



CTIDSA - Câmara Temática de Indicadores de Desempenho para o Saneamento Ambiental

RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (GRMD) - ORGANIZAÇÕES PREMIADAS NO PNQS - CICLO 2024 (RESULTADOS DE 2023)

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

- a. Os resultados apresentados nesta Planilha de Resultados de Referência PNQS AMEGSA ESG 2024 atendem aos propósitos dos indicadores GRMD obrigatórios para o AMEGSA ESG.
- b. Em algumas situações, pode ocorrer alteração em variáveis, unidade ou no próprio método de cálculo pela Organização que o apresenta, isentando a equipe voluntária que elaborou a Planilha de qualquer responsabilidade pelo número apresentado.
- c. O fato dos resultados aqui apresentados serem das Organizações vencedoras do ciclo de 2024 não garante que as mesmas sejam líderes de mercado à época. Portanto as informações de resultados de referência não devem ser consideradas para este fim (liderança de mercado).
- d. A fonte de origem dos resultados desta Planilha são os respectivos Sumários de Gestão das Organizações Vencedoras no PNQS, ciclo 2024, disponibilizados pelas próprias organizações no site do PNQS e utilizados pela equipe voluntária que compilou os dados.
- e. Importante sempre observar a fórmula do indicador obtida no arquivo do GRMD2024v1.0, pois apenas é possível a comparação de resultados com os mesmos parâmetros. Neste caso, a fórmula e as observações do GRMD.
- f. Sugerimos que a comparação não seja realizada com o resultado da Organização vencedora do PNQS AMEGSA ESG 2024 e sim com a média, média truncada, mediana ou moda, conforme as orientações a seguir, uma vez que esta é uma Planilha de consolidação de resultados de benchmarking.
- g. Foram introduzidos outros conceitos matemáticos para cálculo dos resultados das vencedoras, uma vez que por conta da falta de quantidade de resultados suficientes para alguns indicadores, apenas a MÉDIA, mesmo Truncada, não trazia um valor que possibilitava uma comparação eficaz. Utilizaram-se os conceitos MODA (valor que mais se repete entre os valores apresentados para o indicador) e MEDIANA (valor que está no meio da amostra).

