

# Programa de Participação nos Resultados **PPR 2021**



# ÍNDICE

	Pág.
I. Conceito/Período.....	03
II. Modelo do Programa.....	03
III. Metodologia de aferição dos resultados.....	04
IV. Definição das metas e pesos para os indicadores.....	06
A. Dimensão Empresarial.....	06
B. Dimensão Setorial - Áreas Fim.....	07
V. Descrição dos indicadores.....	09
1. Dimensão Empresarial	
<i>Meta Econômico-Financeira</i>	
1.1. Margem EBITDA.....	09
<i>Metas do Planejamento</i>	
1.2. Cumprimento de Metas Contratuais.....	10
1.3. Atendimento ao Índice Geral de Qualidade – IGQ.....	12
1.4. Imobilização de Ativos.....	13
1.5. Assentamento de Rede Coletora de Esgotos no Litoral.....	14
1.6. Programa Novo Rio Pinheiros.....	15
2. Dimensão Setorial	
2.1. <i>Meta de Satisfação do Cliente - Índice de Satisfação do Cliente</i> .....	16
2.2. <i>Metas do Planejamento</i>	
2.2.1. Novas Ligações de Esgoto.....	17
2.2.2. Índice de Perdas por Ligação.....	18
2.2.3. Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto.....	19
2.2.4. Atendimento aos Prazos de Serviços – Deliberação 550 – Água.....	20
2.2.5. Atendimento aos Prazos de Serviços – Deliberação 550 – Esgoto.....	21
VI. Acompanhamento das metas.....	22
VII. Empregados abrangidos.....	22
VIII. Montante e forma de pagamento.....	22
Acordo de Participação nos Resultados da Empresa.....	23

## I. Conceito/Período

O Programa de Participação nos Resultados – PPR, vigência de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, tem como embasamento as disposições contidas na legislação em vigor e nos regulamentos que regem a matéria.

O PPR é o instrumento empresarial e motivacional que estabelece desafios atrelados ao processo de planejamento e reconhece o esforço agregado pelos empregados no cumprimento ou superação das metas estabelecidas.

## II. Modelo do Programa

O princípio fundamental é o alcance de metas que resultem na melhoria dos resultados da Sabesp, assim foram definidos indicadores para a dimensão empresarial, utilizados para medir o desempenho total da empresa, e indicadores para a dimensão setorial, que avaliam as realizações das Unidades de Negócio, contemplando deste modo todo o desempenho da Companhia.

<b>EMPRESARIAL (50%)</b>			
<b>Meta Econômico-Financeira</b>	<b>Peso</b>	<b>Metas do Planejamento</b>	<b>Peso</b>
<input type="checkbox"/> Margem EBITDA (%)	15	<input type="checkbox"/> Cumprimento de Metas Contratuais (%)	5
		<input type="checkbox"/> Atendimento ao IGQ (%)	5
		<input type="checkbox"/> Imobilização de Ativos (%)	5
		<input type="checkbox"/> Assentamento de Rede Coletora de Esgoto no Litoral (Km)	10
		<input type="checkbox"/> Programa Novo Rio Pinheiros (nº)	10

  

<b>SETORIAL (50%)</b>			
<i>UNs DAS DIRETORIAS METROPOLITANA E DE SISTEMAS REGIONAIS</i>		<i>ALTA ADMINISTRAÇÃO (P, C, F e T), MA, MT E ÁREAS DE APOIO DAS DIRETORIAS M E R</i>	
<b>Metas do Planejamento</b>	<b>Peso</b>	<b>Metas do Planejamento</b>	<b>Peso</b>
<b>MC, MN, MS, ML, MO, RA, RB, RG, RJ, RM, RN, RR, RS, RT, RV</b>	35	<input type="checkbox"/> Novas Ligações de Esgoto: Média dos resultados referentes à meta do Planejamento das UNs da M para as áreas de apoio da Diretoria M e para Alta Administração.	35
<input type="checkbox"/> Índice de Perdas por Ligação (litros / ligação dia (%))		<input type="checkbox"/> Atendimento aos Prazos de Serviços: Média dos resultados referentes à meta do Planejamento das UNs da R para as áreas de apoio da Diretoria R e para Alta Administração.	
<input type="checkbox"/> Índice de Economias Conectadas ao Trat. de Esgoto (%)		<input type="checkbox"/> Índice de Perdas por Ligação: Meta da respectiva Diretoria para as áreas de apoio e meta da Sabesp para Alta Administração.	
<b>MC, MN, MS, ML, MO</b>		<input type="checkbox"/> Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto: Média dos resultados referentes às metas do Planejamento das UNs M e R.	
<input type="checkbox"/> Novas Ligações de Esgoto (nº)			
<b>RA, RB, RG, RJ, RM, RN, RR, RS, RT, RV</b>			
<input type="checkbox"/> Atendimento aos prazos de serviços - Deliberação 550 – Água (%)			
<input type="checkbox"/> Atendimento aos prazos de serviços - Deliberação 550 - Esgoto (%)			
<b>Meta Administrativa</b>	<b>Peso</b>	<b>Meta Administrativa</b>	<b>Peso</b>
<input type="checkbox"/> Índice de Satisfação do Cliente (%)	15	Meta de Satisfação da respectiva Diretoria para as áreas de apoio e meta da Sabesp para Alta Administração.	15

### III. Metodologia de aferição dos resultados

O Programa está estruturado a partir de indicadores gerais (Dimensão Empresarial) e indicadores por Unidades de Negócio (Dimensão Setorial). Para cada indicador é atribuída uma meta para cumprimento e um peso na composição total do PPR, considerando o período de realização de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

A apuração dos resultados das metas iniciará no mês de março de 2022, sendo que para o indicador econômico-financeiro será obedecida a legislação societária, e a informação somente será agregada após a sua divulgação ao mercado com a publicação do Balanço Patrimonial.

Para os indicadores Margem EBITDA, Imobilização de Ativos, Assentamento de Rede Coletora de Esgotos, Programa Novo Rio Pinheiros, Novas Ligações de Esgoto e Índice de Satisfação do Cliente, o limite mínimo de realização será a linha de base, equivalente a 90% da meta estabelecida. Ao atingir a linha de base, será garantido 90% do peso para remuneração.

Para o indicador Índice de Perdas por Ligação, a linha de base é o realizado até agosto de 2020. Para o indicador Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto, a linha de base é o realizado até o mês de setembro de 2020. Para os indicadores Atendimento aos Prazos de Serviços - Deliberação 550 – Água e Atendimento aos Prazos de Serviços - Deliberação 550 – Esgoto, a linha de base é definida por Unidade de Negócio. Ao atingir a linha de base, será garantido 90% do peso para remuneração.

Os indicadores Atendimento ao Índice Geral de Qualidade – IGQ e Cumprimento de Metas Contratuais não possuem linha de base, assim a aplicação dos seus pesos na remuneração decorrerá do atendimento da meta.

