apesar da clareza dos objetivos, não há processos estruturados de gestão de riscos, que possibilite as agências identificar, avaliar, priorizar e responder aos riscos existentes no ambiente regulatório.
	Princípio 7: Identificação e análise de riscos	Identificação dos riscos à realização de seus objetivos por toda a entidade e análise dos riscos como uma base para determinar a forma como devem ser gerenciados	
Atividades de Controle 	Princípio 10: Seleção e desenvolvimento de atividades de controle	Implementação de atividades de controle que contribuam para a redução, a níveis aceitáveis, dos riscos à realização dos seus objetivos	86% das Agências alegaram não possuir uma visão clara dos processos de geração das informações e dos controles internos dos prestadores, bem como estes processos não estão mapeados e os controles não estão identificados e monitorados.
	Princípio 11: Seleção e desenvolvimento de controles de TI	Seleção e desenvolvimento de atividades gerais de controle sobre a tecnologia para apoiar na realização dos seus objetivos.	95% das agências participantes indicaram não possuir ou possuir uma estrutura de tecnologia parcialmente adequada para a realização das atividades de auditoria e certificação das informações. As instituições pesquisadas utilizam majoritariamente planilhas eletrônicas para o tratamento dos dados, reduzindo a eficiência interna e potencializando riscos de manipulação e erros operacionais dos dados trabalhados
	Princípio 12: Implementação por Meio de Políticas e Procedimentos	Desenvolvimento de políticas de auditoria e certificação que estabeleçam o que é esperado e os procedimentos que colocam em prática essas políticas	86% das Agências não possuem políticas e procedimentos internos formalizados para as atividades de auditoria e certificação das informações recebidas dos prestadores de serviço. Tal aspecto indica que, mesmo as agências que adotam práticas de auditoria e certificação, não possuem processos devidamente formalizados e divulgados.

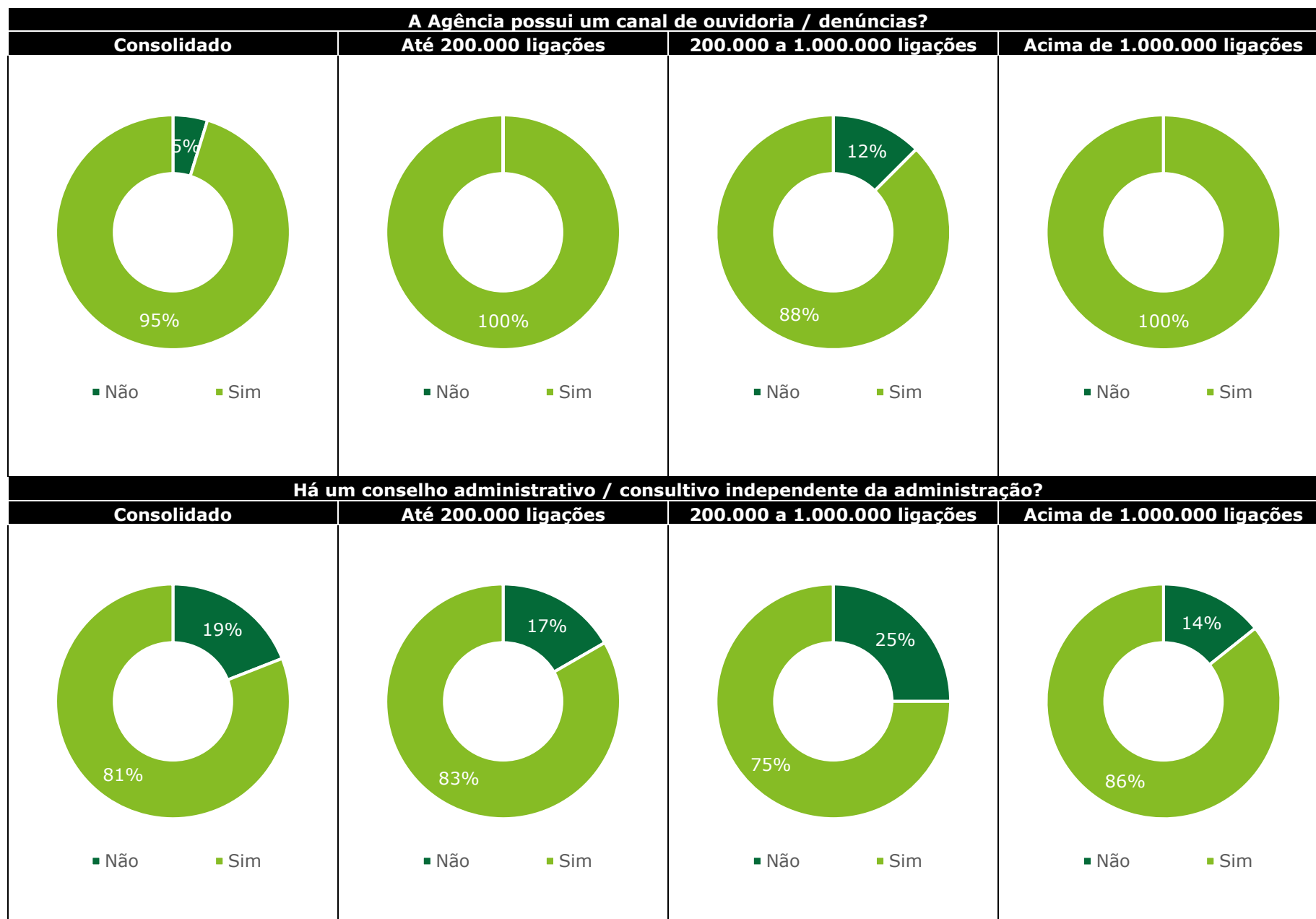
Dimensão	Princípio	Prática	Situação atual
Informação e Comunicação 	Princípio 13: Utilização de informações confiáveis e de qualidade	Obtenção, geração e utilização de informações de qualidade para apoiar a tomada de decisões e controle regulatório	Apenas 24% das agências pesquisadas afirmaram conhecer bem o nível de governança de tecnologia e os sistemas/ferramentas utilizadas pelos prestadores de serviços na geração de informações
	Princípio 15: Comunicação externa	Comunicação ao público externo sobre os assuntos que afetam o funcionamento do controle interno, incluindo os resultados das auditorias das informações	62% das Agências possuem a prática de divulgação de informações. Dentre as ações mais citadas têm-se: a divulgação de relatórios de fiscalização e indicadores de desempenho no portal da Agência e a realização de audiências e consultas públicas de termos regulatórios. As entidades que não promovem a divulgação (38%), informaram que os relatórios de fiscalização, apesar de não serem publicados, são documentos públicos, podendo o usuário/consumidor, a depender do nível de confidencialidade, solicitar a disponibilização do mesmo.
Atividades de Monitoramento 	Princípio 17: Avaliação e comunicação das deficiências identificadas	Avaliação e comunicação das deficiências na geração das informações para que sejam tomadas ações corretivas necessárias	67% das instituições informaram que não definem ações para o tratamento de inconsistências dos dados declarados pelos prestadores. Para grande parte das Agências, cabe ao agente regulador apenas identificar as inconformidades e reportá-las, sendo responsabilidade do próprio prestador a definição de ações corretivas em sua estrutura. É importante citar que o foco das recomendações está em não conformidades com as resoluções e outras leis aplicáveis, e não no processo em si de geração das informações.

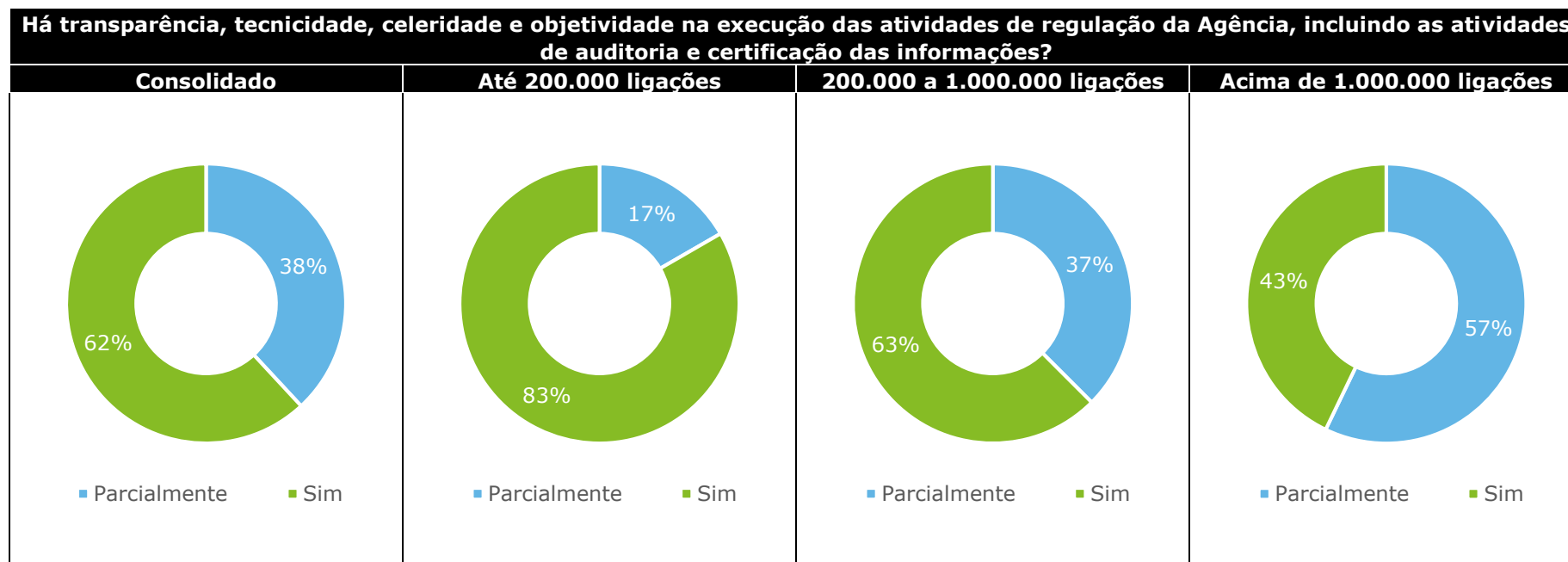
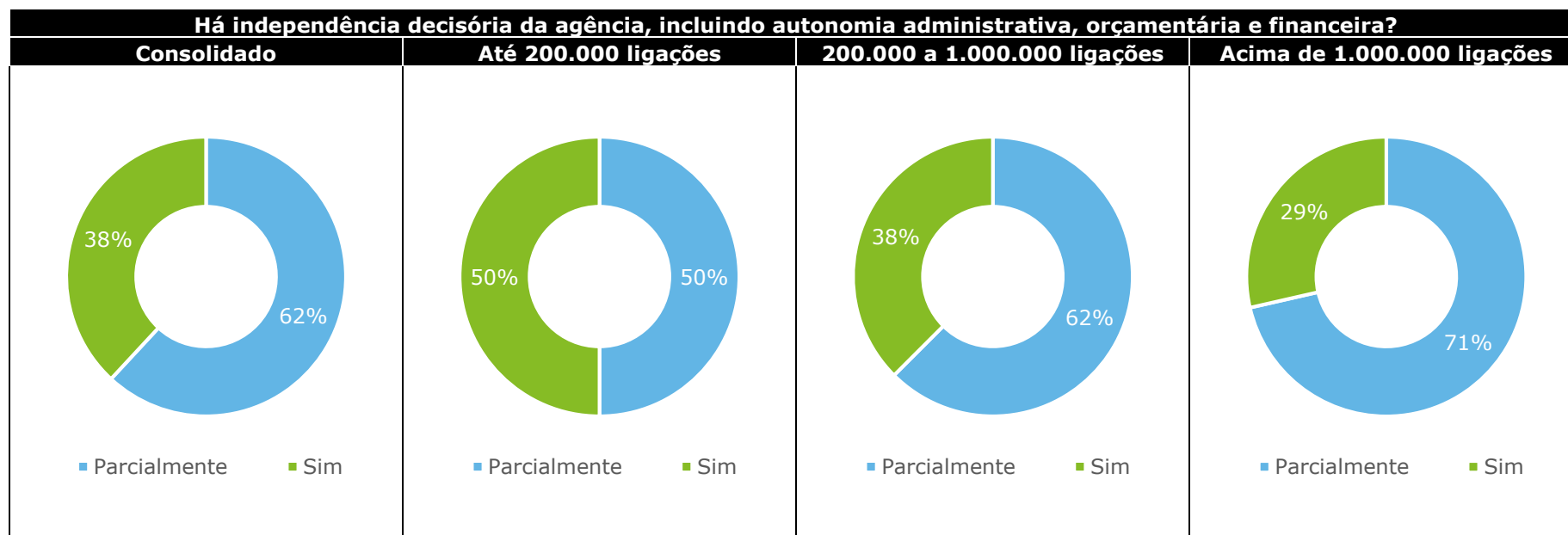
Anexo IV – Gráficos por perfil das Agências Reguladoras

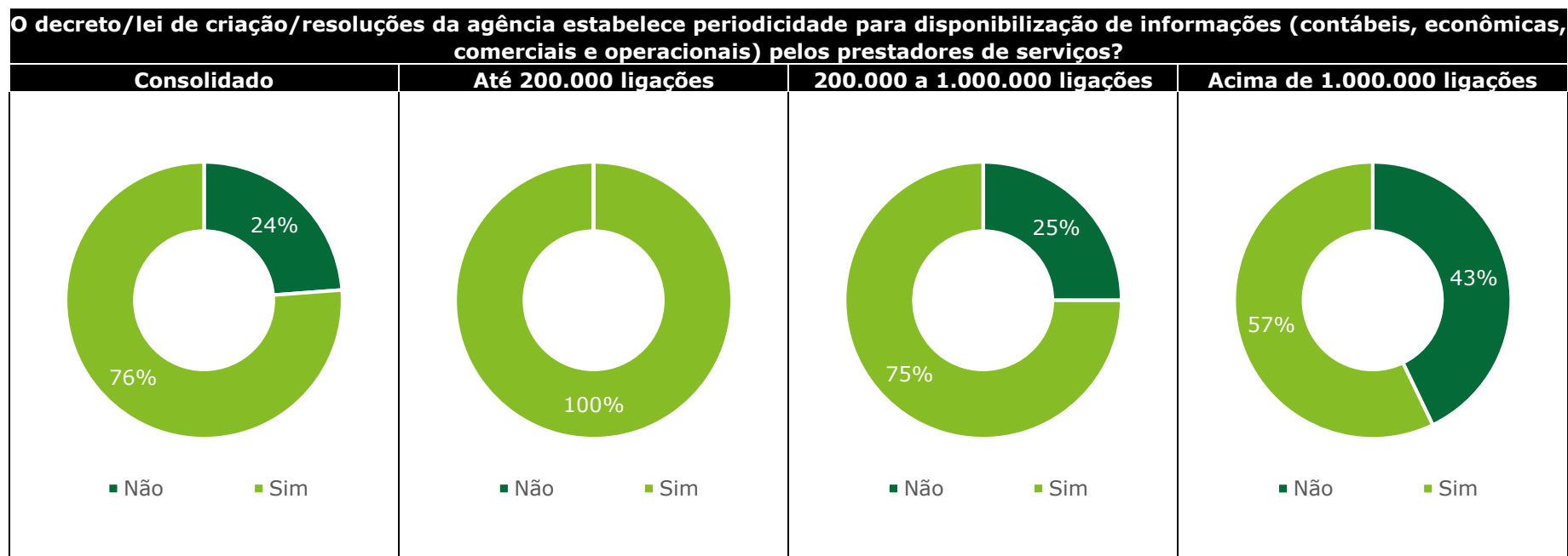
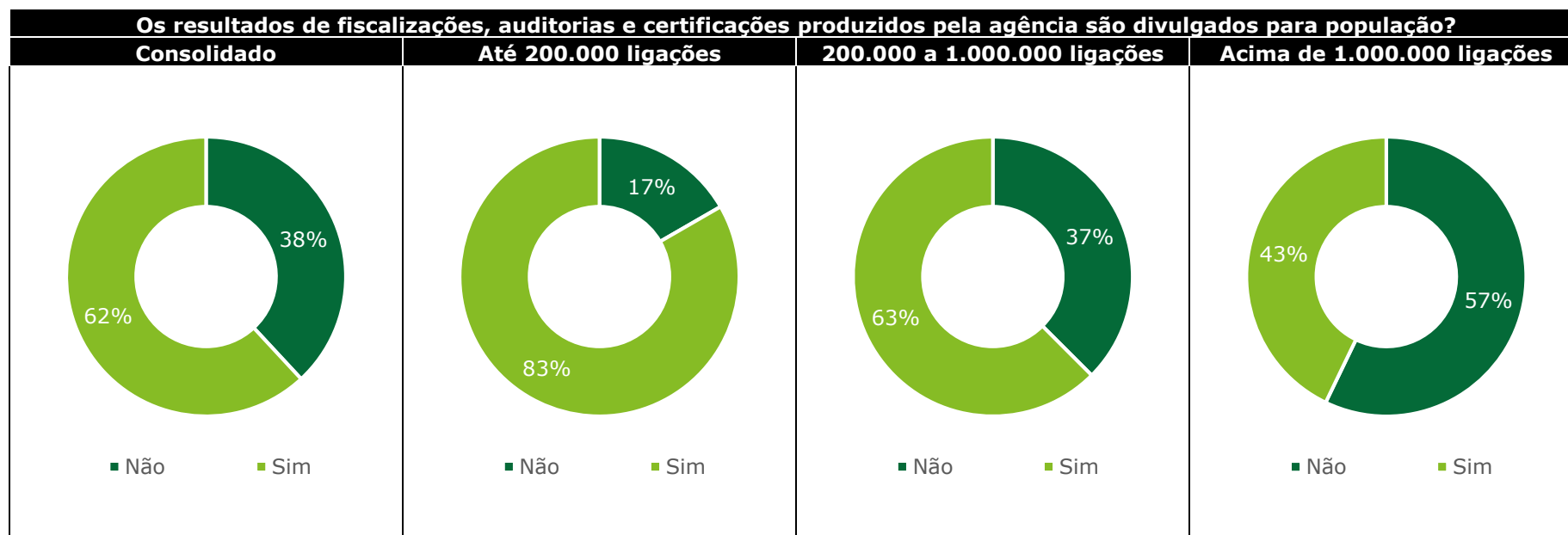
Nesta seção, todos os gráficos apresentados no presente Relatório de Diagnóstico foram segregados em faixas com o objetivo de melhor analisar as estruturas, preocupações e práticas de auditoria das Agências Reguladoras de acordo com o perfil de cada uma. A segregação dos gráficos obedeceu aos seguintes critérios:

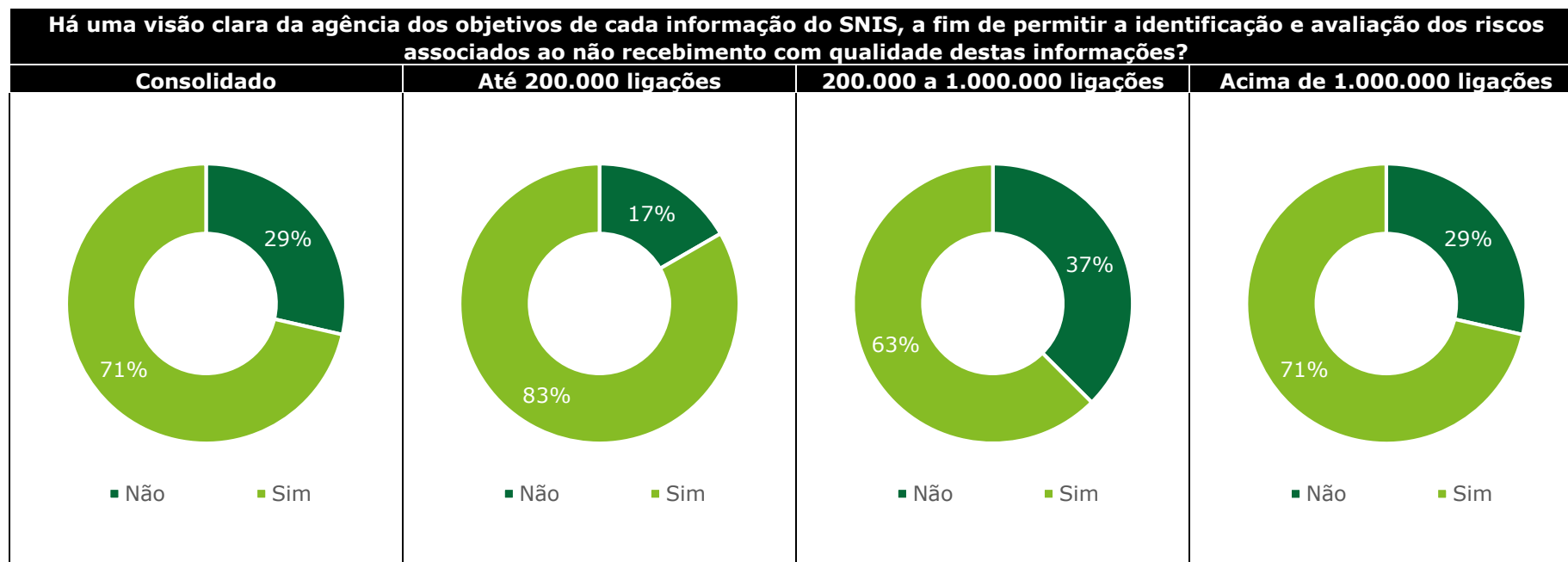
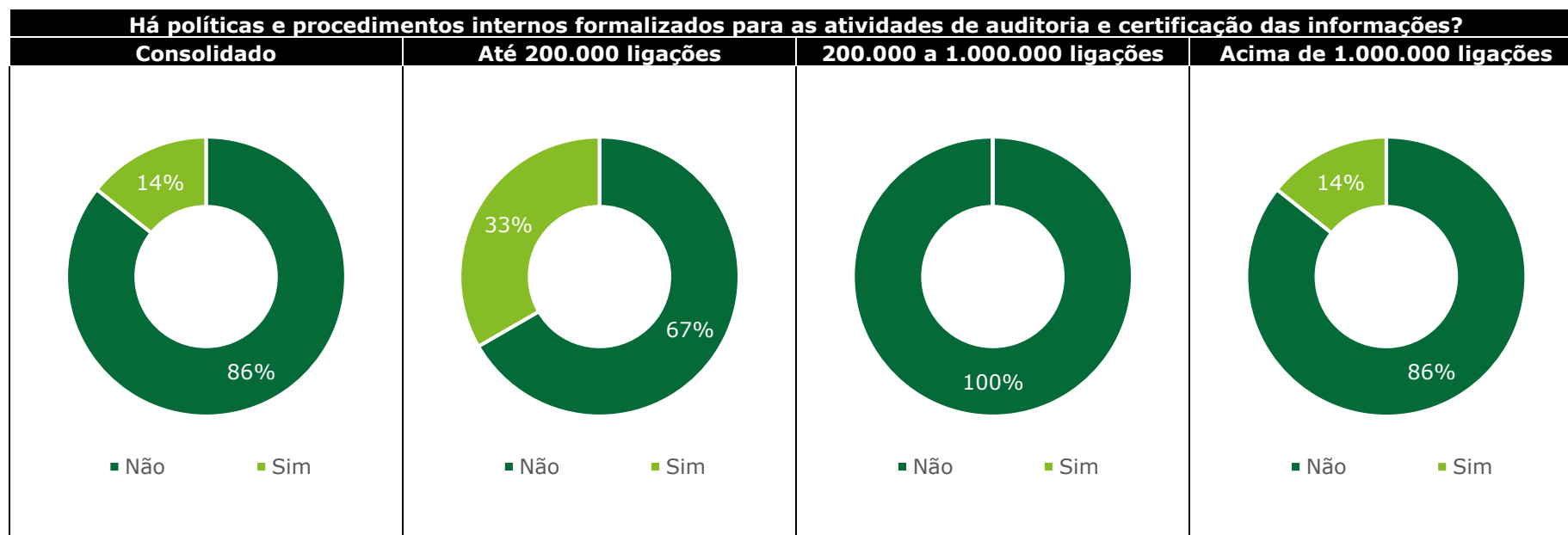
- Faixa 1: Até 200 mil ligações de água reguladas;
- Faixa 2: de 200 mil a 1 milhão de ligações de água reguladas;
- Faixa 3: Acima de 1 milhão de ligações de água reguladas.

