

## PORTARIA SAAE-ARA-121/2021

*Dispõe sobre aprovação da apuração dos resultados indicadores do período de 2020 do Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Aracruz.*

O Diretor Geral do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Aracruz, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, que lhe confere o Decreto nº 39.047, de 05/01/2021 e de acordo com a Lei nº 3.943/2015 e suas alterações, e,

CONSIDERANDO a edição da Portaria SAAE-ARA-200/2016 que definiu os indicadores e metodologia para aplicabilidade do Decreto Municipal nº 20.259/2009;

CONSIDERANDO que a supracitada portaria estabeleceu o prazo para apuração dos resultados dos respectivos indicadores de desempenho; **resolve:**

**Art. 1º** Aprovar a apuração dos resultados dos indicadores para o exercício 2020, conforme planilhas contidas no Anexo I da presente Portaria.

**Art. 2º** Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Aracruz-ES, 18 de junho de 2021.

**AMADEU ZONZINI WETLER**  
Diretor Geral do SAAE  
Decreto 39.047/2021

## **ANEXO I DA PORTARIA SAAE-ARA-121/2021**

### **LISTA DE QUADROS – INDICADORES DE DESEMPENHO 2020**

**Quadro 01 - Detalhamento do Indicador de Desempenho Financeiro**

**Quadro 02 - Detalhamento do Indicador de Execução Orçamentária**

**Quadro 03 - Detalhamento do Indicador de Evasão de Receita**

**Quadro 04 - Detalhamento do Indicador de Qualidade de Água Distribuída**

**Quadro 05 - Detalhamento do Indicador de Perdas na Distribuição**

**Quadro 06 - Detalhamento do Indicador de Execução de Ordem de Serviço**

**Quadro 07 - Detalhamento do Indicador de Satisfação de Cliente**

**Quadro 08 - Detalhamento do Indicador de Despesa Total por Ligação Água e Esgoto**

**Quadro 09 - Detalhamento do Indicador de Execução Orçamentária Gerencial**

**Quadro 10 - Detalhamento do Indicador de Absenteísmo**

#### Quadro 01 - Detalhamento do Indicador de Desempenho Financeiro

| Indicador                               | Índice Desempenho Financeiro                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Fórmula de cálculo                      | $IDF = \frac{\text{Receita Operacional Direta}(\text{Água} + \text{Esgoto} + \text{Outras Receitas})}{\text{Despesas Totais} - \text{Investimentos}}$                                                                                                                                                                 |  |  |
| Unidade de medida                       | Percentual                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Sigla                                   | IDF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador/Pontuação   | 153,60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição       | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados          | Sistema Contábil                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Interpretação do indicador              | O indicador apresenta o percentual de receitas em relação a despesas correntes realizadas, ou seja, analisando o índice, observa-se que a receita corrente supera a despesa corrente em todos os anos, porém a Autarquia não alcançou a meta definida.                                                                |  |  |
| Responsável pelo desempenho             | Setor de Contabilidade e Finanças                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Série histórica/Metas                   | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| Previsto (Meta)                         | 1,325                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| Realizado                               | 1,210                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| Quanto atingiu da meta                  | 91,32%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador        | 138,24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
| Desempenho alcançado                    | A-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Formula de cálculo                      | Apurou-se pelo somatório das receitas totais, exceto, remuneração de depósitos bancários, multas previstas em contratos (grupo receita 1), diminuído das receitas de capital (grupo receita 2) dividido pelas despesas totais correntes (grupo despesas 3) diminuído as despesas de investimentos (grupo despesas 4). |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos | $IDF > META = 100\% \text{ dos Pontos}$ $IDF < META = \left( \frac{IDF}{META} \right) \times 100$                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Observação                              | Sentido do indicador: Cenário positivo acima de 1,0 ↑                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |

## Quadro 02 - Detalhamento do Indicador de Execução Orçamentária

|                                         |                                                                                                                                                                                                |  |  |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                               | Índice Execução Orçamentária                                                                                                                                                                   |  |  |
| Fórmula de cálculo                      | $IEO = \frac{Orçamento\ Previsto}{Orçamento\ Realizado}$                                                                                                                                       |  |  |
| Unidade de medida                       | Adimensional                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Sigla                                   | IEO                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador/Pontuação   | 153,60                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição       | Anual                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados          | Sistema Contábil                                                                                                                                                                               |  |  |
| Interpretação do indicador              | O indicador apresenta o percentual a execução do orçamento em relação a previsão inicial. Não foram considerados para cálculo as suplementações e os créditos especiais.                       |  |  |
| Responsável pelo desempenho             | Setor de Contabilidade e Finanças                                                                                                                                                              |  |  |
| Série histórica/Metas                   | 2020                                                                                                                                                                                           |  |  |
| Previsto(meta)                          | 1,000                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Realizado                               | 1,160                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Quanto atingiu da meta                  | 84,00%                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador        | 122,88                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Desempenho alcançado                    | B+                                                                                                                                                                                             |  |  |
| Formula de cálculo                      | Apurou-se pelo somatório da previsão das despesas correntes (grupo despesas 3) diminuído as despesas de investimentos (grupo despesas 4) dividido pelas despesas correntes realizadas.         |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos | $IEO < META = 1 + \left[ \left( \frac{IEO}{META} - 1 \right) \times FATOR \right]$ $IEO > META = \frac{IEO - META}{META}$                                                                      |  |  |
| Observação                              | <p>Adotou-se para este indicador um fator de correção de 2,0 e limites superior e inferior de 2,0 e 0,5 respectivamente.</p> <p>Sentido do indicador: Cenário positivo -1,2&gt;IEO&lt;+1,2</p> |  |  |

### Quadro 03 - Detalhamento do Indicador de Evasão de Receita

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                               | Inadimplência (Evasão de receita)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Fórmula de cálculo                      | $\text{Evasão} = \frac{(\text{receita operacional total} - \text{arrecadação total})}{\text{Receita operacional total}}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Unidade de medida                       | Percentual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| Sigla                                   | %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador/Pontuação   | 76,80                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição       | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados          | Sistema de informações FOXFAT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| Interpretação do indicador              | O indicador (Inadimplência) nos mostra o percentual de crédito das contas a receber. É possível identificar o perfil dos clientes do SAAE de Aracruz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Responsável pelo desempenho             | Gerente da Divisão de Gestão do Relacionamento com Usuários e Comunidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| Série histórica/Metas                   | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Previsto (Meta)                         | 0,000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Realizado                               | 1,440                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Quanto atingiu da meta                  | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Pontuação alcançada                     | 76,80                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Desempenho alcançado                    | A+                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos | Mensalmente será aferida a inadimplência por meio de seguinte fórmula:<br>$\text{Evasão} = \frac{(\text{receita operacional total} - \text{arrecadação total})}{\text{receita operacional total}}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Observação                              | <p>Apesar de o indicador apresentar periodicidade ANUAL, a Divisão de Gestão do Relacionamento com Usuários e Comunidades fará o acompanhamento MENSAL, inclusive análise das informações geradas.</p> <p><b>DEFINIÇÕES NO SNIS</b> = O SAAE ARACRUZ trata o Índice de INADIMPLENCIA como Evasão de receitas calculado da seguinte forma:</p> <p>IN029 = Índice de Evasão de Receitas</p> <p>FN005 (<b>Receita operacional total (direta + indireta)</b>) = Valor faturado anual decorrente das atividades-fim do prestador de serviços. Resultado da soma da Receita Operacional Direta [Água (FN002), Esgoto (FN003), Água Exportada (FN007) e Esgoto Importado (FN038)] e da Receita Operacional Indireta (FN004). <b>Referências:</b> FN001; FN004; X115. <b>Unidade:</b> R\$/ano.</p> <p>FN006 (<b>Arrecadação total</b>) = 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). <b>Referências:</b> FN005; X115. <b>Unidade:</b> R\$/ano.</p> <p>Sentido do indicador: Cenário positivo acima de 1,0 ↑</p> |  |  |

[saaeara@saaeara.com.br](mailto:saaeara@saaeara.com.br) | [www.saaeara.com.br](http://www.saaeara.com.br)

**SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO | PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ**  
AUTARQUIA MUNICIPAL – Lei de Criação: Nº 10 de 20/04/1967

Rua José dos Santos Lopes, Nº 45, De Carli – CEP.: 29.194-017 – Aracruz – ES.  
CNPJ 27.108.141/0001-89, Tel.: (27)3256-9400 / Cel: (27) 99793-6890

