| CTIDSA - Câmara Temática de Indicadores de Desempenho para o Saneamento Ambiental | RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (GRMD) - ORGANIZAÇÕES PREMIADAS NO PNQS - CICLO 2018 ( RESULTADOS DE 2017) |
|---|---|
| **Informações importantes para quem vai utilizar esta planilha:** | **Os resultados apresentados atendem ao propósito do indicador. Em algumas situações pode ocorrer alteração em variáveis, unidade ou no próprio método de cálculo pela Organização que o apresenta. Estão destacados em vermelho resultados similares ao do indicador do GRMD. Por este motivo, não devem ser utilizados como o indicador do GRMD, pois podem ocorrer alterações como as citadas acima.**<br>**O fato dos resultados aqui apresentados serem das organizações vencedoras do ciclo de 2018, não garante que elas sejam líderes de mercado.**<br>**A fonte de origem dos resultados desta planilha são os respectivos Relatórios de Gestão das Organizações Premiadas no PNQS, ciclo 2018.** |

# RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (GRMD) - ORGANIZAÇÕES NO PNQS - CICLO 2018 (RESULTADOS DE 2017)

| | | | | NIVEL B | | | NIVEL I - Bronze | | | | | | | | | | | | | | NIVEL II - Prata | | | | NIVEL II - Ouro | | | NIVEL III - Quiron Platina | | NIVEL IV | NIVEL IV Rubi | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CÓDIGO | NOME | UNIDADE | SENTIDO | Águas de Pará de Minas | Sanesalto | Saneago Inhumas | Conasa Águas de Itapema | Corsan Sursul | Águas do Paraíba | Corsan Surlit | DESO Sul | DESO Centro Oeste | Embasa Itaberaba | Embasa Jequié | Embasa Camaçari | SABESP MCD | Sabesp MCI | Sabesp Freguesia do Ó | Sabesp Pirituba | Sabesp Santana | Sabesp Jardins | Saneaqua Mairinque | Sanepar Sudeste | Sanepar Londrina | Sanepar Conélio Procópio | Sabesp Itaquera | Sabesp Ipiranga | Sabesp São Matheus | Sabesp Mooca | Sabesp MA | Sabesp Metropolitana | Sabesp MO | Sabesp ML |
| 8.1 RESULTADOS ECONOMICOS-FINANCEIROS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ifn01 | Índice de desempenho financeiro | % | ↗ | Não disponibilizado | 223,91 | 88,07 | 200,08 | 104,41 | Não disponibilizado | 91,11 | 120,05 | 130,23 | 121,21 | 92,27 | 132,39 | 86,50 | 86,50 | 10,00 | 8,30 | 10,00 | 172,5 | 72 | 119,85 | 138,75 | 83,92 | 213,6 | 122,50 | 172,50 | 290,10 | 216 | 172 | 207,00 | 135,90 |
| Ifn03 | Despesas totais com os serviços por m3 | R$ / m3 | ↘ | | 16,52 | 5,15 | 4,05 | 7,74 | | 7,11 | 3,55 | 3,31 | 3,30 | 3,10 | 3,351 | | 0,65 | 10,00 | 19,00 | 0,10 | 0,376 | 4,00 | 3,54 | 3,07 | 4,99 | 1,41 | 0,298 | 0,43 | 0,331 | 0,038 | 1,80 | 1,71 | 0,86 |
| Ifn04 | Indicador de execução orçamentaria dos investimentos | - | ~ 1 | | 1,97 | | 1,36 | 12,52 | | 12,52 | | | 1,06 | 86,32 | | | | 0,90 | 1,10 | | | | | 0,825 | | 0,9 | 107,00 | 1,00 | 100,00 | 71 | 0,9 | 0,80 | 1,00 |
| Ifn05 | Margem liquida com depreciação | % | ↗ | | 61,04 | | 2,54 | | | 0,23 | | | | | | | 17,20 | 39,00 | 39,10 | | | | | 11,96 | | 49,6 | 39,10 | 39,10 | 39,00 | 20,6 | 39,00 | 48,40 | |
