



PNQS 2021

***GRMD – Guia de Referência para
Medição do Desempenho***

MEGSA

***Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento
Ambiental***

Missão da CTIDSA

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

Integrantes da CTIDSA e revisores:

Revisores GRMD	2021 v1.0
Anderson A. Barbosa	SABESP
Carlos R. Mendes	CORSAN
Carlos Schauf	COMPUMAX
Heloisa Pimpão Chaves	USP São Carlos
Fernando Pereira	SABESP
Julia Barbosa	SABESP
Leonardo Lugoboni	Univ. Ibirapuera
Luis F. V. Gonçalves	Grupo Águas do Brasil
Magali Bittencourt	SABESP
Maria Angela D. Sargaço	CNQA
Mariel P Chaves	CORSAN
Patrícia Goularth	SABESP
Rafael Pazinato	SEMAE São Leopoldo
Rita Cavaleiro de Ferreira	ProEESA
Sandro Adriani Camargo	CORSAN
Tadeu Fabrício Malheiros	USP São Carlos
Virgílio A. A. Tosta	SABESP
Revisão Geral	
Sandro A. Camargo	CORSAN

Participantes da 20ª reunião CTIDSA 01/12/2020	
Anderson Aparecido Barbosa	SABESP-ML
Carlos Schauf	COMPUMAX
Cíntia Vilarinho	KPMG
Fernando Pereira	SABESP
Heloisa Pimpão Chaves	USP São Carlos
Leonardo Lugoboni	Univ. Ibirapuera
Luis Felipe Vieira Gonçalves	Grupo Águas do Brasil
Magali Bittencourt	SABESP
Maria Angela D. Sargaço	CNQA
Mariel de Paula Chaves	CORSAN
Patrícia Goularth	SABESP MA
Rafael Pazinato	SEMAE São Leopoldo
Rita Cavaleiro de Ferreira	ProEESA
Sandro Adriani Camargo	CORSAN
Tadeu Fabrício Malheiros	USP São Carlos
Virgílio A. A. Tosta	SABESP-MO

Em nome da CTIDSA, agradecemos à equipe que contribuiu com a revisão do GRMD 2021

Coordenação Geral da CTIDSA Sandro Adriani Camargo – CORSAN	Coordenação Adjunta da CTIDSA Maria Angela Dumont Sargaço – CNQA
Secretário Geral Virgílio A. A. Tosta – SABESP-MO	

Controle de versão

As informações em cores são diferenças de conteúdo a partir da do antigo Guia GRMD 2020.

31/03/2021 – 1.0 Versão lançamento

12/04/2021 – 1.1. Versão com capa, logo e página final CTIDSA e CNQA; ajustes tachados confirmados;
Indicador Ipe09 indicado como “Descontinuado”.

O Guia GRMD, além de se tratar de uma particularidade do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) da ABES, busca apoiar a implantação efetiva de um sistema de medição de desempenho, aplicável às organizações de saneamento ambiental, iniciantes ou não.

Considera, alinhado à Lei Nº 14.026, de 15 de julho de 2020, todas as áreas de saneamento ambiental básico, ou seja, água, esgoto, resíduos sólidos, manejo de águas pluviais e efluente industrial. O propósito do Guia é fornecer às organizações um conjunto de indicadores de desempenho, alinhado às melhores práticas de gestão, para que os usuários possam acompanhar os resultados da gestão, considerando o atendimento às diversas partes interessadas no negócio.

A forma de utilização deste Guia, no âmbito do PNQS, está estabelecida nas exigências do Critério 8 – Resultados, das publicações **Guia Regulamento do PNQS e Critérios de Avaliação MEGSA**.

As colunas “B (Básico), I, II, e III” indicam a que Nível de maturidade da gestão se aplica o indicador e mostram o tipo de indicador: “O” – obrigatório para o setor, “S” – sugerido. A indicação para apresentação como obrigatório não significa que o indicador tenha que ser comparado ou estratégico para a organização. A seleção de indicadores para a medição de competitividade é estabelecida conforme o perfil e estratégias de cada organização.

As colunas “Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento (SNIS) e outras referências (incluindo sistemas de informações internacionais)” 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 devem ser consideradas para o levantamento de dados, análise e comparações entre as empresas.

Em razão do Perfil da organização, quando utilizado para a avaliação pelo Modelo de Excelência da Gestão do Saneamento Ambiental (MEGSA) do PNQS, 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.

Os indicadores destacados em negrito na lista a seguir foram selecionados pelos integrantes da CTIDSA pela sua importância para o setor de saneamento, em especial para os perfis água e esgotos sanitários. Eles integram o projeto de sistematização em ambiente WEB do GRMD. Projeto que está sendo desenvolvido numa parceria entre a CTIDSA e o CNQA.

Lista de Indicadores do GRMD

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

B	I	II	III	Cód.	Nome do Indicador
O	O	O	O	IFn01	Índice de desempenho financeiro
S	O	O	O	IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado
S	S	O	O	IFn04	Indicador de execução orçamentária dos investimentos
S	S	S	O	IFn05	Margem líquida com depreciação
S	S	S	O	IFn06	Indicador do nível de investimentos
S	O	O	O	IFn07	Dias de faturamento comprometidos c/ contas a receber
O	O	O	O	IFn08	Despesa <i>per capita</i> com manejo de resíduos sólidos urbanos
O	O	O	O	IFn09	Autossuficiência com a coleta de águas pluviais
O	O	O	O	IFn10	Autossuficiência com manejo de resíduos sólidos urbanos
O	O	O	O	IFn11	Despesa <i>per capita</i> com a coleta de águas pluviais
S	S	O	O	IFn12	Indicador de receita da coleta de resíduos sólidos por imóvel
S	S	O	O	IFn13	Indicador de receita arrecadada com taxa de drenagem pluvial p/ imóvel
O	O	O	O	IFn15	Índice de evasão de receita
S	S	S	S	IFn16	Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido
S	S	S	S	IFn17	Índice de Liquidez Corrente
S	S	S	S	IFn18	Custo da produção de água
S	S	S	S	IFn19	Custo de tratamento de esgotos

B	I	II	III	Cód.	Nome do Indicador
S	S	S	S	ISc01	Indicador de engajamento social
O	O	O	O	ISc02	Índice das sanções e indenizações
O	O	O	O	ISc02a	Índice de sanções e indenizações para resíduos sólidos
S	S	S	O	ISc04	Indicador de mitigação de impactos ambientais
S	S	S	S	ISc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes
S	S	O	O	ISc07	Incidência processos judiciais recebidos julgados como procedentes
S	S	S	S	ISc08	Índice de comprometimento de renda familiar
S	O	O	O	ISc08a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa
S	S	S	S	ISc09	Índice de tratamento do esgoto gerado
O	O	O	O	ISc10	Índice de tratamento de esgoto – SNIS
O	O	O	O	ISc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados
S	S	S	S	ISc12	Índice de água de reuso distribuída
S	S	S	S	ISc13	Índice de geração de energia renovável

B	I	II	III	Cód.	Nome do Indicador
O	O	O	O	ICm01a	Índice de reclamações de problemas
O	O	O	O	ICm02	Índice de satisfação dos clientes
S	S	S	S	ICm03	Índice de favorabilidade da imagem da organização
S	S	S	O	ICm04	Índice de conhecimento dos serviços e produtos

O	O	O	O	ICm05	Índice de atendimento urbano de água
O	O	O	O	ICm06	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário
S	S	S	O	ICm08	Índice de atendimento total de água
S	S	S	O	ICm09	Índice de atendimento total de esgoto sanitário
S	O	O	O	ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários
O	O	O	O	ICm11	Índice de atendimento urbano da coleta de resíduos sólidos
O	O	O	O	ICm12	Índice de atendimento urbano de águas pluviais
S	S	S	S	ICm13	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor
S	S	S	S	ICm14	Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor
S	O	O	O	ICm15	Índice de autoatendimento

B	I	II	III	Cód.	Nome do Indicador
O	O	O	O	IPe01	Índice de produtividade da força de trabalho p/ os sistemas de água e esgotos
S	S	S	S	IPe02	Índice de criatividade do pessoal
O	O	O	S	IPe03	Índice de capacitação anual da força de trabalho
S	S	S	O	IPe3a	Índice de cumprimento do plano de capacitação e desenvolvimento
S	S	S	S	IPe3b	Índice de eficácia de treinamento
O	O	O	O	IPe04	Índice de satisfação dos empregados
O	O	O	O	IPe05	Índice de frequência de acidentes
S	O	O	O	IPe06	Coefficiente de gravidade de acidentes
S	O	O	O	IPe07	Ind. produtividade da força de trab. p/ serviço de coleta de resíduos sólidos urbanos
S	O	O	O	IPe08	Ind. produtividade da força de trab. p/ manejo de águas pluviais
S	S	S	S	IPe09	DESCONTINUADO 2021 Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes
S	O	O	O	IPe11	Índice de produtividade de pessoal total (equivalente)
S	S	O	O	IPe12	Índice de absenteísmo
S	S	S	S	IPe13	Índice de rotatividade média da força de trabalho

B	I	II	III	Cód.	Nome do Indicador
O	O	O	O	ISp01	Ind. conformidade da quantidade de amostras p/ aferição da qualidade da água distribuída
O	O	O	O	ISp02	Incidência de análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão
O	O	O	O	ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na Estação de Tratamento
O	O	O	S	ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água
O	O	O	S	ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário
O	O	O	O	ISp08	Incidência de reclamações sobre qualidade da água
O	O	O	O	ISp09	Incidência de reclamações sobre falta de água
O	O	O	O	ISp10	Tempo médio de execução dos serviços
S	S	O	O	ISp11	Continuidade no abastecimento de água
S	O	O	O	ISp13	Incidência de extravasamentos de esgotos sanitários
O	O	O	O	ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação
O	O	O	S	ISp15	Incidência das análises de cloro residual fora do padrão
O	O	O	S	ISp16	Incidência das análises de turbidez fora do padrão
O	O	O	S	ISp17	Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão
O	O	O	S	ISp18	Índice de conformidade da quantidade de amostras p/ aferição da água tratada

