

<b>Informações importantes para quem vai utilizar esta planilha:</b>	Os resultados apresentados atendem ao propósito do indicador. Em algumas situações pode ocorrer alteração em variáveis, unidade ou no próprio método de cálculo pela organização que o apresenta. Estão destacados em <b>vermelho</b> resultados similares ao do indicador do GRMD. Por este motivo, não devem ser utilizados como o indicador do GRMD, pois podem ocorrer alterações como as citadas acima. O fato dos resultados aqui apresentados serem das organizações vencedoras do ciclo de 2018, não garante que elas sejam líderes de mercado. A fonte de origem dos resultados desta planilha são os respectivos Relatórios de Gestão das Organizações Premiadas no PNQS, ciclo 2019.
--	---

**RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (GRMD) - ORGANIZAÇÕES NO PNQS - CICLO 2019 (RESULTADOS DE 2018)**

CÓDIGO	NOME	UNIDADE	SENTIDO	NIVEL I - Bronze																	NIVEL II - Prata				NIVEL III - Quirón Platina		NIVEL IV
				SANEAGO - Distrito Goiás	Águas do Brasil - Águas de Araçoiaba	EMBASA - Unidade do Cabula	SABESP - URG Extremo Norte	EMBASA - Unidade Regional de Itabuna	EMBASA - Unidade Regional de Feira de Santana	Iguá MT Participações LTDA - Iguá Mato Grosso	EMBASA - Unidade Regional de Irecê	EMBASA - Unidade Regional de Santo Antonio de	SABESP - UGR Bragançana	EMBASA - Unidade Regional de Candeias	DESO - Gerencia de Receita	EMBASA - Unidade Regional de Jequié	SABESP - Departamento de Engenharia Oeste	EMBASA - Unidade Regional de Itaberaba	CORSAN - Superintendência da Região Metropolitana	SABESP - UGR de São Miguel Paulista	SABESP MS - UGR Billings	SABESP ML - UGR Itaquera	SABESP MN - Unidade de Negócio Norte				
<b>8.1 RESULTADOS ECONOMICOS-FINANCEIROS</b>																											
Ifn01	Índice de desempenho financeiro	%	↗	73,87	143,25	138,60	691,80	143,00	160,74	200,49	132,16	143,00	433,00	226,96	84,86	184,42		82,99	106,16	150,30	198,00	176,2	174,8				
Ifn03	Despesas totais com os serviços por m3	R\$ / m3	↘	7,89		0,175	0,33	2,99	2,95	1,72	3,63	3,40	0,41	4,66	6,01	2,95	2,08	5,79	8,17	2,19	1,97	1,86	2,00				
Ifn04	Indicador de execução orçamentária dos investimentos	-	↗			83,43	1,00				0,85		1,00	0,77	106,97	0,863	0,97	13,48	1,00	0,99	1,1	1,00					
Ifn05	Margem líquida com depreciação	%	↗				18,00				0,1155		18,00		0,01	12,00	38,70	11,50	0,35	27,80	79,60	37,5	17,63				
Ifn06	Indicador do nível de investimento		↗				24,18						9,01			10,40				6,60	5,7	10,47					
Ifn07	Indicador dias de faturamento comprometimento com contas a receber	Dias	↘	116,08		98,06	98,00	133,41	95,60	92,23	23,28	53,00	34,00	36,68	259,47	68,37			41,43	59	129,60	55,50	141,4	95,9			
Ifn08	Despesas per capita com manejo de resíduos sólidos urbanos	R\$/Hab	↘																								
Ifn10	Auto-suficiência com manejo de resíduos sólidos urbanos	%	↗																								
Ifn12	Indicador de receita da coleta de resíduos sólidos por imóvel	R\$/imóvel	↗																								
Ifn15	Índice de Evasão de Receita	%	↘	4,84	0,00	22,22	6,90	4,30	4,85	-0,20	3,64	4,30	4,30	3,45	6,41	6,00	7,00	2,85	14,40	10,78	6,29	11,7	7				
Ifn16	Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido	%	↗			5,75	84,50						17,00		6,16	5,75				50,27	14,5	16,96					
Ifn17	Liquidez Corrente	R\$	↗			1,62	104,00		1,62				104,00		5,53			161,53	155,49		103,37	27,7	104				
Ifn18	Custo da Produção de água	R\$ / m3	↘	5,40		7,37		2,13		0,69		2,46			10,20	2,35		3,30	0,68	-20,40	0,73	-20,40	0,111				
Ifn19	Custo do tratamento de esgotos	R\$ / m3	↘	5,43		3,40		1,40		0,28		3,89			3,14	2,23		3,53	1,46	-20,40	2,29	-20,40	0,066				
<b>8.2 RESULTADOS SOCIAIS E AMBIENTAIS</b>																											
