ACERTAR 2025:
Preparando a Gestão Comercial para a Certificação

Elaborado por ARIS-MG – Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais
Versão: Junho/2025

Sumário

Capítulo 1: Introdução – A Nova Era da Gestão da Informação no Saneamento 3
Capítulo 2: Os Controles do Setor Comercial – Guia Prático 4
CT001: Políticas e Procedimentos para Cadastro e Classificação 4
CT002: Segregação de Funções no Cadastro e Classificação 5
CT003: Gestão de Acessos ao Sistema Comercial 7
CT004: Monitoramento de Transações Críticas (Trilha de Auditoria) 8
CT005: Consistências Automáticas para Restringir Erros de Cadastro 9
CT006: Atualização Tempestiva do Cadastro com Base nas Informações de Campo 10
CT007: Críticas Automáticas para Concessão de Tarifa Social 12
CT008: Monitoramento Periódico da Base Cadastral 13
CT009: Hidrometração das Ligações Ativas de Água 14
CT010: Verificação e/ou Substituição Periódica dos Hidrômetros 15
CT011: Políticas e Procedimentos para Leitura e Faturamento 16
CT012: Segregação de Funções na Leitura e Faturamento 17
CT013: Definição de Níveis e Limites de Autoridade (Alçadas) 19
CT014: Registro das Leituras com Dispositivos Automatizados 20
CT015: Faturamento de Serviços e Taxas (Receita Indireta) 21
CT016: Faturamento Automático dos Clientes 23
CT017: Análise Crítica das Retificações de Contas – Um Ponto Crítico de Controle e Transparência24
CT018: Cálculo Automático de Multa e Juros de Mora 26
CT019: Contabilização Automática da Receita 27
CT020: Políticas e Procedimentos para Arrecadação 28
CT021: Segregação de Funções entre Faturamento e Conciliação Bancária 29
CT022: Consistência entre os Módulos de Faturamento e Contas a Receber 30
CT023: Transferência e Processamento Automático de Arquivos Bancários 32
CT024: Conciliação Periódica entre Contas a Receber, Extratos Bancários e Contabilidade 33
Capítulo 3: Conclusão – Transformando a Obrigação em uma Vantagem Competitiva 34
REFERÊNCIAS 35

Capítulo 1: Introdução – A Nova Era da Gestão da Informação no Saneamento

O setor de saneamento no Brasil vive uma transformação profunda, impulsionada por um novo marco legal e pela crescente necessidade de eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços. Neste cenário, a informação deixou de ser um mero registro para se tornar um dos ativos mais valiosos para qualquer prestador de serviço.

No entanto, por muitos anos, o processo de reporte de dados para os sistemas nacionais, como o antigo SNIS e agora o **SINISA**, foi visto como uma tarefa árdua, uma obrigação anual que mobilizava equipes em uma verdadeira "caça aos números" no final do ano. Esse esforço reativo, muitas vezes, resultava em dados de baixa confiabilidade, baseados em estimativas e de difícil verificação.

É precisamente para romper com esse ciclo que a **Metodologia Acertar** foi consolidada. Ela não é um novo fardo, mas sim um mapa para a excelência. Seu propósito fundamental é transformar a gestão da informação de uma obrigação anual em uma rotina diária de boa governança.

As Vantagens da Organização Interna

Adotar as melhores práticas propostas pela Metodologia Acertar traz benefícios que vão muito além de obter uma boa nota de certificação.

1. **Visão Gerencial Clara:** Ter processos organizados e dados confiáveis permite que os gestores enxerguem a realidade da operação. Respostas para perguntas como "Qual é a nossa perda real de água?", "Qual a idade média dos nossos hidrômetros?" ou "Qual o custo real para atender o município X?" deixam de ser um exercício de adivinhação e passam a ser uma consulta a um relatório confiável.

2. **Redução de Perdas e Custos:** Uma base cadastral correta, um parque de medidores eficiente e um processo de faturamento preciso são as ferramentas mais poderosas para combater as perdas comerciais. Processos de compra controlados evitam gastos desnecessários e garantem o melhor uso dos recursos.

3. **Transparência e Governança:** Em um mundo que exige cada vez mais transparência do setor público e dos serviços essenciais, ter processos auditáveis e dados certificados é uma demonstração de responsabilidade e boa governança para com os órgãos de controle, a agência reguladora e, principalmente, para a sociedade e os usuários que pagam a conta.

O preenchimento anual do SINISA, portanto, deixa de ser um "sufoco". Ele se torna a consequência natural de uma gestão bem organizada, onde a informação é coletada,

registrada e verificada como parte do dia a dia. A auditoria da Metodologia Acertar é, nesse contexto, a oportunidade de ter esse bom trabalho formalmente reconhecido.

Nos capítulos seguintes, vamos detalhar, controle a controle, como aplicar essas melhores práticas no seu processo comercial.

Capítulo 2: Os Controles do Setor Comercial – Guia Prático

CT001: Políticas e Procedimentos para Cadastro e Classificação

O que este controle verifica?

Este é o ponto de partida de toda a auditoria do setor comercial. O controle CT001 verifica se a sua organização possui um conjunto de **regras formais, escritas e acessíveis** que padronizam a forma como a equipe executa as atividades mais críticas do processo de cadastro de clientes. Não basta que o "jeito certo" de fazer as coisas esteja apenas na cabeça dos funcionários mais experientes; ele precisa estar documentado.

As atividades que devem estar cobertas por esses documentos formais incluem, no mínimo:

- O passo a passo para o cadastro e classificação de novos usuários.
- As regras para o registro de ligações, economias e imóveis.
- Os critérios e o processo para o cadastro de usuários no benefício da Tarifa Social.
- O procedimento para o cadastro de serviços não tarifados e de contratos sob demanda (Especiais).
- As diretrizes para o cadastro e gestão dos hidrômetros.

Por que a auditoria foca nisso?

Para um auditor, a ausência de normas e procedimentos escritos é um grande sinal de alerta. É o **Fator de Risco**, que pode levar ao **Risco**, ou seja, "atividades executadas em desacordo com políticas, normas e expectativas dos prestadores de serviço". Sem um padrão documentado, cada funcionário pode agir de uma forma, gerando inconsistências na base de dados, erros no faturamento e dificuldades para treinar novos colaboradores. Um processo formalizado, por outro lado, é a primeira e mais forte evidência de uma gestão organizada e que busca a qualidade.

Como se preparar para uma boa avaliação?

Para atingir a nota máxima de confiança neste controle (Nível de Implementação "IM"), o prestador deve ser capaz de apresentar ao auditor:

1. **O Documento Formal:** Seja um "Manual de Procedimentos Comerciais", uma "Norma Operacional" ou um conjunto de "Procedimentos Operacionais Padrão (POPs)". O importante é que o documento exista e seja oficial.
2. **Conteúdo Abrangente:** O documento precisa ser completo, detalhando as atividades, os responsáveis por cada etapa e os prazos a serem cumpridos.
3. **Aprovação e Atualização:** O manual deve estar formalmente aprovado por um gestor responsável e, crucialmente, estar atualizado, refletindo a prática real da empresa. Procedimentos muito antigos podem não representar a realidade atual do processo.
4. **Acessibilidade:** A equipe precisa saber que o documento existe e ter fácil acesso a ele, seja na intranet da empresa, em uma pasta compartilhada na rede ou mesmo impresso de forma organizada.

Exemplos Práticos:

- A evidência será um robusto Manual de Normas Comerciais, disponível na intranet corporativa, com um sistema de controle de versões que mostra quando foi a última atualização. O manual terá capítulos detalhados para cada processo, com fluxogramas, checklists e as responsabilidades de cada cargo bem definidas.
- A evidência pode ser um único, mas bem estruturado, documento em PDF. Este "Guia de Procedimentos Comerciais" pode ter sido elaborado em uma reunião com a equipe, aprovado com a assinatura do gestor na primeira página e salvo em uma pasta na rede de acesso comum. Ele deve conter, por exemplo, um checklist simples para o atendente seguir ao cadastrar um novo cliente, garantindo que nenhum passo importante seja esquecido.

CT002: Segregação de Funções no Cadastro e Classificação

O que este controle verifica?

O controle CT002 é um dos pilares da boa governança corporativa e um ponto de alta relevância em qualquer auditoria. Ele verifica se o prestador **separa as responsabilidades por atividades comerciais críticas** entre diferentes funcionários ou áreas. O objetivo é criar um sistema de "freios e contrapesos" para que nenhuma pessoa tenha o controle de um processo do início ao fim.

As atividades específicas que a auditoria irá observar são:

- Efetivação do cadastro;

- Faturamento;
- Arrecadação;
- Corte e Religação.

Por que a auditoria foca nisso?

O auditor foca na segregação de funções para mitigar riscos de erros e fraudes. Quando um único funcionário pode cadastrar um cliente, gerar sua fatura e dar baixa no pagamento, o risco de uma ação indevida passar despercebida é muito alto. Conforme o Guia de Auditoria, a concentração de atividades conflitantes é um **Fator de Risco** que pode comprometer todo o processo comercial. A separação de tarefas garante que o trabalho de uma pessoa seja, naturalmente, verificado pelo próximo na cadeia de processos.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A preparação envolve mapear quem executa cada uma dessas quatro tarefas críticas e garantir que haja uma separação lógica e documentada. A melhor prática (Nível "IM") é ter áreas ou funcionários distintos para cada função.