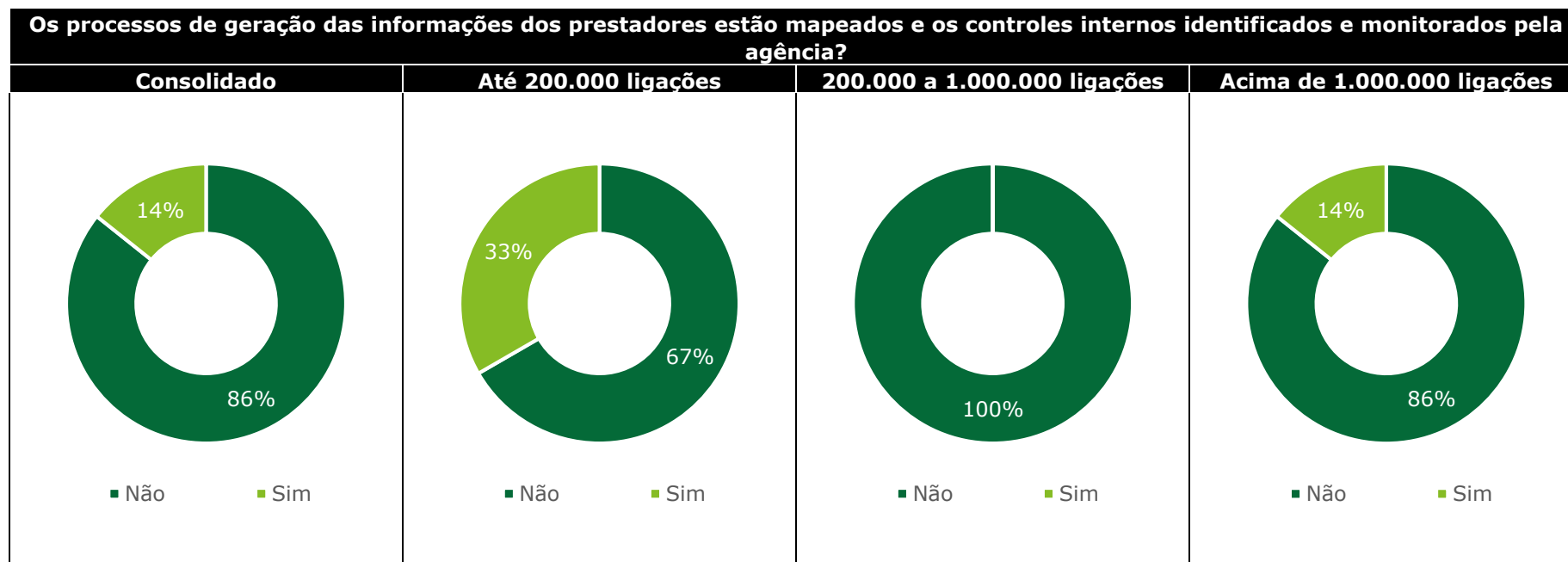
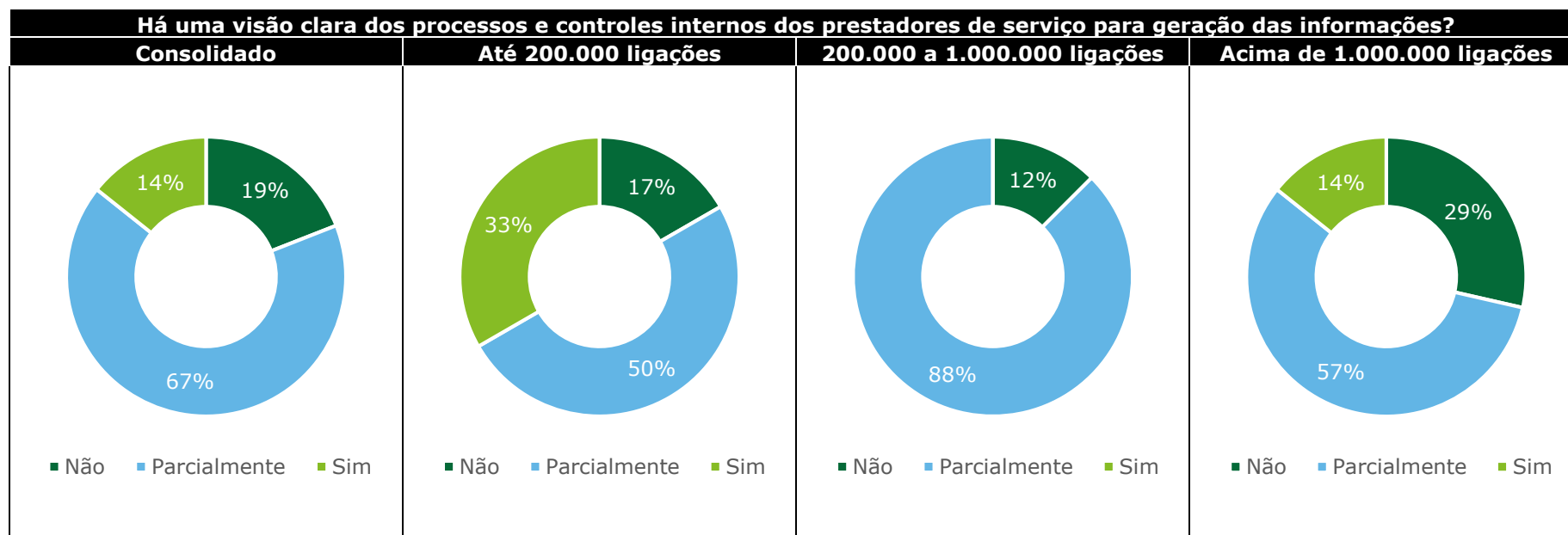


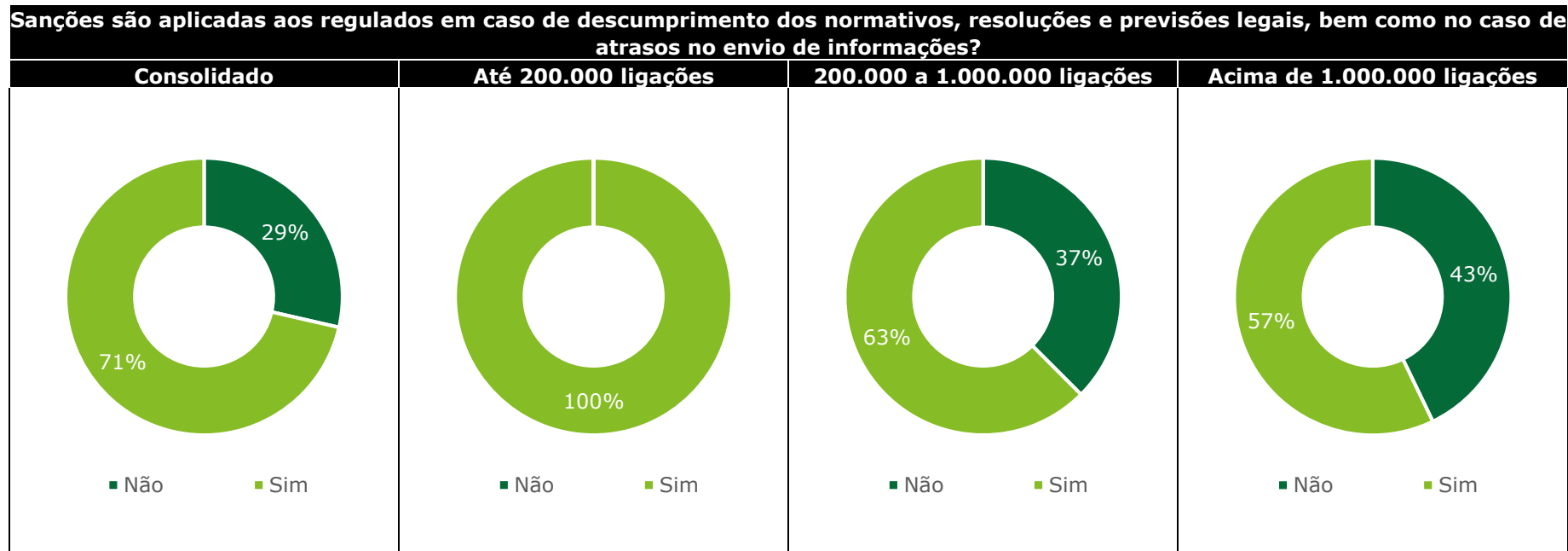
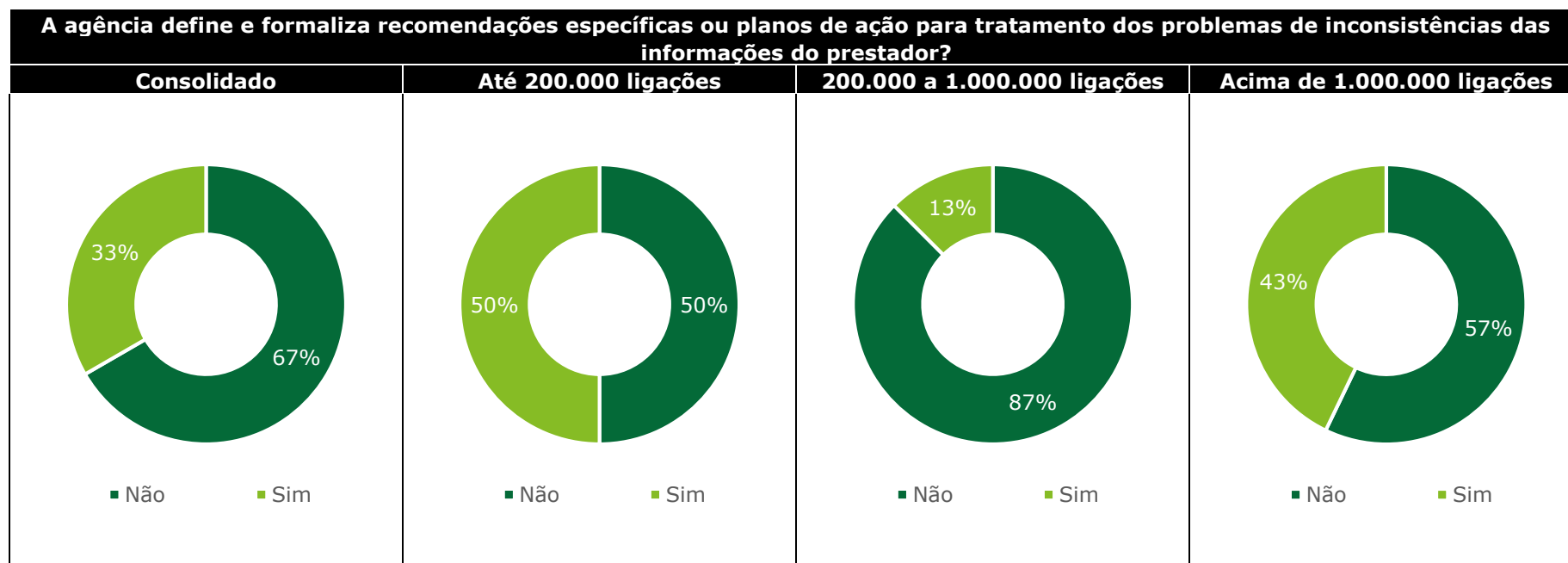


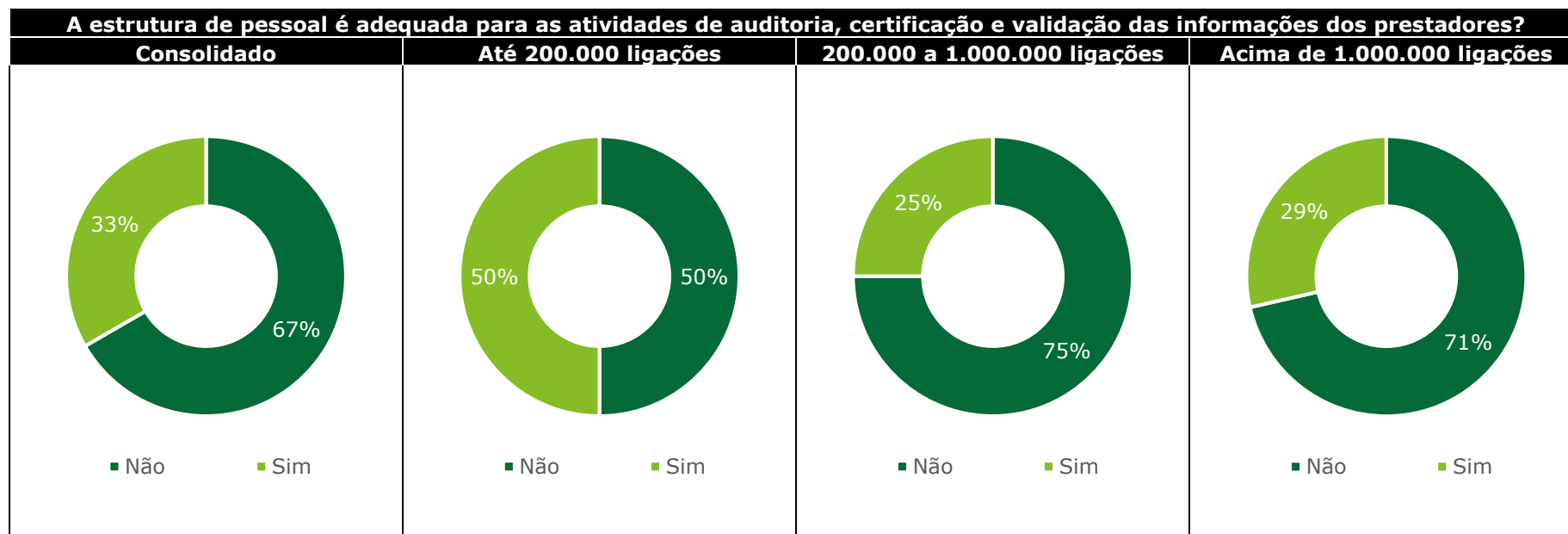
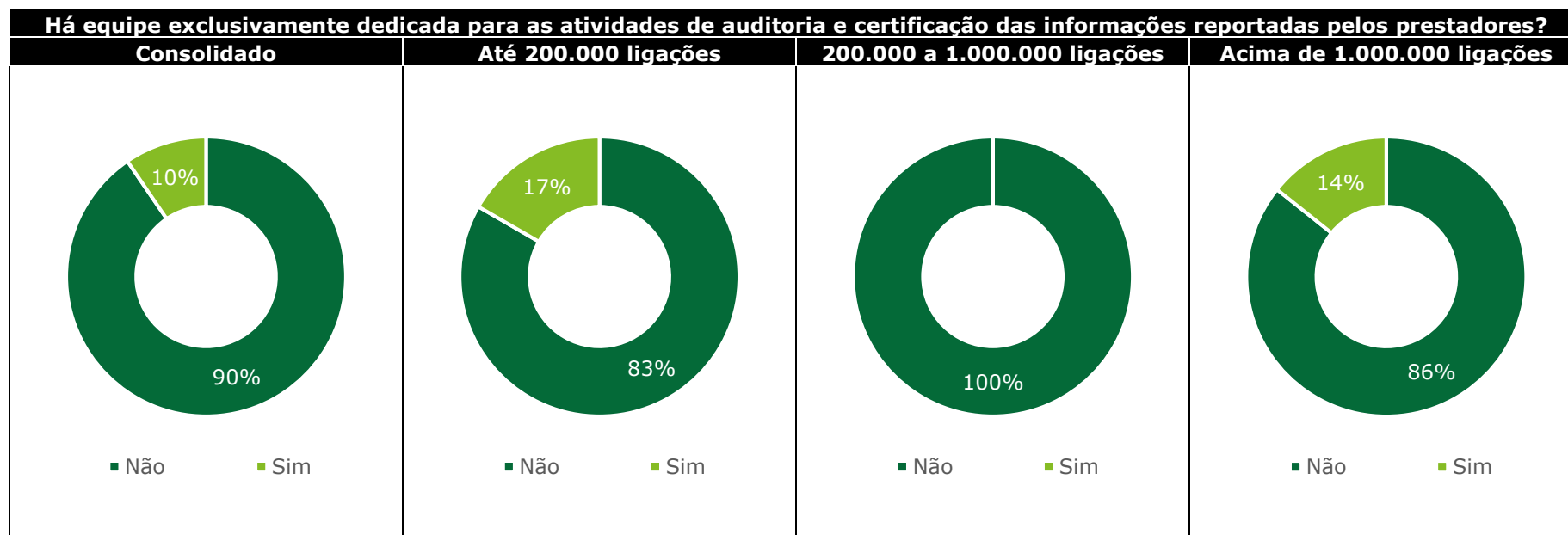


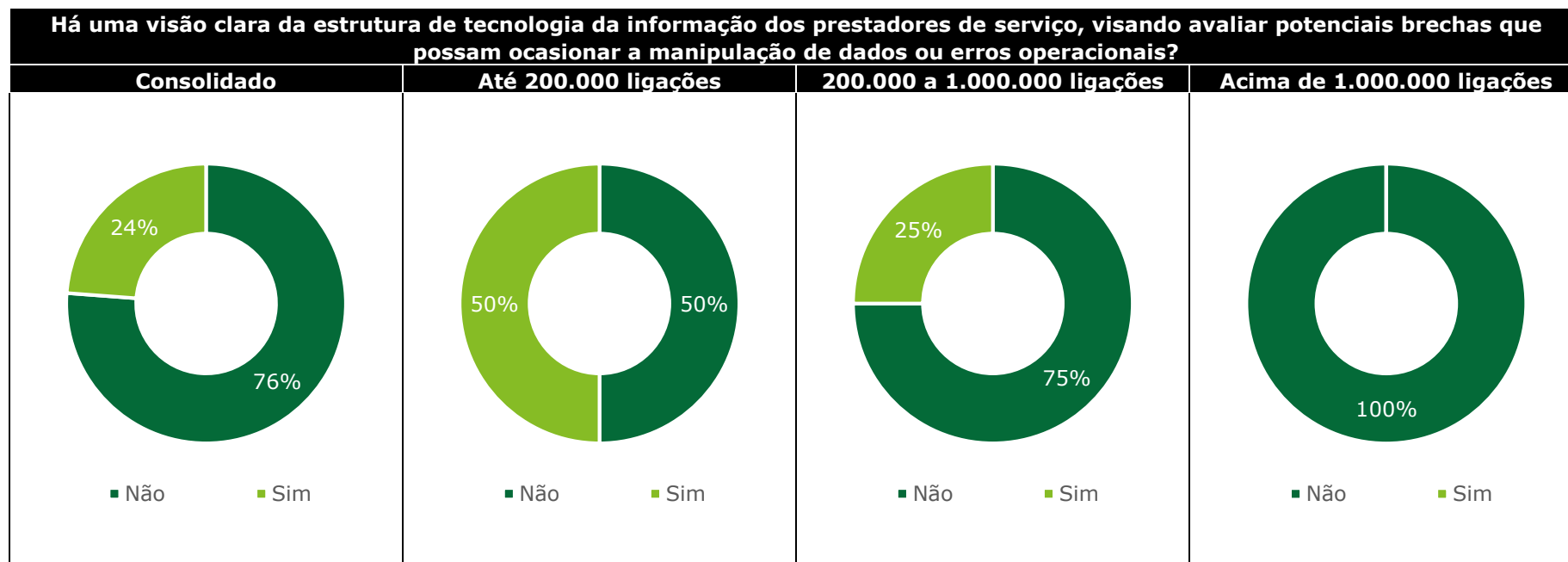
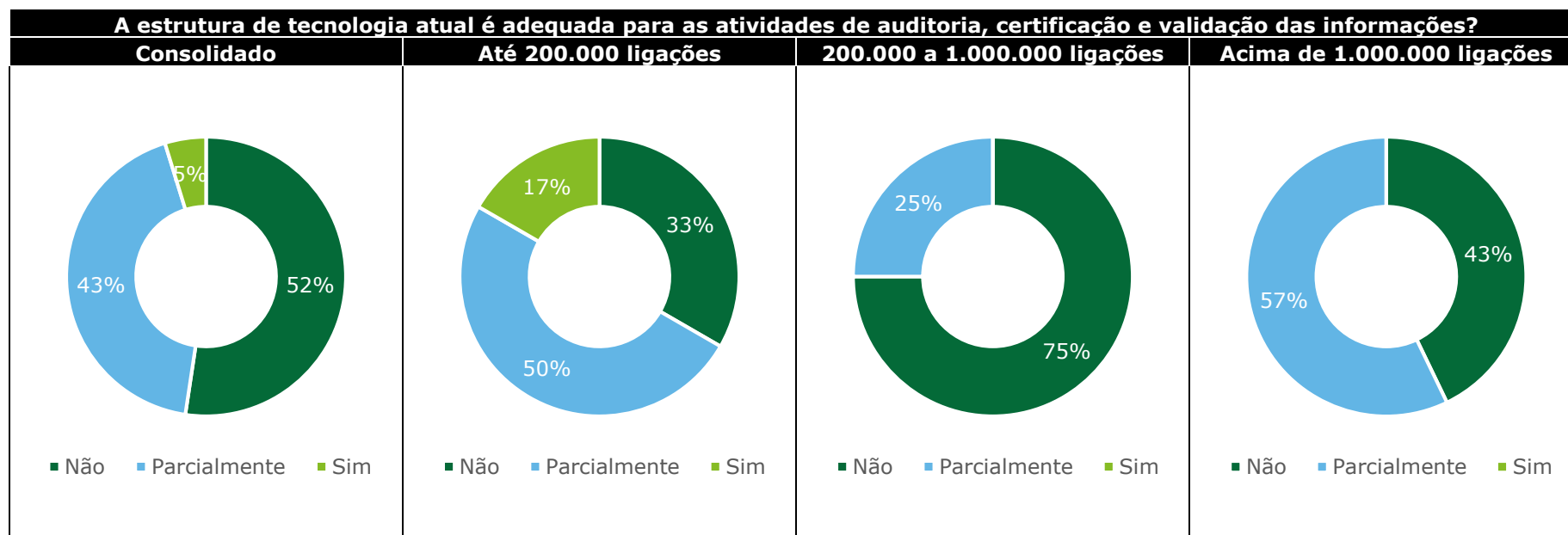


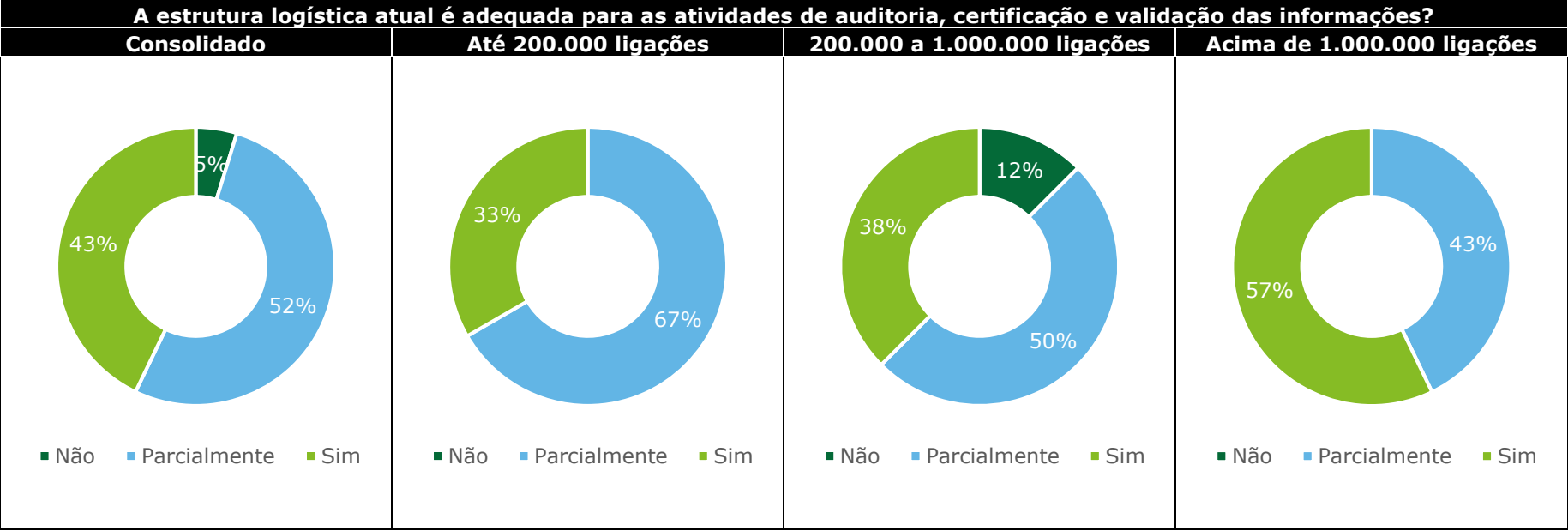






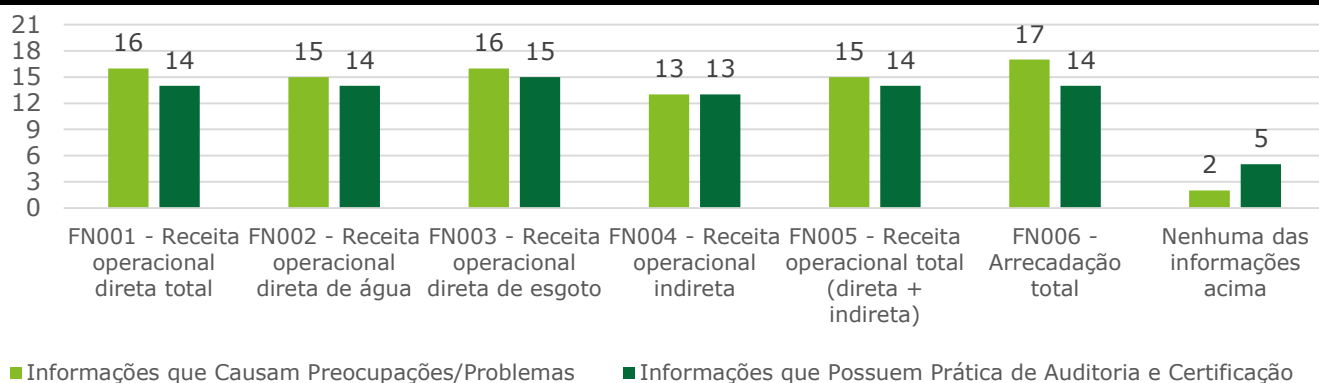




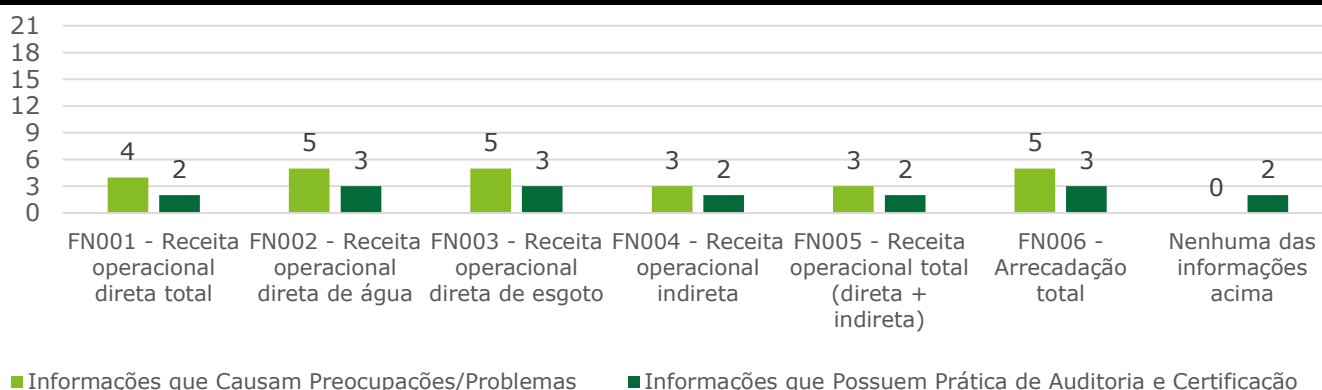


Precupações e Problemas das Informações de Receita e Arrecadação

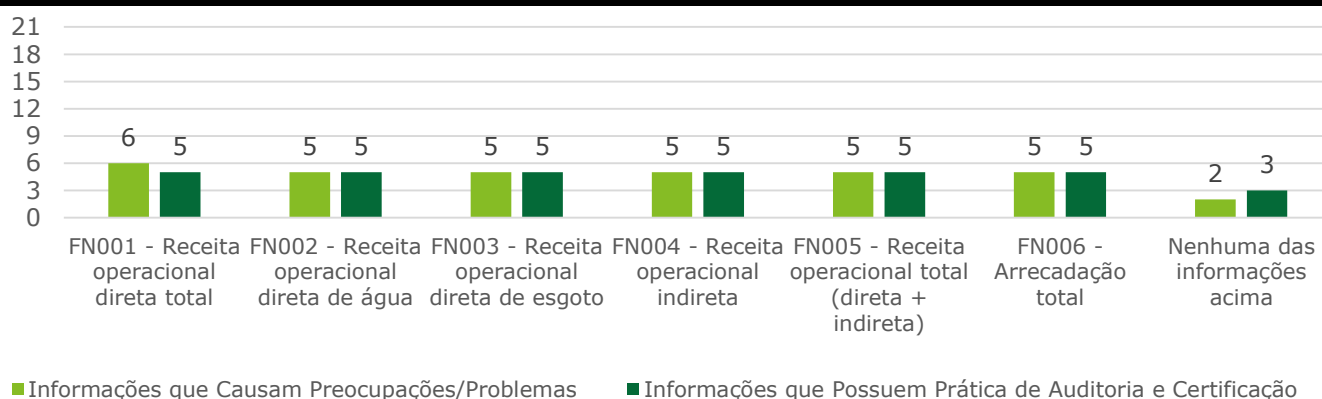
Consolidado



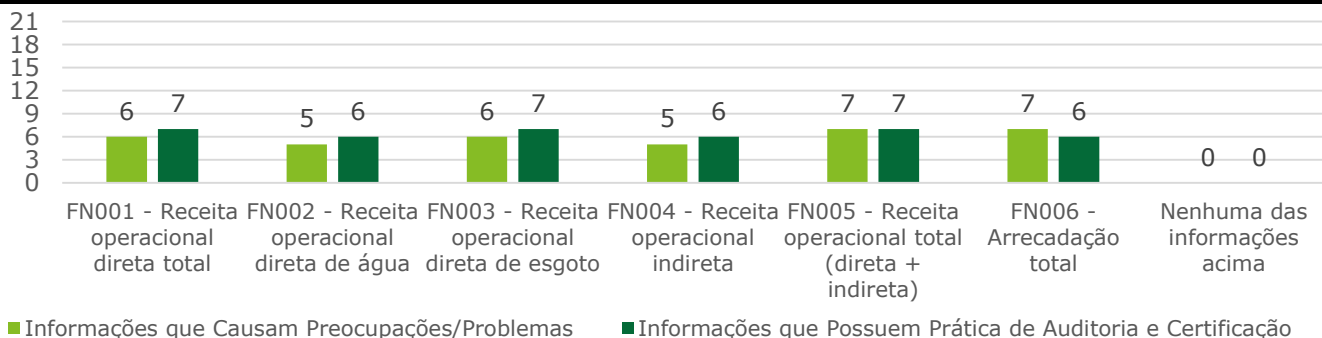
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