S	O	O	O	ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede
O	O	O	O	ISp20	Incidência das análises fora padrão p/ aferição da qualidade da água tratada
S	O	O	O	ISp21	Índice de recuperação de materiais recicláveis
O	O	O	O	ISp22	Índice de resíduos sólidos totais com destinação adequada
O	O	O	O	ISp23	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado
S	O	O	O	ISp24	Incidência de análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado
S	S	O	O	ISp25	Índice de reabilitação de rede de água
S	S	S	O	ISp26	Índice de reabilitação de coletores de esgoto
S	O	O	O	ISp27	Índice de perdas de água na distribuição
S	S	S	S	ISp28	Índice de reservatórios de água tratada limpos
S	S	S	S	ISp29	Inspeção de poços de visita de esgotos
S	S	S	S	ISp30	Serviços executados dentro do prazo
S	O	O	O	IPa01	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores
O	O	O	S	IPa02	Índice de hidrometração
O	O	O	O	IPa03	Índice de macromedição
S	O	O	O	IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água
S	O	O	O	IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - esgoto
S	S	S	S	IPa05	Índice de reparos proativos
S	S	O	O	IPa07	Projetos estratégicos implantados no prazo
S	O	O	O	IPa09	Índice da satisfação dos usuários de informações
S	S	O	O	IPa10	Índice de serviços externos executados dentro do prazo
S	S	S	O	IPa11	Índice da maturidade da gestão
S	S	S	S	IPa12	Índice de controle remoto de válvulas de água
S	S	S	S	IPa13	Índice de rede de água georreferenciada
S	S	S	S	IPa14	Índice de rede de esgotos georreferenciada
S	S	S	S	IPa15	Índice de rede de drenagem pluvial georreferenciada
O	O	O	S	IFr01	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores
O	O	S	S	IFr02	Índice de insumos químicos entregues fora de especificação
S	S	S	S	IFr02a	Índice de insumos críticos não químicos entregues fora de especificação
S	O	O	O	IFr07	Índice de desempenho de prestadores de serviço
S	O	O	O	IFn02	Indicador de águas não faturadas por volume

Tabela Detalhada de Indicadores do GRMD 2021

8.a ou 8.1 – Resultados econômico-financeiros

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
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 (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O	IN003	IFn03	Desempenho financeiro Despesas por volume faturado	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	$\frac{FN08}{SP20 + SP79}$	R\$/m³	↘	A	E				(i) Critérios adotados para estimar o volume de água faturado em ligações desprovidas de hidrômetro (ii) Critérios adotados para calcular o volume de esgoto faturado (iii) Nível de hidrometração (iv) os valores devem ser corrigidos monetariamente pelo IPCA (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O		IFn04	Desempenho financeiro Realização de investimentos	Indicador da execução orçamentária dos investimentos	$1 - \frac{FN12}{FN11}$	Ver nota	~1	A	E				(i) O resultado do <i>indicador</i> será tão melhor, quanto mais se aproximar de 1 (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	O	IN065	IFn05	Desempenho econômico	Margem líquida com depreciação	$\frac{FN16}{FN17} \times 100$	%	↗	A	E				(i) Valores de depreciação, das despesas financeiras e das despesas não operacionais (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	O		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) (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	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
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 (iii) Decreto 5.940/06 (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
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 (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
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) Indicador similar ao I05 do SNIS-Cidades (iii) Leis e regulamentos (iv) Decreto 5.940/06 (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
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 (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O		IFn12	Desempenho financeiro Despesas por unidade	Indicador 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 (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O		IFn13	Desempenho financeiro Despesas por unidade	Indicador 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 (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN029	IFn15	Desempenho financeiro Receitas ou Arrecadação	Índice de evasão de receita	$\frac{F05 - F06}{F05} \times 100$	%	↘		A	E			
S	S	S	S	IN066	IFn16	Desempenho Financeiro	Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido	$\frac{BL004}{BL006 - BL004} \times 100$	%	↗		A	E			(i) Indicador pode não ser aplicável a unidades de corporação e organizações públicas municipais
S	S	S	S	IN061	IFn17	Desempenho Financeiro	Índice de Liquidez Corrente	$\frac{BL001}{BL005} \times 100$	%	↗		A	E			(i) Indicador pode não ser aplicável a unidades de corporação e organizações públicas municipais
S	S	S	S		IFn18	Custo da Água Produzida	Custo da produção da água	$\frac{FN07}{SP07}$	R\$/ m ³	↘		A				(i) Estrutura de custos praticados, com destaque para: 1) se todos os itens referentes a produção de água estão considerados; 2) composição do item outras despesas contabilizadas nos escritórios regionais e na administração central; 3) os valores devem ser corrigidos monetariamente pelo IPCA

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
																(ii) Critérios adotados para estimar os volumes considerados no <i>indicador</i> (iii) Nível da macromedição (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	S		IFn19	Custo do Esgoto Tratado	Custo do tratamento de esgotos	$\frac{FN25}{SP77a}$	R\$/ m ³	↘		E				

8.b ou 8.2 – Resultados sociais e ambientais

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR	
B	I	II	III								A	E	R	M	I		
S	S	S	S		ISc01	Responsabilidade socioambiental Engajamento da <i>força de trabalho</i>	Indicador de <i>engajamento social</i>	$\frac{SC07}{SP42}$	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 <i>organização</i> em programas socioambientais (iii) benefícios gerados pelas ações de desenvolvimento socioambientais
O	O	O	O		ISc02	Responsabilidade socioambiental Sanções 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 (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		ISc02a	Responsabilidade socioambiental Sanções 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 (v) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	O		ISc04	Responsabilidade ambiental Mitigação de impactos	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) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (iii) Decreto 5.940/06, Lei 14.026/20, Lei 12.305/10 (iv) Alinhado aos requisitos do órgão regulador

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
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) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos (vi) Considerar demandas do Órgão Regulador Nota: <i>força de trabalho</i> (ver Perfil da <i>organização</i>)
S	S	O	O		ISc07	Ética Visão externa	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	$\frac{SC14}{CM01} \times 1000$	ocorrências -ano p/ 1000 habitantes	↘	A	E	R	M	I	(i) pode ser estratificado entre:1) ambientais; 2) cíveis, contratuais e criminais (ii) considerar controle social (iii) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos (iv) Considerar demandas do Órgão Regulador
S	S	S	S		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 (iv) para a variável FN03 pode ser considerada apenas a receita operacional direta de esgoto residencial (v) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
S	O	O	O		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.
S	S	S	S		ISc09	Responsabilidade socioambiental Tratamento do esgoto gerado	Índice de tratamento do esgoto gerado (era o indicador ICM07 do GRMD)	$\frac{SP77}{0,8 \times SP15} \times 100$	%	↗		E				(i) critérios adotados para estimar o volume tratado (ii) critérios adotados para estimar o volume de água consumido em ligações desprovidas de hidrômetro (iii) se o volume de água consumido corresponde a todos os <i>clientes</i> (iv) considerar a região de concessão (v) Considerar demandas do Órgão Regulador (vi) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN016	ISc10	Volume de esgoto tratado	Índice de tratamento de esgoto – SNIS	$\frac{ES006 + ES014 + ES015}{ES005 + ES013} \times 100$	%	↗		E				(i) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
O	O	O	O		Isc11	Cumprimento dos requisitos de Licenciamentos Ambientais dos SAA e SES	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	$\frac{SP97}{SP98} \times 100$	%	↗	A	E				(i) Verificar a regularização das unidades operacionais, segmentadas para os sistemas de água (SAA) e sistemas de esgotos sanitários (SES)
S	S	S	S		Isc12	Medir a volume de água de reuso utilizada	Índice de água de reuso distribuída	$\frac{SC15}{SP18 + SC15} \times 100$	%	↗	A					
S	S	S	S		Isc13	Medir a geração de energia renovável	Índice de geração de energia renovável	$\frac{SP106}{SP99 + SP100} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	(i) Verificar se são energias provenientes de energias renováveis ou de aproveitamento dos processos.

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

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
O	O	O	O		IcM01a	Clientes: Reclamações	Índice de reclamações de problemas	$\frac{CM11a}{SP01 + SP71}$	Reclam./ligação	↘	A	E				(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações de problemas (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas, incluindo reincidências (iii) As reclamações nos serviços de água e de esgotos devem ser separadas (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		IcM02	Clientes: Satisfação	Índice de satisfação dos clientes	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) considerar a região de concessão (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	S		IcM03	Mercado: Imagem	Índice de favorabilidade da imagem da organização	Por meio da informação CM15	De acordo com metodologia	↗	A	E	R	M	I	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador lcm02 (ii) considerar a região de concessão
S	S	S	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 indicador lcm02
O	O	O	O	IN023 Similar ERSAR AA01a Similar	IcM05	Mercado: Atendimento 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

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
				IWA ao QS3												zona urbana, estão somadas economias da zona rural (v) Cobertura pode ser entendida como a participação no mercado de concessão (vi) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
O	O	O	O	IN047 Similar ERSAR AR01b	ICm06	Mercado: Atendimento Atendimento urbano com coleta de esgoto	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário	$\frac{CM06}{CM08} \times 100$	%	↗		E				(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar no indicador lcm05
S	S	S	O	IN055	ICm08	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 (iv) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
S	S	S	O	IN056	ICm09	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 lcm08 (ii) Verificar a abrangência da concessão (iii) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
S	O	O	O		ICm10	Clientes: Reclamações Tempo de solução do problema reclamado	Tempo médio de solução da 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) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
O	O	O	O	Similar ao IN024	ICm11	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 (iii) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
O	O	O	O		ICm12	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) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
S	S	S	S		ICm13	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.

