



**| MEGSA<sup>®</sup> ESG**

*Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental ESG*

**| PNQS 2024**

*Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento*





Câmara Temática de Indicadores de Desempenho para o Saneamento Ambiental - CTIDSA  
ABES - Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental

Coordenação Geral - Sandro Adriani Camargo ( <a href="#">SEMAE São Leopoldo</a> )
Coordenação Adjunta - Maria Angela Dumont Sargaço (Nova Fronteira)
Secretário Geral - Virgílio A. A. Tosta (SABESP-MO)

## Missão da CTIDSA

***Manter um sistema de indicadores de desempenho alinhado às melhores práticas de gestão do saneamento ambiental no Brasil e no Mundo.***

### Revisores do Guia versão GRMD 2024 v1.1

Revisores GRMD	
Ana Lúcia Oliveira Scavassini	SABESP
Ana Maria de Campos Rocha	SABESP
Anderson Aparecido Barbosa (coordenador 8.4)	SABESP
Aparecida de Oliveira	Consultora
Carlos Schauff	COMPUMAX
Christopher Neri de Oliveira	COPASA
Cíntia Vilarinho	AEGEA
Cláudia Mariano Menegueta	SABESP UNEP
Felipe do Espírito Santo Fraga	COPASA
Ivana Mara Rodrigues da Silva	JUGO Qualidade
Juliano Roques	SEMAE São Leopoldo
Magali Bittencourt	Apófasi Gestão
Maria Angela Dumont Sargaço (coordenadora 8.5)	Nova Fronteira
Mariel P. Chaves	CORSAN
Marcos Antunes de Castro	COPASA
Patrícia Goularth (coordenadora 8.2 e 8.3)	SABESP
Rodrigo Geovane de Souza	COPASA
Rosana Dias	SABESP
Sandro Adriani Camargo (coordenador 8.6)	SEMAE São Leopoldo
Tadeu Fabricio Malheiros	Universidade São Carlos
Virgílio A. A. Tosta (coordenador 8.1)	SABESP
Wilimar Junio Ruas	COPASA
Revisão Geral	
Sandro Adriani Camargo	SEMAE São Leopoldo
Maria Angela Dumont Sargaço	Nova Fronteira

**A CTIDSA agradece aos voluntários que contribuíram com a revisão do GRMD 2024 v1.0.**

### Controle de versão

As informações **na cor azul** indicam as diferenças de conteúdo na versão atual **em relação à 2023**.

02/10/2023 – 0.0 Versão revisão

08/02/2024 – 1.0 Versão revisada

01/08/2024 – 1.1 Versão revisada com a inclusão dos indicadores IAA, ICA, IAE e ICE (ICm21, ICm22, ICm23 e ICm24 neste Guia) da Norma Referência n°08/2024 da ANA e correção da fórmula do indicador IFR08



## Guia de Referência para Medição do Desempenho – GRMD 2024

### Aplicação pelas organizações do Setor de Saneamento Ambiental

O GRMD nasceu de uma iniciativa do PNQS em 2002 para possibilitar a verificação do desempenho das organizações participantes da avaliação externa nos ciclos de avaliação do prêmio. Desde aquela época vem evoluindo e se consolidou como um instrumento que contribui para a implantação efetiva de um sistema de medição de desempenho aplicável à gestão das organizações de saneamento ambiental, iniciantes ou não. Considera, alinhado à Lei Nº 14.026, de 15 de julho de 2020, todas as áreas de saneamento básico, ou seja, água, esgoto, resíduos sólidos e manejo de águas pluviais.

O objetivo do Guia é fornecer às organizações, como referência, um conjunto de indicadores de desempenho atualizado, robusto, abrangente e alinhado às melhores práticas de gestão, para que os usuários possam acompanhar os resultados da gestão, considerando o atendimento às diversas partes interessadas do negócio. Dos indicadores apresentados, podem ser selecionados aqueles mais relevantes para a organização, de acordo com o seu grau de maturidade da gestão e dos requisitos das partes interessadas, permitindo acompanhar o desempenho e a competitividade, visando a promoção da melhoria contínua da gestão.

As colunas “SNIS (Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento) e outras referências” (incluindo ANA – Agência Nacional de águas e sistemas de informações internacionais) e “GRMD (Guia de Referência para Medição do Desempenho)” indicam sistemas de medição aplicáveis ao setor.

A coluna “Fórmula” apresenta a forma como o indicador é calculado e suas variáveis. O detalhamento sobre as variáveis das fórmulas está descrito no Glossário.

A coluna “Perfil” direciona a que tipo de negócio da organização o indicador é aplicável:

- “A” – Água
- “E” – Esgotamento Sanitário
- “R” – Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos
- “M” – Manejo de Águas Pluviais

A coluna “Aspectos Importantes a Verificar” trata das particularidades a serem consideradas no uso do *indicador* pela organização. São notas adicionais que devem ser consideradas para o levantamento de dados, análise e comparações entre as empresas.

O GRMD apresenta os indicadores em dois blocos de informações: a Lista de Indicadores e a Tabela Detalhada de Indicadores.



### Aplicação por organizações candidatas ao PNQS

A forma de utilização deste Guia, no âmbito do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) – ABES, está estabelecida nas exigências do Guia Critérios de Avaliação MEGSA® ESG, especificamente no Critério 8 – Resultados.

Para as organizações que participam do PNQS, as colunas dos Níveis “B (Básico), I, II e III” indicam a que nível da gestão (MEGSA® ESG) se aplica o *indicador* e se este é “O” – obrigatório ou “S” – sugerido para a candidata do setor apresentar. Levar em consideração aqueles que a organização utiliza para a avaliação das principais estratégias (E), incluindo os do Negócio (N) e relativos às operações (O) dos principais processos primários e de suporte.

O nome do indicador apresentado é uma sugestão do GRMD. A organização pode apresentar o indicador com o nome definido e utilizado por ela.

Os indicadores estão segmentados em perspectivas: econômico-financeira, ambiental, social, clientes, pessoas e processos, as quais, no MEGSA® ESG, elas são identificadas por meio de marcadores (8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5 e 8.6).

A segmentação sugerida dos indicadores em classes busca aderência ao MEGSA® ESG e foi definida considerando o conhecimento e experiência dos revisores dessa versão do GRMD, contudo as organizações usuárias podem ter interpretações diferentes e segmentar seus indicadores considerando seu perfil e realidade.

Quando o GRMD for utilizado para a avaliação do MEGSA® ESG, a perspectiva (Item) no qual o resultado do indicador será apresentado, pode mudar em razão do Perfil da organização.

A seguir, são apresentados os blocos de informações:

- Lista de Indicadores..... Pág. 5
- Tabela Detalhada de Indicadores..... Pág. 9
- Glossário do GRMD..... Pág. 41
- Bibliografia..... Pág. 56





## Lista de Indicadores do GRMD

Ver propósitos e outros detalhes de cada indicador na Tabela Detalhada de Indicadores do GRMD, a partir da página 9.

8.1 – Resultados econômico-financeiros							
B	I	II	III	Código	Nome do Indicador	Pág.	
O	O	O	O	IFn01	Desempenho financeiro	9	
S	O	O	O	IFn03	Despesas totais com os serviços por m <sup>3</sup> faturado	9	
S	S	O	O	IFn04	Execução orçamentária dos investimentos	9	
S	S	S	O	IFn05	Margem líquida com depreciação	9	
S	S	S	O	IFn06	Nível de investimentos	10	
S	O	O	O	IFn07	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	10	
O	O	O	O	IFn08	Despesa <i>per capita</i> com manejo de resíduos sólidos urbanos	10	
O	O	O	O	IFn09	Autossuficiência com a coleta de águas pluviais	10	
O	O	O	O	IFn10	Autossuficiência com o manejo de resíduos sólidos urbanos	10	
O	O	O	O	IFn11	Despesa <i>per capita</i> com a coleta de águas pluviais	11	
S	O	O	O	IFn12	Receita da coleta de resíduos sólidos por imóvel	11	
S	O	O	O	IFn13	Receita arrecadada com taxa de drenagem pluvial por imóvel	11	
O	O	O	O	IFn15	Evasão de receita	11	
S	S	S	S	IFn16	Retorno sobre o Patrimônio Líquido	11	
S	S	S	S	IFn17	Liquidez Corrente	11	
S	O	O	O	IFn18	Custo da produção de água	12	
S	O	O	O	IFn19	Custo de tratamento de esgotos	12	
S	S	S	O	IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	12	
S	S	S	O	IFn21	Margem da despesa de exploração	12	
S	S	O	O	IFn22	Execução orçamentária da operação	12	
S	S	S	S	IFn23	ROIC – Retorno sobre o capital investido	12	

8.2 – Resultados ambientais							
B	I	II	III	Código	Nome do Indicador	Pág.	
<b>Classe: Impactos</b>							
S	S	O	O	ISc04	Mitigação de impactos ambientais	14	
O	O	O	O	ISc11	Unidades operacionais dos sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos licenciados	14	
<b>Classe: Preservação</b>							
O	O	O	O	ISc09	Tratamento do esgoto gerado	14	
O	O	O	O	ISc10	Tratamento de esgoto – SNIS	14	
S	S	S	O	ISc12	Água de reuso <i>utilizada</i>	15	
S	S	S	O	ISc13	Geração de energia renovável	15	
S	O	O	O	ISc14	Utilização do volume de água captada outorgado	15	



### 8.3 – Resultados sociais

B	I	II	III	Código	Nome do Indicador	Pág.
<b>Classe: Impactos</b>						
O	O	O	O	ISc02	Sanções e indenizações	16
O	O	O	O	Isc02a	Sanções e indenizações para resíduos sólidos	16
S	S	S	O	ISc04a	Mitigação de impactos sociais	16
S	S	S	S	ISc05	Processos administrativos internos julgados como procedentes	16
S	S	O	O	ISc07	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes	17
S	S	S	O	ISc16	Não conformidade por fiscalização regulatória	17
<b>Classe: Desenvolvimento social</b>						
S	S	S	S	ISc01	Engajamento social	17
S	O	O	O	ISc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	17
S	S	S	S	ISc08b	Comprometimento da renda média familiar com a tarifa mínima	17
S	S	S	S	ISc15	Equivalência salarial	17
S	S	S	O	ISc17	Mulheres em cargos de liderança	18
S	S	S	S	ISc18	Favorabilidade da imagem institucional na sociedade	18

### 8.4 – Resultados relativos a clientes e ao mercado

B	I	II	III	Código	Nome do Indicador	Pág.
<b>Classe: Clientes</b>						
O	O	O	O	ICm01a	Reclamações de problemas	19
O	O	O	O	ICm02	Satisfação dos clientes	19
O	O	O	O	ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários	19
S	O	O	O	ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às ligações ativas)	19
S	S	S	S	ICm13a	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às reclamações)	19
S	O	O	O	ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	20
S	O	O	O	ICm15	Reclamações pelos canais digitais	20
S	S	O	O	ICm16	Resolutividade das manifestações de <a href="#">reclamações</a>	20
S	S	O	O	ICm17	Satisfação dos clientes com canais digitais de atendimento	20
S	S	S	S	ICm18	Tempo de espera no atendimento telefônico	20
S	S	S	S	ICm19	Tempo de espera no atendimento presencial	21
S	S	S	O	ICm20	Satisfação do Poder Concedente	21
O	O	O	O	ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	21
O	O	O	O	Isp09	Reclamações sobre falta de água	21
<b>Classe: Mercado</b>						
S	S	O	O	ICm03	Favorabilidade da imagem da organização	21
S	S	S	O	ICm04	Conhecimento dos serviços e produtos	21
O	O	O	O	ICm05	Atendimento urbano de água	22
O	O	O	O	ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	22
S	S	O	O	ICm08	Atendimento total de água	22
S	S	O	O	ICm09	Atendimento total de esgotamento sanitário	22
S	S	S	S	ICm21	Índice de atendimento de abastecimento de água	23
S	S	S	S	ICm22	Índice de cobertura de abastecimento de água	23
S	S	S	S	ICm23	Índice de atendimento de esgotamento sanitário	23
S	S	S	S	ICm24	Índice de cobertura de esgotamento sanitário	24
O	O	O	O	ICm11	Atendimento urbano com coleta de resíduos sólidos	244
O	O	O	O	ICm12	Atendimento urbano com coleta de águas pluviais	24





### 8.5 – Resultados relativos às pessoas

B	I	II	III	Código	Nome do Indicador	Pág.
<b>Classe: Sistema de trabalho</b>						
O	O	O	O	IPe01	Produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos	25
S	S	S	S	IPe02	Criatividade do pessoal	25
O	O	O	O	IPe07	Produtividade da força de trabalho para serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos	25
O	O	O	O	IPe08	Produtividade da força de trabalho para manejo de águas pluviais	25
O	O	O	O	IPe11	Produtividade de pessoal total (equivalente)	25
S	S	O	O	IPe12	Absenteísmo	26
S	S	S	O	IPe13	Rotatividade média da força de trabalho	26
S	S	S	S	IPe14	Produtividade geral (força de trabalho + terceirizados)	26
S	S	S	S	IPe17	Violação ao código de conduta	26
S	S	S	S	IPe18	Evolução do desempenho das pessoas	26
O	O	O	O	IPe03	Capacitação anual da força de trabalho	27
S	S	O	O	IPe03a	Eficácia do planejamento de capacitação e desenvolvimento	27
S	S	O	O	IPe03b	Eficácia de treinamento	27
O	O	O	O	IPe04	Satisfação dos empregados	27
O	O	O	O	IPe05	Frequência de acidentes	27
O	O	O	O	IPe06	Gravidade de acidentes	28
<b>Classe: Liderança</b>						
S	S	S	S	IPe15	Capacitação anual dos líderes formais	28
S	S	S	S	IPe16	Satisfação quanto a liderança	28

### 8.6 – Resultados relativos a processos

B	I	II	III	Código	Nome do Indicador	Pág.
<b>Classe: Produto</b>						
O	O	O	O	ISp01	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	29
O	O	O	O	ISp02a	Água distribuída dentro do padrão	29
O	O	O	O	ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	29
O	O	O	O	ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	30
O	O	O	O	ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	30
O	S	S	S	ISp10	Tempo médio de execução dos serviços	30
O	O	S	S	ISp15	Análises de cloro residual fora do padrão	30
O	O	S	S	ISp16	Análises de turbidez fora do padrão	30
O	O	S	S	ISp17	Análises de coliformes totais fora do padrão	31
O	O	O	O	ISp18	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	31
S	O	O	O	ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	31
O	O	O	O	ISp20a	Água tratada dentro do padrão	31
S	O	O	O	ISp21	Recuperação de materiais recicláveis	31
O	O	O	O	ISp22	Resíduos sólidos totais com destinação adequada	32
O	O	O	O	ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	32
O	O	O	O	ISp24a	Efluente de esgoto dentro do padrão	32
S	O	O	O	ISp30	Serviços executados dentro do prazo	32



## 8.6 – Resultados relativos a processos (continuação)

B	I	II	III	Código	Nome do Indicador	Pág.
<b>Classe: Processo primário</b>						
S	O	O	O	ISp11	Continuidade no abastecimento de água	33
S	O	O	O	ISp13	Extravasamentos de esgotos sanitários	33
O	O	O	O	ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação	33
O	O	O	O	ISp27	Índice de perdas de água na distribuição	33
S	S	O	O	ISp31	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de água	34
S	S	O	O	ISp32	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de esgoto	34
O	O	O	O	IFn02	Águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)	34
O	O	O	O	IPa02	Hidrometração	34
O	O	O	O	IPa03	Macromedição	35
O	O	O	O	IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água	35
O	O	O	O	IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - esgoto	35
S	S	O	O	IPa17	Setorização da rede de distribuição de água	35
S	S	S	S	IPa19	Regularidade na emissão e entrega de faturas	35
<b>Classe: Processo de suporte</b>						
S	S	O	O	ISp25	Reabilitação de redes de água	36
S	S	O	O	ISp26	Reabilitação de <b>redes</b> coletoras de esgotos	36
O	O	O	O	ISp28	Reservatórios de água tratada limpos	36
S	S	O	O	ISp29	Inspeção de poços de visita de esgotos	36
S	O	O	O	IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	36
S	S	O	O	IPa05	Reparos proativos <b>nas redes de distribuição de água</b>	37
S	S	S	O	IPa07	Projetos estratégicos implantados no prazo	37
S	S	S	S	IPa09	Satisfação dos usuários de informações	37
S	S	O	O	IPa11	Maturidade da gestão	37
S	S	O	O	IPa12	Controle remoto de válvulas de água	37
S	S	O	O	IPa13	Rede de água georreferenciada	38
S	S	O	O	IPa14	Rede de coleta de esgotos georreferenciada	38
S	S	S	O	IPa15	Rede de drenagem pluvial georreferenciada	38
S	S	O	O	IPa16	Retrabalho na recomposição de pavimentos	39
S	S	O	O	IPa18	Índice de renovação do parque de hidrômetros	39
<b>Classe: Fornecimento</b>						
O	O	O	O	IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	39
O	O	O	O	IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	39
S	S	O	O	IFr02a	Produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	40
S	O	O	O	IFr07	Desempenho de prestadores de serviço	40
S	S	O	O	IFr08	Frequência de acidentes da força de trabalho de fornecedores	40
S	S	O	O	IFr09	Gravidade de acidentes da força de trabalho de fornecedores	40
S	S	O	O	IFr10	Satisfação dos fornecedores	40



## Tabela Detalhada de Indicadores do GRMD 2024

### 8.1 – Resultados econômico-financeiros

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	O	O	E&S 09 ANA	IFn01	Desempenho econômico-financeiro Medir a relação das despesas pelas receitas	Desempenho financeiro	$\frac{FN08}{FN01 + FN03 + FN05} \times 100$	%	↘	A	E			(i) Valores das receitas indiretas (ii) Estrutura de custos praticada, com destaque para assegurar que: - os itens que compõem a DTS estão considerados; - composição do item "outras despesas"; - critérios de rateio das despesas contabilizadas nos escritórios regionais e na administração central (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O	IN003	IFn03	Desempenho econômico-financeiro Medir as despesas pelo volume faturado	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	$\frac{FN08}{SP20 + SP79}$	R\$/m³	↘	A	E			(i) Critérios adotados para estimar o volume de água faturado em ligações desprovidas de hidrômetro (ii) Critérios adotados para calcular o volume de esgoto faturado (iii) Nível de hidrometração (iv) os valores devem ser corrigidos monetariamente pelo IPCA (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O		IFn04	Desempenho econômico-financeiro Medir a realização dos investimentos orçados	Execução orçamentária dos investimentos	$1 - \frac{FN12}{FN11}$	Ver nota	~1	A	E	R	M	(i) O resultado do <i>indicador</i> será tão melhor, quanto mais se aproximar de 1 (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	O	IN065	IFn05	Desempenho econômico Medir a relação de lucro pela receita	Margem líquida com depreciação	$\frac{FN16}{FN17} \times 100$	%	↗	A	E			(i) Valores de depreciação, das despesas financeiras e das despesas não operacionais (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	S	O		IFn06	Desempenho econômico Medir a realização de investimentos pela receita	Nível de investimentos	$\frac{FN10}{FN01 + FN03 + FN05} \times 100$ FN10 – Investimentos totais realizados FN01 – Receita operacional direta - água FN03 – Receita operacional direta - esgoto FN05 – Receita operacional direta - água exportada, bruta ou tratada	%	↗	A	E			(i) Valores de investimentos segundo a fonte (recursos onerosos, não onerosos e próprios) e o destino (sistema de água, de esgotos ou outros) (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O	IN054	IFn07	Desempenho econômico-financeiro Medir a inadimplência	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	$\frac{FN18 \times 360}{FN01 + FN03 + FN05}$ FN18 – Saldo crédito de contas a receber FN01 – Receita operacional direta - água FN03 – Receita operacional direta - esgoto FN05 – Receita operacional direta - água exportada, bruta ou tratada	Dias	↘	A	E			(i) Valores a receber relativos ao faturamento de água e esgoto (ii) Considerar valores importados e exportados
O	O	O	O	IN006 (Resíduo)	IFn08	Desempenho econômico-financeiro Medir as despesas por unidade	Despesa per capita com manejo de resíduos sólidos urbanos	$\frac{FN21}{CM19}$ FN21 – Despesa total com serviços de manejo de resíduos sólidos CM19 – População urbana do município operado com coleta de resíduos sólidos	R\$/hab.	↘			R		(i) Valores efetivamente aplicados no serviço de manejo de resíduos sólidos urbanos em relação à população urbana (ii) Leis e regulamentos (iii) Decreto 5.940/06 (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		IFn09	Desempenho econômico Medir a autossuficiência	Autossuficiência com a coleta de águas pluviais	$\frac{FN22}{FN23} \times 100$ FN22 – Despesa total com coleta de águas pluviais FN23 – Receita arrecadada com coleta de águas pluviais	%	↘				M	(i) Considera a arrecadação total e o gasto total do município com os serviços de drenagem urbana (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		IFn10	Desempenho econômico Medir a autossuficiência	Autossuficiência com o manejo de resíduos sólidos urbanos	$\frac{FN21}{FN19} \times 100$ FN21 – Despesa total com serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos FN19 - Receita operacional direta – manejo de resíduos sólidos	%	↘			R		(i) Considera a arrecadação total e o gasto total do município com os serviços de resíduos sólidos urbanos (ii) Indicador similar ao I05 do SNIS-Cidades (iii) Leis e regulamentos (iv) Decreto 5.940/06 (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	O	O		IFn11	Desempenho econômico-financeiro Medir as despesas por unidade	Despesa <i>per capita</i> com a coleta de águas pluviais	$\frac{FN22}{CM20}$ FN22 – Despesa total com coleta de águas pluviais CM20 – População urbana declarada (atendida com coleta de águas pluviais)	R\$/hab.	↘				M	(i) Valores efetivamente aplicados no serviço de drenagem urbana, em relação à população urbana (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O		IFn12	Desempenho financeiro Medir a receita média por imóvel	Receita da coleta de resíduos sólidos por imóvel	$\frac{FN19}{CM17}$ FN19 – Receita operacional direta - manejo de resíduos sólidos CM17 – Quantidade de imóveis atendidos com coleta de resíduos sólidos	R\$/imóvel	↗			R		(i) Valores a receber relativos ao faturamento de manejo de resíduos sólidos (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O		IFn13	Desempenho financeiro Medir a receita média por imóvel	Receita arrecadada com a taxa de drenagem pluvial por imóvel	$\frac{FN23}{CM20}$ FN23 – Receita arrecadada com a coleta de águas pluviais CM20 – População urbana declarada (atendida com coleta de águas pluviais)	R\$/hab.	↗				M	(i) Valores recebidos relativos à cobrança pelo serviço de drenagem urbana (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN029 E&S12 ANA	IFn15	Desempenho financeiro Medir o déficit de arrecadação em relação a receita	Evasão de receita	$\frac{F05 - F06}{F05} \times 100$ F05 – Receita operacional total F06 – Arrecadação total	%	↘	A	E			
S	S	S	S	IN066	IFn16	Desempenho econômico-financeiro Medir a rentabilidade do dinheiro investido pelos acionistas na empresa	Retorno sobre o Patrimônio Líquido	$\frac{BL004}{BL006 - BL004} \times 100$ BL004 – Lucro líquido com depreciação BL006 – Patrimônio líquido	%	↗	A	E			(i) Indicador pode não ser aplicável a unidades de corporação e organizações públicas municipais
S	S	S	S	IN061	IFn17	Desempenho Financeiro Medir a capacidade de agregar valor a partir de seus próprios recursos e do dinheiro de investidores	Liquidez Corrente	$\frac{BL001}{BL005} \times 100$ BL001 – Ativo circulante BL005 – Passivo circulante	%	↗	A	E			(i) Indicador pode não ser aplicável a unidades de corporação e organizações públicas municipais



