



Guia **PNQS 2017**

Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento

Anexo H

Guia de Referência para Medição do Desempenho
GRMD

Versão 2.1
06/07/2017

Guia de Referência para Medição do Desempenho – GRMD

Trata-se de uma particularidade, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento da categoria “As Melhores em Gestão no Saneamento”, que assegura a implantação efetiva de um sistema de medição de desempenho, aplicável a todas as organizações de saneamento, iniciantes ou não. Considera, alinhado à Lei nº 11.445/07, todas as áreas de saneamento, ou seja, água, esgoto, resíduos sólidos, manejo de águas pluviais e efluente industrial.

A forma de utilização deste Guia, no âmbito do PNQS, está estabelecida nas exigências do Critério 8 – Resultados.

As colunas “B” (de Básico), I”, “II”, “III” e IV indicam a que Nível se aplica o *indicador* e mostram o tipo de *indicador*: “O” – obrigatório para o setor, “S” – sugerido.

As colunas “Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento (SNIS)” e “Guia de Referência para Medição do Desempenho (GRMD)” indicam sistemas de medição aplicáveis no setor.

A coluna “Perfil” mostra que o *indicador* é aplicável às organizações, cujos perfis de negócio incluam “A” – Água; “E” – Esgotamento Sanitário; “R” – Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos; “M” – Manejo de Águas Pluviais; e “I” – Efluente Industrial.

A coluna “Aspectos Importantes a Verificar” trata dos aspectos a serem considerados no uso do *indicador* pela organização. São notas adicionais que a *organização* deve considerar para o levantamento de dados e comparações entre as empresas.

Em razão do Perfil da *organização*, os resultados deste GRMD poderão ser demonstrados em locais diferentes daqueles sugeridos nas tabelas abaixo, por meio da itemização de 8.1 a 8.5.

O Anexo “Tabela de Indicadores com Propósitos Equivalentes aos do GRMD”, quando a candidata os for apresentar, deve ter o mesmo formato da Tabela Detalhada do GRMD.

A seguir, encontram-se dois blocos de informações, a Lista de Indicadores e a Tabela Detalhada de Indicadores do GRMD.

Lista de Indicadores do GRMD

Ver propósitos e outros detalhes de cada indicador na Tabela Detalhada de Indicadores do GRMD, após esta lista.

8.a ou 8.1 – Indicadores econômico-financeiros						
B	I	II	III	IV	Cód.	Nome do Indicador
O	O	O	O	O	IFn01	Índice de desempenho financeiro
S	O	O	O	O	IFn03	Despesas totais com os serviços por m ³ faturado
S	S	S	S	S	IFn04	Indicador de execução orçamentária dos investimentos
S	S	O	O	O	IFn05	Margem líquida com depreciação
S	S	S	S	S	IFn06	Indicador do nível de investimentos
S	O	O	O	O	IFn07	Dias de faturamento comprometidos c/ contas a receber
O	O	O	O	O	IFn08	Despesa <i>per capita</i> com manejo de resíduos sólidos urbanos
O	O	O	O	O	IFn09	Autossuficiência com a coleta de águas pluviais
O	O	O	O	O	IFn10	Autossuficiência com manejo de resíduos sólidos urbanos
O	O	O	O	O	IFn11	Despesa <i>per capita</i> com a coleta de águas pluviais
S	S	O	O	O	IFn12	Indicador de receita da coleta de resíduos sólidos por imóvel
S	S	O	O	O	IFn13	Indicador de receita arrecadada com taxa de drenagem pluvial p/ imóvel
O	O	O	O	O	IFn15	Índice de evasão de receita
S	S	S	S	S	IFn16	Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido
S	S	S	S	S	IFn17	Índice de Liquidez Corrente
S	S	O	O	O	IFn18	Custo da Produção de Água
S	S	O	O	O	IFn19	Custo de Tratamento de Esgotos

8.b ou 8.2 – Indicadores sociais e ambientais						
B	I	II	III	IV	Cód.	Nome do Indicador
S	S	S	S	S	ISc01	Indicador de desenvolvimento social
O	O	O	O	O	ISc02	Índice das sanções e indenizações
O	O	O	O	O	ISc02a	Índice de sanções e indenizações para resíduos sólidos
S	O	O	O	O	ISc04	Indicador de mitigação de impactos ambientais
S	S	S	S	S	ISc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes
S	S	O	O	O	ISc07	Incidência processos judiciais recebidos julgados como procedentes
S	S	S	S	O	ISc08	Índice de comprometimento de renda familiar
S	S	S	S	S	ISc08a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa
S	S	S	S	S	ISc09	Índice de tratamento do esgoto gerado
S	S	S	S	S	ISc10	Índice de tratamento de esgoto - SNIS
O	O	O	O	O	ISc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados

8.c ou 8.3 – Indicadores relativos a clientes e ao mercado						
B	I	II	III	IV	Cód.	Nome do Indicador
S	S	S	S	S	ICm01	Índice de reclamações e comunicação de problemas
O	O	O	O	O	ICm01a	Índice de reclamações de problemas
O	O	O	O	O	ICm02	Índice de satisfação dos clientes

S	S	O	O	O	ICm03	Índice de favorabilidade da imagem da organização
S	O	O	O	O	ICm04	Índice de conhecimento dos serviços e produtos
O	O	O	O	O	ICm05	Índice de atendimento urbano de água
O	O	O	O	O	ICm06	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário
S	S	S	O	O	ICm08	Índice de atendimento total de água
S	S	S	O	O	ICm09	Índice de atendimento total de esgoto sanitário
S	O	O	O	O	ICm10	Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários
O	O	O	O	O	ICm11	Índice de atendimento urbano da coleta de resíduos sólidos
O	O	O	O	O	ICm12	Índice de atendimento urbano de águas pluviais
S	S	S	O	O	ICm13	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor
S	S	S	O	O	ICm14	Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor

8.d ou 8.4 – Indicadores relativos às pessoas

B	I	II	III	IV	Cód.	Nome do Indicador
S	O	O	O	O	IPe01	Índice de produtividade da força de trabalho p/ os sistemas de água e esgotos
S	S	S	S	S	IPe02	Índice de criatividade do pessoal
O	O	S	S	S	IPe03	Índice de capacitação anual da força de trabalho
S	S	O	O	O	IPe3a	Índice de cumprimento do plano de capacitação e desenvolvimento
S	S	O	O	O	IPe3b	Índice de eficácia de treinamento
O	O	O	O	O	IPe04	Índice de satisfação dos empregados
O	O	O	O	O	IPe05	Índice de frequência de acidentes
S	O	O	O	O	IPe06	Coeficiente de gravidade de acidentes
S	O	O	O	O	IPe07	Ind. produtividade da força de trabalho p/ serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos
S	O	O	O	O	IPe08	Ind. produtividade da força de trabalho p/ manejo de águas pluviais
S	S	O	O	O	IPe09	Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes
S	O	O	O	O	IPe11	Índice de produtividade de pessoal total (equivalente)
S	S	S	O	O	IPe12	Índice de absenteísmo

8.e ou 8.5 – Indicadores relativos aos processos

B	I	II	III	IV	Cód.	Nome do Indicador
O	O	O	O	O	ISp01	Ind. conformidade da quantidade de amostras p/ aferição da qualidade da água distribuída
O	O	O	O	O	ISp02	Incidência de análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão
O	O	O	O	O	ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na Estação de Tratamento
S	O	O	O	O	ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água
S	O	O	O	O	ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário
S	O	O	O	O	ISp08	Incidência de reclamações sobre qualidade da água
S	O	O	O	O	ISp09	Incidência de reclamações sobre falta de água
O	O	O	O	O	ISp10	Tempo médio de execução dos serviços
S	O	O	O	O	ISp11	Continuidade no abastecimento de água
S	O	O	O	O	ISp13	Incidência de extravasamentos de esgotos sanitários
O	O	O	O	O	ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação
O	O	O	O	O	ISp15	Incidência das análises de cloro residual fora do padrão
O	O	O	O	O	ISp16	Incidência das análises de turbidez fora do padrão