Planilha de Resultados de Referência PNQS AMEGSA 2024

Código GRMD	Nome do Indicador GRMD	Unidade de Medida	Melhor sentido	Nível I – Bronze							Nível II – Prata		Nível II – Ouro		Nível III – Platina	Nível III – Diamante					MÉDIA TRUNCADA	MELHOR RESULTADO					
				São Simão Saneamento Ambiental	SABESP – Superintendência Capivari Jundiaí	SAMAR – Soluções Ambientais de Araçatuba S.A.	AEGEA – Águas de Campo Verde S.A.	SANEAGO – Distrito de Luziânia	SANEAGO – Gerência Regional Inhumas	AEGEA RJ – Águas do Rio	SANEAGO – Distrito de Inhumas	SANEAGO – Distrito de Planaltina	SANASA – Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	SABESP OP Itapetininga – Superintendência Alto Paranapanema	SABESP OC Superintendência a Centro	SABESP ON – Superintendência Norte	AEGEA – Águas Guararóba	Grupo Águas do Brasil CAJ – Concessionária Águas de Juturnaiba S/A	Grupo Águas do Brasil CAN – Concessionária Águas de Niterói S/A	MÉDIA			MEDIANA	MODA			
8.1 RESULTADOS ECONOMICOS-FINANCEIROS																							Preencher % corte nos extremos >>			20%	
IFn01	Índice de desempenho financeiro	%	↘	97,06	58,80	85,76	64,49	93,22	111,33	90,89	93,04	99,07	104,35	59,00	74,40	71,9	49,14	62,7	59,84	79,69	80,08		79,61				
IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	R\$ / m³	↘		2,10	2,63	4,18	6,75	6,99	7,85	6,36	6,84	7,77	2,50	1,30	1,6	4,08	7,99	4,66	4,91	4,66		4,95				
IFn04	Indicador de execução orçamentária dos investimentos	~ 1	~ 1	0,75	1,00	1,77			1,03		0,62	1,36	1,17	1,00	0,98	1	1,12	1,26	0,98	1,08	1,00	1,00	1,06				
IFn05	Margem líquida com depreciação	%	↗			7,36	41,00						8,83	38,40	16,38	13,8	33,45	25,02	23,09	23,04	23,09		23,04				
IFn06	Indicador do nível de investimento	%	↗		40,2	20,72					4,04	4,51	24,06	11,1	98,2	17,5	22,79	27,64	6,9	25,24	20,72		19,49				
IFn07	Indicador de dias de faturamento comprometimento com contas a receber	Dias	↘		64,40	60,44	68,72		2,99	27,60	66,81	5,93	74,49	65,60	67,00	30,1	136	122,65	22	58,20	65,00		56,31				
IFn15	Índice de Evasão de Receita	%	↘	17,06	5,40	1,71	5,73	4,22	1,74	8,40	1,89	3,93	13,27	65,60	5,50	8,4	8,72	4,15	5,19	10,06	5,45	8,40	6,69				
IFn16	Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido	%	↗		11,80	11,46						16,68	19,29	11,80		11,80				13,81	11,80	11,80	13,81				
IFn17	Índice de Liquidez Corrente	%	↗		0,9							182,99	184,35	0,90		0,9				74,01	0,90	0,90	74,01				
IFn18	Custo da Produção da água	R\$ / m³	↘	3,19	1,00	0,64	1,50	5,06	7,61	2,09	6,14	4,86	1,00	1,00		1,9	0,66	0,64	2,86	2,68	1,90	1,00	2,45				
IFn19	Custo do tratamento de esgotos	R\$ / m³	↘	0,19	2,30	0,54	1,66	5,45	6,68	0,11	6,47	6,10	1,50	0,30		2,2	0,25	0,8	0,67	2,35	1,50		2,19				
IFn20	Margem LAJIDA (EBITDA)	%	↗	-9,46	35,70	44,13	77,00	24,84	3,93	40,38	29,97	27,92	25,74	52,90	48,20	35,7	73,7	47,3	37,91	37,24	36,81	35,70	37,74				
IFn21	Margem da despesa de exploração	%	↘		47,20	63,53		57,99				49,19	76,59		16,50	73,2	22,29	46	60,7	51,32	53,59		52,51				
IFn22	Execução orçamentária da operação	Ver nota	~ 1			1,02				0,67		0,60	0,58	1,03	1,00	1,00	1	1,02	0,99	0,98	0,90	1,00	1,00	0,92			