#### Quadro 04 - Detalhamento do Indicador de Qualidade de Água Distribuída

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                               | Índice de Qualidade de Água Distribuída                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Fórmula de cálculo                      | $IQAD = \prod_{i=1}^n q_i^{w_i}$                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| Unidade de medida                       | Percentual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Sigla                                   | IQAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador/Pontuação   | 153,60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição       | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados          | Relatórios de Operação de ETA e Laboratório                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Interpretação do indicador              | O indicador apresenta o índice de qualidade água tratada através dos parâmetros cloro residual, turbidez, pH, Flúor, Cor Aparente, Ferro Total e Coliformes Fecais que compõem o IQAD.                                                                                                                                        |  |  |
| Responsável pelo desempenho             | Setor de Produção e Operação de Água e Assessoria Técnica                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Série histórica/Metas                   | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Previsto (Meta)                         | 100,000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Realizado                               | 97,180                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Quanto atingiu da meta                  | 97,18%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador        | 153,60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Desempenho alcançado                    | A+                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Formula de cálculo                      | Para definição da meta foi admitido a melhor condição de qualidade conforme aspectos legais Portaria 2.914/2014 e aspectos operacionais. Os dados dos parâmetros foram tabulados através de média ponderada e regressão linear utilizando pesos relativos para cada parâmetro levado em consideração no cálculo do indicador. |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos | $IQAD < META = \left( \frac{IQAD}{META} \right) \times 100$ $IQAD > META = \text{NÃO EXISTE A POSSIBILIDADE}$                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| Observação                              | <p>Para determinação do indicador foi usado como referência as metodologias desenvolvidas pelas companhias CAESB e CORSAN.</p> <p>Sentido do indicador: Cenário ideal – 100% ↑</p>                                                                                                                                            |  |  |

#### Quadro 05 - Detalhamento do Indicador de Perdas na Distribuição

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                               | Índice de Perdas na Distribuição                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Fórmula de cálculo                      | $IPD = \frac{VD - VU}{VD} \times 100$                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Unidade de medida                       | Percentual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
| Sigla                                   | IPD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador/Pontuação   | 153,60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição       | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados          | Relatórios de Operação de ETA e Laboratório                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| Interpretação do indicador              | O indicador apresenta o índice de Perdas que leva em consideração o volume distribuído e o volume micromedido.                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Responsável pelo desempenho             | Setor de Produção e Operação de Água e Assessoria Técnica                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| Série histórica/Metas                   | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Previsto (Meta)                         | 0,300                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Realizado                               | 0,310                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Quanto atingiu da meta                  | 95,00%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador        | 138,24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Desempenho alcançado                    | A-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Formula de cálculo                      | Para definição da meta foi admitido a melhor condição considerando o menor índice do período avaliado. Os dados de volumes micromedido (VU) e macromedido nas Estações de Tratamento de Água (VD) foram correlacionados e gerado o indicador.                                                                                             |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos | $IPD > META = \left( \frac{LS - IPD}{LS - LI} \right)$ $IPD < META = 100\% \text{ dos Pontos}$                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Observação                              | <p>Para determinação do indicador foi usado o Manual de Perdas, e onde não é disponibilizado macromedidor foi realizado quantificação do volume via medidor Calha Paschall. Adotou-se para este indicador limites superior e inferior de 50,00 e 30,00 respectivamente.</p> <p>Sentido do indicador: Cenário positivo abaixo de 30% ↓</p> |  |  |

**Quadro 06 - Detalhamento do Indicador de Execução de Ordem de Serviço**

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                               | Índice de Execução de Ordem de Serviço (IEOS)                                                                                                                                                                                               |  |  |
| Fórmula de cálculo                      | $IEOS = \frac{\text{Ordem de Serviço Emitida}}{\text{Ordem de Serviço Executada}} \times 100$                                                                                                                                               |  |  |
| Unidade de medida                       | Percentual                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| Sigla                                   | IEOS                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador/Pontuação   | 76,80                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição       | Anual                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados          | Sistema Comercial                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| Interpretação do indicador              | O indicador apresenta o percentual de ordens de serviço executadas em relação a ordens de serviço emitidas.                                                                                                                                 |  |  |
| Responsável pelo desempenho             | Divisão de Gestão do Relacionamento com Usuários e Comunidades                                                                                                                                                                              |  |  |
| Série histórica/Metas                   | 2020                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Previsto (Meta)                         | 1,000                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Realizado                               | 0,982                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Quanto atingiu da meta                  | 95,40%                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador        | 76,80                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Desempenho alcançado                    | A+                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Formula de cálculo                      | Apurou-se pelo programa de Gerenciamento de dados da Divisão de Gestão do Relacionamento com Usuários e Comunidades e SAP as ordens de serviço de água, esgoto, e demais ordens de serviços e a partir dos dados foi realizado a tabulação. |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos | $IEOS < META = (IEOS - LI) \times \left( \frac{100}{LS - LI} \right)$ $IEOS > META = \text{NÃO EXISTE A POSSIBILIDADE}$                                                                                                                     |  |  |
| Observação                              | <p>Não é admitido para o indicador valor superior a 100.</p> <p>Adotou-se para este indicador limite superior (LS) e inferior (LI) de 1,0 e 0,6 respectivamente.</p> <p>Sentido do indicador: Cenário positivo 100% ↑</p>                   |  |  |