| Ifn06 | Indicador do nivel de investimento | % | ↗ | | 0,26 | | 25,67 | | | 26,77 | | | | | | | | | 18,99 | | | | | | | 4,2 | | | | 2,4 | 29,8 | 8,40 | 8,40 |
| Ifn07 | Indicador dias de faturamento comprometimento com contas a receber | Dias | ↘ | | 50,94 | 61,69 | 358,72 | 65,83 | | 35 | 281,26 | 152,40 | 22,14 | 58,74 | 113,28 | 56,00 | 56,00 | 117,00 | 129,00 | 75,00 | 63 | 33,6 | 46,06 | 21,12 | 17,45 | 12 | 63,00 | 56,00 | 56,00 | 35 | 63 | 42,00 | 11,00 |
| Ifn08 | Despesas per capita com manejo de resíduos sólidos urbanos | R$/Hab | ↘ | | | | 2,52 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ifn010 | Auto-suficiência com manejo de resíduos sólidos urbanos | % | ↗ | | | | 1,09 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ifn012 | Indicador de receita da coleta de resíduos sólidos por imóvel | R$/imóvel | ↗ | | | | 22,38 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ifn15 | Índice de Evasão de Receita | % | ↘ | | -2,08 | 5,86 | | 5,27 | | 21,24 | 3,80 | 3,35 | 3,03 | 3,00 | 7,00 | 4,10 | 4,10 | 8,10 | 7,40 | 5,70 | 2,2 | 0,5 | 1,70 | 2,18 | -3,25 | 9,00 | 4,98 | 10,60 | 3,77 | 6 | 6 | 7,90 | 7,70 |
| Ifn16 | Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido | % | ↗ | | -114,54 | | | | | | | | | | | | | 14,40 | | | | | | | | 14,4 | 5,90 | | | 14,4 | 16,8 | 16,80 | 14,40 |
| Ifn17 | Liquidez Corrente | R$ | ↗ | | 117,07 | | | | | | | | | | 1,50 | | | 26,00 | 26,00 | | | | | 367 | | 26,00 | 26,00 | 26,00 | 26,00 | 96 | 26 | 26,00 | 26,00 |
| Ifn18 | Custo da Produção de água | R$ / m3 | ↘ | | | | | 0,77 | | 0,75 | | | | 2,32 | | | | -17,40 | | | -17,4 | 1,12 | 1,66 | 0,95 | 2,82 | -17,4 | -17,40 | -17,40 | 91,40 | 90 | 91,4 | 91,40 | -17,40 |
| Ifn19 | Custo do tratamento de esgotos | R$ / m3 | ↘ | | 11,87 | | | 1,11 | | 1,17 | | | | 2,06 | | | | -17,40 | | | -17,4 | | 1,42 | 0,79 | 1,00 | -17,4 | -17,40 | -17,40 | 91,40 | | 91,4 | 91,40 | -17,40 |
| 8.2 RESULTADOS SOCIAIS E AMBIENTAIS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Isc01 | Indicador de desenvolvimento social | homens-hora / dia | ↗ | Não disponibilizado | | | | | Não disponibilizado | | | | | | 0,00 | | | | | 17,50 | | | | | | | 35,52 | | | | | | 25,00 | |
| Isc02 | Indicador de sanções e indenizações | % | ↘ | | 0,00 | 0,00 | 0,05 | 0,42 | | 0,599 | 0,24 | 0,11 | 0,58 | 0,00 | | 0,04 | 0,00 | 0,10 | 0,02 | 8,00 | 0,04 | 0,029 | 0,07 | 0,28 | 0,16 | 10,04 | 0,00 | 0,00 | 0,04 | 0,04 | 0,1 | 1,20 | 10,00 |
| Isc02a | Índice de sanções e indenizações para resíduos sólidos | % | ↘ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Isc04 | Indicador de mitigação de impactos ambientais | % | ↗ | | 100,00 | | | | | | | | | | | | 100,00 | 96,51 | 96,50 | 96,50 | 100,00 | 87,5 | | 96,77 | 6,07 | 100,00 | 100,00 | 83,60 | 100,00 | 89,00 | 89,00 | 93,00 | 100,00 |
| Isc05 | Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes | % | ↘ | | | 0,00 | 0,69 | | | | | | | | | | | 100,00 | | | | | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | | 0,20 | 0,00 |