Planilha de Resultados de Referência PNQS AMEGSA 2024

Código GRMD	Nome do Indicador GRMD	Unidade de Medida	Melhor sentido	Nível B – Cobre	Nível I – Bronze						Nível II – Prata		Nível II - Ouro		Nível III – Platina	Nível III - Diamante				MÉDIA	MEDIANA	MODA	MÉDIA TRUNCADA	MELHOR RESULTADO				
				São Simão Saneamento Ambiental	SABESP – Superintendência Capivari Jundiá	SAMAR – Soluções Ambientais de Araçatuba S.A.	AEGEA – Águas de Campo Verde S.A.	SANEAGO – Distrito de Luziânia	SANEAGO – Gerência Regional Inhumas	AEGEA RJ – Águas do Rio	SANEAGO – Distrito de Inhumas	SANEAGO – Distrito de Planaltina	SANASA – Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	SABESP OP Itapetininga – Superintendência Alto Paranapanema	SABESP OC – Superintendência a Centro	SABESP ON – Superintendência Norte	AEGEA – Águas Guariróba	Grupo Águas do Brasil CAJ – Concessionária Águas de Juturnaiba S/A	Grupo Águas do Brasil CAN – Concessionária Águas de Niterói S/A									
8.2 RESULTADOS SOCIAIS E AMBIENTAIS																												
ISc01	Indicador de engajamento social	homens-hora / dia	↗		100,00								197,60	100,00										132,53	100,00	100,00	132,53	
ISc02	Indicador de sanções e indenizações	%	↘	0,00	0,61	0,30	0,2			0,45	0,08	12,97	310,51	0,49	0,50	0,10	0,45	0,19	0	0,51				21,82	0,45	0,00	1,30	
ISc04	Indicador de mitigação de impactos ambientais	%	↗		90,70								100,00	100,00	100,00	100,00	100	100	100	100				98,97	100,00	100,00	98,97	
ISc04a	Indicador de mitigação de impactos sociais	%	↗											100,00	0,60		100	100	100	100				83,43	100,00	100,00	83,43	
ISc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	%	↘									0,00		0,10										0,05	0,05		0,05	
ISc07	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	Ocorrência-ano p/1000 habit.	↘									0,02	0,02	0,00	0,03	0,002	0,14	0,07	0	0,78				0,12	0,02	0,02	0,12	
ISc08a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa	%	↘	3,26	4,96	0,00	4,30			0,59	1,92	0,59	0,59	0,80	0,66	0,15		0,71	4,61	0,4			1,68	0,69	0,59	1,55		
ISc08b	Comprometimento da renda familiar com a tarifa mínima	%	↘										0,39	0,80		0,01	0,22						0,36	0,31		0,36		
ISc09	Índice de tratamento de esgoto gerado (era o indicador ICm07 do GRMD)	%	↗	114,37	109,54	125,92	85,00	33,83	53,66	100,00	90,38	91,35	84,00	100,00	91,00	56,8	80,67	68	129,4				88,37	90,69	100,00	89,34		
ISc10	Índice de Tratamento de Esgoto (SNIS)	%	↗	100,00	99,63	100,00	100,00			99,77	100,00	99,74	100,00	92,00	100,00	91,00	56,8	100,00	100,00	100,00				95,93	100,00	100,00	98,63	
ISc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	%	↗	100,00	91,00	100,00	100,00	50,00	72,73	100,00	50,00	66,67	100,00		100,00		100	100	100				87,89	100,00	100,00	90,03		
ISc12	Índice de água de reúso Distribuída	%	↗												957,00	127668	0	100	0,02				25745,00	100,00		25745,00		
ISc13	Índice de geração de energia renovável	%	↗			2,38								2,00			15	2,5	87,15	82,39			31,90	8,75		31,90		
ISc14	Índice de geração de energia renovável	%	↗		69,90	66,00	81,00			64,40		71,86	100,00	67,66	100,00		100	80	70,46				79,21	71,86	100,00	78,54		
ISc15	Equivalência salarial	%	~101		100,00										100,00		100						100,00	100,00	100,00	100,00		
ISc16	Não conformidade por fiscalização regulatória	%	↘		0,00							0,00	0,00	0,00	0,20	10,00	10,7	0	3,2	0			2,41	0,00	0,00	1,68		
ISc17	Mulheres em cargos de liderança	%	↗	50,00							44,00		25,00	3,00		27,00	25,8	37,7	35	33			31,17	33,00		31,17		