O	O	O	O	O	ISp17	Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão
O	O	O	O	O	ISp18	Índice de conformidade da quantidade de amostras p/ aferição da água tratada
S	O	O	O	O	ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede
O	O	O	O	O	ISp20	Incidência das análises fora padrão p/ aferição da qualidade da água tratada
S	O	O	O	O	ISp21	Índice de recuperação de materiais recicláveis
O	O	O	O	O	ISp22	Índice de resíduos sólidos totais com destinação adequada
O	O	O	O	O	ISp23	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado
S	S	S	S	S	ISp24	Incidência de análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado
S	S	S	O	O	ISp25	Índice de reabilitação de rede de água
S	S	S	O	O	ISp26	Índice de reabilitação de coletores de esgoto
S	O	O	O	O	IPa01	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores
O	O	O	O	O	IPa02	Índice de hidrometração
O	O	O	O	O	IPa03	Índice de macromedição
S	O	O	O	O	IPa04	Consumo médio de energia elétrica
S	S	S	S	S	IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água
S	S	S	S	S	IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - esgoto
S	S	S	S	S	IPa05	Índice de reparos proativos
S	S	O	O	O	IPa07	Projetos estratégicos implantados no prazo
S	O	O	O	O	IPa09	Índice da satisfação dos usuários de informações
S	S	O	O	O	IPa10	Índice de serviços externos executados dentro do prazo
S	S	S	O	O	IPa11	Índice da maturidade da gestão
O	O	O	O	O	IFr01	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores
S	O	O	O	O	IFr02	Índice de insumos químicos entregues fora de especificação
S	S	S	O	O	IFr02a	Índice de insumos críticos não químicos entregues fora de especificação
S	S	O	O	O	IFr03	Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica
S	O	O	O	O	IFr07	Índice de desempenho de prestadores de serviço
S	O	O	O	O	IFn02	Indicador de águas não faturadas por volume

Tabela Detalhada de Indicadores do GRMD 2017

8.a ou 8.1 – Resultados econômico-financeiros

8.a ou 8.1					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I	
O	O	O	O	O	IN012	IFn01	Desempenho financeiro Receitas e despesas	Índice de desempenho financeiro	$\frac{FN01 + FN03 + FN05}{FN08} \times 100$	%	↗	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.
S	O	O	O	O	IN003	IFn03	Desempenho financeiro Despesas por unidade	Despesas totais com os serviços por m ³ faturado	$\frac{FN08}{SP20 + SP79}$	R\$/m ³	↘	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. Lei 11.105/05e Lei 11.445/07
S	S	S	S	S		IFn04	Desempenho financeiro Realização de investimentos	Indicador da execução orçamentária dos investimentos	$1 - \frac{FN12}{FN11}$	Ver nota	→	A	E				O resultado do <i>indicador</i> será tão melhor, quanto mais se aproximar de 1
S	S	O	O	O	IN065	IFn05	Desempenho econômico	Margem líquida com depreciação	$\frac{FN16}{FN17} \times 100$	%	↗	A	E				(i) valores de depreciação, das despesas financeiras e das despesas não operacionais
S	S	S	S	S		IFn06	Desempenho econômico	Indicador do nível de investimentos	$\frac{FN10}{FN01 + FN03 + FN05} \times 100$	%	↗	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)
S	O	O	O	O	IN054	IFn07	Desempenho financeiro Comprometimento de receitas	Indicador de dias de faturamento comprometidos com contas a receber	$\frac{FN18 \times 360}{FN01 + FN03 + FN05}$	Dias	↘	A	E				(i) valores a receber relativos ao faturamento de água e esgoto (ii) Considerar valores importados e exportados

8.a ou 8.1					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I	
O	O	O	O	O	IN006 (Resíduo)	IFn08	Desempenho financeiro Despesas por unidade	Despesa <i>per capita</i> com manejo de resíduos sólidos urbanos	$\frac{FN21}{CM19}$	R\$/hab.	↘			R			(i) Valores efetivamente aplicados no serviço de manejo de resíduos sólidos urbanos em relação à população urbana (ii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07
O	O	O	O	O		IFn09	Desempenho econômico Autossuficiência	Autossuficiência com a coleta de águas pluviais	$\frac{FN23}{FN22} \times 100$	%	↘				M		(i) Considera a arrecadação total e o gasto total do município com os serviços de drenagem urbana
O	O	O	O	O		IFn10	Desempenho econômico Autossuficiência	Autossuficiência com o manejo de resíduos sólidos urbanos	$\frac{FN19}{FN21} \times 100$	%	↗			R			(i) Considera a arrecadação total e o gasto total do município com os serviços de resíduos sólidos urbanos (ii) <i>Indicador</i> similar ao I05 do SNIS-Cidades (iii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05 Decreto 5.940/06 Lei 11.445/07
O	O	O	O	O		IFn11	Desempenho financeiro Despesas por unidade	Despesa <i>per capita</i> com a coleta de águas pluviais	$\frac{FN22}{CM20}$	R\$/hab.	↘				M		(i) Valores efetivamente aplicados no serviço de drenagem urbana, em relação à população urbana Lei 11.105/05 Decreto 5.940/06 Lei 11.445/07
S	S	O	O	O		IFn12	Desempenho financeiro Despesas por unidade	<i>Indicador</i> de receita da coleta de resíduos sólidos por imóvel	$\frac{FN19}{CM17}$	R\$/imóvel	↗			R			(i) valores a receber relativos ao faturamento de manejo de resíduos sólidos
S	S	O	O	O		IFn13	Desempenho financeiro Despesas por unidade	<i>Indicador</i> de receita arrecadada com a taxa de drenagem pluvial por imóvel	$\frac{FN23}{CM20}$	R\$/imóvel	↗				M		(i) valores recebidos relativos à cobrança pelo serviço de drenagem urbana Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06 Lei 11.445/07
O	O	O	O	O	IN029	IFn15	Desempenho financeiro Receitas ou Arrecadação	Índice de evasão de receita	$\frac{F05 - F06}{F05} \times 100$	%	↘	A	E				

8.a ou 8.1 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I	
S	S	S	S	S	IN066	IFn16	Desempenho Financeiro	Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido	$\frac{BL004}{BL006 - BL004} \times 100$	%	↗	A	E				Indicador pode não ser aplicável a unidades de corporação e organizações públicas municipais.
S	S	S	S	S	IN061	IFn17	Desempenho Financeiro	Índice de Liquidez Corrente	$\frac{BL001}{BL005} \times 100$	%	↗	A	E				Indicador pode não ser aplicável a unidades de corporação e organizações públicas municipais.
S	S	O	O	O		IFn18	Custo da Água Produzida	Custo da produção da água	$\frac{FN07}{SP08}$	R\$/ m ³	↘	A					(i) estrutura de custos praticados, com destaque para: 1) se todos os itens referentes ao tratamento 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 11.105/05, Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07
S	S	O	O	O		IFn19	Custo do Esgoto Tratado	Custo do tratamento de esgotos	$\frac{FN25}{SP77}$	R\$/ m ³	↘		E				

8.b ou 8.2 – Resultados sociais e ambientais

8.b ou 8.2 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I	
S	S	S	S	S		ISc01	Responsabilidade socioambiental Engajamento da força de trabalho	Indicador de desenvolvimento social	$\frac{SC07}{SP42}$	homens-hora/dia	↗	A	E	R	M	I	(i) se as horas são dispendidas no horário de trabalho (ii) se há outras formas de participação da organização em programas socioambientais (iii) benefícios gerados pelas ações de desenvolvimento socioambientais
O	O	O	O	O		ISc02	Responsabilidade socioambiental Sanções e indenizações	Indicador de sanções e indenizações	$\frac{FN15}{FN01 + FN03 + FN05} \times 100$	%	↘	A	E				(i) Excetuando-se indenizações trabalhistas (II) Alinhado aos requisitos do órgão regulador
O	O	O	O	O		ISc02a	Responsabilidade socioambiental Sanções e indenizações	Indicador de sanções e indenizações para Resíduos Sólidos	$\frac{FN15}{FN19} \times 100$	%	↘			R			(i) Excetuando-se indenizações trabalhistas (ii) Lei 12.305/10 (III) Política Nacional de Resíduos Sólidos (IV) Alinhado aos requisitos do órgão regulador
S	O	O	O	O		ISc04	Responsabilidade ambiental Mitigação de impactos ambientais	Indicador de mitigação de impactos ambientais	$\frac{SC04}{SC01} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	(i) sistematização da identificação dos fatores significativos, geradores de impacto ambiental (uma possível referência é a norma ISO 14001). (ii) Leis e regulamentos (iii) Decreto nº 6.932/09, nº3.507/00, Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07, Lei 12.305/10 (iv) Alinhado aos requisitos do órgão regulador