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	O	O	O		IFn18	Desempenho econômico Medir as despesas com a produção de água	Custo da produção da água	$\frac{FN07}{SP07}$  FN07 – Despesas de exploração relativas à produção de água SP07 – Volume de água produzido	R\$/m³	↘	A				(i) Estrutura de custos praticados, com destaque para: 1) todos os itens referentes a produção de água estão considerados; 2) composição do item outras despesas contabilizadas nos escritórios regionais e na administração central; 3) os valores devem ser corrigidos monetariamente pelo IPCA (ii) Critérios adotados para estimar os volumes considerados no <i>indicador</i> (iii) Nível da macromedição (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (v) Indicador aplicável para organizações que tenham unidades produtoras de água.
S	O	O	O		IFn19	Desempenho econômico Medir as despesas com o tratamento de esgoto	Custo do tratamento de esgotos	$\frac{FN25}{SP77a}$  FN25 – Despesas de exploração relativos ao tratamento de esgoto SP77a – Volume de esgoto tratado total	R\$/m³	↘		E			(i) Estrutura de custos praticados, com destaque para: 1) todos os itens referentes ao tratamento do esgoto estão considerados; 2) composição do item outras despesas contabilizadas nos escritórios regionais e na administração central; 3) os valores devem ser corrigidos monetariamente pelo IPCA (ii) Critérios adotados para estimar os volumes considerados no <i>indicador</i> (iii) Nível da macromedição (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (v) Indicador aplicável para organizações que tenham unidades de tratamento de esgoto.
S	S	S	O		IFn20	Desempenho econômico Medir a margem de lucro operacional	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	$\frac{FN28}{FN29} \times 100$  FN 28 – LAJIDA (EBITDA) FN 29 – Receita operacional líquida	%	↗	A	E	R	M	(i) A eficiência operacional da organização, não incluindo investimentos financeiros, empréstimos e impostos; (ii) O resultado operacional por cada real de receita obtida com as vendas. (iii) LAJIDA - Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização. (iii) Margem LAJIDA - também conhecida como Margem EBITDA sigla em inglês para Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization.
S	S	S	O	IN030 ANA	IFn21	Desempenho econômico Medir a relação das despesas de exploração pela receita	Margem da despesa de exploração	$\frac{FN30}{FN01+FN03+FN05} \times 100$  FN30 – Despesas de exploração (DEX) FN01 – Receita operacional direta - água FN03 – Receita operacional direta - esgoto FN05 – Receita operacional direta - água exportada, bruta ou tratada	%	↘	A	E	R	M	(i) Valores das receitas diretas (ii) Estrutura das despesas praticada, com destaque para assegurar que: - os itens que compõem a DEX estão considerados; - composição do item "outras despesas"; - critérios de rateio das despesas contabilizadas nos escritórios regionais e na administração central (iii) Representatividade das despesas em relação as receitas.
S	S	O	O		IFn22	Desempenho econômico Medir a eficiência da execução orçamentária operacional	Execução orçamentária da operação	$\frac{FN30}{FN31}$  FN30 – Despesas de exploração (DEX) FN31 – Orçamento das despesas de exploração	Ver nota	~1	A	E	R	M	(i) O resultado do <i>indicador</i> será tão melhor, quanto mais se aproximar de 1; (ii) A eficiência da execução orçamentária operacional da organização reflete o planejamento de custos operacionais eficientes, que se aplicam a modelos de regulação tarifária e buscam estimular o ente regulado a aumentar sua eficiência; (iii) Lei Federal 11.445/2007, artigo 22 - objetivos da regulação, inciso IV e artigo 23 – abrangência das normas, inciso VI, monitoramento dos custos. (iv) a busca pela redução de custos não pode ocorrer em detrimento da qualidade dos serviços prestados.



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	S	S		IFN23	<p>Desempenho financeiro</p> <p>Mede a capacidade da empresa de gerar retorno com base no capital total investido por investidores e credores</p>	ROIC - Retorno sobre o capital investido	$\frac{FN32}{FN33}$	%	↗	A	E	R	M	
								FN32 – NOPAT FN33 – Valor contábil do capital investido							



**8.2 – Resultados ambientais**

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
<b>Classe: Impactos</b>															
S	S	O	O		Isc04	Responsabilidade ambiental Medir a redução dos impactos ambientais resultantes das atividades da organização	Mitigação de impactos ambientais	$\frac{SC04}{SC01} \times 100$ SC04 – Quantidade total de impactos ambientais significativos controlados ou resolvidos SC01 – Quantidade de impactos ambientais significativos identificados	%	↗	A	E	R	M	(i) sistematização da identificação dos aspectos significativos, geradores de impacto ambiental (uma possível referência é a norma ISO 14001). (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (iii) Decreto 5.940/06, Lei 14.026/20, Lei 12.305/10 (iv) Alinhado aos requisitos do órgão regulador
O	O	O	O		Isc11	Responsabilidade ambiental Medir o cumprimento de licenciamento ambiental	Unidades operacionais dos sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos licenciadas	$\frac{SP97}{SP98} \times 100$ SP97 – Quantidade total de unidades operacionais em operação com licenciamento ambiental regular (sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos) SP98 – Quantidade total de unidades operacionais em operação com exigência de licenciamento ambiental	%	↗	A	E	R		(i) Verificar a regularização das unidades operacionais, segmentadas para os sistemas de abastecimento de água (SAA), de esgotamento sanitário (SES) e de manejo de resíduos sólidos. (ii) considerar o Perfil de atuação da organização
<b>Classe: Preservação</b>															
O	O	O	O		Isc09	Responsabilidade socioambiental Medir o volume de esgoto tratado em relação ao volume de água consumida	Tratamento do esgoto gerado	$\frac{SP77}{0,8 \times SP15} \times 100$ SP77 – Volume de esgoto tratado SP15 – Volume de água consumido	%	↗		E			(i) critérios adotados para estimar o volume tratado (ii) critérios adotados para estimar o volume de água consumido em ligações desprovidas de hidrômetro (iii) se o volume de água consumido corresponde a todos os clientes (iv) considerar a região de concessão (v) Considerar demandas do Órgão Regulador (vi) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN016	Isc10	Responsabilidade socioambiental Medir o volume de esgoto tratado em relação ao volume de esgoto coletado	Tratamento de esgoto – SNIS	$\frac{ES006 + ES014 + ES015}{ES005 + ES013} \times 100$ ES006 – Volume de esgoto tratado ES014 – Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador ES015 – Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador ES005 = SP90 – Volume de esgoto coletado ES013 – Volume de esgoto bruto importado	%	↗		E			(i) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos





NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	S	O		ISc12	Responsabilidade ambiental Medir o volume de água de reuso utilizada	Água de reuso utilizada	$\frac{SC15}{SP18 + SC15} \times 100$	%	↗	A				
									SC15 – Volume de água de reuso SP18 – Volume de água bruta captada						
S	S	S	O		ISc13	Atuação ambiental Medir a geração de energia renovável	Geração de energia renovável	$\frac{SP106}{SP99 + SP100} \times 100$	%	↗	A	E			(i) Verificar se são energias provenientes de energias renováveis ou de aproveitamento dos processos.
									SP106 – Quantidade de energia renovável gerada SP99 – Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água SP100 – Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgoto						
S	O	O	O	E&S07 ANA	ISc14	Responsabilidade ambiental Medir a eficiência no uso de recursos hídricos	Utilização do volume de água captada outorgado	$\frac{SP18}{SP19} \times 100$	%	> 80 < 100	A				(i) A outorga de água é um direito e uma garantia ao prestador de serviços, ou seja, ela dá a segurança de que o manancial tem a capacidade de atender a demanda do setor. (ii) Verificar se os volumes captados são controlados individualmente conforme cada outorga emitida para o prestador de serviços
									SP18 – Volume de água bruta captada SP19 – Volume de água bruta autorizado para captação						



8.3 – Resultados sociais

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
<b>Classe: Impactos</b>															
O	O	O	O		Isc02	Responsabilidade social Medir as despesas com sanções e indenizações	Sanções e indenizações	$\frac{FN15}{FN01 + FN03 + FN05} \times 100$ FN15 – Despesas com sanções e indenizações FN01 – Receita operacional direta - água FN03 – Receita operacional direta - esgoto FN05 – Receita operacional direta - água exportada, bruta ou tratada	%	↘	A	E			(i) Excetuando-se indenizações trabalhistas (ii) Alinhado aos requisitos do órgão regulador (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (iv) Pode ser estratificado em sanções ambientais e sociais
O	O	O	O		Isc02a	Responsabilidade social Medir as despesas com sanções e indenizações	Sanções e indenizações para resíduos sólidos	$\frac{FN15}{FN19} \times 100$ FN15 – Despesas com sanções e indenizações FN19 – Receita operacional direta – manejo dos resíduos sólidos	%	↘			R		(i) Excetuando-se indenizações trabalhistas (ii) Lei 12.305/10 (iii) Política Nacional de Resíduos Sólidos (iv) Alinhado aos requisitos do órgão regulador (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	O		Isc04a	Responsabilidade social Medir a redução dos impactos sociais resultantes das atividades da organização	Mitigação de impactos sociais	$\frac{SC04a}{SC01a} \times 100$ SC04a – Quantidade total de impactos sociais significativos controlados ou resolvidos SC01a – Quantidade de impactos sociais significativos identificados	%	↗	A	E	R	M	(i) sistematização da identificação dos aspectos significativos, geradores de impacto social
S	S	S	S		Isc05	Responsabilidade social Medir o comportamento ético interno	Processos administrativos internos julgados como procedentes	$\frac{SC10}{PE01} \times 100$ SC10 – Quantidade de empregados submetidos a processos judiciais administrativos internos, julgados procedentes PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados)	%	↘	A	E	R	M	(i) gravidade das irregularidades cometidas (ii) providências adotadas pela organização (iii) formas de atuação preventiva da organização, em relação à possibilidade de irregularidades (iv) Quantidade de empregados próprios, mais os empregados terceirizados sujeitos à coordenação direta da organização, independente do seu vínculo empregatício. Inclui também dirigentes, cargos em comissão, estagiários ou outros postos permanentes - e com ônus - à disposição da organização. (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (vi) Considerar demandas do Órgão Regulador Nota: força de trabalho (ver Perfil da organização)



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	O	O		Isc07	Responsabilidade social Medir o cumprimento de questões legais, regulatórias e normativas	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes	$\frac{SC14}{CM01} \times 1000$ SC14 – Quantidade de processos judiciais recebidos, julgados procedentes CM01 – População urbana atendida com abastecimento de água	ocorrências-ano p/ 1000 habitantes	↘	A	E	R	M	(i) pode ser estratificado entre: 1) ambientais; 2) cíveis, contratuais e criminais (ii) considerar controle social (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (iv) Considerar demandas do Órgão Regulador
S	S	S	O		Isc16	Responsabilidade social Medir o atendimento aos requisitos regulatórios	Não conformidade por fiscalização regulatória	$\frac{SC18}{SC19} \times 100$ SC18 – Quantidade de não conformidades procedentes nas fiscalizações realizadas pela entidade reguladora infranacional SC19 – Quantidade de fiscalizações realizadas pela entidade reguladora infranacional	%	↘	A	E	R	M	(i) Avaliar a quantidade de notificações de não conformidades procedentes nas fiscalizações diretas e indiretas; (ii) Considerar como não conformidades procedentes àquelas já comunicadas ao prestador e cumprida a etapa de direito ao contraditório com decisão expedida pela entidade reguladora infranacional (ERI – refere-se à agência reguladora a qual o operador presta contas)
<b>Classe: Desenvolvimento social</b>															
S	S	S	S		Isc01	Responsabilidade social Medir o engajamento da <i>força de trabalho</i> em programas socioambientais	Engajamento social	$\frac{SC07}{SP42}$ SC07 – Quantidade de homens-hora de empregados engajados em programas sociais SP42 – Tempo total do período considerado (dias)	homens-hora/dia	↗	A	E	R	M	(i) se as horas são dispendidas no horário de trabalho (ii) se há outras formas de participação da <i>organização</i> em programas socioambientais (iii) benefícios gerados pelas ações de desenvolvimento socioambientais
S	O	O	O		Isc08a	Responsabilidade social Medir a proporção da tarifa em relação ao salário-mínimo	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	$\frac{FN27}{FN26} \times 100$ FN27 – Tarifa mínima praticada FN26 – Salário-mínimo nacional	%	↘	A	E			(i) se a tarifa praticada cobre as despesas totais com os serviços (ii) considerar a menor tarifa praticada pela operadora, inclusive se for utilizada tarifa residencial social (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos.
S	S	S	S		Isc08b	Responsabilidade social Medir a proporção da tarifa em relação à renda média familiar	Comprometimento da renda familiar média com a tarifa mínima	$\frac{FN27}{SC08} \times 100$ FN27 – Tarifa mínima praticada SC08 – Renda média familiar	%	↘	A	E			(i) se a tarifa praticada cobre as despesas totais com os serviços (ii) critérios adotados para calcular a renda média familiar (iii) considerar a menor tarifa praticada pela operadora, inclusive se for utilizada tarifa residencial social (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos. (v) O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (UNDP, 2006) recomenda não comprometer mais que 3% da renda com o pagamento pela água e 5% pela água mais esgoto
S	S	S	S		Isc15	Responsabilidade social Medir a equivalência salarial entre homens e mulheres	Equivalência salarial	$\frac{SC16}{SC17} \times 100$ SC16 – Média salarial das mulheres SC17 – Média salarial dos homens	%	~100	A	E	R	M	(i) pode ser estratificado por tipo de atividade, por nível hierárquico ou por tempo de serviço



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	S	O		ISc17	Responsabilidade social Medir a equidade de gêneros em cargos de liderança	Mulheres em cargos de liderança	$\frac{PE27}{PE28} \times 100$  PE27 – Número de mulheres em cargo de liderança PE28 – Quantidade de cargos de liderança	%	↗	A	E	R	M	(i) cargos de liderança são todos aqueles relativos a cargos formais da organização. (ii) devem ser considerados cargos ocupados e vagos. (iii) pode ser estratificado por participação em cargos de liderança e em conselhos da organização. (iv) pode ser estratificado por participação nos níveis hierárquicos de liderança.
S	S	S	S		ISc18	Atuação sustentável Medir a imagem da organização perante a sociedade	Favorabilidade da imagem institucional na sociedade	Por meio da informação SC20  SC20 – Pesquisa de opinião sobre a favorabilidade da imagem da organização na sociedade	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(i) compreende a imagem de organização sustentável e sua atuação na sociedade



### 8.4 – Resultados relativos a clientes e mercado

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
<b>Classe: Clientes</b>															
O	O	O	O		ICm01a	Clientes Medir as reclamações dos clientes	Reclamações de problemas	$\frac{CM11a}{SP01 + SP71}$ CM11a – Quantidade de reclamações SP01 – Quantidade de ligações ativas de água SP71 – Quantidade de ligações ativas de esgoto	Reclam. p/ ligação	↘	A	E			(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações de problemas (ii) quantidade de ligações ativas prejudicadas, incluindo reincidências (iii) As reclamações podem ser estratificadas por serviços de água e de esgotos (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		ICm02	Clientes Medir o nível da satisfação dos clientes	Satisfação dos <i>clientes</i>	Por meio da informação CM14 CM14 – Pesquisa de opinião sobre a satisfação dos clientes	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(i) Pode ser estratificado por serviço de água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem urbana (ii) considerar a região de concessão (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (iv) Pesquisa estatisticamente representativa do universo de usuários; (v) Metodologia de pesquisa estável e reproduzível
O	O	O	O		ICm10	Clientes Medir o tempo de solução do problema reclamado	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários	$\frac{CM22}{CM23}$ CM22 – Quantidade de horas de atendimento de reclamações CM23 – Quantidade total de reclamações respondidas	h/Reclam	↘	A	E	R	M	(i) considerar o tempo entre a hora do registro da reclamação e a solução do problema (ii) Não são consideradas as solicitações de serviços (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O		ICm13	Clientes Medir a incidência de reclamações	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às ligações ativas)	$\frac{CM24}{(SP01 + SP71)/1000}$ CM24 – Registro de ocorrências no órgão de defesa do consumidor SP01 – Quantidade de ligações ativas de água SP71 – Quantidade de ligações ativas de esgoto	Registro de ocorrência/ 1.000 lig. A e E	↘	A	E			(i) Se o sistema de atendimento facilita e incentiva as reclamações; (ii) Quantidade de ligações prejudicadas; (iii) As reclamações podem ser estratificadas por serviços de fornecimento de água, coleta de esgoto e tratamento de esgoto; (iv) Decreto 2.181/97.
S	S	S	S		ICm13a	Clientes Medir a incidência de reclamações no órgão de defesa do consumidor	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às reclamações)	$\frac{CM24}{CM11a} \times 100$ CM24 – Registro de ocorrências no órgão de defesa do consumidor CM11a – Quantidade de reclamações	%	↘	A	E	R	M	(i) Se o tratamento das reclamações é efetivo; (ii) Decreto 2.181/97.



