

**Informações importantes para quem vai utilizar esta planilha (leia com atenção)**

a. Os resultados apresentados nesta Planilha de Resultados de Referência PNQS AMEGSA 2022 atendem aos propósitos dos indicadores GRMD obrigatórios para o AMEGSA.  
 b. Em algumas situações, pode ocorrer alteração em variáveis, unidade ou no próprio método de cálculo pela Organização que o apresenta, isentando a equipe voluntária que elaborou a Planilha de qualquer responsabilidade pelo número apresentado.  
 c. O fato dos resultados aqui apresentados serem das Organizações vencedoras do ciclo de 2022 não garante que as mesmas sejam líderes de mercado à época. Portanto as informações de resultados de referência não devem ser consideradas para este fim (liderança de mercado).  
 d. A fonte de origem dos resultados desta Planilha são os Relatórios de Gestão das Organizações Vencedoras no PNQS, ciclo 2022, disponibilizados por essas organizações para a participação no PNQS e utilizados pela equipe voluntária que compilou os dados.  
 e. Importante sempre observar a fórmula do indicador (colada no arquivo do CRMD: <https://pnqs.com.br/wp-content/uploads/2022/03/CRMD-2022-v-1.1.pdf>) pois apenas é possível a comparação de resultados com os mesmos parâmetros. Neste caso, a fórmula e as observações do GRMD.  
 f. Sugerimos que a comparação não seja realizada com o resultado da Organização vencedora do PNQS AMEGSA 2022 e sim com a média, **média truncada**, mediana ou moda, conforme as orientações a seguir, uma vez que esta é uma Planilha de consolidação de resultados de benchmarking.  
 g. Foram introduzidos outros conceitos matemáticos para cálculo dos resultados das vencedoras, uma vez que por conta da falta de quantidade de resultados suficientes para alguns indicadores, apenas a MÉDIA, mesmo Truncada, não trazia um valor que possibilitava uma comparação eficaz. Utilizaram-se os conceitos MODA (valor que mais se repete entre os valores apresentados para o indicador) e MEDIANA (valor que está no meio da amostra).

**Planilha de Resultados de Referência PNQS AMEGSA 2022**

Código GRMD	Nome do indicador GRMD	Unidade de Medida	Melhor sentido	NIVEL I - Bronze					NIVEL II - Prata		NIVEL II - Ouro						NIVEL III - Quirón Platina				NIVEL III - Quirón Diamante		NIVEL III - Quirón Turmalina		MÉDIA	MEDIANA	MODA	MÉDIA TRUNCADA	MELHOR RESULTADO								
				PROLAGOS - RJ	ÁGUAS GUARABUERA	SANEAGO HIRONOMAS	ÁGUAS DE PIQUETE	PARAMAGUÁ	ÁGUAS DE RIBEIRÃO	CORSAN - SUP. REGIONAL FRONTIEIRA - SUFRHO	CORSAN - SUP. REGIONAL AMBÓS - SUMMS	CORSAN - SUP. REGIONAL METROPOLITANA - SUMMET	CORSAN - SUP. REGIONAL SUL - SURSUL	CORSAN - SUP. REGIONAL SINOS - SURSIN	CORSAN - SUP. REGIONAL NORDESTE - SURNNE	IGUÁ MATO GROSSO	ÁGUAS CLUABA	ÁGUAS DE PARÁ DE MIRAS	ÁGUAS DO PARABÁ	COPASA - Unidade de Negócio Oeste - UNICE	COPASA - UNIDADE DE NEGÓCIO NORTE - UNNT	COPASA - UNIDADE DE NEGÓCIO LESTE - UNLE	SABESP - Diretoria de Sistemas Regionais R	COPASA - UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO - UNCE						Unidade de Negócio Metropolitana - UNMT	Unidade Negócio Leste - ML						
<b>8.1 RESULTADOS ECONOMICOS-FINANCEIROS</b>																																					
																				<b>Preencher % corte nos extremos &gt;&gt;</b>								<b>20%</b>									