1. **Mapeie seus Processos:** Desenhe um organograma e descrições de cargo que demonstrem a divisão de responsabilidades.
2. **Configure Perfis de Acesso:** Garanta que os perfis de acesso ao sistema comercial restrinjam as permissões de cada usuário à sua função específica.
3. **Implemente Controles Compensatórios:** Onde a segregação completa não for viável devido a uma equipe enxuta, a evidência mais importante passa a ser a **prova da supervisão**. O gestor, atuando como um revisor independente, se torna o controle compensatório.

Exemplos Práticos:

- A evidência da segregação é clara e estrutural. O organograma mostrará uma Gerência Comercial responsável pelo cadastro, uma Gerência Financeira responsável pela arrecadação e conciliação, e uma Gerência de Operações que cuida das equipes de campo (corte e religação).
- Com uma equipe reduzida, a segregação ideal pode ser um desafio. No entanto, é possível alcançar uma boa avaliação (Nível "PI"). Por exemplo, um funcionário pode ser responsável pelo atendimento e cadastro, enquanto outro cuida do faturamento e da arrecadação. Neste caso, o controle compensatório do gestor é vital. As evidências para o auditor seriam os relatórios de novas ligações revisados e assinados pelo gestor, e as planilhas de conciliação bancária também conferidas e validadas por ele, demonstrando que, apesar da sobreposição de funções, existe uma camada de revisão independente que mitiga o risco.

CT003: Gestão de Acessos ao Sistema Comercial

O que este controle verifica?

O controle CT003 avalia a disciplina do prestador no gerenciamento de quem pode acessar e realizar transações no seu sistema comercial. A auditoria não quer saber apenas como um novo acesso é criado, mas foca em todo o ciclo de vida do usuário, verificando se existem procedimentos formais para:

1. **Concessão:** A criação de um novo acesso para um funcionário.
2. **Revogação:** A remoção do acesso quando o funcionário é desligado ou muda de função.
3. **Revisão Periódica:** A verificação regular (ex: semestral) para garantir que as permissões de acesso de todos os usuários continuam adequadas e necessárias para suas funções atuais. Este último item é frequentemente o mais crítico e o mais negligenciado.

Por que a auditoria foca nisso?

O acesso ao sistema comercial é a "chave" para os dados dos seus clientes e para o seu faturamento. Um controle de acesso frágil é um **Fator de Risco** que pode levar a um **"acesso indevido e/ou não autorizado"**, conforme descrito no Guia de Auditoria. Isso pode resultar em alterações indevidas de faturas, vazamento de dados de clientes ou fraudes. A auditoria precisa ter a segurança de que apenas as pessoas certas têm as permissões certas, e por isso a revisão periódica é tão importante.

Como se preparar para uma boa avaliação?

Para atingir a nota máxima (Nível de Implementação "IM"), não basta ter uma política de acessos; é preciso provar que ela é seguida, especialmente na parte da revisão.

1. **Formalize sua Política:** Crie um documento simples que descreva o passo a passo para solicitar, aprovar, remover e revisar acessos.
2. **Execute e Documente a Revisão:** Este é o passo crucial. Estabeleça uma rotina (semestral é uma boa prática) onde os gestores de cada área recebem a lista de seus subordinados e suas permissões, e devem validar formalmente (por e-mail ou assinatura) que os acessos estão corretos. **Guarde esta validação, pois ela é a sua evidência principal.**
3. **Tenha um Fluxo para Desligamentos:** O processo de desligamento de um funcionário no RH deve incluir um passo obrigatório para solicitar a imediata remoção de seus acessos aos sistemas.

Exemplos Práticos:

- Geralmente, possuem sistemas de *workflow* para gerenciar solicitações e aprovações de acesso. A revisão periódica pode ser suportada por ferramentas de TI que geram relatórios automáticos de permissões, que são enviados aos gestores para validação eletrônica.
- O processo pode ser mais simples, mas igualmente eficaz. Um novo acesso pode ser solicitado via um formulário padrão assinado pelo gestor. A remoção pode ser um item no checklist de desligamento do funcionário. Para a revisão periódica, o responsável pela TI pode enviar uma planilha com os acessos para o gerente administrativo, que responde ao e-mail com um "De acordo, acessos validados para este semestre". Este e-mail arquivado é uma evidência perfeita e robusta para a auditoria.

CT004: Monitoramento de Transações Críticas (Trilha de Auditoria)

O que este controle verifica?

O controle CT004 é a "câmera de segurança" do seu sistema comercial. Ele verifica se a sua organização tem a capacidade de **rastrear e monitorar as ações mais importantes** realizadas pelos usuários dentro do sistema. A ferramenta para isso é o que chamamos de "log" ou, mais formalmente, a **trilha de auditoria**. Em termos simples, é o registro de quem fez o quê, em qual tela e em que momento.

Este controle avalia duas etapas:

1. **A Geração do Registro:** O sistema está configurado para registrar (logar) as ações críticas?
2. **A Análise do Registro:** Existe uma rotina formal para que alguém revise esses registros periodicamente em busca de atividades incomuns?

Por que a auditoria foca nisso?

Este é um controle *detective*, ou seja, ele ajuda a identificar problemas *depois* que eles acontecem. Para um auditor, ele é essencial para garantir a responsabilização e a capacidade de investigação. Se uma fatura for cancelada indevidamente ou um cadastro for alterado de forma fraudulenta, a trilha de auditoria é a prova que permite identificar o responsável. Conforme o Guia de Auditoria, a ausência de rastreamento é um **Fator de Risco**, pois impede a investigação de inconsistências e compromete a segurança de todo o processo.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A nota máxima (Nível "IM") exige mais do que apenas ter os logs ativos. É preciso provar que eles são analisados.

1. **Habilite e Conheça seus Logs:** A primeira ação é confirmar com sua equipe de TI que o sistema comercial está, de fato, registrando as transações críticas (cancelamentos, alterações de cadastro, descontos, etc.). Saiba quais relatórios o seu sistema pode gerar.
2. **Crie e Execute uma Rotina de Revisão:** Este é o passo mais importante. Defina uma frequência (mensal é uma boa prática) e um responsável por analisar esses registros. O objetivo não é olhar linha por linha, mas sim procurar por padrões estranhos, como um volume excessivo de uma mesma atividade por um único usuário.
3. **Documente a Análise:** A evidência para o auditor não é apenas o log bruto, mas o **relatório ou a planilha que comprova que a análise foi feita**. Um documento simples com a data, o período analisado, a assinatura do responsável e a observação "nenhuma anomalia encontrada" é uma evidência forte e suficiente.

Exemplos Práticos:

- Muitas vezes, utilizam ferramentas de TI sofisticadas (SIEM) que analisam logs de múltiplos sistemas e geram alertas automáticos para a equipe de segurança da informação sobre qualquer atividade suspeita. A evidência para a auditoria são os relatórios e os dashboards dessas ferramentas.
- O processo pode ser totalmente eficaz de forma mais manual. O gestor pode, mensalmente, exportar o log de "contas canceladas" do sistema para uma planilha Excel. Ele analisa a lista para ver se há algo fora do comum. Ao final, ele escreve um e-mail para seu diretor: "Análise de contas canceladas do mês de junho realizada. Tudo conforme o esperado". Este e-mail arquivado, junto com a planilha, é uma evidência robusta de que o controle foi executado.

CT005: Consistências Automáticas para Restringir Erros de Cadastro

O que este controle verifica?

Este controle foca na capacidade do seu sistema comercial de atuar como uma primeira linha de defesa contra dados de má qualidade. A auditoria verifica se o sistema está configurado com **"travas" ou regras automáticas** que impedem, no momento da inserção, o registro de clientes com informações sabidamente incorretas ou em duplicidade. É um controle puramente tecnológico e preventivo.

Por que a auditoria foca nisso?

Conforme aponta o Manual de Melhores Práticas, um cadastro de clientes confiável é o alicerce de todo o ciclo de receita. O **Fator de Risco**, "Consumidores... cadastrados em duplicidade ou com campos-chave e valores inconsistentes", é uma das causas mais comuns para o **Risco**, de faturamento incorreto e incompleto. Cada cadastro errado ou

duplicado é uma potencial perda de receita ou uma futura reclamação de cliente. Ao verificar este controle, o auditor avalia o nível de maturidade do prestador em usar a tecnologia para prevenir ativamente esses problemas, em vez de apenas corrigi-los depois.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A preparação para o CT005 é um exercício prático de testar as defesas do seu próprio sistema. Para alcançar a nota máxima (Nível de Implementação "IM"), o sistema deve bloquear ou alertar o operador em todas as simulações de erro.