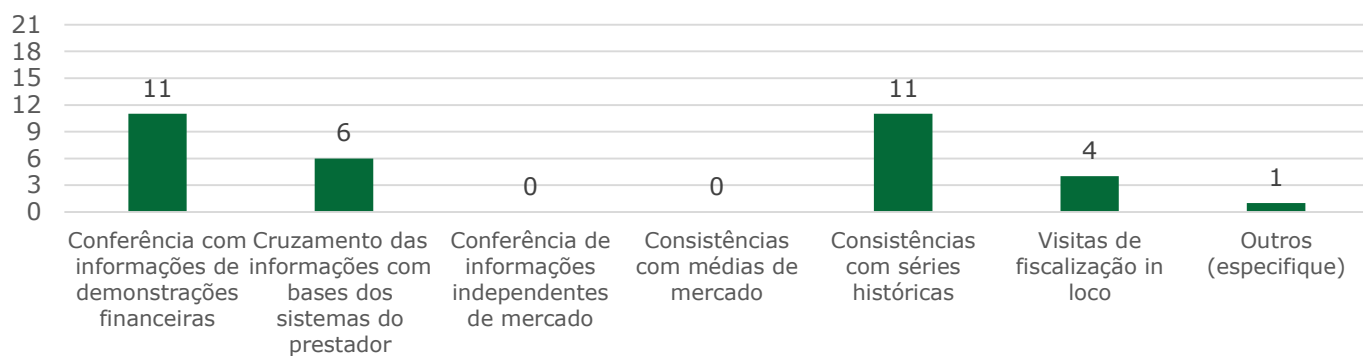


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

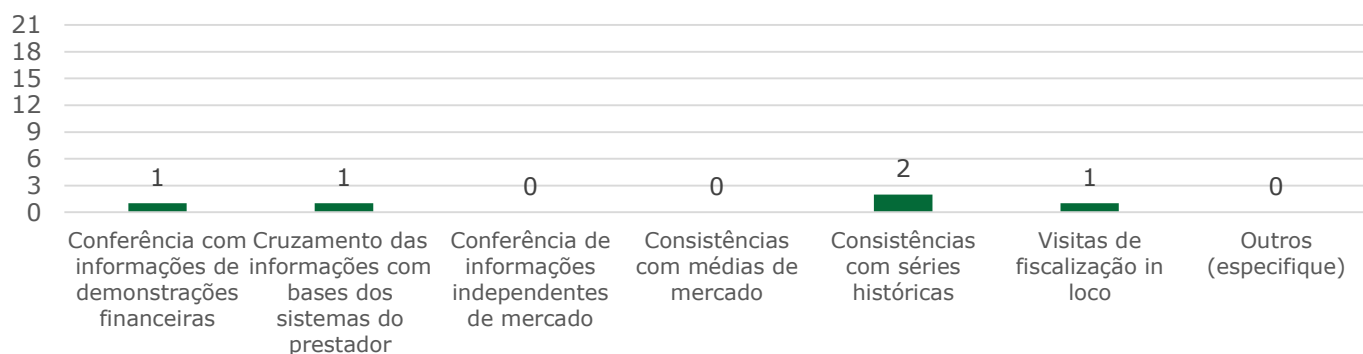


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Receita e Arrecadação

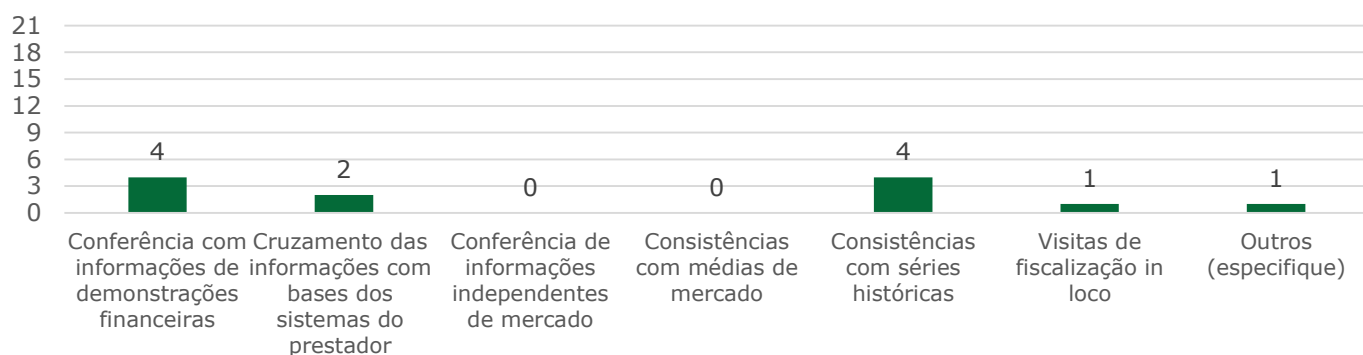
Consolidado



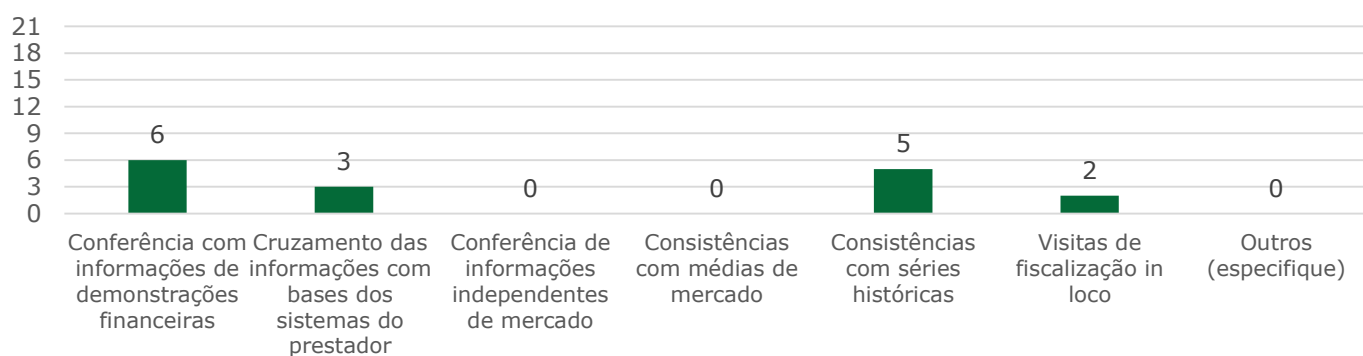
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

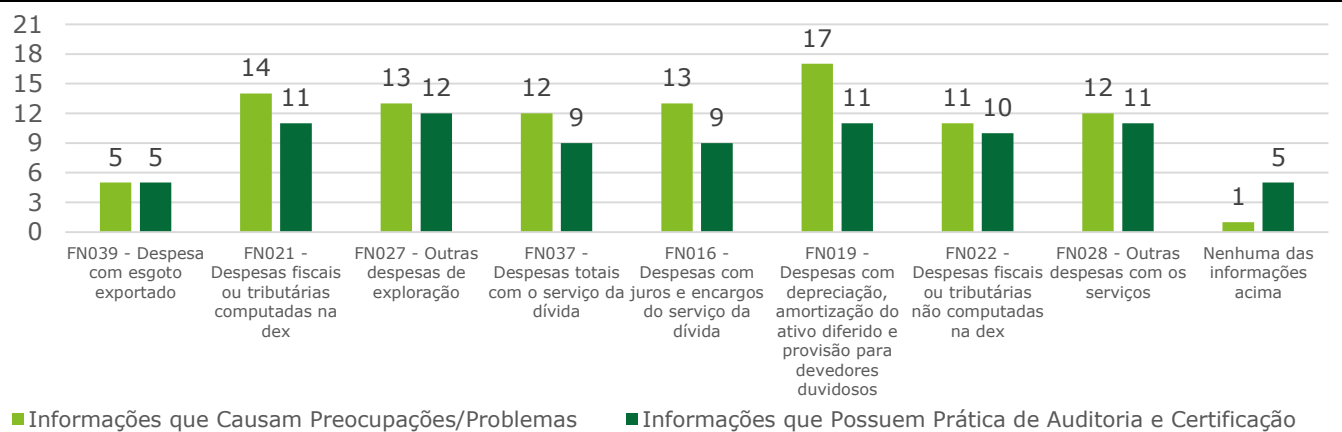
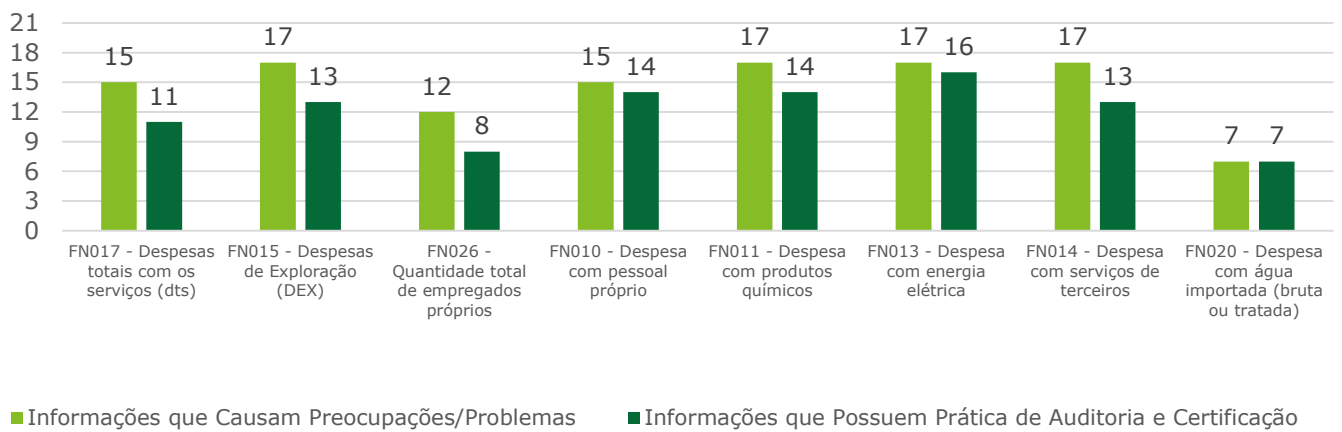


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

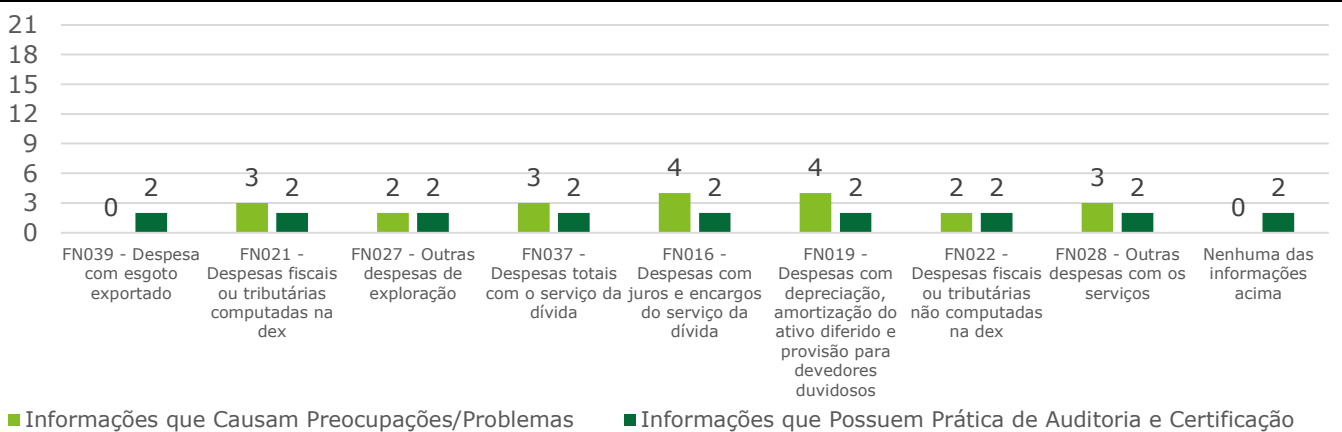
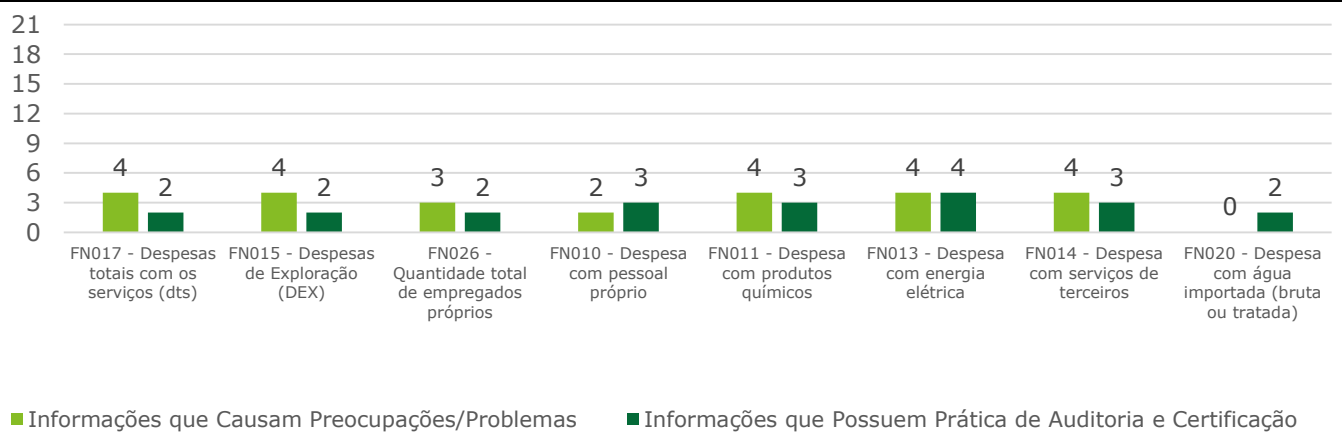


Precupações e Problemas das Informações de Despesa

Consolidado

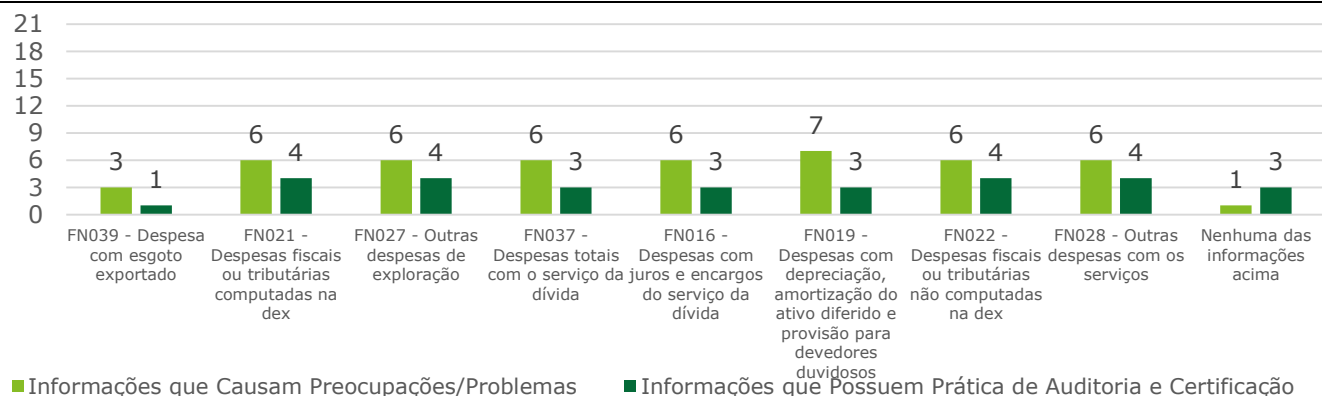
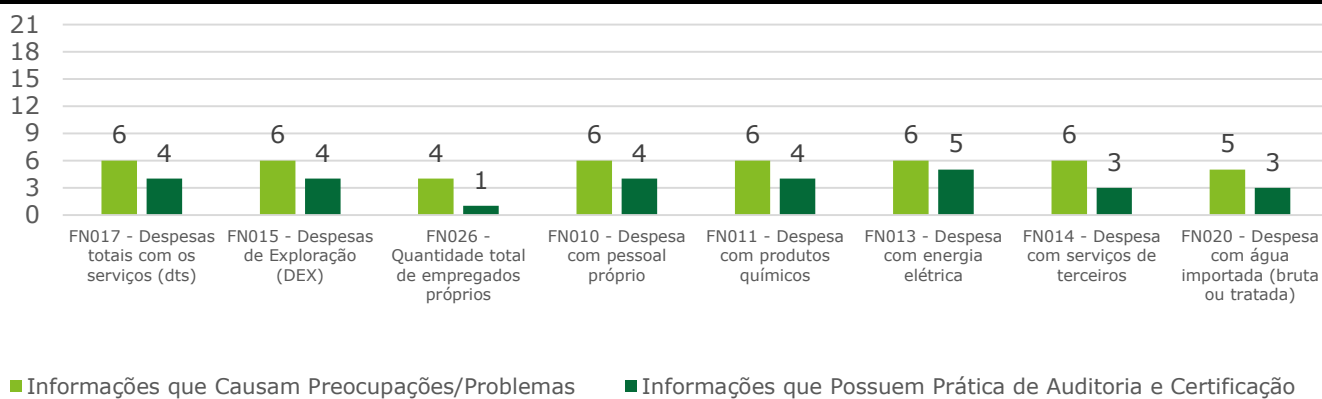


Agências com até 200.000 ligações de água reguladas

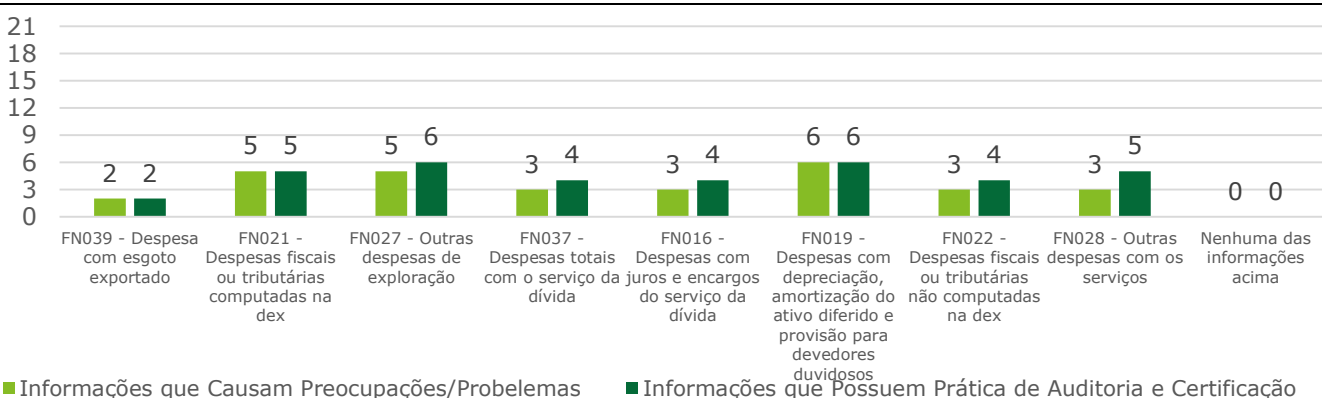
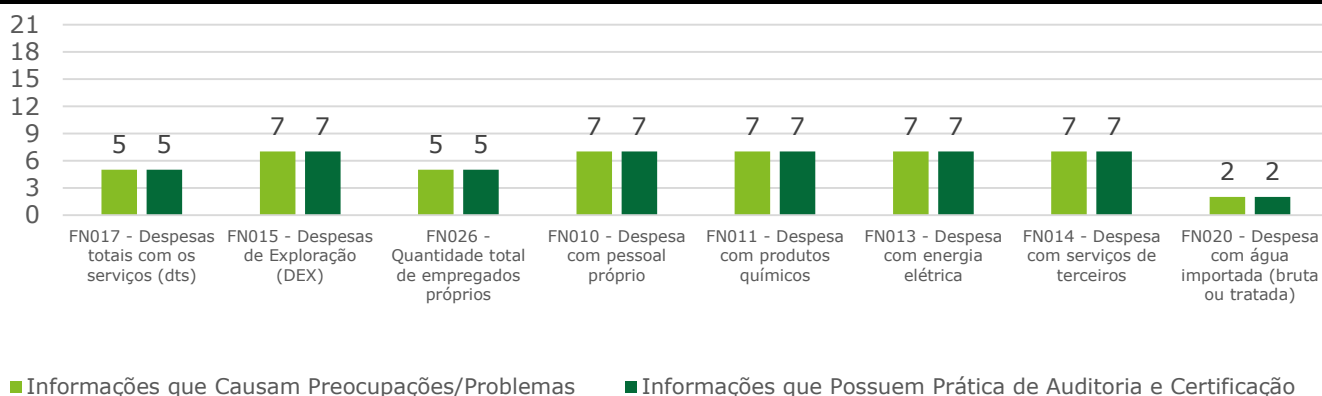


Precupações e Problemas das Informações de Despesa

Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

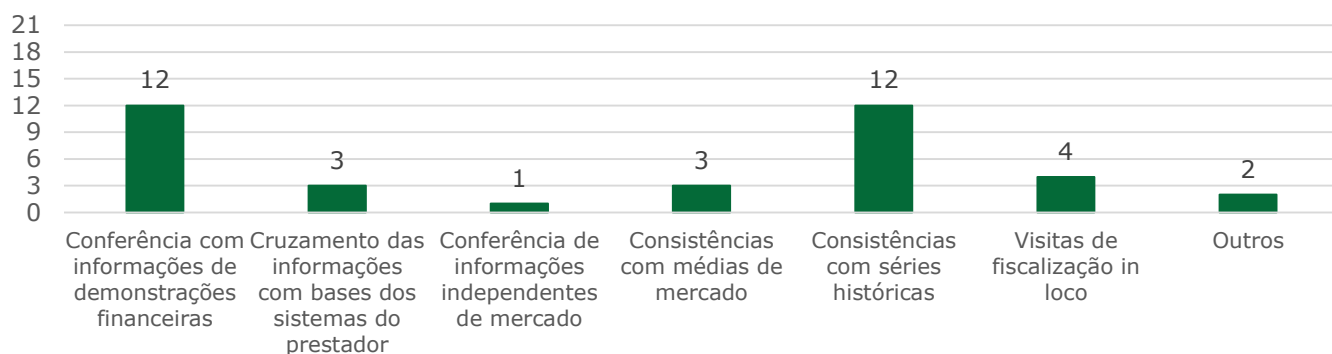


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

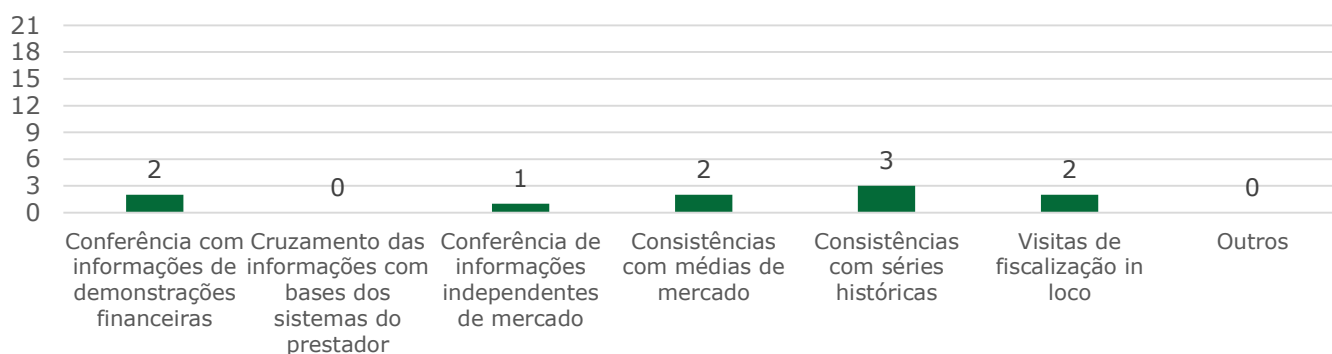


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Despesa

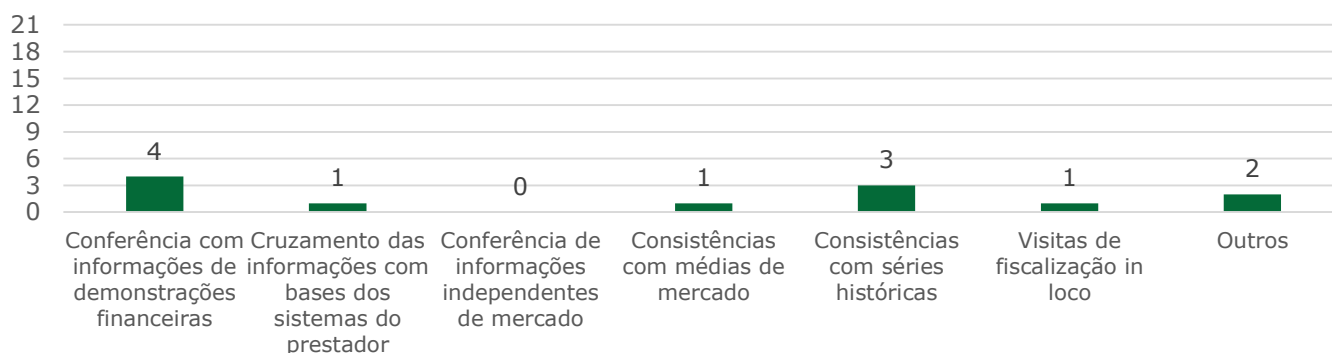
Consolidado



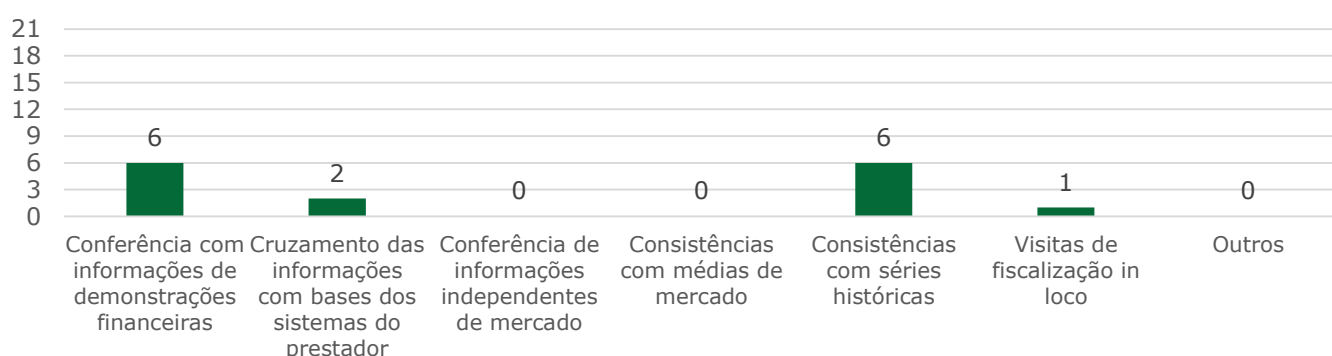
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