| Isc07 | Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes | Ocorrencias p/ 1000 habit. | ↘ | | | | | | | | | 0,07 | | 1,10 | | 0,01 | 0,012 | | | | | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,02 | 0,10 | 0,00 | 0,01 | 0,01 | 0,001 | 0,00 | 0,13 | 0,10 |
| Isc08 | Índice de comprometimento de renda familiar | % | ↘ | | | | 3,97 | | | | | 1,76 | | 5,80 | | | | 100,00 | 1,88 | | 1,9 | | | | | 0,87 | | | | | 1,88 | 1,00 | 6,43 |
| Isc08a | Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa | % | ↘ | | 2,53 | | 0,70 | | | | | | | 1,31 | | | | 1,68 | 306,00 | | | 0,82 | 1,08 | 1,408 | 1,41 | | 0,67 | 0,68 | 1,330 | | 5,5 | 0,90 | 0,87 |
| Isc09 | Índice de tratamento de esgoto gerado | % | ↗ | | 118,09 | | 0,57 | | | 27,74 | | | | | | | | 86,00 | 22,00 | | | | | | 66,74 | 63 | | 75,00 | | | 68,00 | 35,00 | 61,90 |
| Isc10 | Volume de Esgoto Tratado | % | ↗ | | 73,17 | 100,00 | 100 | 83,42 | | 100,00 | | | 99,39 | 99,48 | 76,00 | | 87,10 | 72,00 | 25,00 | 51,00 | 90,00 | | 100,00 | 100 | 100,00 | | 94,00 | 75,00 | 87,10 | | 65,6 | | |
| Isc11 | Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados | % | ↗ | | 100,00 | 50,00 | 100 | 100,00 | | 85,52 | 43,75 | 20,00 | 33,93 | 93,00 | 88,00 | | 100,00 | | 43,00 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100 | 100,00 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 50,00 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Icm01 | Índice de reclamações e de comunicação de problemas - AGUA | Reclamação p/ lig. | ↘ | Não disponibilizado | | | | 0,16 | Não disponibilizado | 0,13 | | | | | 235,38 | 0,81 | | | | | | 0,22 | 0,13 | | 0,05 | 0,62 | | | | 0,005 | | | |
| Icm01 | Índice de reclamações e de comunicação de problemas - ESGOTO | Reclamação p/ lig. | ↘ | | | | | 0,12 | | | | | | | 129,62 | 0,02 | | | | | | 0,05 | 0,10 | 0,004 | 0,05 | 0,43 | | | | | | | |
| Icm01a | Índice de reclamações de problemas | Reclamação p/ lig. | ↘ | | | 0,32 | 0,006 | 0,15 | | | 0,16 | 0,10 | 0,10 | 187,75 | 342,16 | | 0,81 | | 1,290 | 1,00 | 0,89 | 0,16 | 0,12 | 0,088 | 0,09 | 0,90 | 0,96 | 0,47 | 0,69 | | 0,96 | 1,10 | 0,85 |
| Icm02 | Índice de satisfação dos clientes | de acordo com metodologia | ↗ | | 96,10 | | 96,75 | 7,22 | | 7,94 | 56,42 | 0,00 | 82,21 | 82,21 | 82,30 | 74,00 | 86,00 | 86,00 | 91,00 | 90,00 | 86,00 | 7,1 | 77,20 | 79,5 | | 90,00 | 83,00 | 87,00 | 86,00 | 84 | 84 | 76,00 | 90,00 |
| | Índice de satisfação dos clientes residenciais | de acordo com metodologia | ↗ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 80,40 | | | | | | | | |
| | Índice de satisfação dos clientes não residenciais | de acordo com metodologia | ↗ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85,7 | 85,70 | | | | | | | | |
| Icm03 | Índice de favorabilidade da imagem da organização | de acordo com metodologia | ↗ | | 96,10 | | 80,00 | | | 3,84 | | | | | | | | 77,00 | 82,00 | 76,00 | | | | 72,8 | | 77,00 | 73,00 | 73,00 | | 48,37 | 73 | 14,00 | 77,00 |