8.b ou 8.2 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I	
S	S	S	S	S		ISc05	Ética Visão interna	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	$\frac{SC10}{PE01} \times 100$	%	↓	A	E	R	M	I	(i) gravidade das irregularidades cometidas (ii) providências adotadas pela <i>organização</i> (iii) formas de atuação preventiva da <i>organização</i> , em relação à possibilidade de irregularidades (iv) Quantidade de empregados próprios, mais os empregados terceirizados sujeitos à coordenação direta do sistema gerencial da <i>organização</i> , independentemente do seu vínculo empregatício. Inclui também dirigentes, cargos em comissão, estagiários ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição da <i>organização</i> . (v) Leis e regulamentos (vi) Decreto 3.507/00, Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07 (vii) Considerar demandas do Órgão Regulador Nota : Considerar <i>força de trabalho</i> (ver Perfil da <i>organização</i>)
S	S	O	O	O		ISc07	Ética Visão externa	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	$\frac{SC14}{CM01} \times 1000$	ocorrência s-ano p/ 1000 habitantes	↓	A	E	R	M	I	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> ISc07: (ii) pode ser estratificado entre: 1) ambientais; 2) cíveis, contratuais e criminais (III) considerar controle social (iv) Leis e regulamentos (v) Decreto 3.507/00, Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07 (vi) Considerar demandas do Órgão Regulador
S	S	S	O	O		ISc08	Responsabilidade social Tarifa	Índice de comprometimento da renda familiar	$\frac{FN02 + FN03}{(SP04 + SP04a) \times SC08} \times 100$	%	↓	A	E				(i) se a tarifa praticada cobre as despesas totais com os serviços (ii) critérios adotados para calcular a renda média familiar (iii) Leis e regulamentos Decreto 3.507/00, Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07
S	S	S	S	S		Isc08a	Responsabilidade social	Índice de Comprometimento do salário mínimo com a Tarifa	$\frac{FN27}{FN26} \times 100$	%	↓	A	E				(i) considerar a menor tarifa Praticada pela operadora, inclusive se for utilizada tarifa social.

8.b ou 8.2 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR	
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I		
S	S	S	S	S		ISc09	Responsabilidades socioambiental Tratamento do esgoto gerado	Índice de tratamento do esgoto gerado (indicador igual ao ICM07 do GRMD)	$\frac{SP77}{0,8 \times SP15} \times 100$	%	↗		E					(i) critérios adotados para estimar o volume tratado (quando couber) (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 <i>clientes</i> (iv) considerar a região de concessão (v) Considerar demandas do Órgão Regulador
O	O	O	O	O	IN016	ISc10	Volume de esgoto Tratado	Índice de Tratamento de Esgoto – SNIS	$\frac{ES006 + ES014 + ES015}{ES005 + ES013} \times 100$	%	↗		E					
O	O	O	O	O		ISc11	Cumprimento dos requisitos de Licenciamento Ambiental dos SAA e SES	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	$\frac{SP97}{SP98} \times 100$	%	↗	A	E					Verificar a regularização das unidades operacionais, segmentadas para os sistemas de água (SAA) e sistemas de esgotos sanitários (SES)

8.c ou 8.3 – Resultados relativos a clientes e ao mercado

8.c ou 8.3 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR	
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I		
S	S	S	S	S		ICm01	Clientes: Reclamações Incidência	Índice de reclamações e comunicação de problemas – total	$\frac{CM11}{SP01 + SP71}$	Reclam. p/ ligação	↘		A	E				(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e as comunicações de problemas; (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas, incluindo reincidências. (iii) As reclamações no serviço de fornecimento de água, coleta de esgoto, tratamento de esgoto devem ser separadas. (iv) Deve ser estratificado por serviço de água e esgoto.

8.c ou 8.3 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I	
O	O	O	O	O		ICm01a	Clientes: Reclamações	Índice de reclamações de problemas	$\frac{CM11a}{SP01 + SP71}$	Reclam. p/ ligação	↘	A	E				(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e as comunicações de problemas; (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas, incluindo reincidências. (iii) As reclamações no serviço de fornecimento de água, coleta de esgoto, tratamento de esgoto devem ser separadas. (iv) Deve ser estratificado por serviço de água e esgoto.
O	O	O	O	O		ICm02	Clientes: Satisfação	Índice de satisfação dos <i>clientes</i>	Por meio da informação CM14	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(I) Pode ser estratificado por serviço de água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem urbana (ii) Leis e regulamentos Decreto 3.507/00, Lei 11.105/05 Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07
S	S	O	O	O		ICm03	Mercado: Imagem	Índice de favorabilidade da imagem da <i>organização</i>	Por meio da informação CM15	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> lcm02 (ii) considerar a região de concessão
S	O	O	O	O		ICm04	Mercado: Comunicação	Índice de conhecimento dos serviços e produtos	Por meio da informação CM16	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> lcm02
O	O	O	O	O	IN023 Similar ERSA R AA01a Similar IWA ao QS3	ICm05	Mercado: Atendimento urbano com fornecimento de água potável	Índice de atendimento urbano de água	$\frac{CM01}{CM03} \times 100$	%	↗	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) considerar a região de concessão (vi) Cobertura pode ser entendida como a participação no mercado de concessão (vii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05 Lei 11.445/07

8.c ou 8.3 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I	
O	O	O	O	O	IN047 Similar ERSA R AR01b	ICm0 6	Mercado: Atendimento Atendimento urbano com coleta de esgoto	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário (Indicador IN047 do SNIS)	$\frac{CM06}{CM08} \times 100$	%	↗		E				(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador Icm05
S	S	S	O	O	Similar ao IN055	ICm0 8	Mercado: Atendimento Atendimento total com fornecimento de água potável	Índice de atendimento total de água	$\frac{CM02}{CM05} \times 100$	%	↗	A					(i) cálculo da população total e da população atendida (ii) incidência de economias residenciais ativas não ocupadas (iii) Verificar a abrangência da concessão
S	S	S	O	O	Similar ao IN056	ICm0 9	Mercado: Atendimento Atendimento total com coleta de esgoto	Índice de atendimento total de esgoto sanitário	$\frac{CM04}{CM07} \times 100$	%	↗		E				(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador Icm08 (ii) Verificar a abrangência da concessão
S	O	O	O	O		ICm1 0	Cientes: Reclamações Tempo de solução do problema reclamado	Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários	$\frac{CM22}{CM23}$	h/Reclam	↘	A	E	R	M	I	(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) Leis e regulamentos Decreto 3.507/00, Lei 11.105/05 Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07
O	O	O	O	O	Similar ao IN014	ICm1 1	Mercado: Cobertura Atendimento urbano com coleta de resíduos sólidos	Índice de atendimento urbano da 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
O	O	O	O	O		ICm1 2	Mercado: Cobertura Atendimento urbano com drenagem urbana	Índice de atendimento urbano 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) Leis e regulamentos Lei 11.105/05 Lei 11.445/07

8.c ou 8.3 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR	
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I		
S	S	S	O	O		ICm1 3	Clientes: Reclamações Incidência de reclamações	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	$\frac{CM24}{(SP01+SP71)/1000}$	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 dos serviços de fornecimento de água, coleta de esgoto e tratamento de esgoto devem ser separadas; (iv) Pode ser estratificado por serviço de água e esgoto; (v) Decreto 2.181/97.
S	S	S	O	O		ICm1 4	Clientes: Reclamações Problema reclamado não atendido	Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor	$\frac{CM25}{CM24} \times 100$	%	↘	A	E					(i) As audiências dos serviços de fornecimento de água, coleta de esgoto e tratamento de esgoto devem ser separadas; (ii) Pode ser estratificado por serviço de água e esgoto; (iii) Decreto 2.181/97.

