

lcm13	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	registro de ocorrência / 1000 lig. A e E	↘			5,00						0,01	0,00	0,02	0,00	0
lcm13 e	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor - Esgoto	registro de ocorrência / 1000 lig. E	↘													0
lcm14	Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor	%	↘										0,00		0,00	12
8.4 RESULTADOS RELATIVOS AS PESSOAS																
lpe01	Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgoto	ligações / empreg.	↗	150,77	1.309,00	1.987,40		435	458,00	477,31		6077	1500,00	3244,00	3531,00	2255
lpe02	Índice de criatividade do pessoal	sugestão implantada/ empreg.	↗	0,12	3,50							100	0,03	5,50	0,30	0,03
lpe03	Índice de capacitação anual da força de trabalho	h. ano / Empregado	~meta	26,98	48,50	37,20	18,51	19,86	17,00	16,54			43,00	33,00	68,10	34
lpe03a	Índice de cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento	%	↗	131,23		88,00					91	99,4	98,00	93,00	0,72	100
lpe03b	Índice da Eficácia de Treinamento	%	↗								100	100	100,00	100,00	99,00	100
lpe04	Índice de satisfação dos empregados	de acordo com metodologia	↗	72,16	67,00	87,60	74,13	74,13	74,13	74,10		71,5	63,00	77,40	68,90	96
lpe05	Índice de frequência de acidentes	acidente x milhão/ hora	↘	1,58	1,6	5,00	15,15	32,01	23,00	24,90	7	8,2	3,80	4,60	9,20	2,88
lpe06	Coefficiente de gravidade de acidentes	dias x milhão/ hora	↘	49,22	9,30	616,70	646,32	71	268,00	273,00	65	38,7	174,00	10,00	121,90	125,5
lpe07	Índice de produtividade da força de trabalho para o serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos	%	↗													
lpe09	Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes	de acordo com metodologia	↗		93,00								87,00	85,30	97,00	99
lpe11	Índice de Produtividade de Pessoal Total (equivalente)	lig/ empregado	↗	158,73	28,00	969,80	345,44	339,84	343,00	353,80		3969	6509,00		0,00	902
lpe12	Índice de Absenteísmo	%	↘		3,70	4,10		0,14	0,31	0,31		3,6	2,80	2,30	42,00	2,8
8.5 RESULTADOS DOS PROCESSOS																
lsp01	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	%	↗	276,91	100,00	100,00	100	100	100,00	≥ 100	99,4	99,9		100,21		99,9
lsp02	Incidência das análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão	%	↘	15,84	0,40	5,00	0,01	0,03	0,03	0,23		0,1		0,43		0,1
lsp03	Remoção da carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	↗	83,57	83,30	83,30	87,20	87,4	87,90	99,10	340	74		340,00	82,00	
lsp04	Tempo médio de execução de ligação de água	h / lig	↘	72,04	4,00	4,00		197,05	760,20	135,80		95		99,80		3
lsp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	h / lig	↘	497,89	8,00	8,00			542,85	180,00		100		99,40		6
lsp08	Incidência de reclamações sobre qualidade da água	%	↘	5,76	4,00		0,62	1	0,57	0,42		0,5	21,00	0,31		0,75
lsp09	Incidência de reclamações sobre falta d'água	%	↘	42,64	5,00	29,00		4,7	10,04	10,41	5	4,7	5,00	4,20		3
lsp10	Tempo médio de execução dos serviços	h / serv_exec	↘	54,82	5,00	5,00	0,40	24,21	34,40			96,2	1,05	99,30	164,80	12,2
lsp11	Continuidade no abastecimento de água	%	↗				99,10	97,12	98,46		98,5	98,9	99,00	98,80		99,6
lsp13	Incidência de extravasamentos de esgoto sanitário	extravas / Km	↘	0,68	3,7	3,70	2,26	1,8	3,24	4,31	187	48,9		117,50	0,00	284