Os valores a serem distribuídos a título de PPR serão pagos conforme o peso atribuído ao indicador na proporção de seu resultado. Nas realizações intermediárias, entre a linha de base e a meta, serão calculados percentuais proporcionais ao referido intervalo, iniciando-se em 90%; nas realizações abaixo à linha de base as metas serão consideradas como “não cumpridas” e os empregados não farão jus ao peso definido; nas realizações iguais à linha de base, os empregados farão jus a 90% do peso para remuneração e nas realizações acima ou iguais à meta, esta será considerada como “cumprida” e corresponderá a 100% do peso para pagamento. No caso do Índice de Perdas por Ligação a relação é inversa, assim, o realizado acima da linha de base será considerado como “meta não cumprida”. Para os indicadores Atendimento ao Índice Geral de Qualidade – IGQ e Cumprimento de Metas Contratuais não haverá pagamento intermediário.

Os Indicadores Empresariais terão metas iguais para todas as áreas da Companhia.

Quanto aos indicadores da Dimensão Setorial, as metas serão desdobradas por Unidade de Negócio das diretorias M e R:

1. As Unidades de Negócio das Diretorias Metropolitana – M e de Sistemas Regionais – R (áreas fim) serão remuneradas de acordo com seu próprio resultado:

<b>M</b>	Unidade de Negócio Centro - MC
	Unidade de Negócio Leste - ML
	Unidade de Negócio Norte - MN
	Unidade de Negócio Oeste - MO
	Unidade de Negócio Sul - MS

<b>R</b>	Unidade de Negócio Alto Paranapanema - RA
	Unidade de Negócio Baixo Paranapanema - RB
	Unidade de Negócio Pardo e Grande – RG
	Unidade de Negócio Capivari/Jundiá - RJ
	Unidade de Negócio Médio Tietê - RM
	Unidade de Negócio Litoral Norte - RN
	Unidade de Negócio Vale do Ribeira - RR
	Unidade de Negócio Baixada Santista - RS
	Unidade de Negócio Baixo Tietê e Grande - RT
	Unidade de Negócio Vale do Paraíba - RV

2. As autoridades funcionais e Superintendências de apoio das Diretorias M e R (áreas meio), assim como as Unidades de Negócio MA e MT, conforme tabela abaixo, serão remuneradas pela média ponderada dos resultados da UNs em relação ao resultado total da respectiva Diretoria; exceto para o Índice de Perdas por Ligação e Índice de Satisfação do Cliente cuja avaliação será pela meta atribuída a sua respectiva Diretoria. Neste caso, a margem de erro do Índice de Satisfação do Cliente será de até  $\pm 2,0\%$ .

<b>M</b>	Superintendência de Gestão de Empreendimentos da Metropolitana – ME
	Superintendência de Manutenção Estratégica - MM
	Superintendência de Planejamento e Desenvolvimento da Metropolitana – MP
	Departamento de Controladoria da Metropolitana - MDC
	Unidade de Negócio de Produção de Água da Metropolitana - MA
	Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos da Metropolitana - MT
	Departamento de Serviços Administrativos Integrado – MIS
<b>R</b>	Superintendência de Gestão de Empreendimentos de Sistemas Regionais - RE
	Superintendência de Gestão e Desenvolvimento Operacional de Sist. Reg. - RO
	Departamento de Controladoria e Planejamento Integrado de Sist. Reg. - RCC
	Departamento Administrativo e Financeiro de Sistemas Regionais – RFF

3. As autoridades funcionais e Superintendências de apoio das Diretorias P, C, F e T (áreas meio), conforme tabela abaixo, serão remuneradas pela média ponderada do resultado das Diretorias M e R em relação ao resultado total da Sabesp, exceto para o Índice de Perdas por Ligação e Índice de Satisfação do Cliente cuja avaliação será pela meta atribuída a Sabesp. Neste caso, a margem de erro do Índice de Satisfação do Cliente será de até  $\pm 1,0\%$ .

<b>P</b>	Superintendência de Auditoria - PA
	Superintendência de Comunicação - PC
	Superintendência de Planejamento Integrado - PI
	Gabinete da Presidência – PP
	Superintendência de Assuntos Regulatórios - PR
	Superintendência de Gestão de Riscos e Conformidade - PK
	Ouvidoria

<b>C</b>	Superintendência de Tecnologia da Informação - CI
	Superintendência Jurídica - CJ
	Superintendência Comercial e de Relacionamento com os Clientes - CM
	Superintendência de Gestão Patrimonial - CP
	Superintendência de Gestão de Pessoal - CH
	Superintendência de Suprimentos e Contratações Estratégicas - CS
<b>F</b>	Superintendência de Contabilidade - FC
	Superintendência de Custos e Tarifas - FA
	Superintendência de Finanças - FF
	Superintendência de Captação de Recursos e Relações com Investidores - FI
	Superintendência de Controladoria Econômico-Financeira - FT
<b>T</b>	Superintendência de Gestão Ambiental – TA
	Superintendência de Gestão do Programa de Recuperação Ambiental da Baixada Santista - TB
	Superintendência para Gestão de Empreendimentos - TE
	Superintendência de Gestão de Projetos Especiais - TG
	Superintendência de Desenvolvimento Operacional - TO
	Departamento de Controladoria e Planejamento Integrado - TDC
	Departamento de Gestão Administrativa - TII
	Superintendência de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação - TX

## IV. Definição das Metas e Pesos para os Indicadores

### A. Dimensão Empresarial

Indicador	Linha de Base	Meta	Peso
<b>Margem EBITDA (%)</b> Critérios IFRS (International Financial Reporting Standard) Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização em relação às receitas líquidas obtidas	27,6	<b>30,7</b>	15
<b>Cumprimento de metas contratuais (%)</b> Atendimento às metas contratuais com vencimento em 2021	-	<b>100</b>	5
<b>Atendimento ao Índice Geral de Qualidade – IGQ (%)</b> Alcance do IGQ - índice elaborado pela ARSESP que assegura a manutenção da qualidade na prestação dos serviços, com natureza de incentivo tarifário	-	<b>Atender ao índice</b>	5
<b>Imobilização de Ativos (%)</b> PEPs cujas obras estejam operando em 2021 deverão ter 100% do seu valor total imobilizado até 31/12/2021	90	<b>100</b>	5
<b>Assentamento de Rede Coletora de Esgotos (km)</b> Extensão da rede coletora de esgotos no Litoral	61,0	<b>68,0</b>	10
<b>Programa Novo Rio Pinheiros (nº)</b> Incremento de economias encaminhadas para tratamento na Bacia do Rio Pinheiros	225.000	<b>250.000</b>	10