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	O	O	O		ICm14	Cientes Medir o não atendimento de problema reclamado	Audiências no órgão de defesa do consumidor	$\frac{CM25}{CM24} \times 100$ CM25 – Realização de audiências no órgão de defesa do consumidor CM24 – Registro de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	%	↘	A	E			(i) As audiências podem ser estratificadas por serviços de fornecimento de água, coleta de esgoto e tratamento de esgoto; (ii) Decreto 2.181/97.
S	O	O	O		ICm15	Cientes Medir o avanço na utilização dos canais digitais para recebimento de reclamações	Reclamações pelos canais digitais	$\frac{CM11b}{CM11a} \times 100$ CM11b – Quantidade de reclamações recebidas por canais digitais CM11a – Quantidade de reclamações	%	↗	A	E	R	M	(i) As reclamações de problemas podem considerar qualquer solicitação de intervenção da organização para atendimento de necessidade do público, clientes ou não.
S	S	O	O	AquaRating	ICm16	Cientes Medir a percepção pelo cliente da qualidade da solução de <b>reclamações</b>	Resolutividade das manifestações de <b>reclamações</b>	$\frac{CM26}{CM27} \times 100$ CM26 – Quantidade de clientes satisfeitos com a solução da <b>reclamação</b> CM27 – Quantidade total de clientes entrevistados que tiveram a <b>reclamação solucionada</b>	%	↗	A	E	R	M	(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações de problemas (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas, incluindo reincidências (iii) As manifestações de <b>reclamações de</b> problemas podem ser estratificadas por serviços de água e de esgotos (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (v) Pesquisa junto aos clientes que entraram com reclamações (focar nos códigos de reclamação)
S	S	O	O		ICm17	Cientes Medir a satisfação dos clientes quanto ao atendimento por meio digital	Satisfação dos <i>clientes</i> com canais digitais de atendimento	Por meio da informação CM14 CM14 – Pesquisa de opinião sobre a satisfação dos clientes	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> lcm02 (ii) Pode ser estratificado por segmento de clientes, conforme o perfil (iii) Pode ser estratificado por canal digital de atendimento
S	S	S	S	AquaRating	ICm18	Cientes Medir a qualidade de atendimento das transações com os clientes	Tempo de espera no atendimento telefônico	$\frac{CM28}{CM29} \times 100$ CM28 – Tempo total de espera dos clientes para atendimento telefônico CM29 – Quantidade total de atendimentos telefônicos	Min/atendimento telefônico	↘	A	E	R	M	(i) Pode ser estratificado por segmento de clientes, conforme o perfil



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	S	S	AquaRating	ICm19	Clientes Medir a qualidade de atendimento das transações com os clientes	Tempo de espera no atendimento presencial	$\frac{CM30}{CM31} \times 100$	Min/atendimento presencial	↘	A	E	R	M	(i) Pode ser estratificado por segmento de clientes, conforme o perfil (ii) Pode ser estratificado por loja de atendimento
								CM30 – Tempo total de espera dos clientes para atendimento presencial CM31 – Quantidade total de atendimentos presenciais							
S	S	S	O		ICm20	Clientes Medir o nível de satisfação do Poder Concedente	Satisfação do Poder Concedente	Por meio da informação CM32	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(i) Pode ser estratificado por serviço de água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem urbana (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (iii) Pesquisa estatisticamente representativa do universo de concessões; (iv) Metodologia de pesquisa estável e reproduzível
O	O	O	O		ISp08	Clientes Medir as reclamações sobre a qualidade intrínseca da água	Reclamações sobre qualidade da água	$\frac{SP51}{CM11a} \times 100$	%	↘	A				(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações por parte dos clientes (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		ISp09	Clientes Medir as reclamações sobre interrupções no fornecimento	Reclamações sobre falta de água	$\frac{SP53}{CM11a} \times 100$	%	↘	A				(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> Isp08 (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
<b>Classe: Mercado</b>															
S	S	O	O		ICm03	Mercado Medir a imagem da organização <i>perante clientes e mercado</i>	Favorabilidade da imagem da organização	Por meio da informação CM15	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> Icm02 (ii) compreende também a imagem de organização sustentável e seus aspectos de sustentabilidade
S	S	S	O		ICm04	Mercado Medir a eficiência da divulgação	Conhecimento dos serviços e produtos	Por meio da informação CM16	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> Icm02
								CM15 – Pesquisa de opinião sobre a favorabilidade da imagem da organização							CM16 – Pesquisa de opinião sobre os serviços e os produtos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	O	O	IN023 Similar ERSAR AA01a Similar IWA QS3	ICm05	Mercado Medir o nível de atendimento urbano com rede de abastecimento de água potável	Atendimento urbano de água	$\frac{CM01}{CM03} \times 100$  CM01 – População urbana atendida com abastecimento de água CM03 – População urbana residente no município operado com abastecimento de água	%	↗	A				(i) cálculo da população urbana e da população atendida; (ii) se a área considerada como urbana é a mesma para as duas populações calculadas (iii) incidência de economias residenciais ativas não ocupadas (iv) se, na quantidade de economias residenciais ativas da zona urbana, estão somadas economias da zona rural (v) Cobertura pode ser entendida como a participação no mercado de concessão (vi) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN047 Similar ERSAR AR01b	ICm06	Mercado Medir o nível de atendimento urbano com rede coletora de esgoto	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	$\frac{CM06}{CM08} \times 100$  CM06 – População urbana atendida com esgotamento sanitário CM08 – População urbana do município operado com esgotamento sanitário	%	↗		E			(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador ICm05
S	S	O	O	IN055	ICm08	Mercado Medir o nível de atendimento total com fornecimento de água potável	Atendimento total de água	$\frac{CM02}{CM05} \times 100$  CM02 – População total atendida com abastecimento de água CM05 – População total residente do município operado com abastecimento de água	%	↗	A				(i) cálculo da população total e da população atendida (ii) incidência de economias residenciais ativas não ocupadas (iii) Verificar a abrangência da concessão (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O	IN056	ICm09	Mercado Medir o nível de atendimento total com coleta de esgoto	Atendimento total de esgotamento sanitário	$\frac{CM04}{CM07} \times 100$  CM04 – População total atendida com esgotamento sanitário CM07 – População total residente do município operado com esgotamento sanitário	%	↗		E			(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador ICm08 (ii) Verificar a abrangência da concessão (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos





NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	S	S	ANA IAA	ICm21	Mercado Medir o nível de atendimento de domicílios residenciais ocupados com abastecimento de água potável	Índice de atendimento de abastecimento de água	$\frac{CM33 + CM34}{CM35} \times 100$	%	↗	A				(i) verificar se o indicador se aplica ao prestador de serviços de acordo com o estabelecido com o titular dos serviços e a Entidade Reguladora Infranacional (ERI) (ii) a área de abrangência contratualizada à prestação de serviços (iii) Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação. (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	S	ANA ICA	ICm22	Mercado Medir o nível de cobertura de domicílios ocupados ou não com abastecimento de água potável	Índice de cobertura de abastecimento de água	$\frac{CM33 + CM36 + CM37 + CM38 + CM39 + CM40 + CM34 + CM41}{CM42} \times 100$	%	↗	A				(i) verificar se o indicador se aplica ao prestador de serviços de acordo com o estabelecido com o titular dos serviços e a Entidade Reguladora Infranacional (ERI) (ii) a área de abrangência contratualizada à prestação de serviços (iii) Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação. (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	S	ANA	ICm23	Mercado Medir o nível de atendimento de domicílios residenciais ocupados com esgotamento sanitário	Índice de atendimento de esgotamento sanitário	$\frac{CM43 + CM44}{CM45} \times 100$	%	↗	E				(i) verificar se o indicador se aplica ao prestador de serviços de acordo com o estabelecido com o titular dos serviços e a Entidade Reguladora Infranacional (ERI) (ii) a área de abrangência contratualizada à prestação de serviços (iii) Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação. (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	S	S	ANA	ICm24	Medir o nível de cobertura de domicílios ocupados ou não com esgotamento sanitário	Índice de cobertura de esgotamento sanitário	$\frac{CM43 + CM46 + CM47 + CM48 + CM49 + CM50 + CM44 + CM51}{CM52} \times 100$	%	↗	E				(i) verificar se o indicador se aplica ao prestador de serviços de acordo com o estabelecido com o titular dos serviços e a Entidade Reguladora Infranacional (ERI) (ii) a área de abrangência contratualizada à prestação de serviços (iii) Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação. (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	Similar ao IN024	ICm11	Medir o nível de atendimento urbano com coleta de resíduos sólidos	Atendimento urbano com coleta de resíduos sólidos	$\frac{CM18}{CM19} \times 100$	%	↗		R			(i) população urbana calculada de acordo com os critérios do SNIS (ii) considerar a região de concessão (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		ICm12	Medir o nível de atendimento urbano com drenagem urbana	Atendimento urbano com coleta de águas pluviais	$\frac{CM20}{CM21} \times 100$	%	↗			M		(i) população urbana calculada de acordo com os critérios do SNIS (ii) considerar a região de concessão (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



### 8.5 – Resultados relativos às pessoas

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
<b>Classe: Sistema de trabalho</b>															
O	O	O	O	Similar SNIS IN002 e ERSAR AA12b	IPe01	Sistema de trabalho Medir a Produtividade da força de trabalho	Produtividade da <i>força de trabalho</i> para os sistemas de água e esgotos	$\frac{SP01 + SP71}{PE01}$	ligações/ empregado	↗	A	E			(i) quantidade de empregados próprios (ii) controle de empregados terceirizados (iii) incidência de empregados terceirizados não sujeitos a coordenação direta do sistema gerencial da <i>organização</i> (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos Obs: Força de trabalho, conforme descrito no Perfil
						SP01 – Quantidade de ligações ativas de água SP71 – Quantidade de ligações ativas de esgoto PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados)									
S	S	S	S		IPe02	Sistema de trabalho Medir a Criatividade da força de trabalho	Criatividade do pessoal	$\frac{PE04}{PE01}$	Sugestão implantada/ empregado	↗	A	E	R	M	(i) conceito de sugestões implantadas (ii) se inclui melhorias de ambiente, processo e produto (iii) quantidade de empregados terceirizados e se eles estão considerados no <i>indicador</i> (iv) este indicador pode ser estratificado por grupo de pessoas ou processos
				PE04 – Quantidade de sugestões implantadas PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados)											
O	O	O	O		IPe07	Sistema de trabalho Medir a produtividade da força de trabalho	Produtividade da <i>força de trabalho</i> para o serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos	$\frac{PE01}{CM19} \times 1000$	Empregado por 1000 habitantes	↘			R		(i) quantidade de empregados próprios (ii) controle de empregados terceirizados (iii) incidência de empregados terceirizados não sujeitos à coordenação direta do sistema gerencial da <i>organização</i> (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
				PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados) CM19 – População urbana do município operado com coleta de resíduos sólidos urbanos											
O	O	O	O		IPe08	Sistema de trabalho Medir a produtividade da força de trabalho	Produtividade da <i>força de trabalho</i> para o manejo de águas pluviais	$\frac{PE01}{CM21} \times 1000$	Empregado por 1000 habitantes	↘				M	(i) quantidade de empregados próprios (ii) controle de empregados terceirizados (iii) incidência de empregados terceirizados não sujeitos à coordenação direta do sistema gerencial da <i>organização</i> (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
				PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados) CM21 – População total do município operado com coleta de águas pluviais											
O	O	O	O	IN102	IPe11	Sistema de trabalho Medir a produtividade da força de trabalho	Produtividade de pessoal total (equivalente)	$\frac{SP01 + SP71}{F26 + (F14 \times F26 / F10)}$	lig./ empregado	↗	A	E			(i) quantidade de empregados próprios (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos Obs: Força de trabalho, conforme descrito no Perfil
						SP01 – Quantidade de ligações ativas de água SP71 – Quantidade de ligações ativas de esgoto F26 – Quantidade total de empregados próprios F14 – Despesa com serviços de terceiros F10 – Despesa com pessoal próprio									



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	O	O		IPe12	Sistema de trabalho Medir a soma de ausências dos empregados no ambiente de trabalho	Absenteísmo	$\frac{PE21a \times PE22a}{PE21a \times PE23a} \times 100$ PE21a – Número médio de empregados PE22a – Número de horas perdidas por ausência ao trabalho PE23a – Horas trabalhadas	%	↘	A	E	R	M	(i) Conceito da variável nº de horas perdidas por ausência do trabalho
S	S	S	O		IPe13	Sistema de trabalho Medir a relação entre o número de admissões e demissões	Rotatividade média da força de trabalho	$\frac{(PE02 + PE03)/2}{PE01} \times 100$ PE02 – Quantidade de empregados admitidos PE03 – Quantidade de empregados demitidos PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados)	%	↘	A	E	R	M	(i) quantidade de empregados próprios (ii) se os empregados terceirizados sob controle direto estão sendo considerados na quantidade total da força de trabalho. Caso positivo, quanto representam. (iii) Verificar possíveis fatores que possam influenciar na rotatividade
S	S	S	S		IPe14	Sistema de trabalho Medir a produtividade da força de trabalho incluindo empregados terceirizados	Produtividade geral (força de trabalho + terceirizados)	$\frac{SP01 + SP71}{PE01 + PE29}$ SP01 – Quantidade de ligações ativas de água SP71 – Quantidade de ligações ativas de esgoto PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados) PE29 – Quantidade de empregados terceirizados	lig./ empregado	↗	A	E			(i) quantidade de empregados próprios (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (iii) quantidade de empregados de empresas terceirizadas prestando serviço à organização
S	S	S	S		IPe17	Sistema de trabalho Medir a relação entre as denúncias procedentes em relação ao total	Violação ao código de conduta	$\frac{PE30}{PE01} \times 100$ PE30 – Quantidade de denúncias consideradas procedentes PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados)	Denúncia procedente/ empregado	↘	A	E	R	M	(i) considerar as denúncias consideradas procedentes mesmo as que não tenham entrado pelo canal formal de denúncias.
S	S	S	S		IPe18	Sistema de trabalho Monitorar o desempenho das pessoas	Evolução do desempenho das pessoas	$\frac{PE31}{PE32} \times 100$ PE31 - Quantidade de pessoas avaliadas que atendem o nível mínimo de performance PE32 – Quantidade total de pessoas avaliadas	%	↗	A	E	R	M	(i) Metodologia de avaliação de desempenho utilizada pela organização.



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	O	O		IPe03	Capacitação e desenvolvimento Medir a intensidade de capacitação da força de trabalho	Capacitação anual da força de trabalho	$\frac{PE07}{PE01}$  PE07 – Quantidade de horas de capacitação realizadas PE01 – Força de trabalho (quantidade de empregados)	h.ano/ empregado	↗	A	E	R	M	(i) quantidade de empregados terceirizados e se eles estão considerados no indicador (ii) se as informações se referem a um período de um ano, PE01 em quantidade média de um ano (iii) considerar a abrangência e o cumprimento do plano anual de capacitação e desenvolvimento (iv) considerar Avaliação de Desempenho e Demandas Operacionais (v) ~meta – Tendência favorável quando estiver em torno de níveis planejados (vi) pode ser estratificado considerando a capacitação específica para líderes
S	S	O	O		IPe03a	Capacitação e desenvolvimento Medir o nível de cumprimento do planejamento	Eficácia do planejamento de capacitação e desenvolvimento	$\frac{PE07b}{PE24} \times 100$  PE07b – Quantidade de horas de capacitação realizadas para força de trabalho relativas ao planejado PE24 – Quantidade de horas de capacitação planejadas	%	↗	A	E	R	M	(i) Considerar o Plano de Capacitação e Desenvolvimento aprovado.
S	S	O	O		IPe03b	Capacitação e desenvolvimento Medir a efetividade do treinamento	Eficácia de treinamento	$\frac{PE25}{PE26} \times 100$  PE25 – Número de treinamentos eficazes PE26 – Número de treinamentos realizados	%	↗	A	E	R	M	(i) Prática da verificação da eficácia de treinamentos, ex: Avaliação pela Liderança (ii) Verificar a abrangência do total de treinamentos (iii) Abrangência da medição da eficácia, alinhado ao Plano de Capacitação
O	O	O	O		IPe04	Qualidade de vida Medir a satisfação dos empregados	Satisfação dos empregados	$\frac{PE11}{PE10} \times 100$  PE11 – Quantidade de resultados favoráveis na pesquisa de satisfação dos empregados PE10 – Quantidade de resultados totais na pesquisa de satisfação dos empregados	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(i) se a pesquisa inclui empregados terceirizados (ii) tamanho da amostra proporcional ao total de empregados (iii) periodicidade da pesquisa (iv) critérios para definir resultados favoráveis (v) pode incluir a verificação da satisfação dos empregados em relação as lideranças
O	O	O	O		IPe05	Qualidade de vida Medir a frequência de acidentes de trabalho	Frequência de acidentes	$\frac{PE14 \times 10^6}{PE16}$  PE14 – Quantidade de acidentes de trabalho PE16 – Quantidade de homens-hora efetivamente trabalhada	Acidente X milhão/ hora	↘	A	E	R	M	(i) quantidade de empregados próprios (ii) carga horária de trabalho (iii) quantidade de acidentes de trajeto (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	O	O		IPe06	Qualidade de vida Medir a gravidade dos acidentes de trabalho	Gravidade de acidentes	$\frac{(PE18 + PE20) \times 10^6}{PE16}$	Dias X milhão /hora	↘	A	E	R	M	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar do indicador Ipe05. (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
<p><b>Classe: Liderança</b></p>															
S	S	S	S		IPe15	Liderança Medir a intensidade de capacitação dos líderes formais	Capacitação anual dos líderes formais	$\frac{PE07a}{PE01a}$	h.ano/líder	↗	A	E	R	M	(i) quantidade de líderes lotados em cargos formais de gestão (ii) se as informações se referem a um período de um ano, PE01a (iii) considerar a abrangência e o cumprimento do plano anual de capacitação e desenvolvimento (iv) considerar Avaliação de Desempenho e Demandas Gerenciais (v) ~meta – Tendência favorável quando estiver em torno de níveis planejados
S	S	S	S		IPe16	Liderança Medir a satisfação dos empregados quanto a liderança	Satisfação quanto à liderança	$\frac{PE11a}{PE10a} \times 100$	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(i) tamanho da amostra proporcional ao total de empregados (ii) periodicidade da aplicação da metodologia (iii) critérios para definir resultados favoráveis



## 8.6 – Resultados relativos a processos

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
<b>Classe: Produto</b>															
O	O	O	O		ISp01	Eficiência do processo Medir a conformidade da amostragem de água distribuída	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	$\frac{SP25}{SP23} \times 100$	%	↗	A				(i) a conformidade individual dos parâmetros de padrão microbiológico, de turbidez e de cloro residual livre conforme Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	AA04a ERSAR	ISp02a	Qualidade do produto fornecido Medir a qualidade da água distribuída	Água distribuída dentro do padrão	$\frac{SP27d}{SP25} \times 100$	%	↗	A				(i) normas internas aplicáveis, pois em alguns casos essas podem ser mais restritivas que a Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde (ii) a abrangência dos parâmetros quantitativos e qualitativos analisados para atender os padrões da Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		ISp03	Eficiência do processo Medir a eficiência do tratamento de esgoto	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	$\left(1 - \frac{SP83}{SP82}\right) \times 100$	%	↗		E			(i) periodicidade das análises e como são calculados os valores médios da DBO afluente e efluente (ii) nível do tratamento: primário ou secundário (iii) resultados obtidos em relação à legislação vigente (iv) o <i>indicador</i> permite avaliar a carga poluente mais significativa sobre a qualidade ambiente, i.e., pode ser considerada a remoção de outros poluentes como nitrogênio ou fósforo ou mesmo a remoção de contaminação. (v) esse <i>indicador</i> avalia não somente o processo, como também a efetividade do mesmo na melhoria ambiental. (vi) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	O	O		Isp04	Eficiência do processo Medir o tempo para realização da ligação de água	Tempo médio de execução de ligação de água	$\frac{SP47}{SP46}$ SP47 – Tempo de execução de novas ligações de água SP46 – Quantidade de novas ligações de água solicitadas	h/ligação	↘	A				(i) se a organização considera pertinente no cálculo os diferentes grupos de clientes (ii) proporção de ligações executadas dentro do prazo padrão (iii) proporção de ligações executadas em relação à quantidade solicitada pelos clientes (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (v) recomenda-se que, quando o prestador tiver os tempos de execução de serviços regulados por agência ou outro órgão, deve utilizar o tempo estabelecido pelo órgão
O	O	O	O		Isp06	Eficiência do processo Medir o tempo para realização da ligação de esgoto	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	$\frac{SP87}{SP86}$ SP87 – Tempo de execução de novas ligações de esgoto SP86 – Quantidade de novas ligações de esgoto solicitadas	h/ligação	↘		E			(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador Isp04 (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	S	S	S	IN083	Isp10	Eficiência do processo Medir o prazo de execução	Tempo médio de execução dos serviços	$\frac{SP31}{SP30}$ SP31 – Tempo de execução de serviços SP30 – Quantidade de serviços executados, inclusive para serviços de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos, quando pertinente	h/serv. executado	↘	A	E	R	M	(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e comunicações de problemas (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas (iii) proporção de serviços executados dentro do prazo padrão (iv) os tempos de exec. dos serviços de água, esgoto, manejo de resíduos sólidos e manejo de águas pluviais devem ser separados (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	S	S	IN075	Isp15	Qualidade do produto fornecido Medir a incidência de cloro na água distribuída	Análises de cloro residual fora do padrão	$\frac{SP27a}{SP25a} \times 100$ SP27a – Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre, com resultados fora do padrão SP25a – Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre	%	↘	A				(i) normas internas aplicáveis, pois em alguns casos essas podem ser mais restritivas que a Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MMS 888/21) do Ministério da Saúde (ii) incidência global das análises de aferição da qualidade da água fora do padrão, conforme Portaria (iii) Leis e regulamentos, Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MMS 888/21) do Ministério da Saúde
O	O	S	S	IN076	Isp16	Qualidade do produto fornecido Medir a incidência de turbidez na água distribuída	Análises de turbidez fora do padrão	$\frac{SP27b}{SP25b} \times 100$ SP27b – Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez, com resultados fora do padrão SP25b – Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez	%	↘	A				(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador Isp15





NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	S	S	IN084	ISp17	Qualidade do produto fornecido Medir a incidência de coliformes na água distribuída	Análises de coliformes totais fora do padrão	$\frac{SP27c}{SP25c} \times 100$	%	↘	A			(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador ISp15	
								SP27c – Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais, com resultados fora do padrão SP25c – Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais (informação Q26 do SNIS)							
O	O	O	O		ISp18	Eficiência do processo Medir a conformidade da amostragem da água tratada	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	$\frac{SP22}{SP21} \times 100$	%	↗	A			(i) normas internas aplicáveis, pois em alguns casos essas podem ser mais restritivas que a Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde (ii) Leis e regulamentos, Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde	
								SP22 – Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada SP21 – Quantidade mínima de amostras obrigatórias para aferição da qualidade da água tratada							
S	O	O	O		ISp19	Eficácia do processo Medir a efetividade do tratamento de esgoto coletado	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	$\frac{SP77 \times (SP82 - SP83)}{SP90 \times SP82} \times 100$	%	↗	E			(i) avalia a eficácia na remoção de cargas poluentes dos cursos d'água e do meio ambiente por meio das unidades de tratamento operadas (ii) o indicador permite avaliar a carga poluente mais significativa sobre a qualidade do ambiente, i.e., pode ser considerada a remoção de outros poluentes, como nitrogênio ou fósforo, ou mesmo a remoção de contaminação (iii) este indicador avalia não somente o processo, como também a efetividade do mesmo na melhoria ambiental (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos	
								SP77 – Volume de esgoto tratado SP82 – DBO afluente SP83 – DBO efluente SP90 – Volume de esgoto coletado							
O	O	O	O	AA04b ERSAR	ISp20a	Qualidade do produto fornecido Medir a qualidade da água tratada	Água tratada dentro do padrão	$\frac{SP22a}{SP22} \times 100$	%	↗	A			(i) normas internas aplicáveis, pois em alguns casos essas podem ser mais restritivas que a Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde (ii) a abrangência dos parâmetros quantitativos e qualitativos analisados para atender os padrões da Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde (iii) Leis e regulamentos, Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde	
								SP22a – Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada que atendeu aos limites estabelecidos pela legislação SP22 – Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada							
S	O	O	O		ISp21	Eficiência do processo Medir o nível de reciclagem dos resíduos sólidos	Recuperação de materiais recicláveis	$\frac{SP91}{SP92} \times 100$	%	↗		R		(i) calculado para aqueles municípios que têm resíduos públicos urbanos incluídos (ii) Lei 12.305/10 Política Nacional de Resíduos Sólidos e demais leis e regulamentos	
								SP91 – Quantidade total de materiais recuperados, exceto matéria orgânica e rejeito (informação CS009 do SNIS) SP92 – Quantidade total de resíduos sólidos públicos coletada por todos os agentes executores (informação CO115 do SNIS)							



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	O	O		ISp22	Qualidade do serviço prestado Medir o nível de destinação adequada de resíduos sólidos	Resíduos sólidos totais com destinação adequada	$\frac{SP93}{SP94} \times 100$  SP93 – Resíduos sólidos totais coletados com destinação adequada SP94 – Resíduos sólidos	%	↗			R		(i) calculado para aqueles municípios que têm resíduos públicos urbanos incluídos (ii) Lei 12.305/10 Política Nacional de Resíduos Sólidos e demais leis e regulamentos
O	O	O	O		ISp23	Eficiência do processo Medir a conformidade da amostragem de esgoto tratado	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	$\frac{SP96}{SP95} \times 100$  SP96 – Quantidade de análises de efluentes de esgoto efetuadas SP95 – Quantidade mínima de análises exigidas pela legislação para aferição do esgoto tratado	%	↗		E			(i) resultados obtidos em relação à legislação vigente (ii) número de análises obrigatórias segundo licença de operação expedida pelo órgão ambiental
O	O	O	O	AR13 ERSAR	ISp24a	Eficiência do processo Medir a qualidade do efluente de esgoto	Efluente de esgoto dentro do padrão	$\frac{SP101a}{SP95} \times 100$  SP101a – Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade do esgoto tratado com resultado dentro do padrão SP95 – Quantidade mínima de análises exigidas pela legislação para aferição do esgoto tratado	%	↗		E			(i) resultados obtidos em relação à legislação vigente (ii) número de análises obrigatórias segundo licença de operação expedida pelo órgão ambiental
S	O	O	O		ISp30	Eficiência do processo Medir o cumprimento do prazo para solução dos problemas	Serviços executados dentro do prazo	$\frac{SP113}{SP30} \times 100$  SP113 – Quantidade de serviços executados no prazo SP30 – Quantidade de serviços executados, inclusive para serviços de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos, quando pertinente	%	↗	A	E	R	M	(i) No caso de empresas reguladas, o prazo deve obrigatoriamente ser o determinado pelo regulador (ii) Não são consideradas as solicitações de serviços (iii) Considerar a segmentação dos resultados de acordo com o perfil do serviço prestado



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
<b>Classe: Processo primário</b>															
S	O	O	O	QS12 IWA adaptado 15.1 IBNET	ISp11	Eficiência do processo Medir a continuidade no fornecimento	Continuidade no abastecimento de água	$\left(1 - \frac{SP34 + SP38}{SP43}\right) \times 100$  SP34 – Duração das paralisações SP38 – Duração das intermitências sistemáticas SP43 – Tempo total do período considerado, em horas	%	↗	A				(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e comunicações de falta de água (ii) duração adotada para interrupção (paralisação) prolongada (iii) se há monitoramento da pressão na rede de distribuição (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O	IN082 Similar AR03a ERSAR wOp37 IWA	ISp13	Eficiência do processo Medir a qualidade no transporte de esgoto	Extravasamentos de esgotos sanitários	$\frac{SP89}{SP74}$  SP89 – Quantidade de extravasamentos de esgoto registrados SP74 – Extensão da rede de esgoto	Extravasamento/ km	↘		E			(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e comunicações de extravasamento de esgoto sanitário (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN051 Similar AA13b ERSAR Op23 IWA adaptado	ISp14	Eficiência do processo Medir a qualidade no transporte de água	Indicador de Perdas totais de água por ligação	$\frac{SP07 + SP11 - SP15 - SP13 - SP17}{SP01 \times 365} \times 1000$  SP07 – Volume de água produzido SP11 – Volume de água tratada importado SP15 – Volume de água consumido SP13 – Volume de água tratada exportado SP17 – Volume de água de serviço SP01 – Quantidade de ligações ativas de água	L/lig/dia	↘	A				(i) critérios adotados para estimar os volumes tratados, importados, exportado e de serviços (quando couber) (ii) critérios adotados para estimar o volume de água consumido em ligações desprovidas de hidrômetro (iii) nível de hidrometração e macromedição (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	Similar IN049 NdS 09 ANA adaptado	ISp27	Eficiência do processo Medir a qualidade no transporte de água	Índice de perdas de água na distribuição	$\frac{SP07 + SP11 - SP15 - SP13 - SP17}{SP07 + SP11 - SP13 - SP17} \times 100$  SP07 – Volume de água produzido SP11 – Volume de água tratada importado SP15 – Volume de água consumido SP13 – Volume de água tratada exportado SP17 – Volume de água de serviço	%	↘	A				(i) critérios adotados para estimar os volumes tratados, importados, exportado e de serviços (quando couber) (ii) critérios adotados para estimar o volume de água consumido em ligações desprovidas de hidrômetro (iii) nível de hidrometração e macromedição (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	O	O	AA14 ERSAR	ISp31	Eficiência do processo  Medir o encaminhamento adequado dos resíduos das ETAs	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de água	$\frac{SP117}{SP118} \times 100$  SP117 – Volume total dos resíduos escoados das ETAs encaminhado para o tratamento adequado SP118 – Volume total dos resíduos escoados das ETAs	%	↗	A				(i) nível de eficiência das Estações de Tratamento de Água (ETA) em termos de prevenção da poluição gerada pelo tratamento de água. (ii) encaminhamento adequado dos lodos resultantes do tratamento da água, enquanto potencial fonte de contaminação dos recursos naturais. (iii) verificar as exigências legais a serem atendidas conforme a tipologia dos produtos químicos usados no processo de tratamento.
S	S	O	O	AA14 ERSAR Similar	ISp32	Eficiência do processo  Medir o encaminhamento adequado dos resíduos das ETEs	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de esgoto	$\frac{SP119}{SP120} \times 100$  SP119 – Volume total dos resíduos escoados das ETEs encaminhado para o tratamento adequado SP120 – Volume total dos resíduos escoados das ETAs	%	↗		E			(i) nível de eficiência das Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em termos de prevenção da poluição gerada pelo tratamento do esgoto. (ii) encaminhamento adequado dos lodos resultantes do tratamento do esgoto, enquanto potencial fonte de contaminação dos recursos naturais. (iii) verificar as exigências legais a serem atendidas
O	O	O	O	IN013 E&S 11 ANA adaptado	IFn02	Eficiência do processo  Medir as perdas de faturamento	Águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)	$\frac{SP07 + SP11 - SP20 - SP13 - SP17}{SP07 + SP11 - SP13 - SP17} \times 100$  SP07 – Volume de água produzido SP11 – Volume de água tratada importado SP20 – Volume de água faturado SP13 – Volume de água tratada exportado SP17 – Volume de água de serviço	%	↘	A				(i) critérios adotados para estimar os volumes tratado e importado (quando couber) (ii) critérios adotados para estimar o volume de água faturado em ligações desprovidas de hidrômetro (iii) nível de hidromedidação e de macromedidação
O	O	O	O	IN009	IPa02	Eficiência do processo  Medir o nível de micromedidação ou hidromedidação	Hidromedidação	$\frac{SP03}{SP01} \times 100$  SP03 – Quantidade de ligações ativas de água micromedidas SP01 – Quantidade de ligações ativas de água	%	↗	A				(i) idade média do parque de hidrômetros (ii) eficiência da micromedidação, em termos de volume (iii) incidência de hidrômetros com defeito ou paralisados (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
O	O	O	O	IN011 E&S 02 ANA	IPa03	Eficiência do processo  Medir o nível de macromedição	Macromedição	$\frac{SP09 - SP13}{(SP07 + SP11 - SP13)} \times 100$  SP09 – Volume de água macromedido SP13 – Volume de água tratada exportado SP07 – Volume de água produzido SP11 – Volume de água tratada importado	%	↗	A				(i) idade média dos macromedidores (ii) se há rotina operacional de aferição e calibração dos macromedidores (iii) se todos os sistemas são macro-medidos (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN058 Similar Ph5 IWA	IPa04a	Eficiência do processo  Medir a eficiência energética	Consumo médio de energia elétrica - água	$\frac{SP99}{SP07 + SP11}$  SP99 – Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água SP 07 – Volume de água produzido SP11 – Volume de água tratada importado	kWh/m <sup>3</sup>	↘	A				(i) se há programa de conservação de energia elétrica (ii) se são utilizadas fontes alternativas de energia (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN059	IPa04b	Eficiência do processo  Medir a eficiência energética	Consumo médio de energia elétrica - esgoto	$\frac{SP100}{SP90}$  SP100 – Consumo Total de energia elétrica nos sistemas de esgotos SP90 – Volume de esgoto coletado (não inclui volume de esgoto bruto importado)	kWh/m <sup>3</sup>	↘		E			(i) se há programa de conservação de energia elétrica (ii) se são utilizadas fontes alternativas de energia (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O	Similar CTX11 ANA	IPa17	Qualidade dos serviços  Medir o nível de setorização da rede de distribuição de água	Setorização da rede de distribuição de água	$\frac{SP116}{SP01} \times 100$  SP116 – Quantidade de ligações ativas de água setorizadas SP01 – Quantidade de ligações ativas de água	%	↗	A				(i) critérios adotados pela organização para executar a setorização da rede de distribuição de água
S	S	S	S		IPa19	Qualidade dos serviços  Medir a eficácia do processo de leitura e entrega de faturas	Regularidade na emissão e entrega de faturas	$\frac{SP125}{SP124} \times 100$  SP125 – Faturas sem erro e com entrega regular SP124 – Faturas emitidas	%	↗	A	E			(i) Quantidade de leituras realizadas no período (ii) Erros e fatores impeditivos de leitura e entrega de faturas (contas)



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
<b>Classe: Processos de suporte</b>															
S	S	O	O	AA09ab ERSAR Op16 IWA Adaptado	ISp25	Sustentabilidade infraestrutural  Medir a reabilitação de redes de água	Reabilitação de redes de água	$\left( \frac{dAA32ab}{dAA31ab} \times 100 \right) / 5$ dAA32ab – Redes de água reabilitadas nos últimos 5 anos em km dAA31ab – Comprimento da rede de distribuição de água em km	%/ano	↗	A				(i) Percentagem média anual de redes de adução e distribuição com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos (ii) Não considerar adutoras e redes fora de serviço (ii) Considerar na reabilitação, além da substituição, outras técnicas de reabilitação
S	S	O	O	AR07ab ERSAR wOp21 IWA Adaptado	ISp26	Sustentabilidade infraestrutural  Medir a reabilitação de coletores de esgotos	Reabilitação de <b>redes</b> coletoras de esgotos	$\left( \frac{dAR33ab}{dAR32ab} \times 100 \right) / 5$ dAR33ab – Rede coletora de esgotos sanitários reabilitada nos últimos 5 anos em km dAR32ab – Comprimento da rede coletora de esgotos sanitários em km	%/ano	↗		E			(i) Percentagem média anual de redes coletoras de esgotos sanitários com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos (ii) Não considerar redes coletoras de esgotos fora de serviço (ii) Considerar na reabilitação, além da substituição, outras técnicas de reabilitação
O	O	O	O	Op02 IWA Adaptado	ISp28	Eficiência do processo  Medir a manutenção da limpeza dos reservatórios	Reservatórios de água tratada limpos	$\frac{SP102}{SP103} \times 100$ SP102 – Volume total dos reservatórios de água tratada limpos SP103 – Volume total dos reservatórios de água tratada	%	↗	A				(i) se a <i>organização</i> dispõe de cadastro de todos os reservatórios de distribuição de água tratada, com respectivo cronograma de limpeza (ii) se as equipes responsáveis pela execução da limpeza são treinadas para trabalho em espaços confinados (iii) Verificar as exigências legais a serem atendidos quanto a periodicidade da limpeza
S	S	O	O	wOp3 IWA Adaptado	ISp29	Eficiência do processo  Medir a inspeção em tubulações de esgoto	Inspeção de poços de visita de esgotos	$\frac{SP111}{SP112} \times 100$ SP111 – Quantidade total de poços de visita inspecionados SP112 – Quantidade total de poços de visita	%	↗		E			(i) realizar a avaliação do poço de visita relativos a condição operacional e estrutural. (ii) verificar se a organização dispõe de cadastro que identifique os poços de visita de estações elevatórias de esgoto e específicos da rede coletora. (iii) recomendável registrar a avaliação por foto para controle e evidência. Importante uma foto externa (que mostra o PV e os pontos de referência próximos) e uma foto interna (que mostra a condição operacional e algum problema estrutural visível). (iv) pode-se fazer o uso de aplicativo para incorporar as fotos e o histórico da análise.
S	O	O	O		IPa01	Eficiência do processo  Medir o cumprimento de prazos das contas a pagar	Atraso no pagamento a fornecedores	$\frac{FR10}{FR01} \times 100$ FR10 – Quantidade de entregas de produtos e insumos críticos pagos com atraso FR01 – Quantidade de produtos e insumos críticos de processo recebidos	%	↘	A	E	R	M	(i) quais são os insumos mais representativos (ii) quais são os principais fornecedores (iii) tempo médio de atraso do pagamento aos principais fornecedores (iv) relevância dos valores dos insumos representativos pagos em atraso (v) <b>quais as principais causas de atrasos no pagamento</b>



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	O	O		IPa05	Sustentabilidade infraestrutural Medir a proatividade da manutenção da rede de distribuição de água	Reparos proativos nas redes de distribuição de água	$\frac{PA05}{PA05 + PA06} \times 100$  PA05 – Quantidade de reparos devidos ao controle ativo de vazamentos PA06 – Quantidade de reparos não previstos	%	↗	A	E			(i) se os reparos decorrentes do controle ativo de vazamentos são identificados como tal, para poder separar estes dos demais (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	O		IPa07	Eficiência do processo Medir a realização do planejamento	Projetos estratégicos implantados no prazo	$\frac{PA09}{PA08} \times 100$  PA09 – Quantidade de projetos estratégicos implantados no prazo PA08 – Quantidade de projetos estratégicos planejados	%	↗	A	E	R	M	(i) considerar as ações definidas no planejamento estratégico, como os projetos estratégicos (ii) considerar o desdobramento das ações relacionadas aos Planos de Ação do Planejamento estratégico (iii) considerar as ações mais representativas
S	S	S	S		IPa09	Eficácia do processo Medir a satisfação dos usuários com a qualidade das informações	Satisfação dos usuários de informações	Por meio da informação PA15  PA15 – Pesquisa de opinião interna sobre qualidade das informações	De acordo com a metodologia	↗	A	E	R	M	(i) se a pesquisa inclui empregados terceirizados; (ii) tamanho da amostra proporcionalmente ao total da <i>força de trabalho</i> ; (iii) periodicidade da pesquisa (iv) considerar disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações, quando pertinente
S	S	O	O		IPa11	Eficiência do processo Medir o desempenho do sistema de gestão	Maturidade da gestão	Pontuação geral obtida em avaliação externa $\frac{\text{Pontuação geral obtida em avaliação externa}}{1000 \text{ pontos}} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	(i) calculado por meio da pontuação geral obtida na avaliação EXTERNA da organização, de acordo com o grau de atendimento aos requisitos dos critérios do PNQS ou equivalente (ii) dados evidenciados por meio do Relatório de Avaliação – RA, decorrente de avaliação externa promovida por entidades independente (iii) Considerar critérios e processos de avaliação equivalentes e sem grandes mudanças de um período a outro
S	S	O	O		IPa12	Adaptação digital na infraestrutura Medir o nível de telecomando de válvulas de água	Controle remoto de válvulas de água	$\frac{SP104}{SP105} \times 100$  Sp104 – Quantidade de válvulas ativas telecomandadas na rede de água Sp105 – Quantidade de válvulas ativas na rede de água	%	↗	A				(i) O equipamento deve ser telemonitorado e telecomandado.





NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	O	O		IPa13	Adaptação digital na infraestrutura  Medir o nível de informatização do cadastro de redes de água	Rede de água georreferenciada	$\frac{SP108}{SP05} \times 100$  Sp108 – Extensão da rede de água cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada Sp05 – Extensão da rede de água (informação AG005 do SNIS modificado)	%	↗	A				(i) Verificar se as informações cadastradas estão atualizadas em sistema informatizado associado a mapas digitais que permita a gestão da infraestrutura (ii) O SIG deve possibilitar inserir características das tubulações (diâmetro, comprimento e material), ano/década de instalação, e características relativas a singularidades de manobra para os principais equipamentos (ex: redutores de pressão, válvulas reguladoras de vazão, de seccionamento, de retenção e de descarga, ventosas, reservatórios), assim como ocorrências (avarias, vazamentos, reclamações, pressões mensuradas). (iii) Verificar se existem procedimentos que assegurem uma atualização sistemática do cadastro decorrente de expansões, renovações e correções de erros detectados no cadastro existente. (iv) Verificar se o prestador de serviço tem em seu SIG também as demais infraestruturas do subsolo, como eletricidade e gás, visto que escavações e serviços de manutenção de sistemas geram interferências acidentais e interrupção de outros serviços urbanos por desconhecimento das suas localizações.
S	S	O	O		IPa14	Adaptação digital na infraestrutura  Medir o nível de informatização do cadastro de redes de esgotos	Rede de coleta de esgotos georreferenciada	$\frac{SP109}{SP74} \times 100$  Sp109 – Extensão da rede de esgoto cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada Sp74 – Extensão da rede de esgoto	%	↗		E			(i) Verificar se as informações cadastradas estão atualizadas em sistema informatizado associado a mapas digitais que permita a gestão da infraestrutura (ii) O SIG deve possibilitar inserir características das tubulações (diâmetro, comprimento e material), ano/década de instalação, e características relativas a singularidades de manobra, assim como ocorrências (avarias, extravasamentos, reclamações). (iii) Verificar se existem procedimentos que assegurem uma atualização sistemática do cadastro decorrente de expansões, renovações e correções de erros detectados no cadastro existente. (iv) Verificar se o prestador de serviço tem em seu SIG também as demais infraestruturas do subsolo, como eletricidade e gás, visto que escavações e serviços de manutenção de sistemas geram interferências acidentais e interrupção de outros serviços urbanos por desconhecimento das suas localizações.
S	S	S	O		IPa15	Adaptação digital na infraestrutura  Medir o nível de informatização do cadastro de redes de drenagem pluvial	Rede de drenagem pluvial georreferenciada	$\frac{SP110}{SP107} \times 100$  SP110 – Extensão de rede de drenagem pluvial cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada SP107 – Extensão de rede de drenagem pluvial	%	↗				M	(i) Verificar se as informações cadastradas estão atualizadas em sistema informatizado associado a mapas digitais que permita a gestão da infraestrutura (ii) O SIG deve possibilitar inserir características das tubulações (diâmetro, comprimento e material), ano/década de instalação, e características relativas a ocorrências (avarias, extravasamentos, reclamações). (iii) Verificar se existem procedimentos que assegurem uma atualização sistemática do cadastro decorrente de expansões, renovações e correções de erros detectados no cadastro existente. (iv) Verificar se o prestador de serviço tem em seu SIG também as demais infraestruturas do subsolo, como eletricidade e gás, visto que escavações e serviços de manutenção de sistemas geram interferências acidentais e interrupção de outros serviços urbanos por desconhecimento das suas localizações.





NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	O	O		IPa16	Qualidade dos serviços Medir o retrabalho na recomposição dos pavimentos	Retrabalho na recomposição de pavimentos	$\frac{SP114}{SP115} \times 100$  SP114 – Quantidade de retrabalho após a recomposição de pavimentos SP115 – Quantidade de recomposição de pavimentos	%	↘	A	E		M	(i) Critérios adotados pela organização para considerar as causas do retrabalho de recomposição do pavimento. (ii) Segmentação dos serviços de recomposição conforme o perfil e outras características da rede.
S	S	O	O	AA09 ERSAR (similar)	IPa18	Sustentabilidade infraestrutural Medir a renovação do parque de hidrômetros	Índice de renovação do parque de hidrômetros	$\frac{SP121 + SP122}{SP123} \times 100$  SP121 – Número de hidrômetros de ligações ativas de água com idade superior a 7 anos que foram substituídos no período de referência SP122 – Número de hidrômetros de ligações ativas de água com idade superior a 7 anos que foram revalidados em ensaio de verificação SP123 – Número total de hidrômetros de ligações ativas de água	%	↗	A				(i) avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do parque de hidrômetros em termos infraestruturais, no que respeita à existência de uma prática continuada de substituição de hidrômetros de forma a assegurar a sua gradual renovação. (ii) atendimento ao regulamento técnico para hidrômetros aprovado pela Portaria Inmetro nº 295/2018 que prevê que os hidrômetros devem ser submetidos à verificação em intervalo não superior a 7 anos.
<b>Classe: Fornecimento</b>															
O	O	O	O		IFr01	Conformidade do Fornecimento Medir o cumprimento dos prazos de entrega dos insumos	Atraso nas entregas dos fornecedores	$\frac{FR04}{FR01} \times 100$  FR04 – Quantidade de produtos e insumos críticos de processo recebidos com atraso FR01 – Quantidade de produtos e insumos críticos de processo recebidos	%	↘	A	E	R	M	(i) quais são os insumos mais representativos (ii) quais são os principais fornecedores (iii) tempo médio de atraso dos principais fornecedores (iv) <b>quais as principais causas para o atraso nas entregas</b> (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		IFr02	Conformidade do Fornecimento Medir a qualidade dos produtos químicos recebidos	Produtos químicos entregues fora de especificação	$\frac{FR07}{FR23} \times 100$  FR07 – Quantidade de entregas de produtos químicos fora da especificação FR23 – Quantidade total de entregas de produtos químicos	%	↘	A	E			(i) tipos de produtos críticos (ii) qualidade dos produtos químicos críticos (ex. Coagulantes, alcalinizantes, desinfetantes e outros) (iii) <b>quais os principais fatores fora de especificação</b> (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos



NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte o glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL				ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	
S	S	O	O		IFr02a	Conformidade do Fornecedor Medir a qualidade dos produtos e insumos críticos recebidos	Produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	$\frac{FR08}{FR01} \times 100$ FR04 – Quantidade de produtos e insumos críticos de processo fora das especificações FR01 – Quantidade de produtos e insumos críticos de processo recebidos	%	↘	A	E	R	M	(i) tipos de produtos críticos (ii) quais os principais fatores fora de especificação (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O		IFr07	Qualidade do Fornecedor Medir o desempenho dos prestadores de serviço	Desempenho de prestadores de serviço	$\frac{FR21}{FR22} \times 100$ FR21 – Quantidade de requisitos atendidos FR22 – Quantidade de requisitos de contratos	%	↗	A	E	R	M	(i) abrangência dos serviços incluídos na medição (obras, serviços gerais, limpeza, conservação, manutenção, etc.) (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (iii) pode ser estratificado por tipo de fornecedor (iv) pode ser estratificado por requisito de fornecimento (prazo de entrega, qualidade do produto/serviço, atendimento a requisitos de contrato, atendimento a normas de segurança, entre outros)
S	S	O	O		IFr08	Qualidade de vida Medir a frequência de acidentes com a força de trabalho de fornecedores	Frequência de acidentes da força de trabalho de fornecedores	$\frac{PE14a \times 10^6}{PE16a}$ PE14a – Quantidade de acidentes de trabalho de fornecedores PE16a – Quantidade de homens-hora efetivamente trabalhada de fornecedores	Acidente X milhão/hora	↘	A	E	R	M	(i) quantidade de empregados de fornecedores a serviço da organização (ii) carga horária de trabalho (iii) quantidade de acidentes de trajeto (iv) quais as principais causas de acidentes (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O		IFr09	Qualidade de vida Medir a gravidade dos acidentes com a força de trabalho de fornecedores	Gravidade de acidentes da força de trabalho de fornecedores	$\frac{(PE18a + PE20a) \times 10^6}{PE16a}$ PE18a – Quantidade de dias perdidos devido a acidentes de trabalho de fornecedores PE20a – Quantidade de dias debitados devido a acidentes de trabalho de fornecedores PE16a – Quantidade de homens-hora efetivamente trabalhada de fornecedores	Dias X milhão/hora	↘	A	E	R	M	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar do indicador lpe05a (ii) quais as principais causas de acidentes graves (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O		IFr10	Relacionamento Medir a satisfação dos fornecedores com a organização	Satisfação dos fornecedores	Por meio da informação FR24 FR24 – Pesquisa de opinião sobre a satisfação dos fornecedores	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	(I) Pode ser estratificado por tipo de fornecedor (ii) considerar os fornecedores críticos e estratégicos (iii) Pesquisa estatisticamente representativa do universo de fornecedores; (v) Metodologia de pesquisa estável e reproduzível



## Glossário do GRMD

SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
X	A01	População total atendida com abastecimento de água	Valor da soma da População Urbana Atendida com Abastecimento de Água mais a População Rural Atendida com Abastecimento de Água, no final do ano.	Habitante
BL004	BL004	Lucro Líquido com Depreciação	Valor anual do resultado do exercício (lucro ou prejuízo), depois de deduzido o resultado não operacional, o imposto de renda, a contribuição social e as despesas de depreciação. <b>Unidade:</b> 1.000 R\$/ano.	R\$
BL001	BL001	Ativo circulante	Valor anual das disponibilidades, contas a receber, depósitos judiciais, almoxarifado de operação, impostos a recuperar e outros créditos a receber. <b>Unidade:</b> 1.000 R\$/ano.	R\$
BL005	BL005	Passivo circulante	Valor anual das obrigações no exercício subsequente, referente a empréstimo e financiamentos, empreiteiros e fornecedores, tributos e contribuições sociais, cauções a restituir, provisões, outros. Representa todos os bens e direitos da concessionária, ou ainda, todos os recursos aplicados pela concessionária. <b>Unidade:</b> 1.000 R\$/ano.	R\$
BL006	BL006	Patrimônio líquido	Valor anual pertencente aos acionistas, composto pelo Capital Social Realizado, Reservas de Capital, Reservas de Reavaliação, Reserva de Lucro e Lucros ou Prejuízos Acumulados. <b>Unidade:</b> 1.000 R\$/ano.	R\$
AG026	CM01	População urbana atendida com abastecimento de água	Valor da população urbana atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG013), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de água, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, em domicílios utilizados para veraneio, em domicílios utilizados somente em finais de semanas, imóveis desocupados, dentre outros. Assim o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em AG013, considerando a área urbana. AG026 não deve ser confundida com a população urbana residente dos municípios com abastecimento de água, identificada pelo código G06a. A população AG026 deve ser menor ou igual à população da informação G06a. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
AG001	CM02	População total atendida com abastecimento de água	Valor da população total atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços acrescida de outras populações atendidas localizadas em áreas não consideradas urbanas. Essas populações podem ser rurais ou mesmo com características urbanas, apesar de estarem localizadas em áreas consideradas rurais pelo IBGE. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG013), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de água, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, em domicílios utilizados para veraneio, em domicílios utilizados somente em finais de semanas, imóveis desocupados, dentre outros. Assim, o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em AG013. A população AG001 deve ser menor ou igual à população da informação G12a. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
G06a	CM03	População urbana residente do município operado com abastecimento de água.	Valor da soma das populações urbanas residentes dos municípios em que o prestador de serviços atua com serviços de abastecimento de água (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Para cada município é adotada no SNIS uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. Quando da existência de dados de Censos ou Contagens populacionais do IBGE, essas informações são utilizadas. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população urbana residente do município. Não deve ser confundida com a população urbana atendida com abastecimento de água, identificada pelo código AG026. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
ES001	CM04	População total atendida com esgotamento sanitário	Valor da população total atendida com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços acrescida de outras populações atendidas localizadas em áreas não consideradas urbanas. Essas populações podem ser rurais ou mesmo com características urbanas, apesar de estarem localizadas em áreas consideradas rurais pelo IBGE. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgotos (ES008), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de esgotos, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente, como, por exemplo, domicílios utilizados para veraneio, domicílios utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros. Assim o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em ES008. A população ES001 deve ser menor ou igual à população da informação G12b. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
G12a	CM05	População total residente do município operado com abastecimento de água	Valor da soma das populações totais residentes (urbanas e rurais) dos municípios – sedes municipais e localidades – em que o prestador de serviços atua com serviços de abastecimento de água (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população total residente (urbana e rural) do município. Para cada município é adotada no SNIS a estimativa realizada anualmente pelo IBGE, ou as populações obtidas por meio de Censos demográficos ou Contagens populacionais também do IBGE. Não deve ser confundida com a população total atendida com abastecimento de água, identificada pelo código AG001. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponde à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
ES026	CM06	População urbana atendida com esgotamento sanitário	Valor da população urbana beneficiada com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente servida com os serviços. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto (ES008), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, em domicílios utilizados para veraneio, em domicílios utilizados somente em finais de semanas, imóveis desocupados, dentre outros. Assim o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em ES008, considerando a área urbana. ES026 não deve ser confundida com a população urbana residente dos municípios com esgotamento sanitário, identificada pelo código G06b. A população ES026 deve ser menor ou igual à população da informação G06b. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
G12b	CM07	População total residente do município operado com esgotamento sanitário	Valor da soma das populações totais residentes (urbanas e rurais) dos municípios – sedes municipais e localidades – em que o prestador de serviços atua com serviços de esgotamento sanitário (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população total residente (urbana e rural) do município. Para cada município é adotada no SNIS a estimativa realizada anualmente pelo IBGE, ou as populações obtidas por meio de Censos demográficos ou Contagens populacionais também do IBGE. Não deve ser confundida com a população total atendida com esgotamento sanitário, identificada pelo código ES001. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
G06b	CM08	População urbana do município operado com esgotamento sanitário	Valor da soma das populações urbanas residentes dos municípios em que o prestador de serviços atua com serviços de esgotamento sanitário (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Para cada município é adotada no SNIS uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. Quando da existência de dados de Censos ou Contagens populacionais do IBGE, essas informações são utilizadas. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população urbana residente do município. Não deve ser confundida com a população urbana atendida com esgotamento sanitário, identificada pelo código ES026. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
	CM11a	Quantidade de reclamações	Quantidade total de reclamações recebida pela organização. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Exemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relativas ao serviço de água de responsabilidade do prestador de serviços: falta de água, baixa qualidade da água ou água suja, vazamento de água, pressão baixa, pressão alta e ar na rede;</li> <li>• Relativas ao serviço de esgoto de responsabilidade do prestador de serviços: vazamento de esgoto, mau cheiro, retorno de esgoto;</li> <li>• Relativas ao faturamento: conta alta, erro de leitura, entrega de fatura errada e corte indevido;</li> <li>• Relativas a solicitações de serviços: serviço mal executado; atendimento; atraso na religação de ligações cortadas, na execução de ligação nova, no conserto de rede ou de ramal ou de cavalete, no reparo de vazamento na rede; e reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador.</li> </ul> Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reclamação
	CM11b	Quantidade de reclamações recebidas por canais digitais	Quantidade total de reclamações recebidas pela organização por canais digitais, como por exemplo internet ou aplicativo móvel. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Exemplos de reclamações: ver CM011a.	Reclamação
	CM14	Pesquisa de opinião sobre a satisfação dos clientes	Pesquisa de campo para medir a percepção de <i>clientes</i> e do mercado em relação à satisfação com os produtos oferecidos e os serviços prestados. É importante que a pesquisa avalie o grau de satisfação em relação aos principais produtos, serviços e atributos.	Unidade da pesquisa
	CM15	Pesquisa de opinião sobre a favorabilidade da imagem da organização	Pesquisa de campo para medir a percepção de <i>clientes</i> e do mercado em relação à imagem da organização, incluindo aspectos de sustentabilidade da organização. Pode ser feita junto com a pesquisa CM14 e/ou CM16. Pode ser utilizada a metodologia <i>Net Promoter Score</i> com a questão: <i>Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar a empresa para um familiar, amigo ou colega?</i>	Unidade da pesquisa
	CM16	Pesquisa de opinião sobre os serviços e os produtos	Pesquisa de campo para medir a percepção de <i>clientes</i> e do mercado quanto ao conhecimento dos produtos oferecidos e dos serviços prestados. Pode ser feita junto com a pesquisa CM14 e/ou CM15.	Unidade da pesquisa
	CM17	Quantidade de imóveis atendidos pelo serviço de coleta de resíduos sólidos.	Quantidade de economias residenciais atendidas pelo serviço de coleta de resíduos sólidos na zona urbana, no último dia útil do período considerado. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponde à soma dos valores de cada município.	nº de imóveis



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	CM18	População atendida declarada (atendida com serviço de coleta de resíduos domiciliares)	Valor declarado pelo órgão responsável, considerado o resultado da soma da população efetivamente beneficiada com o serviço regular de coleta de resíduos domiciliares no município e da(s) população(ões) de outro(s) município(s) também beneficiada(s) pelo serviço prestado pelo mesmo órgão. Inclui populações da sede, de distritos ou povoados efetivamente atendidos de forma regular. Entende-se como regular o serviço com frequência mínima de uma vez por semana.	Habitante (hab.)
POP_URB	CM19	População urbana do município operado com coleta de resíduos sólidos urbanos.	População urbana de um município estimado pelo SNIS, multiplicando a relação da população urbana dividida pela população total, ambas do Censo 2010 do IBGE, pela população total estimada pelo IBGE para o ano de referência. População urbana de um município. Inclui tanto a população atendida quanto a que não é atendida com os serviços. No SNIS é adotada uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. – (Fonte glossário informações gerais de resíduos sólidos SNIS)	Habitante (hab.)
	CM20	População atendida declarada (atendida com a coleta de águas pluviais)	Valor declarado pelo órgão responsável, considerado o resultado da soma da população efetivamente beneficiada com a coleta de águas pluviais no município e da(s) população(ões) de outro(s) município(s) também beneficiada(s) pelo serviço prestado pelo mesmo órgão. Inclui populações da sede, de distritos ou povoados efetivamente atendidos de forma regular.	Habitante (hab.)
	CM21	População total do município operado, com a coleta de águas pluviais	População urbana de um município estimado pelo SNIS, multiplicando a relação da população urbana dividida pela população total, ambas do Censo 2010 do IBGE, pela população total estimada pelo IBGE para o ano de referência.	Habitante (hab.)
	CM22	Quantidade de horas de atendimento de reclamações	Quantidade de horas despendidas para retornar ao cliente, desde a primeira hora do registro da reclamação até a solução do problema.	Horas
	CM23	Quantidade total de reclamações respondidas	Quantidade total de reclamações respondidas no período	Reclamação
	CM24	Registro de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	Quantidade de representações formalizadas contra a organização perante o Órgão de Defesa do Consumidor, tais como, Procon, Codecon, Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor, em decorrência da insatisfação com o produto ou serviço adquirido pelo cliente.	Registro de ocorrência
	CM25	Realização de audiências no órgão de defesa do consumidor	Quantidade de audiências convocadas pelo Órgão de Defesa do Consumidor, realizadas entre as partes fornecedor e cliente, visando a um acordo que extingue a insatisfação do cliente.	Nº de audiências realizadas
Aqua Rating	CM26	Quantidade de clientes satisfeitos com a solução da reclamação	Quantidade de clientes entrevistados em pesquisa pós-atendimento que realizaram uma reclamação ao prestador e que se declaram satisfeitos com a qualidade da solução da reclamação (tomando como referência os dados do ano de avaliação)	Nº de clientes satisfeitos
Aqua Rating	CM27	Quantidade total de clientes entrevistados que tiveram a reclamação solucionada	Quantidade de clientes entrevistados em pesquisa de pós-atendimento que realizaram uma reclamação ao prestador no ano de avaliação.	Nº de clientes entrevistados
Aqua Rating	CM28	Tempo total de espera dos clientes para atendimento telefônico	Tempo total (minutos) de espera dos clientes para atendimento telefônico no período da avaliação	Minutos
Aqua Rating	CM29	Quantidade total de atendimentos telefônicos	Quantidade de atendimentos telefônicos no período da avaliação	Nº de atendimentos telefônicos
Aqua Rating	CM30	Tempo total de espera dos clientes para atendimento presencial	Tempo total (minutos) de espera dos clientes para atendimento presencial no período da avaliação	Minutos
Aqua Rating	CM31	Quantidade total de atendimentos presenciais	Quantidade de atendimentos presenciais no período da avaliação	Nº de atendimentos presenciais
	CM32	Pesquisa de opinião sobre a satisfação do Poder Concedente	Pesquisa para medir a percepção do Poder Concedente em relação à satisfação com os produtos oferecidos e os serviços prestados de acordo com os requisitos contratuais da concessão.	Unidade da pesquisa
ANA	CM33	Quantidade de economias residenciais ativas de água	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência. Ligações e economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. Considera-se que uma economia residencial é equivalente a um domicílio residencial.	economias
ANA	CM34	Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela ERI	Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública de água, com solução alternativa de abastecimento de água potável adequada no mês de dezembro do ano de referência. A entidade reguladora infranacional poderá considerar, para fins de comprovação do cumprimento das metas de universalização, as soluções alternativas individuais ou coletivas, observada a ausência de rede pública de água e desde que exista norma editada pela ERI prevendo o uso de soluções alternativas de abastecimento de água potável.	domicílios
ANA	CM35	Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes água	Quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes, independentemente da cobertura da rede pública de abastecimento de água ou atendimento por solução alternativa de água adequada, no mês de dezembro do ano de referência.	domicílios
ANA	CM36	Quantidade de economias não residenciais ativas de água	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência.	economias
ANA	CM37	Quantidade de economias residenciais inativas de água	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência.	economias
ANA	CM38	Quantidade de economias não residenciais inativas de água	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência.	economias
ANA	CM39	Quantidade de economias residenciais factíveis de água	Quantidade total de economias residenciais, com conexão factível à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência. Corresponde ao total de economias residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos com rede pública de abastecimento de água, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.	economias
ANA	CM40	Quantidade de economias não residenciais factíveis de água	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, com conexão factível à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência. Corresponde ao total de economias não residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos com rede pública de abastecimento de água, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.	economias



