

INDICADORES - COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE - JANEIRO À DEZEMBRO/2015

| INDICADORES          |                                                                                   |        | REFERÊNCIA OU META | SENTIDO ESPERADO | ANO DE 2015 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------|------------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                      |                                                                                   |        |                    |                  | JAN         | FEV    | MAR    | ABR    | MAI    | JUN    | JUL    | AGO    | SET    | OUT    | NOV    | DEZ    |
| ÁGUA                 | Atendimento Urbano de Água                                                        |        | 99,5 %             | ↑                | 99,9        | 99,9   | 99,9   | 99,9   | 99,9   | 99,9   | 99,9   | 99,9   | 99,9   | 99,9   | 99,9   | 99,9   |
|                      | Disponibilidade de Água por Ligação                                               |        | - m³/lig.dia       | ↑                | 1,35        | 1,22   | 1,34   | 1,28   | 1,28   | 1,22   | 1,27   | 1,26   | 1,23   | 1,22   | 1,19   | 1,24   |
|                      | Grau de Utilização dos Mananciais - Outorga                                       |        | 90 %               | ↓                | 96,6        | 96,3   | 95,6   | 94,7   | 91,7   | 90,5   | 91,8   | 92,6   | 90,7   | 88,1   | 88,4   | 90,4   |
|                      | Perdas de Água por Ligação (mensal)                                               |        | 637 l/lig.dia      | ↓                | 695         | 559    | 695    | 648    | 634    | 591    | 649    | 679    | 610    | 603    | 553    | 598    |
|                      | Perdas na Adução e Distribuição (mensal)                                          |        | 50 %               | ↓                | 51,29       | 45,7   | 51,83  | 50,5   | 49,5   | 48,5   | 51,0   | 52,1   | 49,67  | 50,9   | 47,0   | 48,2   |
|                      | Pessoal de Manutenção de Água por 1000 ligações                                   |        | - un               | ↓                | 1,57        | 1,55   | 1,63   | 1,54   | 1,41   | 1,38   | 1,39   | 1,38   | 1,32   | 1,30   | 1,31   | 1,36   |
|                      | Rupturas em Redes e Ramais                                                        |        | 7,00 un            | ↓                | 6,7         | 6      | 7,4    | 6,9    | 5,5    | 7,2    | 5,6    | 6,2    | 4,8    | 4,5    | 5,1    | 6,1    |
|                      | Eficiência Energética                                                             |        | 0,50 kWh/m³        | ↓                | 0,44        | 0,48   | 0,40   | 0,45   | 0,44   | 0,47   | 0,44   | 0,46   | 0,48   | 0,46   | 0,49   | 0,45   |
|                      | Serviços Executados no Prazo                                                      |        | 90 %               | ↑                | 93,4        | 93,8   | 94,2   | 88,9   | 90,7   | 91,3   | 94,3   | 95,9   | 94,9   | 95,3   | 95,4   | 96,1   |
|                      | Qualidade Físico-Química da Água da Rede                                          |        | 95 %               | ↑                | 99,2        | 99,9   | 98,8   | 99,7   | 99,6   | 100,0  | -      | 100,0  | 99,4   | 99,6   | 100,0  | 99,7   |
|                      | Qualidade Bacteriológica da Água da Rede                                          |        | 95 %               | ↑                | 97,3        | 98,8   | 97,9   | 98,3   | 98,3   | 99,8   | -      | 99,4   | 98,1   | 97,7   | 97,3   | 97,5   |
|                      | Regularidade do Abastecimento de Água                                             |        | 93 %               | ↑                | 91,5        | 91,7   | 91,0   | 94,4   | 94,4   | 95,9   | 95,9   | 94,3   | 95,4   | 95,4   | 94,0   | 93,9   |