#### Quadro 07 - Detalhamento do Indicador de Satisfação de Cliente

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                                | Índice de Satisfação de Cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Fórmula de cálculo                       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Unidade de medida                        | (Média de avaliação entre os pontos (Atendimento telefônico, Prazo para execução do serviço e Qualidade no serviço realizado).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| Sigla                                    | ISC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador/Pontuação    | 192,00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição        | Anual/Triênio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados           | Sistema Comercial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Interpretação do indicador/Recomendações | O indicador apresenta uma média, através de uma avaliação respondida pelos clientes que solicitaram o serviço. Nessa avaliação, são analisados três pontos: Atendimento telefônico (A.T), Prazo para execução do serviço (P.E.S) e Qualidade no serviço realizado (Q.S.R), podendo o cliente distribuir notas de 1 a 10. São encaminhadas, via WhatsApp, uma média de 350 pesquisas (mês), no entanto, a média de avaliação é baseado apenas na quantidade de questionários respondidos. |  |  |
| Responsável pelo desempenho              | Divisão de Gestão do Relacionamento com Usuários e Comunidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| Série histórica/Metas                    | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Previsto (Meta)                          | 0,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Realizado                                | 0,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Quanto atingiu da meta                   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador         | 192,00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Desempenho alcançado                     | A+                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Fórmula de cálculo                       | Apurou-se pelo programa de Gerenciamento de dados da Divisão de Gestão do Relacionamento com Usuários e Comunidade e SAP as ordens de serviços referentes a serviços realizados pelo setor SERRA, SERRE e Gerência Comercial, e a partir dos dados foi realizado a tabulação.                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos  | <p>Média Ponderada:</p> <p>A.T = SOMA DOS PRODUTOS/PESQUISAS RESPONDIDAS</p> <p>P.E.S = SOMA DOS PRODUTOS/PESQUISAS RESPONDIDAS</p> <p>Q.S.R = SOMA DOS PRODUTOS/PESQUISAS RESPONDIDAS</p> <p><math>M.G = A.T + P.E.S + Q.S.R / 3</math></p>                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| Observação                               | Sentido do indicador: Cenário positivo 100% ↑                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |

**Quadro 08 - Detalhamento do Indicador de Despesa Total por Ligação de Água e Esgoto**

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                               | Índice de Despesa total por ligação de Água e Esgoto                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Fórmula de cálculo                      | $IDTLAE = \frac{Despesa\ Total}{n^{\circ}\ de\ liga\c{c}~es\ de\ \acute{a}gua\ +\ Esgoto}$                                                                                                                                                                                                |  |  |
| Unidade de medida                       | R\$/Ligações (Água + Esgoto)                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| Sigla                                   | IDT                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador/Pontuação   | 320,00                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição       | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados          | Sistema Contábil e Sistema Comercial                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Interpretação do indicador              | O indicador apresenta a despesa total executada em relação ao número de ligações de água e esgoto.                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Responsável pelo desempenho             | Setor de Contabilidade e Finanças                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Série histórica/Metas                   | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Previsto (Meta) R\$/numero de ligações  | 281,731                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Realizado                               | 368,982                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Quanto atingiu da meta                  | 45,66%                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador        | 57,60                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Desempenho alcançado                    | D+                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Formula de cálculo                      | Para definição da meta foi admitido à média entre o período 2016, e corrigido 6,58% referente ao INPC da época. Apurou-se pelo sistema Contábil as despesas anuais do SAAE, não levando em consideração os investimentos, e correlaciona-se com o número de ligações de água mais esgoto. |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos | $IDTLAE > META = (LS - IDTLAE) \times \left( \frac{100}{LS - LI} \right)$ $IDLAE < META = 100\% \ dos\ Pontos$                                                                                                                                                                            |  |  |
| Observação                              | <p>Adotou-se para este indicador limites superior e inferior de 442,30 e 301,62 respectivamente.</p> <p>Sentido do indicador: Cenário positivo ↓</p>                                                                                                                                      |  |  |