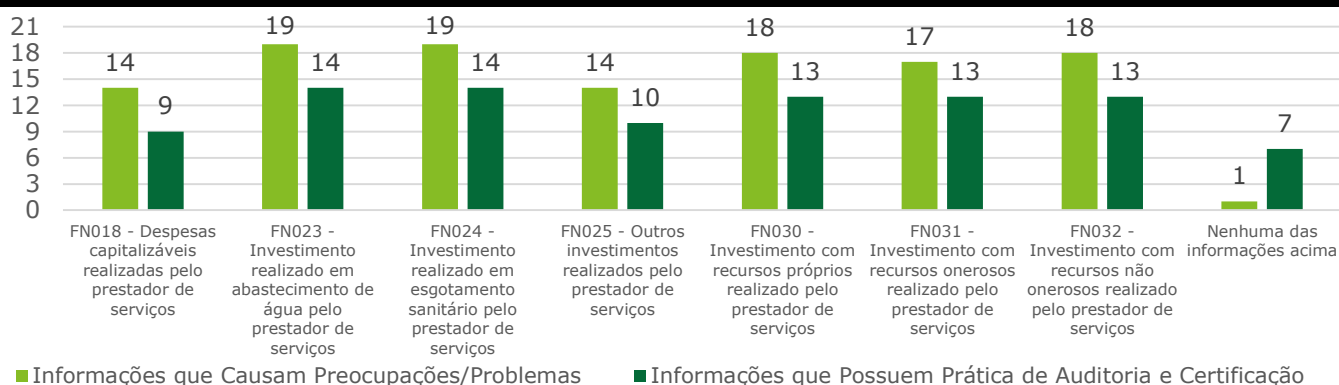


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

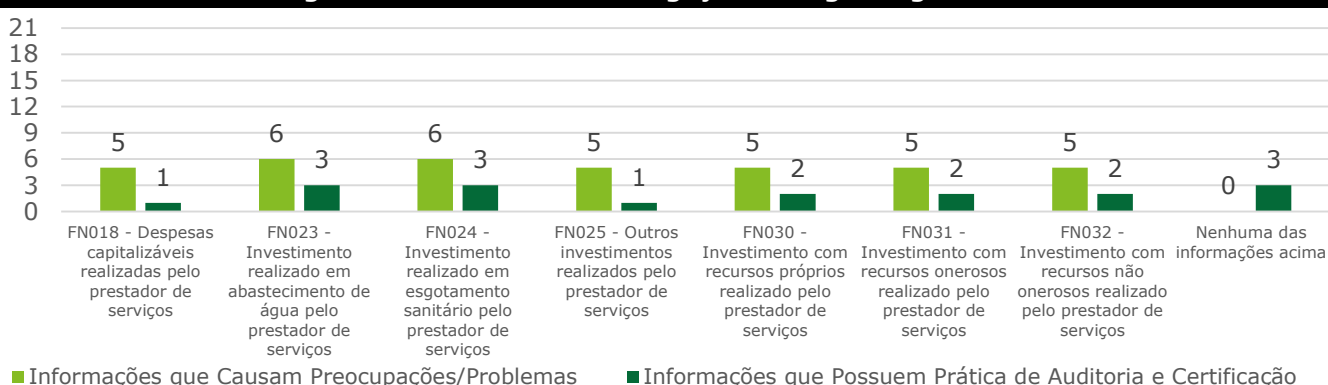


Precupações e Problemas das Informações de Investimento do Prestador

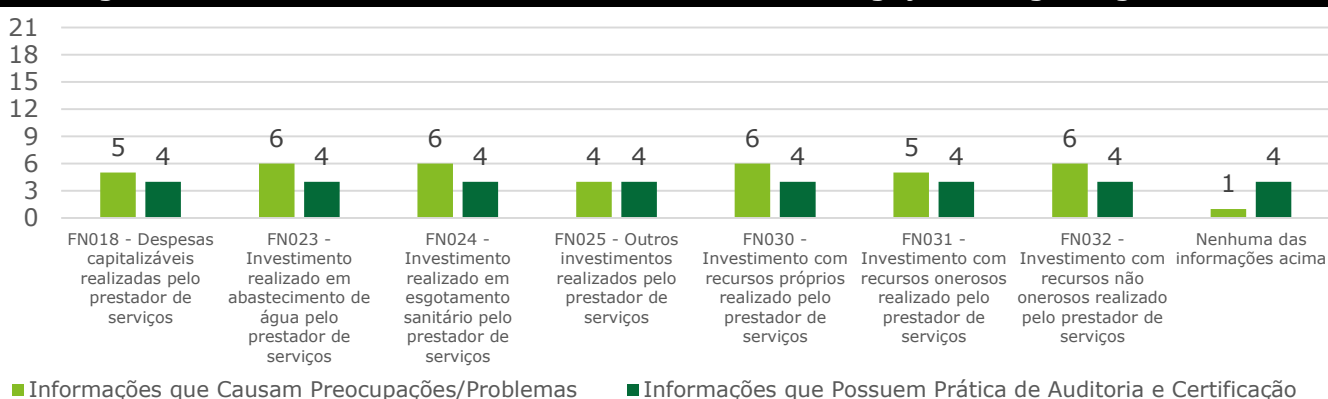
Consolidado



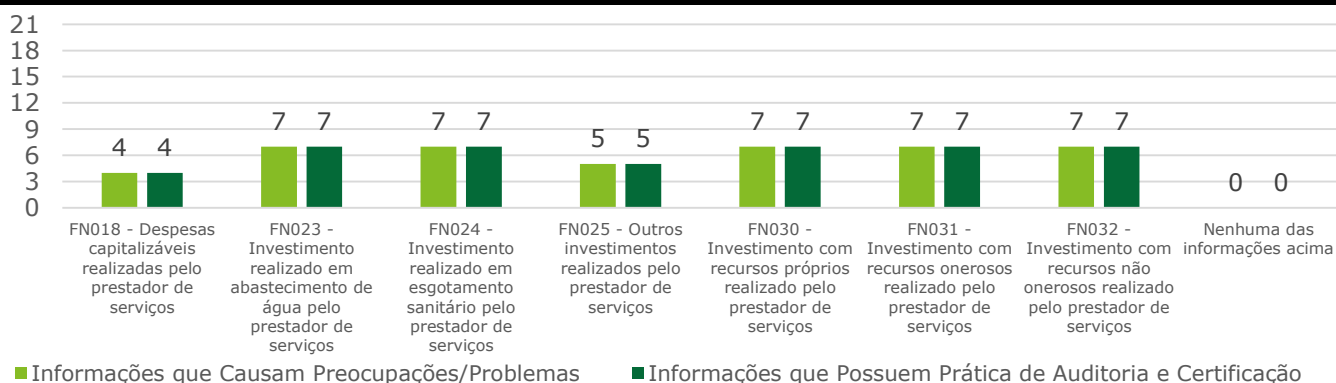
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

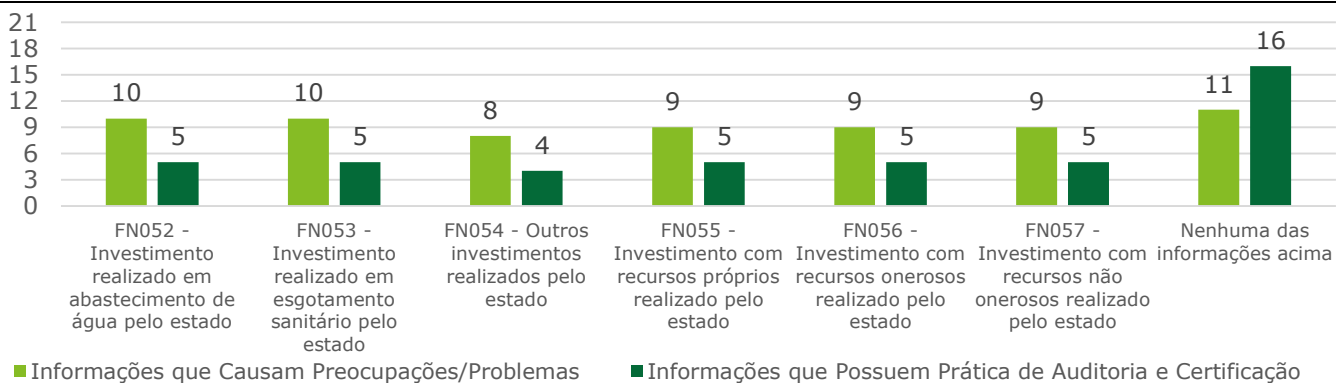
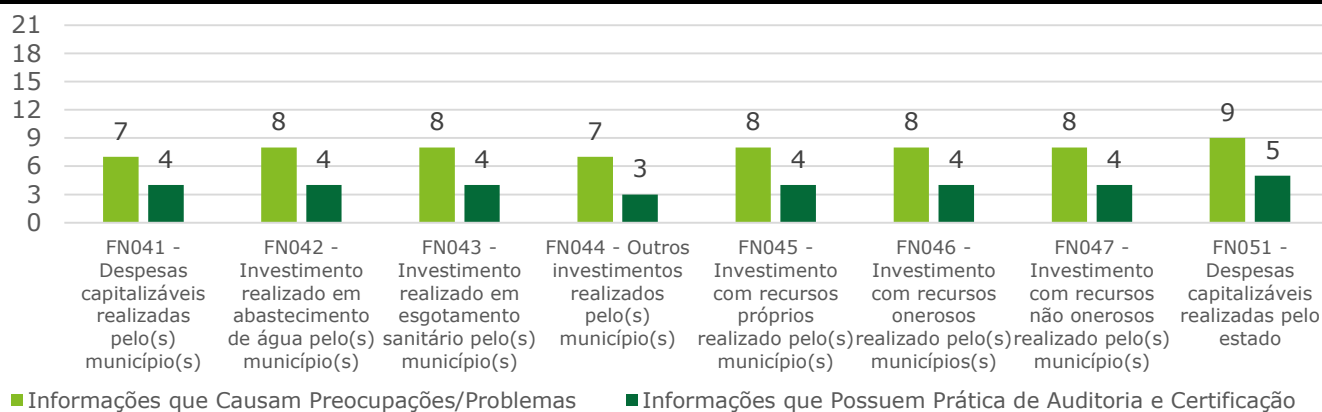


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

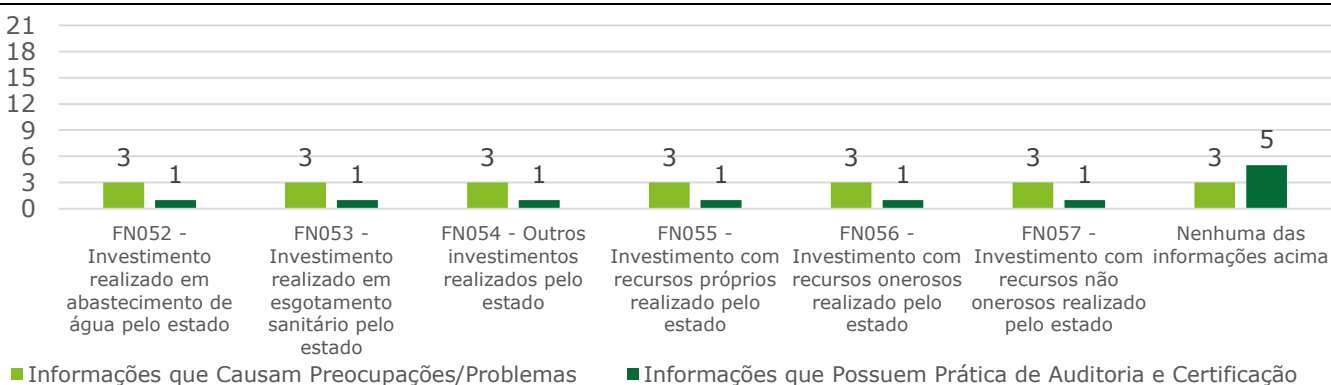
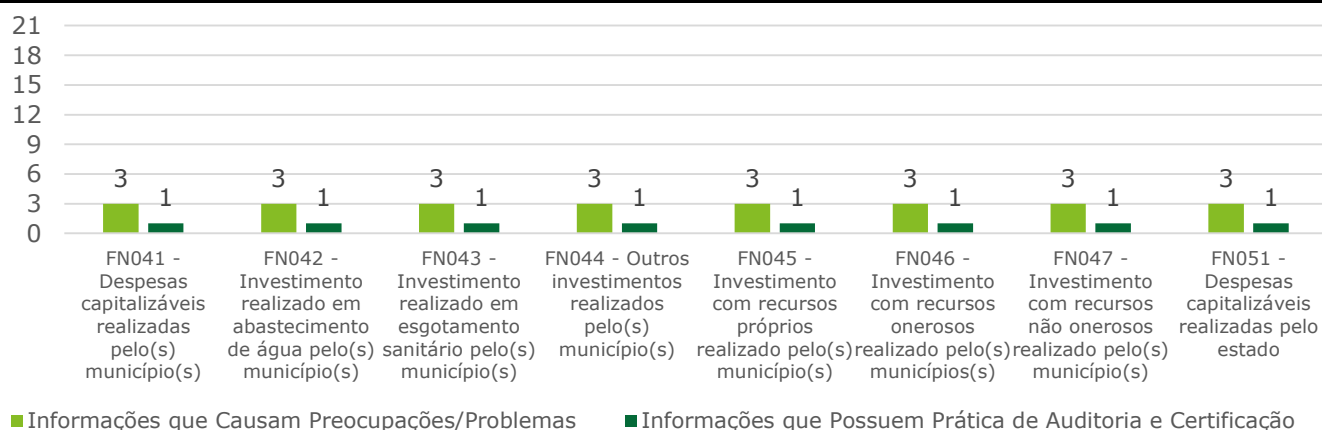


Precupações e Problemas das Informações de Investimentos do Estado e Município

Consolidado

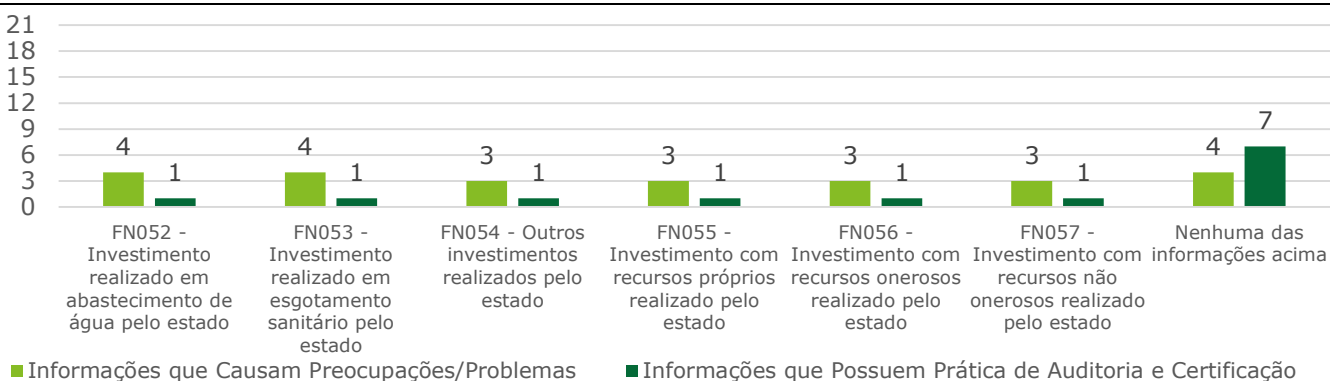
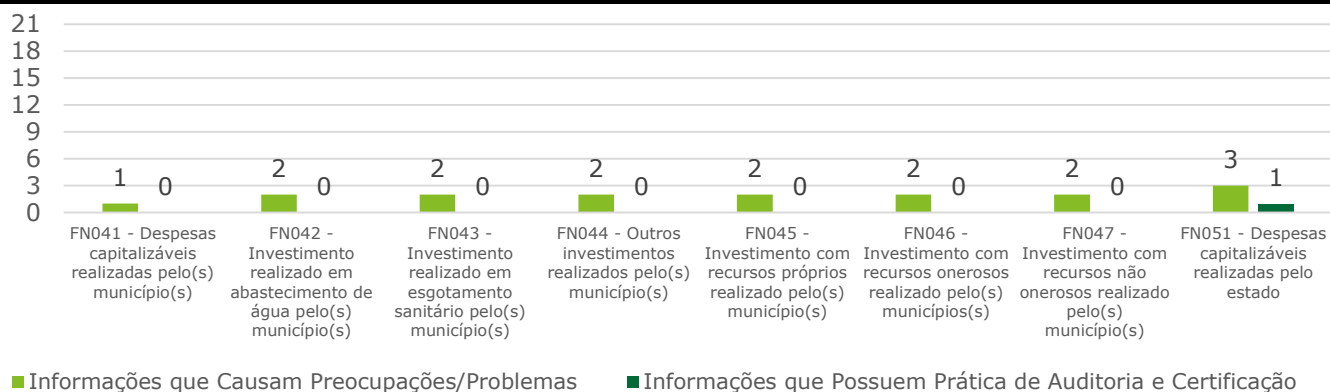


Agências com até 200.000 ligações de água reguladas

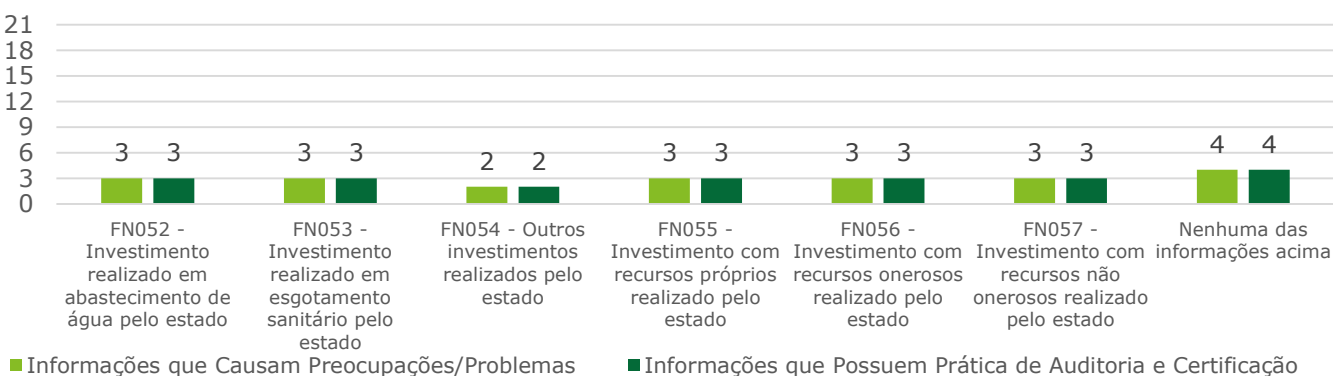
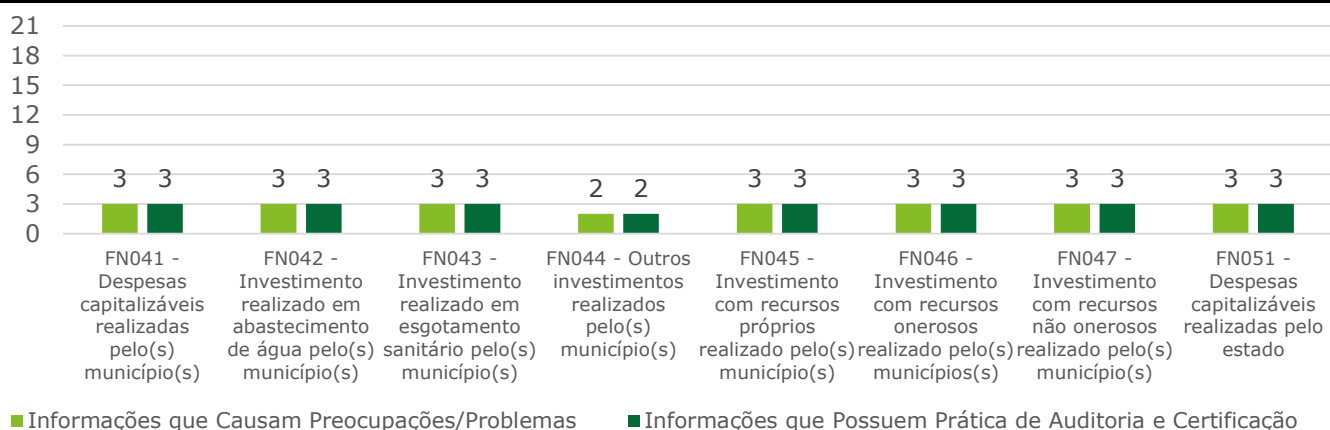


Precupações e Problemas das Informações de Investimentos do Estado e Município

Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

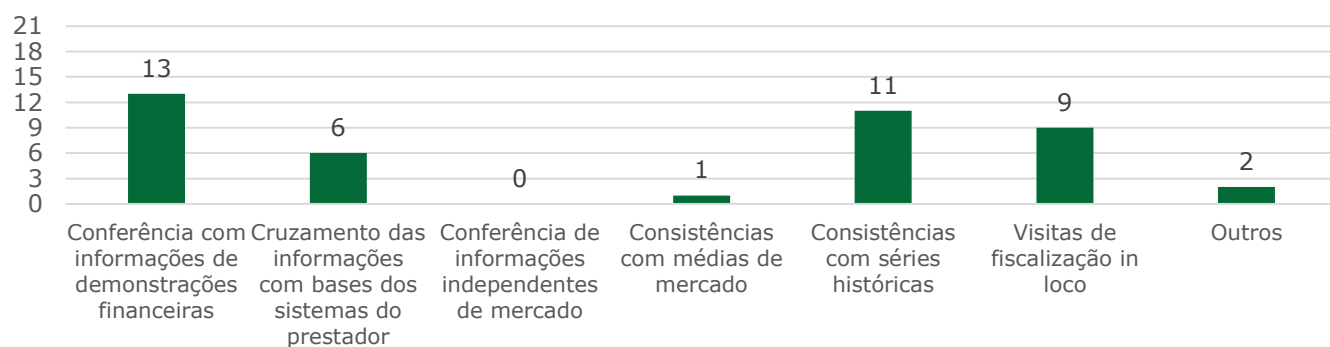


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

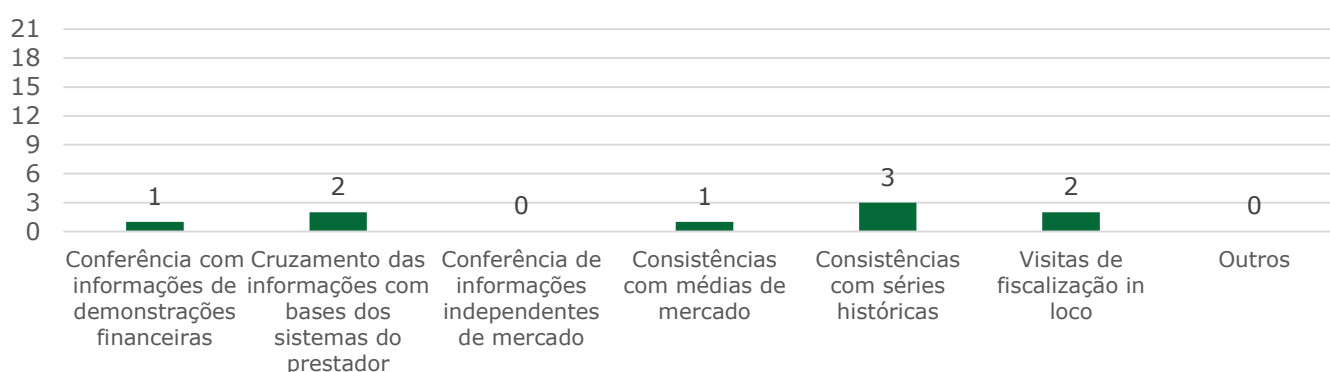


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Investimento

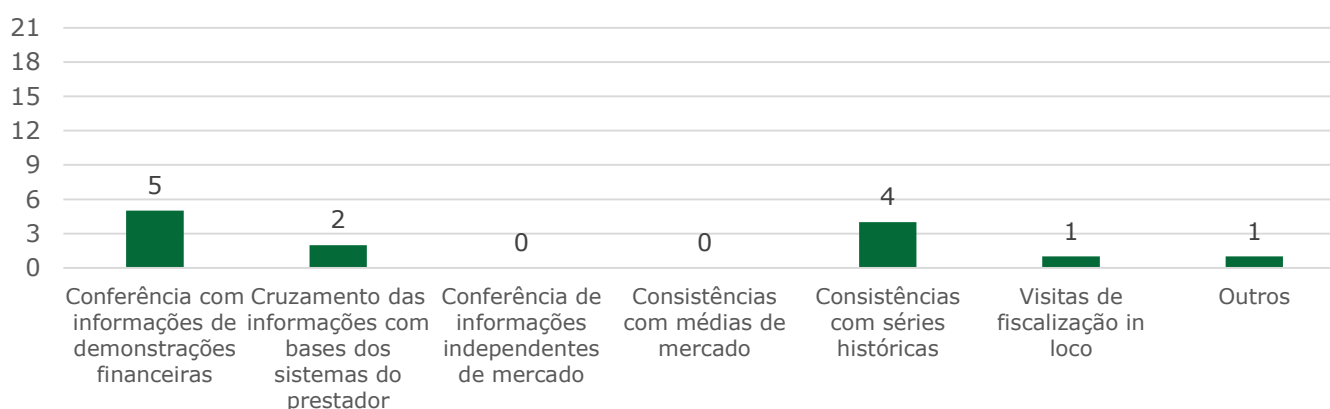
Consolidado



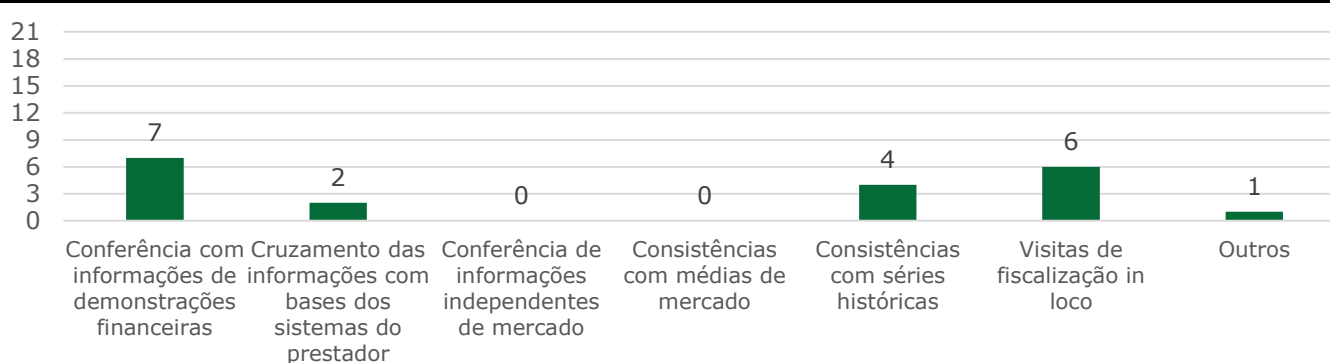
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