## B. Dimensão Setorial - Áreas Fim

### 1. Unidades de Negócio da M

Indicador	Novas Ligações de Esgoto (X mil)		Índice de Perdas por Ligação <sup>1</sup> (litros / ligação dia)		Índice de Economias Conectadas ao Trat. de Esgoto <sup>2</sup> (%)		Índice de Satisfação do Cliente (%)	
	Peso	10%	10%	10%	15%	15%	15%	15%
UN	Linha de Base	Meta	Linha de Base	Meta	Linha de Base	Meta	Linha de Base	Meta
MC	18,90	21,00	399	377	88,7	89,0	77	85
ML	20,12	22,35	272	255	67,7	68,5	78	87
MN	36,15	40,17	294	265	57,6	60,0	77	85
MO	32,40	36,00	328	313	49,4	61,9	75	83
MS	34,20	38,00	273	263	64,2	72,6	76	84
<b>M<sup>3</sup></b>	<b>141,8</b>	<b>157,5</b>	<b>326</b>	<b>305</b>	<b>67,5</b>	<b>72,0</b>	<b>76</b>	<b>85</b>

<sup>1</sup> A linha de base é igual ao apurado em Agosto/2020. Para MN e M: linha de base com Guarulhos, sem Santo André e sem Mauá.

<sup>2</sup> A linha de base é referente a Setembro/2020. Não estão considerados os municípios de Guarulhos e Santo André.

<sup>3</sup> Os resultados da Diretoria são obtidos pela média ponderada dos resultados das UN's, assim o não atingimento da meta pela UN impacta em seus resultados, exceto para o Índice de Perdas por Ligação e Índice de Satisfação do Cliente cuja avaliação será pela meta atribuída a sua respectiva Diretoria.

### 2. Unidades de Negócio da R

Indicador	Atendimento aos prazos de serviços - Deliberação 550 -				Índice de Perdas por Ligação <sup>1</sup> (litros / ligação dia)		Índice de Economias Conectadas ao Trat. de Esgoto <sup>2</sup> (%)		Índice de Satisfação do Cliente (%)	
	Água (%)		Esgoto (%)		10%		15%		15%	
Peso	5%		5%		10%		15%		15%	
UN	Linha de Base	Meta	Linha de Base	Meta	Linha de Base	Meta	Linha de Base	Meta	Linha de Base	Meta
RA	93,1	98,0	93,1	98,0	169	167	99,5	99,5	79	88
RB	93,1	98,0	93,1	98,0	115	115	100,0	100,0	84	93
RG	93,1	98,0	93,1	98,0	144	144	99,9	99,9	84	93
RJ	93,1	98,0	93,1	98,0	194	193	100,0	100,0	77	86
RM	93,1	98,0	93,1	98,0	231	226	99,1	99,9	82	91
RN	93,1	98,0	93,1	98,0	221	220	100,0	100,0	75	83
RR	88,4	93,0	90,3	95,0	162	161	100,0	100,0	74	82
RS	93,1	98,0	92,2	97,0	344	335	100,0	100,0	76	84
RT	93,1	98,0	93,1	98,0	100	82	100,0	100,0	85	94
RV	93,1	98,0	93,1	98,0	280	275	97,6	98,0	83	92
<b>R<sup>3</sup></b>	<b>93,1</b>	<b>98,0</b>	<b>93,1</b>	<b>98,0</b>	<b>210</b>	<b>208</b>	<b>99,5</b>	<b>99,6</b>	<b>80</b>	<b>89</b>
<b>Sabesp<sup>3</sup></b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>282</b>	<b>268</b>	<b>78,5</b>	<b>81,0</b>	<b>78</b>	<b>87</b>

<sup>1</sup> A linha de base é igual ao apurado em Agosto de 2020, exceto para a RT, uma vez que o seu indicador foi inferior a "100" (valor mínimo de referência). Para RG e R: linha de base sem Aguai e sem Tapiratiba. Para Sabesp: linha de base com Guarulhos, sem Aguai, Mauá, Santo André e Tapiratiba.

<sup>2</sup> A linha de base é referente a Setembro de 2020. Não estão considerados os municípios de Aguai, Guarulhos, Santo André, Tapiratiba e Tejuapá.

<sup>3</sup> Os resultados da Diretoria e da Sabesp são obtidos pela média ponderada dos resultados das UN's, assim o não atingimento da meta pela UN impacta em seus resultados, exceto para o Índice de Perdas por Ligação e Índice de Satisfação do Cliente cuja avaliação será pela meta atribuída a sua respectiva Diretoria ou Sabesp

Peso dos Indicadores										
Indicadores	Diretorias P, C, F e T		MA, MT e áreas de apoio da Diretoria M		Unidades de Negócio - M		Áreas de apoio da Diretoria R		Unidades de Negócio - R	
	Peso	Mensuração	Peso	Mensuração	Peso	Mensuração	Peso	Mensuração	Peso	Mensuração
Margem EBITDA	15%	Resultado Sabesp	15%	Resultado Sabesp	15%	Resultado Sabesp	15%	Resultado Sabesp	15%	Resultado Sabesp
Cumprimento de Metas Contratuais	5%		5%		5%		5%		5%	
Índice Geral de Qualidade - IGQ	5%		5%		5%		5%			
Imobilização de Ativos	5%		5%		5%		5%			
Assentamento de Rede Coletora de Esgotos no Litoral	10%		10%		10%		10%			
Programa Novo Rio Pinheiros	10%		10%		10%		10%			
Índice de Satisfação do Cliente	15%	Resultado Sabesp	15%	Resultado M	15%	Resultado UN	15%	Resultado R	15%	Resultado UN
Índice de Perdas por Ligação	10%		10%		10%		10%			
Novas Ligações de Esgoto	5%	(Média Ponderada da Diretoria M)/2	10%	Média Ponderada da Diretoria M	10%	Resultado UN	-	-	-	-
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto	15%	Média Ponderada Diretorias M e R	15%		15%		15%	Média Ponderada da R	15%	Resultado UN
Atendimento aos Prazos de Serviços - Água	2,5%	(Média Ponderada da Diretoria R)/2	-	-	-	-	5%	Média da R	5%	Resultado UN
Atendimento aos Prazos de Serviços - Esgoto	2,5%		-	-	-	-	5%	Média da R	5%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>	