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
S	S	S	S		ICm14	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.
S	O	O	O		Icm15	Transformação digital Autoatendimento	Índice de autoatendimento	$\frac{CM11b}{CM11a} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	(i) As reclamações de problemas podem considerar qualquer solicitação de intervenção da organização para atendimento de necessidade do público, clientes ou não.

8.d ou 8.4 – Resultados relativos às pessoas

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
O	O	O	O	Similar SNIS IN002 e ERSAR AA12b	IPe01	Sistema de trabalho Produtividade	Índice de produtividade da <i>força de trabalho</i> para os sistemas de água e esgotos	$\frac{SP01 + SP71}{PE01}$	ligações/ empregado	↗	A	E				(i) quantidade de empregados próprios (ii) controle de empregados terceirizados (iii) incidência de empregados terceirizados não sujeitos a coordenação direta do sistema gerencial da <i>organização</i> (iv) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos Obs: Força da trabalho, conforme descrito no Perfil
S	S	S	S		IPe02	Sistema de trabalho Criatividade do sistema de trabalho	Índice de criatividade do pessoal	$\frac{PE04}{PE01}$	Sugestão implantada/ empregado	↗	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>
O	O	O	S		IPe03	Capacitação desenvolvimento Intensidade	Índice de capacitação anual da <i>força de trabalho</i>	$\frac{PE07}{PE01}$	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) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (V) ~meta – Tendência favorável qdo estiver em torno de níveis planejados
S	S	S	O		IPe03a	Capacitação 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

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
S	S	S	S		IPe03b	Capacitação e 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		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) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
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) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O		IPe06	Qualidade de vida Gravidade de Acidentes	Coefficiente de gravidade de acidentes	$\frac{(PE18 + PE20) \times 10^6}{PE16}$	Dias milhão /hora	↘	A	E	R	M	I	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar do <i>indicador</i> Ipe05. (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	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	$\frac{PE01}{CM19} \times 1000$	Empregado por 1000 habitantes	↘			R			(i) quantidade de empregados próprios (ii) controle de empregados terceirizados (iii) incidência de empregados terceirizados não sujeitos à coordenação direta do sistema gerencial da <i>organização</i> (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O		IPe08	Sistema de trabalho Produtividade	Índice de produtividade da <i>força de trabalho</i> para o manejo de águas pluviais	$\frac{PE01}{CM21} \times 1000$	Empregado por 1000 habitantes	↘				M		(i) quantidade de empregados próprios (ii) controle de empregados terceirizados (iii) incidência de empregados terceirizados não sujeitos à coordenação direta do sistema gerencial da <i>organização</i> (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	S		IPe09	Liderança Engajamento da <i>força de trabalho</i>	Descontinuado em 2021 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) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos (v) Decreto 6.932/ 2009
S	O	O	O	IN102	IPe11	Sistema de trabalho Produtividade	Índice de produtividade de pessoal total (equivalente)	$\frac{SP01^* + SP71^*}{F26^* + (F14 \times F26 / F10)}$	lig./ empregado	↗	A	E				(i) quantidade de empregados próprios (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos Obs: Força da trabalho, conforme descrito no Perfil

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
S	S	O	O		IPe12	Sistema de trabalho e qualidade de vida Absentismo	Índice de absenteísmo	$\frac{PE21a \times PE22a}{PE21a \times PE23a} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	(i) Conceito da variável nº de horas perdidas por ausência do trabalho
S	S	S	S		Ipe13	Sistema de trabalho Produtividade	Índice de rotatividade média da força de trabalho	$\frac{(PE02 + PE03) : 2}{PE01} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	(i) quantidade de empregados próprios (ii) se os empregados terceirizados sob controle direto estão sendo considerados na quantidade total da força de trabalho. Caso positivo, quanto representam. (iii) Verificar possíveis fatores que possam influenciar na rotatividade

8.e ou 8.5 – Resultados relativos a processos

NÍVEL				SNIS e outras referências	GRMD	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL					ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
B	I	II	III								A	E	R	M	I	
O	O	O	O		ISp01	Eficiência do 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 de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
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 de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
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 indicador 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 indicador avalia não somente o processo, como também a efetividade do mesmo na melhoria ambiental. (vi) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos

O	O	O	S			ISp04	Eficiência do processo 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) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
O	O	O	S			ISp06	Eficiência do processo 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 indicador Isp04 (ii) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
O	O	O	O			ISp08	Qualidade do produto fornecido Reclamações sobre a qualidade intrínseca da água	Incidência de reclamações sobre qualidade da água	$\frac{SP51}{CM11a} \times 100$	%	↘	A						(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações por parte dos clientes (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas (i) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
O	O	O	O			ISp09	Qualidade do serviço prestado Reclamações sobre interrupções no fornecimento	Incidência de reclamações sobre falta d'água	$\frac{SP53}{CM11a} \times 100$	%	↘	A						(i) valem os mesmo aspectos importantes a verificar no indicador Isp08 (ii) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
O	O	O	O		IN083	ISp10	Eficiência do processo 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) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
S	S	O	O		QS12 IWA 15.1 IBNET	ISp11	Eficiência do processo 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) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
S	O	O	O		IN082 Similar AR03a ERSAR wOp37 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) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
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	$\frac{SP07 + SP11 - SP15 - SP13 - SP17}{1000 \times SP01 \times 365} \times$	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 macromedicação (iv) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos

O	O	O	S		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 de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde (ii) incidência global das análises de aferição da qualidade da água fora do padrão, conforme Portaria (iii) Leis e regulamentos, Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde	
O	O	O	S		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 indicador Isp15
O	O	O	S		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 indicador Isp15
O	O	O	S			ISp18	Eficiência do 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 de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde (ii) Leis e regulamentos, Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde
S	O	O	O			ISp19	Eficácia do processo 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 eficácia na remoção de cargas poluentes dos cursos d'água e do meio ambiente por meio das unidades de tratamento operadas (ii) o indicador permite avaliar a carga poluente mais significativa sobre a qualidade do ambiente, i.e., pode ser considerada a remoção de outros poluentes, como nitrogênio ou fósforo, ou mesmo a remoção de contaminação (iii) este indicador avalia não somente o processo, como também a efetividade do mesmo na melhoria ambiental (v) Lei 14.026/20 , demais leis e regulamentos
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 de Consolidação nº 5 (Anexo XX) 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 de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde
S	O	O	O			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 (ii) Lei 12.305/10 Política Nacional de Resíduos Sólidos e demais leis e regulamentos
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 (ii) Lei 12.305/10 Política Nacional de Resíduos Sólidos e demais leis e regulamentos

O	O	O	O			ISp23	Eficiência do 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	O	O	O	ICE Sanepar	ISp24	Conformidade da Qualidade do efluente de esgoto	Incidência das análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado	$\frac{SP101}{SP95} \times 100$	%	↘	E			(i) resultados obtidos em relação à legislação vigente (ii) número de análises obrigatórias segundo licença de operação expedida pelo órgão ambiental	
S	S	O	O	AA09ab ERSAR (adaptado Op16 IWA)	ISp25	Eficiência do processo Sustentabilidade infraestrutural Reabilitação de redes de água	Reabilitação de redes de água	$\left(\frac{dAA32ab}{dAA31ab} \times 100 \right) / 5$	%/ano	↗	A			(i) Percentagem média anual de redes de adução e distribuição com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos (ii) Não considerar adutoras e redes fora de serviço (iii) Considerar na reabilitação, além da substituição, outras técnicas de reabilitação (iv) Não considerar adutoras e redes reabilitadas que tenham menos de 10 anos	
S	S	S	O	AR07ab ERSAR (adaptado Op21 IWA)	ISp26	Eficiência do processo Sustentabilidade infraestrutural Reabilitação de coletores de esgotos	Reabilitação de coletores de esgotos	$\left(\frac{dAR33ab}{dAR32ab} \times 100 \right) / 5$	%/ano	↗	E			(i) Percentagem média anual de redes coletoras de esgotos sanitários com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos (ii) Não considerar redes coletoras de esgotos fora de serviço (iii) Considerar na reabilitação, além da substituição, outras técnicas de reabilitação (iv) Não considerar redes coletoras de esgotos sanitários que tenham menos de 10 anos	
S	O	O	O	Similar IN049	ISp27	Eficiência do processo Transporte de água	Índice de perdas de água na distribuição	$\frac{SP07 + SP11 - SP15 - SP13 - SP17}{SP07 + SP11 - SP13 - SP17} \times 100$	%	↘	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 macromedicação (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos	
S	S	S	S	Op02 IWA Adaptado	ISp28	Qualidade do produto fornecido Água tratada	Índice de reservatórios de água tratada limpos	$\frac{SP102}{SP103} \times 100$	%	↗	A			(i) se a organização dispõe de cadastro de todos os reservatórios de distribuição de água tratada, com respectivo cronograma de limpeza (ii) se as equipes responsáveis pela execução da limpeza são treinadas para trabalho em espaços confinados (iii) Verificar as exigências legais a serem atendidos quanto a periodicidade da limpeza	
S	S	S	S	wOp3 Adaptado	ISp29	Eficiência do processo Inspeção em tubulações de esgoto	Inspeção de poços de visita de esgotos	$\frac{SP111}{SP112} \times 100$	%	↗	E			(i) realizar a avaliação do poço de visita relativos a condição operacional e estrutural. (ii) recomendável registrar a avaliação por foto para controle e evidência. Importante uma foto externa (que mostra o PV e os pontos de referencia próximos) e uma foto interna (que mostra a condição operacional e algum problema estrutural visível). (iii) pode-se fazer o uso de aplicativo para incorporar as fotos e o histórico da análise.	