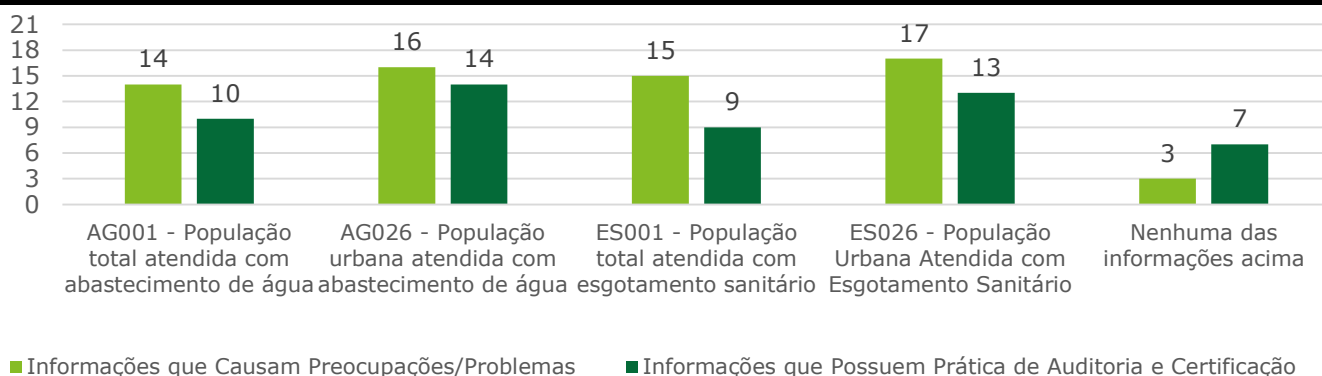


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

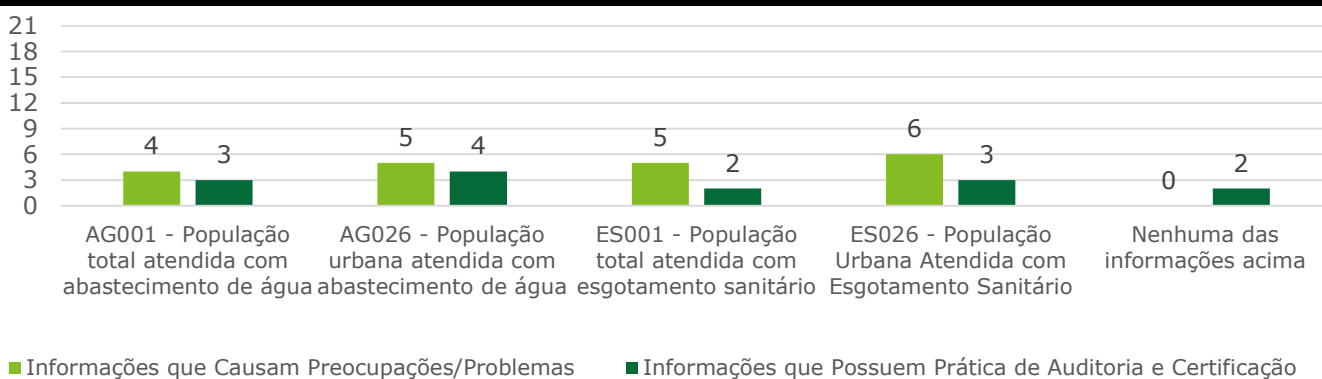


Precupações e Problemas das Informações de População Atendida

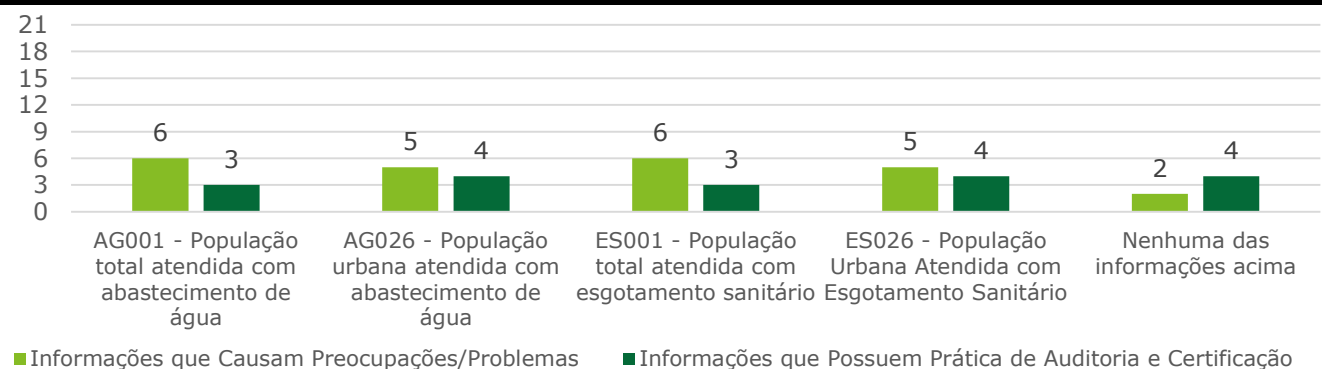
Consolidado



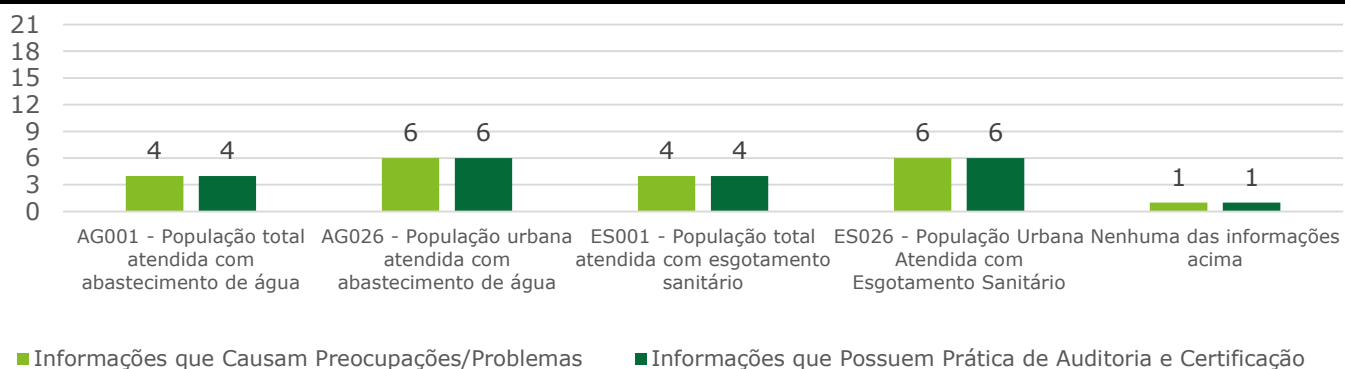
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

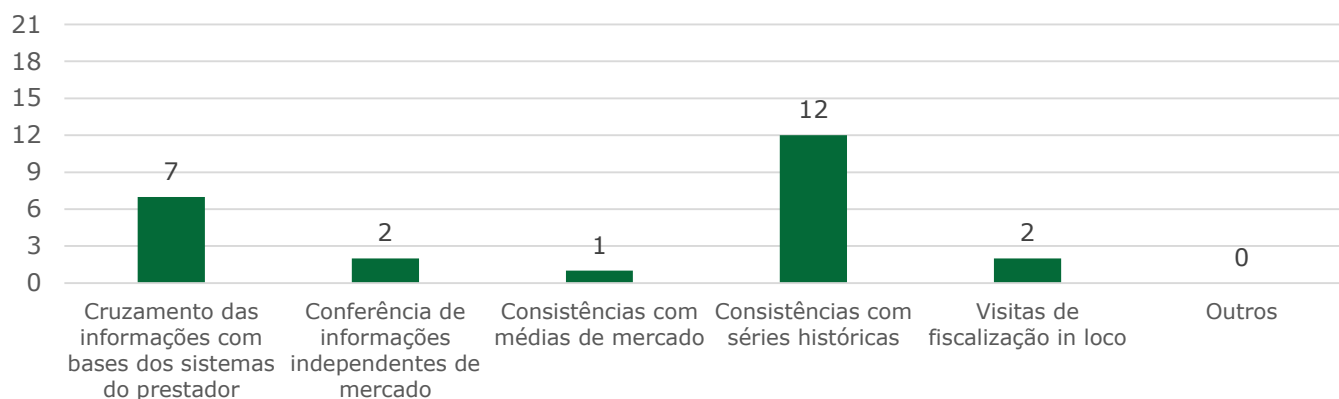


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

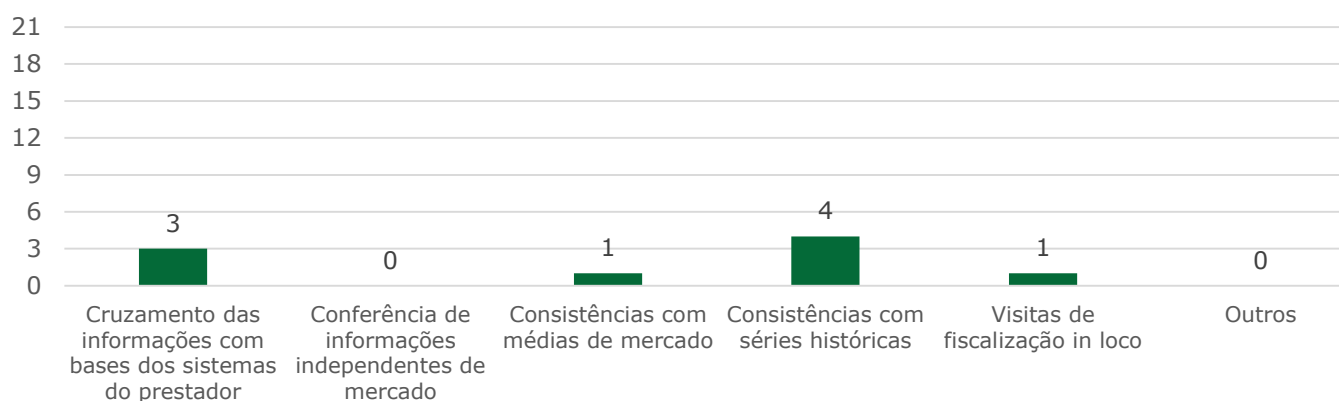


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de População Atendida

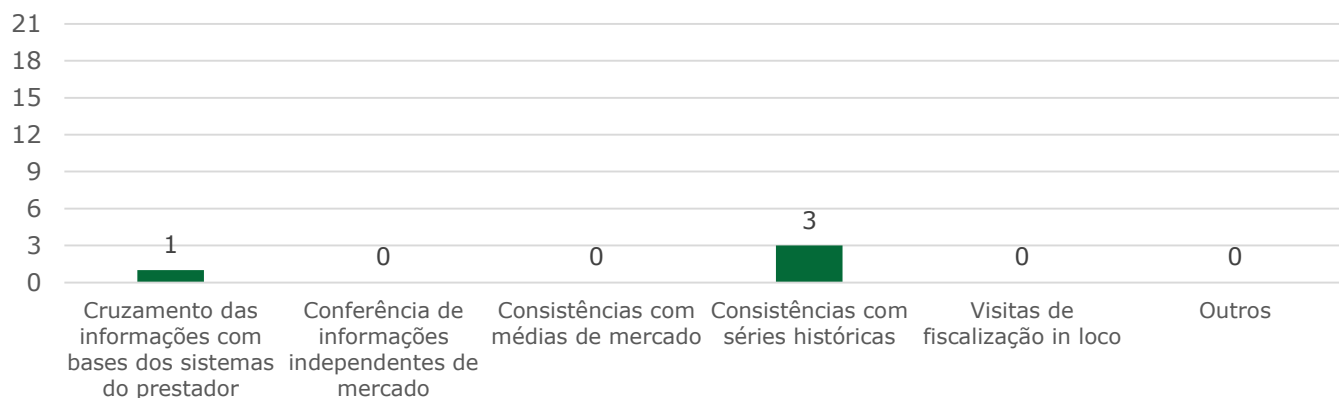
Consolidado



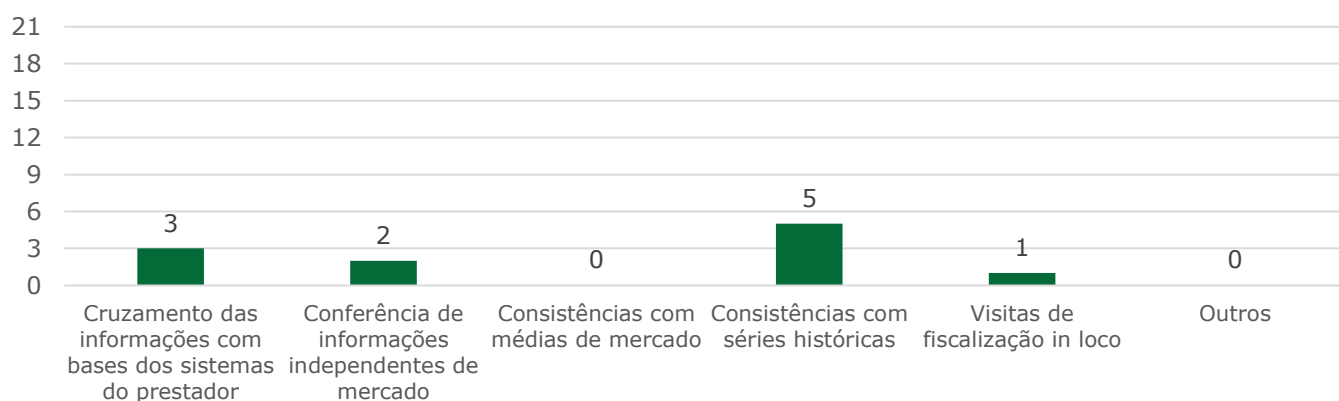
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

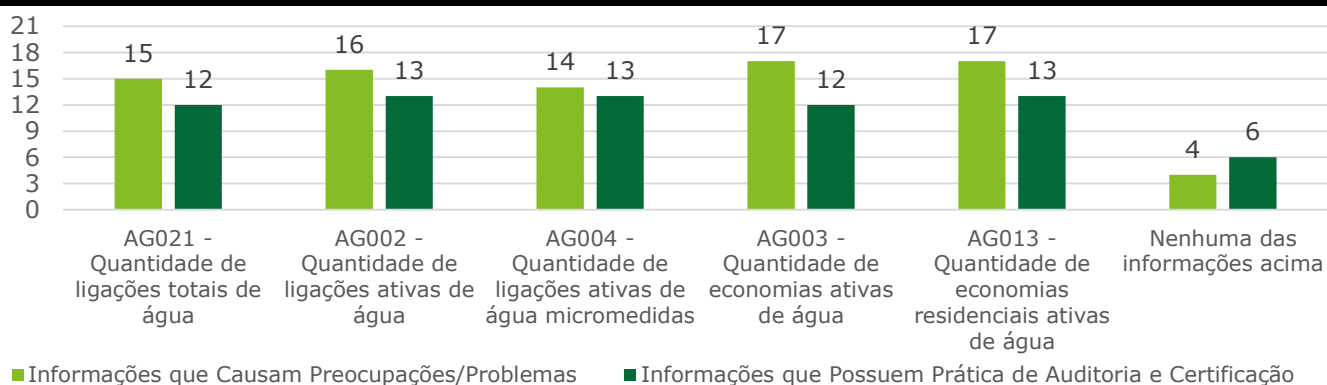


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

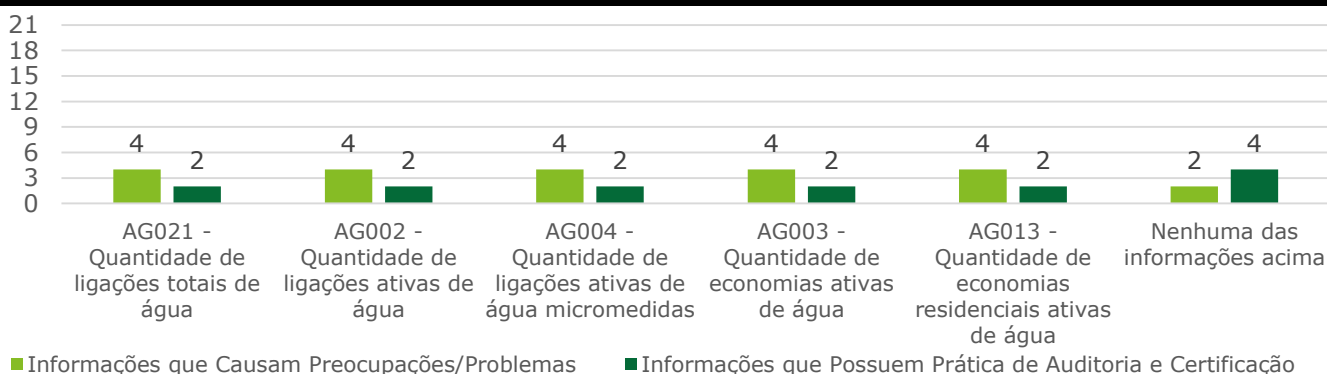


Preocupações e Problemas das Informações de Quantidades de Ligações e Economias de Água

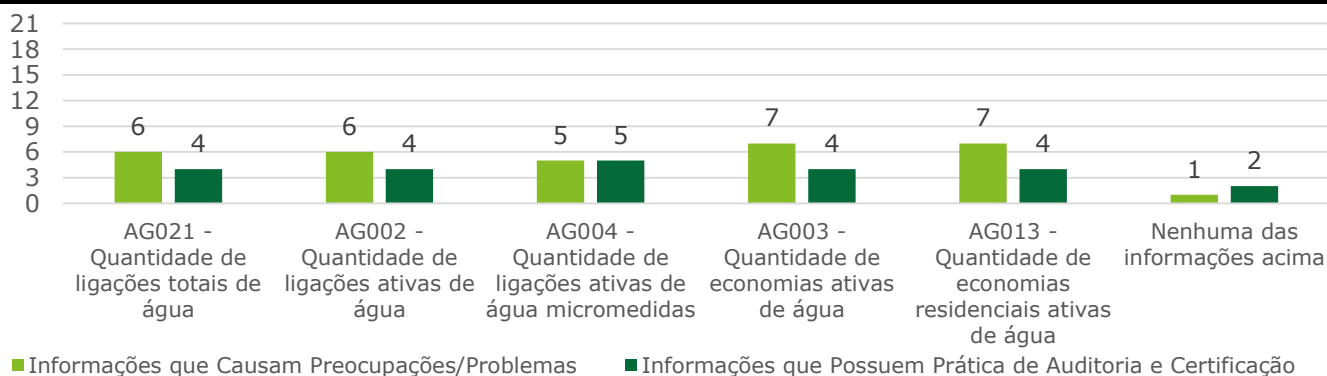
Consolidado



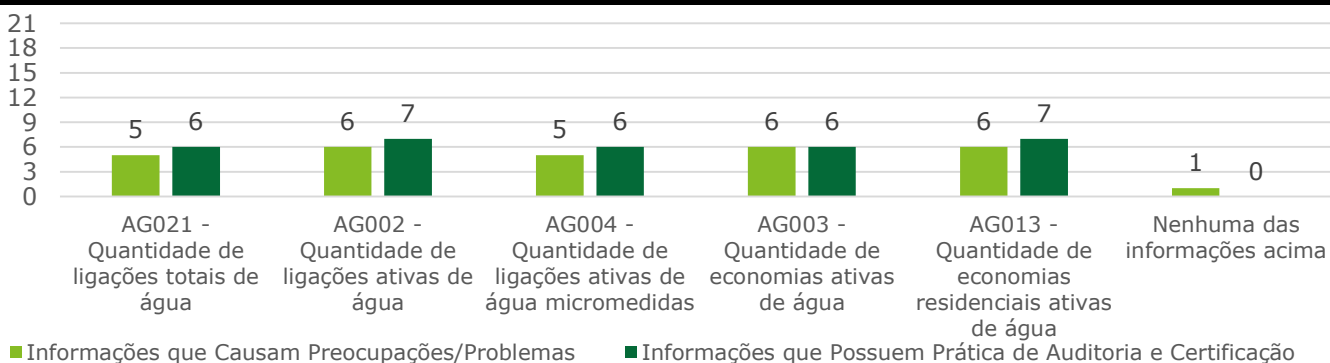
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

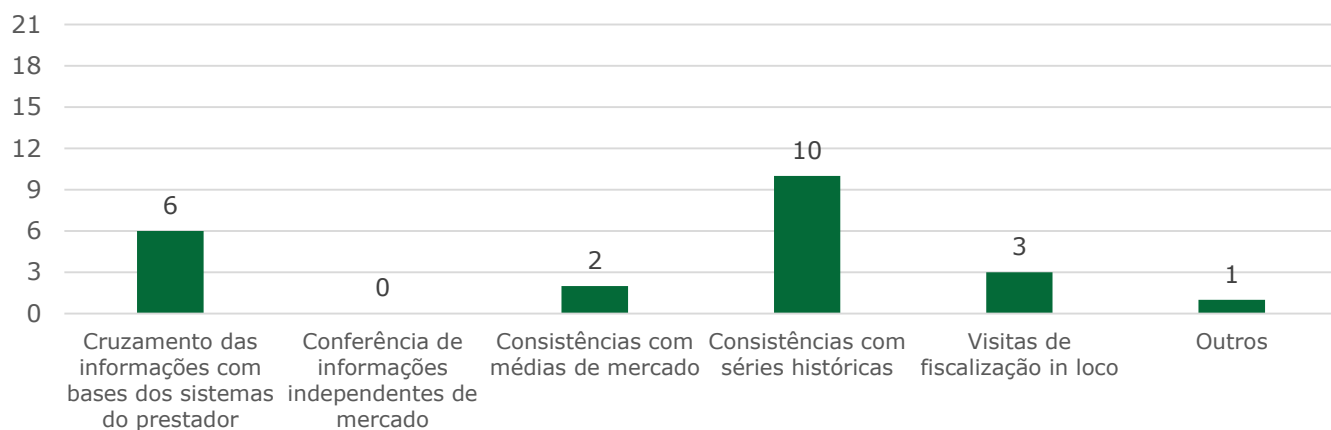


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

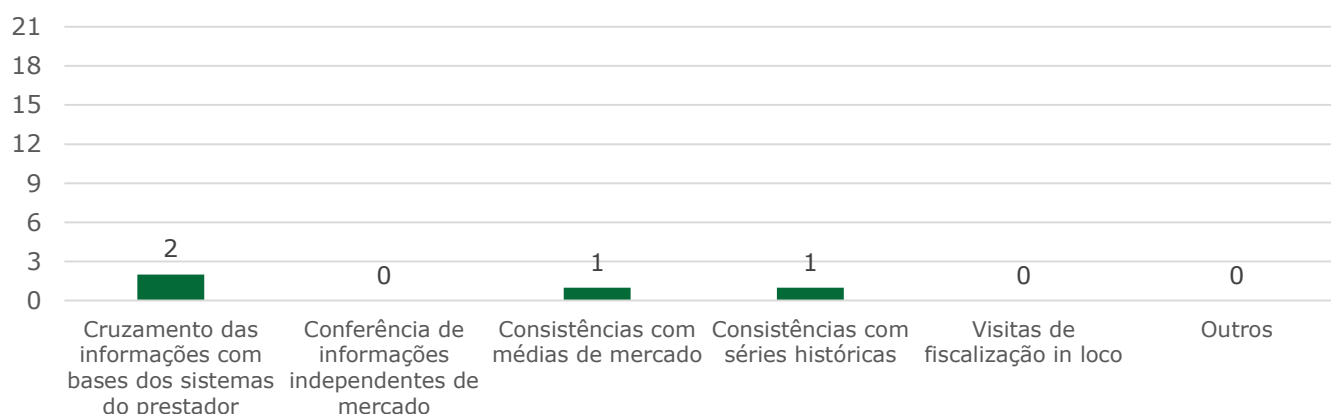


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Quantidades de Economias e Ligações de Água

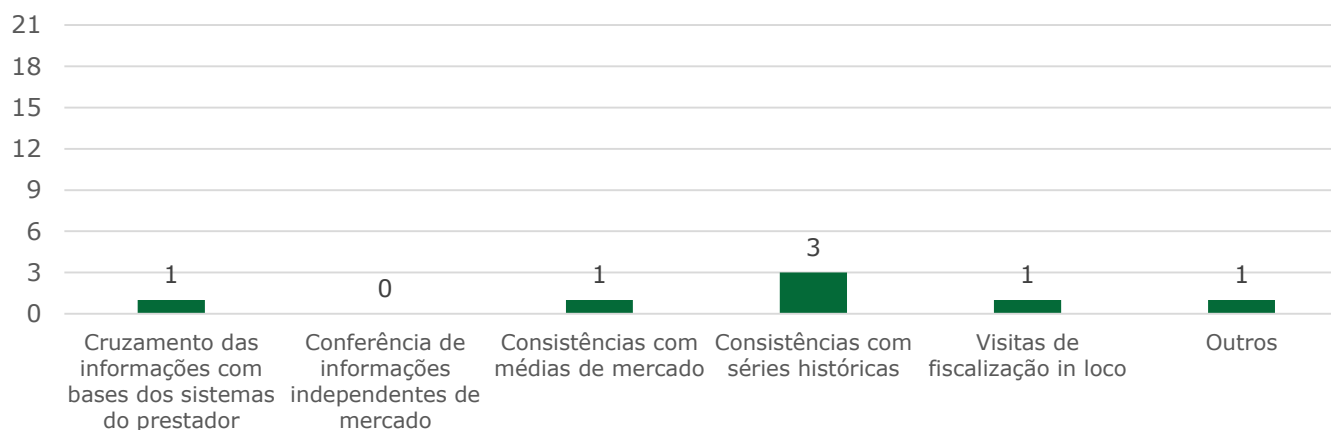
Consolidado



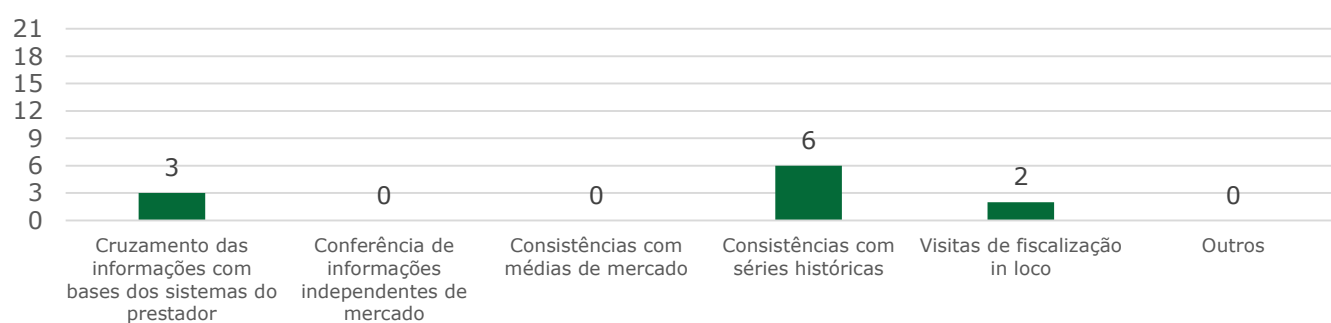
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