Planilha de Resultados de Referência PNQS AMEGSA 2024

Código GRMD	Nome do Indicador GRMD	Unidade de Medida	Melhor sentido	Nível B – Cobre	Nível I – Bronze						Nível II – Prata		Nível II - Ouro		Nível III – Platina	Nível III - Diamante				MÉDIA	MEDIANA	MODA	MÉDIA TRUNCADA	MELHOR RESULTADO	
				São Simão Saneamento Ambiental	SABESP – Superintendência Capivari Jundiaí	SAMAR – Soluções Ambientais de Araçatuba S.A.	AEGEA – Águas de Campo Verde S.A.	SANEAGO – Distrito de Luziânia	SANEAGO – Gerência Regional Inhumas	AEGEA RJ – Águas do Rio	SANEAGO – Distrito de Inhumas	SANEAGO – Distrito de Planaltina	SANASA – Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	SABESP OP Itapetininga – Superintendência Alto Paranapanema	SABESP OC – Superintendência a Centro	SABESP ON – Superintendência Norte	AEGEA – Águas Guarirôba	Grupo Águas do Brasil CAJ – Concessionária Águas de Juturnaíba S/A	Grupo Águas do Brasil CAN – Concessionária Águas de Niterói S/A						
ICm01a	Índice de reclamações de problemas	Reclamação p/ lig.	↘	0,003	0,39	0,32	0,34	0,29	0,24	0,33	0,27	0,22	0,33	0,032	0,27	2	0,02	0,17	0,17	0,34	0,27	0,33	0,24		
ICm02	Índice de satisfação dos clientes	de acordo com metodologia	↗	63,00	88,00	87,60	68,30	80,95	80,95	70,00	80,95	80,95	99,60	88,00	81,00	83	77,83	68	63,66	78,86	80,95	80,95	78,51		
ICm03	Índice de favorabilidade da imagem da organização	de acordo com metodologia	↗		78,00	96,00			74,97					81,00	70,00	71		68	75,78	76,47	74,97	74,97	75,09		
ICm04	Índice de conhecimento dos serviços e produtos	de acordo com metodologia	↗											84,00	99,00	99	97	68	62,43	84,91	90,50	99,00	84,91		
ICm05	Índice de atendimento urbano de água	%	↗	100,00	99,80	100,00	100,00	100,00	99,85	99,00	100,00	100,00	99,84	99,90	100,00	88	100	100	100	99,15	100,00	100,00	99,89		
ICm06	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário	%	↗	91,72	98,10	98,56	80,00	24,47	48,70	92,00	80,87	98,62	96,42	96,50	95,00	83	89,96	79	95,6	84,28	91,86		87,53		
ICm08	Índice de atendimento total de água	%	↗	38,30	99,60						100,00	100,00	99,69	99,90		99	99,98	94	100	93,05	99,80	100,00	99,02		
ICm09	Índice de atendimento total de esgoto sanitário	%	↗	61,70	98,10						80,87	98,62	95,89	96,50		94,3	89,96	74	95,6	88,55	94,95		90,65		
ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários	hora/Reclam	↘	68,34	24,20	46,56	45,80	50,10	19,07	26,40	18,61	59,74	5,75	24,00	12,00	6,00	7,00	2,50	76,00	30,75	24,10		29,54		
ICm11	Atendimento urbano com coleta de resíduos sólidos	%	↗																						
ICm13	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	registro de ocorrência / 1000 lig. A+E	↘		0,29	0,16	0,01	0,21	0,03	0,87	0,06	0,00	0,03	0,07	1,59	0,3	1,59	0,15	0,11	0,36	0,15	0,03	0,30		
ICm14	Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor	%	↘		1,80	0,00	25,50	0,00	0,00	6,60	0,00	0,00	19,05	13,30	0,04	1,3	11,00	16,67	0	6,35	1,30	0,00	5,37		
ICm15	Índice de auto atendimento	%	↗		28,60	86,46	30,98	6,02	0,83	8,65	0,85	5,82	2,75	44,60	87,00	88	78,96	42	74,83	39,09	30,98		38,27		
ICm16	Resolutividade das manifestações de problemas	%	↗			95,00							84,20	82,00	89,70	71	83,5	64,61	56,94	78,37	82,75		78,37		
ICm17	Satisfação dos clientes com canais de atendimento	De acordo com metodologia	↗		86,00	89,00							80,95	54,55	86,00	85,00	89	78,4	68	81,16	79,81	83,08	86,00	81,81	
ICm18	Tempo de espera no atendimento telefônico	Min/atendimento telefônico	↘		00:34									00:34						0,02	0,02	0,02	0,02		
ICm19	Tempo de espera no atendimento presencial	Min/atendimento presencial	↘			1,77							5,01							3,39	3,39		3,39		
ICm20	Satisfação do Poder Concedente	De acordo com metodologia	↗									100,00				100,00	100	96,56	100	100	100	100	99,43		
ISp08	Incidência de reclamações sobre qualidade da água	%	↘		2,98	1,77	0,26	1,82	0,36	0,43	0,33	0,35	0,05	2,00	0,38	0,4	0,37	0,3	0,01	0,79	0,37		0,68		
ISp09	Incidência de reclamações sobre falta d'água	%	↘		46,83	1,35	10,00	26,85	6,03	12,87	6,34	27,59	6,53	51,90	51,10	45,4	4,61	37,45	1,46	22,42	12,87		21,77		