S	S	S	S			ISp30	Eficiência do processo Tempo de solução dos problemas	Serviços executados dentro do prazo	$\frac{SP113}{SP30} \times 100$	%	↗	A	E	R	M	I	i) No caso de empresas reguladas, o prazo deve obrigatoriamente ser o determinado pelo regulador ii) Não são consideradas as solicitações de serviços
S	O	O	O			IPa01	Eficiência do processo Contas a pagar	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores	$\frac{FR10}{FR01} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I	(i) quais são os insumos mais representativos (ii) quais são os principais fornecedores (iii) tempo médio de atraso do pagamento aos principais fornecedores (iv) relevância dos valores dos insumos representativos pagos em atraso
O	O	O	S		IN009	IPa02	Eficiência do processo Micromedição ou hidromedição	Índice de hidromedição	$\frac{SP03}{SP01} \times 100$	%	↗	A					(i) idade média do parque de hidrômetros (ii) eficiência da micromedição, em termos de volume (iii) incidência de hidrômetros com defeito ou paralisados (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	O	O		IN011	IPa03	Eficiência do processo Macromedição	Índice de macromedição	$\frac{SP09 - SP13}{(SP07 + SP11 - SP13)} \times 100$	%	↗	A					(i) idade média dos macromedidores (ii) se há rotina operacional de aferição e calibração dos macromedidores (iii) se todos os sistemas são macro-medidos (iv) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O		IN058 Similar Ph6 IWA	IPa04 a	Eficiência do 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 (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O		IN059 Similar Ph6 IWA	IPa04 b	Eficiência do processo Produtividade energética	Consumo médio de energia elétrica - esgoto	$\frac{SP100}{SP90}$	kWh/metro cúbico	↘		E				(i) se há programa de conservação de energia elétrica (ii) se são utilizadas fontes alternativas de energia (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	S			IPa05	Eficiência do 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) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	O	O			IPa07	Eficiência do 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							IPa09	Eficácia do processo Satisfação dos usuários com a qualidade das informações	Satisfação dos usuários de 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 força de trabalho; (iii) periodicidade da pesquisa (iv) considerar disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações, quando pertinente	
S	S	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 extremos. (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							lpa11	Eficiência do processo Desempenho do sistema de gestão	Índice de maturidade 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	
S	S	S	S							IPa12	Transformação digital na infraestrutura Telecomando de válvulas de água	Índice de controle remoto de válvulas de água	$\frac{SP104}{SP105} \times 100$	%	↗	A						(i) O equipamento deve ser telemonitorado e telecomandado.
S	S	S	S							IPa13	Transformação digital na infraestrutura Cadastro informatizado de redes de água	Índice de rede de água georreferenciada	$\frac{SP108}{SP05} \times 100$	%	↗	A						(i) Verificar se as informações cadastradas estão atualizadas em sistema informatizado associado a mapas digitais que permita a gestão da infraestrutura (ii) O SIG deve possibilitar inserir características das tubulações (diâmetro, comprimento e material), ano/década de instalação, e características relativas a singularidades de manobra para os principais equipamentos (ex: redutores de pressão, válvulas reguladoras de vazão, de seccionamento, de retenção e de descarga, ventosas, reservatórios), assim como ocorrências (avarias, vazamentos, reclamações, pressões mensuradas). (iii) Verificar se existem procedimentos que assegurem uma atualização sistemática do cadastro decorrente de expansões, renovações e correções de erros detectados no cadastro existente. (iv) Verificar se o prestador de serviço tem em seu SIG também as demais infraestruturas do subsolo, como eletricidade e gás, visto que escavações e serviços de manutenção de sistemas geram interferências acidentais e interrupção de outros serviços urbanos por desconhecimento das suas localizações.

S	S	S	S			IPa14	Transformação digital na infraestrutura Cadastro informatizado de redes de esgotos	Índice de rede de esgotos georreferenciada	$\frac{SP109}{SP74} \times 100$	%	↗							(i) Verificar se as informações cadastradas estão atualizadas em sistema informatizado associado a mapas digitais que permita a gestão da infraestrutura (ii) O SIG deve possibilitar inserir características das tubulações (diâmetro, comprimento e material), ano/década de instalação, e características relativas a singularidades de manobra, assim como ocorrências (avarias, extravasamentos, reclamações). (iii) Verificar se existir procedimentos que assegurem uma atualização sistemática do cadastro decorrente de expansões, renovações e correções de erros detectados no cadastro existente. (iv) Verificar se o prestador de serviço tem em seu SIG também as demais infraestruturas do subsolo, como eletricidade e gás, visto que escavações e serviços de manutenção de sistemas geram interferências acidentais e interrupção de outros serviços urbanos por desconhecimento das suas localizações.	
S	S	S	S			IPa15	Transformação digital na infraestrutura Cadastro informatizado de redes de drenagem pluvial	Índice de rede de drenagem pluvial georreferenciada	$\frac{SP110}{SP107} \times 100$	%	↗								(i) Verificar se as informações cadastradas estão atualizadas em sistema informatizado associado a mapas digitais que permita a gestão da infraestrutura (ii) O SIG deve possibilitar inserir características das tubulações (diâmetro, comprimento e material), ano/década de instalação, e características relativas a ocorrências (avarias, extravasamentos, reclamações). (iii) Verificar se existir procedimentos que assegurem uma atualização sistemática do cadastro decorrente de expansões, renovações e correções de erros detectados no cadastro existente. (iv) Verificar se o prestador de serviço tem em seu SIG também as demais infraestruturas do subsolo, como eletricidade e gás, visto que escavações e serviços de manutenção de sistemas geram interferências acidentais e interrupção de outros serviços urbanos por desconhecimento das suas localizações.
O	O	O	S			IFr01	Conformidade do Fomecimento 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) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
O	O	S	S			IFr02	Conformidade do Fomecimento Conformidade de produtos químicos	Índice de produtos químicos entregues fora de especificação	$\frac{FR07}{FR23} \times 100$	%	↘	A	E						(i) tipos de produtos críticos (ii) qualidade dos produtos químicos críticos (ex. Coagulantes, alcalinizantes, desinfetantes e outros) (iii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	S	S	S			IFr02a	Conformidade do Fomecimento Conformidade de produtos e insumos críticos	Índice de produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	$\frac{FR08}{FR01} \times 100$	%	↘	A	E	R	M	I			(i) tipos de produtos críticos (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos

S	O	O	O			IFr07	Qualidade do Fornecedor 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.) (ii) Lei 14.026/20, demais leis e regulamentos
S	O	O	O	IN013	IFn02	Eficiência do processo Perdas de faturamento	Indicador de águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)	$\frac{SP07 + SP11 - SP20 - SP13 - SP17}{SP07 + SP11 - SP13 - SP17} \times 100$	%	↘	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