**Quadro 09 - Detalhamento do Indicador de Execução Orçamentária Gerencial**

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                                                         | Índice Execução Orçamentária Gerencial                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Fórmula de cálculo                                                | $IEOG = \frac{Or\cament{o} Previsto}{Or\cament{o} Realizado}$                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| Unidade de medida                                                 | Adimensional                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| Sigla                                                             | IEOG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Nota atribuída total ao Indicador/Pontuação                       | 256                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Nota atribuída por divisão                                        | 42,68                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição                                 | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados                                    | Sistema Contábil                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Interpretação do indicador                                        | O indicador nos mostra o percentual a execução do orçamento em relação a previsão inicial determinado para cada gerência. Não foi considerado para cálculo as suplementações, os créditos especiais.                                                                                                                      |  |  |
| Responsável pelo desempenho                                       | Divisão de Gestão Administrativa e Financeira, Divisão de Gestão do Relacionamento com os Usuários e Comunidades, Divisão de Gestão do Sistema de Abastecimento de Água, Divisão de Gestão do Sistema de Esgoto Sanitário, Divisão de Expansão e Desenvolvimento Técnico e Divisão de Gestão da Manutenção Eletromecânica |  |  |
| Divisão de Gestão Administrativa e Financeira                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| Série histórica/Metas                                             | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Previsto (meta)                                                   | 1,000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Realizado                                                         | 0,794                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Quanto atingiu da meta                                            | 58,80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Nota atribuída ao Indicador Pontuação                             | 21,34                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Desempenho alcançado                                              | C-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Divisão de Gestão do Relacionamento com os Usuários e Comunidades |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| Série histórica/Metas                                             | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Previsto (meta)                                                   | 1,000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Realizado                                                         | 0,673                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Quanto atingiu da meta                                            | 34,56%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |

|                                                                |        |  |  |
|----------------------------------------------------------------|--------|--|--|
| Nota atribuída ao Indicador Pontuação                          | 12,80  |  |  |
| Desempenho alcançado                                           | D-     |  |  |
| <b>Divisão de Gestão do Sistema de Abastecimento de Água</b>   |        |  |  |
| Série histórica/Metas                                          | 2020   |  |  |
| Previsto (meta)                                                | 1,000  |  |  |
| Realizado                                                      | 0,990  |  |  |
| Quanto atingiu da meta                                         | 98,00% |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador                               | 42,68  |  |  |
| Desempenho alcançado                                           | A+     |  |  |
| <b>Divisão de Gestão do Sistema de Abastecimento de Esgoto</b> |        |  |  |
| Série histórica/Metas                                          | 2020   |  |  |
| Previsto (meta)                                                | 1,000  |  |  |
| Realizado                                                      | 0,983  |  |  |
| Quanto atingiu da meta                                         | 96,66% |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador                               | 42,68  |  |  |
| Desempenho alcançado                                           | A+     |  |  |
| <b>Divisão de Gestão da Manutenção Eletromecânica</b>          |        |  |  |
| Série histórica/Metas                                          | 2020   |  |  |
| Previsto (meta)                                                | 1,000  |  |  |
| Realizado                                                      | 0,882  |  |  |
| Quanto atingiu da meta                                         | 76,44% |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador                               | 29,87  |  |  |
| Desempenho alcançado                                           | B-     |  |  |
| <b>Divisão de Expansão e Desenvolvimento Técnico</b>           |        |  |  |
| Série histórica/Metas                                          | 2020   |  |  |
| Previsto (meta)                                                | 1,000  |  |  |
| Realizado                                                      | 1,127  |  |  |
| Quanto atingiu da meta                                         | 87,27% |  |  |

[saaeara@saaeara.com.br](mailto:saaeara@saaeara.com.br) | [www.saaeara.com.br](http://www.saaeara.com.br)

**SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO | PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ**  
AUTARQUIA MUNICIPAL – Lei de Criação: Nº 10 de 20/04/1967