Planilha de Resultados de Referência PNQS AMEGSA 2024

				Nível B – Cobre	Nível I – Bronze						Nível II – Prata		Nível II - Ouro		Nível III – Platina	Nível III - Diamante								
Código GRMD	Nome do Indicador GRMD	Unidade de Medida	Melhor sentido	São Simão Saneamento Ambiental	SABESP – Superintendência Capivari Jundiá	SAMAR – Soluções Ambientais de Araçatuba S.A.	AEGEA – Águas de Campo Verde S.A.	SANEAGO – Distrito de Luziânia	SANEAGO – Gerência Regional Inhumas	AEGEA RJ – Águas do Rio	SANEAGO – Distrito de Inhumas	SANEAGO – Distrito de Planaltina	SANASA – Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	SABESP OP Itapetininga – Superintendência Alto Paranapanema	SABESP OC – Superintendência a Centro	SABESP ON – Superintendência Norte	AEGEA – Águas Guariróba	Grupo Águas do Brasil CAJ – Concessionária Águas de Juturnaíba S/A	Grupo Águas do Brasil CAN – Concessionária Águas de Niterói S/A	MÉDIA	MEDIANA	MODA	MÉDIA TRUNCADA	MELHOR RESULTADO
8.4 RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS																								
IPe01	Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgoto	ligações / empreg.	↗	466,71	2.062,00	628,41	986,00	1.331,34	459,88	124,20	1.006,14	1.946,31	364,85	1519,00	1597,00	3118	901	452,26	314,9	1079,88	943,50		1002,56	
IPe02	Índice de criatividade do pessoal	sugestão implantada/ empreg.	↗											9,00	0,00					4,50	4,50		4,50	
IPe03	Índice de capacitação anual da força de trabalho	hora ano / Empregado	↗	50,56	71,00	12,73	31,30		60,08	47,29	65,97	56,22	11,57	49,00	45,00	71	25,51	13,03	13,03	41,55	47,29	71,00	41,59	
IPe03a	Índice de cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento	%	↗			81,50					96,70		100,00	100,00	106,00	96,1	100	81,4	81,4	93,68	96,70	100,00	93,68	
IPe03b	Índice da Eficácia de Treinamento	%	↗		100,00	100,00							98,61	85,30	100,00	100	99,6	100	100	98,17	100,00	100,00	98,17	
IPe04	Índice de satisfação dos empregados	de acordo com metodologia	↗	85,19	64,00	79,00	86,90	74,24	96,81	94,80	96,25	74,24	70,22	82,00	69,00	73	93,6	89	89	82,33	83,60	74,24	82,60	
IPe05	Índice de frequência de acidentes	acidente x milhão/ hora	↘	20,79	3,00	3,31	26,10		7,41	23,78	11,84	0,00	15,20	2,20	8,00	1,3	14,2	3	3,49	9,57	7,41	3,00	9,04	
IPe06	Coefficiente de gravidade de acidentes	dias x milhão/ hora	↘	31,19	11,00	36,32	169,80		233,00	108,70	59,00	0,00	90,53	22,80	29,00	5,3	98,5	27,00	27	63,28	31,19	27,00	55,09	
IPe09	Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes (descontinuado)	de acordo com metodologia	↗																					
IPe11	Índice de Produtividade de Pessoal Total (equivalente)	lig/ empregado	↗	228,50	2264,00	505,69	296,00	1371,08	479,82	117,19	1014,60	1964,32	310,19	1275,00	1897,00	1.798	734,00	340,00	271,50	929,18	619,85		891,84	
IPe12	Índice de Absenteísmo	%	↘		3,70	1,53					0,03		5,45		6,00	4,2	2,48	0,65	0,98	2,78	2,48		2,78	
IPe13	Índice de Rotatividade média da Força de Trabalho	%	↘	9,00	7,50	1,90		0,00		2,56			2,04		1,95	8,6	2,17	13,26	20,87	6,35	2,56		5,44	
IPe14	Produtividade geral (força de trabalho + terceirizados)	empregado	↗		956,00				766,15				1373,86	218,99	735,00					810,00	766,15		810,00	
IPe15	Capacitação anual dos líderes formais	h.ano/líder	↗		100,00		146,10			46,80	259,66		14,97				64			105,26	82,00		105,26	
IPe16	Satisfação quanto à liderança	De acordo com metodologia	↗			77,00							65,05				94			78,68	77,00		78,68	