IF001	Índice de desempenho financeiro	%	↘	49,40	73,39	78,08	107,70	48,56	45,90	99,00	95,03	105,26	122,54	101,34	96,72	78,2	134	97,67	87,83	91,84	122,81	118,34	61,1	108,07	95,64	12,5	88,30	95,64		90,30	12,50						
IF003	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	R\$ / m³	↘	3,40	4,90	4,66	2,52	3,37	2,73	11,13	9,57	9,49	12,58	10,75	9,47	2,88	3,56	4,32	8,94	4,89	6,42	5,96	2,17	5,59	5,43	0,42	5,88	4,90		5,73	0,42						
IF004	Indicador de execução orçamentária dos investimentos	-1	-1						1,08	0,89	0,97	1,03	0,99	0,01	0,99	0,75	0,92	0,65	0,94	1,13	0,95	1,25	1,1		0,62	1,09	0,90	0,97	0,99	0,94	0,99 - 1,01						
IF005	Margem líquida com depreciação	%	↗	24,90	0,00				19,70			0,44	0,82	0,65				11,48	19	32,38	15,7	20,16	14,14	24,84	42,79	76,7	20,25	19,00		17,46	76,70						
IF006	Indicador do nível de investimento	%	↗								6,73	8,38		0,41						13,96	77,92		14,11				20,25	11,17		20,25	77,92						
IF007	Indicador de dias de faturamento comprometimento com contas a receber	Dias	↘	155,00	145,90	50	45,00	134,85	25,00	34,57	37,71	48,39	39,60	39,43	30,29	89,62	58,25	22,1	244	7,52	16,22	15,29	75,5	10,07	16,7	115,1	63,31	39,60		54,71	7,52						
IF015	Índice de Evasão de Receita	%	↘	17,80	6,23	-5,32	1,34	-1,77	5,30	14,39	10,32	15,50	10,77	11,37	15,46		6,49	1,15	8,75	4,13	2,12	2,17	9,4	1,33	6,16		6,80	6,23		6,86	-5,32						
IF016	Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido	%	↗																																		
IF017	Índice de Liquidez Corrente	%	↗								492,09			8993,25									1,3				3162,21	492,09		3162,21	8993,25						
IF018	Custo da Produção da Água	R\$ / m³	↘	0,81	0,54		1,07	0,4		0,71	0,59	1,04		1,2			0,41	1,82	0,77	2,78	2,9	2,6		2,73		1,37	1,04		1,33	0,40							
IF019	Custo do tratamento de efluentes	R\$ / m³	↘	0,82	0,19		0,55	0,45		4,48	6,07	3,21		4,94			0,22	1,75	1,41	5,3	3,36	4,37		4,78		2,87	3,29		2,82	0,19							
IF020	Margem LÍQUIDA (EBITDA)	%	↗			78,89			48,98	35,80						11,82	18,79	45,37	51,85	33,45	45			37,02	39,1		4,78		38,06		78,89						
<b>8.2 RESULTADOS SOCIAIS E AMBIENTAIS</b>																																					
IS001	Indicador de engajamento social	homens-hora / dia	↗						0,21		0,06				0,0019	24				0,09	0,14			0,07				0,09		3,51	24,00						
IS002	Indicador de sanções e indenizações	%	↘	0,35	0,29	0,00	0,00	0,86	0,63	0,00	0,80	0,00110	0,37	0,77	0,19	0,44	1,46	0,21	0,29	0,25	0,29	0,38	0,48	0,29	0,32	0,2	0,38	0,29	0,29	0,34	0,00						
IS004	Indicador de mitigação de impactos ambientais	%	↗	100,00	100,00					90,00	88,84	22,65		90	100	44	100	100		82,96	90	81	89	77,59	93		84,19	90,00	100,00	87,46	100,00						
IS004a	Indicador de mitigação de impactos sociais	%	↗						100,00			100,00		100						97,27							100,00	100,00		100,00							
IS005	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	%	↘							0,00	0,19	0,10			0,36					0,28	0,19		0,18	0,11	0	0,16	0,18		0,16	0,00							
IS007	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	Ocorrência-ano p/1000 habi.	↘						0,61	0,00	0,00	0,00	0,01	0,6	0	0,09	0,78	0,05	0,77	0,01	0	0,25	0	0	0,03	0,03	0,18	0,02	0,00	0,15	0,00						
IS008a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa	%	↘	0,45	0,22	9,58	3,05	7,90	0,43	1,06	1,06	1,06	1,06	1,06	1,06	1,06	1,61	1,09	1,91	0,72	0,72	0,72	5	0,72	0,72	0,63	1,90	1,06	1,06	1,32	0,22						