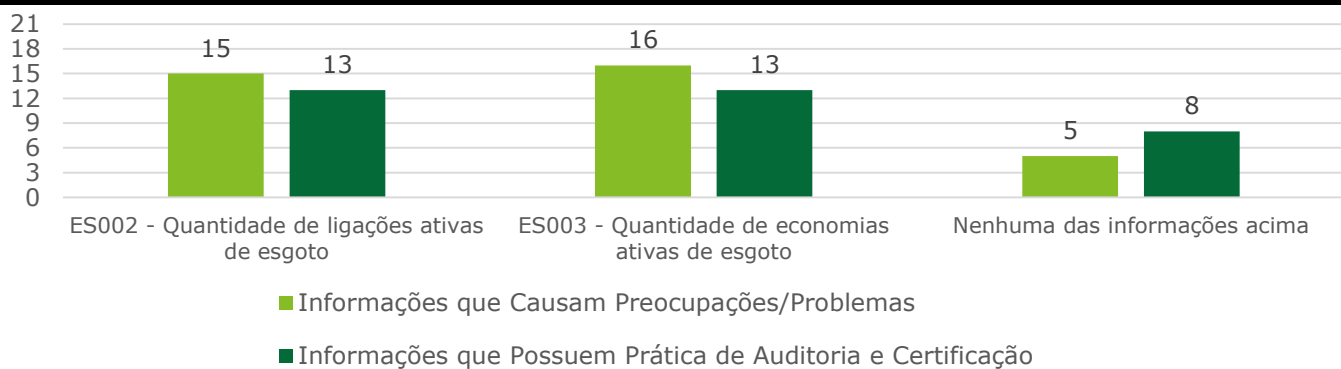


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

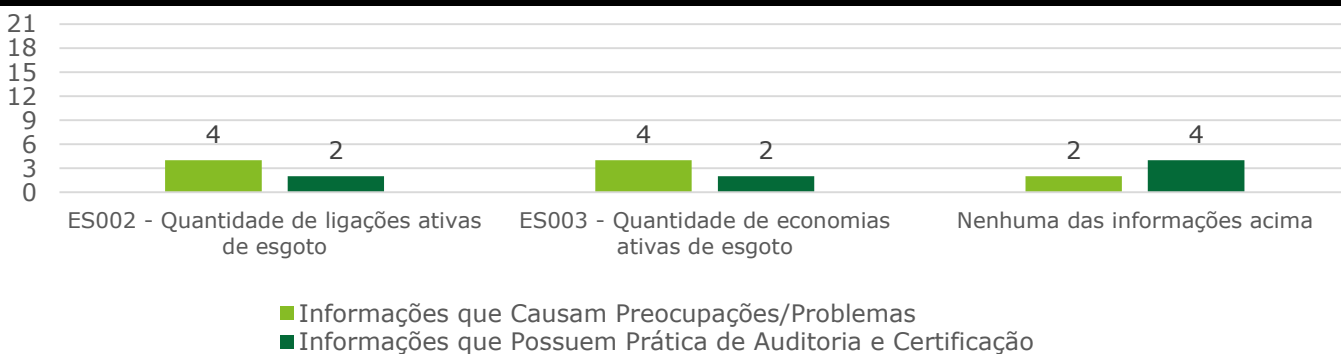


Preocupações e Problemas das Informações de Quantidades de Ligações e Economias de Esgoto

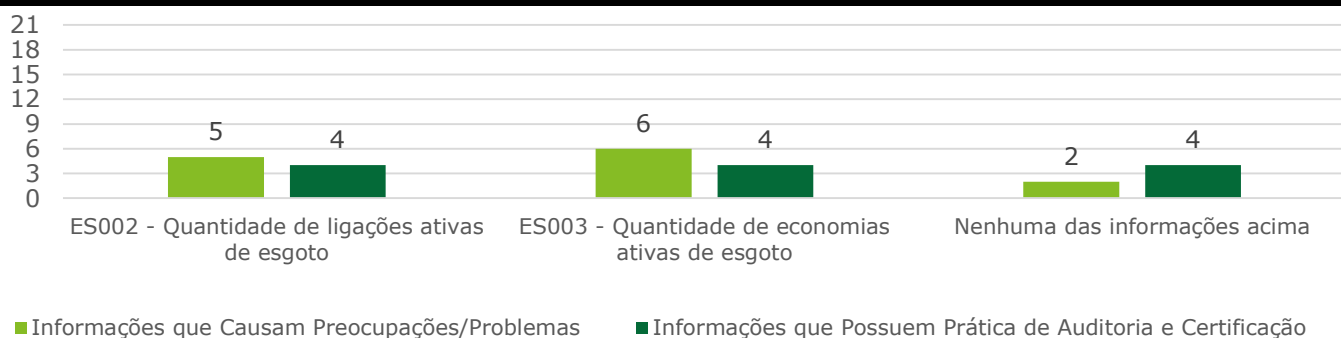
Consolidado



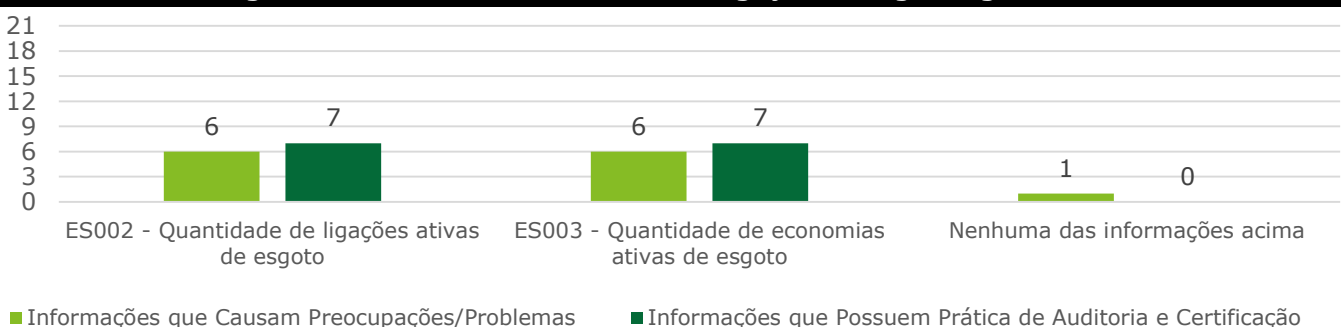
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

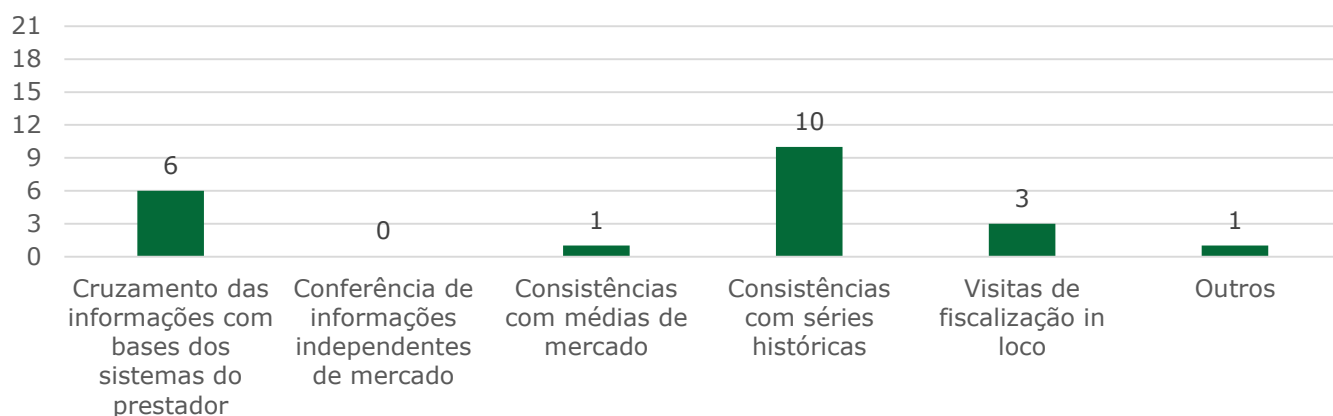


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

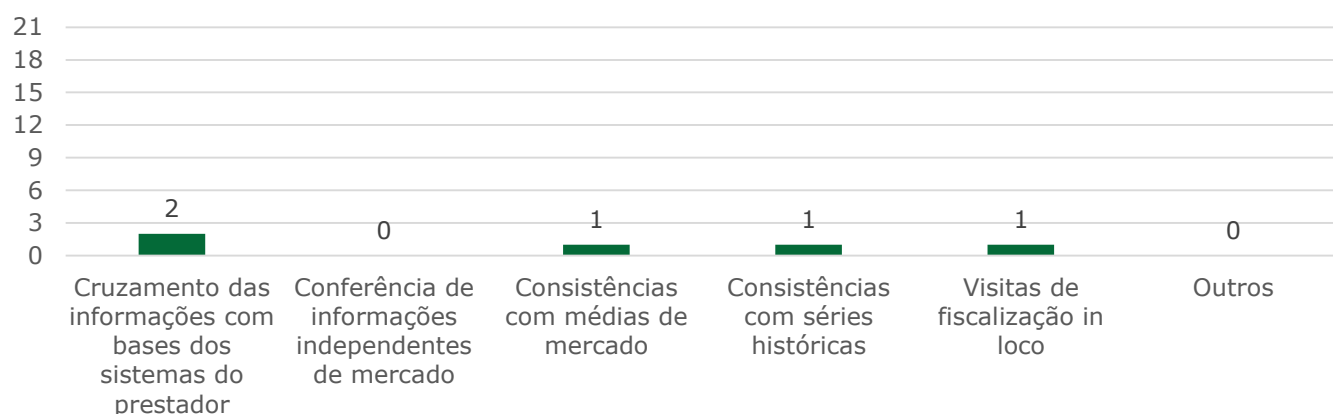


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Quantidades de Economias e Ligações de Esgoto

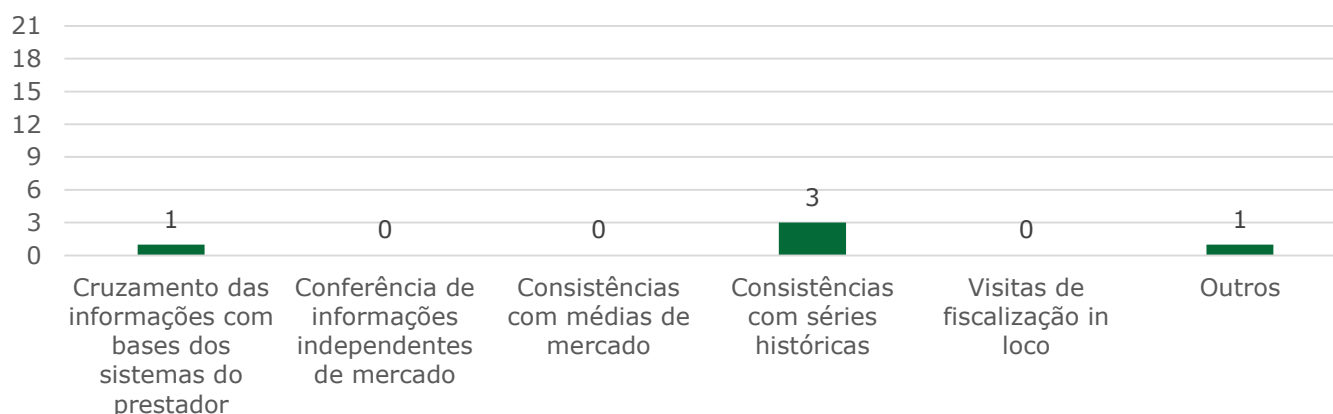
Consolidado



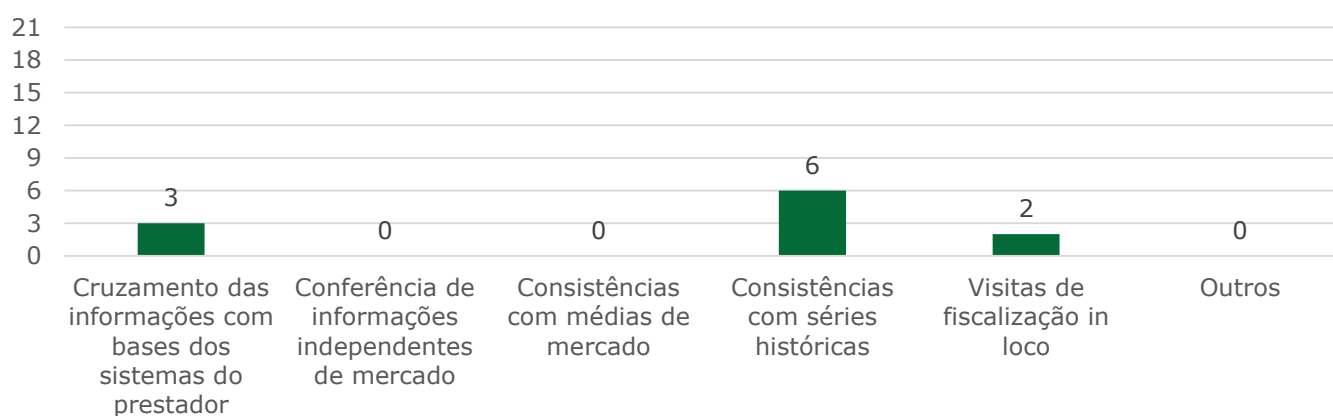
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

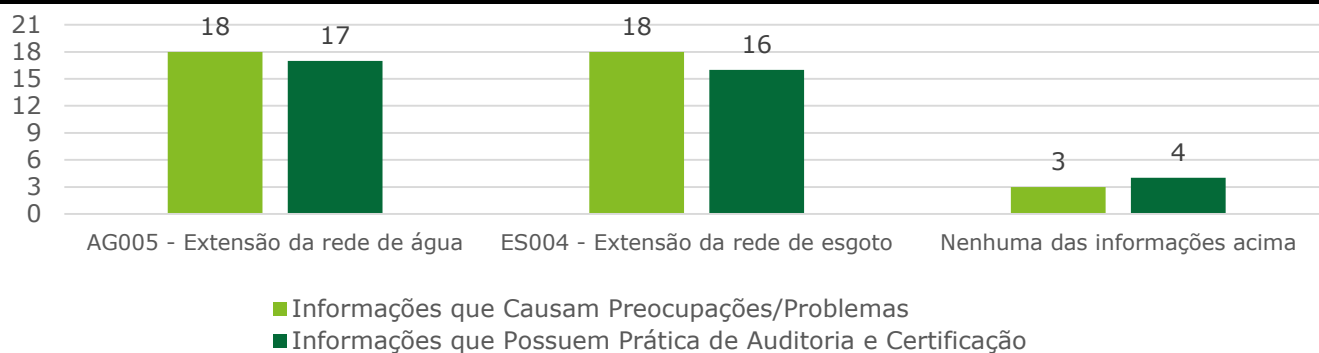


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

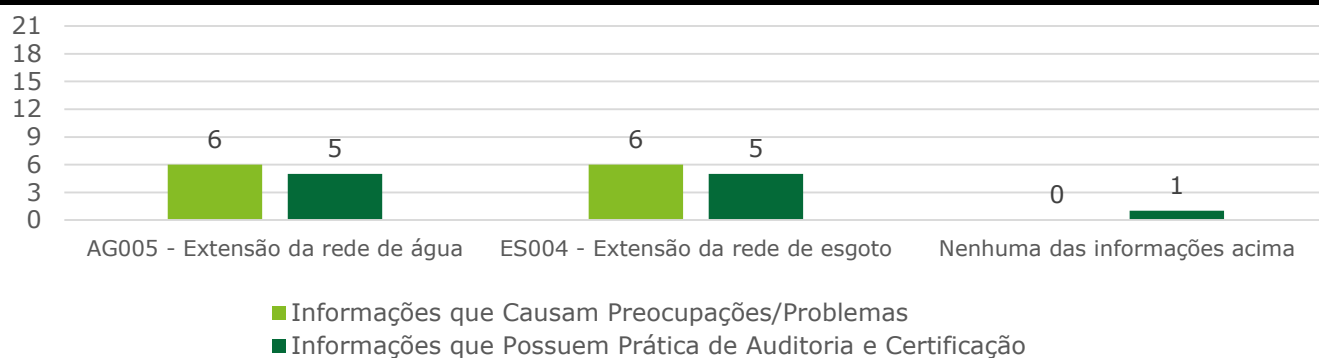


Precupações e Problemas das Informações de Extensão de Rede

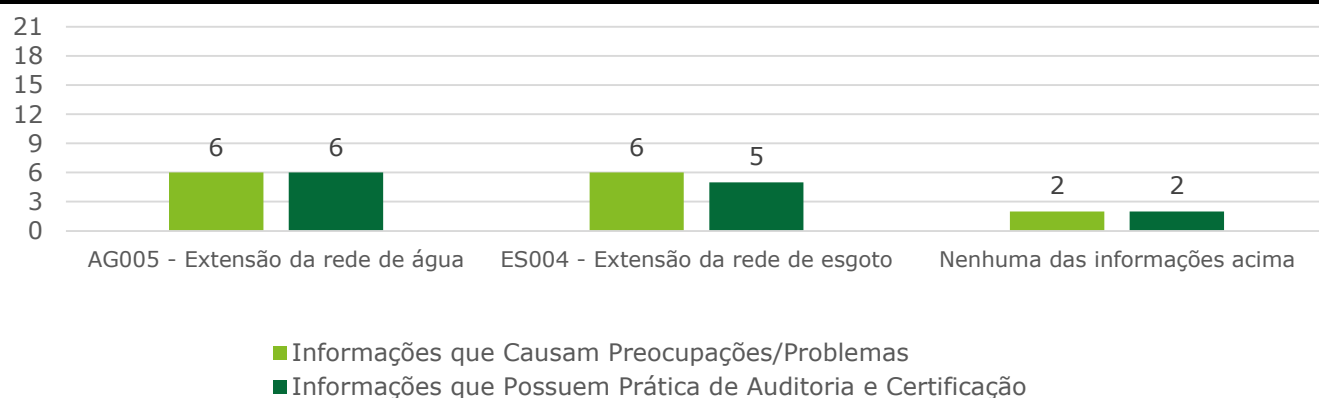
Consolidado



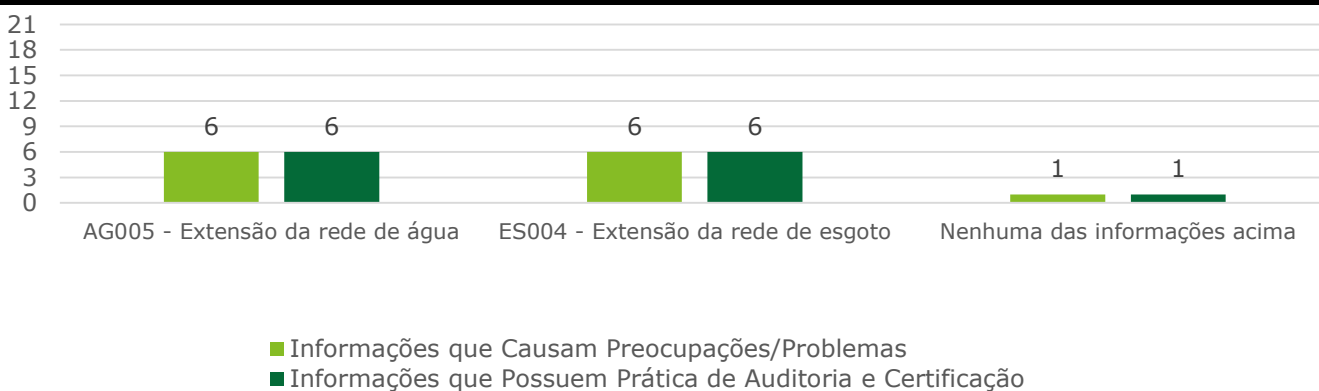
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

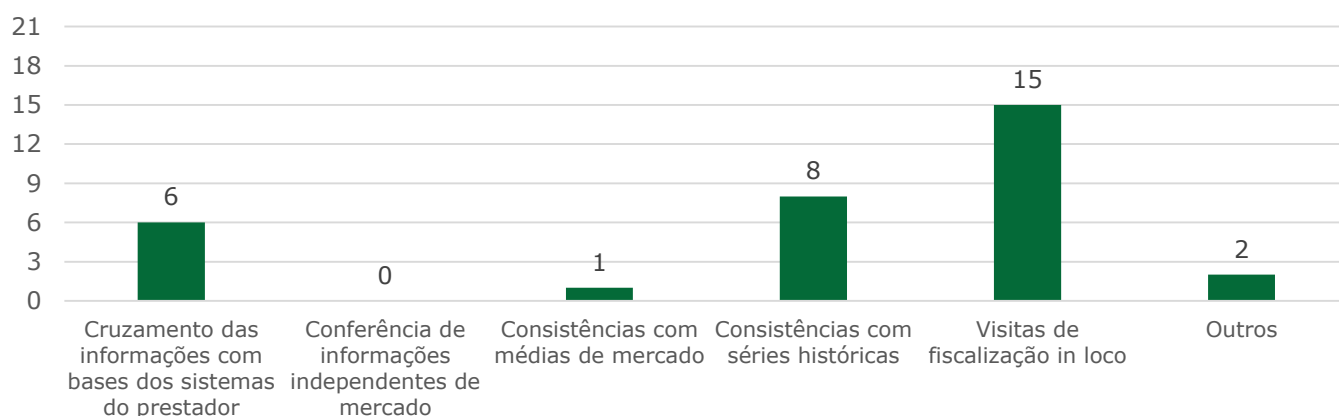


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

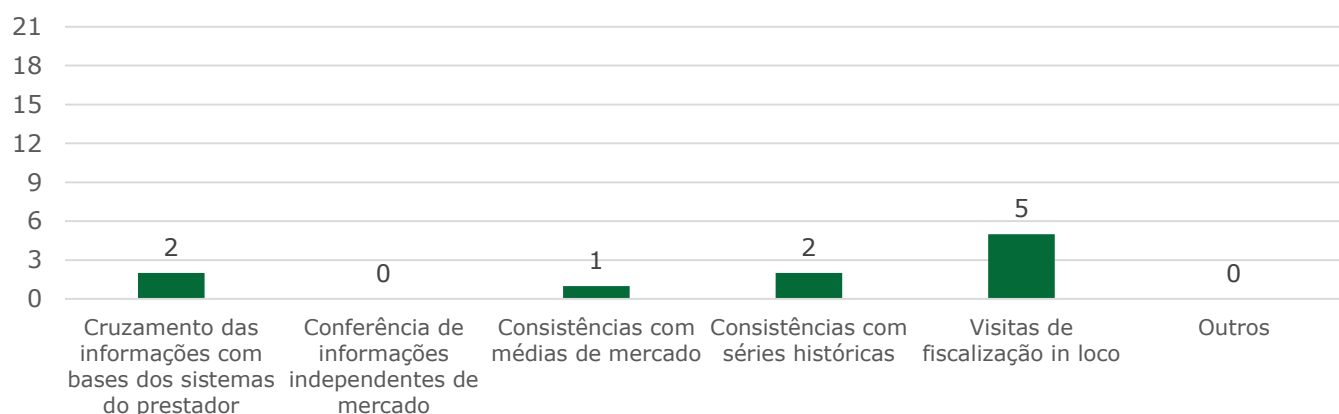


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Extensão de Rede

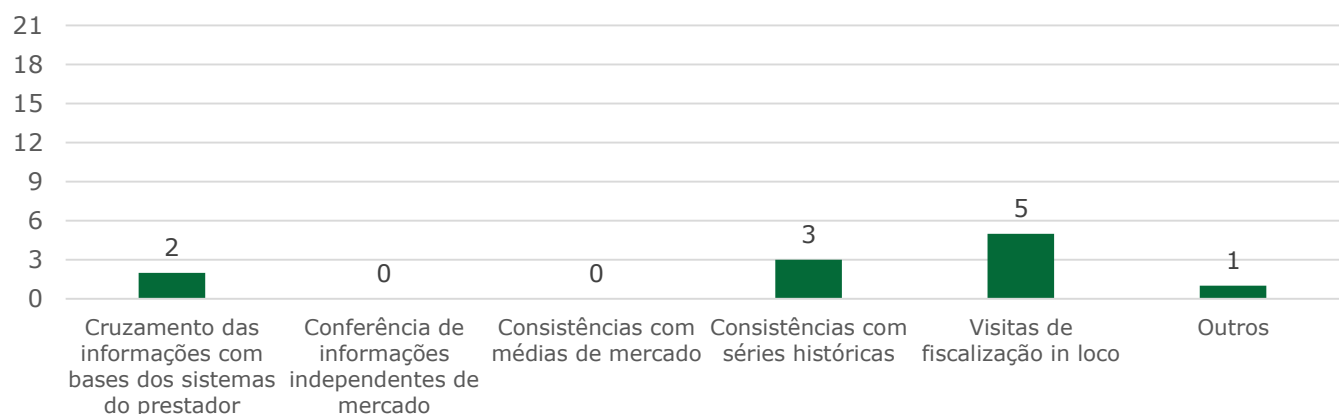
Consolidado



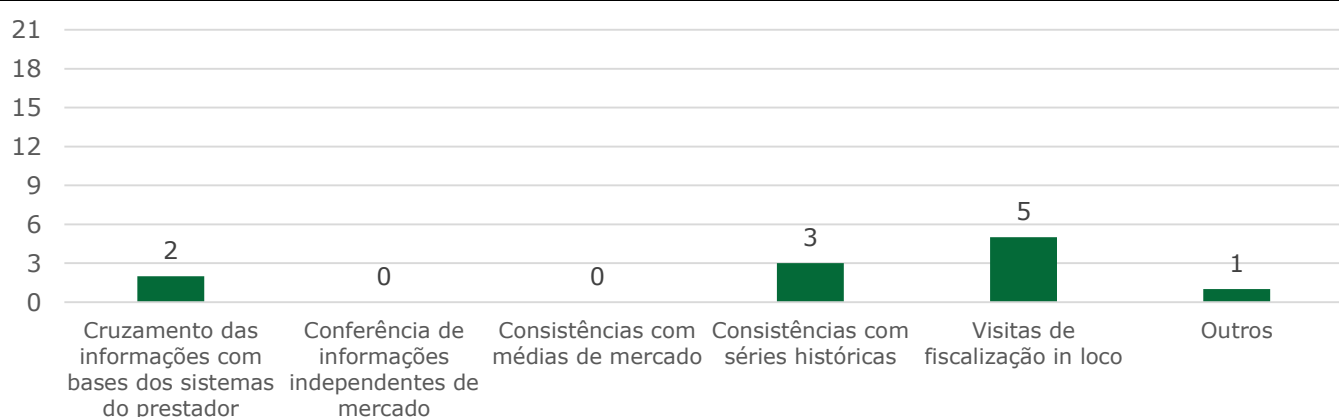
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