|                      | Continuidade do Abastecimento de Água (Paralisações acima de 12h)                 |        | - %                | ↓                | 3,94        | 4,51   | 4,1    | 3,41   | 3,71   | 3,67   | 3,17   | 4,62   | 3,61   | 3,06   | 4,53   | 3,54   |
| ESGOTO               | Atendimento Urbano de Esgoto                                                      |        | 34,2 %             | ↑                | 26,4        | 29,3   | 29,6   | 29,7   | 30,2   | 30,7   | 30,8   | 31,1   | 31,4   | 31,3   | 31,4   | 31,5   |
|                      | Eficiência Energética                                                             |        | 0,60 kWh/m³        | ↓                | 0,65        | 0,49   | 0,38   | 0,48   | 0,46   | 0,50   | 0,42   | 0,44   | 0,40   | 0,36   | 0,39   | 0,36   |
|                      | Número de Obstruções por 1000 km de Rede                                          |        | 400 un             | ↓                | 297         | 250    | 223    | 190    | 233    | 211    | 218    | 160    | 199    | 149    | 200    | 125    |
|                      | Pessoal de Manutenção de Esgoto por 1000 ligações                                 |        | 2,00 un            | ↓                | 2,10        | 1,49   | 1,59   | 1,45   | 1,36   | 1,29   | 1,29   | 1,25   | 1,15   | 1,15   | 1,15   | 1,20   |
|                      | Serviços Executados no Prazo                                                      |        | 90 %               | ↑                | 88          | 90     | 87     | 84     | 88     | 81     | 71     | 82     | 57     | 80     | 79     | 84     |
|                      | Qualidade de Esgoto - Jarivatuba                                                  |        | 78 %               | ↑                | 85,7        | 78,6   | 83,3   | 85,7   | 71,4   | 58,3   | 57,1   | 71,4   | 64,3   | 57,1   | 64,3   | 71,4   |
|                      | Qualidade de Esgoto - Profipo                                                     |        | 78 %               | ↑                | 95,3        | 95,0   | 97,1   | 75,7   | 92,3   | 85,7   | 85,7   | 85,7   | 85,7   | 85,7   | 78,6   | 85,7   |
|                      | Qualidade de Esgoto - Morro do Amaral                                             |        | 78 %               | ↑                | 97,2        | 98,4   | 98,5   | 90,8   | 83,7   | 85,7   | 71,4   | 85,7   | 100    | 78,6   | 78,6   | 71,4   |
|                      | Qualidade de Esgoto - Espinheiros                                                 |        | 78 %               | ↑                | 87,7        | 86,5   | 67,9   | 85,7   | 75     | 75     | 80     | 78,6   | 89,3   | 88,6   | 92,9   | 78,6   |
| COMERCIAL            | Reclamações Totais Recebidas por 1000 ligações de Água                            |        | 16 ‰               | ↓                | 20,7        | 18,6   | 17,2   | 16,6   | 15,5   | 13,7   | 12,1   | 13,6   | 12,1   | 9,8    | 12,1   | 11,8   |
|                      | Chamadas não Atendidas no Call center                                             |        | 12 %               | ↓                | 25,5        | 26,0   | 25,5   | 19,9   | 12,3   | 11,4   | 10,7   | 12,1   | 8,1    | 10,8   | 5,0    | 8,6    |
|                      | Tempo Médio de Espera na Fila Telefônica do Call Center                           |        | 60 s               | ↓                | 84          | 95     | 75     | 78     | 70     | 68     | 65     | 75     | 65     | 72     | 64     | 69     |
|                      | Tempo Médio de Espera na Fila dos Postos de Atendimento                           |        | 300 s              | ↓                | 359         | 258    | 303    | 365    | 352    | 347    | 300    | 322    | 358    | 324    | 263    | 263    |
| ECONÔMICO-FINANCEIRO | Produtividade Geral (ligação/colaborador)                                         |        | 250 lig/col        | ↑                | 205         | 208    | 207    | 209    | 221    | 230    | 223    | 214    | 212    | 203    | 197    | 206    |