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
ANA	CM41	Quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de água prevista pela ERI	Quantidade total de domicílios não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, sem cobertura de rede pública de água, com solução alternativa de abastecimento de água potável adequada no mês de dezembro do ano de referência.	domicílios
ANA	CM42	Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes	Quantidade total de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes na área de abrangência analisada, independentemente da cobertura de rede pública de água ou atendimento por solução alternativa de abastecimento de água adequada, no mês de dezembro do ano de referência.	domicílios
ANA	CM43	Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência. Ligações e economias ativas com tratamento de esgoto são aquelas que estão em pleno funcionamento. Considera-se que uma economia residencial é equivalente a um domicílio residencial.	economias
ANA	CM44	Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI	Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no mês de dezembro do ano de referência. A entidade reguladora infranacional poderá considerar, para fins de comprovação do cumprimento das metas de universalização, as soluções alternativas individuais ou coletivas, observada a ausência de rede pública com tratamento de esgoto e desde que exista norma editada pela ERI prevendo o uso de soluções alternativas de esgotamento sanitário.	domicílios
ANA	CM45	Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes esgoto	Quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes, independentemente da cobertura da rede pública de esgotamento sanitário ou atendimento por solução alternativa de esgoto adequada, no mês de dezembro do ano de referência.	domicílios
ANA	CM46	Quantidade de economias não residenciais ativas com tratamento de esgoto	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário, no mês de dezembro do ano de referência.	economias
ANA	CM47	Quantidade de economias residenciais inativas com tratamento de esgoto	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência.	economias
ANA	CM48	Quantidade de economias não residenciais inativas com tratamento de esgoto	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência.	economias
ANA	CM49	Quantidade de economias residenciais factíveis com tratamento de esgoto	Quantidade total de economias residenciais, com conexão factível à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência. Corresponde ao total de economias residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos por rede pública com tratamento de esgoto, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.	economias
ANA	CM50	Quantidade de economias não residenciais factíveis com tratamento de esgoto	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, com conexão factível à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência. Corresponde ao total de economias não residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos por rede pública com tratamento de esgoto, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.	economias
ANA	CM51	Quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI	Quantidade total de domicílios não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no mês de dezembro do ano de referência.	domicílios
ANA	CM52	Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes esgoto	Quantidade total de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes na área de abrangência analisada, independentemente da cobertura de rede pública de esgotamento sanitário ou atendimento por solução alternativa de abastecimento de esgoto adequada, no mês de dezembro do ano de referência.	domicílios
(ERSAR)	dAA31ab	Comprimento de rede de distribuição de água	Comprimento de rede de distribuição de água com mais de dez anos no período considerado. Corresponde ao somatório das adutoras e redes de distribuição de água com mais de dez anos no final do ano de referência. Não devem ser incluídos os ramais.	km
(ERSAR)	dAA32ab	Redes de água reabilitadas nos últimos 5 anos	Comprimento da rede de distribuição com mais de dez anos reabilitada nos últimos cinco anos. Corresponde ao somatório das adutoras e redes de distribuição de água com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos, no final do ano de referência. Não devem ser incluídos os ramais.	km
(ERSAR)	dAR32ab	Comprimento de rede coletora de esgotos sanitários	Comprimento de rede coletora de esgotos sanitários com mais de dez anos no período considerado. Corresponde ao somatório das redes coletoras de esgotos sanitários com mais de dez anos no final do ano de referência. Não devem ser incluídos os ramais. Não devem ser incluídos novos coletores que ainda não se encontrem em serviço nem coletores antigos que já tenham sido colocados fora de serviço	km
(ERSAR)	dAR33ab	Rede coletora de esgotos sanitários reabilitada nos últimos 5 anos	Comprimento de rede coletora de esgotos sanitários com mais de dez anos reabilitada nos últimos cinco anos. Corresponde ao somatório de rede coletora de esgotos sanitários com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos, no final do ano de referência. Não devem ser incluídos os ramais.	km
ES006	ES006	Volume de esgotos tratado	Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços e que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s). Não inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador (informação ES014), nem o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador (ES015). O volume informado para este campo deve ser igual ou inferior ao informado em ES005.	m³/ano





SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
ES013	ES013	Volume de esgoto bruto importado	Volume de esgoto bruto recebido de outro(s) agente(s). A receita com a importação do esgoto deve estar computada na informação FN038. Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de esgoto bruto importado deve corresponder ao recebimento de esgoto de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador. Unidade: 1.000 m3/ano.	
ES014	ES014	Volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador	Volume de esgoto recebido de outro(s) agente(s) submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s). Esse volume se refere à parcela do volume de esgoto bruto importado informado em ES013 que foi tratado. Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de esgoto bruto importado tratado nas instalações do importador deve corresponder à parcela do volume de esgoto bruto recebido de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador e que efetivamente foi submetido a tratamento. Unidade: 1.000 m3/ano.	m³/ano
ES015	ES015	Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador	Volume de esgoto bruto transferido para outro(s) agente(s) e que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s). Esse volume se refere à parcela do volume de esgoto bruto exportado informado que foi efetivamente tratada. Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador deve corresponder à parcela do volume de esgoto bruto exportado para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador e que efetivamente foi submetido a tratamento. Unidade: 1.000 m3/ano.	m³/ano
FN005	F05	Receita operacional total (direta + indireta)	Valor faturado anual decorrente das atividades-fim do prestador de serviços. Resultado da soma da Receita Operacional Direta (Água, Esgoto, Água Exportada, Esgoto Importado) e da Receita Operacional Indireta	R\$/ano
FN006	F06	Arrecadação total	Valor anual efetivamente arrecadado de todas as receitas operacionais, diretamente nos caixas do prestador de serviços ou por meio de terceiros autorizados (bancos e outros).	R\$/ano
x	F10	Despesa com pessoal próprio	Valor anual das despesas realizadas com empregados (inclusive diretores, mandatários, etc.), correspondendo à soma de ordenados e salários, gratificações, encargos sociais, (exceto PIS/PASEP e COFINS), pagamento a inativos e demais benefícios concedidos, tais como auxílio alimentação, vale-transporte, planos de saúde e previdência privada.	R\$/ano
x	F14	Despesa com serviços de terceiros	Valor anual das despesas realizadas com serviços executados por terceiros. Não se incluem as despesas com energia elétrica e com aluguel de veículos, máquinas e equipamentos (estas últimas devem ser consideradas no item Outras Despesas de Exploração).	R\$/ano
x	F26	Quantidade total de empregados próprios	Quantidade de empregados, sejam funcionários do prestador de serviços, dirigentes ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição do prestador de serviços, ao final do ano de referência.	empregado
FN002	FN01	Receita operacional direta de – água	Valor faturado anualmente decorrente da prestação do serviço de abastecimento de água, resultante exclusivamente da aplicação das tarifas/ou taxas, excluídos os valores decorrentes da venda de água exportada por atacado (bruta ou tratada). Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	Reais (R\$)
	FN02	Receita operacional direta residencial – água	Valor faturado decorrente da prestação do serviço de abastecimento de água, resultante exclusivamente da aplicação das tarifas às economias residenciais. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa.	Reais (R\$)
FN003	FN03	Receita operacional direta de – esgoto.	Valor faturado decorrente da prestação do serviço de esgotamento sanitário, resultante exclusivamente da aplicação das tarifas e ou taxas, incluídos os valores decorrentes da importação de esgotos. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	Reais (R\$)
FN007	FN05	Receita operacional direta – água exportada, bruta ou tratada.	Valor faturado anual decorrente da venda de água, bruta ou tratada, exportada no atacado para outros agentes distribuidores. Corresponde à receita resultante da aplicação de tarifas especiais ou de valores estabelecidos em contratos especiais. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	Reais (R\$)
	FN07	Despesas de exploração relativas à produção de água	Valor total do conjunto de despesas realizadas para a produção de água. Refere-se à parcela das despesas de exploração (DEX) específica para a produção de água. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado. Despesas de exploração (DEX): compõem-se dos custos com pessoal, energia elétrica, serviços de terceiros, produtos químicos, despesas fiscais ou tributárias incidentes na DEX, além de outras despesas de exploração. Nota: devem estar incluídas as despesas da administração central e dos escritórios regionais, tais como pessoal, serviços de terceiros, materiais e equipamentos, e similares, desde que específicas para o tratamento de água. Não havendo contabilização dessas despesas no nível dos sistemas e/ou unidade, admite-se que aquelas sejam rateadas, segundo critérios técnicos estabelecidos pela organização.	Reais (R\$)
FN017	FN08	Despesas totais com os serviços – DTS	Valor anual total do conjunto de despesas realizadas para a prestação dos serviços, compreendendo Despesas de Exploração (DEX), Despesas com Juros e Encargos da Dívida (incluindo as despesas decorrentes de variações monetárias e cambiais), Despesas com Depreciação, Amortização do Ativo Diferido e Provisão para Devedores Duvidosos, Despesas Fiscais ou Tributárias não computadas na DEX, mas que compõem a DTS, além de Outras Despesas com os Serviços. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado. Despesas de exploração (DEX): compõem-se dos custos com pessoal, energia elétrica, serviços de terceiros, produtos químicos, despesas fiscais ou tributárias incidentes na DEX, além de outras despesas de exploração. Nota: devem estar incluídas as despesas da administração central e dos escritórios regionais, tais como pessoal, serviços de terceiros, materiais e equipamentos, impostos e tributos, despesas financeiras, e similares. Não havendo contabilização dessas despesas no nível dos sistemas e/ou unidade, admite-se que aquelas sejam rateadas, segundo critérios técnicos estabelecidos pela organização.	Reais (R\$)



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
FN033	FN10	Investimentos totais realizados	Valor total dos investimentos realizados no ano de referência pelo prestador de serviços. Corresponde à soma dos investimentos em abastecimento de água, em esgotamento sanitário e em outros investimentos mais as despesas capitalizáveis; ou da soma dos investimentos com recursos próprios, com recursos onerosos e com recursos não onerosos. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado.	Reais (R\$)
	FN11	Orçamento do plano de investimentos	Valor dos recursos previstos no orçamento do plano de investimentos, incluindo recursos próprios, onerosos e não onerosos. Corresponde ao valor total no período considerado.	Reais (R\$)
	FN12	Variação do orçamento de investimentos	Valor da diferença entre os recursos aplicados e os recursos previstos no orçamento do plano de investimentos. Corresponde ao somatório dos valores absolutos mensais, no período considerado.	Reais (R\$)
	FN15	Despesas com sanções e indenizações	Valor total das despesas pagas pela organização a título de multas, sanções e indenizações, decorrentes de atuações de órgãos ambientais, sentenças ou acordos judiciais (exceto trabalhistas), indenizações por perdas e danos, multas de trânsito, ações dos órgãos de defesa do consumidor e similares. Também devem ser incluídas as despesas referentes às mediações e arbitragens. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado.	Reais (R\$)
BL004	FN16	Lucro líquido com depreciação	Valor anual do resultado do exercício (lucro ou prejuízo), depois de deduzido o resultado não operacional, o imposto de renda, a contribuição social e as despesas de depreciação. Resultado do exercício (lucro ou prejuízo) que remanesce depois de deduzidas do Resultado Operacional com Depreciação as despesas não operacionais, as despesas financeiras, o imposto de renda, as participações previstas nos estatutos de debêntures de empregados, administradores e partes beneficiárias, e as contribuições para instituições ou fundos de assistência ou previdência de empregados. Corresponde ao valor obtido no balanço contábil do ano anterior. Resultado operacional com depreciação (informação BL009 do SNIS): lucro ou prejuízo resultante da atividade operacional da organização.	Reais (R\$)
BL007	FN17	Receita operacional	Valor anual da receita faturada referente à produção e distribuição de água e à coleta, tratamento e disposição final de esgotos, e receitas indiretas de outros serviços prestados. Valor da receita no exercício, decorrente das atividades-fim da organização, ou seja, produção e distribuição de água e coleta, tratamento e disposição de esgotos. Corresponde ao valor obtido no balanço contábil do ano anterior.	Reais (R\$)
FN008	FN18	Saldo do Crédito de contas a receber	Saldo bruto acumulado dos valores a receber, considerando o último dia do ano de referência, em decorrência do faturamento dos serviços de água esgoto (receita operacional direta) e dos outros serviços, tais como ligações, relações, conservação e reparo de hidrômetros (receita operacional indireta).	Reais (R\$)
	FN19	Receita operacional direta – manejo dos resíduos sólidos	Valor faturado decorrente da prestação do serviço de manejo de resíduos sólidos, resultante exclusivamente da cobrança por este serviço. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	Reais (R\$)
FN208	FN21	Despesa total com os serviços de manejo dos resíduos sólidos urbanos (público + privado + outros executores)	Resultado da soma das despesas da Prefeitura ou do Serviço de Limpeza Urbana com agentes executores de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos no município, incluindo agentes públicos, privados e outros. Obs.: São também admitidas neste campo as despesas realizadas com empresa públicas executoras de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos existentes no município.	Reais (R\$)/ano
	FN22	Despesa total com a coleta de águas pluviais (público + privado + outros executores)	Resultado da soma das despesas da Prefeitura ou do Serviço de Drenagem Urbana com agentes executores da expansão e manutenção da coleta de águas pluviais no município, incluindo agentes públicos, privados e outros.	Reais (R\$)/ano
	FN23	Receita arrecadada com a coleta de águas pluviais	Montante total dos recursos efetivamente arrecadados mediante a cobrança de taxas ou tarifas vinculadas à prestação de serviços de coleta de águas pluviais à população.	Reais (R\$)/ano
FN207	FN24	Despesa com agentes privados executores de serviços de manejo de RSU	Valor anual das despesas dos agentes públicos realizadas com agentes privados contratados exclusivamente para execução de um ou mais serviços de manejo de RSU ou para locação de mão-de-obra e veículos destinados a estes serviços. (R\$/ano)	Reais (R\$)/ano
	FN25	Despesas de exploração relativas ao tratamento de esgotos	Valor total do conjunto de despesas realizadas para o tratamento de esgotos. Refere-se à parcela das despesas de exploração (DEX) específica para o tratamento de esgotos em ETEs. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado. Despesas de exploração (DEX): compõem-se dos custos com pessoal, energia elétrica, serviços de terceiros, produtos químicos, despesas fiscais ou tributárias incidentes na DEX, além de outras despesas de exploração. Nota: devem estar incluídas as despesas da administração central e dos escritórios regionais, tais como pessoal, serviços de terceiros, materiais e equipamentos, e similares, desde que específicas para o tratamento de esgotos. Não havendo contabilização dessas despesas no nível dos sistemas e/ou unidade, admite-se que aquelas sejam rateadas, segundo critérios técnicos estabelecidos pela organização.	Reais (R\$)
	FN26	Salário mínimo nacional	Valor em R\$ do salário mínimo nacional do mês vigente	Reais (R\$)
	FN27	Tarifa mínima praticada	Valor da menor tarifa estabelecida pela operadora. Considerar inclusive a tarifa social, se praticada pela organização.	Reais (R\$)
	FN28	LAJIDA (EBITDA)	O cálculo do LAJIDA deve ter como base os números apresentados nas demonstrações contábeis de propósito geral previstas no Pronunciamento Técnico CPC 26 – Apresentação das Demonstrações Contábeis. Não pode excluir quaisquer itens não recorrentes, não operacionais ou de operações descontinuadas e será obtido da seguinte forma: 1 – LAJIDA - resultado líquido do período, acrescido dos tributos sobre o lucro, das despesas financeiras líquidas das receitas financeiras e das depreciações, amortizações e exaustões.	R\$/ano
	FN29	Receita Operacional Líquida	Valor faturado anual decorrente das atividades-fim do prestador de serviços. Resultado da soma da Receita Operacional Direta (Água, Esgoto, Água Exportada, Esgoto Importado) e da Receita Operacional Indireta após a dedução dos impostos sobre vendas, descontos, abatimentos e devoluções.	R\$/ano





SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
FN015	FN30	Despesas de exploração (DEX)	Valor anual das despesas realizadas para a exploração dos serviços, compreendendo Despesas com Pessoal, Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado, Despesas Fiscais ou Tributárias computadas na DEX. Inclui despesas com materiais, tubos, combustível, impressora, papel, etc. Corresponde ao valor total no período considerado. Nota: devem estar incluídas as despesas da administração central e dos escritórios regionais, tais como pessoal, serviços de terceiros, materiais e equipamentos, impostos e tributos, despesas financeiras, e similares. Não havendo contabilização dessas despesas no nível dos sistemas e/ou unidade, admite-se que aquelas sejam rateadas, segundo critérios técnicos estabelecidos pela organização.	Reais (R\$)
	FN31	Orçamento das despesas de exploração	Valor dos recursos previstos no orçamento anual das despesas de exploração, compreendendo Despesas com Pessoal, Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado, Despesas Fiscais ou Tributárias computadas na DEX. Corresponde ao valor total no período considerado. Nota: Observar os critérios para definição do orçamento anual. Deve ser considerado o valor anual do orçamento no início do ciclo, desconsiderando revisões que possam ocorrer durante o ciclo.	Reais (R\$)
	FN32	NOPAT	Net Operating Profit Less Adjusted Taxes, que representa o lucro operacional (ou EBIT) menos os impostos, ou seja, é o resultado líquido menos dividendos	Reais (R\$)
	FN33	Valor Contábil do Capital Investido	Soma do capital dos acionistas com o capital de terceiros.	Reais (R\$)
	FR01	Quantidade de produtos e insumos críticos de processo recebidos	Quantidade total de entregas de produtos e de outros insumos críticos de processo, realizadas. Independentemente, se fora ou no prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR04	Quantidade de produtos e insumos críticos de processo recebidos com atraso	Quantidade total de entregas de produtos e de outros insumos críticos de processo, realizadas com atraso em relação ao prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR07	Quantidade de entregas de produtos químicos fora das especificações	Quantidade total de entregas de produtos químicos realizadas com matéria-prima fora das especificações solicitadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR08	Quantidade de produtos e insumos críticos de processo fora das especificações	Quantidade total de entregas de produtos e de outros insumos críticos de processo, realizadas com matéria-prima fora das especificações solicitadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR10	Quantidade de entregas de produtos e insumos críticos pagas com atraso	Quantidade total de entregas de produtos e insumos críticos pagas com atraso em relação ao prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR21	Quantidade de requisitos atendidos	Quantidade de requisitos atendidos nas exigências legais e contratuais (registro, identificação, uniformização, observação de normas, utilização de EPIs e EPCs etc. de empregados de terceiros)	Licitações
	FR22	Quantidade de requisitos de contratos	Quantidade total de requisitos nos contratos nas exigências legais e contratuais (registro, identificação, uniformização, observação de normas, utilização de EPIs e EPCs etc. de empregados de terceiros)	Licitações
	FR23	Quantidade total de entregas de produtos químicos	Quantidade total de entregas de produtos químicos realizadas. Independentemente de atender ou não as especificações. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR24	Pesquisa de opinião sobre a satisfação dos fornecedores	Pesquisa para medir a percepção dos fornecedores em relação à satisfação com as formas de relacionamento e com os processos de gestão de fornecimento da organização.	Unidade da pesquisa
	PA05	Quantidade de reparos devidos ao controle ativo de vazamentos	Quantidade de vazamentos detectados e reparados em decorrência do controle ativo de vazamentos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Controle ativo de vazamentos: conjunto de atividades responsável pelas pesquisas regulares de vazamentos, que visam detectar, sobretudo os vazamentos invisíveis. Caracteriza-se por ser uma atividade operacional permanente e contínua. Vazamentos invisíveis: vazamentos de difícil detecção, que não afloram na superfície do terreno. Normalmente infiltram-se no solo ou em redes de esgoto ou de drenagem. Caracterizam-se por ser de vazões moderadas, cuja duração depende da intensidade do controle ativo.	Reparo
	PA06	Quantidade de reparos não previstos	Quantidade de vazamentos detectados e reparados fora do âmbito do controle ativo de vazamentos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reparo
	PA08	Quantidade de projetos estratégicos planejados	Quantidade de projetos estratégicos constantes do planejamento da organização. Corresponde ao somatório das quantidades planejadas para o período considerado.	Projeto estratégico
	PA09	Quantidade de projetos estratégicos implantados no prazo	Quantidade de projetos estratégicos implantados dentro do prazo estabelecido no planejamento da organização. Corresponde ao somatório das quantidades implantadas no período considerado.	Projeto estratégico
	PA15	Pesquisa de opinião interna sobre qualidade das informações	Pesquisa de opinião interna para medir o grau de satisfação da força de trabalho com as informações no âmbito da organização. É importante que a pesquisa avalie o grau de satisfação em relação aos principais requisitos do sistema de informações, tais como facilidade de acesso, meios de divulgação, qualidade e confiabilidade da informação, abrangência em relação às diversas áreas, periodicidade da atualização, entre outros.	Unidade da pesquisa