8.d ou 8.4 – Resultados relativos às pessoas

8.d ou 8.4 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR	
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I		
S	O	O	O	O	Similar SNIS IN048 e ERSA R AA12b	IPe01	Sistema de trabalho Produtividade	Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos	$\frac{SP01+SP71}{PE01}$	ligações/ emprego	↗	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) Leis e regulamentos Lei 11.445/07 Obs: Força da trabalho, conforme descrito no Perfil
S	S	S	S	S		IPe02	Sistema de trabalho Criatividade do sistema de trabalho	Índice de criatividade pessoal	$\frac{PE04}{PE01}$	Sugestão implantada/ emprego	↗	A	E	R	M	I		(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>

8.d NÍVEL	ou 8.4				SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
	B	I	II	III								IV	A	E	R	M	
O	O	S	S	S		Ipe03	Capacitação e desenvolvimento Intensidade	Índice de capacitação anual da força de trabalho	$\frac{PE07}{PE01}$	h.ano/empregado	↗	A	E	R	M	I	(i) quantidade de empregados terceirizados e se eles estão considerados no <i>indicador</i> (ii) se as informações referem-se 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) Leis e regulamentos – Lei 11.445/07 (vi) –meta – Tendência favorável qdo estiver em torno de níveis planejados.
S	S	O	O	O		Ipe03a	Capacitação e desenvolvimento Planejamento	Índice de cumprimento do plano de capacitação e desenvolvimento	$\frac{PE07}{PE24} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	(i) Considerar a periodicidade de planejamento para o Plano de Capacitação e Desenvolvimento
S	S	O	O	O		Ipe03b	Capacitação e desenvolvimento Desempenho	Índice de eficácia de treinamento	$\frac{PE25}{PE26} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	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	O		Ipe04	Qualidade de vida Satisfação do pessoal	Índice de satisfação dos empregados	$\frac{PE11}{PE10} \times 100$	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(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) Leis e regulamentos – Lei 11.445/07
O	O	O	O	O		Ipe05	Qualidade de vida Frequência de Acidentes	Índice de frequência de acidentes	$\frac{PE14 \times 10^6}{PE16}$	Acidente X milhão/hora	↘	A	E	R	M	I	(i) quantidade de empregados terceirizados e se eles estão considerados no <i>indicador</i> (ii) carga horária de trabalho (iii) quantidade de acidentes de trajeto (iv) Leis e regulamentos Lei 11.445/07
S	O	O	O	O		Ipe06	Qualidade de vida Gravidade de Acidentes	Coefficiente de gravidade de acidentes	$\frac{(PE18 + PE20) \times 10^6}{PE16}$	Dias X milhão /hora	↘	A	E	R	M	I	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar do <i>indicador</i> Ipe05. (ii) Leis e regulamentos Lei 11.445/07

8.d ou 8.4 NÍVEL					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III	IV								A	E	R	M	I	
S	O	O	O	O		IPe07	Sistema de trabalho Produtividade	Índice de produtividade da <i>força de trabalho</i> para o serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos	$\frac{PE01}{CM19} \times 1000$	emprego 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) Leis e regulamentos Lei 11.445/07
S	O	O	O	O		IPe08	Sistema de trabalho Produtividade	Índice de produtividade da <i>força de trabalho</i> para o manejo de águas pluviais	$\frac{PE01}{CM21} \times 1000$	emprego 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) Leis e regulamentos Lei 11.445/07
S	S	O	O	O		IPe09	Liderança Engajamento da <i>força de trabalho</i>	Comprometimento da <i>força de trabalho</i> com as diretrizes	Por meio da informação PA12	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(i) se pesquisa inclui empregados terceirizados (ii) tamanho da amostra proporcionalmente ao total da <i>força de trabalho</i> (iii) periodicidade da pesquisa (iv) Leis e regulamentos Decreto 6.932/ 2009, Lei 11.105/05 Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07
S	O	O	O	O	IN102	IPe11	Sistema de trabalho Produtividade	Índice de produtividade pessoal (equivalente) de total	$\frac{A02 * + E02 *}{F26 * + (F14 \times F26 / F10)}$	lig./empregado	↗	A	E				* média aritmética (dezembro ano anterior + dezembro ano de referência)
S	S	S	O	O		IPe12	Sistema de trabalho e qualidade de vida Absentéismo	Índice de absentéismo de	$\frac{PE21a \times PE22a}{PE21a \times PE23a} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	(i) Conceito da variável nº de horas perdidas por ausência do trabalho

8.e ou 8.5 – Resultados relativos a processos

8.e ou 8.5					SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
NÍVEL	B	I	II	III								IV	V	A	E	R	
O	O	O	O	O		ISp01	Eficiência de processo Conformidade da amostragem de água distribuída	Índice de 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 cf. Portaria 2.914/11 (ii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
O	O	O	O	O	AA04a b ERSAR	ISp02	Qualidade do produto fornecido Água distribuída	Incidência das análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão	$\frac{SP27}{SP25} \times 100$	%	↘	A					(i) a quantidade individual de resultados fora do padrão para os parâmetros da Portaria 2.914/11 (ii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
O	O	O	O	O		ISp03	Eficiência do processo Tratamento de esgoto recebido	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	$(1 - \frac{SP83}{SP82}) \times 100$	%	↗	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) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
S	O	O	O	O		ISp04	Qualidade do serviço prestado Ligação de água	Tempo médio de execução de ligação de água	$\frac{SP47}{SP46}$	h/ligação	↘	A					(i) se a <i>organização</i> considera pertinente no cálculo os diferentes grupos de <i>clientes</i> (ii) proporção de ligações executadas dentro do prazo padrão (iii) proporção de ligações executadas em relação à quantidade solicitada pelos <i>clientes</i> (iv) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07

8.e NÍVEL	ou 8.5				SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
	B	I	II	III								IV	A	E	R	M	
S	O	O	O	O		ISp06	Qualidade do serviço prestado Ligação de esgoto	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	$\frac{SP87}{SP86}$	h/ligação	↓		E				(i) valem os mesmo aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> Isp04 (ii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
S	O	O	O	O		ISp08	Qualidade do produto fornecido Reclamações sobre a qualidade intrínseca da água	Incidência de reclamações sobre qualidade da água	$\frac{SP51}{CM11} \times 100$	%	↓	A					(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações por parte dos clientes (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas (iii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
S	O	O	O	O		ISp09	Qualidade do serviço prestado Reclamações sobre interrupções no fornecimento	Incidência de reclamações sobre falta d'água	$\frac{SP53}{CM11} \times 100$	%	↓	A					(i) valem os mesmo aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> Isp08 (ii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
O	O	O	O	O	IN083	ISp10	Qualidade do serviço prestado Prazo de execução	Tempo médio de execução dos serviços	$\frac{SP31}{SP30}$	h/serv. executado	↓	A	E	R	M	I	(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) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06 Lei 11.445/07