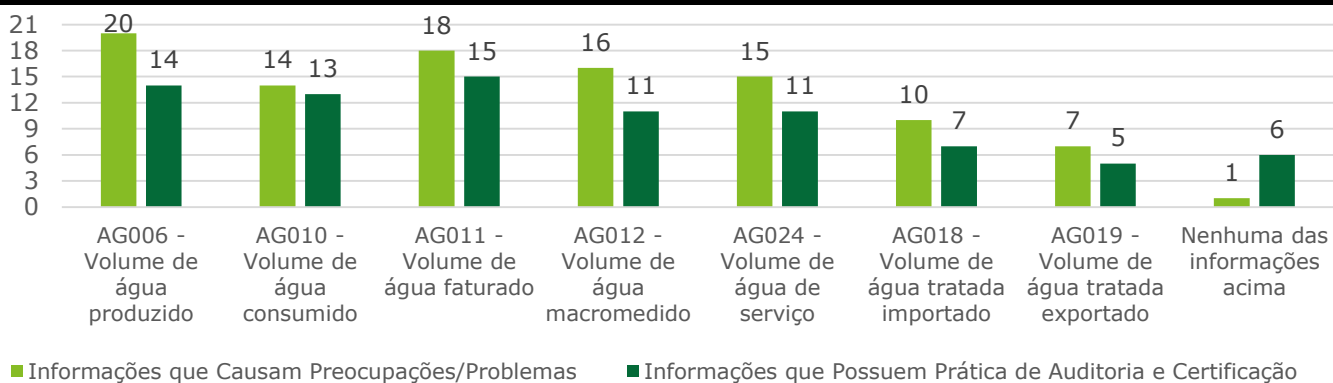


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

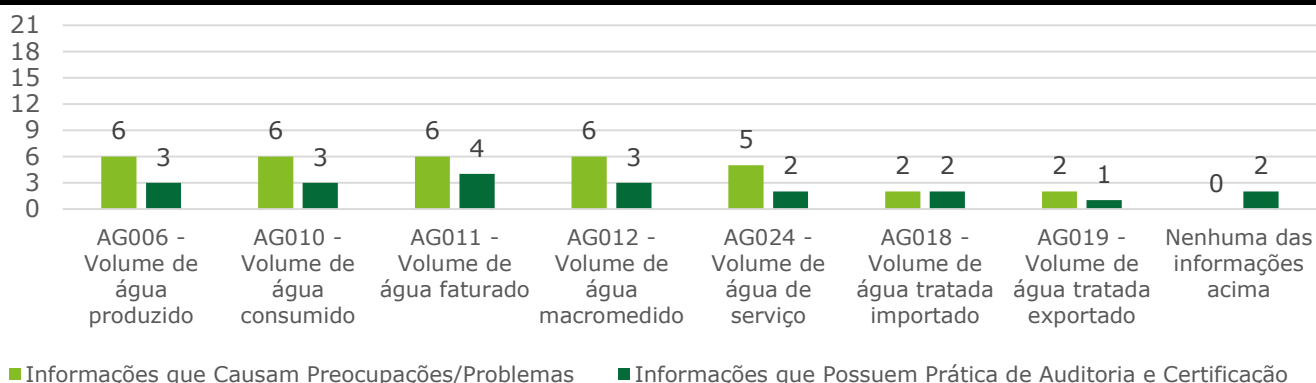


Precupações e Problemas das Informações de Volumes de Água

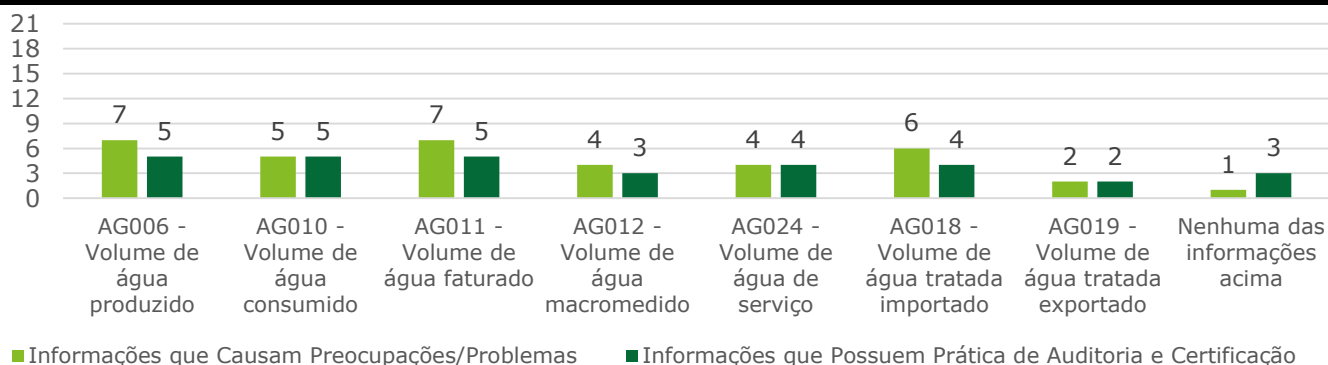
Consolidado



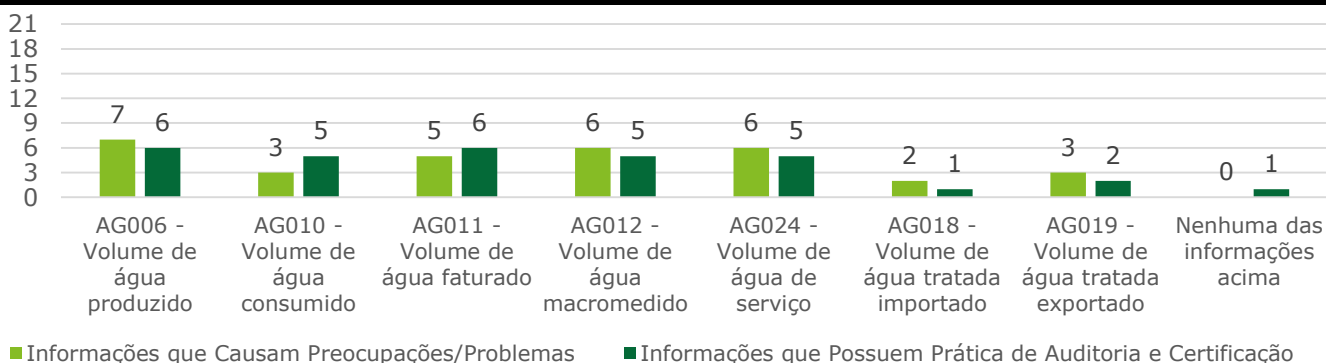
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

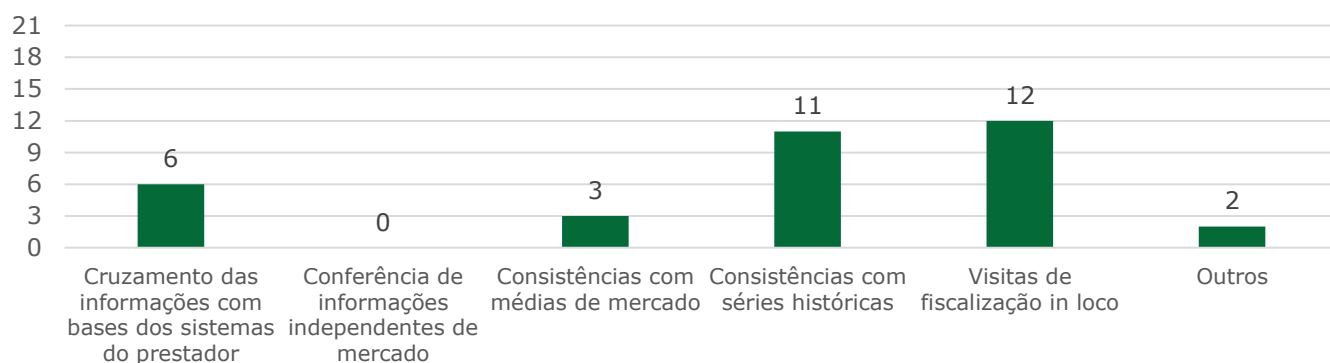


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

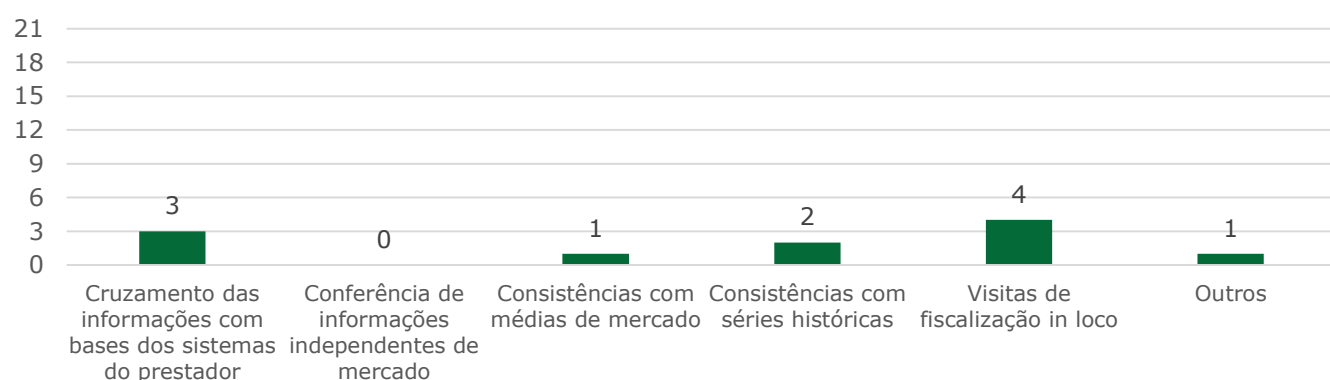


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Volumes de Água

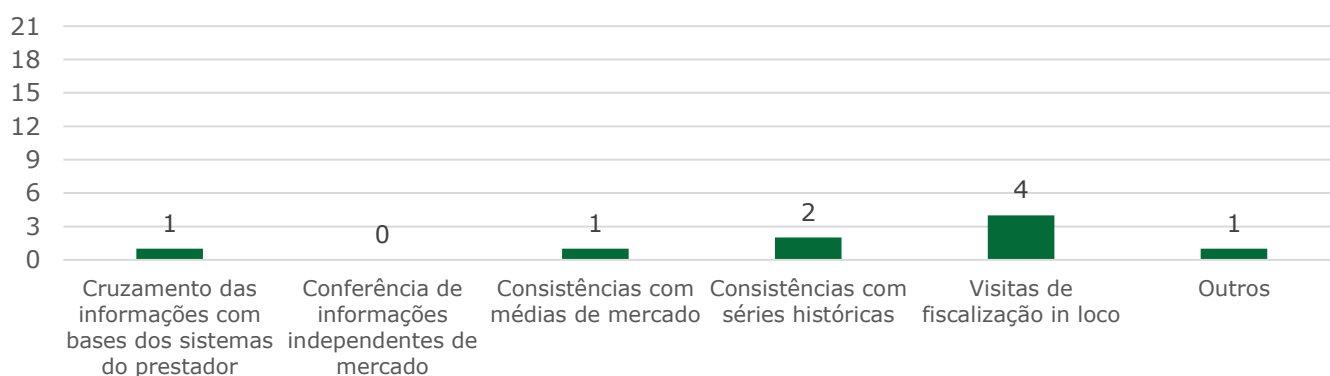
Consolidado



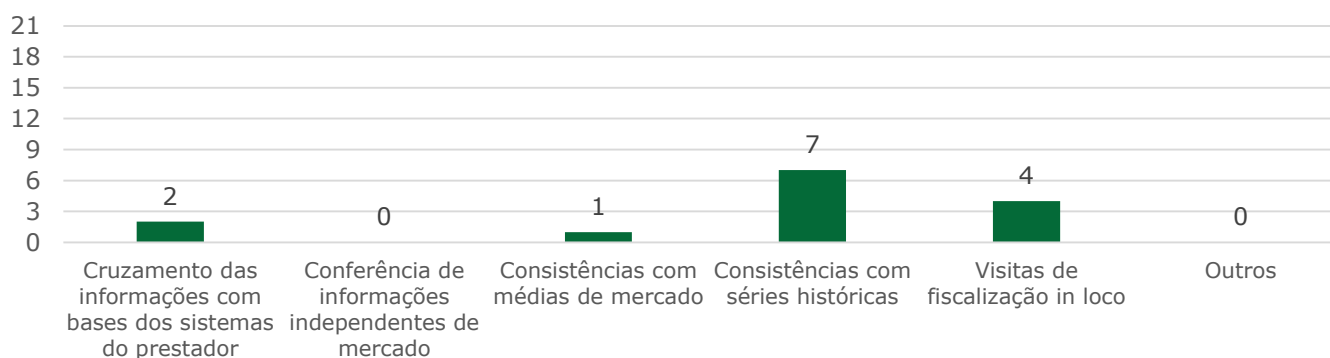
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

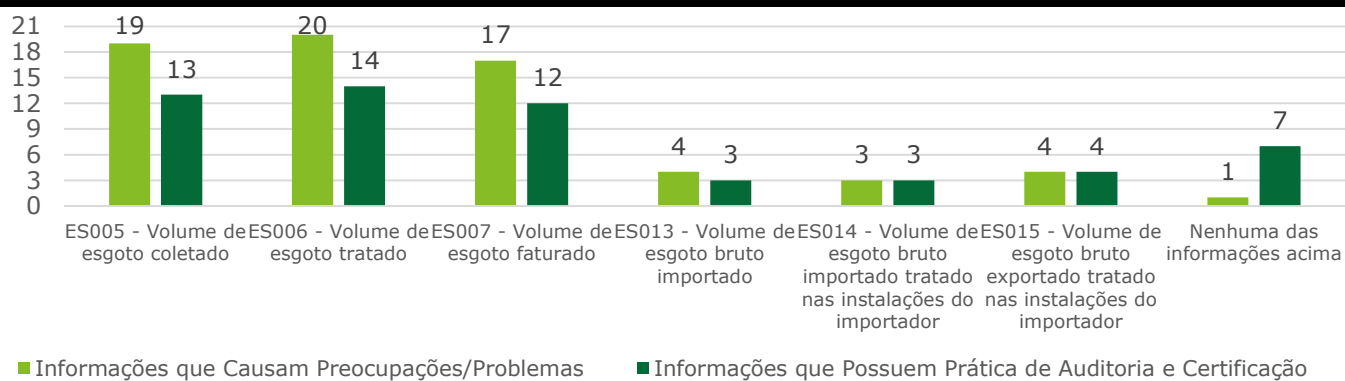


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

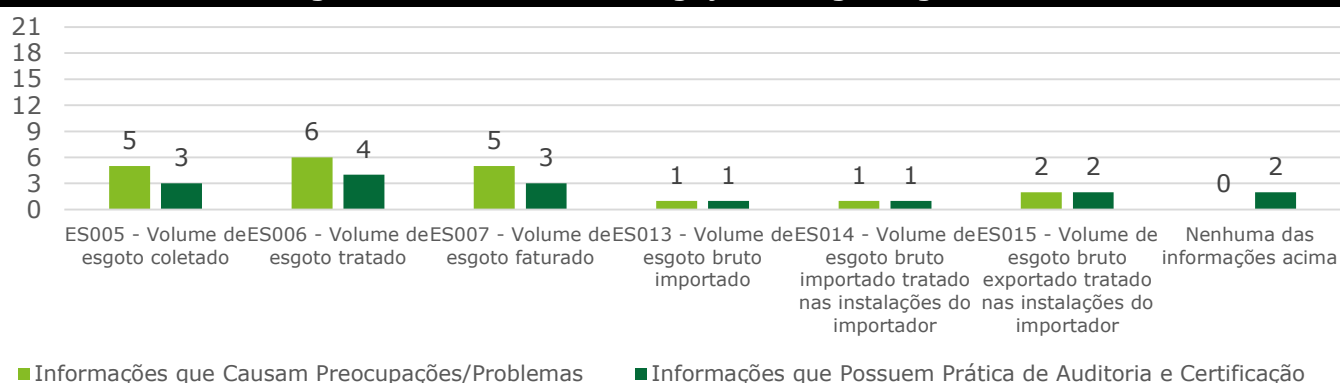


Precupações e Problemas das Informações de Volumes de Esgoto

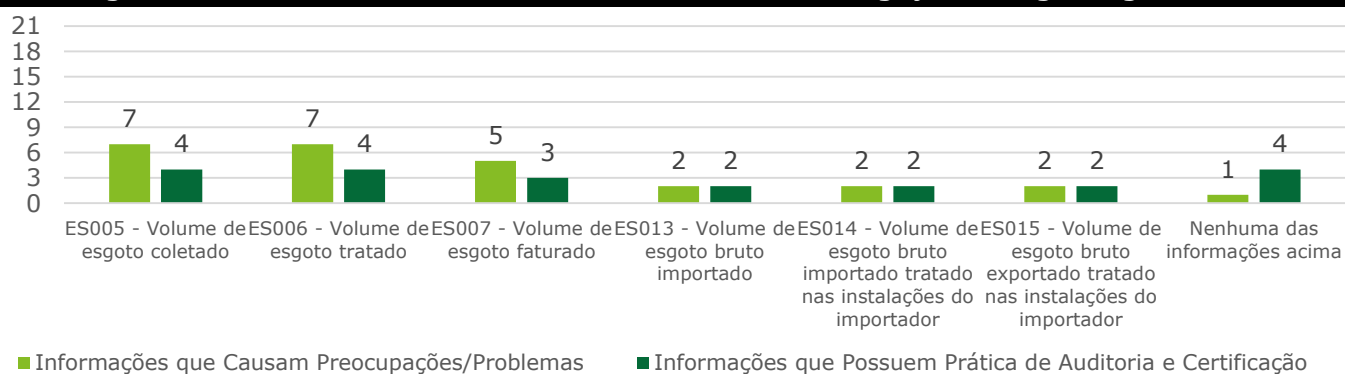
Consolidado



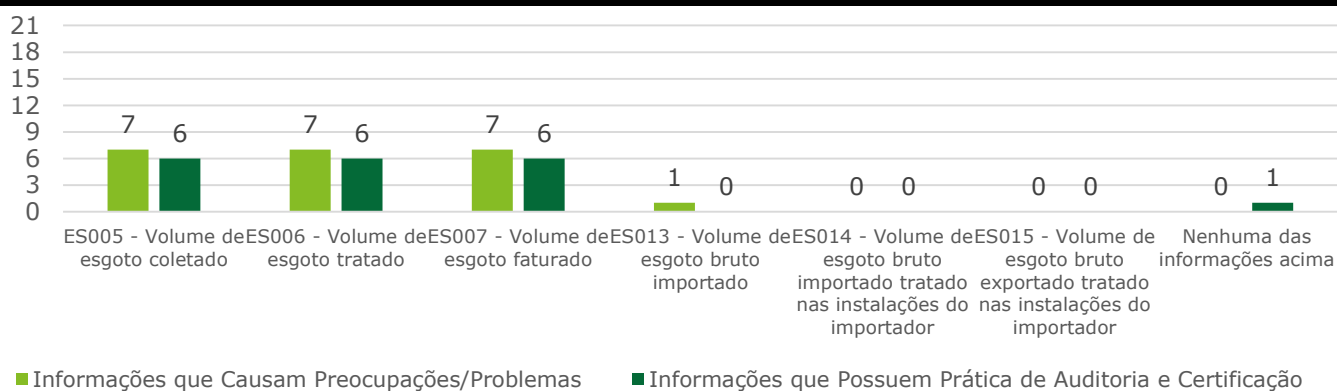
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

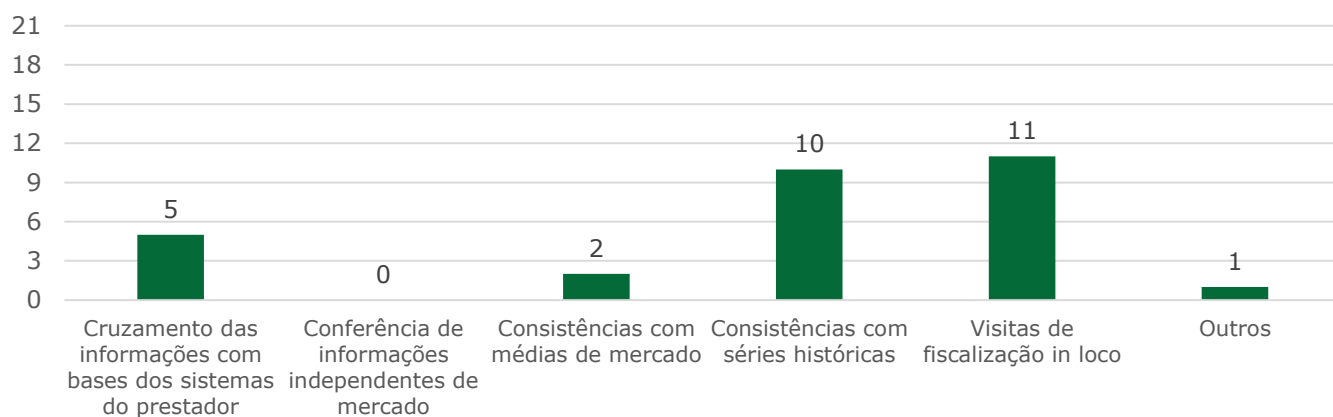


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

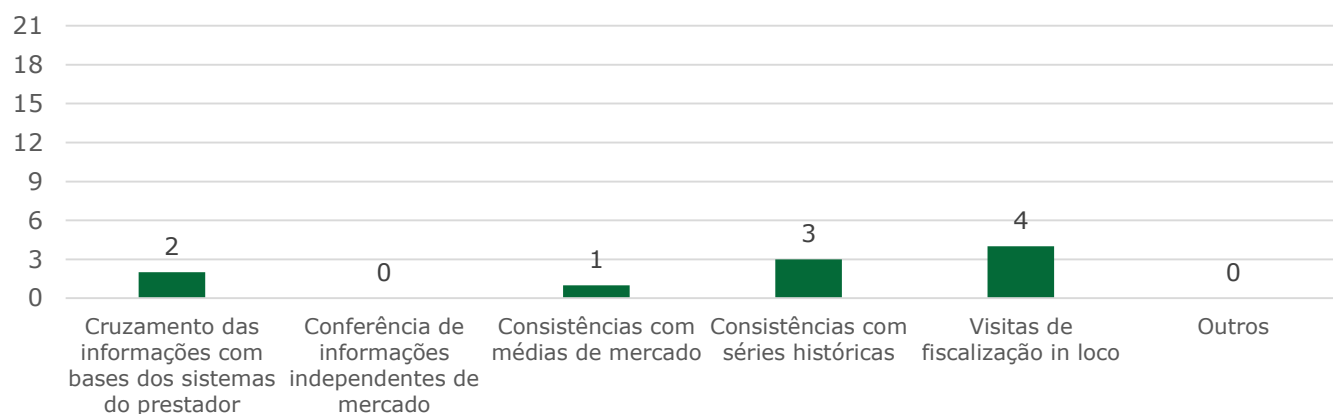


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Volumes de Esgoto

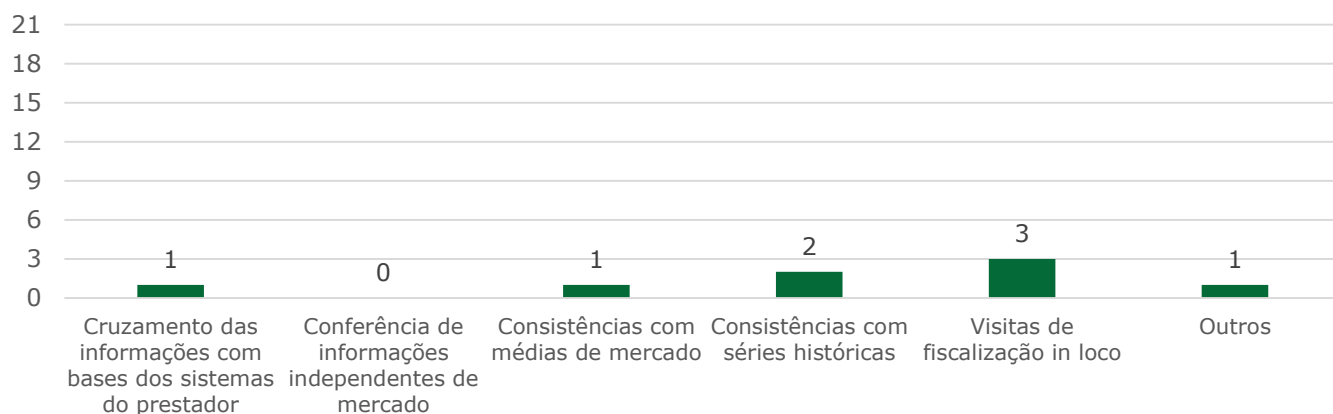
Consolidado



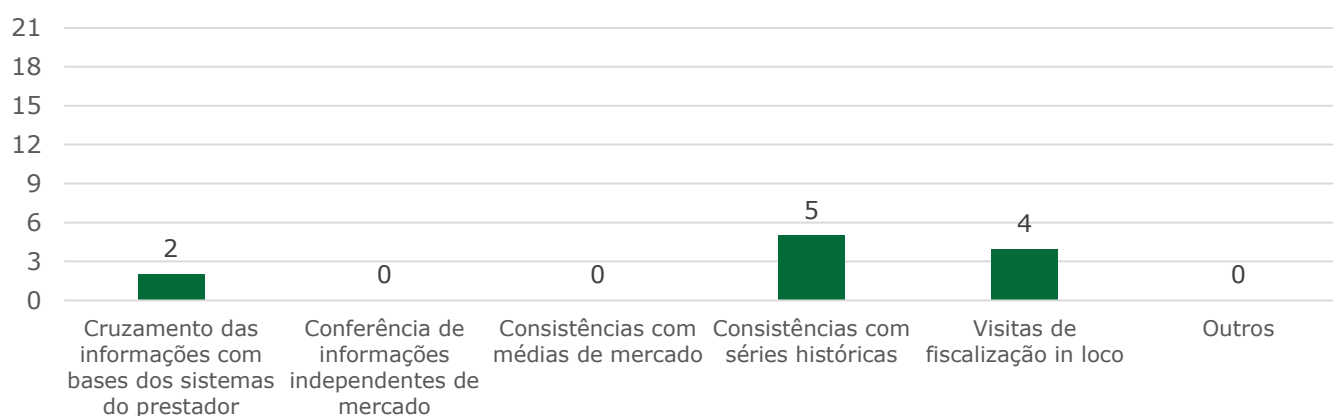
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