## V. Descrição dos indicadores

### 1. Dimensão Empresarial

#### 1.1 Meta Econômico/Financeira - Margem EBITDA (%)

<b>Responsável</b>	Agnaldo Pacheco Sampaio – FT
<b>Descrição do Indicador</b>	<p>A Margem EBITDA consiste no Lucro Antes dos Juros, Impostos, Depreciação e Amortização em relação às receitas líquidas obtidas, sendo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receita Líquida (RL) = Receita Operacional de água mais esgoto, deduzida da COFINS e do PASEP incidentes, acrescida da Receita de Construção;</li> <li>• Despesas Operacionais (DO) = Despesas com pessoal (inclui provisão para PPR), materiais, material de tratamento, serviços, energia elétrica, despesas gerais, baixa de crédito, despesas fiscais, custo de construção;</li> <li>• Resultado Líquido de Equivalência Patrimonial (RLEP).</li> </ul>
<b>Métrica</b>	Percentual (%)
<b>Frequência</b>	Trimestral
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$\text{Margem EBITDA} = \frac{\text{RL} - \text{DO} - \text{RLEP}}{\text{RL}} \times 100$
<b>Data da publicação</b>	10 dias após a publicação do Balanço Trimestral - ITR
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta para a “Margem EBITDA” é de 30,7% e a linha de base é de 27,6% (equivalente a 90% da meta estabelecida).</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (Margem EBITDA ≥ linha de base e &lt; meta) a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = \left( \frac{\text{Realizado}_{2021}}{\text{Meta}_{2021}} \right) \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observações</b>	<p>O indicador abrange, além da Receita Líquida e Despesas Operacionais, as baixas de crédito (que variam com a inadimplência) e as despesas fiscais, que podem distorcer o indicador em função de mudanças nas normas tributárias, criação de novos impostos e alteração de alíquotas. Não foi considerado, para cálculo da Margem EBITDA, qualquer impacto sobre a avaliação do Estoque do Passivo Atuarial de Inativos G0, por ser uma variável incontrolável, considerada dentro das ações que não são do domínio da Empresa.</p> <p>Com base nas Normas Internacionais de Contabilidade (IFRS), a composição da Receita Líquida inclui a Receita de Construção, assim como as Despesas Operacionais incluem os Custos de Construção; estes custos são decorrentes dos investimentos da Cia, e também incorporam despesas capitalizáveis, juros, variação monetária e cambial sobre os empréstimos e financiamentos decorrentes das obras em execução. Estas variáveis podem distorcer o indicador em função do nível de investimentos, dos efeitos inflacionários e da política cambial.</p>

#### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
Receita Líquida	Trimestral	Sabesp	Superint de Contabilidade - FC	ITR – FC
			Depto Proj Financ e Cont - <b>FTC</b> (acumulado no período avaliado)	
Superint de Contabilidade - FC				
Depto Proj Financ e Cont - <b>FTC</b> (acumulado no período avaliado)				
Despesas Operacionais				

**Observação:** Valores de realização do indicador publicados trimestralmente nos ITR's.

## 1.2 Cumprimento de Metas Contratuais

<b>Responsável</b>	Marcel Costa Sanches - PR
<b>Descrição do Indicador</b>	Mensura o atendimento às metas contratuais dos contratos com os municípios com metas a serem aferidas em 2021.
<b>Métrica</b>	Percentual (%)
<b>Frequência</b>	Trimestral
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$\text{Cumprimento de metas contratuais 2021} = \frac{\sum \text{metas contratuais 2021 cumpridas}}{\text{Total de metas contratuais a serem aferidas em 2021}}$
<b>Data da publicação</b>	Até 45 dias após o período de avaliação
<b>Forma de Apuração</b>	<p>O resultado será obtido somente pelo cumprimento (via realização do indicador ou repactuação) das 92 metas identificadas no quadro a seguir (Contratos com Metas em 2021).</p> <p>A meta do indicador “Cumprimento de Metas Contratuais” será de 100% das metas contratuais. O indicador não possui linha de base, e caso o realizado esteja abaixo da meta será considerado como “não cumprido” e os empregados não farão jus ao peso definido.</p> <p>Na avaliação de cumprimento das metas deverão ser respeitadas as tolerâncias ou limites de variação dos indicadores previstos em cada contrato. Cabe ressaltar que a meta contratual vale para o ano, não há previsão contratual de metas trimestrais.</p>
<b>Observações</b>	-

### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
Quantidade de metas Atendidas	Trimestral	Sabesp	Superintendência de Assuntos Regulatórios - PR	Painel de Bordo - PR

## Contratos com Metas em 2021

UN	Ano do Contrato	Município	Atendimento Água (%)	Atendimento Esgoto (%)	Cobertura Água (%)	Cobertura esgoto (%)	Perdas (L/Ramal dia)	Tratamento (%)
ML	2013	Mogi das Cruzes	x	x	x	x		x
ML	2017	Itaquaquecetuba			x	x	x	x
ML	2018	Poá			x	x	x	x
ML	2018	Salesópolis			x	x	x	x
MN	2018	Guarulhos			x	x		
MO	2018	Carapicuíba			x	x	x	x
MS	2019	São Bernardo			x	x	x	x
RA	2019	Espírito Santo do Turvo			x	x	x	x
RB	2018	Assis			x	x	x	x
RB	2019	Oriente			x	x	x	x
RG	2018	Aguai			x	x	x	x
RG	2018	Terra Roxa			x	x	x	x
RJ	2018	Saltinho			x	x	x	x
RN	2019	Caraguatatuba			x	x	x	x
RN	2019	São Sebastião			x	x	x	x
RS	2019	Bertioga			x	x	x	x
RS	2019	Guarujá			x	x	x	x
RS	2019	Itanhaém			x	x	x	x
RS	2019	Mongaguá			x	x	x	x
RS	2019	Peruíbe			x	x	x	x
RS	2020	Cubatão			x	x	x	x
RT	2018	Monções			x	x	x	x
RV	2016	Santa Branca						x
RV	2019	Lavrinhas			x	x	x	x

## Contratos com Metas em 2021

UN	Quantidade de Municípios	Quantidade de Metas
ML	4	17
MN	1	2
MO	1	4
MS	1	4
<b>M</b>	<b>7</b>	<b>27</b>
RA	1	4
RB	2	8
RG	2	8
RJ	1	4
RN	2	8
RS	6	24
RT	1	4
RV	2	5
<b>R</b>	<b>17</b>	<b>65</b>
<b>Sabesp</b>	<b>24</b>	<b>92</b>