8.e NÍVEL	ou				8.5 SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME INDICADOR	DO	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
	B	I	II	III									IV	A	E	R	M	
S	O	O	O	O	QS12 IWA 15.1 IBNET	ISp11	Qualidade do serviço prestado Continuidade do fornecimento	Continuidade no abastecimento de água		$(1 - \frac{SP34 + SP38}{SP43}) \times 100$	%	↗	A					(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e comunicações de falta de água (ii) duração adotada para interrupção prolongada (iii) se há monitoramento da pressão na rede de distribuição (iv) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
S	O	O	O	O	IN082 Similar AR09AB ERSAR wOp40 IWA	ISp13	Eficiência do processo Transporte de esgoto	Incidência de extravasamentos de esgotos sanitários		$\frac{SP89}{SP74}$	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) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
O	O	O	O	O	IN051 Similar AA13b ERSAR Op23 IWA	ISp14	Eficiência do processo Transporte de água	Indicador de perdas totais de água por ligação		$\frac{SP07 + SP11 - SP15 - SP17 + SP19}{SP01 \times SP42}$	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) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
O	O	O	O	O	IN075	ISp15	Qualidade do produto fornecido Água tratada e distribuída: cloro	Incidência das análises de cloro residual fora do padrão		$\frac{SP27a}{SP25a} \times 100$	%	↘	A					(i) normas internas aplicáveis, pois em alguns casos essas podem ser mais restritivas que a Portaria 2.914/11 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 2.914/11 Lei 11.105/05, Lei 11.445/07

8.e NÍVEL	ou 8.5				SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
	B	I	II	III								IV	A	E	R	M	
O	O	O	O	O	IN076	ISp16	Qualidade do produto fornecido Água tratada e distribuída: turbidez	Incidência das análises de turbidez fora do padrão	$\frac{SP27b}{SP25b} \times 100$	%	↘	A					(i) valem os mesmo aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> Isp15
O	O	O	O	O	IN084	ISp17	Qualidade do produto fornecido Água tratada e distribuída: coliformes	Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão	$\frac{SP27c}{SP25c} \times 100$	%	↘	A					(i) valem os mesmo aspectos importantes a verificar no <i>indicador</i> Isp15
O	O	O	O	O		ISp18	Eficiência de processo Conformidade da amostragem da água tratada	Índice de 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 2.914/11 do Ministério da Saúde (ii) Leis e regulamentos Portaria 2.914/11 Lei 11.105/05, Lei 11.445/07
S	O	O	O	O		ISp19	Qualidade do serviço prestado Tratamento do volume 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 eficiência na remoção de cargas poluentes dos cursos d'água e do meio ambiente por meio das unidades de tratamento operadas (ii) a formatação proposta se utiliza de poucos dados e informações que devem ser consistentes (iii) o <i>indicador</i> 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 (iv) este <i>indicador</i> avalia não somente o processo, como também a efetividade do mesmo na melhoria ambiental (v) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07

8.e NÍVEL	ou				8.5	SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME INDICADOR	DO	FÓRMULA	UNIDAD E	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR	
	B	I	II	III										I V	A	E	R	M		I
O	O	O	O	O			ISp20	Qualidade do produto fornecido Água tratada	Incidência das análises fora do padrão para aferição da qualidade da água tratada		$\frac{SP22b}{SP22} \times 100$	%	↘	A						(i) normas internas aplicáveis, pois em alguns casos essas podem ser mais restritivas que a Portaria 2.914/11 do Ministério da Saúde (ii) a incidência global das análises de aferição da qualidade da água fora do padrão, conforme Portaria (iii) Leis e regulamentos Portaria 2.914/11, Lei 11.105/05 e Lei 11.445/07
S	O	O	O	O	Similar IN031		ISp21	Eficiência do processo Recuperação de resíduos sólidos recicláveis	Índice de recuperação de materiais recicláveis		$\frac{SP91}{SP92} \times 100$	%	↗			R				(i) calculado para aqueles municípios que têm resíduos públicos urbanos incluídos
O	O	O	O	O			ISp22	Qualidade do serviço prestado Destinação adequada de resíduos sólidos	Índice de resíduos sólidos totais c/destinação adequada		$\frac{SP93}{SP94} \times 100$	%	↗			R				(i) calculado para aqueles municípios que têm resíduos públicos urbanos incluídos
O	O	O	O	O			ISp23	Eficiência de processo Conformidade da amostragem de esgoto tratado	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado		$\frac{SP96}{SP95} \times 100$	%	↗		E					(i) resultados obtidos em relação à legislação vigente (ii) número de análises obrigatórias segundo licença de operação expedida pelo órgão ambiental
S	S	S	S	S			ISp24	Conformidade do efluente de esgoto (ICE da Sanepar)	Incidência das análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado		$\frac{SP101}{SP95} \times 100$	%	↘		E					

8.e NÍVEL	ou				8.5 SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME INDICADOR	DO	FÓRMULA	UNIDAD E	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
	B	I	II	III									I V	A	E	R	M	
S	S	S	O	O	AA10ab ERSAR (adaptado Op16 IWA)	Isp25	<p>Eficiência do processo Sustentabilidade de infraestrutura</p> <p>Reabilitação de redes de água</p>	de	$\left(\frac{dAA32ab}{dAA31ab} \times 100\right) / 5$	%/ano	↗	A					<p>(i) Percentagem média anual de redes de adução e distribuição com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos</p> <p>(ii) Não considerar adutoras e redes fora de serviço</p> <p>(iii) Considerar na reabilitação, além da substituição, outras técnicas de reabilitação</p> <p>(iii) Não considerar adutoras e redes reabilitadas que tenham menos de 10 anos.</p>	
S	S	S	O	O	AR08ab ERSAR (adaptado wOp21 IWA)	Isp26	<p>Eficiência do processo Sustentabilidade de infraestrutura</p> <p>Reabilitação de coletores de esgotos</p>	de	$\left(\frac{dAR33ab}{dAR32ab} \times 100\right) / 5$	%/ano	↗	E					<p>(i) Percentagem média anual de redes coletoras de esgotos sanitários com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos</p> <p>(ii) Não considerar redes coletoras de esgotos fora de serviço</p> <p>(iii) Considerar na reabilitação, além da substituição, outras técnicas de reabilitação</p> <p>(iii) Não considerar redes coletoras de esgotos sanitários que tenham menos de 10 anos.</p>	
S	O	O	O	O		IPa01	<p>Eficiência de processo</p> <p>Contas a pagar</p>	de	$\frac{FR10}{FR01} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	<p>(i) quais são os insumos mais representativos</p> <p>(ii) quais são os principais fornecedores</p> <p>(iii) tempo médio de atraso do pagamento aos principais fornecedores</p> <p>(iv) relevância dos valores dos insumos representativos pagos em atraso</p>	
O	O	O	O	O	IN009	IPa02	<p>Eficiência de processo</p> <p>Micromedição ou hidromedidação</p>	de	$\frac{SP03}{SP01} \times 100$	%	↗	A					<p>(i) idade média do parque de hidrômetros</p> <p>(ii) eficiência da micro-medição, em termos de volume</p> <p>(iii) incidência de hidrômetros com defeito ou paralisados</p> <p>(iv) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07</p>	
O	O	O	O	O	IN011	IPa03	<p>Eficiência de processo</p> <p>Macromedição</p>	de	$\frac{SP09 - SP13}{(SP07 + SP11 - SP13)} \times 100$	%	↗	A					<p>(i) idade média dos macromedidores</p> <p>(ii) se há rotina operacional de aferição e calibração dos macromedidores</p> <p>(iii) se todos os sistemas são macro-medidos</p> <p>(iv) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Lei 11.445/07</p>	

8.e NÍVEL	ou 8.5				SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
	B	I	II	III								IV	A	E	R	M	
S	O	O	O	O	Similar Ph6 IWA	IPa04	Eficiência de processo Produtividade energética	Consumo médio de energia elétrica	$\frac{PA01}{PA02}$	kWh/metro cúbico	↘	A	E				(i) se há programa de conservação de energia elétrica (ii) se são utilizadas fontes alternativas de energia Nota: segundo a IWA – International Water Association, esse <i>indicador</i> é normalmente da ordem de 0,5kWh/m ³ (III) pode ser estratificado por água e esgotos
S	S	S	S	S	IN058	IPa04 a	Eficiência de processo Produtividade energética	Consumo médio de energia elétrica - água	$\frac{SP99}{SP07 + SP11}$	kWh/metro cúbico	↘	A					(i) se há programa de conservação de energia elétrica (ii) se são utilizadas fontes alternativas de energia
S	S	S	S	S	IN059	IPa04 b	Eficiência de processo Produtividade energética	Consumo médio de energia elétrica - esgoto	$\frac{ES028}{ES005}$	kWh/metro cúbico	↘		E				(i) se há programa de conservação de energia elétrica (ii) se são utilizadas fontes alternativas de energia
S	S	S	S	S		IPa05	Eficiência de processo Manutenção da rede	Índice de reparos proativos	$\frac{PA05}{PA05 + PA06} \times 100$	%	↗	A	E				(i) se os reparos decorrentes do controle ativo de vazamentos são identificados como tal, para poder separar estes dos demais (ii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05 Lei 11.445/07
S	S	O	O	O		IPa07	Eficiência de processo Realização do Planejamento	Projetos estratégicos implantados no prazo	$\frac{PA09}{PA08} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	(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	O	O	O	O		IPa09	Sistema de trabalho Satisfação dos usuários com as informações	Satisfação dos usuários das informações	Por meio da informação PA15	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(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.

