

RELATÓRIO INDICADORES CONTRATO DE PROGRAMA

Contrato de Programa - Ano 2022 - CORSAN

Dimensão	Informação Contrato	Unidade de Medida	Valor Informação Empresa
1. Universalização dos Serviços	1.1 NUA Urbano (AGERGS)	%	117,53
	1.2 NUE Urbano (AGERGS)	%	21,86
2. Continuidade dos Serviços	2.1 TAC - Tempo médio de atendimento ao cliente	Hora	25,67
	2.2 DEC - Duração equivalente de interrupção do sistema de fornecimento de água por economias	Hora	44,96
	2.3 NRP - Índice de reclamações procedentes por falta de água por 1000 economias	Reclamação / 1000 economias	24,25
3. Qualidade dos Serviços e dos Produtos	3.2 IQA - Índice de qualidade da água distribuída	Unidade	94,00
4. Qualidade Comercial	4.1 QF - Qualidade de faturamento	Contas substituídas/1000	17,01
	4.2 IPF - Índice de Perda de Faturamento	%	38,15
	4.3 IH - Índice de micromedição	%	99,56
	4.4 ICOB - Índice de eficiência da cobrança	%	96,21
5. Econômico-financeiros	5.1 ROP - Razão operacional sem depreciação	%	76,10
	5.2 DCP - Despesas com pessoal próprio	%	39,73
6. Produtividade	6.1 IPP1 - Índice de Produtividade de Pessoal - 1	m³/Empregado	57.972,19
	6.2 IPP2 - Índice de produtividade de pessoal - 2	Ligação / Empregado	421,78
	6.3 IPP3 - Índice de Produtividade de Pessoal - 3	Economia / Empregado	668,96

No ano que não for realizada pesquisa de satisfação o Índice de Satisfação do Cliente (ISC) ficará suprimido.

O valor do Índice de Satisfação do Cliente (ISC) poderá estar zerado em função de não ter sido aplicada a pesquisa de satisfação em todos os municípios.

Os indicadores NUA e NUE da dimensão Universalização dos Serviços tem como base de cálculo as economias residenciais ativas.