Glossário do GRMD

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
X	A01	POPULAÇÃO TOTAL ATENDIDA COM ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Valor da soma da População Urbana Atendida com Abastecimento de Água mais a População Rural Atendida com Abastecimento de Água, no final do ano.	Habitante
BL004	BL004	Lucro Líquido com Depreciação	Valor anual do resultado do exercício (lucro ou prejuízo), depois de deduzido o resultado não operacional, o imposto de renda, a contribuição social e as despesas de depreciação. Unidade: 1.000 R\$/ano.	R\$
BL001	BL001	Ativo circulante	Valor anual das disponibilidades, contas a receber, depósitos judiciais, almoxarifado de operação, impostos a recuperar e outros créditos a receber. Unidade: 1.000 R\$/ano.	R\$
BL005	BL005	Passivo circulante	Valor anual das obrigações no exercício subsequente, referente a empréstimo e financiamentos, empreiteiros e fornecedores, tributos e contribuições sociais, cauções a restituir, provisões, outros. Representa todos os bens e direitos da concessionária, ou ainda, todos os recursos aplicados pela concessionária. Unidade: 1.000 R\$/ano.	R\$
BL006	BL006	Patrimônio líquido	Valor anual pertencente aos acionistas, composto pelo Capital Social Realizado, Reservas de Capital, Reservas de Reavaliação, Reserva de Lucro e Lucros ou Prejuízos Acumulados. Unidade: 1.000 R\$/ano.	R\$
AG026	CM01	População urbana atendida com abastecimento de água	Valor da população urbana atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG013), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de água, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, em domicílios utilizados para veraneio, em domicílios utilizados somente em finais de semanas, imóveis desocupados, dentre outros. Assim o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em AG013, considerando a área urbana. AG026 não deve ser confundida com a população urbana residente dos municípios com abastecimento de água, identificada pelo código G06a. A população AG026 deve ser menor ou igual à população da informação G06a. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
AG001	CM02	População total atendida com abastecimento de água	Valor da população total atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços acrescida de outras populações atendidas localizadas em áreas não consideradas urbanas. Essas populações podem ser rurais ou mesmo com características urbanas, apesar de estarem localizadas em áreas consideradas rurais pelo IBGE. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG013), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de água, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, em domicílios utilizados para veraneio, em domicílios utilizados somente em finais de semanas, imóveis desocupados, dentre outros. Assim, o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em AG013. A população AG001 deve ser menor ou igual à população da informação G12a. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
G06a	CM03	População urbana residente do município operado com abastecimento de água.	Valor da soma das populações urbanas residentes dos municípios em que o prestador de serviços atua com serviços de abastecimento de água (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Para cada município é adotada no SNIS uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada a anualmente pelo IBGE. Quando da existência de dados de Censos ou Contagens populacionais do IBGE, essas informações são utilizadas. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população urbana residente do município. Não deve ser confundida com a população urbana atendida com abastecimento de água, identificada pelo código AG026. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
ES001	CM04	População total atendida com esgotamento sanitário	Valor da população total atendida com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços acrescida de outras populações atendidas localizadas em áreas não consideradas urbanas. Essas populações podem ser rurais ou mesmo com características urbanas, apesar de estarem localizadas em áreas consideradas rurais pelo IBGE. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgotos (ES008), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de esgotos, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente, como, por exemplo, domicílios utilizados para veraneio, domicílios utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros. Assim o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em ES008. A população ES001 deve ser menor ou igual à população da informação G12b. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
G12a	CM05	População total residente do município operado com abastecimento de água	Valor da soma das populações totais residentes (urbanas e rurais) dos municípios – sedes municipais e localidades – em que o prestador de serviços atua com serviços de abastecimento de água (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população total residente (urbana e rural) do município. Para cada município é adotada no SNIS a estimativa realizada anualmente pelo IBGE, ou as populações obtidas por meio de Censos demográficos ou Contagens populacionais também do IBGE. Não deve ser confundida com a população total atendida com abastecimento de água, identificada pelo código AG001.. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponde à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
ES026	CM06	População urbana atendida com esgotamento sanitário	Valor da população urbana beneficiada com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente servida com os serviços. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto (ES008), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, em domicílios utilizados para veraneio, em domicílios utilizados somente em finais de semanas, imóveis desocupados, dentre outros. Assim o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em ES008, considerando a área urbana. ES026 não deve ser confundida com a população urbana residente dos municípios com esgotamento sanitário, identificada pelo código G06b. A população ES026 deve ser menor ou igual à população da informação G06b. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
G12b	CM07	População total residente do município operado com esgotamento sanitário	Valor da soma das populações totais residentes (urbanas e rurais) dos municípios – sedes municipais e localidades – em que o prestador de serviços atua com serviços de esgotamento sanitário (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população total residente (urbana e rural) do município. Para cada município é adotada no SNIS a estimativa realizada anualmente pelo IBGE, ou as populações obtidas por meio de Censos demográficos ou Contagens populacionais também do IBGE. Não deve ser confundida com a população total atendida com esgotamento sanitário, identificada pelo código ES001. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
G06b	CM08	População urbana do município operado com esgotamento sanitário	Valor da soma das populações urbanas residentes dos municípios em que o prestador de serviços atua com serviços de esgotamento sanitário (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Para cada município é adotada no SNIS uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. Quando da existência de dados de Censos ou Contagens populacionais do IBGE, essas informações são utilizadas. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população urbana residente do município. Não deve ser confundida com a população urbana atendida com esgotamento sanitário, identificada pelo código ES026. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponderá à soma dos valores calculados para cada município.	Habitante (hab.)
	CM11a	Quantidade de reclamações de problemas	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.	Reclamação
	CM11b	Quantidade de reclamações recebidas pela internet fixa ou móvel	Quantidade total de reclamações recebidas pela organização via site internet ou aplicativo móvel. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Exemplos de reclamações: ver CM011a.	Reclamação
	CM14	Pesquisa de opinião sobre a satisfação dos clientes	Pesquisa de campo para medir a percepção de clientes e do mercado em relação à satisfação com os produtos oferecidos e os serviços prestados. É importante que a pesquisa avalie o grau de satisfação em relação aos principais produtos, serviços e atributos.	Unidade da pesquisa
	CM15	Pesquisa de opinião sobre a favorabilidade da imagem da organização	Pesquisa de campo para medir a percepção de clientes e do mercado em relação à imagem da organização. Pode ser feita junto com a pesquisa CM14 e/ou CM16. Pode ser utilizada a metodologia Net Promoter Score com a questão: Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar a empresa para um familiar, amigo ou colega?	Unidade da pesquisa
	CM16	Pesquisa de opinião sobre os serviços e os produtos	Pesquisa de campo para medir a percepção de clientes e do mercado quanto ao conhecimento dos produtos oferecidos e dos serviços prestados. Pode ser feita junto com a pesquisa CM14 e/ou CM15.	Unidade da pesquisa
	CM17	Quantidade de imóveis atendidos pelo serviço de coleta de resíduos sólidos.	Quantidade de economias residenciais atendidas pelo serviço de coleta de resíduos sólidos na zona urbana, no último dia útil do período considerado. Quando se tratar de mais de um município, o resultado final corresponde à soma dos valores de cada município.	nº de imóveis
	CM18	População atendida declarada (atendida com serviço de coleta de resíduos domiciliares)	Valor declarado pelo órgão responsável, considerado o resultado da soma da população efetivamente beneficiada com o serviço regular de coleta de resíduos domiciliares no município e da(s) população(ões) de outro(s) município(s) também beneficiada(s) pelo serviço prestado pelo mesmo órgão. Inclui populações da sede, de distritos ou povoados efetivamente atendidos de forma regular. Entende-se como regular o serviço com frequência mínima de uma vez por semana.	Habitante (hab.)
POP_URB	CM19	População urbana do município operado com coleta de resíduos sólidos urbanos.	População urbana de um município estimado pelo SNIS, multiplicando a relação da população urbana dividida pela população total, ambas do Censo 2010 do IBGE, pela população total estimada pelo IBGE para o ano de referência. População urbana de um município. Inclui tanto a população atendida quanto a que não é atendida com os serviços. No SNIS é adotada uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. – (Fonte glossário informações gerais de resíduos sólidos SNIS)	Habitante (hab.)
	CM20	População atendida declarada (atendida com a coleta de águas pluviais)	Valor declarado pelo órgão responsável, considerado o resultado da soma da população efetivamente beneficiada com a coleta de águas pluviais no município e da(s) população(ões) de outro(s) município(s) também beneficiada(s) pelo serviço prestado pelo mesmo órgão. Inclui populações da sede, de distritos ou povoados efetivamente atendidos de forma regular.	Habitante (hab.)
	CM21	População total do município operado, com a coleta de águas pluviais	População urbana de um município estimado pelo SNIS, multiplicando a relação da população urbana dividida pela população total, ambas do Censo 2010 do IBGE, pela população total estimada pelo IBGE para o ano de referência.	Habitante (hab.)
	CM22	Quantidade de horas de atendimento de reclamações	Quantidade de horas despendidas para retornar ao cliente, desde a primeira hora do registro da reclamação até a solução do problema.	Horas

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

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
FN017	FN08	Despesas totais com os serviços – DTS	Valor anual total do conjunto de despesas realizadas para a prestação dos serviços, compreendendo Despesas de Exploração (DEX), Despesas com Juros e Encargos da Dívida (incluindo as despesas decorrentes de variações monetárias e cambiais), Despesas com Depreciação, Amortização do Ativo Diferido e Provisão para Devedores Duvidosos, Despesas Fiscais ou Tributárias não computadas na DEX, mas que compõem a DTS, além de Outras Despesas com os Serviços. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado. Despesas de exploração (DEX): compõem-se dos custos com pessoal, energia elétrica, serviços de terceiros, produtos químicos, despesas fiscais ou tributárias incidentes na DEX, além de outras despesas de exploração. Nota: devem estar incluídas as despesas da administração central e dos escritórios regionais, tais como pessoal, serviços de terceiros, materiais e equipamentos, impostos e tributos, despesas financeiras, e similares. Não havendo contabilização dessas despesas no nível dos sistemas e/ou unidade, admite-se que aquelas sejam rateadas, segundo critérios técnicos estabelecidos pela <i>organização</i> .	Reais (R\$)
FN033	FN10	Investimentos totais realizados	Valor total dos investimentos realizados no ano de referência pelo prestador de serviços. Corresponde à soma dos investimentos em abastecimento de água, em esgotamento sanitário e em outros investimentos mais as despesas capitalizáveis; ou da soma dos investimentos com recursos próprios, com recursos onerosos e com recursos não onerosos. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado.	Reais (R\$)
	FN11	Orçamento do plano de investimentos	Valor dos recursos previstos no orçamento do plano de investimentos, incluindo recursos próprios, onerosos e não onerosos. Corresponde ao valor total no período considerado.	Reais (R\$)
	FN12	Variação do orçamento de investimentos	Valor da diferença entre os recursos aplicados e os recursos previstos no orçamento do plano de investimentos. Corresponde ao somatório dos valores absolutos mensais, no período considerado.	Reais (R\$)
	FN15	Despesas com sanções e indenizações	Valor total das despesas pagas pela <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	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	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	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\$)
	FN19	Receita operacional direta – manejo dos resíduos sólidos	Valor faturado decorrente da prestação do serviço de manejo de resíduos sólidos, resultante exclusivamente da cobrança por este serviço. Corresponde ao somatório dos valores no período considerado.	Reais (R\$)
FN208	FN21	Despesa total com os serviços de manejo dos resíduos sólidos urbanos (público + privado + outros executores)	Resultado da soma das despesas da Prefeitura ou do Serviço de Limpeza Urbana com agentes executores de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos no município, incluindo agentes públicos, privados e outros. Obs: São também admitidas neste campo as despesas realizadas com empresa públicas executoras de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos existentes no município.	Reais (R\$)/ano
	FN22	Despesa total com a coleta de 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
	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
FN207	FN24	Despesa com agentes privados executores de serviços de manejo de RSU	Valor anual das despesas dos agentes públicos realizadas com agentes privados contratados exclusivamente para execução de um ou mais serviços de manejo de RSU ou para locação de mão-de-obra e veículos destinados a estes serviços. (R\$/ano)	Reais (R\$)/ano
	FN25	Despesas de exploração relativas ao tratamento de esgotos	Valor total do conjunto de despesas realizadas para o tratamento de esgotos. Refere-se à parcela das despesas de exploração (DEX) específica para o tratamento de esgotos em ETEs. Corresponde ao somatório dos valores realizados no período considerado. Despesas de exploração (DEX): compõem-se dos custos com pessoal, energia elétrica, serviços de terceiros, produtos químicos, despesas fiscais ou tributárias incidentes na DEX, além de outras despesas de exploração. Nota: devem estar incluídas as despesas da administração central e dos escritórios regionais, tais como pessoal, serviços de terceiros, materiais e equipamentos, e similares, desde que específicas para o tratamento de esgotos. Não havendo contabilização dessas despesas no nível dos sistemas e/ou unidade, admite-se que aquelas sejam rateadas, segundo critérios técnicos estabelecidos pela <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 organização.	Reais (R\$)