### 1.3 Atendimento ao Índice Geral de Qualidade - IGQ

<b>Responsável</b>	Marcel Costa Sanches – PR
<b>Descrição do Indicador</b>	Acompanha o resultado dos indicadores e o cálculo do Índice Geral de Qualidade – IGQ
<b>Métrica</b>	Percentual (%)
<b>Frequência</b>	Trimestral
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Não aplicável
<b>Data da publicação</b>	Até 45 dias após o período de avaliação
<b>Forma de Apuração</b>	<p><b>IGQ – Índice Geral de Qualidade</b></p> <p>O IGQ é composto pela soma do resultado da avaliação de cada um dos indicadores de qualidade, atualmente com pesos iguais entre eles. O IGQ a ser aplicado será o resultado da ponderação dos ganhos/perdas tarifários calculados para cada indicador. O cálculo de ganhos/perdas, em cada matriz, será obtido comparando o resultado de cada indicador com à meta escolhida para o ano.</p> <p><b>IRT → Variação do IPCA – Fator X ± Fator Q (ou IGQ)</b></p> <p><b>IRT – índice de Reposicionamento tarifário (%)</b></p> <p><b>A meta no programa PPR para 2021 é manter o resultado do IGQ maior ou igual a zero.</b></p> <p>A metodologia de aplicação, a definição dos indicadores e as respectivas matrizes que compõem o IGQ, obedecem atualmente ao definido na Deliberação ARSESP Nº 898, de 20 de agosto de 2019.</p> <p>Não há linha de base prevista para esse indicador.</p> <p>A apuração do IGQ obedece ao calendário de eventos apresentado no quadro a seguir.</p>
<b>Observações</b>	Está em andamento a Consulta Pública n.º 024/2020, aberta pela ARSESP em 15 de dezembro de 2020, sobre os critérios e condições para definição da metodologia e nova cesta de indicadores para apuração e aplicação do Índice Geral de Qualidade a partir da 3ª revisão tarifária ordinária, para apuração e aplicação do Índice Geral de Qualidade (IGQ) para SABESP, nos processos de reajustes e revisões tarifárias no 4º ciclo tarifário (2021-2024).

#### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
Índice de Cumprimento dos Indicadores do IGQ	Trimestral	Sabesp	Superintendência de Assuntos Regulatórios - PR	Painel de Bordo - PR

#### Deliberação ARSESP nº 898, de 20 de agosto de 2019 – Anexo II

Ano 2019	Até 60 dias do fim do 1º. Semestre do Ano	<p>Prazo para a Sabesp apresentar à Arsesp por meio de Ofício:</p> <p>a) a escolha das Metas de cada indicador para o ano de 2019, conforme Menu de Indicadores apresentado na Nota Técnica NT.S-0019-2019;</p> <p>b) o resultado apurado para as variáveis e os indicadores que compõem o IGQ referente ao período de 01/01/2019 a 31/06/2019 para fins de monitoramento da ARSESP</p>
Ano 2020 e posteriores	Até 60 dias do início do Ano Corrente	EVENTO A - Prazo para a prestadora apresentar à Arsesp o resultado apurado para as variáveis e os indicadores que compõem o IGQ referente ao ano calendário anterior.
	Até 40 dias do EVENTO A	EVENTO B - Prazo para a Arsesp emitir Parecer Técnico com a memória de cálculo e o resultado do IGQ para a aplicação no reajuste tarifário do ano corrente.
	Data base do reajuste/revisão tarifária	EVENTO C – Publicação do resultado do IGQ do ano anterior e das metas centrais do IGQ do ano corrente.
	30 dias após a publicação do EVENTO C	EVENTO D - Escolha do desempenho do IGQ pela prestadora para o ano corrente.

Observação – A prestadora deverá encaminhar à Arsesp justificativa da escolha das metas para cada indicador e as ações a serem adotadas para o atingimento das mesmas.

## 1.4 Imobilização de Ativos

<b>Responsável</b>	Wilson Roberto Tadeu Bernardelli - FF
<b>Descrição do Indicador</b>	<p>PEP: Plano de Estrutura de Projeto - é a representação da hierarquia organizacional de projeto de investimentos que facilita o planejamento, a execução, o controle e encerra com a valoração dos ativos - Coletor de Custos.</p> <p>Todos os PEPs cujas obras estejam operando em 2021 deverão ter 100% do seu valor total imobilizado até 31/12/2021 seguindo a seguinte regra de acompanhamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A cada fechamento de ITR deve estar imobilizado 100% do valor de todos os PEPs operando listados no arquivo do fechamento do ITR anterior.</li> </ul>
<b>Métrica</b>	Percentual (%)
<b>Frequência</b>	Trimestral
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$\text{Indicador} = \frac{\text{Valor Contábil Obra Operando Imobilizada}}{\text{Valor Contábil Total de Obra Operando}} \times 100$
<b>Data da publicação</b>	Até 40 dias após a publicação do Balanço Trimestral - ITR
<b>Forma de Apuração</b>	<p>Critério de Avaliação: A cada fechamento de ITR, o FFA gera arquivo de PEPs que estão vinculados a contratos já finalizados ou que estão sem vínculo com contratos para que as Unidades de Negócios/Superintendências informem se as obras entraram ou não em operação.</p> <p>Após cada circularização (dez/20 mais passivo, mar/21, jun/21 e set/21), serão gerados arquivos de PEPs Operando e de PEPs Não Operando com data prevista vencida de entrada em operação indicada pela UN. Esses arquivos são as bases de informação da necessidade de imobilização de cada UN até o próximo fechamento de ITR.</p> <p>A meta do “Imobilização de Ativos” é de 100%. A linha de base equivale a 90% da meta.</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (resultado Imobilização de Ativos <math>\geq</math> linha de base e <math>&lt;</math> meta) a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = \left( \frac{\text{Realizado}_{2021}}{\text{Meta}_{2021}} \right) \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observações</b>	As respostas das unidades serão avaliadas com o objetivo de contabilizar os PEPs que estão em operação e que possuem condições de serem imobilizados para o próximo ITR.

### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
PEPs Não Operando	Trimestral	Sabesp	Unidades de Negócios/ Superintendência	Planilhas em Excel - SAP / Planilhas em Excel UN's + FF
PEPs Operando			Unidades de Negócios/ Superintendência	

## 1.5 Assentamento de Rede Coletora de Esgotos no Litoral

<b>Responsável</b>	Dante Ragazzi Pauli – PI
<b>Descrição do Indicador</b>	Mensura a extensão da rede de esgoto assentada no Litoral
<b>Métrica</b>	Km
<b>Frequência</b>	Trimestral
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Quilômetros de rede coletora de esgoto assentados no Litoral
<b>Data da publicação</b>	Até 30 dias após o período de avaliação
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta do Indicador “Assentamento de Rede Coletora de Esgoto no Litoral” é de 68,0km e a linha de base 61,0km (equivalente a 90% da meta estabelecida).</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (Assentamento da Rede Coletora de Esgoto no Litoral <math>\geq</math> linha de base e <math>&lt;</math> meta) a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = \left( \frac{\text{Realizado}_{2021}}{\text{Meta}_{2021}} \right) \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observações</b>	

### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
Assentamento de Conduitos de Esgoto no Litoral	Trimestral	Sabesp	Superintendência de Planejamento Integrado - PI	Declaração das Unidades Responsáveis (R e T) e Memória de cálculo das medições de execução de obras