1. **Revise as Parametrizações:** Verifique se as regras de validação do seu sistema estão ativas para campos-chave.
2. **Faça Testes Internos:** Antes da auditoria, realize você mesmo as simulações que o auditor fará. Tente cadastrar um cliente com um CPF inválido, com um endereço já existente, ou com um nome genérico como "Cliente Teste".
3. **Demonstração:** A evidência principal para este controle é a **simulação** do sistema em funcionamento. Prepare-se para realizar essas simulações em um ambiente de testes ou, se não for possível, no ambiente de produção.

Exemplos Práticos:

- Simule o cadastro de um novo cliente. Use um número de matrícula, que já sabemos que existe". O sistema, para ser bem avaliado, deve exibir uma mensagem clara, como "ERRO: Matrícula já cadastrada no sistema". O mesmo será feito para campos como CPF/CNPJ, onde o sistema deve validar o dígito verificador, e para campos obrigatórios como o endereço. Cada "trava" que funcionar corretamente durante a demonstração comprova a eficácia do seu controle. Se o sistema impedir apenas algumas tentativas de erro, a avaliação será parcial (Nível "PI").

CT006: Atualização Tempestiva do Cadastro com Base nas Informações de Campo

O que este controle verifica?

Este controle avalia a agilidade e a confiabilidade da sua comunicação entre a equipe de campo e o sistema de faturamento. O auditor verifica se o cadastro de um cliente é **atualizado de forma rápida e automática** no exato momento em que uma Ordem de Serviço (OS) de campo é encerrada. O foco é garantir que um evento físico (como a instalação de uma nova ligação) se transforme imediatamente em um registro sistêmico correto (um cliente "ativo" pronto para ser faturado).

Por que a auditoria foca nisso?

Um dos maiores pontos de perda de receita ocorre no intervalo entre a execução de um serviço em campo e sua efetiva atualização no sistema comercial. Se uma nova ligação é feita na segunda-feira, mas só é cadastrada como "ativa" na sexta-feira, perdeu-se uma semana de faturamento potencial. Conforme o Guia de Auditoria, esta falha de integração é um **Fator de Risco** que leva diretamente ao **Risco (Faturamento incorreto ou incompleto)**. O auditor, portanto, quer ver um processo que minimize esse risco através da automação.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando o prestador demonstra que existe um **vínculo sistêmico** entre o encerramento da Ordem de Serviço e a atualização do cadastro do cliente.

1. **Garanta a Integração dos Sistemas:** A ação mais importante é garantir que seu software comercial tenha módulos (OS e Cadastro) que "conversem" entre si. A atualização deve ser uma consequência automática do encerramento da OS.
2. **Esteja Pronto para a Demonstração:** A evidência para este controle é essencialmente prática. Simule o que acontece no sistema quando uma OS é finalizada.
3. **Mapeie os Fluxos de Atualização:** Prepare-se para demonstrar os dois cenários principais: a atualização do status da ligação (ex: de "cortado" para "ativo") e, se possível, a atualização da categoria da ligação (ex: de "residencial" para "comercial") com base no que o agente de campo apontou.

Exemplos Práticos:

- A equipe de campo utiliza um PDA (coletor de dados) e, ao finalizar uma religação, encerra a OS diretamente no dispositivo. Em tempo real, o sistema central (ERP) recebe essa informação e automaticamente altera o status daquela matrícula para "Ativo", liberando-a para o próximo ciclo de faturamento sem qualquer intervenção manual. Esse caso também pode passar por um supervisor que avalia as informações.
- A equipe de campo pode usar ordens de serviço em papel. Ao retornar para a base, o funcionário administrativo acessa o sistema de gestão e registra o encerramento daquela OS. O ponto-chave para a auditoria é o que acontece *depois* que ele clica em "Salvar". O sistema, por si só, deve alterar o status do cliente. Se for necessário que o funcionário saia da tela da OS e entre na tela de cadastro do cliente para fazer a mudança manualmente, o controle será considerado frágil e receberá uma nota inferior.

CT007: Críticas Automáticas para Concessão de Tarifa Social

O que este controle verifica?

O controle CT007 é focado em um processo de grande relevância social e impacto financeiro: a concessão do benefício da Tarifa Social. A auditoria verifica se o seu sistema comercial possui **regras e "travas" automáticas** para garantir que o benefício seja concedido e mantido apenas para os usuários que efetivamente cumprem todos os critérios de elegibilidade definidos pela sua entidade reguladora.

Por que a auditoria foca nisso?

A concessão ou manutenção indevida da Tarifa Social representa uma perda de receita direta para o prestador e uma falha no cumprimento das normas regulatórias. O auditor precisa ter a segurança de que o processo é regido por regras sistêmicas e não apenas pela análise subjetiva de um atendente. Este controle ataca diretamente o **Fator de Risco**, que são "consumidores cadastrados... com campos-chave e valores inconsistentes", mitigando o **Risco** de “Faturamento incorreto ou incompleto".

Como se preparar para uma boa avaliação?

A melhor prática, para alcançar o Nível de Implementação "IM", é ter o sistema fazendo a primeira e mais robusta camada de verificação.

1. **Tenha a Norma em Mãos:** O primeiro passo é ter clareza sobre quais são os critérios oficiais para a concessão da Tarifa Social, conforme a resolução da sua agência reguladora ou norma interna.
2. **Parametrize o que for Possível:** Configure seu sistema para validar automaticamente todos os critérios que forem sistemicamente verificáveis. O próprio Manual de Melhores Práticas reconhece que alguns critérios (como renda familiar) são de difícil automação, e nesses casos, o controle não será penalizado. O foco são critérios como:
    - Categoria do imóvel (deve ser "Residencial").
    - Limite de consumo mensal.
    - Inexistência de débitos pendentes.
3. **Demonstre o Bloqueio:** A evidência para o auditor será a **simulação**, onde ele pedirá para tentar conceder o benefício a um cliente que não cumpre as regras, e o sistema deverá bloquear a ação.

Exemplos Práticos:

- O sistema pode estar integrado à base do CadÚnico do governo para uma validação automática. Adicionalmente, pode possuir uma rotina que, mensalmente, verifica todos os beneficiários e exclui automaticamente aqueles que ultrapassaram o teto de consumo por um período determinado.

- Mesmo sem integrações externas, o sistema deve ser capaz de validar os critérios internos. Durante a auditoria, o gestor demonstrará que, ao tentar aplicar a Tarifa Social a um cliente com uma conta em atraso, o sistema exibe uma mensagem de erro e não permite a ação. Para o critério de renda, o prestador mostrará o procedimento manual: "o atendente solicita o comprovante de renda, digitaliza e anexa ao cadastro do cliente", provando que existe um controle, ainda que não seja automático.

CT008: Monitoramento Periódico da Base Cadastral

O que este controle verifica?

O controle CT008 avalia se o prestador possui uma rotina ativa e periódica para "limpar" e validar sua base de clientes. O objetivo é garantir que os usuários continuem enquadrados nos critérios adequados, especialmente no que diz respeito à categoria da ligação (residencial, comercial, industrial, etc.). A auditoria quer ver um processo contínuo de verificação, e não apenas um cadastro que é criado e nunca mais revisado.

Por que a auditoria foca nisso?

Com o tempo, as características dos imóveis mudam: uma casa pode virar um pequeno comércio, um comércio pode fechar e voltar a ser uma residência. Manter um usuário em uma categoria errada é um **Fator de Risco** que leva diretamente a um faturamento incorreto (**Risco**) e a perdas de receita para o prestador. Um processo de monitoramento proativo demonstra uma gestão cuidadosa, que zela pela integridade da sua principal fonte de receita e pela aplicação justa das tarifas.

Como se preparar para uma boa avaliação?

Para atingir a nota máxima (Nível "IM"), o prestador deve comprovar que executa uma rotina de monitoramento que combina duas frentes de ação, conforme a Melhor Prática 006 do manual.

1. **Estabeleça a Rotina de Análise:** Crie um procedimento formal que defina a frequência (ex: trimestral) e os critérios para analisar a base de dados em busca de inconsistências. A análise deve focar em padrões de consumo atípicos (ex: clientes residenciais com consumo muito elevado).
2. **Utilize a Inteligência de Campo:** Formalize as orientações para que as equipes de campo (leituristas, fiscais) reportem ativamente qualquer mudança que observem nas características dos imóveis durante seu trabalho diário.
3. **Documente Tudo:** A evidência para o auditor é a prova de que essa rotina acontece. Guarde os relatórios de análise de consumo, as anotações feitas, as ordens de serviço de fiscalização geradas a partir da análise e as atas de reunião ou comunicados que instruem a equipe de campo.

Exemplos Práticos:

- Pode apresentar ao auditor dashboards de sistemas de *Business Intelligence* que, automaticamente, cruzam dados e geram uma lista de "clientes com suspeita de inconsistência cadastral". A partir dessa lista, o sistema gera ordens de serviço para a equipe de fiscalização. A evidência é o próprio relatório sistêmico e o fluxo de trabalho documentado.
- O gestor pode, trimestralmente, exportar a base de faturamento para uma planilha Excel. Ele classifica os clientes da categoria "residencial" pelo maior consumo e analisa os 15 ou 20 primeiros da lista. Ele anota na própria planilha: "Verificar os imóveis X, Y e Z". Em seguida, ele envia um e-mail simples para a equipe de campo pedindo essa verificação. Essa planilha com as anotações e o e-mail arquivado são as evidências perfeitas de que o controle, mesmo que manual, é executado.