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	FR01	Quantidade de produtos e insumos críticos de processo recebidos	Quantidade total de entregas de produtos e de outros insumos críticos de processo, realizadas. Independentemente, se fora ou no prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR04	Quantidade de produtos e insumos críticos de processo recebidos com atraso	Quantidade total de entregas de produtos e de outros insumos críticos de processo, realizadas com atraso em relação ao prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR07	Quantidade de entregas de produtos químicos fora das especificações	Quantidade total de entregas de produtos químicos realizadas com matéria-prima fora das especificações solicitadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR08	Quantidade de produtos e insumos críticos de processo fora das especificações	Quantidade total de entregas de produtos e de outros insumos críticos de processo, realizadas com matéria-prima fora das especificações solicitadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR10	Quantidade de entregas de produtos e insumos críticos pagas com atraso	Quantidade total de entregas de produtos e insumos críticos pagas com atraso em relação ao prazo acordado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	FR21	Quantidade de requisitos atendidos	Quantidade de requisitos atendidos nas exigências legais e contratuais (registro, identificação, uniformização, observação de normas, utilização de EPIs e EPCs etc. de empregados de terceiros)	Licitações
	FR22	Quantidade de requisitos de contratos	Quantidade total de requisitos nos contratos nas exigências legais e contratuais (registro, identificação, uniformização, observação de normas, utilização de EPIs e EPCs etc. de empregados de terceiros)	Licitações
	FR23	Quantidade total de entregas de produtos químicos	Quantidade total de entregas de produtos químicos realizadas. Independentemente de atender ou não as especificações. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Entrega
	PA05	Quantidade de reparos devidos ao controle ativo de vazamentos	Quantidade de vazamentos detectados e reparados em decorrência do controle ativo de vazamentos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Controle ativo de vazamentos: conjunto de atividades responsável pelas pesquisas regulares de vazamentos, que visam detectar, sobretudo os vazamentos invisíveis. Caracteriza-se por ser uma atividade operacional permanente e contínua. Vazamentos invisíveis: vazamentos de difícil detecção, que não afloram na superfície do terreno. Normalmente infiltram-se no solo ou em redes de esgoto ou de drenagem. Caracterizam-se por ser de vazões moderadas, cuja duração depende da intensidade do controle ativo.	Reparo
	PA06	Quantidade de reparos não previstos	Quantidade de vazamentos detectados e reparados fora do âmbito do controle ativo de vazamentos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reparo
	PA08	Quantidade de projetos estratégicos planejados	Quantidade de projetos estratégicos constantes do planejamento da organização. Corresponde ao somatório das quantidades planejadas para o período considerado.	Projeto estratégico
	PA09	Quantidade de projetos estratégicos implantados no prazo	Quantidade de projetos estratégicos implantados dentro do prazo estabelecido no planejamento da organização. Corresponde ao somatório das quantidades implantadas no período considerado.	Projeto estratégico
	PA12	DESCONTINUADO EM 2021 Pesquisa de opinião interna sobre engajamento da força de trabalho	Pesquisa de opinião interna para medir o grau de engajamento da força de trabalho nas diretrizes estabelecidas pela direção da organização, de forma a possibilitar a avaliação da liderança dos dirigentes. Pode ser feita junto com a pesquisa da informação PE11.	Projeto
	PA15	Pesquisa de opinião interna sobre qualidade das informações	Pesquisa de opinião interna para medir o grau de satisfação da força de trabalho com as informações no âmbito da organização. É importante que a pesquisa avalie o grau de satisfação em relação aos principais requisitos do sistema de informações, tais como facilidade de acesso, meios de divulgação, qualidade e confiabilidade da informação, abrangência em relação às diversas áreas, periodicidade da atualização, entre outros.	Unidade da pesquisa
	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
	PE01	Força de trabalho (quantidade de empregados)	Quantidade de empregados próprios e de empregados terceirizados sujeitos à coordenação direta do sistema gerencial da organização, independentemente do seu vínculo empregatício. Inclui também dirigentes, cargos em comissão, ou outros postos permanentes – e com ônus – à disposição da organização. Não considerar estagiários. Adoção do número de empregados no último dia útil do mês.	Empregado (empreg-)
	PE02	Quantidade de empregados admitidos	Quantidade de empregados próprios admitidos pela organização no período considerado. Inclui também dirigentes, cargos em comissão, ou outros postos permanentes – e com ônus – à disposição da organização. Não considerar estagiários. Adoção do número de empregados admitidos até o último dia útil do mês.	Empregado
	PE03	Quantidade de empregados demitidos	Quantidade de empregados próprios demitidos pela organização no período considerado. Inclui também dirigentes, cargos em comissão, ou outros postos permanentes – e com ônus – à disposição da organização. Não considerar estagiários. Adoção do número de empregados demitidos até o último dia útil do mês.	Empregado
	PE04	Quantidade de sugestões implantadas	Quantidade de sugestões feitas pela força de trabalho e que foram implantadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Sugestão
	PE07	Quantidade de horas de capacitação realizadas	Quantidade total anual de horas de capacitação aplicadas à força de trabalho. Como capacitação aplica-se cursos, seminários, congressos e similares, internos e/ou externos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no ano anterior ao período analisado	Hora.ano (h/ano)
	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 organização.	Resposta
	PE11	Quantidade de resultados favoráveis na pesquisa de satisfação dos empregados	Quantidade de resultados favoráveis segundo critérios estabelecidos na metodologia da pesquisa de satisfação dos empregados. Pesquisa de satisfação dos empregados: pesquisa interna para medir a percepção dos empregados em relação à sua satisfação geral com o emprego, por meio de pesquisa qualificada, respondendo à seguinte pergunta: Quão satisfeito você está em trabalhar na organização? As alternativas de resposta podem ser: Muito, Muito Pouco, Medianamente, Pouco, Muito Pouco.	Resposta

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	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
	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)
	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
	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
	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
	PE25	Número de treinamentos eficazes	Quantidade total de treinamentos realizados pela <i>força de trabalho</i> , no período de um ano, que tenham contribuído para o alcance dos respectivos resultados esperados.	Treinamento
	PE26	Número de treinamentos realizados	Quantidade total de treinamentos realizados pela <i>força de trabalho</i> , no período de um ano, constantes no Plano de Capacitação	Treinamento
	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
	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
	SC07	Quantidade de homens-horas de empregados engajados em programas sociais	Quantidade de homens-horas de empregados próprios, dirigentes, cargos em comissão, estagiários ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição da <i>organização</i> , engajados em programas sociais. Corresponde ao somatório das quantidades de horas ocorridas, dividido pela quantidade de empregados. Programas sociais: ações de cunho social empreendidas com a comunidade, como apoio a creches e a entidades beneficentes, alfabetização de adultos, programas ambientais fora do âmbito obrigatório da <i>organização</i> , patrocínio a iniciativas sociais da comunidade, eventos culturais, e outros de natureza similar.	Homem-hora (h/h) / empregado
	SC08	Renda média familiar	Valor médio da renda familiar na área de abrangência do sistema de abastecimento de água, obtido em fontes oficiais, preferencialmente do IBGE. Atualizar monetariamente pelo IPC Br do ano de referência.	Reais (R\$)
	SC10	Quantidade de empregados submetidos a processos administrativos internos, julgados procedentes	Quantidade de pessoas da <i>força de trabalho</i> que foram submetidas a processos administrativos internos julgados como procedentes, por infrações regulamentares ou irregularidades de qualquer natureza. Corresponde ao somatório das quantidades de pessoas no período considerado.	Empregado (emprego)
	SC14	Quantidade de processos judiciais recebidos, julgados procedentes	Quantidade de processos judiciais cíveis e criminais recebidos pela <i>organização</i> julgados procedentes. Corresponde ao somatório das quantidades de processos ocorridos no período considerado.	Processo
	SC15	Volume de água de reuso	Volume anual de água residuária que foi insumo ao desenvolvimento de uma atividade humana, reutilizada dentro dos padrões exigidos para as modalidades pretendidas, a partir do tratamento pelo prestador do serviço.	Metros cúbicos (m ³)
AG002	SP01	Quantidade de ligações ativas de água	Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	Ligação (lig.)
AG004	SP03	Quantidade de ligações ativas de água micromedidas	Quantidade de ligações ativas de água, providas de aparelho de medição (hidrômetro) em funcionamento regular, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência	Ligação (lig.)
	SP04	Quantidade de economias residenciais ativas de água (informação AG013 do SNIS)	Quantidade de economias residenciais ativas de água que contribuíram para o faturamento no período considerado. Adotar o número de economias residenciais ativas no último dia útil de cada ano. O valor do mês corresponde à média aritmética entre o valor do mês anterior e do atual. Para períodos superiores a um mês, adotar a somatória das quantidades médias mensais. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes em determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. Economias ativas (informação X040 do SNIS): distinção dada às economias que estão em pleno funcionamento e que contribuem para o faturamento, no período considerado.	Economia (econ.)
	SP04a	Quantidade de economias residenciais ativas de esgoto.	Quantidade de economias residenciais ativas de esgoto que contribuíram para o faturamento no período considerado. Adotar o número de economias residenciais ativas no último dia útil de cada ano. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. Ativa (informação X040 do SNIS): distinção dada às economias que estão em pleno funcionamento e que contribuem para o faturamento, no período considerado.	Economia (econ.)
	SP05	Extensão da rede de água (informação AG005 do SNIS modificado)	Comprimento total da malha de distribuição de água, incluindo adutoras, sub-adutoras e redes distribuidoras, e excluindo os ramais prediais. Adoção da extensão total no último dia do ano de referência.	Quilômetro (km)