Planilha de Resultados de Referência PNQS AMEGSA 2024

Código GRMD	Nome do Indicador GRMD	Unidade de Medida	Melhor sentido	Nível B – Cobre	Nível I – Bronze						Nível II – Prata		Nível II - Ouro		Nível III – Platina	Nível III - Diamante					MÉDIA	MEDIANA	MODA	MÉDIA TRUNCADA	MELHOR RESULTADO	
				São Simão Saneamento Ambiental	SABESP – Superintendência Capivari Jundiaí	SAMAR – Soluções Ambientais de Araçatuba S.A.	AEGEA – Águas de Campo Verde S.A.	SANEAGO – Distrito de Luziânia	SANEAGO – Gerência Regional Inhumas	AEGEA RJ – Águas do Rio	SANEAGO – Distrito de Inhumas	SANEAGO – Distrito de Planaltina	SANASA – Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	SABESP OP Itapetininga – Superintendência Alto Paranapanema	SABESP OC – Superintendência a Centro	SABESP ON – Superintendência Norte	AEGEA – Águas Guariróba	Grupo Águas do Brasil CAJ – Concessionária Águas de Juturnaíba S/A	Grupo Águas do Brasil CAN – Concessionária Águas de Niterói S/A							
8.5 RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS																										
ISp01	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água Dist.ribuida	%	↗	10,88	100,00	137,40	100,00	256,65	191,52	100,00	220,02	264,02	121,76	100,00	101,00	100	127,28	100	113,99	134,03	107,50	100,00	133,54			
ISp02	Incidência das análises de aferição da qualidade da água Dist.ribuida fora do padrão	%	↘														98,76			98,76	98,76		98,76			
ISp03	Remoção da carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	%	↗	77,61	86,00	96,80	85,40	81,31	85,99		83,87	91,36	91,00	87,90			84,21	86		86,45	86,00	86,00	86,30			
ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	h / lig	↘	555,15	116,00	14,36	414,00	359,64	29,45	74,19	34,88	209,02	40,59	118,00	11,50	60,6	118,32	6,62	388,48	159,43	95,10		142,07			
ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	h / lig	↘	640,14	137,00	14,50	438,00	402,85	61,66	84,00	60,39	229,19	108,54	127,00	7,60	106,9	191,2	65,91	544,91	201,24	117,77		183,72			
ISp10	Tempo médio de execução dos serviços	h / serviço executado	↘	51,00								115,36	21,52			28	47,28			52,63	47,28		52,63			
ISp11	Continuidade no abastecimento de água	%	↗		99,00	98,26	98,20	70,18	95,98	92,00	99,74	94,28	99,91	100,00	99,50	45,4	99,78	100	99	92,75	99,00	99,00	95,83			
ISp13	Incidência de extravasamentos de esgoto sanitário	extravasamento / Km	↘		0,30	0,13	2,68	0,60	5,03	0,00	5,31	0,53	3,61	0,03	0,91	1,5	0,26	0,97	8,56	2,03	0,91		1,68			
ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação	l/ lig*dia	↘		170,00	219,11	373,60	189,80	61,95	767,88	52,46	179,60	147,00	151,00	352,00	230	116,9	195	363	237,95	189,80		211,46			
ISp15	Incidência das análises de cloro residual fora do padrão	%	↘	3,21	0,19	2,90	0,00	0,13	0,03	0,00		0,15	2,91	1,00		0,3				0,98	0,19	0,00	0,85			
ISp16	Incidência das análises de turbidez fora do padrão	%	↘	0,12	0,59	1,20	0,00	28,91	8,61	0,00			0,66	0,70		0,1				4,09	0,63	0,00	1,50			
ISp17	Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão	%	↘	1,05	0,02	4,80	0,00	0,17	0,16	0,00	0,09	0,00	1,18	0,40		0,6		0		0,65	0,16	0,00	0,33			
ISp18	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	%	↗	74,48	100,00	437,04	100,00		116,84	100,00	198,17	100,00	197,45	100,00		100	187,66	100		147,05	100,00	100,00	127,28			
ISp19	Efetividade da redução da carga poluente do esgoto coletado na rede	%	↗		104,27	96,80	100,00	81,02	85,79		83,65	91,27	83,42	87,90			84,21	86,82		89,56	86,82		88,87			
ISp20	Incidência das análises fora de padrão para aferição da qualidade da água tratada	%	↘														99,6			99,60	99,60		99,60			
ISp21	Índice de recuperação de materiais recicláveis	%	↗		704,00									14823,00						7763,50	7763,50		7763,50			
ISp22	Índice de resíduos sólidos totais com destinação adequada	%	↗		100,00									100,00						100,00	100,00	100,00	100,00			
ISp23	Índice de conformidade de quantidade de amostras para aferição do esgoto tratado	%	↗	166,67	100,00	100,00	100,00	266,00	266,00	100,00	266,00	266,00	310,53				100	100	100	172,40	100,00	100,00	166,42			
ISp24	Incidência das análises fora de padrão para aferição do esgoto tratado	%	↘														100			100,00	100,00		100,00			
ISp25	Reabilitação de redes de água	% / ano	↗									0,00	2,18	0,30	0,13	0,16	0,13	0,05	0,242	0,40	0,15	0,13	0,40			
ISp26	Reabilitação de coletores de esgotos	% / ano	↗	0,14									0,04	1,00	0,28	0,19	0	0,02	2,16	0,48	0,17		0,48			
ISp27	Índice de perdas de água na Dist.ribuição	%	↘	65,63	25,30	27,18	46,00		15,89	37,00	12,74	39,77	20,42	28,00	34,00	27	19,92	29,5	24,76	30,21	27,18		28,83			