| Icm04 | Índice de conhecimento dos serviços e produtos | de acordo com metodologia | ↗ | | 56,80 | | 78,50 | 98,7 | | 98,1 | | | | | | | | | 91,00 | | 8.568 | | 97,20 | 95,00 | 97,80 | 97,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 20 | 93 | 100,00 | |
| Icm05 | Índice de atendimento urbano de agua | % | ↗ | | | 100,00 | 100,00 | 98,82 | | 87,19 | 70,89 | 95,37 | 96,06 | 96,60 | 96,10 | | 100,00 | | 100,00 | 98,40 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100 | 98,00 | 100,00 |
| Icm06 | Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário | % | ↗ | | 100,00 | 80,78 | 75,89 | 15,72 | | 22,05 | 12,16 | | 47,81 | 69,30 | 47,80 | | 94,50 | | 85,00 | 88,30 | 96,94 | 85,1 | 67,17 | 90,06 | 53,12 | 90,9 | 97,20 | 86,90 | 97,34 | | 81 | 75,00 | 88,00 |
| Icm08 | Índice de atendimento total de agua | % | ↗ | | | | 99,27 | | | | | | 84,71 | 96,60 | | | | | 100,00 | 98,40 | | | | | | 100,00 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | | 98,00 | 100,00 |
| Icm09 | Índice de atendimento total de esgoto sanitário | % | ↗ | | 100,00 | | 75,89 | | | | | | 18,74 | 57,91 | | | | | 85,00 | 88,30 | | | | | | 90,9 | 5,00 | 86,90 | 97,34 | | | 75,00 | 88,00 |
| **Icm10** | Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários | h/Reclam | ↘ | | 0,00 | 9,99 | 1,45 | 57,63 | | 36,48 | 1585,36 | 847,38 | 329,00 | 80,64 | 79,50 | 0,00 | 98,70 | 99,60 | 99,00 | 100,00 | 98,90 | 24,1 | 6,27 | | 02:42:30 | 15 | 13,90 | 100,00 | 99,00 | 100 | 100 | 18,00 | 00:08:36 |
| Icm11 | Índice de atendimento urbano da coleta de resíduos sólidos | % | ↗ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Icm13 | Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor | registro de ocorrência / 1000 lig. A e E | ↘ | | 0,00 | | 0,00 | | | | | | | | | | | 0,14 | 0,03 | 0,01 | 0,071 | | | | 0,00 | 0,10 | 0,01 | 0,001 | 0,079 | 0,00 | 0,1 | 0,17 | 0,36 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Icm13 e | Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor - Esgoto | registro de ocorrência / 1000 lig. E | ↘ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Icm14 | Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor | % | ↘ | | 0,00 | | 0,00 | | | | | | | | | | | | | 5,50 | | 3,70 | | | | | | | | 3,57 | 0,00 | 9,3 | 6,00 | 6,83 |
| 8.3 RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ipe01 | Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de agua e esgoto | ligações / empreg. | ↗ | Não disponibilizado | 2.790 | 663 | 222 | 414 | Não disponibilizado | 440 | 2.059 | 1.989 | 347 | 361 | 523 | 23.967 | 1.557 | 2.696 | 2.914 | 2.319 | 1.557 | | 959 | 1.100 | 597 | 3.994 | 1.128 | 3.673 | 3.677 | 5.416 | 1.380 | 2.017 | 2.241 |
| Ipe02 | Índice de criatividade do pessoal | sugestão implantada/ empreg. | ↗ | | 0,03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,10 | 11,00 | 96,00 | | 91,00 | 0,030 | 0,06 | 0,10 |