lsp14	Indicador de perdas totais de água por ligação	l/ lig/ dia	↘	505,25	264,30	215,70	279,38	330,44	433,59	442,53	331	921	1,60	550,00		298
lsp15	Incidência das análises de cloro residual fora do padrão	%	↘	8,51	0,50	0,50		0,59	0,36	5,03		0		0,00		0
lsp16	Incidência das análises de turbidez fora do padrão	%	↘	0,27	0,40	0,70	0,02	0,12	0,02	0,44		0		0,00		0,1
lsp17	Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão	%	↘	1,09	0,50	0,40	0,39	0,46	0,22	0,77		0,5		0,12		0
lsp18	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	%	↗	185,40	100,00	100,00		120	100,00	≥ 100		100	100,00	100,00		
lsp19	Efetividade da redução da carga poluente do esgoto coletado na rede	%	↗	134,12	54,80		87,20	87,4	99,36	99,40	54,8	54,8		54,80	54,80	
lsp20	Incidência das análises fora de padrão para aferição da qualidade da água tratada	%	↘	2,55	0,50	0,50	0,78	0,27	0,14	1,93		0,04	0,07	0,04		
lsp21	Índice de recuperação de materiais recicláveis	%	↗													
lsp22	Índice de resíduos sólidos totais com destinação adequada	%	↗													
lsp23	Índice de conformidade de quant. de amostras para aferição do esgoto tratado	%	↗	105,06	99,50	99,50	≥100	100	100,00	≥ 100	145	100		100,00	145,00	
lsp24	Incidência das análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado	%	↘	13,02	18,00		0,05	2,7	2,70		9	17		17,00	9,00	
lsp25	Reabilitação de redes de água	% / ano	↗					0,34		0,10		2,6				
lsp26	Reabilitação de redes de esgotos	% / ano	↗								0,05				0,25	0,73
lsp27	Índice de perdas de água na distribuição	%	↘	51,75	264,30	215,70	40,70	42,59	50,84	35,73	313	471				44,5
lpa01	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores	%	↘	0,00	0,00	0,00	0,02	0,39	0,00	0,01	4,6	0	4,00	0,00		0
lpa02	Índice de hidrometração	%	↗	95,92	100,00		99,88	99,9	99,71	99,82		100		100,00		100
lpa03	Índice de macromedicação	%	↗	15,88	100,00		33,06	34,9	39,52	32,32		100	99,30	100,00		100
lpa04	Consumo médio de energia elétrica	KWh / m3	↘									0,05				
lpa04a	Consumo médio de energia elétrica - Água	KWh / m3	↘	0,49	0,624	54,80	0,85	0,98	0,98				0,53	0,05		0,125
lpa04b	Consumo médio de energia elétrica - Esgoto	KWh / m3	↘	0,40	0,364	16,13	0,15	0,23	0,23					674654,00	0,37	0,142
lpa05	Índice de reparos proativos	%	↗													
lpa07	Projetos estratégicos implantados no prazo	%	↗	86,73	85,00			100	100,00	100,00	93,4	85	84,00	77,70	72,00	84
lpa09	Satisfação dos usuários de informações	de acordo com metodologia	↗	70,06	59	99,6	72,28	72,28	72,28	72,28	93,3	88,8	96,90		84,00	96
lpa10	Índice de serviços externos executados dentro do prazo	%	↗	92,45		45,50		94,5	85,83	85,84		96,2				99,9
lfr01	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores	%	↘	0,23		87,00	0,00	0	0,00	0,00		27,1		27,10		38,5

Ifr02	Índice de insumos químicos entregues fora de especificação	%	↘	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00		0		0,00		
Ifr02a	Índice de insumos críticos não químicos entregues fora de especificação	%	↘					0	0,00	0,00	0					
Ifr03	Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica	h / est. elev. X ano	↘													
Ifr07	Índice de desempenho de prestadores de serviço	%	↗	92,03	87,00	98,40	81,54	91				100	96,00	100,00	94,60	94,5
Ifn02	Indicador de águas não faturadas por volume	%	↘	52,34	21,00	1,30	40,83	42,71	51,06		21	31,7	0,00	25,10		24,4