Código GRMD	Nome do Indicador GRMD	Unidade de Medida	Melhor sentido	Nível B – Cobre	Nível I – Bronze						Nível II – Prata		Nível II – Ouro		Nível III – Platina	Nível III – Diamante				MÉDIA	MEDIANA	MODA	MÉDIA TRUNCADA	MELHOR RESULTADO
				São Simão Saneamento Ambiental	SABESP – Superintendência Capivari Jundiaí	SAMAR – Soluções Ambientais de Araçatuba S.A.	AEGEA – Águas de Campo Verde S.A.	SANEAGO – Distrito de Luziânia	SANEAGO – Gerência Regional Inhumas	AEGEA RJ – Águas do Rio	SANEAGO – Distrito de Inhumas	SANEAGO – Distrito de Planaltina	SANASA – Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	SABESP OP Itapetininga – Superintendência Alto Paranapanema	SABESP OC – Superintendência a Centro	SABESP ON – Superintendência Norte	AEGEA – Águas Guararoba	Grupo Águas do Brasil CAJ – Concessionária Águas de Juturnaíba S/A	Grupo Águas do Brasil CAN – Concessionária Águas de Niterói S/A					
8.5 RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS (cont.)																								
ISp29	Inspeção de poços de visita de esgoto	%	↗	77,11									31,00	12,00	19,2	8,29	9121	38,55	1329,59	31,00		1329,59		
ISp30	Serviços executados dentro do prazo	%	↗	82,84	99,43	10,00	82,05	74,49		89,84	97,60	65,62	94,15	97,60	99,60	89,59	97,17	78,74	84	82,85	89,59	97,60	87,16	
ISp31	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de água										0,00		100,00				100			66,67	100,00	100,00	66,67	
ISp32	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de esgoto	%	↗			100,00					100,00		100,00	100,00			100	100	100	100,00	100,00	100,00	100,00	
IPa01	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores	%	↘		0,00	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0	3,7	1,19	0,00	0,00	0,31	
IPa02	Índice de hidrometração	%	↗	97,12		99,80	100,00	99,40	100,00	63,33	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	100	99,99	99,92	90,03	96,51	99,99	100,00	98,79	
IPa03	Índice de macromedição	%	↗			100,00	100,00	99,71	100,00	81,65	100,00	99,94	100,00	100,00	100,00	100	100	100	100	98,66	100,00	100,00	99,97	
IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - Água	KWh / m³	↘	1,43		0,67	0,91	0,80	0,73	0,11	0,0008	0,001	0,62	1,01	0,67	0,15	1,08	1,06	0,46	0,65	0,67	0,67	0,64	
IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - Esgoto	KWh / m³	↘	0,02		0,68	0,31	0,20	0,05	0,06	0,02	0,00	0,47	0,32	0,88		0,19	0,36	0,41	0,28	0,26	0,02	0,26	