CT009: Hidrometração das Ligações Ativas de Água

O que este controle verifica?

O controle CT009 é direto e quantitativo. Ele mede o **índice de hidrometração** do prestador, ou seja, qual a porcentagem do total de suas ligações de água ativas que efetivamente possuem um hidrômetro para medição do consumo. A auditoria quer saber: para quantos dos seus clientes você mede o consumo, e para quantos você estima?

Por que a auditoria foca nisso?

Este é um indicador-chave da maturidade e eficiência de um prestador. Conforme o Guia de Auditoria, a "ausência de hidrometração nas ligações e/ou economias" é um **Fator de Risco** que leva diretamente ao **Risco: "Estimativas incorretas de consumo"**. Uma baixa cobertura de medidores significa que uma parte significativa da receita é baseada em estimativas, o que gera imprecisão, abre margem para perdas de faturamento e torna quase impossível um controle de perdas eficaz.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A preparação para este controle é um exercício de organização de dados. A nota de confiança será atribuída com base no seu índice de hidrometração, conforme as metas definidas na metodologia:

- **Implementado (IM):** Índice de hidrometração **superior a 95%**.
- **Parcialmente Implementado (PI):** Índice entre **80% e 95%**.
- **Não Implementado (NI):** Índice **inferior a 80%**.

Para isso, você precisará fornecer ao auditor duas bases de dados principais:

1. **Base de Dados Cadastral (S.09):** Uma lista de todas as suas ligações, que permita identificar quais estão ativas.
2. **Base de Dados de Hidrômetros (S.10):** Uma lista de todos os hidrômetros instalados, com a informação de a qual ligação cada um pertence.

O auditor fará o cruzamento dessas informações para calcular o seu índice. A consistência e a qualidade desses dados são, portanto, fundamentais.

Exemplos Práticos:

- Imagine um prestador que informa ao auditor, através de seus relatórios sistêmicos, que possui 10.000 ligações ativas. Em seguida, ele fornece a base de hidrômetros. O auditor cruza as informações e constata que 9.200 daquelas ligações ativas têm um hidrômetro correspondente. O cálculo será: (9.200 / 10.000) = 92%. Neste caso, o prestador alcançaria o nível de confiança "Parcialmente Implementado" (PI). Para atingir a nota máxima, ele precisaria ter mais de 9.500 ligações com medidores.

CT010: Verificação e/ou Substituição Periódica dos Hidrômetros

O que este controle verifica?

Este controle é o complemento direto do anterior. Não basta apenas *ter* um hidrômetro; é preciso garantir que ele esteja funcionando corretamente. O CT010 avalia se o prestador possui uma rotina para **gerenciar ativamente a vida útil de seu parque de medidores**, realizando a verificação ou a substituição periódica dos equipamentos, conforme a legislação metrológica em vigor e as melhores práticas do setor.

Por que a auditoria foca nisso?

A precisão dos hidrômetros é um dos fatores mais críticos para a saúde financeira de um prestador. Com o tempo, os medidores sofrem desgaste e tendem a submedir o consumo, um fenômeno que gera perdas de receita silenciosas, mas contínuas. A ausência de uma gestão sobre o parque de medidores é um **Fator de Risco** que leva diretamente ao **Risco (Faturamento incorreto)**. O auditor verifica este controle para avaliar se o prestador está protegendo ativamente sua receita contra essas perdas aparentes.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A preparação para este controle é dupla: exige bons dados e bons registros para comprovar a veracidade desses dados. Para alcançar a nota máxima (Nível "IM"), é preciso atender a dois critérios principais:

1. **Idade Média do Parque:** A metodologia estabelece como referência uma **idade média do parque de hidrômetros inferior a 7 anos**. O auditor calculará essa média a partir da sua base de dados de hidrômetros.
2. **Confiabilidade dos Registros:** O auditor irá testar se as datas de instalação/verificação que constam no seu sistema são confiáveis. Para isso, ele selecionará uma **amostra de hidrômetros** e solicitará a **Ordem de Serviço (OS)** correspondente a cada um para validar se as datas coincidem.

Para se preparar, vocês devem:

- Manter a base de dados de hidrômetros (S.10) sempre atualizada, com as datas de instalação corretas.
- Organizar e arquivar as Ordens de Serviço (físicas ou digitais) de forma que sejam facilmente localizáveis.

Exemplos Práticos:

- Geralmente o prestador possui um sistema de gestão de ativos que monitora a idade de cada medidor e pode até gerar ordens de serviço de substituição automaticamente quando um medidor atinge a idade limite. A recuperação das OSs digitais para a amostra do auditor é rápida.
- O controle da idade do parque pode ser feito em uma planilha Excel bem organizada. O ponto crítico é a disciplina no registro e no arquivamento. Ao instalar um hidrômetro, a data deve ser corretamente inserida na planilha, e a OS em papel deve ser arquivada em uma pasta específica. Quando o auditor solicitar a OS do "hidrômetro da matrícula 123", o prestador precisa ser capaz de localizar esse documento para comprovar a data.

CT011: Políticas e Procedimentos para Leitura e Faturamento

O que este controle verifica?

Assim como nos processos anteriores, o ponto de partida da auditoria do ciclo de faturamento é a formalização. O controle CT011 verifica se o prestador possui um **manual de regras, ou um conjunto de procedimentos, que padroniza todas as atividades críticas** do processo de leitura dos hidrômetros e da subsequente emissão das faturas.

O documento deve abranger, no mínimo:

- O cronograma e a metodologia de leitura.
- As regras para faturar clientes quando não há leitura possível (por média ou consumo mínimo).

- Os parâmetros e alçadas para alterar dados de leitura ou cancelar faturas.
- O processo para registrar as novas tarifas no sistema após um reajuste.

Por que a auditoria foca nisso?

O processo de faturamento é o coração financeiro da empresa. Qualquer inconsistência, erro ou falta de padronização pode gerar perdas de receita expressivas, reclamações de usuários e questionamentos regulatórios. A ausência de regras formais é um **Fator de Risco** que compromete a integridade do faturamento. O auditor precisa ver que o processo não é executado de forma informal, mas sim guiado por diretrizes claras e aprovadas.

Como se preparar para uma boa avaliação?

Para alcançar a nota máxima de confiança (Nível "IM"), é essencial documentar suas rotinas de faturamento.

1. **Documente o Processo:** Se as regras já existem na prática, o trabalho é colocá-las no papel. Descreva o passo a passo de cada atividade crítica mencionada acima.
2. **Aprovação Formal:** O documento deve ser validado e aprovado por um gestor responsável, tornando-se uma norma oficial da empresa.
3. **Divulgação e Acesso:** A equipe de faturamento e os leituristas devem conhecer o procedimento e ter fácil acesso a ele para consulta.

Exemplos Práticos:

- O prestador apresentará um "Manual de Faturamento" detalhado, disponível na intranet, com fluxogramas, checklists e as responsabilidades de cada cargo. Haverá um procedimento específico, por exemplo, para o "Tratamento de Leituras Críticas", definindo o que fazer com consumos muito acima ou abaixo da média.
- O prestador pode ter um Procedimento Operacional Padrão (POP) mais conciso. Por exemplo, uma seção chamada "Regras de Faturamento" pode definir: "Em caso de impedimento de leitura por até 2 meses consecutivos, faturar pela média dos últimos 6 meses. No 3º mês, gerar OS de verificação de acesso". Esta regra simples, mas formalizada em um documento assinado pelo gestor, é uma evidência de controle muito valorizada pela auditoria.

CT012: Segregação de Funções na Leitura e Faturamento

O que este controle verifica?

Dando continuidade ao pilar da Governança, o controle CT012 aprofunda a verificação da **segregação de funções**, focando especificamente nas atividades críticas que compõem o ciclo de leitura e faturamento. A auditoria quer garantir que exista uma separação clara de responsabilidades entre as seguintes tarefas:

- O processamento da leitura em campo.
- O registro ou alteração das tarifas no sistema.
- O processamento do lote de faturamento.
- A execução de retificações e cancelamentos de contas.
- O monitoramento e a análise de anormalidades no faturamento.

Por que a auditoria foca nisso?

Este é um controle interno essencial para a integridade da sua receita. Quando uma única pessoa tem o poder de, por exemplo, alterar uma leitura, processar a fatura e depois cancelar a conta, cria-se um risco significativo de que erros ou manipulações não sejam detectados. Conforme o Guia de Auditoria, a concentração de atividades conflitantes é um **Fator de Risco** que pode levar a **atividades executadas em desacordo com as políticas e expectativas da empresa (Risco)**, comprometendo a confiabilidade do faturamento.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A preparação para este controle envolve mapear seus processos internos e garantir que a divisão de tarefas seja clara e documentada. A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando as atividades-chave são executadas por funcionários ou áreas distintas.