IS008b	Comprometimento da renda familiar com a tarifa mínima	%	↘							0,41	0,41	0,41	0,41	0,40	0,41					0,24	0,61	0,61					0,41	0,41		0,24							
IS009	Índice de tratamento de efluentes gerado (era o indicador CINDT do GRMD)	%	↗							14,36	12,50	21,17	15,94	0,15	3,26					50,74	65,69		99,6	47,55	97,01		38,91	21,17		36,47	99,60						
IS010	Índice de Tratamento de Efluentes (SNE)	%	↗	100,00	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	85,69	100	100	100	100	100	100	100	77,36	122,96		77,00			97,24	100,00	100,00	96,87	122,96						
IS011	Índice de unidades operacionais dos SA e SES licenciadas	%	↗	63,00	100,00	50,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100	95,45	100	100	100	100	100	99,95	69,39	70,88	77,78		72,07	20	88	86,66	100,00	100,00	90,92	100,00				
IS012	Índice de água de reúso Distribuída	%	↗																												0,00						
IS013	Índice de geração de energia renovável	%	↗																																		
IS014	Utilização do volume de Água captado exatante	%	-1												94,52	100													97,26		94,52						

8.3 RESULTADOS RELATIVOS A CLIENTES E MERCADO																																	
ICM01	Índice de reclamações de problemas	reclamação/ lig.	↘	0,08	0,00	0,13	0,15	0,77	2,86	0,22	0,23		0,11	0,12	0,12	0,08	1,9	5,7	0,06	0,05	0,04	0,04		0,06	0,07	0,74	0,64	0,12	0,08	0,29	0,00		
ICM02	Índice de satisfação dos clientes	de acordo com metodologia	↗	49,25	78,00	82,42	27,00	-9,00	76,90	8,10	8,11		68	74,1	7,9		85	86	63,5	74	60	89	75,5	74,2	87	54,91	71,00		57,74	89,00			
ICM03	Índice de favorabilidade da imagem da organização	de acordo com metodologia	↗				3,21			85,80	78,00		67	74,6	7,54		2,88	85	76	51,2	52	53	83	58	58,4	74	56,73	62,70		58,50	85,80		
ICM04	Índice de conhecimento dos serviços e produtos	de acordo com metodologia	↗																											88,60	100,00		
ICM05	Índice de atendimento urbano de água	%	↗	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,92	99,85	98,77	79,88	98,11	100	120,79	100	100	92,64	86,78	87,27	94	92,36	91,14	94	97,11	99,85	100,00	97,16	120,79
ICM06	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário	%	↗	80,00	89,32	80,80	78,50	90,00	100,00	23,46	12,86	36,75	17,63	0,59	2,67		78,69	99	94,2	87,95	55,54	77,36	87	78,28	81,8	89	65,52	79,35		68,84	100,00		
ICM08	Índice de atendimento total de água	%	↗										68,59						100	92,31	85,79	84,87	98,6	91,77	91,01	100	90,33	91,77	100,00	90,33	100,00		
ICM09	Índice de atendimento total de esgoto sanitário	%	↗							20,47			14,69	0,51					86,84	87,67	54,91	75,45	92,7	77,99	81,69	92,7	62,33	77,99	92,70	65,82	92,70		
ICM10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários	hora/Reclam	↘	46,35	2,03	10,00		48,000	183,00	17,42	22,75	41,09	43,73	16,09		5,41	65	21,3	50,14	9,62	15,67	15		19,45	13,16		33,96	19,45		27,07	2,03		
ICM11	Atendimento urbano com coleta de resíduos sólidos	%	↗																														
ICM13	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	registro de ocorrência / 1000 lig. AV	↘	2,10	1,60			19,00	0,14	0,33	0,50	0,86	0,34	0,02		0,95	4,78	1,26	3,35	0,14	0	0,34		0,22	0,186		0,42	0,14	1,07	0,00			
ICM14	Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor	%	↘	1,52	18,20		0,00	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00	0		48,57	32,75	0	34,9	2,22	14,63	16,57			25,43	0	0		1,52	0,00	9,78	0,00		