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	PE01	Força de trabalho (quantidade de empregados)	Quantidade de empregados próprios e de empregados terceirizados sujeitos à coordenação direta do sistema gerencial da organização, independentemente do seu vínculo empregatício. Inclui também outros postos permanentes (como exemplos: dirigentes, cargos em comissão) com ônus, à disposição da organização. Não considerar estagiários. Corresponde ao número de empregados no último dia útil do período considerado.	Empregado
	PE01a	Líderes formais	Quantidade de líderes formais, ou seja, líderes lotados em cargos de gestão. Corresponde ao número de líderes formais no último dia útil do período considerado.	Número
	PE02	Quantidade de empregados admitidos	Quantidade de empregados próprios admitidos pela organização no período considerado. Inclui também dirigentes, cargos em comissão, ou outros postos permanentes – e com ônus – à disposição da organização. Não considerar estagiários. Adoção do número de empregados admitidos até o último dia útil do mês.	Empregado
	PE03	Quantidade de empregados demitidos	Quantidade de empregados próprios demitidos pela organização no período considerado. Inclui também dirigentes, cargos em comissão, ou outros postos permanentes – e com ônus – à disposição da organização. Não considerar estagiários. Adoção do número de empregados demitidos até o último dia útil do mês.	Empregado
	PE04	Quantidade de sugestões implantadas	Quantidade de sugestões feitas pela força de trabalho e que foram implantadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Sugestão
	PE07	Quantidade de horas de capacitação realizadas para força de trabalho	Quantidade total anual de horas de capacitação aplicadas à força de trabalho. Como capacitação aplica-se cursos, seminários, congressos e similares, internos e/ou externos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no ano anterior ao período analisado	Hora.ano (h/ano)
	PE07a	Quantidade de horas de capacitação realizadas para os líderes formais	Quantidade total anual de horas de capacitação aplicadas aos líderes formais. Como capacitação aplica-se cursos, seminários, congressos e similares, internos e/ou externos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no ano anterior ao período analisado.	Hora.ano (h/ano)
	PE07b	Quantidade de horas de capacitação realizadas para força de trabalho relativas ao planejado	Quantidade total anual de horas de capacitação aplicadas à força de trabalho, incluindo cursos, seminários, congressos e similares, internos e/ou externos, previstos no Plano de Capacitação aprovado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no ano anterior ao período analisado	Hora.ano (h/ano)
	PE10	Quantidade de resultados totais na pesquisa de satisfação dos empregados	Quantidade de empregados respondentes à pesquisa de satisfação. A pesquisa deve abranger empregados próprios, dirigentes, cargos em comissão ou outros postos permanentes – e com ônus – à disposição da organização.	Resposta
	PE10a	Quantidade de resultados totais na pesquisa de satisfação quanto à liderança	Quantidade de empregados respondentes à questão sobre satisfação em relação a liderança na metodologia aplicada. A metodologia deve abranger empregados próprios, dirigentes, cargos em comissão ou outros postos permanentes à disposição da organização. A metodologia pode ser pesquisa, avaliação 360°, ou outra aplicada formalmente pela organização para avaliar a satisfação da força de trabalho em relação aos líderes.	Resposta
	PE11	Quantidade de resultados favoráveis na pesquisa de satisfação dos empregados	Quantidade de resultados favoráveis segundo critérios estabelecidos na metodologia da pesquisa de satisfação dos empregados. Pesquisa de satisfação dos empregados: pesquisa interna para medir a percepção dos empregados em relação à sua satisfação geral com o emprego, por meio de pesquisa qualificada, como por exemplo respondendo à seguinte pergunta: Quanto satisfeito você está em trabalhar na organização? As alternativas de resposta podem ser: Muito, Muito Pouco, Medianamente, Pouco, Muito Pouco.	Resposta
	PE11a	Quantidade de resultados favoráveis na pesquisa de satisfação quanto à liderança	Quantidade de resultados favoráveis segundo critérios estabelecidos na metodologia aplicada de satisfação da força de trabalho em relação aos líderes.	Resposta
	PE14	Quantidade de acidentes de trabalho	Quantidade de ocorrências de acidentes no trabalho, com lesão física, independentemente de afastamento do trabalho. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a força de trabalho.	Acidente
	PE14a	Quantidade de acidentes de trabalho de fornecedores	Quantidade de ocorrências de acidentes no trabalho, com lesão física, independentemente de afastamento do trabalho. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a força de trabalho dos fornecedores.	Acidente
	PE16	Quantidade de homens-hora efetivamente trabalhada	Quantidade de horas que efetivamente foram trabalhadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a força de trabalho.	Hora (h)
	PE16a	Quantidade de homens-hora de fornecedores efetivamente trabalhada	Quantidade de horas que efetivamente foram trabalhadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a força de trabalho dos fornecedores.	Hora (h)
	PE18	Quantidade de dias perdidos, devido a acidentes de trabalho	Quantidade de dias perdidos em razão de acidentes no trabalho, inclusive o dia da ocorrência. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a força de trabalho	Dia
	PE18a	Quantidade de dias perdidos, devido a acidentes de trabalho de fornecedores	Quantidade de dias perdidos em razão de acidentes no trabalho, inclusive o dia da ocorrência. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a força de trabalho dos fornecedores	Dia
	PE20	Quantidade de dias debitados, devido a acidentes de trabalho	Quantidade de dias que, em razão de acidentes no trabalho, ocorrem mortes, incapacidade permanente, total ou parcial, acarretando perda total ou a redução da capacidade de trabalho, conforme padrão da ABNT (NBR 14.280:1999). Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a força de trabalho.	Dia
	PE20a	Quantidade de dias debitados, devido a acidentes de trabalho de fornecedores	Quantidade de dias que, em razão de acidentes no trabalho, ocorrem mortes, incapacidade permanente, total ou parcial, acarretando perda total ou a redução da capacidade de trabalho, conforme padrão da ABNT (NBR 14.280:1999). Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a força de trabalho de fornecedores.	Dia
	PE21a	Número médio de Empregados	É o valor médio do número de empregados no início e no final do período	Número



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	PE22a	Número de horas perdidas, por ausência ao trabalho	Corresponde à soma simples das horas não trabalhadas por ausência ao trabalho; não inclui o tempo referente à licença prêmio, afastamento por acidentes e férias	Horas
	PE23a	Horas Trabalhadas	Corresponde à soma das horas efetivamente trabalhadas, inclusive horas extras.	Horas
	PE24	Quantidade de horas de capacitação planejadas	Quantidade total de horas de capacitação planejadas, constantes no Plano de Capacitação <b>aprovado</b> , no período de um ano, incluindo cursos, seminários, congressos e eventos similares, no âmbito interno e externo da <i>organização</i> .	Horas
	PE25	Número de treinamentos eficazes	Quantidade total de treinamentos realizados pela <i>força de trabalho</i> , no período de um ano, que tenham contribuído para o alcance dos respectivos resultados esperados.	Treinamento
	PE26	Número de treinamentos realizados	Quantidade total de treinamentos realizados pela <i>força de trabalho</i> , no período de um ano, constantes no Plano de Capacitação	Treinamento
	PE27	Número de mulheres em cargo de liderança	Quantidade total de mulheres ocupando cargos de liderança formal em todos os níveis da estrutura organizacional, incluindo a participação em conselhos da organização. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo as mulheres que ocupam cargos formais de liderança.	Número
	PE28	Quantidade de cargos de liderança	Quantidade total de cargos formais de liderança, incluindo as cadeiras nos conselhos da organização, estejam eles ocupados ou vagos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Número
	PE29	Força de trabalho de terceiros	Quantidade de empregados de empresas terceirizadas de serviços contínuos, que não estejam sob a supervisão direta da organização, mas que atuem nos seus processos. Exemplos: leitura e entrega de contas, cobrança, manutenção de redes, manutenção eletromecânica, serviços de engenharia, segurança, limpeza. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Número
	PE30	Quantidade de denúncias consideradas procedentes	Quantidade de denúncias, registradas a partir do canal formal de denúncias disponibilizado pela organização ou outras formas, consideradas procedentes após análise. Corresponde ao somatório das quantidades no período considerado.	Número
	PE31	Quantidade de pessoas avaliadas que atendem o nível mínimo de performance	Quantidade de pessoas da força de trabalho que, no processo de avaliação de desempenho, ficaram acima do nível mínimo de performance definida pela organização.	Número
	PE32	Quantidade total de pessoas avaliadas	Quantidade total de pessoas da força de trabalho que passaram pelo processo de avaliação de desempenho no período considerado.	Número
	SC01	Quantidade total de impactos ambientais significativos identificados	Quantidade de aspectos significativos geradores de impactos ambientais identificados. Uma possível referência para a identificação dos fatores é a norma ISO 14001. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Impacto
	SC01a	Quantidade total de impactos sociais significativos identificados	Quantidade de aspectos significativos geradores de impactos sociais identificados. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Impacto
	SC04	Quantidade total de impactos ambientais significativos controlados ou resolvidos	Quantidade de aspectos significativos geradores de impactos ambientais controlados ou resolvidos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Impacto
	SC04a	Quantidade total de impactos sociais significativos controlados ou resolvidos	Quantidade de aspectos significativos geradores de impactos sociais controlados ou resolvidos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Impacto
	SC07	Quantidade de homens-horas de empregados engajados em programas sociais	Quantidade de homens-horas de empregados próprios, dirigentes, cargos em comissão, estagiários ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição da <i>organização</i> , engajados em programas sociais. Corresponde ao somatório das quantidades de horas ocorridas, dividido pela quantidade de empregados. Programas sociais: ações de cunho social empreendidas com a comunidade, como apoio a creches e a entidades beneficentes, alfabetização de adultos, programas ambientais fora do âmbito obrigatório da <i>organização</i> , patrocínio a iniciativas sociais da comunidade, eventos culturais, e outros de natureza similar.	Homem-hora (h/h) / empregado
	SC08	Renda média familiar	Valor médio da renda familiar na área de abrangência do sistema de abastecimento de água, obtido em fontes oficiais, preferencialmente do IBGE. Atualizar monetariamente pelo IPC Br do ano de referência.	Reais (R\$)
	SC10	Quantidade de empregados submetidos a processos administrativos internos, julgados procedentes	Quantidade de pessoas da <i>força de trabalho</i> que foram submetidas a processos administrativos internos julgados como procedentes, por infrações regulamentares ou irregularidades de qualquer natureza. Corresponde ao somatório das quantidades de pessoas no período considerado.	Empregado (emprego)
	SC14	Quantidade de processos judiciais recebidos, julgados procedentes	Quantidade de processos judiciais cíveis e criminais recebidos pela <i>organização</i> julgados procedentes. Corresponde ao somatório das quantidades de processos ocorridos no período considerado.	Processo
	SC15	Volume de água de reuso	Volume anual de água residuária que foi insumo ao desenvolvimento de uma atividade humana, reutilizada dentro dos padrões exigidos para as modalidades pretendidas, a partir do tratamento pelo prestador do serviço.	Metros cúbicos (m³)
	SC16	Média salarial das mulheres	Total de salários recebidos pelas mulheres da força de trabalho, considerando salário base e gratificação de função, se houver, dividido pelo número total de mulheres da força de trabalho, no período considerado.	R\$
	SC17	Média salarial dos homens	Total de salários recebidos pelos homens da força de trabalho, considerando salário base e gratificação de função, se houver, dividido pelo número total de homens da força de trabalho, no período considerado.	R\$



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	SC18	Quantidade de não conformidades procedentes nas fiscalizações realizadas pela entidade reguladora infranacional	Total de notificações de não conformidades emitidas nas fiscalizações realizadas pela entidade de regulação infranacional (ERI). Corresponde às não-conformidades atribuídas pela ERI em processo de fiscalização direta e indireta, onde o prestador descumprir aspectos relacionados à normas, leis, regulamentos, dispositivos do contrato ou padrões estabelecidos. "Procedentes" indica que, após comunicação ao prestador e cumprida a etapa de direito ao contraditório e análise dos resultados, as não conformidades foram reconhecidas como legítimas ou justificadas, com decisão expedida pela ERI. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Número de notificações procedentes
	SC19	Quantidade de fiscalizações realizadas pela entidade reguladora infranacional	Total de fiscalizações diretas e indiretas realizadas pela ERI, sejam elas programadas, por amostragem, aleatórias, ou baseada em denúncias e reclamações. A fiscalização envolve a presença física dos representantes da ERI no local da atividade regulada. A fiscalização indireta é o método que se realiza sem a presença física dos representantes da ERI no local da atividade regulada, utilizando ferramentas diversas como análise de documentos, dados, relatórios ou tecnologias de monitoramento à distância. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado	Número de fiscalizações
	SC20	Pesquisa de opinião sobre a favorabilidade da imagem da organização na sociedade	Pesquisa de campo para medir a percepção da sociedade em relação à imagem institucional da organização, incluindo aspectos de sustentabilidade (ESG). Pode ser utilizada a mesma pesquisa relacionada ao CM15, desde que ela seja aplicada à sociedade em geral e não somente a clientes.	Unidade da pesquisa
AG002	SP01	Quantidade de ligações ativas de água	Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	Ligação (lig)
AG004	SP03	Quantidade de ligações ativas de água micromedidas	Quantidade de ligações ativas de água, providas de aparelho de medição (hidrômetro) em funcionamento regular, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência	Ligação (lig)
	SP04	Quantidade de economias residenciais ativas de água (informação AG013 do SNIS)	Quantidade de economias residenciais ativas de água que contribuíram para o faturamento no período considerado. Adotar o número de economias residenciais ativas no último dia útil de cada ano. O valor do mês corresponde à média aritmética entre o valor do mês anterior e do atual. Para períodos superiores a um mês, adotar a somatória das quantidades médias mensais. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes em determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. Economias ativas (informação X040 do SNIS): distinção dada às economias que estão em pleno funcionamento e que contribuem para o faturamento, no período considerado.	Economia (econ.)
	SP04a	Quantidade de economias residenciais ativas de esgoto.	Quantidade de economias residenciais ativas de esgoto que contribuíram para o faturamento no período considerado. Adotar o número de economias residenciais ativas no último dia útil de cada ano. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. Ativa (informação X040 do SNIS): distinção dada às economias que estão em pleno funcionamento e que contribuem para o faturamento, no período considerado.	Economia (econ.)
	SP05	Extensão da rede de água (informação AG005 do SNIS modificado)	Comprimento total da malha de distribuição de água, incluindo adutoras, sub-adutoras e redes distribuidoras, e excluindo os ramais prediais. Adoção da extensão total no último dia do ano de referência.	Quilômetro (km)
AG006	SP07	Volume de água produzido	Volume anual de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada (AG016), ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) Estação(ões) de Tratamento de Água – ETA(s) ou Unidade(s) de Tratamento Simplificado (UTS). Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada (AG016), que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) ou microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), esse campo deve ser preenchido com os volumes produzidos DENTRO DOS LIMITES DO MUNICÍPIO EM QUESTÃO. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Metros cúbicos (m³)
AG012	SP09	Volume de água macromedido	Valor da soma dos volumes anuais de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) ETA(s), da(s) UTS(s) e do(s) poço(s), bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada (AG018), se existirem	Metros cúbicos (m³)
AG018	SP11	Volume de água tratada importado	Volume anual de água potável, previamente tratada – em ETA(s) ou UTS(s) –, recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. Não deve ser computado nos volumes de água produzido, tratado em ETA's ou tratado por simples desinfecção. A despesa com a importação de água deve estar computada na informação relativa ao valor anual das despesas realizadas com a importação de água bruta ou tratada no atacado. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) e microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Agente fornecedor (informação X015 do SNIS): agente (empresa, autarquia, departamento etc.) responsável pela produção da água que está sendo importada. Pode ser também uma unidade de produção ou outro sistema de distribuição da própria organização.	Metros cúbicos (m³)



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
AG019	SP13	Volume de água tratada exportado	Volume anual de água potável, previamente tratada – em ETA(s) ou UTS(s) –, transferido para outros agentes distribuidores, independentemente se da própria <i>organização</i> ou não. Deve estar computado no volume de água consumido e faturado neste último caso se efetivamente ocorreu faturamento. A receita com a exportação de água deve ser computada em receita operacional direta de água exportada (bruta ou tratada), ou seja, valor faturado anual decorrente da venda de água, bruta ou tratada, exportada no atacado para outros agentes distribuidores. Corresponde à receita resultante da aplicação de tarifas e/ou taxas especiais ou valores estabelecidos em contratos especiais. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Agente distribuidor (informação X010 do SNIS): agente (empresa, autarquia, departamento, entre outros) responsável pela distribuição ou recepção da água que está sendo exportada. Pode ser também um outro sistema de distribuição da própria <i>organização</i>	Metros cúbicos (m³)
AG010	SP15	Volume de água consumido	Volume anual de água consumido por todos os usuários, compreendendo o volume micromedido (AG008), o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, identificado pelo código AG011, pois para o cálculo deste último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos. O volume da informação AG011 normalmente é maior ou igual ao volume da informação AG010. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) e microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Referências: AG008; AG019; X003; X004; X115.	Metros cúbicos (m³)
AG024	SP17	Volume de água de serviço	Valor da soma dos volumes anuais de água para atividades operacionais e especiais, acrescido do volume de água recuperado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Atividades operacionais e especiais (informação X041 do SNIS): testes de estanqueidade e desinfecção de redes (adutoras, sub-adutoras e distribuição), uso próprio nas instalações da <i>organização</i> , uso de água pelo corpo de bombeiros e suprimentos sociais com caminhões-pipas (favelas e chafarizes). As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS9s não devem ser consideradas. Deve ser considerado também, o volume de água recuperado (informação X165 do SNIS modificado) em decorrência da detecção de ligações clandestinas e fraudes, com incidência retroativa no período de análise. Informação estimada em função das características das ligações eliminadas, baseada nos dados de controle comercial – ganho recuperado e registrado com a aplicação de multas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Metros cúbicos (m³)
	SP18	Volume de água bruta captada	Volume, no período de referência, de água bruta captada pelo prestador de serviços em mananciais superficiais e subterrâneos, incluindo a água bruta importada, disponibilizados para o processo de tratamento para o consumo humano.	Metros cúbicos (m³)
	SP19	Volume de água bruta autorizado para captação	Volume total, no período de referência, autorizado para fins de captação para abastecimento humano, ao prestador de serviços, pelo órgão gestor de recursos hídricos responsável (ANA, para corpos d'água de domínio da União, e órgãos gestores estaduais, para corpos d'água de domínio estadual e para águas subterrâneas). Por direito de uso de recursos hídricos autorizado, entende-se o registro das interferências por meio de outorga de direito de uso de recursos hídricos, outorga preventiva de uso de recursos hídricos, declaração de regularidade de usos da água que independem de outorga (uso insignificante), declaração de regularidade de serviços não sujeitos à outorga, declaração de regularidade de interferências não sujeitas à outorga e similares. A autorização deve estar válida ou com pedido de renovação emitido.	Metros cúbicos (m³)
AG011	SP20	Volume de água faturado	Volume anual de água debitado ao total de economias (medidas e não-medidas), para fins de faturamento. As receitas operacionais correspondentes devem estar computadas nas informações FN01 (debitadas em economias na área de atendimento pelo prestador de serviços) e FN05 (para o volume anual fornecido a outro prestador de serviços). Corresponde ao somatório dos valores no período considerado. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água. Pode estar ativa ou inativa. Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador.	Metros cúbicos (m³)
	SP21	Quantidade mínima de amostras obrigatórias para aferição da qualidade da água tratada	Quantidade mínima anual de amostras obrigatórias a analisar para aferição da qualidade da água tratada na estação, determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras necessárias à análise de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP22	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada	Quantidade total anual de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada na estação, determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras analisadas de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP22a	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada que atendeu aos limites estabelecidos pela legislação	Quantidade total de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada que atenderam os limites estabelecidos pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde. Deve ser considerada a soma das amostras analisadas de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	SP22b	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada que não atenderam os limites estabelecidos pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017	Quantidade total anual de amostras analisadas na estação para aferição da qualidade da água tratada, que não atenderam os limites determinados pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Devem ser considerados todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP23	Quantidade mínima de amostras obrigatórias para aferição da qualidade da água da rede de distribuição	Quantidade mínima total de amostras da rede de distribuição obrigatórias a analisar para aferição da qualidade da água, de acordo com a Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras necessárias à análise de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP25	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água da rede de distribuição	Quantidade total de amostras da rede de distribuição analisadas para aferição da qualidade da água, de acordo com a Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras analisadas de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD006	SP25a	Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de cloro residual livre na água, determinada pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD008	SP25b	Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de turbidez da água, determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD026	SP25c	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais (informação Q26 do SNIS)	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de coliformes totais da água, determinada pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. O termo coleta corresponde à coleta de amostras extras, feitas nos pontos onde foram obtidos resultados desfavoráveis, conforme estabelecido pela Portaria. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD007	SP27a	Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de cloro residual livre na água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão, determinada pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD009	SP27b	Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes) de distribuição de água, para aferição do teor de turbidez da água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD027	SP27c	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes) de distribuição de água, para aferição do teor de coliformes totais da água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP27d	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água da rede de distribuição que atenderam os limites estabelecidos pela legislação	Quantidade total anual de amostras analisadas na rede de distribuição, para aferição da qualidade da água, cujo resultado que atendeu os limites estabelecidos pela Portaria de Consolidação nº 5 (Portaria GM/MS 888/21) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras analisadas de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas, cujos resultados ficaram dentro do padrão. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP30	Quantidade de serviços executados, inclusive para serviços de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos, quando pertinente.	Quantidade total anual de serviços executados no(s) sistema(s) de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, drenagem urbana, manejo de resíduos sólidos (quando pertinentes), relativa às reclamações ou solicitações feitas. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. A quantidade de serviços executados é computada na quantidade de reclamações ou solicitações de serviços.	Serviço executado /ano
QD025	SP31	Tempo de execução dos serviços	Quantidade total anual de horas despendida no conjunto de ações para execução dos serviços, desde a primeira reclamação ou solicitação até a conclusão do serviço. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. O tempo total de execução dos serviços deve corresponder à soma dos tempos de cada serviço. Computado na informação SP30.	Hora (h)/ano
QD003	SP34	Duração das paralisações	Quantidade de horas, no ano, em que ocorreram paralisações no sistema de distribuição de água. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, incluindo as repetições. Paralisação (informação X110 do SNIS): interrupção no fornecimento de água ao cliente pelo sistema de distribuição, por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à continuidade do abastecimento de água por uma duração igual ou superior a seis horas. Incluem-se paralisações em todo o sistema ou em parte dele. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de reparos e queda de energia.	Hora (h)





SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
QD022	SP38	Duração das intermitências <b>sistemáticas</b>	Quantidade de horas, no ano, em que ocorreram intermitências sistemáticas no sistema de distribuição de água provocando intermitências prolongadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, incluindo as repetições sistemáticas. Intermitência prolongada e sistemática (informação X085 do SNIS): interrupções prolongadas e sistemáticas no fornecimento de água da rede de distribuição, por problemas de racionamento, de falta de pressão na rede, de subdimensionamento das canalizações, de manobra do sistema, etc. Incluem-se interrupções em todo o sistema ou em parte dele. Devem ser somadas somente as interrupções sistemáticas que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. Intermitências prolongadas correspondem à supressão no fornecimento de água da rede de distribuição do município por problemas de produção, de pressão na rede, de subdimensionamento das canalizações, de manobra no sistema, dentre outros, que provocam racionamento ou rodízio, decorrente de interrupção sistemática, normalmente prolongada. Considerar intermitência prolongada somente às interrupções que tenham acarretado seis horas ou mais de interrupção no fornecimento de água.	Hora (h)
	SP42	Tempo total do período considerado, em dias	Quantidade total de dias do período considerado.	Dia
	SP43	Tempo total do período considerado, em horas	Quantidade total de horas do período considerado. Resultado da multiplicação do número de dias do período considerado por 24 horas.	Hora (h)
	SP46	Quantidade de novas ligações de água solicitadas	Quantidade de novas ligações de água à rede pública, solicitadas pelos clientes, executadas no período considerado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Ligação (lig)
	SP47	Tempo de execução de novas ligações de água	Quantidade de horas despendidas no conjunto de ações para a execução de novas ligações de água, desde a primeira solicitação do cliente até a conclusão total. A conclusão total ocorre quando o reparo da pavimentação e o bota-fora do entulho estiverem concluídos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Hora (h)
	SP51	Quantidade de reclamações sobre a qualidade da água	Quantidade total de reclamações dos <i>clientes</i> , referentes à qualidade da água. Como por exemplo: aparência, cheiro e gosto. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reclamação
	SP53	Quantidade de reclamações de falta d'água	Quantidade total de reclamações de falta d'água feitas pelos <i>clientes</i> . Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reclamação
ES002	SP71	Quantidade de ligações ativas de esgoto	Quantidade de ligações ativas de esgoto à rede pública, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	Ligação (lig)
ES004	SP74	Extensão da rede de esgotos	Comprimento total da malha de coleta de esgotos, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pelo prestador de serviços no último dia do ano de referência.	Quilômetro (km)
ES006	SP77	Volume de esgoto tratado	Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na entrada da(s) Estação(ões) de Tratamento de Esgoto – ETE(s). Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Não inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador nem o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador.	Metros cúbicos (m³)
	SP77a	Volume de esgoto tratado total	Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na entrada da(s) Estação(ões) de Tratamento de Esgoto – ETE(s). Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador e o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador.	Metros cúbicos (m³)
ES007	SP79	Volume de esgoto faturado.	Volume anual de esgoto debitado ao total de economias, para fins de faturamento. Em geral é considerado como um percentual do volume de água faturado na mesma economia. Inclui o volume anual faturado decorrente da importação de esgotos. As receitas operacionais correspondentes devem estar computadas nas informações FN03 (debitadas em economias na área de atendimento pelo prestador de serviços) e Receita Operacional direta de esgoto bruto importado (para o volume anual de esgotos recebido de outro prestador de serviços). Corresponde ao somatório dos valores no período considerado. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes em determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa	Metros cúbicos (m³)
	SP82	DBO afluente	Valor médio da demanda bioquímica de oxigênio presente no esgoto que chega à Estação de Tratamento de Esgoto – ETE, no período considerado. Corresponde ao valor médio do período considerado, ponderado em relação ao volume que chega.	Miligramas por litro (mg/l)
	SP83	DBO efluente	Valor médio da demanda bioquímica de oxigênio presente no esgoto que sai da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE, no período considerado. Corresponde ao valor médio do período considerado, ponderado em relação ao volume que sai.	Miligramas por litro (mg/l)
	SP86	Quantidade de novas ligações de esgoto solicitadas	Quantidade de novas ligações de esgoto à rede pública, solicitadas pelos <i>clientes</i> , executada no período considerado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Ligação (lig)
	SP87	Tempo de execução de novas ligações de esgoto	Quantidade de horas despendidas no conjunto de ações para a execução de novas ligações de esgoto, desde a primeira solicitação do cliente até a conclusão total. A conclusão total ocorre quando o reparo da pavimentação e o bota-fora do entulho estiverem concluídos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Hora (h)
QD011	SP89	Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados	Quantidade de vezes no ano, inclusive repetições, em que foram registrados extravasamentos na rede de coleta de esgotos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Extravasamento de esgoto (informação X075 do SNIS): fluxo indevido de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou da obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos.	Extravasamento
ES005	SP90	Volume de esgoto coletado	Volume anual de esgoto lançado na rede coletora. Em geral é considerado como sendo de 80% a 85% do volume de água consumido na mesma economia. Não inclui volume de esgoto bruto importado (ES013). Unidade: 1.000 m³/ano.	m³/ano



SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	SP91	Quantidade total de materiais recuperados exceto matéria orgânica e rejeito (informação CS009 do SNIS)	Quantidade total anual de materiais recicláveis recuperados (exceto matéria orgânica e rejeitos) coletados de forma seletiva ou não, decorrente da ação dos agentes executores mencionados, ou seja, Prefeitura, empresa(s) contratada(s) por ela, associações de catadores e outros, não incluindo, entretanto, quantidades recuperadas por catadores autônomos não-organizados nem quantidades recuperadas por intermediários privados ("sucateiros").	Tonelada
	SP92	Quantidade total de resíduos sólidos públicos coletada por todos os agentes executores (informação CO115 do SNIS)	Quantidade total anual de resíduos sólidos públicos coletados pelos agentes mencionados – público, privado e outros. Não inclui quantidade de resíduos domiciliares.	Tonelada
	SP93	Resíduos sólidos totais coletados com destinação adequada	Resíduos sólidos totais coletados com destinação adequada em cumprimento à legislação vigente.	Tonelada
	SP94	Resíduos sólidos	Total de resíduos sólidos produzidos no município.	Tonelada
	SP95	Quantidade mínima de análises exigidas pela legislação para aferição de esgoto tratado	Quantidade mínima de amostras obrigatórias exigidas pela legislação para aferição da qualidade do esgoto tratado. Deve ser considerada a soma das amostras necessárias à análise de todos os parâmetros fixados pela legislação e licenças emitidas por órgão ambiental, em uso, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP96	Quantidade de análises de efluentes de esgoto efetuadas	Quantidade total de amostras analisadas para aferição da qualidade do esgoto, de acordo com a legislação em uso. Deve ser considerada a soma das amostras coletadas e analisadas para todos os parâmetros fixados pela legislação e licenças emitidas por órgão ambiental, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP97	Quantidade total de unidades operacionais em operação com licenciamento ambiental regular	Quantidade total de unidades operacionais dos sistemas de abastecimento de água (SAA), de esgotamento sanitário (SES) e de manejo de resíduos sólidos em operação com licenciamento ambiental regular (em vigência).	Unidade
	SP98	Quantidade total de unidades operacionais em operação com exigência de licenciamento ambiental	Quantidade total de unidades operacionais dos sistemas de abastecimento de água (SAA), de esgotamento sanitário (SES) e de manejo de resíduos sólidos em operação com exigência de licenciamento ambiental.	Unidade
AG028	SP99	Consumo Total de Energia elétrica nos sistemas de água	Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de abastecimento de água, incluindo todas as unidades que compõem os sistemas, desde as operacionais até as administrativas.	1000 kWh/ano
ES028	SP100	Consumo Total de energia elétrica nos sistemas de esgotos	Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de esgotamento sanitário, incluindo todas as unidades que compõem os sistemas, desde as operacionais até as administrativas.	1000 kWh/ano
	SP101	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade do esgoto tratado, com resultado fora do padrão	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento de esgoto(s), para aferição da qualidade do esgoto tratado, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela legislação vigente. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP101a	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade do esgoto tratado com resultado dentro do padrão	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento de esgoto(s), para aferição da qualidade do esgoto tratado, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado pela legislação vigente. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP102	Volume total dos reservatórios de água tratada limpos	Capacidade total de armazenamento de água tratada dos reservatórios do sistema de distribuição de água do prestador de serviço que foram limpos no ano. Corresponde a capacidade total em volume dos reservatórios do sistema de distribuição limpos no ano considerado.	m³
	SP103	Volume total dos reservatórios de água tratada	Capacidade total de armazenamento de água tratada dos reservatórios do sistema de distribuição de água do prestador de serviço. Corresponde a capacidade total em volume de todos os reservatórios do sistema de distribuição no ano considerado.	m³
	SP104	Quantidade de válvulas ativas telecomandadas na rede de água	Quantidade total de válvulas ativas na rede de adução e de distribuição de água que são telecomandadas em sistema informatizado no período considerado.	Equipamento
	SP105	Quantidade de válvulas ativas na rede de água	Quantidade total de válvulas ativas na rede de adução e de distribuição de água no período considerado.	Equipamento
	SP106	Quantidade de energia renovável gerada	Quantidade anual de energia renovável gerada nas instalações do prestador de serviços a partir de fontes alternativas. Pode ser considerado o uso das instalações e o aproveitamento dos processos da cadeia de valor para geração da energia renovável. Exemplos de energia renovável: hidráulica, biomassa, solar, eólica e geotérmica.	1000 kWh/ano
	SP107	Extensão de rede de drenagem pluvial	Comprimento total da malha de drenagem pluvial, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais, operada pelo prestador de serviços no último dia do ano de referência.	Km
	SP108	Extensão rede água cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada	Comprimento total da malha de distribuição de água, incluindo adutoras, sub adutoras e redes distribuidoras, excluindo os ramais prediais, que estão com a localização georreferenciada e atualizada, com exatidão planimétrica igual ou melhor que 0,30m, cadastrada em sistema de informação geográfica (SIG). Adoção da extensão total cadastrada no último dia do ano de referência.	Km
	SP109	Extensão rede esgotos cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada	Comprimento total da malha de coleta de esgotos, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, que estão com a localização georreferenciada e atualizada, com exatidão planimétrica igual ou melhor que 0,30m, cadastrada em sistema de informação geográfica (SIG). Adoção da extensão total cadastrada no último dia do ano de referência.	Km





SNIS e outras referências	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	SP110	Extensão rede de drenagem pluvial cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada	Comprimento total da malha de drenagem pluvial, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais, que estão com a localização georreferenciada e atualizada, com exatidão planimétrica igual ou melhor que 0,30m, cadastrada em sistema de informação geográfica (SIG). Adoção da extensão total cadastrada no último dia do ano de referência.	Km
	SP111	Quantidade de Poços de Visita Inspeccionados	Corresponde ao número total de poços de visita que sofreram uma inspeção para avaliação da condição operacional e estrutural da rede coletora de esgoto no ano de referência. Esta inspeção pode ser apenas visual mantendo os registros como evidência. Não contabilizar poços de visita cadastrados, porém não localizados.	Unidade
	SP112	Quantidade total de Poços de Visita	Corresponde ao número total de poços de visita que sirva como ponto de inspeção para avaliação da condição operacional e estrutural da rede coletora de esgotos.	Unidade
	SP113	Quantidade de serviços executados no prazo	Quantidade total anual de serviços executados dentro do prazo estabelecido pela prestadora de serviço e órgãos reguladores no(s) sistema(s) de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, drenagem urbana, manejo de resíduos sólidos (quando pertinentes), relativa às reclamações ou solicitações feitas. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. Considerar o somatório realizado no período.	Serviço executado no prazo/ano
	SP114	Quantidade de retrabalho após a recomposição de pavimentos	Quantidade total anual de serviços de recomposição de pavimentos que necessitaram ser refeitos ou corrigidos após intervenção que tenha sido executado pelo prestador do serviço, independente se por equipe própria ou terceira, causado por falha no serviço que gerou a recomposição ou por falha na própria recomposição. Devem ser considerados todos os serviços em que houve a necessidade de correção ou nova recomposição caracterizados como retorno ao local onde houve intervenção na rede de abastecimento de água, de coleta de esgotos ou de drenagem urbana e seus respectivos componentes que geraram recomposição ao pavimento original, num prazo de até 365 dias da recomposição do pavimento. Considerar qualquer tipo de pavimento. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. Considerar o somatório realizado no período.	Serviço executado
	SP115	Quantidade de recomposição de pavimentos	Quantidade total anual de serviços de recomposição de pavimentos que tenha sido executado pelo prestador do serviço, independente se por equipe própria ou terceira, onde foi realizada intervenção na rede de abastecimento de água, de coleta de esgotos ou de drenagem urbana e seus respectivos componentes que geraram recomposição ao pavimento original. Considerar qualquer tipo de pavimento. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. Considerar o somatório realizado no período.	Serviço executado
	SP116	Quantidade de ligações ativas de água setorizadas	Quantidade de ligações ativas de água à rede pública setorizadas, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência. Entende-se por setorização a divisão de rede de distribuição em Distritos ou Zonas de Medição e Controle (DMC e ZMC, respectivamente) para a melhor gestão do sistema e das perdas. Os DMC ou ZMC devem ser estanques, geralmente abrangem entre 500 e 3.000 ligações totais e normalmente possuem até 25 km de extensão de rede, incluindo medições de pressão na entrada, no ponto representativo de pressão média e no ponto crítico de pressão e medições de vazões na entrada (macromedidor) e nas unidades consumidoras (hidrômetros). [Adaptado de SNIS CE001]	Ligação (lig)
	SP117	Volume total dos resíduos escoados das ETAs encaminhado para o tratamento adequado	Volume anual dos resíduos escoados das Estações de Tratamento de Água (ETA) existentes no sistema de água do prestador de serviço que foi encaminhado para o tratamento adequado em estação de tratamento de resíduos (incluindo aterro sanitário devidamente licenciado) própria ou de terceiros como forma de prevenção da poluição gerada pelo processo de tratamento de água. O tratamento adequado deve considerar as exigências legais a serem atendidas conforme a tipologia dos produtos químicos usados no processo de tratamento. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	m³
	SP118	Volume total dos resíduos escoados das ETAs	Volume anual dos resíduos escoados das Estações de Tratamento de Água (ETA) existentes no sistema de água do prestador de serviço. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	m³
	SP 119	Volume total dos resíduos escoados das ETEs encaminhado para o tratamento adequado	Volume anual dos resíduos escoados das Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) existentes no sistema de esgoto do prestador de serviço que foi encaminhado para o tratamento adequado em estação de tratamento de resíduos (incluindo aterro sanitário devidamente licenciado) própria ou de terceiros como forma de prevenção da poluição gerada pelo processo de tratamento de esgoto. O tratamento adequado deve considerar as exigências legais a serem atendidas conforme a tipologia dos produtos químicos usados no processo de tratamento. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	m³
	SP120	Volume total dos resíduos escoados das ETEs	Volume anual dos resíduos escoados das Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) existentes no sistema de esgoto do prestador de serviço. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	m³
	SP121	Número de hidrômetros de ligações ativas de água com idade superior a 7 anos que foram substituídos no período de referência	Número de hidrômetros de ligações ativas de água (ligações que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência) com idade superior a 7 anos que tiveram substituição realizada no período de referência. Devem ser considerados os hidrômetros de todas as categorias (residencial, comercial, indústria, pública e outras conforme matriz tarifária). Todas as substituições devem ser consideradas, sendo elas motivadas por iniciativa da organização, aferição ou solicitação do usuário.	Unidade
	SP122	Número de hidrômetros de ligações ativas de água com idade superior a 7 anos que foram revalidados em ensaio de verificação	Número de hidrômetros de ligações ativas de água (ligações que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência) com idade superior a 7 anos que foram revalidados em ensaio de verificação. Os ensaios de verificação são executados em bancada, em instalações laboratoriais, conforme o regulamento técnico para hidrômetros, aprovado pela Portaria Inmetro nº 295/2018. Devem ser considerados os hidrômetros de todas as categorias (residencial, comercial, indústria, pública e outras conforme matriz tarifária).	Unidade
	SP123	Número total de hidrômetros de ligações ativas de água	Número de hidrômetros de ligações ativas de água (ligações que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência) de todas as categorias (residencial, comercial, indústria, pública e outras conforme matriz tarifária).	Unidade
	SP124	Faturas emitidas	Quantidade total de faturas (contas) emitidas decorrentes da leitura do hidrômetro nos imóveis com ligações ativas de água ou esgoto. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Faturas
	SP125	Faturas sem erro e com entrega regular	Quantidade total de faturas (contas) emitidas decorrentes da leitura do hidrômetro nos imóveis com ligações ativas de água ou esgoto sem erro e com entrega regular. Exemplos de não conformidades na fatura: erro na inclusão do consumo, emissão pela média devido falta de leitura e/ou falha na entrega da fatura. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Faturas



### Principais Referências Bibliográficas utilizadas nesta revisão:

ALEGRE, Helena; BAPTISTA, Jaime M.; CABRERA JR, Enrique; CUBILLO, Francisco. **Indicadores de desempenho para serviços de abastecimento de água**. Ashland: IWA Publishing, 2018. Disponível em: <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5888201>.

ALEGRE, Helena; COVAS, Dídida; LNEC, Laboratorio Nacional de Engenharia Civil; INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO - UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA; ERSAR, Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. **Gestão patrimonial de infra-estruturas de abastecimento de água - Uma abordagem centrada na reabilitação**. Portugal.

ANA, Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. **Proposta de minuta de Norma de Referência sobre indicadores, padrões de qualidade, de eficiência, de eficácia e demais componentes da avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo a manutenção e a operação dos sistemas (Anexo IV do Relatório de AIR - Análise de Impacto Regulatório)**, 2021. Disponível em: [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf).

BRASIL. Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional. Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. Diretoria Colegiada. Área de Saneamento e Serviços Hídricos. Superintendência de Regulação de Serviços Hídricos e Segurança de Barragens. Resolução ANA nº 192, de 8 de maio de 2024. Aprova a Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 10 maio 2024. p. 133.

COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE ABES; ABES, Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental. **PNQS 2023 - Critérios de Avaliação MEGSA® ESG (Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental)**, 2023.

CTDISA, Câmara Temática de Indicadores de Desempenho para o Saneamento Ambiental; ABES, Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental. **PNQS 2022 - GRMD - Guia de Referência para Medição do Desempenho (MEGSA)**, 2022.

ERSAR, Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos; LNEC, Laboratorio Nacional de Engenharia Civil. **Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores - 2ª geração do sistema de avaliação**. Portugal.

KRAUSE, Matthias; ROCHERA, Enrique Cabrera; CUBILLO, Francisco; DÍAZ, Carlos; DUCCI, Jorge. **Aquarating: Um padrão internacional para avaliar os serviços de água e saneamento**. [s.l.]: BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento); IWA Publishing, 2018.

MDR, Ministério do Desenvolvimento Regional. **Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) - Projeto Acertar - Certificação e Manual de Melhores Práticas da Gestão da Informação sobre Saneamento**. 2019. Disponível em: <http://www.snis.gov.br/projeto-acertar>.



MDR, Ministério do Desenvolvimento Regional. **Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) - Glossários de informações e indicadores de água e esgotos, resíduos sólidos e águas pluviais.** 2020. Disponível em: <http://snis.gov.br/painel-informacoes-saneamento-brasil/web/painel-setor-saneamento>.

UNDP (2006). UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME. **Beyond Scarcity: power, poverty and the global water crisis - Human Development Report.** Nova Iorque: United Nations Development Programme, 2006



## **CÂMARA TEMÁTICA DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA O SANEAMENTO AMBIENTAL DA ABES (CTIDSA)**

E-mail: [ctindicadoresdesempenho@abes-dn.org.br](mailto:ctindicadoresdesempenho@abes-dn.org.br)

### **COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE ABES (CNQA)**

ABES Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental  
*Avenida Beira-Mar, 216, 13º andar, Rio de Janeiro - RJ - Castelo - Brasil CEP 20021-060*

E-mail: [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br)  
Site: [www.pnqs.com.br](http://www.pnqs.com.br)