8.e NÍVEL	ou 8.5				SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
	B	I	II	III								IV	A	E	R	M	
S	S	O	O	O		IPa10	Eficiência do processo Tempo de execução dos serviços	Índice de serviços externos executados dentro do prazo	$\frac{PA16}{PA17} \times 100$	%	↗	A	E				(i) Verificar os tempos estabelecidos pela organização, ou pelos órgãos reguladores, para a execução dos serviços extrenos. (ii) os tempos de exec. dos serviços de fornec. de água, coleta e tratamento de esgoto devem ser separados (iii) Leis e regulamentos
S	S	S	O	O		lpa11	Eficiência de processo Desempenho do sistema de gestão	Índice maturidade de da gestão	Pontuação geral obtida em avaliação externa / 1000 pontos x 100	%	↗	A	E	R	M	I	(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
O	O	O	O	O		IFr01	Conformidade do Fornecimento Insumos entregues no prazo	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores	$\frac{FR04}{FR01} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	(i) quais são os insumos mais representativos (ii) quais são os principais fornecedores (iii) tempo médio de atraso dos principais fornecedores (iv) Leis e regulamentos Decreto 5.940/06, Lei 11.105/05, Lei 11.445/07 OBS.: Com a eliminação do item 8.f ou 8.6 – (Indicadores relativos aos fornecedores), o indicador IFR01 foi transferido para o item 8.e ou 8.5 (Indicadores relativos aos processos).
S	O	O	O	O		IFr02	Conformidade do Fornecimento Conformidade de insumos	Índice de insumos químicos entregues fora de especificação	$\frac{FR07}{FR01} \times 100$	%	↘	A	E				(i) tipos de produtos críticos (ii) qualidade dos produtos químicos críticos (ex. Coagulantes, alcalinizantes, desinfetantes e outros) OBS.: Com a eliminação do item 8.f ou 8.6 – (Indicadores relativos aos fornecedores), o indicador IFR02 foi transferido para o item 8.e ou 8.5 (Indicadores relativos aos processos).

8.e NÍVEL B	ou			8.5 I V	SNIS	GRMD	PROPÓSITO	NOME INDICADOR	DO	FÓRMULA	UNIDAD E	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
	I	II	III										A	E	R	M	I	
S	S	S	O	O		IFr02a	Conformidade do Fornecimento Conformidade de insumos críticos	Índice de insumos críticos não químicos entregues fora de especificação		$\frac{FR08}{FR01} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	(i) tipos de produtos críticos (ii) Leis e regulamentos Lei 11.105/05, Decreto 5.940/06, Lei 11.445/07 OBS.: Com a eliminação do item 8.f ou 8.6 – (Indicadores relativos aos fornecedores), o indicador IFR02a foi transferido para o item 8.e ou 8.5 (Indicadores relativos aos processos).
S	S	O	O	O		IFr03	Conformidade do Fornecimento Continuidade do fornecimento de energia	Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica		$\frac{FR13}{SP06 \times SP42} \times 365$	h/est. elev x ano	↘	A	E				(i) porte das estações elevatórias envolvidas (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas OBS.: Com a eliminação do item 8.f ou 8.6 – (Indicadores relativos aos fornecedores), o indicador IFR03 foi transferido para o item 8.e ou 8.5 (Indicadores relativos aos processos).
S	O	O	O	O		IFr07	Qualidade do Fornecimento Desempenho de prestadores de serviço	Índice de desempenho de prestadores de serviço		$\frac{FR21}{FR22} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	(i) abrangência dos serviços incluídos na medição (obras, serviços gerais, limpeza, conservação, manutenção, etc.) OBS.: Com a eliminação do item 8.f ou 8.6 – (Indicadores relativos aos fornecedores), o indicador IFR07 foi transferido para o item 8.e ou 8.5 (Indicadores relativos aos processos).
S	O	O	O	O	IN013	IFn02	Desempenho financeiro Perdas de faturamento	Indicador de águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)		$\frac{SP07 + SP11 - SP17 - SP20}{SP07 + SP11 - SP17} \times 100$	%	↘	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 hidrometração e de macromedição. O indicador IFn02 foi transferido do item 8.a ou 8.1 (Indicadores econômico-financeiros) para 8.e ou 8.5 (Indicadores relativos a processos).

Glossário do GRMD

SNIS	GRMD	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
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	A26, A25
X		A02	QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATIVAS DE ÁGUA	Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de aparelho de medição (hidrômetro), que contribuíram para o faturamento no último mês do ano.	Ligação	X090, X040, X035
AG026	X	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	X	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	X	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.)	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
ES001	X	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.)	
AG12a	X	CM05	População total 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	X	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.)	
AG1b	X	CM07	População total 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.)	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
G06b	X	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.)	
QD023	X	CM11	Quantidade de reclamações e de comunicações de problemas, incluindo as reclamações relativas aos serviços de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos, quando pertinente	Quantidade total de reclamações e de comunicações de problemas. Incluem-se aquelas de iniciativa da própria <i>organização</i> . Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Exemplos: Água – verificação de ligação executada não faturada, verificação de ligação de água faturada e não executada, verificação de duplicidade de inscrição, verificação de serviços solicitados não executados, verificação de consumo medido, verificação de valores lançados na fatura de água, verificação de não recebimento de fatura, fatura entregue em endereço errado, calibração de hidrômetro, conserto de vazamento na ligação predial, conserto de vazamento na rede, reclamação de falta d'água/baixa pressão, conserto de vazamento no cavalete, reposição de calçada ou pavimento, expurgo no quadro ou rede, serviços em atraso, vazamento no quadro, ramal ou rede, má qualidade da água, ligação clandestina e atendimento do agente. Esgotos – verificação de ligação executada não faturada, verificação de ligação de esgoto faturado e não executado, verificação de dados cadastrais, verificação de duplicidade de inscrição, verificação de serviços solicitados e não executados, verificação de valores lançados na fatura, verificação de não recebimento de fatura, fatura entregue em endereço errado, desobstrução rede de esgoto, recuperação pavimento, recuperação do passeio, desobstrução de ligação esgoto, recolocação da tampa da caixa de ligação de esgoto, verificação de interligação de esgoto, erosão de calçada, atendimento do agente, limpeza de boca de lobo, reposição de tampa de boca de lobo,	Reclamação	
	X	CM11a	Quantidade de reclamações de problemas, incluindo as reclamações relativas aos serviços de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos, quando pertinente	Quantidade total de reclamações de problemas recebida pela organização. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Exemplos: Água – verificação de ligação executada não faturada; verificação de ligação de água faturada e não executada; verificação de duplicidade de inscrição; verificação de serviços solicitados não executados; verificação de consumo medido; verificação de valores lançados na fatura de água; verificação de não recebimento de fatura; fatura entregue em endereço errado; calibração de hidrômetro; conserto de vazamento na ligação predial; conserto de vazamento na rede; reclamação de falta d'água/baixa pressão; conserto de vazamento no cavalete; reposição de calçada ou pavimento; expurgo no quadro ou rede; serviços em atraso; vazamento no quadro; ramal ou rede; má qualidade da água; ligação clandestina e atendimento do agente. Esgotos – verificação de ligação executada não faturada; verificação de ligação de esgoto faturado e não executado; verificação de dados cadastrais; verificação de duplicidade de inscrição; verificação de serviços solicitados e não executados; verificação de valores lançados na fatura; verificação de não recebimento de fatura; fatura entregue em endereço errado; desobstrução rede de esgoto; recuperação de pavimento; recuperação do passeio; desobstrução de ligação esgoto; recolocação da tampa da caixa de ligação de esgoto; verificação de interligação de esgoto; erosão de calçada; atendimento do agente, limpeza de boca de lobo; reposição de tampa de boca de lobo,	Reclamação	
	X	CM14	Pesquisa de opinião sobre a satisfação dos <i>clientes</i>	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	
	X	CM15	Pesquisa de opinião sobre a imagem da <i>organização</i>	Pesquisa de campo para medir a percepção de <i>clientes</i> e do mercado em relação à imagem da <i>organização</i> . Pode ser feita junto com a pesquisa CM14 e/ou CM16.	Unidade da pesquisa	
	X	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	
	X	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	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
	X	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	X	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.)	
	X	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.)	
	X	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	
ES002		E02 (SP71)	QUANTIDADE DE LIGAÇÕES ATIVAS DE ESGOTO	Quantidade de ligações ativas de esgoto à rede pública, que contribuíram para o faturamento no último mês do ano.	Ligação	X090, X040, X035
ES005		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	
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	
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	