ICM15	Índice de auto atendimento	%	↗	85,00	65,45			85,00	88,00	0,00	89,04	74,00	95,54	65		51,58	25	32,15	81,7	18,3	11,31	19,01		21,19	20,34		51,53	58,29	85,00	52,00	95,54		
ICM16	Resolutividade das manifestações de problemas	%	↗																	68,9	83,9	74,4		83,95			79,15				83,95		
ICM17	Satisfação dos clientes com canais de atendimento	De acordo com metodologia	↗							76,10												61,3		71,5			71,50				76,10		
ICM18	Tempo de espera no atendimento telefônico	Mín/Atendimento telefônico	↘																							00:02:16							
ICM19	Tempo de espera no atendimento presencial	Mín/Atendimento presencial	↘																														
ISP08	Incidência de reclamações sobre qualidade da água	%	↘	1,20	4,50	0,00	0,00	0,44	0,01	0,11	0,24		0,26				91,6	4,04	3,22	0,07	0,05	0,18		0,1	0,06	0,76	5,64	0,23		0,91	0,00		
ISP09	Incidência de reclamações sobre falta d'água	%	↘	71,90	29,90	0,10	0,54	3,120	2,91	2,17	58,56		57,71	4,58	68,7		11,93	12,3	1,67	4,55			9,53				20,47	7,82		18,40	0,10		
8.4 RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS																																	
IP01	Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de água engent	ligações / empreg.	↗	946,00	920,00	591,06	645,08	375,00	315,00	460,00	498,98	685,50	439,91	370,29	449,85	504	554	516	416	865,55	648,37	629,77	2316	675,66	1457	2,777	785,02	591,06		646,17	2777,00		
IP02	Índice de criatividade do pessoal	sugestão implantada/ empreg.	↗								0,01				0,03												0,02	0,02		0,02	0,03		
IP03	Índice de capacitação anual da força de trabalho	hora ano / Empregado	↗	8,49	21,40	0,70	38,55	1,27	17,90	21,90	13,77	9,65	11,71	11,59	11,26	14,47	6,2	7,39	6,78	38,2	23,73	26,35		17,74			13,42	12,74		14,36	38,55		
IP03a	Índice de cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento	%	↗						73,00	536,19	716,79	130,00	501,76	115	625,44	210,46	100	74	86,83	355,99	355,99	355,99		355,99	187,2	100	287,10	210,46	355,99	272,72	716,79		
IP03b	Índice da Eficácia de Treinamento	%	↗						100,00	84,00	86,00	76,00			81,46	98,8	100	100	100		96	75,08	100		91,1	100	92,03	97,40	100,00	92,78	100,00		
IP04	Índice de satisfação dos empregados	de acordo com metodologia	↗	87,70	97,00	92,31	86,00	71	91,00	83,72		78,57					86	76	91	86,62	67,9	73,7	72	70	64,3	78	80,71	81,15	86,00	80,72	97,00		
IP05	Índice de frequência de acidentes	acidente x milhão/ hora	↘	1,64	14,67	114,50	0,00	7,50	4,60	23,34	16,58	10,52	11,36	9,08	17,95	2,06	3,6	6,96	4,6	10,26	7,22	9,4	6,1	14,16	8,08	5,3	13,46	8,08	4,60	8,95	0,00		
IP06	Coefficiente de gravidade de acidentes	dias x milhão/ hora	↘	0,00	106,40	648,00	0,00	18,1	63,80	633,52	164,74	14,19	101	18,19	197,47	185,9	32,7	79,99	63,8	194,21	3165,02	38,95	216,1	71,76	47,02	136	268,95	79,99	0,00	124,89	0,00		
IP09	Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes (descontinuado)	de acordo com metodologia	↗																														
IP11	Índice de Produtividade de Pessoal Total (equivalente)	lig/emprego	↗	685,00	279,00	34,00	524,13	357,11		334,48	365,64	395,11	336,73	298,47	351,43	386	851,29	316	233,01	738,73	544,06	549,42	1.177	574,41	1.083	1573	544,86	390,49		498,33	1573,00		
IP12	Índice de Absenteísmo	%	↘				1,00		1,68	0,00	0,08	0,30	0,16	0,17	0,09	1,43		1,86	1,01	1,61	1,65	1,87	4	2,09	11,3	2,6	1,83	1,52		1,35	0,00		