1. **Mapeie as Funções:** Utilize seu organograma e os procedimentos operacionais (POPs) para descrever formalmente quem é responsável por cada etapa do ciclo de faturamento.
2. **Configure os Perfis de Acesso:** Garanta que as permissões no sistema comercial reflitam essa separação. Por exemplo, o usuário do leiturista não deve ter acesso à tela de alteração de tarifas.
3. **Foque na Supervisão:** Em equipes menores, onde a segregação completa é impraticável, o **controle compensatório** exercido pelo supervisor é a sua evidência mais forte.

Exemplos Práticos:

- A segregação pode ser estrutural. A equipe de campo faz a leitura. Uma equipe de "back office" no escritório processa o faturamento. Um analista específico é responsável por monitorar as variações. E, crucialmente, apenas um "usuário-

chave" ou gestor de alto nível tem a permissão para alterar as tabelas de tarifa no sistema, uma função altamente restrita.

- Em uma equipe enxuta, a separação ainda é possível e necessária. Um funcionário pode ser responsável por importar as leituras e processar o faturamento. O gestor, no entanto, deve ser o **único** com a senha para alterar tarifas. Adicionalmente, o próprio gestor deve ser quem analisa o relatório de contas canceladas ou retificadas ao final do mês. A evidência para o auditor será a demonstração de que a permissão de alteração de tarifa é restrita e os relatórios de revisão assinados pelo gestor.

CT013: Definição de Níveis e Limites de Autoridade (Alçadas)

O que este controle verifica?

O controle CT013 foca na estrutura de governança do processo de faturamento. A auditoria verifica se o prestador **definiu e formalizou uma hierarquia de aprovações** para as atividades mais sensíveis, que podem ter impacto financeiro ou na relação com o cliente. Em outras palavras, ele verifica quem tem a "alçada" para autorizar o quê.

As atividades críticas que exigem alçadas de aprovação bem definidas são:

- Aprovação para alterar a estrutura tarifária no sistema.
- Aprovação para modificar dados de leitura após a coleta.
- Aprovação para retificar (reemitir) ou cancelar uma fatura.
- Aprovação para conceder abono (perdão) de juros e multas.

Por que a auditoria foca nisso?

Este controle é essencial para prevenir decisões arbitrárias ou indevidas que possam causar perdas de receita. Conforme o Guia de Auditoria, a ausência de limites de alçada definidos é um **Fator de Risco** que pode levar a um **Risco**, ou seja, "atividades executadas em desacordo com as políticas e expectativas". Sem uma estrutura de aprovação, um funcionário poderia, por exemplo, cancelar uma conta de alto valor sem o conhecimento de um supervisor. A definição de alçadas garante que decisões de maior impacto sejam sempre validadas por um nível gerencial adequado.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A preparação para este controle envolve documentar e, principalmente, cumprir a hierarquia de aprovações. Para alcançar a nota máxima (Nível "IM"), o prestador precisa:

1. **Formalizar a Política de Alçadas:** Ter um documento (pode ser uma seção no seu manual de faturamento) que estabeleça claramente quem tem autoridade para aprovar cada uma das atividades críticas listadas. Por exemplo: "Cancelamento de contas acima de R$ 500,00 exige aprovação do Gerente Comercial".

2. **Garantir a Evidência da Aprovação:** Para qualquer transação selecionada pelo auditor durante a amostragem, você deve ser capaz de apresentar a prova de que ela foi aprovada pela pessoa com a alçada correta.

3. **A evidência** pode ser uma assinatura em um formulário físico, um e-mail formal de autorização, ou o registro de aprovação em um fluxo de trabalho (*Passo a passo*) do seu sistema de gestão.

Exemplos Práticos:

- O prestador utiliza um sistema com *passo-a-passo* de aprovação eletrônica. Uma solicitação de cancelamento de fatura é criada pelo atendente e enviada automaticamente para a caixa de tarefas do supervisor. Se o valor for muito alto, o sistema pode exigir uma segunda aprovação do gerente. A evidência para o auditor é o próprio histórico de aprovações registrado no sistema.

- O processo pode ser baseado em formulários. O atendente preenche um "Formulário de Solicitação de Cancelamento de Fatura", justifica o motivo e colhe a assinatura do seu gerente. Este formulário, devidamente assinado e arquivado junto com a documentação do cliente, é a evidência robusta que a auditoria irá verificar.

CT014: Registro das Leituras com Dispositivos Automatizados

O que este controle verifica?

Este controle foca na tecnologia utilizada para a coleta das leituras de consumo em campo. A auditoria verifica se o prestador utiliza **dispositivos automatizados**, como microcoletores ou PDAs, em vez do processo manual com fichas de papel. O controle avalia três aspectos principais:

1. **Percentual de Automação:** Qual a porcentagem de leituras realizadas com estes dispositivos.

2. **Integração Sistêmica:** Se os dados coletados são transferidos de forma automática para o sistema de faturamento, sem redigitação.

3. **Inteligência na Coleta:** Se os dispositivos estão programados para emitir críticas e alertas ao leiturista sobre valores de consumo não usuais (muito altos, muito baixos ou zerados).

Por que a auditoria foca nisso?

A substituição do processo manual de leitura por um sistema automatizado é um salto de qualidade na gestão da informação. A leitura manual, conforme aponta o Guia de Auditoria, é um **Fator de Risco** que leva diretamente ao **Risco (Faturamento incorreto)**, devido a erros de anotação e digitação. O auditor valoriza a automação porque ela reduz drasticamente esses erros, agiliza o ciclo de faturamento e adiciona uma camada de controle no exato momento da coleta, tornando todo o processo mais confiável.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando o prestador demonstra um processo de leitura moderno e integrado. Para isso, é preciso:

1. **Alcançar a Meta de Automação:** A melhor prática estabelecida pela metodologia é ter **mais de 80% das leituras realizadas com dispositivos automatizados**.
2. **Garantir a Integração:** O processo de descarregar os dados dos coletores para o sistema de faturamento deve ser automático, sem a necessidade de redigitar as leituras.
3. **Configurar as Críticas:** Os dispositivos devem ser programados para alertar o leiturista sobre consumos que fogem do padrão histórico do cliente, forçando uma verificação no local.
4. **Preparar a Base de Dados:** A principal evidência será uma extração da sua base de faturamento (solicitação S.13), que deve ter um campo indicando a origem de cada leitura (ex: "PDA" ou "Manual").

Exemplos Práticos:

- A equipe de leituristas utiliza PDAs que, ao receberem uma leitura muito alta, exibem uma mensagem como "Consumo 350% acima da média. Confirmar leitura e verificar vazamento?". Essa interação é registrada e a transferência de dados para o sistema de faturamento ocorre de forma online ou no final do dia, sem intervenção manual.

CT015: Faturamento de Serviços e Taxas (Receita Indireta)

O que este controle verifica?

O controle CT015 foca nas receitas que vão além da fatura mensal de consumo, ou seja, as **receitas indiretas**. A auditoria verifica se todos os serviços avulsos e taxas que o prestador cobra (ex: taxa de ligação, vistoria, aferição de hidrômetro, religação) estão:

1. **Cadastrados em uma tabela de preços oficial** dentro do sistema comercial.
2. **Cobrados de forma automática** na fatura do cliente após a conclusão do serviço, através de um vínculo com a Ordem de Serviço (OS).

Por que a auditoria foca nisso?

A gestão de receitas indiretas é um ponto comum de perdas financeiras. Se a cobrança de um serviço depende da ação manual de um funcionário para ser lançada na fatura, a chance de esquecimento ou erro é enorme. O auditor foca neste controle para garantir que o prestador tenha um processo sistematizado para capturar 100% de suas fontes de receita, mitigando o **Fator de Risco** (inconsistências cadastrais, neste caso, de serviços) e o **Risco (Faturamento incorreto ou incompleto)**. A automação demonstra um controle robusto e profissional sobre a arrecadação.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando o processo é totalmente automatizado. A preparação envolve testar e garantir a funcionalidade do seu sistema.

1. **Mantenha a Tabela de Preços Atualizada:** Revise a tabela de serviços e taxas no seu sistema comercial para garantir que todos os itens cobrados estejam lá com os valores corretos.
2. **Teste a Integração OS-Faturamento:** O ponto mais crítico é a automação. Verifique internamente se, ao encerrar uma OS de, por exemplo, "religação", o sistema automaticamente lança a "taxa de religação" na conta do cliente para a próxima fatura.
3. **Esteja Pronto para a Demonstração:** A evidência para o auditor será a **simulação ao vivo** no sistema. Ele pedirá para ver a tabela de preços e, em seguida, para simular o encerramento de uma OS para confirmar se a cobrança é gerada automaticamente.

Exemplos Práticos:

- O prestador possui um catálogo de serviços completo e integrado no seu sistema. Ao fechar uma OS de "desobstrução de ramal a pedido do cliente", o sistema automaticamente lança a taxa correspondente na conta daquele usuário, sem nenhuma intervenção humana, para ser incluída na próxima fatura.
- A lista de serviços pode ser menor, mas o princípio é o mesmo. O gestor deve mostrar ao auditor a tela do sistema onde a "Taxa de Aferição de Hidrômetro" está cadastrada com seu respectivo valor. Em seguida, ao simular o encerramento de uma OS deste tipo, o auditor vai querer o print da tela do "extrato do consumidor" que o valor foi lançado automaticamente. Se este

lançamento depender de uma ação manual, o controle será considerado apenas parcialmente implementado (Nível "PI").