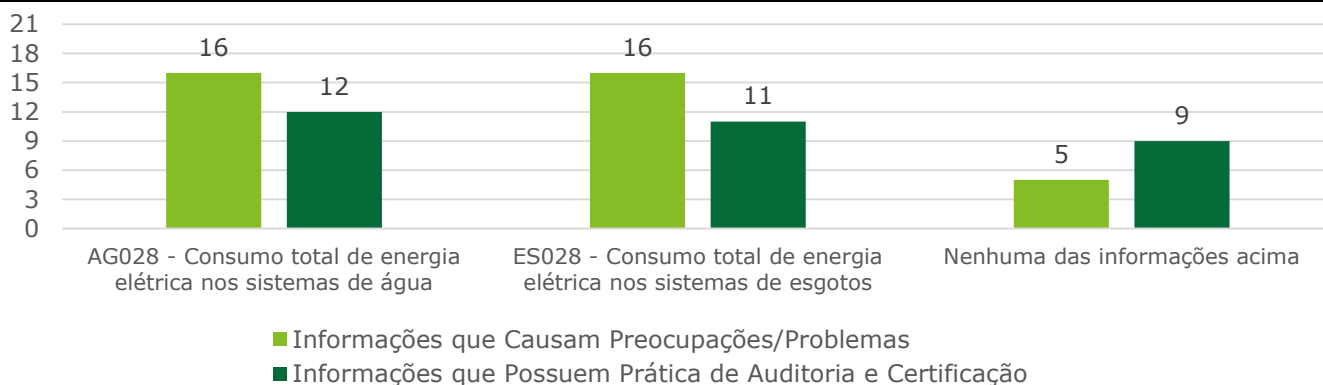


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

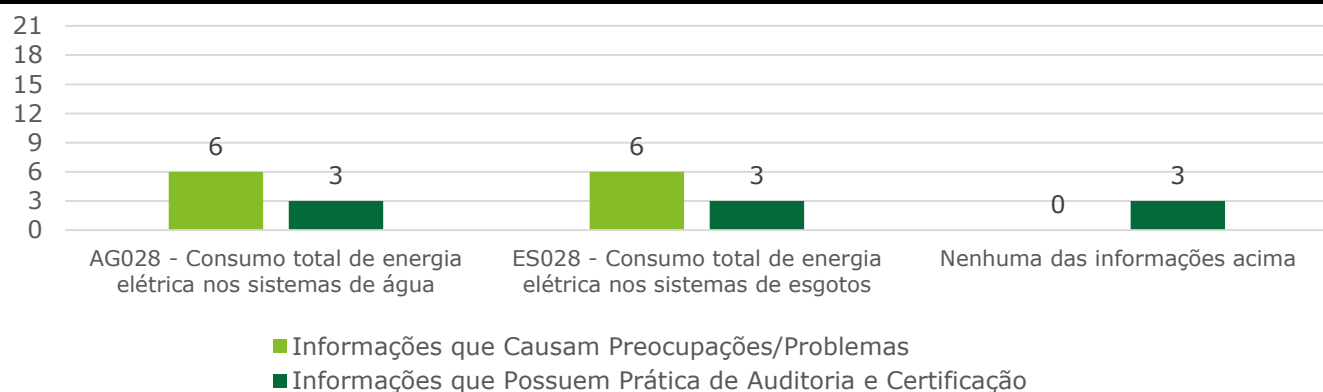


Precupações e Problemas das Informações de Consumo de Energia Elétrica

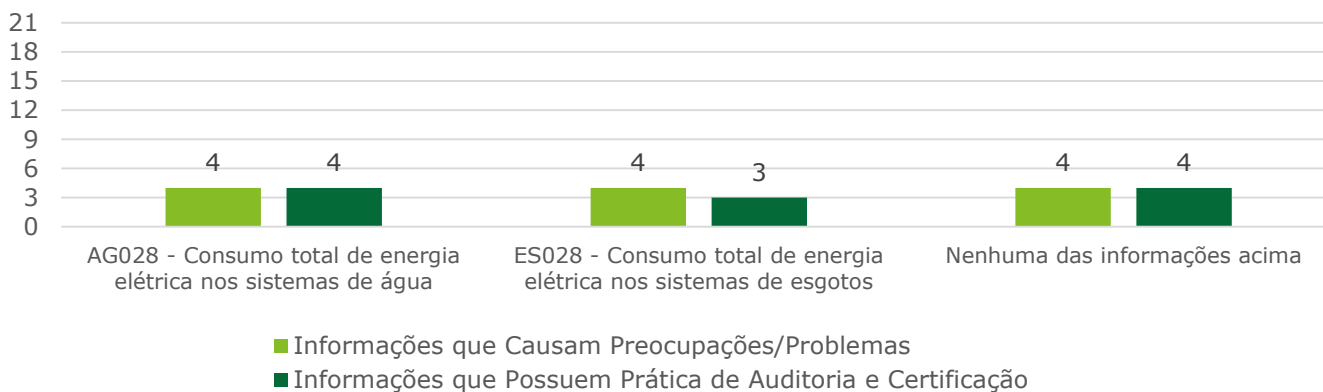
Consolidado



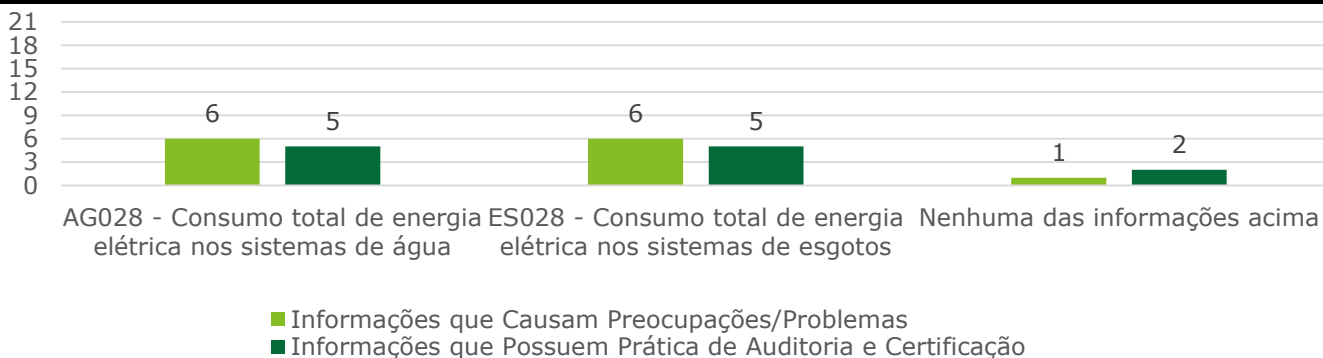
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



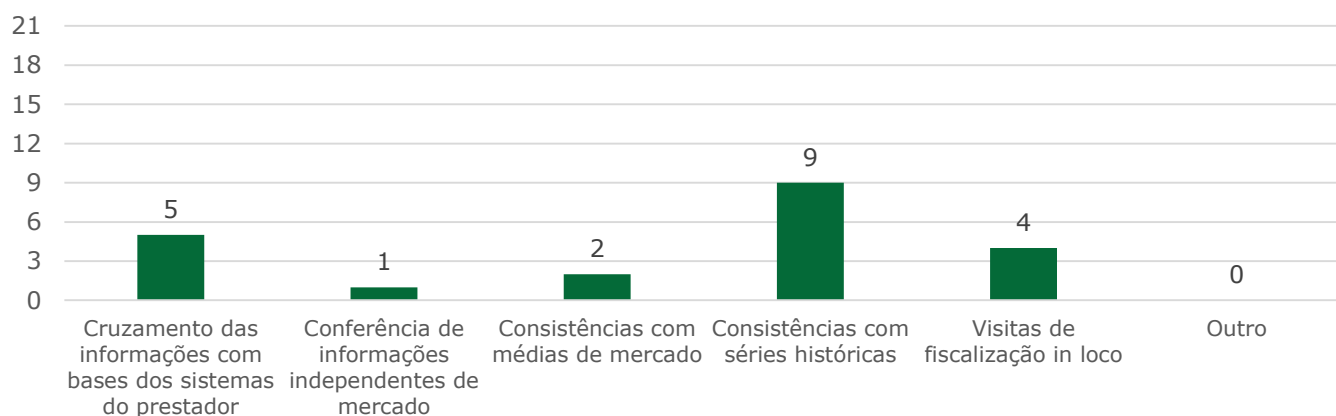
Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas



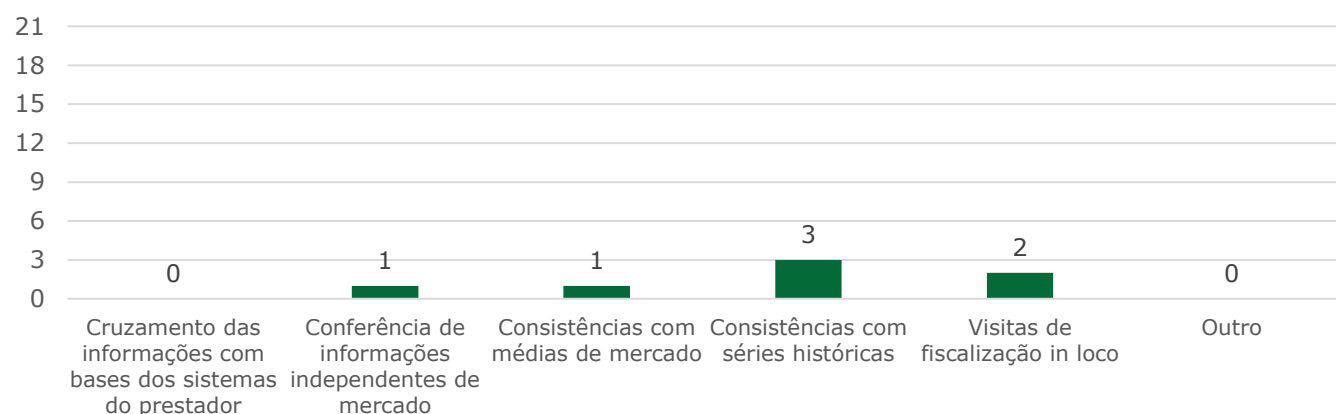
Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas



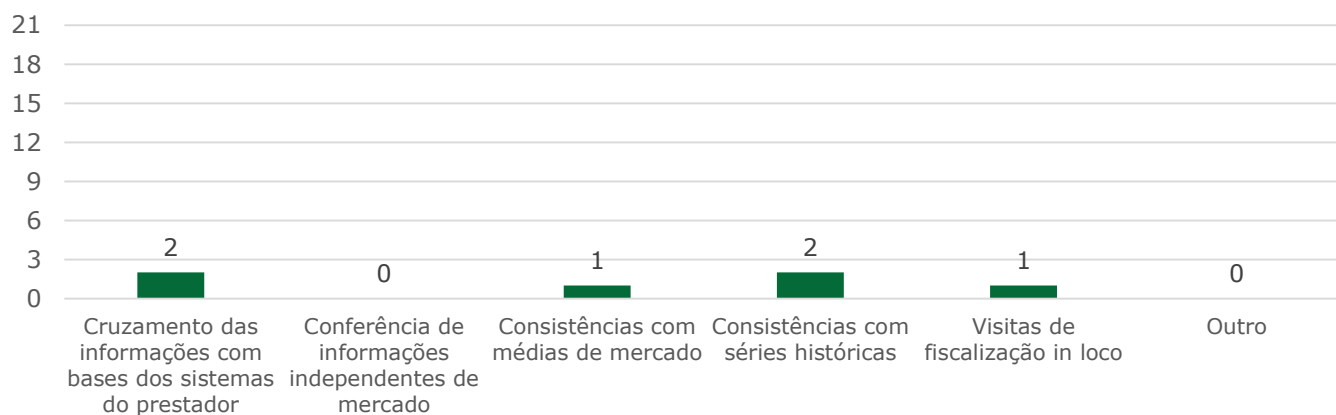
Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Consumo de Energia Elétrica
Consolidado



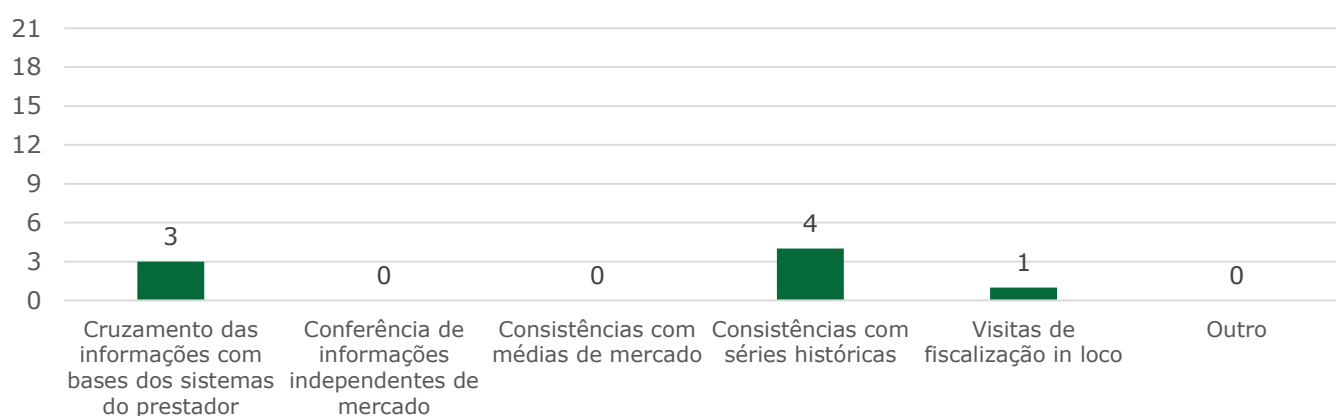
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

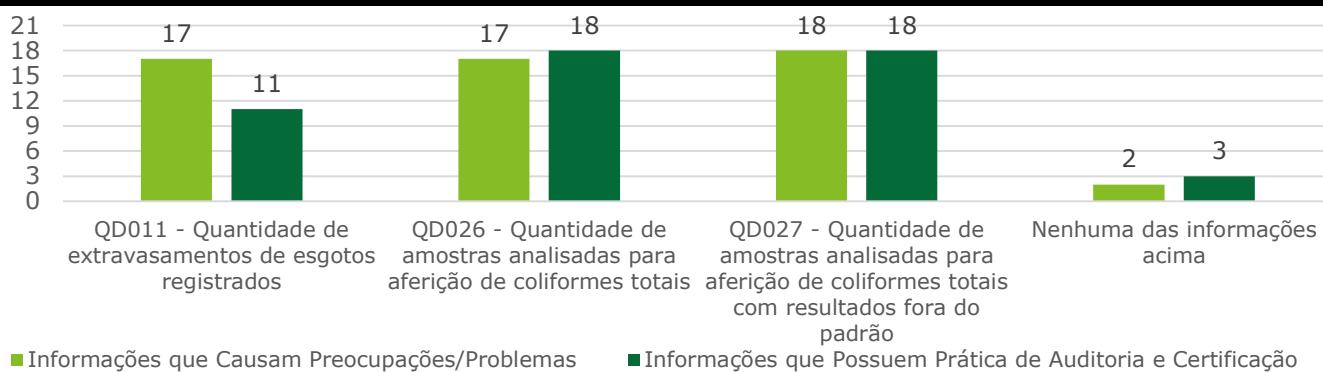


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

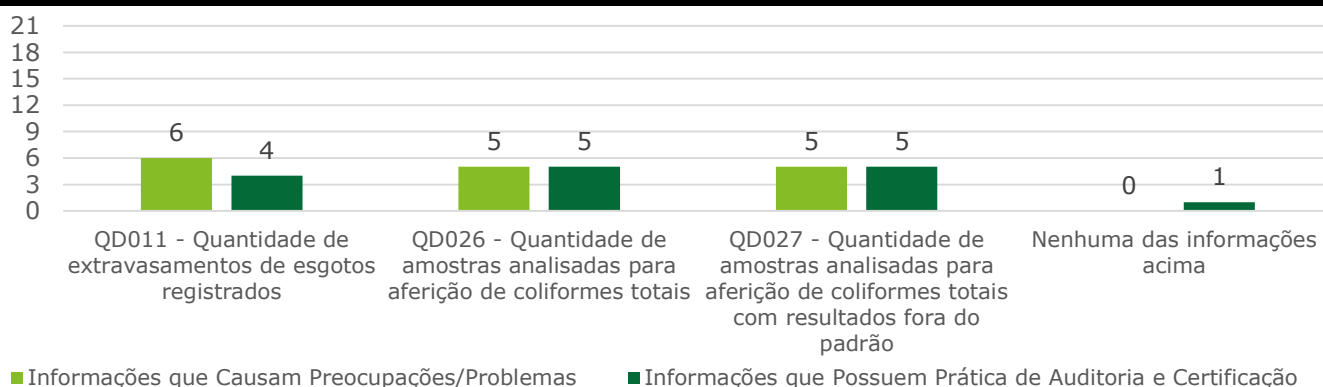


Preocupações e Problemas das Informações de Qualidade do Serviço Prestado

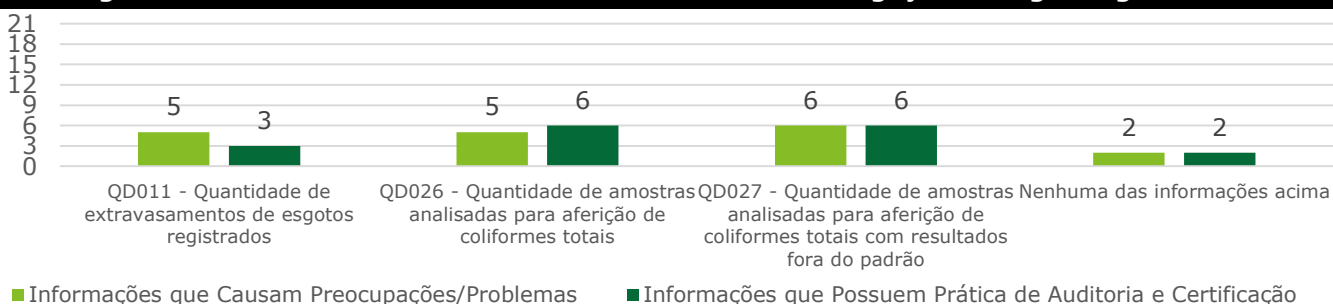
Consolidado



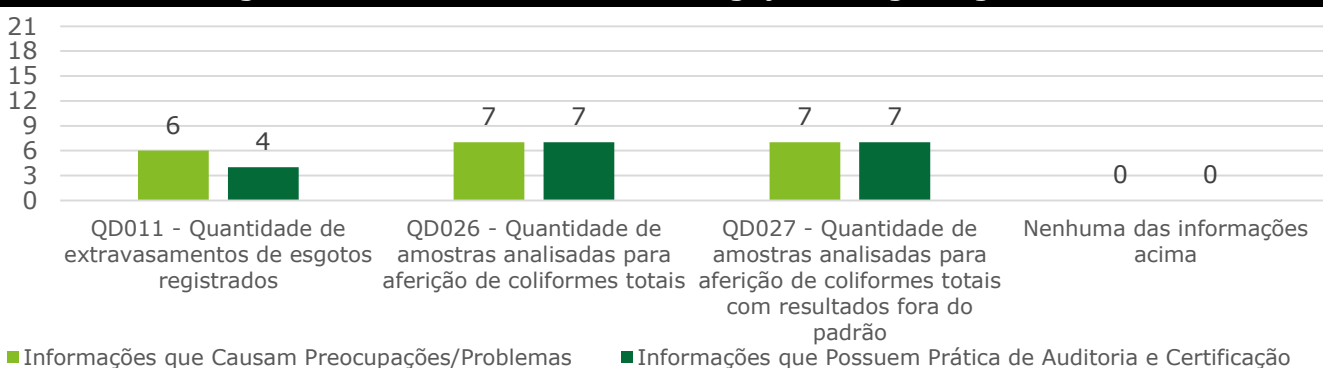
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas

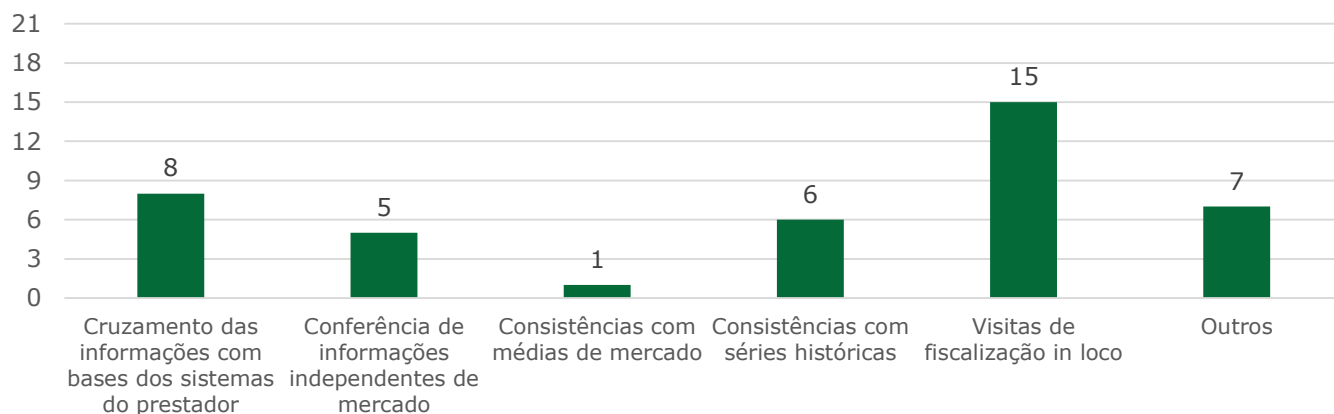


Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas

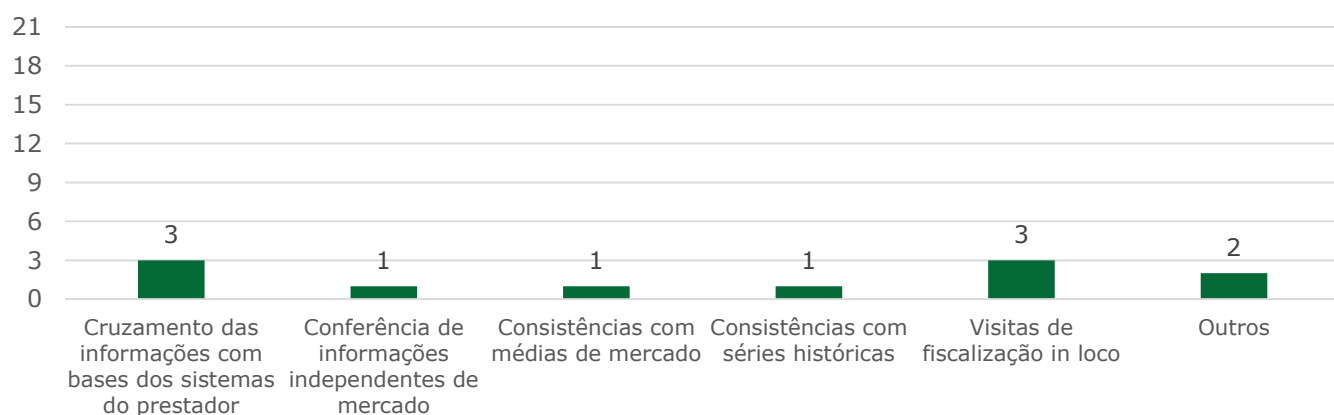


Práticas de Auditoria e Certificação das Informações de Qualidade do Serviço Prestado

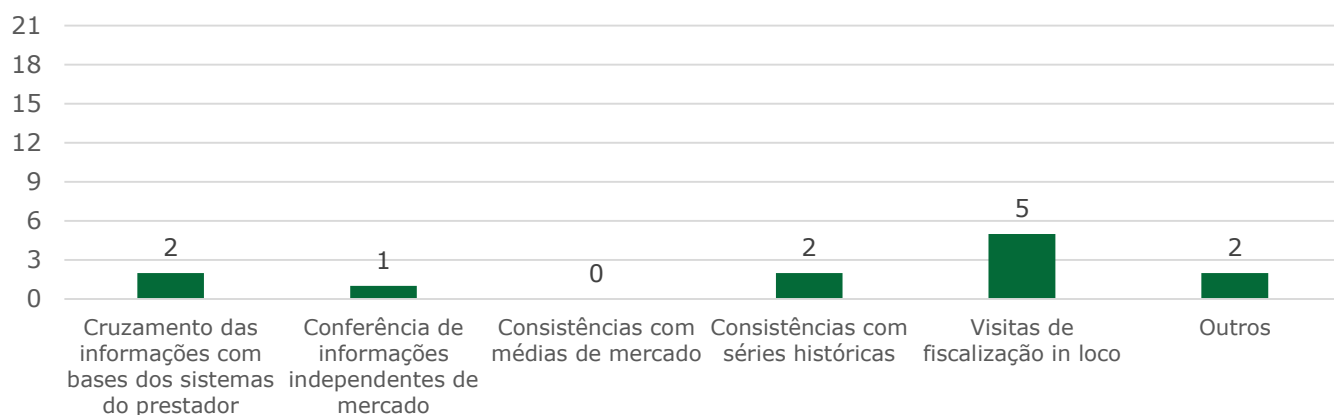
Consolidado



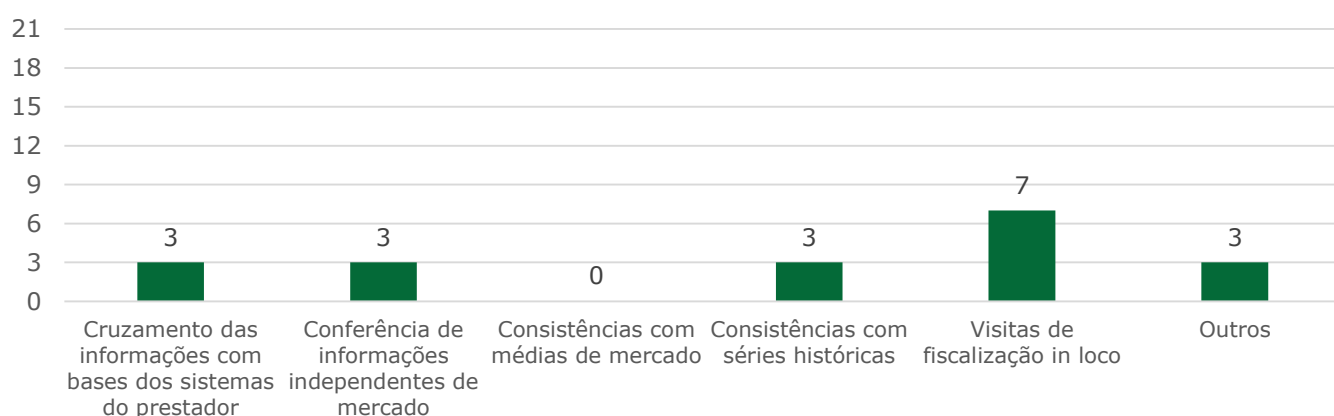
Agências com até 200.000 ligações de água reguladas



Agências com mais de 200.000 e menos de 1.000.000 de ligações de água reguladas



Agências com mais de 1.000.000 de ligações de água reguladas





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 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 225.000 profissionais da Deloitte impactam positivamente nossos clientes, conecte-se a nós pelo Facebook, LinkedIn e Twitter.