## 1.6 Programa Novo Rio Pinheiros

<b>Responsável</b>	Dante Ragazzi Pauli – PI
<b>Descrição do Indicador</b>	Incremento de economias encaminhadas para tratamento na Bacia do Rio Pinheiros
<b>Métrica</b>	Unidades
<b>Frequência</b>	Trimestral
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Quantidade de Economias de esgoto encaminhadas para tratamento na Bacia do Rio Pinheiros
<b>Data da publicação</b>	40 dias após o encerramento do trimestre
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta do Indicador “Economias Encaminhadas para Tratamento na Bacia do Rio Pinheiros” é de 250.000 economias e a linha de base 225.000 economias (equivalente a 90% da meta estabelecida).</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (Economias Encaminhadas para Tratamento na Bacia do Rio Pinheiros <math>\geq</math> linha de base e <math>&lt;</math> meta) a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = \left( \frac{\text{Realizado}_{2021}}{\text{Meta}_{2021}} \right) \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observações</b>	-

### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
Economias de esgoto encaminhadas para tratamento na Bacia do Rio Pinheiros	Trimestral	Sabesp	Divisões de Operação de Esgotos das UNs da M Departamento de Planej., Controle e Desen. Operação de Trat. de Esgoto – MTP Departamento de Planejamento Integrado – MPI Departamento de Planejamento Técnico – PIT	Sistemas Advizor da Diretoria M

## 2. Dimensão Setorial

### 2.1. Meta de Satisfação do Cliente - Índice de Satisfação do Cliente (%)

<b>Responsável</b>	Samanta S. Tavares de Souza – CM
<b>Descrição do Indicador</b>	Corresponde ao percentual de respostas positivas em pesquisa realizada junto aos clientes com o objetivo de monitorar a evolução dos índices de satisfação com a Empresa. A mensuração do índice ocorre através da pergunta final: “Agora, em uma escala de 0 a 10, qual sua satisfação geral com a Sabesp?” Entende-se por positiva (Satisfação) as respostas de “7” a “10” na escala ordinal ou métrica.
<b>Métrica</b>	Percentual (%) de avaliação positiva
<b>Frequência</b>	Mensal
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\text{Índice de Satisfação} = \frac{\sum \text{Respostas Positivas}}{\text{Total das Respostas}} \times 100$
<b>Data da publicação</b>	10º dia útil do mês seguinte
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta do “Índice de Satisfação do Cliente” é definida por Unidade de Negócio. A linha de base equivale a 90% da meta.</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (resultado do Índice de Satisfação do Cliente <math>\geq</math> linha de base e <math>&lt;</math> meta) a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = \left( \frac{\text{Realizado}_{2021}}{\text{Meta}_{2021}} \right) \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observações</b>	<p>Margem de erro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para a meta das Unidades de Negócio das Diretorias M e R (áreas fim) é de até <math>\pm 5,0\%</math>, variando de acordo com a Unidade.</li> <li>▪ Para a meta das autoridades funcionais e Superintendências de apoio das Diretorias M e R (áreas meio), assim como as Unidades de Negócio MA e MT é de até <math>\pm 2,0\%</math>.</li> <li>▪ Para a meta das autoridades funcionais e Superintendências de apoio das Diretorias P, C, F e T (áreas meio) é de até <math>\pm 1,0\%</math>.</li> </ul>

#### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, doc. Word)
			Responsável	
Índice de Satisfação do Cliente	Anual	Sabesp	Superintendência Comercial e de Relacionamento com os Clientes - <b>CM</b>	Relatório da pesquisa final da Pesquisa Anual de Satisfação dos Clientes



## 2.2. Metas do Planejamento

### 2.2.1. Novas Ligações de Esgoto

<b>Responsável</b>	Dante Ragazzi Pauli – PI
<b>Descrição do Indicador</b>	Corresponde às novas ligações de esgoto executadas e ou cadastradas para fins de faturamento. Não serão consideradas as religações decorrentes de remanejamento de rede e supressões.
<b>Métrica</b>	Unidades
<b>Frequência</b>	Mensal
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Nº de Ligações Esgoto = Σ Novas Ligações Esgoto
<b>Data da publicação</b>	15º dia útil do mês seguinte
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta “Novas Ligações de Esgoto” é definida por Unidade de Negócio. A linha de base equivale a 90% da meta.</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (Novas Ligações de Esgoto ≥ linha de base e &lt; meta) a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = \left( \frac{\text{Realizado}_{2021}}{\text{Meta}_{2021}} \right) \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observações</b>	<p>Novas Ligações de Esgoto compreendem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Primeira ligação de esgotos;</li> <li>▪ Ligação de esgotos dimensionada;</li> <li>▪ Ligação de esgotos em favela;</li> <li>▪ Ligação de esgotos em ramal coletivo;</li> <li>▪ Ligação de esgotos com autorização de passagem;</li> <li>▪ Ligação de esgotos com ramal já executado;</li> <li>▪ Ligação de esgotos com doação de material/mão-de-obra;</li> <li>▪ Ligação de esgotos não agendada;</li> <li>▪ Ligação de esgotos dimensionada acima de 150 mm;</li> <li>▪ Complementação de ramal de esgotos;</li> <li>▪ Ligação de cavalete múltiplo;</li> <li>▪ Se Liga na Rede;</li> <li>▪ Ligação de esgoto Programa Redução de Perda Social;</li> <li>▪ Troca de TL.</li> </ul>

#### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
Nova ligação de esgoto	Mensal	Sabesp	Superintendência Comercial e de Relacionamento com os Clientes - <b>CM</b>	Sistema CSI – Tela CIGFF
			Áreas Comerciais Descentralizadas	

## 2.2.2. Índice de Perdas por Ligação (litros / ligação dia)

<b>Responsável</b>	Eric Cerqueira Carozzi – TO
<b>Descrição do Indicador</b>	Corresponde ao volume anualizado de água perdida em termos unitários, por ligação ativa, ou seja, relaciona a diferença entre o volume disponibilizado e o volume utilizado com o número de ligações ativas.
<b>Métrica</b>	Litros por ligação por dia
<b>Frequência</b>	Mensal
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$IPDt = \frac{VP - (V_{at} + V_{micromed} + V_o)}{NLA_{med}} \times 1000$
<b>Data da publicação</b>	40 dias após o fechamento do mês
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta do “Índice de Perdas por Ligação” é definida por Unidade de Negócio. A linha de base é o equivalente ao realizado até agosto/2020.</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (resultado do Índice de Perdas por Ligação <math>\leq</math> linha de base e <math>&gt;</math> meta) a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = 0,9 + \left\{ 0,1 \times \left( \frac{\text{Linha de Base} - \text{Realizado}_{2021}}{\text{Linha de Base} - \text{Meta}_{2021}} \right) \right\} \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja acima da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> menor ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>

### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome / Descrição da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, doc. Word)
			Responsável	
VP – Volume produzido = Volume total de água tratada produzida nos últimos 12 meses, medido ou estimado nas saídas das Estações de Tratamento de Água - ETAs	Mensal	Sabesp	Dir. Metropolitana – <b>M</b> , UN Prod. Água da M – <b>MA</b> , Superint de Planej. e Desen. M – <b>MP</b> e Dir. de Sist. Regionais – <b>R</b> , Superint Gestão e Desenv Sist Regionais - <b>RO</b>	Sistema SGP (Sistema de Gestão de Perdas)
V <sub>at</sub> – Volume de água fornecida por atacado = Volume total faturado de água tratada acumulado nos últimos 12 meses, fornecida por atacado para os municípios permissionários			UN de Prod. Água da M - <b>MA</b>	
V <sub>micromed</sub> – Volume micromedido de água = soma do volume micromedido nos hidrômetros dos clientes, acumulado nos últimos 12 meses			Dir. Metropolitana – <b>M</b> Sup. de Planej. e Desen. M – <b>MP</b> e Dir. de Sist. Regionais – <b>R</b> , Superint. Gestão e Desen. Sist. Regionais – <b>RO</b>	
V <sub>o</sub> – Outros Volumes Autorizados = Volumes correspondentes aos usos operacionais legítimos, próprios, emergenciais, dos bombeiros e sociais (favelas) nos sistemas de adução e distribuição, acumulado nos últimos 12 meses			Dir. Metropolitana – <b>M</b> Sup. de Planej. e Desen. M – <b>MP</b> e Dir. de Sist. Regionais – <b>R</b> , Superint. Gestão e Desen. Sist. Regionais – <b>RO</b>	
NLA <sub>med</sub> – Número de ligações ativas (média)			Superint de Tecnologia e Informação - <b>CI</b>	
IPDt = Perdas por Ligação			Superint. de Desen. Operacional – <b>TO</b>	

### 2.2.3. Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto (%)

<b>Responsável</b>	Dante Ragazzi Pauli – PI
<b>Descrição do Indicador</b>	Corresponde ao percentual de economias de esgoto que drenam para tratamento em relação ao total de economias de esgoto.
<b>Métrica</b>	Percentual (%)
<b>Frequência</b>	Trimestral
<b>Fórmulas de Cálculo</b>	$IEC = \frac{\text{Economias de esgoto encaminhadas para tratamento}}{\text{Economias de esgoto ativas}} \times 100$
<b>Data da publicação</b>	40 dias após o encerramento do trimestre
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta do “Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto” será definida por Unidade de Negócio. A linha de base equivale ao indicador das áreas em setembro de 2020.</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto <math>\geq</math> linha de base e <math>&lt;</math> meta) a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = 0,9 + \left\{ 0,1 \times \left( \frac{\text{Realizado}_{2021} - \text{Linha de Base}}{\text{Meta}_{2021} - \text{Linha de Base}} \right) \right\} \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observação</b>	Os índices de tratamento são determinados pelo percentual de economias que drenam para tratamento em relação ao total das economias de esgotos.

#### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome / Descrição da variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, doc. Word)
			Responsável	
Economias de Esgoto Encaminhadas para Tratamento	Trimestral	Sabesp	Divisões de Operação de Esgotos das UNs da M Departamento de Planej., Controle e Desen. Oper. de Trat. de Esgoto – MTP Departamento de Planej. Integrado – MPI Departamento de Planejamento Técnico – PIT	Sistemas Signos e CSI e Planilha Excel
Economias Totais Ativas de Esgoto			Departamento de Controle Sanitário e Ambiental - ROA	Sistema TRATESGO
IEC – Relação entre as economias de esgoto encaminhadas para tratamento e as economias totais de esgoto			Departamento de Informações Empresariais - PII	Página PI

## 2.2.4. Atendimento aos prazos de serviços – Deliberação 550 – Água

<b>Responsável</b>	José Carlos Lima - RO
<b>Descrição do Indicador</b>	Verifica o atendimento à deliberação 550, a qual estabelece prazos para reparo de vazamentos visíveis nas redes de distribuição de água potável para consumo humano, ramais de água, unidades de medição ou cavaletes, e reposição de pavimentos, nos municípios regulados pela ARSESP.
<b>Métrica</b>	Percentual (%)
<b>Frequência</b>	Mensal
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$\text{Atendimento Serviços (Água)} = \frac{\text{Serviços Atendidos nos Prazos Estabelecidos (Água)}}{\text{Serviços Totais Realizados (Água)}} \times 100$
<b>Data da publicação</b>	Primeira semana após fechamento do mês.
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta do “Atendimento aos prazos de serviços – Deliberação 550 - Água” é definida por Unidade de Negócio. Efetua-se a apuração através de arquivos gerados pelo CSI - Arquivo analítico de serviços de reparo e reposição - Visão Gestão Sabesp (PSH8D4AAMMDD), o qual apresenta o atendimento dos serviços nos prazos estabelecidos na deliberação 550 conforme o fechamento das solicitações de serviços (SS’s) no próprio sistema.</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (Atendimento aos prazos de serviços – Deliberação 550 - Água <math>\geq</math> linha de base e <math>&lt;</math> meta), a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = 0,9 + \left\{ 0,1 \times \left( \frac{\text{Realizado}_{2021} - \text{Linha de Base}}{\text{Meta}_{2021} - \text{Linha de Base}} \right) \right\} \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observações</b>	<p>Engloba-se serviços de reparo de vazamentos visíveis de água, acatados com os códigos de serviço estabelecidos no Anexo 14 do Procedimento Empresarial PE-MK0015.</p> <p>Para serviços de reparo o prazo de execução será contado a partir da data e hora do acatamento do serviço até a data e hora de execução do serviço.</p> <p>Para SS’s / Folhas de Campo registradas com mais de uma etapa de serviço de reparo, o prazo de execução do serviço de reparo será contado a partir da data e hora do acatamento do serviço até a data e hora de execução da última etapa do reparo.</p> <p>São considerados em atraso, para fins de registro de justificativas, os serviços de reparo que forem executados em prazo superior a 96 horas.</p>

### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
Atendimento aos prazos de serviços – Deliberação 550 - Água	Mensal	Sabesp	Departamento de Desenvolvimento de Soluções	CSI
Serviços Totais Realizados (Água)				