IP13	Índice de Rotatividade média da Força de Trabalho	%	↘								1,54			0,82				1,46		7,92	3,89	2,26	2,92	1,3	2,64		2,75	2,26		2,75	0,82		

8.5 RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS																																			
IP01	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água	%	↗	835,00	103,00	100,00	112,74	127,48	106,00	100,00	>100	101,78	>100	101	100,49	100	100	100	107,94		156,64	218,96	100	190,24		117	156,81	103,00	100,00	120,26	835,00				
IP02	Incidência das análises de aferição da qualidade da água Distritivas fora do padrão	%	↘	0,00	0,53	0,70	0,00	0,00	0,02	0,00	0,01	0,30	0,86	0,1	0,02			0	0	0,9	0,15	0,27	0,58	0,11	0,39	0,3	0,25	0,13	0,00	0,21	0,00				
IP03	Remoção da carga poluente do egoto recebido na estação de tratamento	%	↗	80,00	0,00	87,95			90,00	69,00	84,24	97,42	58,33	81,05	69,4	84,36	80,13	83	95	85,82			81,32	83	84,97		77,50	83,00	83,00	81,10	97,42				
IP04	Tempo médio de execução de ligação de água	h / lig	↘	165,00	208,00	14,18	2,51	337,04	248,90														521,01		77,5	170,16	165,00			149,80	2,51				
IP06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	h / lig	↘	328,00	271,00	30,32		266,06	208,40					551,85									413,16		56,3	229,15	266,06			217,17	14,25				
IP09	Tempo médio de execução dos serviços	h / serviço executado	↘	63,00	69,00	10,31	6,16	99,79	81,89	79,60	145,72	284,45	227,01	127,74	148,4				46,73	92,3	171,56			152,88		165,69				116,01	99,79	112,11	6,16		
IP11	Continuidade no abastecimento de água	%	↗					99,00	97,57	99,57	99,15	98,86	99,59	98,79	100	89,58	99,86	99,95	99,97	99,92	99,9			99,95	99,82	98,3	98,81	99,59	99,95	99,35	100,00				
IP13	Incidência de extravasamentos de esgoto sanitário	extravasamento / Km	↘	0,00	0,00	5,23	3,59	9,54	5,57	2,27	0,15	1,29	1,65	7,48	3,3	2,74	0,34	0,04	0,35	0,32	0,66	2,53	0,34	0,54		2,28	1,29	0,00	1,82	0,00					
IP14	Indicador de perdas totais de água por ligação	l / lig*dia	↘	185,00	120,00	50,30	64,41	260,29	358,00	549,98	276,44	479,54	198,13	207,43	334,45	165,78	777			258	117,73	155,4	175,92	208	179,14	451,1	231	263,77	207,72		242,30	50,30			
IP15	Incidência das análises de cloro residual fora do padrão	%	↘	0,00	0,21	1,80	0,00	0,00	0,00	0,55	0,52	6,92	0,25	2,83	0,55	0	0	0	0,65	0,02	0,05	0,1	0,53	0,05	0,03	0,01	0,66	0,05	0,00	0,28	0,00				
IP16	Incidência das análises de turbidez fora do padrão	%	↘	0,00	0,15	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,03	0,04	0,01	0	0	0	0,22	0,41	0,12	0,44	0,77	0,18	0,24	0,01	0,13	0,04	0,00	0,09	0,00				
IP17	Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão	%	↘	0,00	0,11	0,26	0,00	0,00	0,08	0,14	0,23	0,28	0,12	0,81	0,17	0	0	0	1,02	0,11	0,71	0,33	0,36	0,39	2,35	0	0,32	0,14	0,00	0,22	0,00				
IP18	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	%	↗	155,39	123,00	106,30	101,24		100,00	100,00	103,06	>100	> 102	100	100	100	100	100	132,25	112,63	115,1	100,48	99,43	109,75	139,13	116	111,25	103,06	100,00	109,35	155,39				
IP19	Eficiência da redução da carga poluente do egoto coletado na rede	%	↗	80,00	74,00	87,88			90,00	78,84	84,24	97,34	49,99	99,44	69,43	84,36	68,34	83	94,64	67,63	108,59	64,47	83	66,87	90,46		81,13	83,00	83,00	81,25	108,59				
IP20	Incidência das análises fora de padrão para aferição da qualidade da água tratada	%	↘	0,00	0,34	7,30	0,00	0,00		0,20	0,18	2,35	0,10	0,95	0,19	0,44	0	1,87	0,43	0,14	0,22	0,58	0,23	0,1	0,01	0,74	0,20	0,00	0,35	0,00					