SNIS	GRMD	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
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	X115, F01, F04
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	X155
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	X035
FN002	X	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\$)	
	X	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	X	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	X	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. Referência: GRMD ISp13.	Reais (R\$)	
	X	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 <i>organização</i> .	Reais (R\$)	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
FN017	X	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 <i>organização</i> .	Reais (R\$)	
FN033	X	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 capitáveis; 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\$)	
	X	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\$)	
	X	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\$)	
	X	FN15	Despesas com sanções e indenizações	Valor total das despesas pagas pela <i>organização</i> 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. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado.	Reais (R\$)	
BL004	X	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 remanescer 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 <i>organização</i> .	Reais (R\$)	
BL007	X	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 <i>organização</i> , 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	X	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, religações, conservação e reparo de hidrômetros (receita operacional indireta).	Reais (R\$)	
	X	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	X	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	
	X	FN22	Despesa total com a coleta de esgotos 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 esgotos pluviais no município, incluindo agentes públicos, privados e outros.	Reais (R\$)/ano	
	X	FN23	Receita arrecadada com a coleta de esgotos pluviais	Montante total dos recursos efetivamente arrecadados mediante a cobrança de taxas ou tarifas vinculadas à prestação de serviços de coleta de esgotos pluviais à população.	Reais (R\$)/ano	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
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		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 <i>organização</i> .	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 <i>organização</i> .	Reais (R\$)	
	X	FR01	Quantidade de produtos químicos e de outros insumos de processo recebidas	Quantidade de vezes em que as entregas dos produtos químicos e de outros insumos críticos de processo foram realizadas, independentemente se fora ou no prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega	
	X	FR04	Quantidade de produtos químicos e de outros insumos críticos de processo recebidos com atraso	Quantidade de vezes em que as entregas de produtos químicos e de outros insumos críticos de processo foram realizadas com atraso em relação ao prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega	
	X	FR07	Quantidade de entregas de produto químico fora das especificações	Quantidade de vezes em que as entregas dos produtos químicos foram realizadas com matéria-prima fora das especificações solicitadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega	
	X	FR08	Quantidade de entregas de insumos críticos não químicos de processo fora das especificações	Quantidade de vezes em que as entregas de outros insumos críticos de processo foram realizadas com matéria-prima fora das especificações solicitadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega	
	X	FR10	Quantidade de entregas de insumos pagas com atraso	Quantidade de vezes em que as entregas dos insumos representativos foram pagas com atraso em relação ao prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega	
	X	FR13	Falhas no fornecimento de energia elétrica	Quantidade de horas em que cada estação elevatória esteve fora de serviço devido às falhas no fornecimento de energia elétrica. Corresponde ao somatório das quantidades, para todas as estações elevatórias, ocorridas no período considerado.	Hora (h)	
	X	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	
	X	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	
	X	PA01	Consumo de energia nas estações elevatórias	Energia total consumida no período considerado. Corresponde à soma do consumo real de todo equipamento de bombeamento de água do sistema. Deve ser avaliada com base nos medidores de consumo de energia. Os pequenos sistemas dos circuitos internos das estações de tratamento podem ser excluídos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	kWh	
	X	PA02	Volume de água bombeado, corrigido pelo fator de uniformização.	Volume de água bombeado a uma altura manométrica padrão de 100 mca. A quantidade corresponde à soma de PA02(i) para todas as bombas do sistema, no período considerado, sendo: $PA02(i) = V(i) \times h(i) / 100$ mca, em que V(i) é o volume bombeado pela bomba " i " no período considerado e h(i) é a altura manométrica (mca) da bomba. Para as bombas com variação significativa da altura manométrica, ao longo do período considerado, pode ser necessário separar o período em um número limitado de tempo. Por exemplo: 1/3 do tempo, com uma vazão Q a uma altura H e 2/3 do tempo com outra vazão Q e outra altura H.	Metros cúbicos a 100 mca (m³ a 100 mca)	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
	X	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	
	X	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	
	X	PA08	Quantidade de projetos estratégicos planejados	Quantidade de projetos estratégicos constantes do planejamento da <i>organização</i> . Corresponde ao somatório das quantidades planejadas para o período considerado.	Projeto estratégico	
	X	PA09	Quantidade de projetos estratégicos implantados no prazo	Quantidade de projetos estratégicos implantados dentro do prazo estabelecido no planejamento da <i>organização</i> . Corresponde ao somatório das quantidades implantadas no período considerado.	Projeto estratégico	
		PA12	Pesquisa de opinião interna sobre engajamento da <i>força de trabalho</i>	Pesquisa de opinião interna para medir o grau de engajamento da <i>força de trabalho</i> nas diretrizes estabelecidas pela direção da <i>organização</i> , de forma a possibilitar a avaliação da liderança dos dirigentes. Pode ser feita junto com a pesquisa da informação PE11.	Projeto	
	X	PA15	Pesquisa de opinião interna sobre qualidade das informações	Pesquisa de opinião interna para medir o grau de satisfação da <i>força de trabalho</i> com as informações no âmbito da <i>organização</i> . 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	
		PA16	Quantidade de serviços externos solicitados, realizados no prazo.	Quantidade total de serviços solicitados pelo cliente executados no prazo estabelecido pela organização ou pelos órgãos reguladores. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Serviços executados no prazo	
		PA17	Quantidade total de serviços externos solicitados pelos clientes	Quantidade total de serviços solicitados pelo cliente. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado	Serviços solicitados	
	X	PE01	<i>Força de trabalho</i> (quantidade de empregados)	Quantidade de empregados próprios e de empregados terceirizados sujeitos à coordenação direta do sistema gerencial da <i>organização</i> , independentemente do seu vínculo empregatício. Inclui também dirigentes, cargos em comissão, estagiários ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição da <i>organização</i> . Adoção do número de empregados no último dia útil de cada mês. O valor do mês corresponde à média aritmética entre o valor do mês anterior e o do atual. Para períodos superiores a um mês, adotar a somatória das quantidades médias mensais.	Empregado (empreg.)	
	X	PE04	Quantidade de sugestões implantadas	Quantidade de sugestões feitas pela <i>força de trabalho</i> e que foram implantadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Sugestão	
	X	PE07	Quantidade de horas de capacitação	Quantidade total anual de horas de capacitação aplicadas à <i>força de trabalho</i> . 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)	
	X	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, estagiários ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição da <i>organização</i> .	Resposta	
	X	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, respondendo à seguinte pergunta: Quanto satisfeito você está em trabalhar na <i>organização</i> ? As alternativas de resposta podem ser: Muito, Medianamente, Pouco, Muito Pouco.	Resposta	
	X	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 <i>força de trabalho</i> .	Acidente	
	X	PE16	Quantidade de homens-horas efetivamente trabalhada	Quantidade de horas que efetivamente foram trabalhadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, abrangendo toda a <i>força de trabalho</i> .	Hora (h)	
	X	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 <i>força de trabalho</i>	Dia	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
	X	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 <i>força de trabalho</i> .	Dia	
		PE21a	Número médio de Empregados	É o valor médio do número de empregados no início e no final do período	Número	
		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	
	X	PE24	Quantidade de horas de capacitação planejadas	Quantidade total de horas de capacitação planejadas, constantes no Plano de Capacitação, no período de um ano, incluindo cursos, seminários, congressos e eventos similares, no âmbito interno e externo da <i>organização</i> .	Horas	
	X	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	
	X	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	
	X	SC01	Quantidade total de impactos significativos identificados	Quantidade de fatores 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	
	X	SC04	Quantidade total de impactos ambientais significativos controlados ou resolvidos	Quantidade de fatores significativos geradores de impactos ambientais controlados ou resolvidos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Impacto	
	X	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	
	X	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\$)	
	X	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)	
	X	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	
AG002	X	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	X	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.)	
	X	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.)	
	X	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.)	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
	X	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 útil de cada mês. O valor do mês corresponde à média aritmética entre o valor do mês anterior e o do atual. Para períodos superiores a um mês, adotar a somatória das quantidades médias mensais.	Quilômetro (km)	
	X	SP06	Quantidade de estações elevatórias	Quantidade total de estações elevatórias existentes no sistema. Corresponde ao somatório das quantidades existentes em operação no período considerado.	Estação elevatória (est. Elev.)	
AG006	X	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)	
AG007	x	SP08	Volume de água tratado em ETA(s)	Volume de água submetido a tratamento, incluindo a água bruta captada pelo prestador de serviços e água bruta importada, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s), excluindo o volume de água tratada por simples desinfecção e o volume importado de água já tratada. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Metros cúbicos (m³)	
AG012	X	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	X	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 <i>organização</i> .	Metros cúbicos (m³)	
AG019	X	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	X	SP15	Volume de água consumidoinformação	Volume de água anual consumido por todos os <i>clientes</i> , compreendendo o volume micro-medido e o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada exportado para outras prestadoras de serviços. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, 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. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Metros cúbicos (m³)	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
AG024	X	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.	Metros cúbicos (m³)	
	X	SP19	Volume de água recuperado (informação X165 do SNIS modificado)	Volume de água recuperado 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)	
AG011	X	SP20	Volume de água faturado	Volume anual de água debitado ao total de economias (medidas e não-medidas), para fins de faturamento. Inclui o volume de água tratada exportado (SP13) para outro prestador de serviços. 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)	
	X	SP21	Quantidade mínima de amostras obrigatórias para aferição da qualidade da água tratada	Quantidade mínima anual de amostras obrigatórias a coletar para aferição da qualidade da água tratada na estação, determinado pela Portaria nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. 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	
	X	SP22	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada	Quantidade total anual de amostras coletadas para aferição da qualidade da água tratada na estação, determinado pela Portaria nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. Deve ser considerada a soma das amostras coletadas para a análise de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra	
	X	SP22b	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada que não atenderam os limites estabelecidos pela Portaria 2.914/11	Quantidade total anual de amostras coletadas na estação, analisadas para aferição da qualidade da água tratada, que não atenderam os limites determinados pela Portaria nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. 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	
	X	SP23	Quantidade mínima de amostras obrigatórias para aferição da qualidade da água	Quantidade mínima total anual de amostras obrigatórias a coletar na rede de distribuição, para aferição da qualidade da água, de acordo com a Portaria nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. 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	
	X	SP25	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água	Quantidade total anual de amostras coletadas na rede de distribuição, para aferição da qualidade da água, de acordo com a Portaria nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. Deve ser considerada a soma das amostras coletadas para a análise de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra	
QD006	X	SP25a	Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre	Quantidade total anual de amostras coletadas 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 nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra	
QD008	X	SP25b	Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez	Quantidade total anual de amostras coletadas 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 nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
QD026	X	SP25c	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais (informação Q26 do SNIS)	Quantidade total anual de amostras coletadas 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 nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. 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	
	X	SP27	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras coletadas na rede de distribuição, para aferição da qualidade da água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão, de acordo com a Portaria nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. Deve ser considerada a soma das amostras coletadas para a análise de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas, cujos resultados ficaram fora do padrão. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra	
QD007	X	SP27a	Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras coletadas 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 nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra	
QD009	X	SP27b	Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras coletadas 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 nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra	
QD027	X	SP27c	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras coletadas 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 nº 2.914/11 do Ministério da Saúde. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra	
QD024	X	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 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	X	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 QD024.	Hora (h)/ano	
QD003	X	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)	
QD022	X	SP38	Duração das intermitências prolongadas	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 sub-dimensionamento 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)	
	X	SP42	Tempo total do período considerado, em dias	Quantidade total de dias do período considerado.	Dia	
	X	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)	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
	X	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)	
	X	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)	
	X	SP51	Quantidade de reclamações sobre a qualidade da água	Quantidade total anual de reclamações dos <i>clientes</i> , referentes à qualidade da água. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reclamação	
	X	SP53	Quantidade de reclamações de falta d'água	Quantidade total anual de reclamações de falta d'água feitas pelos <i>clientes</i> . Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reclamação	
ES002	X	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	X	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	X	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)	
ES007	X	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)	
	X	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)	
	X	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)	
	X	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)	
	X	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	X	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	X	SP90	Volume de esgoto coletado na bacia	Volume de água consumido nas ligações que possuem esgoto coletado x 0,80.	Metros cúbicos (m³)	
	X	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	