| Ipe03 | Índice de capacitação anual da força de trabalho | h. ano / Empregado | ~meta | | 9,43 | 23,18 | 2,35 | 4,56 | | 11,70 | 17,74 | 9,53 | 3,10 | 2,90 | 13,10 | 70,20 | 100,00 | 25,25 | 35,00 | 13,62 | 37,47 | | 65,48 | 72,37 | 78,36 | 33 | 45,40 | 53,40 | | 53 | | 71,00 | |
| Ipe03a | Índice de cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento | % | ↗ | | 100,00 | | | | | | | | | | | | | 100,00 | 98,00 | 98,00 | 91,00 | | | 125,81 | 100,00 | 82,80 | 91,00 | 91,00 | 91,00 | 89 | 91,00 | 95,00 | 100,00 |
| Ipe03b | Índice da Eficácia de Treinamento | % | ↗ | | 100,00 | | | | | | | | | | | | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | | | 89,18 | | 95,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100 | 99,70 | 100,00 | 95,00 |
| Ipe04 | Índice de satisfação dos empregados | de acordo com metodologia | ↗ | | 80,00 | | 84,55 | 5,6 | | 7,52 | 91,66 | | | | | 80,60 | 84,00 | 93,65 | 87,85 | 91,81 | 86,80 | | 7,34 | 7,39 | | 87,00 | 82,30 | 84,30 | 89,30 | 77 | 84,00 | 88,00 | 87,00 |
| Ipe05 | Índice de frequencia de acidentes | acidente x milhão/ hora | ↘ | | 0,00 | 0,00 | 57,71 | 11 | | 23 | 0,00 | 12,86 | 10,24 | 5,20 | 2,40 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4,00 | 14,2 | | | 2,56 | 2,80 | 9 | 13,00 | 4,20 | 3,99 | 12 | 6,7 | 3,20 | 9,20 |
| Ipe06 | Coeficiente de gravidade de acidentes | dias x milhão/ hora | ↘ | | 0,00 | 0,00 | 320,07 | 410 | | 118,60 | 0,00 | 180,09 | 24,00 | 15,00 | 50,10 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 169,68 | 138,9 | | 492,56 | 12,82 | 2,80 | 203 | 351,80 | 129,00 | 279,70 | 80 | 119 | 60,00 | 202 |
| Ipe07 | Índice de produtividade da força de trabalho para o serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos | % | ↗ | | | | | | | 7,33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ipe09 | Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes | de acordo com metodologia | ↗ | | 85,00 | | 84,55 | | | 362,10 | | | | | | | | 98,70 | | 95,50 | 94,70 | | 7,10 | 7,15 | | 99,00 | 92,50 | 95,60 | 97,40 | 92 | 96,00 | 95,00 | 96,60 |
| Ipe11 | Índice de Produtividade de Pessoal Total (equivalente) | lig/ empregado | ↗ | | | 849,30 | 125,34 | 312,07 | | | 1908,31 | 1989,16 | 981,60 | 546,00 | 241,50 | 15,33 | 1,017 | 1,103 | 2,999 | 2,493 | 1.017 | | 534,40 | 601,19 | 465,00 | 979 | 848,10 | 2,45 | 1803,41 | 3483 | 904 | 1231,00 | |
| Ipe12 | Índice de Absenteísmo | % | ↘ | | 1,70 | | 0,32 | | | | | 6,26 | | | | 3,70 | | 6,00 | 2,60 | 5,00 | 4,6 | | 0,59 | 0,95 | 1,01 | 1,70 | 3,54 | 2,50 | 5,30 | 3,1 | 5 | 2,00 | 4,90 |
| 8.5 RESULTADOS DOS PROCESSOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Isp01 | Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da agua distribuida | % | ↗ | Não disponibilizado | | 59,32 | 131,15 | 100,00 | Não disponibilizado | 100,00 | 151,49 | 152,13 | 104,62 | 99,24 | 98,60 | | 101,00 | 100,00 | 100,00 | 108,00 | 101,00 | | 196,50 | 140 | 100,00 | 128 | 100,00 | 101,00 | 101,00 | | 99,00 | 101,00 | 128,00 |