CT016: Faturamento Automático dos Clientes

O que este controle verifica?

Este controle é o teste de fogo para a "inteligência" do seu sistema de faturamento. A auditoria verifica se o sistema está corretamente parametrizado para **calcular o valor da fatura de forma automática** para todos os cenários possíveis, sem a necessidade de intervenções ou cálculos manuais.

Os cenários que serão testados incluem:

- O faturamento normal, a partir de uma leitura válida do hidrômetro.
- O faturamento por média ou pela tarifa mínima, em situações de impedimento de leitura.
- O faturamento de clientes especiais com contratos de demanda, se aplicável ao prestador.

Por que a auditoria foca nisso?

O motor de cálculo do faturamento é o coração da sua geração de receita. Um único erro de parametrização nas regras tarifárias pode afetar milhares de faturas simultaneamente, causando perdas financeiras massivas ou cobranças indevidas que geram uma onda de reclamações. Conforme o Guia de Auditoria, um erro neste ponto é um **Fator de Risco** que leva diretamente ao **Risco (Faturamento incorreto)**. O auditor precisa ter a certeza de que a lógica do sistema reflete com exatidão a estrutura tarifária aprovada pela agência reguladora.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A preparação para este controle é garantir que todas as regras de negócio do seu faturamento estejam corretamente configuradas no sistema. A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando o sistema calcula corretamente todos os cenários sem exceções.

1. **Revise suas Parametrizações:** Faça uma revisão interna das suas tabelas de tarifas e das regras de cálculo para casos de exceção (média, mínimo) no seu sistema.
2. **Esteja Pronto para a Simulação:** A evidência principal para este controle é a **demonstração**. O auditor pedirá para simular o faturamento de diferentes perfis de clientes e consumos.

3. **Tenha a Norma Tarifária em Mãos:** Durante a simulação, é fundamental ter a sua norma ou estrutura tarifária vigente para comparar com o resultado gerado pelo sistema e comprovar a exatidão do cálculo.

Exemplos Práticos:

- **Cenário de Auditoria:** O processo de auditoria é idêntico para todos, o que muda é a complexidade das regras.
    - **Teste 1 - Faturamento por Faixa:** O auditor pedirá: "Vamos faturar um consumo de 35 m^3 para um cliente residencial". Ele então irá conferir se o sistema aplicou corretamente a tarifa da primeira faixa (ex: 0-10 m^3), depois a da segunda faixa (ex: 11-20 m^3) e assim por diante, validando o valor final.
    - **Teste 2 - Faturamento por Exceção:** Em seguida, ele pedirá: "Agora, vamos simular que não foi possível ler o hidrômetro deste mesmo cliente por dois meses seguidos". O auditor irá verificar se o sistema aplica a regra correta (ex: faturar pela média dos últimos seis meses), conforme previsto na sua norma.

CT017: Análise Crítica das Retificações de Contas – Um Ponto Crítico de Controle e Transparência

O que este controle verifica?

O controle CT017 avalia uma das atividades de maior risco na gestão comercial: a correção de faturas já emitidas. A auditoria não quer apenas saber *se* você corrige, mas *como* você controla e analisa essas correções. Especificamente, o controle verifica se existe uma rotina formal para analisar as contas retificadas, buscando identificar as causas-raiz dos erros para prevenir que se repitam.

Por que a auditoria foca nisso com tanta atenção? A importância da transparência.

A retificação de uma conta é um evento que, por natureza, anula uma receita que havia sido registrada. Do ponto de vista da auditoria e da governança, este processo é um ponto cego em potencial e um foco para dois grandes riscos:

1. **Risco de Erros Sistêmicos:** Um alto volume de retificações pelo mesmo motivo (ex: "erro de leitura") não é uma coincidência. É um sintoma de uma falha maior no seu processo, seja no cadastro, na medição ou no faturamento. O auditor quer ver se você está tratando a doença, e não apenas o sintoma.
2. **Risco de Fraude:** A capacidade de alterar ou cancelar uma fatura é um poder que, sem o devido controle, pode ser usado de forma indevida. Um processo de

retificação sem uma justificativa robusta e uma aprovação formal é uma porta aberta para irregularidades.

Conforme o Guia de Auditoria, a **"ausência de monitoramento das retificações e cancelamentos de contas" (Fator de Risco)** é uma falha de controle grave que pode levar a um **"cancelamento indevido de contas" (Risco)**. Por isso, a **transparência** e a **rastreabilidade** deste processo não são opcionais; são a essência do controle.

Como se preparar para uma boa avaliação? O poder da documentação.

Para alcançar a nota máxima (Nível "IM"), não há atalhos: é preciso ter um processo de análise formal, executado e, acima de tudo, **evidenciado**. O auditor precisa ser capaz de reconstruir a história de qualquer retificação.

1. **Crie a "Justificativa Formal":** Nenhuma conta deve ser retificada sem um documento ou registro sistêmico que explique o **motivo claro e detalhado** da correção.
2. **Anexe as Comprovações:** A justificativa deve ser acompanhada das **provas**. Se a retificação foi por um erro de leitura, anexe a foto do hidrômetro com a leitura correta. Se foi por um vazamento interno, anexe o laudo da vistoria. **Cada retificação deve ter seu próprio dossiê de comprovação.**
3. **Execute a Análise Gerencial:** Além do controle individual, o gestor deve, periodicamente, analisar o conjunto das retificações, buscando por padrões (conforme vimos anteriormente).
4. **Guarde Todas as Evidências:** Arquive de forma organizada o dossiê de cada retificação. Durante a auditoria, para a amostra que for selecionada, você precisará apresentar o conjunto completo: a justificativa, as provas anexadas e a aprovação formal.

Exemplos Práticos:

- O sistema de atendimento ao cliente possui um módulo específico para "Contestação de Fatura". O cliente liga, o atendente abre um protocolo, anexa os documentos enviados pelo cliente e o sistema encaminha para um analista. O analista avalia, escreve um parecer e, se aprovar a retificação, o parecer e os documentos ficam permanentemente vinculados àquele protocolo, que por sua vez está ligado à fatura original e à nova fatura emitida. Tudo é rastreável.
- O processo pode ser mais simples, mas deve ser igualmente rigoroso. Pode ser criada uma pasta na rede chamada "Retificações de Fatura". Para cada caso, o funcionário cria uma subpasta com o número da matrícula do cliente e a data. Dentro, ele salva um arquivo de texto simples com a justificativa, o e-mail de aprovação do gerente e a foto do hidrômetro que o cliente enviou pelo

WhatsApp. Essa organização, que cria uma trilha de auditoria clara para cada caso, é uma evidência fortíssima de controle e transparência.

CT018: Cálculo Automático de Multa e Juros de Mora

O que este controle verifica?

Este controle marca a nossa transição do Faturamento para o processo de Arrecadação. O CT018 verifica se o sistema comercial está corretamente configurado para **calcular e cobrar, de forma automática, a multa e os juros de mora** sobre as faturas que foram pagas com atraso, de acordo com as regras estabelecidas pelo prestador ou pela sua entidade reguladora.

Por que a auditoria foca nisso?

A cobrança de encargos por atraso é uma fonte de receita, mas também um ponto sensível na relação com o cliente. O auditor foca neste controle para garantir que o processo seja **padronizado, preciso e isonômico**, ou seja, que a mesma regra seja aplicada para todos os clientes, sem exceção. O cálculo manual de juros é extremamente propenso a erros e pode gerar tratamentos inconsistentes. Conforme o Guia de Auditoria, a ausência de automação neste ponto é um **Fator de Risco** que pode levar a **Informações Contábeis Incorretas (Risco)**.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando o sistema executa todo o processo sem intervenção manual.

1. **Garanta a Parametrização Correta:** O primeiro passo é verificar se as alíquotas de multa (ex: 2%) e juros de mora (ex: 1% ao mês, calculado *pro-rata-die*) estão corretamente cadastradas no seu sistema comercial.
2. **Automatize a Cobrança:** A melhor prática não é apenas calcular os encargos, mas **lançá-los automaticamente como um item de cobrança na fatura do mês seguinte**. Se o sistema apenas calcula e depende de um funcionário para lançar a cobrança, o controle é considerado parcialmente implementado.
3. **Prepare as Evidências:** A auditoria será feita por amostragem. O auditor solicitará uma lista de faturas pagas em atraso (solicitação S.14) e, para alguns casos, pedirá para ver a fatura original e a fatura do mês seguinte, para comprovar que o cálculo e a cobrança foram feitos corretamente.

Exemplos Práticos:

- Seus sistemas integrados já realizam este processo de forma totalmente automática. O valor dos encargos por atraso aparece como uma linha descritiva

na fatura do ciclo seguinte, de forma clara para o cliente e totalmente rastreável para a auditoria.