IPa05	Índice de reparos proativos	%	↗	0,77							12,17	1,75	2,83	1,00	4,25	20,7	5,78	11	3	6,33	3,63		5,22	
IPa07	Projetos estratégicos implantados no prazo	%	↗											82,00	94,00	100	100	74	61	85,17	88,00	100,00	85,17	
IPa09	Satisfação dos usuários de informações	de acordo com metodologia	↗										86,53			93,9			100	93,48	93,90		93,48	
IPa10	Índice de serviços externos executados dentro do prazo	%	↗																					
IPa11	Índice de Maturidade na Gestão	%	↗								33,60	20,60	28,50	73,00	74,70	76,6		87	68,8	57,85	70,90		57,85	
IPa12	Índice de Controle Remoto de Válvula de Água	%	↗								100,00		7,84	23,90	98,10	100	24,26	0,37	2,84	44,66	24,08	100,00	44,66	
IPa13	Índice de Rede de Água Georreferenciada	%	↗	100,00							99,92	189,83	100,00	83,30	100,00	100	100	100	99,91	107,30	100,00	100,00	99,98	
IPa14	Índice de Rede de Esgoto Georreferenciada	%	↗	100,00							0,00	100,00	100,00	84,00	100,00	100	100	100	92	87,60	100,00	100,00	97,00	
IPa15	Rede de drenagem pluvial georreferenciada	%	↘																					
IPa16	Retrabalho na recomposição de pavimentos	%	↘			1,58					0,00		5,12	81,00	91,20	0,12	2,97	1,5	2,39	20,65	2,39		20,65	
IPa17	Setorização da rede de distribuição de água	%	↘			74,06		99,87			100,00	18,86		100,00	100,00	100	100	100	61	85,38	100,00	100,00	91,87	
IPa18	Índice de renovação do parque de hidrômetros	%	↗									3,63		75,00	25,94		11,8	6,9	80,3	33,93	18,87		33,93	
IFr01	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores	%	↘	0,00	0,00	22,43	0,00		0,00	4,10	0,00	0,00	24,79	5,20	0,00	53,6	8,2	39,8	34,3	12,83	4,10	0,00	10,68	
IFr02	Índice de produtos químicos entregues fora de especificação	%	↘	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,29	0	0	0,02	0,00	0,00	0,00	
IFr02a	Índice de produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	%	↘								0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,29		1,6	0,24	0,00	0,00	0,24	
IFr09	Gravidade de acidentes da força de trabalho de fornecedores	Dias X milhão /hora	↘			0,00					0,00		342,99	0,00	185,00	115	780,5	29,5	22,3	163,92	29,50	0,00	163,92	
IFr10	Satisfação dos fornecedores	De acordo com metodologia	↗					90,47	98,95		90,47	90,47	92,71	88,00	88,00	88	4,4	100	88	83,59	90,47	88,00	90,56	
IFn02	Indicador de águas não faturadas por volume (Índice de Perdas de Faturamento)	%	↘	65,24		13,75	36,10	35,93	14,42	4,69	11,70	40,41	10,91	11,00	18,40	14,8	20,74	22,1	7,19	21,83	14,80		19,80	