IP21	Índice de recuperação de materiais recicláveis	%	↗																																
IP22	Índice de resíduos sólidos totais com destinação adequada	%	↗																																
IP23	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição do egoto tratado	%	↗	370,00	157,42			159,05	100,00	95,96	106,55	100	>100	> 101	100				110,77	100	122,7						100		89,48		131,69	100,00	100,00	113,86	370,00
IP24	Incidência das análises fora do padrão para aferição do egoto tratado	%	↘	0,00	0,00	0,00	0,00	1,02	2,02	4,02	0,0600			3,29	8,77													9,73	1,44	0,00	2,03	0,00			
IP25	Reabilitação de redes de água	% / ano	↗					0,96	10,61	0,78	0,09	0,07	0,23	0,06	0	0,03	5,73	7,98				0,97						0,03	0,2	1,98	0,22	0,03	1,43	10,61	
IP26	Reabilitação de coletores de esgotos	% / ano	↗					0,02	8,45	9,88		0,22	0	0,0005	0	0,0066	4,6	0,01				0,39						0,08	0,2	1,84	0,08	0,00	1,27	9,88	
IP27	Índice de perdas de água na Distribuição	%	↘	25,47	19,74		12,97	41,80	24,79	60,34	39,72	37,72	35,87	23,97	35,6				55,93	20,61	43,9	25,1	35,39	36,05	28,5	34,51	47,96	30	34,28	35,39		33,59	12,97		
IP28	Índice de reservatórios de água tratada limpos	%	↗	100,00	100,00		100,00	100,00	21,00	100,00	100,00	56,18		70,3	85,1	26,67	18,02	100	4,4	100	100	8,41	100	96,96	100	96	75,85	100,00	100,00	80,57	100,00				
IP29	Inspeção de poços de visita de esgoto	%	↗																										5						
IP30	Serviços executados dentro do prazo	%	↗	95,93	91,07		100,00	84,00	96,00	97,26	96,66	97,90	97,38		96,43			93	113,98	81,34			82,45						93,4		96,00		93,96	113,98	
IP01	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores	%	↘	0,00	31,37	0,00		2,58	1,72	0,00	0,35	0,09	0,13	0,01	0,43	15,68	1,44	0	0,19	4,68	0	0	0	4,68		0	3,02	0,13	0,00	0,96	0,00				
IP02	Índice de hidrometração	%	↗	99,00	100,00	100,00	99,59	99,99	99,30	100,00	99,97	99,37	98,40	99,81	99,9	100	98,96	100	96,8	100	100	99,92	100	99,99	100	100	99,17	99,99	100,00	99,73	100,00				
IP03	Índice de macrometração	%	↗	100,00	100,00	99,99	100,00	100,00	100,00	95,50	50,55	63,82	90,85	44,52	75,45	100	100	100	100	99,81	99,63	99,53	97,96	99,66	99,5	100	92,03	99,81	100,00	95,88	100,00				
IP04a	Consumo médio de energia elétrica Água	KWh / m³	↘	0,69	1,09	0,75	0,17	0,40	0,41	0,47	0,87	0,330	0,53		1,03			0,61	0,88	0,38	0,88	0,77	0,8	0,82	0,84	0,87		0,68	0,76	0,88	0,69	0,17			
IP04b	Consumo médio de energia elétrica Esgoto	KWh / m³	↘	0,42	0,17	0,04	0,30	0,40	1,05	0,26	0,34	0,40			0,07			0,19	0,13	0,5	0,25	0,24	0,21	0,33	0,17	0,2		0,31	0,25	0,17	0,28	0,04			
IP05	Índice de reparos prontos	%	↗					13,00	75,42	27,55					21,43	10,12	23,27	2,3	0,45	0,48	4,4	3,63	26	1,63	1,58	18,3		10,12		11,98	75,42				
IP07	Projetos estratégicos implantados no prazo	%	↗					100,00	25,00	0,25	25	25,00	25	25	25	54,55	49	100	100	100	85,11	100	76,31	94,1	34,62	83,3		58,96	54,55	25,00	60,13	100,00			

IP09	Satisfação dos usuários de informações	de acordo com metodologia	↑	91,00	94,00		81,00	72	79	91,43	96,99	96,14	95,67	93	96,11	94,6		85	95	86,73	67,1	73,1	90	67,2	61,8	90,15	85,76	90,15		87,00	96,99	
IP10	Índice de serviços externos executados dentro do prazo	%	↑			99,44																				99,44	99,44		99,44	99,44		