- O sistema utilizado, mesmo que mais simples, deve ter essa funcionalidade. Durante a auditoria, o gestor irá demonstrar o teste: seleciona-se uma fatura paga com 10 dias de atraso. O auditor irá calcular manualmente a multa e os juros e comparar com o valor que o sistema lançou automaticamente na conta do cliente para o próximo mês. A evidência é a exatidão e a automação do processo.

CT019: Contabilização Automática da Receita

O que este controle verifica?

Este controle é a ponte entre a sua operação comercial e os registros financeiros oficiais da empresa. A auditoria verifica se a receita que foi apurada no seu sistema de faturamento é transferida e registrada de forma **automática, segura e correta** no sistema contábil. O controle avalia dois pontos essenciais:

1. **A Integridade da Transferência:** O valor total faturado é exatamente o mesmo que foi contabilizado?
2. **A Qualidade da Classificação:** Sua estrutura contábil (plano de contas e centros de custo) permite que a receita seja devidamente segregada por município e por tipo de serviço (água e esgoto)?

Por que a auditoria foca nisso?

Para um auditor, este é um dos pontos de controle mais importantes de todo o ciclo. É aqui que o resultado operacional se transforma em um registro financeiro formal. Um processo manual de transferência de dados é um **Fator de Risco gravíssimo**, pois é altamente suscetível a erros de digitação ou manipulação, levando diretamente ao **Risco (Informações contábeis incorretas)**. A correta segregação por município e serviço, por sua vez, é o que permite uma análise de custos e rentabilidade real, essencial para a gestão e para a regulação.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando o processo é integrado e a classificação contábil é granular.

1. **Automatize a Integração:** A melhor prática é ter uma integração nativa entre os sistemas. Se isso não for possível e a integração for via arquivo, o processo precisa ser seguro: o arquivo deve ser gerado e salvo em um local com acesso restrito para que não possa ser alterado antes da importação.

2. **Estruture seu Plano de Contas:** Sua contabilidade precisa ser capaz de diferenciar as receitas. Crie contas contábeis ou centros de lucro/custo específicos para a receita de água e esgoto.

3. **Esteja Pronto para a Conciliação:** A evidência chave para o auditor será a prova da conciliação. Para um mês selecionado, você precisará mostrar o relatório de faturamento do sistema comercial e o balancete do sistema contábil, e os números devem ser idênticos.

Exemplos Práticos:

- O prestador utiliza um sistema integrado. Ao fechar o faturamento, o sistema automaticamente gera os lançamentos contábeis nas contas de receita específicas (ex: "Receita de Água - Município A", "Receita de Esgoto - Município A"). O processo é totalmente rastreável e seguro.
- Pode utilizar sistemas separados. O ideal é que o sistema de faturamento exporte um arquivo-resumo que é **importado** pelo sistema contábil. O lançamento manual, digitando os valores, é a prática de maior risco. O plano de contas deve ter, no mínimo, contas separadas para "Receita de Água" e "Receita de Esgoto".

CT020: Políticas e Procedimentos para Arrecadação

O que este controle verifica?

Assim como nos processos de Cadastro e Faturamento, o ponto de partida para a auditoria da Arrecadação é a formalização. O controle CT020 verifica se o prestador possui **regras escritas, aprovadas e divulgadas** que padronizam as atividades críticas do seu processo de tesouraria, com um foco especial em duas atividades de alto risco:

1. A rotina de **conciliação dos valores recebidos nos bancos** com os registros do sistema.
2. O processo e as alçadas de aprovação para a **efetivação de baixas manuais** de pagamentos.

Por que a auditoria foca nisso?

A arrecadação é onde o ciclo da receita se concretiza financeiramente, sendo uma área de alta sensibilidade para erros e fraudes. A ausência de regras claras (**Fator de Risco**) para a conciliação bancária pode levar a erros de contabilização e à cobrança indevida de clientes que já pagaram. O processo de baixa manual, em particular, é visto pelos auditores como uma atividade de risco elevado, pois, se não for rigorosamente controlado, pode ser utilizado para mascarar irregularidades.

Formalizar o processo demonstra que a gestão do prestador tem controle sobre a entrada de recursos.

Como se preparar para uma boa avaliação?

Para atingir a nota máxima de confiança (Nível "IM"), é preciso documentar as rotinas de tesouraria, com atenção especial às exceções.

1. **Documente o Processo de Conciliação:** Descreva o passo a passo de como o arquivo de arrecadação do banco é recebido, processado e conferido com os registros do sistema. Defina a frequência (diária é a melhor prática) e o responsável.
2. **Crie Regras Claras para Baixas Manuais:** A baixa manual deve ser tratada como uma exceção. O seu procedimento deve definir claramente em quais situações ela é permitida, quem pode solicitá-la e, o mais importante, quem tem a autoridade para aprová-la.
3. **Aprovação e Divulgação:** O documento deve ser oficialmente aprovado pelo gestor financeiro e ser de conhecimento da equipe de tesouraria/financeiro.

Exemplos Práticos:

- Ter um "Manual de Tesouraria" detalhado, disponível na intranet, que descreve a rotina diária de conciliação automática. Haver um capítulo específico para "Tratamento de Créditos Não Identificados" e um fluxo de aprovação eletrônico rigoroso para qualquer solicitação de baixa manual, exigindo múltiplas assinaturas digitais.
- O procedimento pode ser um documento mais simples, como um POP de "Rotinas Financeiras". Ele deve estipular: "Diariamente, o responsável pelo financeiro importa o arquivo de retorno do banco. Ao final do dia, imprime o relatório de baixas e o de pendências para o gestor visar. Baixas manuais só são permitidas mediante apresentação do comprovante pelo cliente e com autorização por e-mail do gestor". Este procedimento escrito é uma evidência robusta de controle.

CT021: Segregação de Funções entre Faturamento e Conciliação Bancária

O que este controle verifica?

Este controle é um dos pontos de verificação de governança mais clássicos e importantes em qualquer auditoria. O CT021 avalia se as atividades de **gerar a cobrança** (faturamento) e de **conferir o recebimento do dinheiro** (conciliação

bancária) são executadas por pessoas ou, idealmente, por áreas funcionais distintas dentro da organização.

Por que a auditoria foca nisso?

O auditor foca intensamente neste ponto para garantir a segurança financeira do processo. A regra de ouro da auditoria interna é: quem registra uma transação não pode ser o mesmo que a concilia. Unir as funções de faturar e conciliar em uma única pessoa cria um risco significativo de que erros ou fraudes possam ser cometidos e, em seguida, ocultados. A segregação de funções, conforme aponta o Guia de Auditoria, mitiga o **Fator de Risco (atividades conflitantes)**, garantindo a integridade do ciclo de receita e prevenindo o **Risco**.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando há uma separação clara e formal entre as duas funções.

1. **Estruture as Áreas:** A melhor prática é ter o Faturamento sob a responsabilidade da área Comercial e a Conciliação Bancária sob a área Financeira/Tesouraria.
2. **Documente a Separação:** O organograma da empresa e os manuais de procedimento (POPs) devem refletir essa divisão de responsabilidades.
3. **Controle Compensatório é a Chave para Equipes Enxutas:** Se o mesmo funcionário executa ambas as tarefas, o controle é considerado inexistente. Em equipes muito pequenas, a conciliação bancária **deve obrigatoriamente** ser realizada por uma pessoa independente do faturamento, como o gestor direto ou um supervisor. A evidência será a planilha de conciliação assinada por este revisor independente.

Exemplos Práticos:

- O Departamento Comercial fatura, e a Tesouraria, dentro do Departamento Financeiro, concilia. A evidência é o próprio organograma.
- Em uma equipe administrativa com apenas dois funcionários, um deve ser designado para o faturamento e o outro para a conciliação. Se houver apenas um funcionário administrativo, seu gestor direto **precisa** ser o responsável por realizar a conciliação bancária. A evidência para o auditor será o relatório de conciliação mensal, assinado pelo funcionário que o preparou e, fundamentalmente, pelo gestor que o revisou.

CT022: Consistência entre os Módulos de Faturamento e Contas a Receber

O que este controle verifica?

Este controle foca na integridade da informação no momento exato em que uma fatura emitida se transforma em um direito de recebimento para a empresa. A auditoria verifica se existe uma **consistência garantida e automática** entre o valor total gerado no módulo de faturamento e o valor que é registrado no módulo de Contas a Receber do sistema financeiro.

Por que a auditoria foca nisso?

Este é um controle de integridade de dados absolutamente crítico. O auditor precisa ter a certeza de que não há "perdas" ou manipulações de informação na passagem do que foi faturado para o que será efetivamente cobrado do cliente. Um processo manual, onde um funcionário precisa digitar o valor total faturado no sistema financeiro, é um **Fator de Risco** que, segundo o Guia de Auditoria, pode levar diretamente a **Informações Contábeis Incorretas (Risco)**. A automação neste ponto é a melhor garantia de que o valor faturado é o mesmo que a empresa registrará para cobrança.

Como se preparar para uma boa avaliação?

Para alcançar a nota máxima (Nível "IM"), o processo de transferência de informação deve ser automático e seguro.