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
AG006	SP07	Volume de água produzido	Volume anual de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada (AG016), ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) Estação(ões) de Tratamento de Água – ETA(s) ou Unidade(s) de Tratamento Simplificado (UTS). Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada (AG016), que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) ou microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), esse campo deve ser preenchido com os volumes produzidos DENTRO DOS LIMITES DO MUNICÍPIO EM QUESTÃO. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) municípios(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Metros cúbicos (m³)
AG012	SP09	Volume de água macromedido	Valor da soma dos volumes anuais de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) ETA(s), da(s) UTS(s) e do(s) poço(s), bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada (AG018), se existirem	Metros cúbicos (m³)
AG018	SP11	Volume de água tratada importado	Volume anual de água potável, previamente tratada – em ETA(s) ou UTS(s) –, recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. Não deve ser computado nos volumes de água produzido, tratado em ETA's ou tratado por simples desinfecção. A despesa com a importação de água deve estar computada na informação relativa ao valor anual das despesas realizadas com a importação de água bruta ou tratada no atacado. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) e microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Agente fornecedor (informação X015 do SNIS): agente (empresa, autarquia, departamento etc.) responsável pela produção da água que está sendo importada. Pode ser também uma unidade de produção ou outro sistema de distribuição da própria organização.	Metros cúbicos (m³)
AG019	SP13	Volume de água tratada exportado	Volume anual de água potável, previamente tratada – em ETA(s) ou UTS(s) –, transferido para outros agentes distribuidores, independentemente se da própria organização 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 organização	Metros cúbicos (m³)
AG010	SP15	Volume de água consumido	Volume anual de água consumido por todos os usuários, compreendendo o volume micromedido (AG008), o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, identificado pelo código AG011, pois para o cálculo deste último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos. O volume da informação AG011 normalmente é maior ou igual ao volume da informação AG010. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) e microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Referências: AG008; AG019; X003; X004; X115.	Metros cúbicos (m³)
AG024	SP17	Volume de água de serviço	Valor da soma dos volumes anuais de água para atividades operacionais e especiais, acrescido do volume de água recuperado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Atividades operacionais e especiais (informação X041 do SNIS): testes de estanqueidade e desinfecção de redes (adutoras, sub-adutoras e distribuição), uso próprio nas instalações da organização, uso de água pelo corpo de bombeiros e suprimentos sociais com caminhões-pipas (favelas e chafarizes). As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS9s não devem ser consideradas. Deve ser considerado também, o volume de água recuperado (informação X165 do SNIS modificado) em decorrência da detecção de ligações clandestinas e fraudes, com incidência retroativa no período de análise. Informação estimada em função das características das ligações eliminadas, baseada nos dados de controle comercial – ganho recuperado e registrado com a aplicação de multas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Metros cúbicos (m³)
	SP18	Volume de água bruta captada	Volume anual de água bruta captada pelo prestador de serviços incluindo a água bruta importada, disponibilizados para o processo de tratamento para o consumo humano.	Metros cúbicos (m³)
AG011	SP20	Volume de água faturado	Volume anual de água debitado ao total de economias (medidas e não-medidas), para fins de faturamento. As receitas operacionais correspondentes devem estar computadas nas informações FN01 (debitadas em economias na área de atendimento pelo prestador de serviços) e FN05 (para o volume anual fornecido a outro prestador de serviços). Corresponde ao somatório dos valores no período considerado. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água. Pode estar ativa ou inativa. Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador.	Metros cúbicos (m³)
	SP21	Quantidade mínima de amostras obrigatórias para aferição da qualidade da água tratada	Quantidade mínima anual de amostras obrigatórias a analisar para aferição da qualidade da água tratada na estação, determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras necessárias à análise de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP22	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada	Quantidade total anual de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada na estação, determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras analisadas de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	SP22b	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água tratada que não atenderam os limites estabelecidos pela Portaria 2.914/11	Quantidade total anual de amostras analisadas na estação--analisadas para aferição da qualidade da água tratada, que não atenderam os limites determinados pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Devem ser considerados todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP23	Quantidade mínima de amostras obrigatórias para aferição da qualidade da água da rede de distribuição	Quantidade mínima total de amostras da rede de distribuição obrigatórias a analisar para aferição da qualidade da água, de acordo com a Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras necessárias à análise de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP25	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água da rede de distribuição	Quantidade total de amostras da rede de distribuição analisadas para aferição da qualidade da água, de acordo com a Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras analisadas de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD006	SP25a	Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de cloro residual livre na água, determinada pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD008	SP25b	Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de turbidez da água, determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD026	SP25c	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais (informação Q26 do SNIS)	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de coliformes totais da água, determinada pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. O termo coleta corresponde à coleta de amostras extras, feitas nos pontos onde foram obtidos resultados desfavoráveis, conforme estabelecido pela Portaria. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP27	Quantidade de amostras analisadas para aferição da qualidade da água, com resultados fora do padrão da rede de distribuição	Quantidade total anual de amostras analisadas na rede de distribuição, para aferição da qualidade da água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão, de acordo com a Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Deve ser considerada a soma das amostras analisadas de todos os parâmetros fixados pela Portaria, nas quantidades e periodicidades nela fixadas, cujos resultados ficaram fora do padrão. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD007	SP27a	Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de cloro residual livre na água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão, determinada pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD009	SP27b	Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes) de distribuição de água, para aferição do teor de turbidez da água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
QD027	SP27c	Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais, com resultados fora do padrão	Quantidade total anual de amostras analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes) de distribuição de água, para aferição do teor de coliformes totais da água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela Portaria de Consolidação nº 5 (Anexo XX) do Ministério da Saúde de 2017. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP30	Quantidade de serviços executados, inclusive para serviços de drenagem urbana e manejo de resíduos sólidos, quando pertinente.	Quantidade total anual de serviços executados no(s) sistema(s) de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, drenagem urbana, manejo de resíduos sólidos (quando pertinentes), relativa às reclamações ou solicitações feitas. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. A quantidade de serviços executados é computada na quantidade de reclamações ou solicitações de serviços.	Serviço executado /ano
QD025	SP31	Tempo de execução dos serviços	Quantidade total anual de horas despendida no conjunto de ações para execução dos serviços, desde a primeira reclamação ou solicitação até a conclusão do serviço. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. O tempo total de execução dos serviços deve corresponder à soma dos tempos de cada serviço. Computado na informação SP30.	Hora (h)/ano
QD003	SP34	Duração das paralisações	Quantidade de horas, no ano, em que ocorreram paralisações no sistema de distribuição de água. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado, incluindo as repetições. Paralisação (informação X110 do SNIS): interrupção no fornecimento de água ao cliente pelo sistema de distribuição, por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à continuidade do abastecimento de água por uma duração igual ou superior a seis horas. Incluem-se paralisações em todo o sistema ou em parte dele. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de reparos e queda de energia.	Hora (h)
QD022	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. Intermittência 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. Intermittências prolongadas correspondem à supressão no fornecimento de água da rede de distribuição do município por problemas de produção, de pressão na rede, de sub dimensionamento das canalizações, de manobra no sistema, dentre outros, que provocam racionamento ou rodízio, decorrente de interrupção sistemática, normalmente prolongada. Considerar intermitência prolongada somente às interrupções que tenham acarretado seis horas ou mais de interrupção no fornecimento de água.	Hora (h)
	SP42	Tempo total do período considerado, em dias	Quantidade total de dias do período considerado.	Dia
	SP43	Tempo total do período considerado, em horas	Quantidade total de horas do período considerado. Resultado da multiplicação do número de dias do período considerado por 24 horas.	Hora (h)
	SP46	Quantidade de novas ligações de água solicitadas	Quantidade de novas ligações de água à rede pública, solicitadas pelos clientes, executadas no período considerado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Ligação (lig)