SNIS	GRM D	CÓDIGO	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE	REFERÊNCIA
	X	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	
	X	SP93	Resíduos sólidos totais coletas com destinação adequada	Resíduos sólidos totais coletas com destinação adequada em cumprimento à legislação vigente.	Tonelada	
	X	SP94	Resíduos sólidos	Total de resíduos sólidos produzidos no município.	Tonelada	
	X	SP95	Quantidade de análises exigidas pela legislação	Quantidade mínima de amostras obrigatórias a coletar, 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	
	X	SP96	Quantidade de análises de efluentes 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 do Sistema de Abastecimento de água (SAA) e do sistema de esgotamento sanitário (SES) em operação com licenciamento ambiental regular (em vigência)	Unidade	
		SP98	Quantidade total de unidades operacionais em operação com exigência de licenciamento ambiental regular	Quantidade total de unidades operacionais do Sistema de Abastecimento de água (SAA) e do sistema de esgotamento sanitário (SES) em operação com exigência de licenciamento ambiental regular	Unidade	
AG028		SP99	Consumo Total de Energia elétrica nos sistema 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 coletadas 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	
BL004	X	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. Unidade: 1.000 R\$/ano.	R\$	
BL001	X	BL001	Ativo circulante	Valor anual das disponibilidades, contas a receber, depósitos judiciais, almoxarifado de operação, impostos a recuperar e outros créditos a receber - Unidade: 1.000 R\$/ano.	R\$	
BL005	X	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. Unidade: 1.000 R\$/ano.	R\$	
BL006	X	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. Unidade: 1.000 R\$/ano.	R\$	
(ERSA R)		dAA31 ab	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	
(ERSA R)		dAA32 ab	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	
(ERSA R)		dAR32 ab	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.	km	
(ERSA R)		dAR33 ab	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	

**COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE ABES -
CNQA**

**COMITÊ TÉCNICO DE INDICADORES DE
DESEMPENHO DO SANEAMENTO AMBIENTAL -
CTIDSA**

*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

Site: www.pnqs.com.br