

				Nível B		Nível I							Nível II Prata				Nível II Ouro				NIII		NIV
ORGANIZAÇÕES PREMIADAS				Agu	Esg		CORSAN SURMET	CORSAN SURSIN	DESO Com. Sertão	DESO Com. Norte	DESO Oper. Reg. C. O	DESO Oper. Reg. Sertão	DESO Oper. Reg. Sul	DAAE Araraquara	SABESP UGR Billings	SANEPAR UR Cascavel	SANEPAR UR F.Iguaçu	ODEBRECHT Jaguaribe	ODEBRECHT Mauá	SANEPAR G. G Metr. e Litoral	SANEPAR UR Toledo	SABESP Diret. Metr.	SABESP UN Leste
CÓDIGO	NOME	UNIDADE	SENTIDO																				
8.1 -RESULTADOS ECONÔNICOS-FINANCEIROS																							
Ifn01	Índice de desempenho financeiro	%	↗				90,69	111,72	95,4	134,93	138,8	95,4	121,1	106,18		11,43	180,58	169	153,00	130,86	150,37	155	133
Ifn03	Despesas totais com os serviços por m3	R\$ / m3	↘				6,43	5,22	3,82	2,65	2,49	3,82	2,82	2,51	0,79	2,9	1,7	0,81	1,79	3,42	2,12	1,67	
Ifn04	Indicador de execução orçamentaria dos investimentos	-	~ 1											1,36	0,69			2,37		0,68		1,1	1
Ifn05	Margem líquida com depreciação	%	↗											6,49	30,4	10,26	24,42	25	-7,00	12	15,48	55,2	
Ifn06	Indicador do nível de investimento	%	↗												13,09					16,17		17,05	14
Ifn07	Indicador dias de faturamento comprometimento com contas a receber	Dias	↘				82	63	399,23	185,97	132,5	399,23	300,02	130,34	109,96	32,84	36,76	12	81	15,29	12,67	119,1	100
Ifn08	Despesas per capita com manejo de resíduos sólidos urbanos	R\$/Hab	↘											97,71									
Ifn010	Auto-suficiência com manejo de residuos sólidos urbanos	%	↗											72,43									
Ifn012	Indicador de recelta da coleta de residuos sólidos por imóvel	R\$/imóvel	↗											150,83									
Ifn15	Índice de Evasão de Receita	%	↘				10,81	11,85	17,06	9,44	10,9	17,06	8,09	7,08	8,69			-36	3,00			9,9	9,70
Ifn16	Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido	%	↗											-14,33	4,07			-330				3,9	3,9
Ifn17	Liquidez Corrente	R\$	↗												92,25			1,9				92	
Ifn18	Custo da Produção de água	R\$ / m3	↘											0,68	0,74	15,75				0,45	2,95		
Ifn19	Custo do tratamento de esgotos	R\$ / m3	↘											0,18	1,54	3,14			0,19	1,29	2,21		
8.2 -RESULTADOS SOCIAIS E AMBIENTAIS																							
Isc01	Indicador de desenvolvimento social	homens-hora / dia	↗												10,83			0,27	0,48			31,3	
Isc02	Indicador de sanções e indenizações	%	↘				5,69	2,41	0,00		0,34	0,25	0,56	0,42	0	0,08	0,07	0	0	0,13	0,002	0,9	0,1
Isc02a	Índice de sanções e indenizações para residuos sólidos	%	↘											0									
Isc04	Indicador de mitigação de impactos ambientais	%	↗						57,14		75,00	57,14	57,14	100	95,2			100	93			89,00	
Isc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	%	↘											0,72	0,34			1,66	0				0
Isc07	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	Ocorrências p/ 1000 habit.	↘											0		0,0056	0,01	0	0	0,0051	0,068	0	0
Isc08	Índice de comprometimento de renda familiar	%	↘											8,53	8,26				8			3,84	4,9
Isc08a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa	%	↘				1,06	1,06							0,65				2				
Isc09	Índice de tratamento de esgoto gerado	%	↗											165,57	51,2	89,66	100	100				88	63
Isc10	Volume de Esgoto Tratado	%	↗											100	53,4	100			11	99,63		69	
Isc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	%	↗				55,55	94,11						100		100		50	100	100			
8.3 -RESULTADOS RELATIVOS A CLIENTES E AO MERCADO																							
Icm01	Índice de reclamações e de comunicação de problemas	Reclamação p/ lig.	↘						0,09	0,3	0,23	0,09	0,23	0,37	0,23	1,28		0					
Icm01	Índice de reclamações e de comunicação de problemas - ESGOTO																	0,09					
Icm01a	Índice de reclamações de problemas	Reclamação p/ lig.	↘				0,21	0,12	0,07	0,14	0,23	0,07	0,23	0,22		1,22		1	0,03	0,17	0,91		
Icm02	Índice de satisfação dos clientes	de acordo com metodologia	↗				7,35	7,62			86,6	98	86,4	89,72	68			100	93			67,00	66,00
	Índice de satisfação dos clientes residenciais	de acordo com metodologia	↗													77,8				75,9	88,4		
	Índice de satisfação dos clientes não residenciais	de acordo com metodologia	↗													83,2				83,2	83,2		
Icm03	Índice de favorabilidade da imagem da organização	de acordo com metodologia	↗											97	64				60	84,6		78,00	59,00
Icm04	Índice de conhecimento dos serviços e produtos	de acordo com metodologia	↗				82	82			92,1	92	92	100	79	97,2			54	95,3	97,3		
Icm05	Índice de atendimento urbano de agua	%	↗				90,78	91,03	93,02	96,18	95,16	93,02	71,26	100	100					100	100	100	100
Icm06	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário	%	↗				14,04	10,29						100	87,33	70,6			87	75,53	54,76	87,00	86,7
Icm08	Índice de atendimento total de agua	%	↗											97,12								100	100
Icm09	Índice de atendimento total de esgoto sanitário	%	↗											97,18				100	87			87	83
Icm10	Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários	h/Reclam	↘						46,32		32,32	46,92	25,4		87,00	3,34		24	93,94	03:04	08:42		
Icm11	Índice de atendimento urbano da coleta de resíduos sólidos	%	↗											100									
Icm13	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	registro de ocorrência / 1000 lig. A e F	↘											0,02						0,284			0,29