| Isp02 | Incidencia das analises de aferição da qualidade da agua distribuida fora do padrão | % | ↘ | | | 0,47 | 9,90 | 0,05 | | 0,08 | 39,57 | 42,11 | 1,15 | 1,10 | 1,40 | | 0,19 | 0,49 | 0,49 | 0,49 | 0,18 | | 0,23 | 0,08 | 99,96 | 0,00 | 0,10 | 0,70 | 0,08 | 0,36 | 0,36 | 1,90 | 0,00 |
| Isp03 | Remoção da carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento | % | ↗ | | 83,23 | 74,96 | 72,58 | 71,84 | | 79,44 | | | 98,41 | 98,90 | 92 | | 140,519 | 388,00 | 284,00 | 380,00 | 83,84 | | 75,67 | 88,00 | 85,56 | | 84,10 | 84,10 | 84,10 | | 388,00 | | |
| Isp04 | Tempo médio de execução de ligação de água | h / lig | ↘ | | | 58,06 | 144,44 | | | | 446,73 | 3043,41 | 20,00 | 16,10 | 285,50 | | 99,20 | 100,00 | 100,00 | 4,00 | 97,70 | | 215,14 | 131,00 | 95,43 | 3 | 99,60 | 99,50 | 99,20 | | 100 | 5,00 | 74,00 |
| Isp06 | Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário | h / lig | ↘ | | | 86,73 | 148,27 | | | | | | 8,35 | 63,50 | 754,00 | | 98,40 | 100,00 | 100,00 | 3,00 | 98,40 | | 300,04 | 448,00 | 92,27 | 2 | 94,90 | 99,60 | 99,10 | | 100 | 6,00 | 60,20 |
| Isp08 | Incidencia de reclamações sobre qualidade da agua | % | ↘ | | | 0,01 | 1,63 | 0,69 | | 0,53 | 0,08 | 0,11 | 0,33 | 0,17 | 0,30 | | 1,33 | 0,56 | 0,56 | 0,56 | 0,04 | | 1,95 | 2,56 | 1,45 | 1,16 | 0,16 | 0,05 | 0,01 | 11 | 1,2 | 0,40 | 0,87 |
| Isp09 | Incidencia de reclamações sobre falta d'agua | % | ↘ | | | 0,08 | 42,38 | 5,28 | | 5,15 | 17,06 | 4,30 | 61,62 | 0,18 | 11,50 | | 4,00 | 5,91 | 3,82 | 5,00 | 4,16 | | 21,69 | 10,90 | 12,30 | 2 | 5,00 | 1,30 | 4,20 | 5 | 6 | 6,00 | 3,00 |
| Isp10 | Tempo médio de execução dos serviços | h / serv_exec | ↘ | | | 9,48 | 3,10 | 57,63 | | 36,48 | 1558,62 | 1496,21 | 192,00 | 12:02:00 | 76,60 | 0,00 | 98,70 | 98,20 | 93,00 | 96,00 | 97,50 | | 61,55 | 54,73 | 55,50 | 14,7 | 99,10 | 99,60 | 99,00 | 1 | 19,58 | 44,00 | 17,00 |
| Isp11 | Continuidade no abastecimento de água | % | ↗ | | | | 100,00 | | | 41,26 | | 67,23 | | 21,00 | | | | 99,55 | 98,70 | 99,20 | 98,70 | | 75,00 | 44 | 15 | 100,00 | 98,70 | 99,00 | 98,70 | | 98,8 | 97,00 | 99,70 |
| Isp13 | Incidencia de extravasamentos de esgoto sanitario | extravas / Km | ↘ | | | 7,16 | 0,17 | 25 | | 5,18 | | | 3,51 | 0,67 | 0,3 | | 82,00 | 135,00 | 179,00 | 206,00 | 54,00 | | 0,46 | 0,002 | 0,01 | 326 | 130,00 | 102,00 | 49,00 | | 226 | | 3,10 |
| Isp14 | Indicador de perdas totais de agua por ligação | l/ lig/ dia | ↘ | | | 89,69 | 298,19 | 265,39 | | 85,34 | 319,66 | 315,49 | 85,00 | 86,80 | 568,10 | | 453,00 | 192,00 | 255,00 | 267,00 | 252,05 | | 179,47 | 369,23 | 189,70 | 346 | 631,00 | 140,00 | 325,00 | 1,6 | 330 | 354,00 | 299,00 |
| Isp15 | Incidencia das analises de cloro residual fora do padrão | % | ↘ | | | 0,19 | 0,68 | 0,44 | | 1,74 | 14,89 | 15,23 | 0,60 | 0,01 | 1,2 | | 0,00 | 0,19 | 0,19 | 0,19 | 0,00 | | 0,01 | 0,009 | 0,04 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,02 | 0,02 | 0,30 | 0,00 |