## 2.2.5. Atendimento aos prazos de serviços – Deliberação 550 – Esgoto

<b>Responsável</b>	José Carlos Lima - RO
<b>Descrição do Indicador</b>	Verifica o atendimento à deliberação 550, a qual estabelece prazos para reparo de vazamentos visíveis nas redes e ramais de esgotamento sanitário, poços de visita, poços de inspeção, terminais de limpeza ou caixas de inspeção e reposição de pavimentos, nos municípios regulados pela ARSESP.
<b>Métrica</b>	Percentual (%)
<b>Frequência</b>	Mensal
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$\text{Atendimento Serviços (Esgoto)} = \frac{\text{Serviços Atendidos nos Prazos Estabelecidos (Esgoto)}}{\text{Serviços Totais Realizados (Esgoto)}} \times 100$
<b>Data da publicação</b>	Primeira semana após fechamento do mês.
<b>Forma de Apuração</b>	<p>A meta do “Atendimento aos prazos de serviços – Deliberação 550 - Esgoto” é definida por Unidade de Negócio. Efetua-se a apuração através de arquivos gerados pelo CSI - Arquivo analítico de serviços de reparo e reposição - Visão Gestão Sabesp (PSH8D4AAMMDD), o qual apresenta o atendimento dos serviços nos prazos estabelecidos na deliberação 550 conforme o fechamento das solicitações de serviços (SS) no próprio sistema.</p> <p>Para realização intermediária entre a linha de base e a meta (Atendimento aos prazos de serviços – Deliberação 550 – Esgoto <math>\geq</math> linha de base e <math>&lt;</math> meta), a proporcionalidade do peso para remuneração será calculada pela seguinte fórmula:</p> $\text{Resultado}_{2021} = 0,9 + \left\{ 0,1 \times \left( \frac{\text{Realizado}_{2021} - \text{Linha de Base}}{\text{Meta}_{2021} - \text{Linha de Base}} \right) \right\} \times 100$ <p>Caso o Realizado<sub>2021</sub> esteja abaixo da linha de base, a meta será considerada como “não cumprida” e os empregados não farão jus ao peso definido. Realizado<sub>2021</sub> maior ou igual à meta representa 100% do peso para remuneração.</p>
<b>Observações</b>	<p>Engloba-se serviços de reparo de vazamentos visíveis de esgoto, acatados com os códigos de serviço estabelecidos no Anexo 14 do Procedimento Empresarial PE-MK0015.</p> <p>Para serviços de reparo o prazo de execução será contado a partir da data e hora do acatamento do serviço até a data e hora de execução do serviço.</p> <p>Para SS's / Folhas de Campo registradas com mais de uma etapa de serviço de reparo, o prazo de execução do serviço de reparo será contado a partir da data e hora do acatamento do serviço até a data e hora de execução da última etapa do reparo.</p> <p>São considerados em atraso, para fins de registro de justificativas, os serviços de reparo que forem executados em prazo superior a 96 horas.</p>

### Tramitação das informações e processos envolvidos

Nome da Variável	Período	Nível de Apuração	Fonte: (Área de origem)	Dados de origem (Sistema, planilha Excel, documento Word)
			Responsável	
Atendimento aos prazos de serviços – Deliberação 550 - Água	Mensal	Sabesp	Departamento de Desenvolvimento de Soluções	CSI
Serviços Totais Realizados (Esgoto)				

## VI. Acompanhamento das metas

As metas serão acompanhadas e divulgadas trimestralmente pelas unidades indicadas, que deverão ainda, avaliar a relação entre o previsto e o realizado adotando as ações necessárias ao seu cumprimento.

Indicador	Unidade Responsável pela Informação
Margem EBITDA	Superintendência de Controladoria Econômico-Financeira - FT
Índice de Satisfação do Cliente	Superintendência Comercial e de Relacionamento com os Clientes - CM
Índice de Perdas por Ligação	Superintendência de Desenvolvimento Operacional - TO
Número de Ligações de Esgoto	Superintendência de Planejamento Integrado - PI
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto	
Programa Novo Rio Pinheiros	
Assentamento de Rede Coletora de Esgotos no Litoral	
Cumprimento de Metas Contratuais	Superintendência de Assuntos Regulatórios - PR
Atendimento ao Índice Geral de Qualidade – IGQ	
Atendimento aos prazos de serviços - Deliberação 550 – Água	Superintendência de Gestão e Desenvolvimento Operacional de Sistemas Regionais - RO
Atendimento aos prazos de serviços - Deliberação 550 – Esgoto	

## VII. Empregados abrangidos (Decreto Estadual 59.598/2013 – Art. 5º e critérios da Cia.)

- O Programa abrange os empregados ativos e os que vierem a ser admitidos até 01 de outubro de 2021, ou seja no mínimo, 03 (três) meses completos de empresa no período de janeiro a dezembro de 2021.
- Os empregados que se encontram afastados junto a outras entidades, os afastados por qualquer benefício concedido pelo Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, bem como aqueles com contrato de trabalho suspenso ou interrompido, receberão proporcionalmente aos meses trabalhados.
- Demitidos e dependentes de empregados falecidos receberão proporcionalmente aos meses trabalhados no período, no mês seguinte ao dos empregados ativos.

## VIII. Montante e forma de pagamento

- O montante a ser distribuído corresponderá a até o limite de 01 (uma) folha-base de pagamento, do mês de dezembro de 2021, conforme os resultados alcançados pelos indicadores do PPR 2021, na forma descrita no item III - Metodologia de aferição dos resultados, obedecendo à seguinte relação: 30% serão divididos pelo número total de empregados e 70% aplicados proporcionalmente aos salários;
- A pagamento é previsto para o mês de abril de 2022, depois de concluído o processo de aferição das metas, com as devidas manifestações/aprovações da Diretoria Colegiada, do Conselho de Administração, conhecimento do Conselho Fiscal e da auditoria interna da Sabesp, sendo vedada qualquer espécie de antecipação ou distribuição intermediária (Decreto Estadual nº 59.598/2013 – artigo 3º, parágrafo único);
- Será considerada para o pagamento a remuneração base do empregado referente ao mês de dezembro de 2021;
- É compreendido como Folha-Base o somatório dos salários mais comissão de função e/ou gratificação de função estabelecido em contrato de trabalho e o adicional por tempo de serviço.

## ACORDO DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS DA EMPRESA

Pelo instrumento de Participação dos Empregados nos Resultados da Empresa, nos termos da legislação vigente e seus regulamentos que ficam fazendo parte integrante deste, os signatários celebram o presente acordo que se regerá pelas condições a seguir e as constantes do Programa, com vigência para o exercício de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Este acordo visa estabelecer única e exclusivamente o Programa de Participação dos Empregados da Sabesp nos Resultados da Empresa e definir o valor a ser distribuído a cada empregado de forma condicionada ao atingimento de metas e desafios preestabelecidos.

Os signatários assinam o presente acordo de Participação nos Resultados da SABESP.

### **BENEDITO PINTO FERREIRA BRAGA JUNIOR**

Diretor Presidente da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP

### **JOSE ANTONIO FAGGIAN**

Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado de São Paulo - SINTAEMA

### **ADRIANO CANDIDO STRINGHINI**

Diretor de Gestão Corporativa da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

### **JAIR ALVARO DA SILVA**

Presidente do Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira - SINTIUS

### **MURILO CELSO DE CAMPOS PINHEIRO**

Presidente do Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo - SEESP

### **NARCISO DONIZETE FONTANA**

Presidente do Sindicato dos Técnicos Industriais de Nível Médio (2º Grau) do Estado de São Paulo - SINTEC

### **FABIO ROBERTO GASPAR**

Presidente do Sindicato dos Advogados de São Paulo – SASP