IP11	Índice de Maturidade na Gestão	%	↑							34,79			39,07	38,26					93	54,5	67,5	70,1	88	70,1	70,1	79,8	64,11	70,10	70,10	64,16	93,00	
IP12	Índice de Controle Remoto de Válvula de Água	%	↑										10													95		52,50		52,50	95,00	
IP13	Índice de Rede de Água Georreferenciada	%	↑							85,25				27,71												100	70,99	85,25		70,99	100,00	
IP14	Índice de Rede de Esgoto Georreferenciada	%	↑							63,43																100		82,72		82,72	100,00	
IP15	Rede de drenagem pluvial georreferenciada	%	↓																													
IP16	Retrabalho na recomposição de pavimentos	%	↓															0,51							3,9		2,21				0,51	
IP17	Setorização da rede de distribuição de água	%	↓																50,38						100		75,19				50,38	
IF01	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores	%	↓	8,00	31,36	0,00		9,55	33,79	0,00	0,00	0	0	0	0	0	54	34,38	33,79	32,91				100		73,6	22,85	8,78	0,00	19,46	0,00	
IF02	Índice de produtos químicos entregues fora de especificação	%	↓	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0			0	0	0			0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IF02a	Índice de produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	%	↓							0,00	0,00	0,00	0	0						1,9					0	0	0,24	0,00	0,00	0,24	0,00	
IF07	Índice de desempenho de prestadores de serviço	%	↑	100,00	100,00	100,00		91,11	100,00	86,96	80,21				90,91											95	93,87	95,00	100,00	94,56	100,00	
IF08	Frequência de acidentes da força de trabalho de saneadores	Acidentes x milhão/hora	↓																							2,3						
IF09	Gravidade de acidentes da força de trabalho de saneadores	Dias x milhão/hora	↓																							20						
IF02	Indicador de águas não faturadas por volume (Índice de Perdas de Faturamento)	%	↓	4,42	24,30	11,49	-4,20	25,40	5,76	60,59	39,84	37,93	35,99	24,06	35,71		48,17	12,16	32,6	25,71				36,62		35,02	48,25	17,3	27,86	29,16	28,00	-4,20
<b>8.5 RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS</b>																																
				<b>NIVEL I - Bronze</b>						<b>NIVEL II - Prata</b>		<b>NIVEL II - Ouro</b>										<b>NIVEL III - Quirón Platina</b>				<b>NIVEL III - Quirón Diamante</b>				<b>NIVEL III - Quirón Turmalina</b>		
<b>Código GRND</b>	<b>Nome do indicador GRND</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Melhor sentido</b>	<b>PROLACIOS - RI</b>	<b>ÁGUAS GUARIBOBA</b>	<b>SANEAGO INHUMAS</b>	<b>ÁGUAS DE PIQUETE</b>	<b>PARANAGUÁ</b>	<b>ÁGUAS DE NITERÓI</b>	<b>CORSAN - SUP. REGIONAL FRONTEIRA - SURINO</b>	<b>CORSAN - SUP. REGIONAL MIOGÓLOS - SUBAIS</b>	<b>CORSAN - SUP. REGIONAL METROPOLITANA SUMMIT</b>	<b>CORSAN - SUP. REGIONAL SUL - SURSUL</b>	<b>CORSAN - SUP. REGIONAL SUDOESTE - SURINE</b>	<b>CORSAN - SUP. REGIONAL NORDESTE - SURNE</b>	<b>IGUA MATO GROSSO</b>	<b>ÁGUAS CHARÁ</b>	<b>ÁGUAS DE PARA DE MINAS</b>	<b>ÁGUAS DO PARABA</b>	<b>COPASA - Unidade de Negócios Oeste - UNOZ</b>	<b>COPASA - UNIDADE DE NEGÓCIOS NORTE - UNNT</b>	<b>COPASA - UNIDADE DE NEGÓCIO LESTE - UNLE</b>	<b>SABESP - Divisão de Sistemas Regionais R</b>	<b>COPASA - UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO - UNCE</b>	<b>Unidade de Negócios Metropolitana - UNMT</b>	<b>Unidade Negócios Leste - ML</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>MEDIANA</b>	<b>MODA</b>	<b>MÉDIA TRUNCADA</b>	<b>MELHOR RESULTADO</b>	