ORGANIZAÇÕES PREMIADAS				Agu	Esg	Nível B	Nível I							Nível II Prata				Nível II Ouro				NIII		NIV
							CORSAN SURMET	CORSAN SURSIN	DESO Com. Sertão	DESO Com. Norte	DESO Oper. Reg. C. O	DESO Oper. Reg. Sertão	DESO Oper. Reg. Sul	DAAE Araraquara	SABESP UGR Billings	SANEPAR UR Cascavel	SANEPAR UR F.Iguaçu	ODEBRECHT Jaguaribe	ODEBRECHT Mauá	SANEPAR G. G Metr. e Litoral	SANEPAR UR Toledo	SABESP Diret. Metr.	SABESP UN Leste	
CÓDIGO	NOME	UNIDADE	SENTIDO																					
Icm13 e	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor - Esgoto	registro de ocorrência / 1000 lit. E	↘																			0,01		
Icm14	Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor	%	↘											0							97,3	0,01	9,96	
8.4 -RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS																								
Ipe01	Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de agua e esgoto	ligações / empreg.	↗				695,29	661,17	345,60	416,93	536,90	345,60	503,65	462,88	2.128,00			81,2	1075	975,23	948	1259	2066	
Ipe02	Índice de criatividade do pessoal	sugestão implantada/ empreg.	↗													0,2027	0,02	1,7		0,0004	0,036	0,011		
Ipe03	Índice de capacitação anual da força de trabalho	h. ano / Empregado	~meta				3,32	3,69	8,70	17,80	5,48	0,80	2,48	0,39	35,32			63						
Ipe03a	Índice de cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento	%	↗											84,30	96,00	95,99	206,92	100	359	265,34	51,18	90	94,5	
Ipe03b	Índice da Eficácia de Treinamento	%	↗											100,00	100,00			100	100			99	99,8	
Ipe04	Índice de satisfação dos empregados	de acordo com metodologia	↗				7,80	7,4	93,70	100,00	96,70	95,10	98,76	60,00	68,20	7,19	7,26	96,4	91	6,85	7,36	64	74	
Ipe05	Índice de frequencia de acidentes	acidente x milhão/ hora	↘				13,69	21,36	0,00	0,00	3,00	4,38	0,00	7,46	2,00	29,94	20,92	12,16	9,2	29,95	24,65	6,1	5,9	
Ipe06	Coefficiente de gravidade de acidentes	dias x milhão/ hora	↘				303,86	303,25	0,00	0,00	125,60	32,82	0,00	130,60	95,62	434,13	25,55	24	12	5027,96	69,03	700,90	143	
Ipe07	Índice de produtividade da força de trabalho para o serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos	%	↗											0,16										
Ipe09	Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes	de acordo com metodologia	↗											82,00	73,40		7,4	90	91	7,09	7,54	85	90,5	
Ipe11	Índice de Produtividade de Pessoal Total (equivalente)	lig/ empregado	↗				408,61	402,47	382,83	438,66	422,40	382,83	554,78	328,12		553,79	1154		805	551,56	533,16	696	1144	
Ipe12	Índice de Absenteísmo	%	↘												1,70			7,96		0,75		6,4	1,6	
8.5 -RESULTADOS DOS PROCESSOS																								
Isp01	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da agua distribuida	%	↗				=>100	=>100	299,93	343,69	303,70	299,93	310,00	118,04	100,00	104,37	249,47			191,23	119,68	99	99,9	
Isp02	Incidencia das analises de aferição da qualidade da agua distribuida fora do padrão	%	↘				0,29	0,14	5,94	10,15	13,67	5,94	16,45	0,57	1,97	0,86	0,0071			0,11	1,51	0,76	0,5	