Isc01	Indicador de desenvolvimento social	homens-hora / dia	↗														29,00						7,30				
Isc02	Indicador de sanções e indenizações	%	↘	0,00	0,00	1,28	0,49	0,017	2,65	0,01	0,16	0,40	0,49	0,08	0	0,14	0,70	0,68	0,11	18,00	0,00	18,04	0,5				
Isc02a	Índice de sanções e indenizações para resíduos sólidos	%	↘																								
Isc04	Indicador de mitigação de impactos ambientais	%	↗				93,92						93,92		100		100,00			100,00	99,80	100,00	93,92				
Isc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	%	↘			100,00											0,10	0,00	5,00	0,00		0,00	0,51				
Isc07	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	Ocorrências p/ 1000 habit.	↘			23,54	85,10								0,00	0,18	0,11	0,31	0,51	0,06	89,00	0,06	1,27				
Isc08	Índice de comprometimento de renda familiar	%	↘			0,88	0,60										0,90			7,64	1,77	6,36	0,60				
Isc08a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa	%	↘			2,99	0,004							1,34	1,87	1,34	0,9	1,30	3,18	1,78	1,78	1,78	0,004				
Isc09	Índice de tratamento de esgoto gerado	%	↗			91,00							98,90		70,67		36,50		20,38	64,80	38,33		50,20				
Isc10	Volume de Esgoto Tratado	%	↗	100,00	100,00	91,00	70,80	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,79	100,00	99,49			91,07		38,33	65,00	50,8				
Isc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	%	↗	50,00	100,00	100,00		100,00	15,66	100,00	84,09	78,10		72,22	100,00	97,56			100,00		100,00						
<b>8.3) Resultados relativos a clientes e mercado</b>																											
Icm01	Índice de reclamações e de comunicação de problemas - AGUA	Reclamação p/ lig.	↘	0,014	286,10		152,30	237,90				0,20	0,25	368,50	0,13		1,19	225		0,62		0,65	0,45				
Icm01	Índice de reclamações e de comunicação de problemas - ESGOTO	Reclamação p/ lig.	↘	0,007	114,90		121,80	105,50				0,10	0,16	178,10	0,02		0,42	48,00		0,43		0,40	0,38				
Icm01a	Índice de reclamações de problemas	Reclamação p/ lig.	↘	0,03	0,012	315,10	1,41	208,90	0,08		0,03	0,20	0,80	402,60	0,16	0,19	1,2	284,00	0,35	0,83	0,009	0,87	1,05				
Icm02	Índice de satisfação dos clientes	de acordo com metodologia	↗	89,00	71,38	90,00	82,20	80,90	72,00	80,90	82,20	77,00	83,07	88,00	82,17	77,00	73,56			82,00	78,00	89	82				
	Índice de satisfação dos clientes residenciais	de acordo com metodologia	↗																								
	Índice de satisfação dos clientes não residenciais	de acordo com metodologia	↗																								
Icm03	Índice de favorabilidade da imagem da organização	de acordo com metodologia	↗										69,00				68	74,10		73,00	70,00	78,00	69				
Icm04	Índice de conhecimento dos serviços e produtos	de acordo com metodologia	↗										68,00				100,00	100,00		98,00	70,00	100	100				
Icm05	Índice de atendimento urbano de água	%	↗	100,00	100,00	91,00	89,40	98,50	96,30	100,00	97,01	98,50	100,00	93,00	93,43	95,00		100,00	98,94	92,00	100,00	94,00	92,07				
Icm06	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário	%	↗	100,00	40,65	81,00	56,40	71,20	37,77		36,28	43,00	98,00	46,00	47,11	69,70		18,15	20,26	83,70	90,00	85,00	79,03				
Icm08	Índice de atendimento total de água	%	↗			91,00	89,40						95,00	80,00						92,00	100,00	94,00	99,04				
Icm09	Índice de atendimento total de esgoto sanitário	%	↗			81,00	56,40						90,00	36,00						83,70	90,00	85,00	90,40				
Icm10	Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários	h/Reclam	↘	47,96		168,00	100,00	2,71	103,74	17,19	54,87	2,71	4,26	88,19	17,12	2,71	16,00	88,98	54,13		92,99	15,4	99,00				
Icm11	Índice de atendimento urbano da coleta de resíduos sólidos	%	↗																								
Icm13	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	registro de ocorrência / 1000 lig. A e E	↘	0,00		2,39											0,18			0,00	0,253	0,01	0,025				