| Isp16 | Incidencia das analises de turbidez fora do padrão | % | ↘ | | | 0,00 | 0,45 | 0,67 | | 0,37 | 20,60 | 22,69 | 0,20 | 0,56 | 0,9 | | 0,00 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,00 | | 0,95 | 0,043 | 0,2 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,09 | 0,40 | 0,00 |
| Isp17 | Incidencia das analises de coliformes totais fora do padrão | % | ↘ | | | 0,00 | 0,00 | 0,32 | | 0,34 | 6,01 | 6,29 | 0,36 | 0,84 | 2,8 | | 0,55 | 0,49 | 0,49 | 0,49 | 0,67 | | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,51 | 0,60 | | 0,65 | 0,65 | 1,00 | 0,00 |
| Isp18 | Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada | % | ↗ | | | 115,94 | 100,00 | 100,00 | | 100,00 | 9,86 | 71,42 | 100,80 | 135,40 | 98,50 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 113,00 | 100,00 | | 169,94 | 174 | 100,00 | | 100,00 | 100,00 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | |
| Isp19 | Efetividade da redução da carga poluente do esgoto coletado na rede | % | ↗ | | 66,61 | 74,86 | 72,58 | 59,94 | | | | | 92,66 | 82,80 | 66,00 | | 53,70 | 53,70 | | 58,30 | | | 75,67 | 88 | 85,58 | | 53,70 | | | | 60,30 | | |
| Isp20 | Incidencia das analises fora de padrão para aferição da qualidade da água tratada | % | ↘ | | | 0,85 | 2,21 | 0,44 | | 0,72 | 55,74 | 7,28 | 0,55 | 0,66 | 1,50 | | 0,01 | 0,80 | | 0,80 | | | 0,13 | 0,061 | 0,1 | | 0,01 | | | 0,02 | 0,01 | 0,20 | |
| Isp21 | Índice de recuperação de materiais recicláveis | % | ↗ | | | | | | | | | | | | | | | | | 100,00 | | | | | | | | | | | | | | |
| Isp22 | Índice de resíduos sólidos totais com destinação adequada | % | ↗ | | | | | | | | | | | | | | | | | 100,00 | | | | | | | | | | 100,00 | | | | |
| Isp23 | Índice de conformidade de quant. de amostras para aferição do esgoto tratado | % | ↗ | | 100,00 | 87,50 | 100,00 | 100,00 | | 100,00 | | | 81,01 | 99,10 | 92,20 | | | | | | | | 324,77 | 213 | 100,00 | | 100,00 | | | | 96,00 | | |
| Isp24 | Incidência das análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado | % | ↘ | | 6,67 | 25,00 | 0,00 | 4,68 | | 7,13 | | | 11,52 | 14,80 | 7,80 | | | | | | 10,20 | | 90,53 | 96,10 | 81,58 | | 10,20 | 10,20 | 10,20 | | 10,2 | | |
| Isp25 | Reabilitação de redes de água | % / ano | ↗ | | | | | | | | | | | | | | | 17,00 | 0,17 | | | | | | | | | | 1,60 | 0,3 | 0,3 | | 0,50 |
| Isp26 | Reabilitação de redes de esgotos | % / ano | ↗ | | | | | | | | | | | | | | | | 1,50 | | | | | | | | | | 7,826 | | 0,02 | | 0,27 |
| Isp27 | Índice de perdas de água na distribuição | % | ↘ | | | 21,26 | | 41,94 | | | | | | | | | | | | | | | | | 34,00 | | | 0,30 | | | | | |
| Ipa01 | Incidencia de atraso no pagamento a fornecedores | % | ↘ | | 0,00 | | 0,00 | 3,40 | | 3,20 | 40,00 | 0,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| Ipa02 | Índice de hidrometração | % | ↗ | | 99,20 | 99,79 | 100,00 | 97,94 | | 99,84 | 99,52 | 99,74 | 99,09 | 97,70 | 97,90 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,95 | 100,00 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | | 100,00 | | 100,00 |