Rua José dos Santos Lopes, Nº 45, De Carli – CEP.: 29.194-017 – Aracruz – ES.  
CNPJ 27.108.141/0001-89, Tel.: (27)3256-9400 / Cel: (27) 99793-6890

|                                         |                                                                                                                                                                                         |  |  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Pontuação atribuída ao Indicador        | 34,14                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Desempenho alcançado                    | B+                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Formula de cálculo                      | Apurou-se pelo somatório da previsão das despesas correntes (grupo despesas 3) diminuídas as despesas de investimentos (grupo despesas 4) dividido pelas despesas correntes realizadas. |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos | $IEOG < META = 1 + \left[ \left( \frac{IEOG}{META} - 1 \right) \times FATOR \right]$ $IEOG > META = \frac{IEOG - META}{META}$                                                           |  |  |
| Observação                              | <p>Adotou-se para este indicador um fator de 2,0 e limites superior e inferior de 2,0 e 0,5 respectivamente.</p> <p>Sentido do indicador: Cenário positivo ↑</p>                        |  |  |

**Quadro 10 - Detalhamento do Indicador de Absenteísmo**

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Indicador                                     | Índice de Absenteísmo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Fórmula de cálculo                            | $IAB = \frac{(AT + LI + FA)}{\left(\frac{NF}{12}\right)}$ <p>onde:</p> <p>AC= Acidente trabalho</p> <p>AT= Atestado</p> <p>LI= Licenças</p> <p>FA= Falta não justificada</p> <p>NF= N° de servidores lotados no setor</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Unidade de medida                             | Número                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Sigla                                         | IAB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Nota Total atribuída ao Indicador / Pontuação | 64,00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Periodicidade de cálculo/Aferição             | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Fonte/Forma de coleta de dados                | Sistema de controle de pontos e sistema de folha de pagamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| Interpretação do indicador                    | O indicador apresenta as ausências por servidor nas respectivas seções no período de doze (12) meses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Responsável pelo desempenho                   | Cada setor individualmente, conforme ANEXOS “A”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| Série histórica/Metas                         | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Previsto (Meta)                               | 2,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Realizado                                     | Conforme Anexo A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Quanto atingiu da meta                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| Desempenho alcançado                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| Pontuação atribuída ao Indicador              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| Fórmula de cálculo                            | Para definição da meta foi levantado por setor: o número de servidor por seção, as faltas injustificadas, os atestados, licenças e afastamentos referente ao período 2019. Para a base de cálculo do realizado foi dividido o número de faltas, atestados e licenças pelo número de servidores lotados no setor no período de 12 (doze) meses. Para o referido cálculo foram utilizadas informações do sistema de controle de ponto e folha de pagamento.                                                   |  |  |
| Requisitos para determinação dos pontos       | A distribuição da pontuação foi realizada da seguinte forma: (64 pontos / 26 setores) o qual resulta em 2,46 pontos por seção, os quais foram distribuídos proporcionalmente para o setor que obtiver de 2 a 5 faltas/servidor/ano e para a seção que alcançar a meta de 00 a 02 faltas/servidor/ano, recebe imediatamente 2,46 pontos. Quando ultrapassar as 02 faltas/servidor/ano a pontuação será distribuída proporcionalmente, o setor que ultrapassar 05 faltas/servidor/ano não receberá pontuação. |  |  |
| Observação                                    | Adotou-se para este indicador limites superior e inferior de 5,0 e 0,0 respectivamente.<br>Sentido do indicador: Cenário positivo ↓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |

## ÍNDICE DE ABSENTEÍSMO

| SÉRIE HISTÓRICA   | ID | SEÇÃO                                                                                                                                            | PREVISTO (META) | LIMITE INFERIOR | LIMITE SUPERIOR | REALIZADO | SENTIDO DO INDICADOR | NOTA ATRIBUÍDA AO INDICADOR | DESEMPENHO ALCANÇADO |
|-------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| 2020              | 1  | DIRETORIA                                                                                                                                        | <2              | 0               | 5               | 0,00      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 2  | CONTROLADORIA                                                                                                                                    | <2              | 0               | 5               | 0,83      | ↑                    | 2,46                        | A-                   |
|                   | 3  | COORDENADORIA                                                                                                                                    | <2              | 0               | 5               | 0,00      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 4  | ASSESSORIA JURÍDICA                                                                                                                              | <2              | 0               | 5               | 0,58      | ↑                    | 2,46                        | A-                   |
|                   | 5  | ASSESSORIA TÉCNICA                                                                                                                               | <2              | 0               | 5               | 1,00      | ↑                    | 2,46                        | B+                   |
|                   | 6  | NÚCLEO DA TECNOLOGIA                                                                                                                             | <2              | 0               | 5               | 0,00      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 7  | DIVISÃO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM USUÁRIO                                                                                                  | <2              | 0               | 5               | 3,20      | ↓                    | 0,89                        | D+                   |
|                   | 8  | SETOR DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO                                                                                                                  | <2              | 0               | 5               | 0,48      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 9  | SETOR DE FATURAMENTO E COBRANÇA                                                                                                                  | <2              | 0               | 5               | 1,73      | ↑                    | 2,46                        | B-                   |
|                   | 10 | SETOR REGIONAL DE RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS DE GUARANÁ E JACUPEMBA                                                                          | <2              | 0               | 5               | 2,91      | →                    | 1,03                        | C-                   |
|                   | 11 | SETOR REGIONAL DE RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS E COMUNIDADES DE COQUEIRAL, SANTA CRUZ, CAIEIRAS VELHAS, RIO PRETO E ALDEIAS INDÍGENAS          | <2              | 0               | 5               | 2,41      | →                    | 1,28                        | C+                   |
|                   | 12 | SETOR REGIONAL DE RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS E COMUNIDADES DE VILA DO RIACHO E BARRA DO RIACHO                                               | <2              | 0               | 5               | 4,37      | ↓                    | 0,31                        | E                    |
|                   | 13 | SETOR REGIONAL DE RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS E COMUNIDADES DE BARRA DO SAHY, PUTIRI, MAR AZUL, SAUÉ, PRAIA DOS PADRES E ALDEIA DE PAU BRASIL | <2              | 0               | 5               | 0,00      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 14 | SETOR REGIONAL DE RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS E COMUNIDADES DE SANTA ROSA E BIRIRICAS                                                         | <2              | 0               | 5               | 0,00      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 15 | DIVISÃO DE GESTÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA                                                                                            | <2              | 0               | 5               | 0,00      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 16 | SETOR DE PRODUÇÃO E OPERAÇÃO DE ÁGUA                                                                                                             | <2              | 0               | 5               | 1,60      | ↑                    | 2,46                        | B-                   |
|                   | 17 | SETOR DE MANUTENÇÃO DE REDES E RAMAIS DE ÁGUA                                                                                                    | <2              | 0               | 5               | 0,19      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 18 | DIVISÃO DE EXPANSÃO E DESENVOLVIMENTO TÉCNICO                                                                                                    | <2              | 0               | 5               | 1,58      | ↑                    | 2,46                        | B-                   |
|                   | 19 | DIVISÃO DE GESTÃO DO SISTEMA DE ESGOTO SANITÁRIO                                                                                                 | <2              | 0               | 5               | 0,60      | ↑                    | 2,46                        | A-                   |
|                   | 20 | SETOR DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE DE ESGOTO                                                                                                 | <2              | 0               | 5               | 3,32      | ↓                    | 0,83                        | D+                   |
|                   | 21 | SETOR DE TRATAMENTO DE ESGOTO                                                                                                                    | <2              | 0               | 5               | 0,47      | ↑                    | 2,46                        | A+                   |
|                   | 22 | DIVISÃO DE GESTÃO DA MANUTENÇÃO ELETROMECCÂNICA                                                                                                  | <2              | 0               | 5               | 2,53      | →                    | 1,21                        | C-                   |
|                   | 23 | SETOR ADMINISTRATIVO                                                                                                                             | <2              | 0               | 5               | 3,52      | ↓                    | 0,73                        | D-                   |
|                   | 24 | SETOR DE SUPRIMENTOS E PATRIMÔNIO                                                                                                                | <2              | 0               | 5               | 4,27      | ↓                    | 0,36                        | E                    |
|                   | 25 | SETOR DE TRANSPORTES                                                                                                                             | <2              | 0               | 5               | 0,71      | ↑                    | 2,46                        | A-                   |
|                   | 26 | SETOR DE CONTABILIDADE E FINANÇAS                                                                                                                | <2              | 0               | 5               | 0,71      | ↑                    | 2,46                        | A-                   |
| Total Absenteísmo |    |                                                                                                                                                  |                 |                 |                 |           |                      | 50,94                       |                      |

↑ De 00 a 02 ausências  
→ Entre 02 e 03 ausências  
↓ Acima de 03 ausências