1. **Garanta a Integração Sistêmica:** A melhor prática é ter um sistema de gestão integrado onde os módulos de faturamento e financeiro são nativamente conectados.
2. **Controle a Integração via Arquivo:** Se os sistemas são separados, a integração deve ser feita via importação de arquivo, e não por digitação. É crucial garantir a segurança desse arquivo, salvando-o em um diretório de rede com acesso restrito para que ele não possa ser alterado antes da importação.
3. **Esteja Pronto para a Demonstração:** A evidência para o auditor será um *walkthrough*, ou seja, uma demonstração passo a passo de como o fechamento do ciclo de faturamento gera, automaticamente, os lançamentos no Contas a Receber.

Exemplos Práticos:

- Ao final do dia, o fechamento do lote de faturamento dispara automaticamente a criação de todos os títulos correspondentes no módulo de Contas a Receber, sem qualquer intervenção humana. A evidência é a própria demonstração do fluxo de trabalho no sistema.
- Pode usar sistemas diferentes. O ideal é que o sistema de faturamento gere um arquivo-resumo (em formato .txt ou .csv) que é então **importado** pelo sistema financeiro para criar os títulos a receber. A prática de imprimir um relatório e digitar os totais no outro sistema é considerada de altíssimo risco e resultará em uma nota baixa de confiança.

CT023: Transferência e Processamento Automático de Arquivos Bancários

O que este controle verifica?

Este controle é o coração da sua operação de arrecadação. A auditoria verifica como o prestador recebe e processa os **arquivos de arrecadação** que são enviados pelos bancos e outros agentes arrecadadores. O foco da verificação é duplo:

1. **Automação:** O processo de dar baixa nas faturas pagas é automático, utilizando a troca eletrônica de dados (EDI - *Electronic Data Interchange*)?
2. **Segurança:** O arquivo de arrecadação, antes de ser processado pelo sistema, é armazenado em um local seguro, com acesso restrito e protegido contra alterações?

Por que a auditoria foca nisso?

Este é um controle de altíssima importância, pois lida diretamente com o registro da receita efetivamente recebida. A possibilidade de um arquivo bancário ser alterado antes de seu processamento é uma vulnerabilidade grave, que abre portas para fraudes e erros de conciliação. Conforme o Guia de Auditoria, a ausência de um processo seguro e automático é um **Fator de Risco** que leva diretamente a um **Risco: "Posição divergente entre o contas a receber e movimentação bancária"**.

Como se preparar para uma boa avaliação?

Para alcançar a nota máxima (Nível "IM"), o processo precisa ser o mais automatizado e seguro possível.

1. **Priorize a Automação:** Se o processo ainda é manual (digitar os pagamentos um a um), a nota será baixa. O ideal é que o seu sistema de gestão "leia" o arquivo de retorno do banco e dê baixa automaticamente nas faturas correspondentes.
2. **Garanta a Segurança do Arquivo:** Este é o ponto crítico. O arquivo baixado do banco deve ser salvo em um diretório de rede com permissões de acesso rigorosamente controladas. Apenas o responsável pelo financeiro (e talvez seu gestor) deve ter permissão para salvar ou mover arquivos nessa pasta. Ninguém deve ter permissão para editá-los.
3. **Esteja Pronto para a Demonstração:** A evidência para o auditor será um *walkthrough* do processo, desde o download do arquivo do site do banco até o seu processamento final no sistema de gestão.

Exemplos Práticos:

- O prestador possui um processo totalmente automatizado (via SFTP, por exemplo), onde o sistema de gestão busca o arquivo diretamente no servidor do banco e o processa sem qualquer intervenção humana. A evidência é a demonstração da configuração dessa rotina e os logs de processamento.
- O funcionário do financeiro pode baixar o arquivo do site do banco. O passo crucial para uma boa avaliação é o que ele faz a seguir. Ele deve salvar o arquivo em uma pasta na rede criada especificamente para isso, com permissões de segurança que impeçam a edição. Salvar o arquivo na "Área de Trabalho" ou em "Meus Documentos" é uma falha de controle, pois são locais sem a segurança adequada.

CT024: Conciliação Periódica entre Contas a Receber, Extratos Bancários e Contabilidade

O que este controle verifica?

O controle CT024 é a "prova final" do ciclo de receita. A auditoria verifica se o prestador executa uma **rotina formal e periódica para conciliar** os saldos de três fontes de informação distintas, garantindo que o que foi faturado, o que foi recebido e o que foi contabilizado estejam em perfeita harmonia. As três pontas da conciliação são:

1. O relatório de Contas a Receber do sistema.
2. Os extratos bancários.
3. Os saldos das contas contábeis de bancos e clientes.

Por que a auditoria foca nisso?

Esta é a atividade que garante a integridade dos seus demonstrativos financeiros. Para um auditor, não basta que cada etapa do processo funcione isoladamente; é preciso que o resultado final seja coeso e confiável. A ausência desta conciliação é um **Fator de Risco** que, conforme o Guia de Auditoria, leva diretamente ao **Risco ("Posição divergente entre o contas a receber e movimentação bancária")**, o que pode distorcer completamente o balanço da empresa e esconder problemas graves de arrecadação ou registro.

Como se preparar para uma boa avaliação?

A nota máxima (Nível "IM") é alcançada quando o prestador demonstra que a conciliação é uma rotina disciplinada, executada e documentada.

1. **Estabeleça a Rotina:** A melhor prática é realizar a conciliação bancária e contábil mensalmente, como parte do seu processo de fechamento financeiro.

2. **Documente a Execução:** A evidência para o auditor é a própria **planilha ou relatório de conciliação**. Este documento deve mostrar os saldos das diferentes fontes, identificar quaisquer diferenças ("itens a conciliar") e explicar o motivo delas.
3. **Garanta a Aprovação:** O documento de conciliação deve ser revisado e aprovado por um supervisor ou gestor, comprovando a revisão independente do processo.

Exemplos Práticos:

- O prestador possui equipe de contabilidade dedicada que realiza essa conciliação em sistemas avançados, que podem até sinalizar as divergências automaticamente. O resultado da conciliação faz parte do "dossiê de fechamento contábil" mensal, que é revisado por múltiplos níveis gerenciais.
- O processo pode ser feito em uma planilha Excel, mas deve ser igualmente rigoroso. Ao final do mês, o responsável pelo financeiro preenche a planilha comparando o total de baixas do sistema de faturamento com os créditos no extrato bancário. Ele lista e justifica qualquer diferença (ex: tarifas bancárias não previstas). Esta planilha, assinada pelo responsável e, crucialmente, pelo seu gestor, é a evidência fundamental que a auditoria irá solicitar.

Capítulo 3: Conclusão – Transformando a Obrigação em uma Vantagem Competitiva

Chegamos ao final da nossa jornada detalhada pelos Testes de Controle do Setor Comercial, do CT001 ao CT024. Exploramos cada ponto de verificação não como um mero item de um checklist de auditoria, mas como uma peça fundamental na construção de uma gestão comercial mais robusta, eficiente e transparente.

A mensagem central que permeou toda a nossa discussão pode ser resumida em uma poderosa mudança de perspectiva: o objetivo da Metodologia Acertar não é criar um fardo adicional, mas sim fornecer o mapa para **eliminar o "sufoco" anual** do preenchimento das informações para o SINISA.

Vimos que a excelência na gestão da informação se apoia em três pilares interdependentes:

1. **Formalização:** O ato de escrever nossas regras e procedimentos, transformando o conhecimento tácito em um ativo organizado da empresa.

2. **Governança:** A definição clara de papéis, responsabilidades e alçadas, garantindo que as pessoas certas executem as tarefas certas, com o devido nível de controle e aprovação.
3. **Automação:** O uso inteligente da tecnologia para criar barreiras contra erros, garantir a integridade dos dados e conectar processos de forma fluida e segura.

Ao trabalhar para fortalecer esses pilares, a coleta e o reporte de dados deixam de ser uma tarefa reativa e desgastante. O preenchimento do SINISA torna-se a consequência natural de um processo que funciona bem todos os dias. A informação, antes vista como uma obrigação, passa a ser tratada como aquilo que ela realmente é: um ativo estratégico para a tomada de decisões, para a redução de perdas e para a melhoria contínua dos serviços.

Portanto, o convite que a Metodologia Acertar lhes faz é para que vejam a auditoria não como um teste, mas como uma validação do bom trabalho que vocês realizam diariamente. Ao adotar estas práticas, vocês não estão apenas se preparando para uma certificação; estão investindo na sustentabilidade, na eficiência e na reputação da sua organização.

O caminho para a excelência na gestão da informação é uma jornada contínua, e vocês já deram o passo mais importante ao buscar o conhecimento para iniciá-la.

Agradeço a todos pela dedicação e pelo comprometimento com a qualidade e a transparência no saneamento.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério das Cidades; **Guia de Auditoria e Certificação das Informações do SNIS**. Versão final atualizada. Brasília, 2023.
- BRASIL. Ministério das Cidades; **Manual de Melhores Práticas dos Prestadores de Serviços de Saneamento**. Versão final atualizada. Brasília, 2023.