Isp03	Remoção da carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	↗				73,01	75,80									83,11	12,7	80	70,17	81,93	99		
Isp04	Tempo médio de execução de ligação de água	h / lig	↘						449,82		537,10	629,79	540,17	45,83	14,56	215:21:00	237:06:22			163,36	161:05:00		95,7	
Isp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	h / lig	↘											8,42	9,48	173:15:00	294:18:52		98	167,33	160:45:00		101	
Isp08	Incidencia de reclamações sobre qualidade da agua	%	↘				0,25	0,67	2,00	0,01	0,07	2,00	0,05	0,10	2,87	3,74	1,28			0,24	1,31			
Isp09	Incidencia de reclamações sobre falta d'agua	%	↘				4,5	3,2	16,70	2,33	4,21	16,70	3,24	1,80	6,00	5,11	10,95			4,33	5,58			
Isp10	Tempo médio de execução dos serviços	h / serv_exec	↘				5,47	4,77	242,44		250,90	242,44	223,59	69,00		64:58:00	53,1	2,664	21	47,97	99:02:00	13,6		
Isp11	Continuidade no abastecimento de água	%	↗						85,18		85,18	83,33	83,35	99,99	82,70							96,6	98,4	
Isp13	Incidencia de extravasamentos de esgoto sanitario	extravas / Km	↘											0,86		0,0002	0,00005	0	3	0,00056	0,0006	2,54	4,6	
Isp14	Indicador de perdas totais de agua por ligação	V lig/ dia	↘				434,73	403,41			373,80			473,94	365,00	200,03	266,78			330,45	153,77	261	190	
Isp15	Incidencia das analises de cloro residual fora do padrão	%	↘				4,75	5,37	6,72	14,02	17,09	6,72	20,91	0,20	0,34	0,11	0			0,06	0,06	0,08	>2	
Isp16	Incidencia das analises de turbidez fora do padrão	%	↘				0,47	0,21	6,22	7,48	15,80	6,22	16,82	0,12	2,51	0,1	0			0,33	0,21	0,12	<5	
Isp17	Incidencia das analises de coliformes totais fora do padrão	%	↘				1,38	0,89	4,88	8,95	8,13	4,8800	11,63	0,05	2,05	0,22	0,03			0,03	0,1	1,57	<5	
Isp18	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	%	↗											118,04	100,00	228,96	206,44			134,1	298,68		100	
Isp19	Efetividade da redução da carga poluente do esgoto coletado na rede	%	↗				68,71	73,86								87,27	87,95	8,38		78,29	76,12	45,5		
Isp20	Incidencia das analises fora de padrão para aferição da qualidade da água tratada	%	↘						5,53	10,95	15,80	5,53	17,70	0,43	3,78	1,05	0,005				0,82	0,02		
Isp21	Índice de recuperação de materiais recicláveis	%	↗											53,82										
Isp22	Índice de resíduos sólidos totais com destinação adequada	%	↗											100,00										
Isp23	Índice de conformidade de quant. de amostras para aferição do esgoto tratado	%	↗				84,3	94,8						137,96		570,31	100	100	1875	592,05	719,4			
Isp24	Incidência das análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado	%	↘																0					
Isp25	Reabilitação de redes de água	% / ano	↗																			0,2	0	
Isp26	Reabilitação de redes de esgotos	% / ano	↗																			0,04		
Ipa01	Incidencia de atraso no pagamento a fornecedores	%	↘								12,00	12,00	12,00	0,00	0,00	0		0	0	0	0	0	0	
Ipa02	Índice de hidrometração	%	↗				94,55	95,67	99,08	98,87	99,60	99,08	99,60	100,00	99,94	100	100			100	100	100	99,9	



RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (GRMD) - ORGANIZAÇÕES NO PNQS - CICLO 2016 (RESULTADOS DE 2015)

				Nível B		Nível I							Nível II Prata				Nível II Ouro				NIII		NIV	
ORGANIZAÇÕES PREMIADAS				Agu	Esg		CORSAN SURMET	CORSAN SURSIN	DESO Com. Sertão	DESO Com. Norte	DESO Oper. Reg. C. O	DESO Oper. Reg. Sertão	DESO Oper. Reg. Sul	DAAE Araraquara	SABESP UGR Billings	SANEPAR UR Cascavel	SANEPAR UR F.Iguaçu	ODEBRECHT Jaguaribe	ODEBRECHT Mauá	SANEPAR G. G Metr. e Litoral	SANEPAR UR Toledo	SABESP Diret. Metr.	SABESP UN Leste	
CÓDIGO	NOME	UNIDADE	SENTIDO																					
lpa03	Índice de macromedicação	%	↗				42,42	24,86	5,32	4,74	44,54	5,32	17,70	85,84	97,66	100	100			100	100	97,4	100	
lpa04	Consumo médio de energia elétrica	KWh / m3	↘				0,63	0,61	2,24	0,62	0,33	2,24	0,33	0,47				0,0124	0,33	0,492			0,5	
lpa04b	Consumo médio de energia elétrica - Água	KWh / m3	↘																			0,69		
lpa05	Índice de reparos proativos	%	↗																	10,9		28	89,4	
lpa07	Projetos estratégicos implantados no prazo	%	↗											35,29	79,00	89,23	55,56	100		68,18	81,13			
lpa09	Satisfação dos usuarios de informações	de acordo com metodologia	↗				7,1	6,5			96,70	95,10	96,70	94,90	93,27	6,95	6,95	97	93	6,48	5,86		94	
lpa10	Índice de serviços externos executados dentro do prazo	%	↗											49,03	97,51	99,07	98,56	27,35	95	98,39	93,53			
lfr01	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores	%	↘								0,00	0,00	0,00	0,00		0	0	5,1	0,00	0,00	0,00	26,3	33,90	
lfr02	Índice de insumos químicos entregues fora de especificação	%	↘								0,00	0,00	0,00	0,00		0	0	0	0,00	0,00	0,00			
lfr02a	Índice de insumos críticos não químicos entregues fora de especificação	%	↘											0,00			0		0,00			0		
lfr03	Índice de falhas no fornecimento de energia eletrica	h / est. elev. X ano	↘											0,47		32,33	21,06	0	0,00	24,06	23,88	0,43	1,30	
lfr07	Índice de desempenho de prestadores de serviço	%	↗								84,00	84,00		99,28	97,00	84,58		91,7	67,00		85,28	86,87	93,20	
lfr02	Indicador de aguas não faturadas por volume	%	↘				51,61	47,15	59,68	53,32	41,87	59,68	40,72	51,85	24,42	18,13				26,74	12,93	16,1	10,1	

OBSERVAÇÕES:

Os resultados apresentados atendem ao propósito do indicador. Em algumas situações pode ocorrer alguma alteração nas variáveis, unidade ou próprio método de cálculo pela Organização que o apresenta.

O fato dos resultados aqui apresentados serem das organizações vencedoras do ciclo de 2016, não garante que elas sejam líderes de mercado.

A fonte de origem dos resultados desta planilha são os respectivos Relatórios de Gestão das Organizações Premiadas no PNQS, ciclo 2016.