| Ipa03 | Índice de macromedição | % | ↗ | | | 100,00 | 0,00 | 13,18 | | 16,73 | 44,27 | 51,20 | 88,00 | 80,40 | 100,00 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 97,6 | 97,6 | | 100,00 |
| Ipa04 | Consumo médio de energia elétrica | KWh / m3 | ↘ | | | | 0,29 | 0,26 | | | | | | | | | 0,04 | | 0,156 | 0,05 | 0,057 | | | | | | | 0,06 | 0,20 | | | | 0,14 |
| Ipa04a | Consumo médio de energia elétrica - Água | KWh / m3 | ↘ | | | 0,76 | 0,21 | 0,26 | | 0,27 | 1,25 | 0,98 | 1,49 | 0,92 | 0,69 | | 0,04 | 0,156 | 0,156 | 0,05 | 0,057 | | 0,898 | 1,351 | 1,315 | 0,136 | 0,04 | 0,06 | 0,20 | 0,53 | 0,656 | | |
| Ipa04b | Consumo médio de energia elétrica - Esgoto | KWh / m3 | ↘ | | | 0,01 | 0,38 | | | 0,27 | | | | 0,28 | 0,7 | | | | | | | | 0,156 | | 0,08 | | | | | | | | |
| Ipa05 | Índice de reparos proativos | % | ↗ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 45,72 | | 12,00 |
| Ipa07 | Projetos estratégicos implantados no prazo | % | ↗ | | | | | | | | | 57,14 | | | | | | 99,03 | | 98,76 | | | 81,30 | 92,00 | 100,00 | 71,00 | 75,40 | 100,00 | 85,71 | 84 | 91,4 | | 77,00 |
| Ipa09 | Satisfação dos usuarios de informações | de acordo com metodologia | ↗ | | 85,00 | | 84,55 | 5,7 | | 5,4 | 96,30 | 0,00 | 7,93 | 7,93 | 76,90 | 73,00 | 72,50 | 89,00 | | 89,00 | 85,70 | | 7,60 | 6,45 | | 100,00 | 72,50 | 73,00 | 75,50 | 90 | 90 | | 97,00 |
| Ipa10 | Índice de serviços externos executados dentro do prazo | % | ↗ | | 100,00 | 99,79 | 91,75 | | | | | | | 94,81 | | 99,90 | | 99,20 | 91,00 | | | | 92,24 | 95,60 | 2,07 | 100,00 | 99,10 | 99,60 | 99,00 | | 99 | 94,00 | 100,00 |
| Ifr01 | Índice de atraso nas entregas dos fornecedores | % | ↘ | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 88,40 | 88,44 | 20,00 | 32,00 | 32,00 | 25,20 | 25,20 | 25,20 | 32,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 36,3 | 32,00 | 32,00 | 32,00 | 25,2 | 25,2 | | 36,30 |
| Ifr02 | Índice de insumos químicos entregues fora de especificação | % | ↘ | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | | | 88,9 | 88,90 | | |
| Ifr02a | Índice de insumos criticos não químicos entregues fora de especificação | % | ↘ | | 0,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,00 | | | | | | | 0,00 | | |
| Ifr03 | Índice de falhas no fornecimento de energia eletrica | h / est. elev. X ano | ↘ | | | | 18,81 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,90 |
| Ifr07 | Índice de desempenho de prestadores de serviço | % | ↗ | | 97,00 | | 89,86 | | | | 83,30 | 98,00 | | | 100,00 | 66,00 | 90,30 | 100,00 | 98,60 | 96,24 | 81,45 | | 84,24 | 96,40 | 83,48 | 95,65 | 88,00 | 88,30 | 76,87 | 99 | 89 | | 91,90 |
| Ifn02 | Indicador de aguas não faturadas por volume | % | ↘ | | | 21,33 | 22,84 | | | 19,15 | 37,55 | 36,70 | 2,20 | 3,50 | 48,5 | | 21,70 | 11,70 | 17,40 | 39,00 | 35,70 | | 23,21 | 36,53 | 17,82 | 27,00 | 26,80 | 6,60 | 34,70 | | 21,8 | 23,60 | 22,90 |