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	SP47	Tempo de execução de novas ligações de água	Quantidade de horas despendidas no conjunto de ações para a execução de novas ligações de água, desde a primeira solicitação do cliente até a conclusão total. A conclusão total ocorre quando o reparo da pavimentação e o bota-fora do entulho estiverem concluídos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Hora (h)
	SP51	Quantidade de reclamações sobre a qualidade da água	Quantidade total de reclamações dos <i>clientes</i> , referentes à qualidade da água. Como por exemplo: aparência, cheiro e gosto. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reclamação
	SP53	Quantidade de reclamações de falta d'água	Quantidade total de reclamações de falta d'água feitas pelos <i>clientes</i> . Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Reclamação
ES002	SP71	Quantidade de ligações ativas de esgoto	Quantidade de ligações ativas de esgoto à rede pública, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	Ligação (lig)
ES004	SP74	Extensão da rede de esgotos	Comprimento total da malha de coleta de esgotos, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pelo prestador de serviços no último dia do ano de referência.	Quilômetro (km)
ES006	SP77	Volume de esgoto tratado	Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na entrada da(s) Estação(ões) de Tratamento de Esgoto – ETE(s). Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Não inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador nem o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador.	Metros cúbicos (m³)
	SP77a	Volume de esgoto tratado total	Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na entrada da(s) Estação(ões) de Tratamento de Esgoto – ETE(s). Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador e o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador.	Metros cúbicos (m³)
ES007	SP79	Volume de esgoto faturado.	Volume anual de esgoto debitado ao total de economias, para fins de faturamento. Em geral é considerado como um percentual do volume de água faturado na mesma economia. Inclui o volume anual faturado decorrente da importação de esgotos. As receitas operacionais correspondentes devem estar computadas nas informações FN03 (debitadas em economias na área de atendimento pelo prestador de serviços) e Receita Operacional direta de esgoto bruto importado (para o volume anual de esgotos recebido de outro prestador de serviços). Corresponde ao somatório dos valores no período considerado. Economia (informação X050 do SNIS): moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes em determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa	Metros cúbicos (m³)
	SP82	DBO afluente	Valor médio da demanda bioquímica de oxigênio presente no esgoto que chega à Estação de Tratamento de Esgoto – ETE, no período considerado. Corresponde ao valor médio do período considerado, ponderado em relação ao volume que chega.	Miligramas por litro (mg/l)
	SP83	DBO efluente	Valor médio da demanda bioquímica de oxigênio presente no esgoto que sai da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE, no período considerado. Corresponde ao valor médio do período considerado, ponderado em relação ao volume que sai.	Miligramas por litro (mg/l)
	SP86	Quantidade de novas ligações de esgoto solicitadas	Quantidade de novas ligações de esgoto à rede pública, solicitadas pelos <i>clientes</i> , executada no período considerado. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Ligação (lig)
	SP87	Tempo de execução de novas ligações de esgoto	Quantidade de horas despendidas no conjunto de ações para a execução de novas ligações de esgoto, desde a primeira solicitação do cliente até a conclusão total. A conclusão total ocorre quando o reparo da pavimentação e o bota-fora do entulho estiverem concluídos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Hora (h)
QD011	SP89	Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados	Quantidade de vezes no ano, inclusive repetições, em que foram registrados extravasamentos na rede de coleta de esgotos. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado. Extravasamento de esgoto (informação X075 do SNIS): fluxo indevido de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou da obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos.	Extravasamento
ES005	SP90	Volume de esgoto coletado	Volume anual de esgoto lançado na rede coletora. Em geral é considerado como sendo de 80% a 85% do volume de água consumido na mesma economia. Não inclui volume de esgoto bruto importado (ES013). Unidade: 1.000 m³/ano.	m³/ano
	SP91	Quantidade total de materiais recuperados exceto matéria orgânica e rejeito (informação CS009 do SNIS)	Quantidade total anual de materiais recicláveis recuperados (exceto matéria orgânica e rejeitos) coletados de forma seletiva ou não, decorrente da ação dos agentes executores mencionados, ou seja, Prefeitura, empresa(s) contratada(s) por ela, associações de catadores e outros, não incluindo, entretanto, quantidades recuperadas por catadores autônomos não-organizados nem quantidades recuperadas por intermediários privados ("sucateiros").	Tonelada
	SP92	Quantidade total de resíduos sólidos públicos coletada por todos os agentes executores (informação CO115 do SNIS)	Quantidade total anual de resíduos sólidos públicos coletados pelos agentes mencionados – público, privado e outros. Não inclui quantidade de resíduos domiciliares.	Tonelada
	SP93	Resíduos sólidos totais coletas com destinação adequada	Resíduos sólidos totais coletas com destinação adequada em cumprimento à legislação vigente.	Tonelada
	SP94	Resíduos sólidos	Total de resíduos sólidos produzidos no município.	Tonelada
	SP95	Quantidade mínima de análises exigidas pela legislação para aferição de esgoto tratado	Quantidade mínima de amostras obrigatórias exigidas pela legislação para aferição da qualidade do esgoto tratado. Deve ser considerada a soma das amostras necessárias à análise de todos os parâmetros fixados pela legislação e licenças emitidas por órgão ambiental, em uso, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP96	Quantidade de análises de efluentes de esgoto efetuadas	Quantidade total de amostras analisadas para aferição da qualidade do esgoto, de acordo com a legislação em uso. Deve ser considerada a soma das amostras coletadas e analisadas para todos os parâmetros fixados pela legislação e licenças emitidas por órgão ambiental, nas quantidades e periodicidades nela fixadas. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra

SNIS	CÓDIGO GRMD	NOME	DEFINIÇÃO	UNIDADE
	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 analisadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento de esgoto(s), para aferição da qualidade do esgoto tratado, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela legislação vigente. Corresponde ao somatório das quantidades ocorridas no período considerado.	Amostra
	SP102	Volume total dos reservatórios de água tratada limpos	Capacidade total de armazenamento de água tratada dos reservatórios do sistema de distribuição de água do prestador de serviço que foram limpos no ano. Corresponde a capacidade total em volume dos reservatórios do sistema de distribuição limpos no ano considerado.	m³
	SP103	Volume total dos reservatórios de água tratada	Capacidade total de armazenamento de água tratada dos reservatórios do sistema de distribuição de água do prestador de serviço. Corresponde a capacidade total em volume de todos os reservatórios do sistema de distribuição no ano considerado.	m³
	SP104	Quantidade de válvulas ativas telecomandadas na rede de água	Quantidade total de válvulas ativas na rede de adução e de distribuição de água que são telecomandadas em sistema informatizado no período considerado.	Equipamento
	SP105	Quantidade de válvulas ativas na rede de água	Quantidade total de válvulas ativas na rede de adução e de distribuição de água no período considerado.	Equipamento
	SP106	Quantidade de energia renovável gerada	Quantidade anual de energia renovável gerada nas instalações do prestador de serviços a partir de fontes alternativas. Pode ser considerado o uso das instalações e o aproveitamento dos processos da cadeia de valor para geração da energia renovável. Exemplos de energia renovável: hidráulica, biomassa, solar, eólica e geotérmica.	1000 kWh/ano
	SP107	Extensão de rede de drenagem pluvial	Comprimento total da malha de drenagem pluvial, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais, operada pelo prestador de serviços no último dia do ano de referência.	Km
	SP108	Extensão rede água cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada	Comprimento total da malha de distribuição de água, incluindo adutoras, sub adutoras e redes distribuidoras, excluindo os ramais prediais, que estão com a localização georreferenciada e atualizada, com exatidão planimétrica igual ou melhor que 0,30m, cadastrada em sistema de informação geográfica (SIG). Adoção da extensão total cadastrada no último dia do ano de referência.	Km
	SP109	Extensão rede esgotos cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada	Comprimento total da malha de coleta de esgotos, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, que estão com a localização georreferenciada e atualizada, com exatidão planimétrica igual ou melhor que 0,30m, cadastrada em sistema de informação geográfica (SIG). Adoção da extensão total cadastrada no último dia do ano de referência.	Km
	SP110	Extensão rede de drenagem pluvial cadastrada em sistema de informação geográfica informatizada	Comprimento total da malha de drenagem pluvial, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais, que estão com a localização georreferenciada e atualizada, com exatidão planimétrica igual ou melhor que 0,30m, cadastrada em sistema de informação geográfica (SIG). Adoção da extensão total cadastrada no último dia do ano de referência.	Km
	SP111	Quantidade de Poços de Visita Inspeccionados	Corresponde ao número total de poços de visita que sofreram uma inspeção para avaliação da condição operacional e estrutural no ano de referência. Esta inspeção pode ser apenas visual mantendo os registros como evidência. Não contabilizar poços de visita cadastrados, porém não localizados.	Unidade
	SP112	Quantidade total de Poços de Visita	Corresponde ao número total de poços de visita que sirva como ponto de inspeção para avaliação da condição operacional e estrutural da rede coletora de esgotos.	Unidade
	SP113	Quantidade de serviços executados no prazo	Quantidade total anual de serviços executados dentro do prazo estabelecido pela prestadora de serviço e órgãos reguladores no(s) sistema(s) de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, drenagem urbana, manejo de resíduos sólidos (quando pertinentes), relativa às reclamações ou solicitações feitas. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. Considerar o somatório realizado no período.	Serviço executado no prazo/ano
(ERSAR)	dAA31ab	Comprimento de rede de distribuição de água	Comprimento de rede de distribuição de água com mais de dez anos no período considerado. Corresponde ao somatório das adutoras e redes de distribuição de água com mais de dez anos no final do ano de referência. Não devem ser incluídos os ramais.	km
(ERSAR)	dAA32ab	Redes de água reabilitadas nos últimos 5 anos	Comprimento da rede de distribuição com mais de dez anos reabilitada nos últimos cinco anos. Corresponde ao somatório das adutoras e redes de distribuição de água com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos, no final do ano de referência. Não devem ser incluídos os ramais.	km
(ERSAR)	dAR32ab	Comprimento de rede coletora de esgotos sanitários	Comprimento de rede coletora de esgotos sanitários com mais de dez anos no período considerado. Corresponde ao somatório das redes coletoras de esgotos sanitários com mais de dez anos no final do ano de referência. Não devem ser incluídos os Ramais. Não devem ser incluídos novos coletores que ainda não se encontrem em serviço nem coletores antigos que já tenham sido colocados fora de serviço	km
(ERSAR)	dAR33ab	Rede coletora de esgotos sanitários reabilitada nos últimos 5 anos	Comprimento de rede coletora de esgotos sanitários com mais de dez anos reabilitada nos últimos cinco anos. Corresponde ao somatório de rede coletora de esgotos sanitários com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos, no final do ano de referência. Não devem ser incluídos os ramais.	km

CÂMARA TEMÁTICA DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA O SANEAMENTO AMBIENTAL DA ABES

E-mail: ctindicadoresdesempenho@abes-dn.org.br

COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE ABES

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