|                      | Gastos Totais com os Serviços por Metro Cúbico Faturado¹                          |        | 2,80 R\$/m³        | ↓                | 2,40        | 2,51   | 2,61   | 2,74   | 2,63   | 2,56   | 3,07   | 4,02   | 2,84   | 3,09   | 2,91   | -1,20  |
|                      | Produtividade Financeira (Gastos Totais/Colaborador)¹                             |        | - R\$/col          | ↓                | 11.516      | 12.198 | 12.422 | 12.995 | 13.422 | 13.291 | 15.435 | 19.526 | 13.625 | 13.895 | 12.924 | -5.646 |
|                      | Índice de Perdas de Faturamento                                                   |        | 37,2 %             | ↓                | 43,57       | 37,24  | 44,10  | 42,71  | 41,73  | 40,60  | 42,34  | 43,00  | 39,55  | 40,33  | 37,93  | 40,16  |
|                      | Cobertura Financeira                                                              |        | 98 %               | ↑                | 114         | 122    | 130    | 123    | 94     | 112    | 91     | 120    | 87     | 90     | 89     | 75     |
|                      | Indicador de Cobertura de Caixa                                                   |        | 1,5 Fatur.         |                  | 3,19        | 3,47   | 4,02   | 3,98   | 3,93   | 4,11   | 3,80   | 3,91   | 3,96   | 3,90   | 3,83   | 3,11   |
|                      | Liquidez Geral                                                                    |        | 0,73 %             | ↑                | 0,61        | 0,64   | 0,65   | 0,66   | 0,66   | 0,83   | 0,84   | 0,69   | 0,85   | 0,84   | 0,82   | 0,89   |
|                      | Composição do Endividamento Longo Prazo                                           |        | 94 %               | ↑                | 83,19       | 82,30  | 81,71  | 79,85  | 82,26  | 81,55  | 82,63  | 80,76  | 79,69  | 80,98  | 78,58  | 82,50  |
|                      | Tarifa Média de Água                                                              |        | - R\$/m³           | ↓                | 3,63        | 3,59   | 3,56   | 3,55   | 3,55   | 3,68   | 3,58   | 3,75   | 3,72   | 3,71   | 3,71   | 3,77   |
|                      | Tarifa Média de Esgoto                                                            |        | - R\$/m³           | ↓                | 2,99        | 2,98   | 2,98   | 2,97   | 2,98   | 3,01   | 3,10   | 3,13   | 3,13   | 3,12   | 3,13   | 3,15   |
|                      | Índice de execução de investimentos totais em relação ao orçamento (acumulado)    |        | 90 %               | ↑                | 93,46       | 61,82  | 51,68  | 69,06  | 53,78  | 43,81  | 38,92  | 38,39  | 40,79  | 41,10  | 46,95  | 45,25  |
|                      | Índice de execução de investimentos em água em relação ao orçamento (acumulado)   |        | 90 %               | ↑                | 107,54      | 81,43  | 56,71  | 78,79  | 66,56  | 61,55  | 44,80  | 44,87  | 40,57  | 39,24  | 59,76  | 57,29  |
|                      | Índice de execução de investimentos em esgoto em relação ao orçamento (acumulado) |        | 90 %               | ↑                | 81,56       | 41,94  | 34,26  | 37,68  | 29,31  | 26,36  | 24,50  | 22,00  | 24,69  | 27,98  | 29,30  | 28,31  |
|                      | Lucro Líquido                                                                     | Real   | R\$ mil            | ↑                | 1.065       | 1.674  | -212   | -15    | 215    | 388    | -993   | -4.499 | -394   | -1.011 | -810   | 17.063 |
|                      |                                                                                   | Orçado |                    |                  | 1.110       | 937    | 952    | 1.081  | 376    | 1.205  | 1.409  | 984    | 1.433  | 1.249  | 1.237  | 216    |
|                      | Saldo Final de Caixa                                                              | Real   | R\$ mil            | ↑                | 45.542      | 48.026 | 51.838 | 54.593 | 54.016 | 56.047 | 54.820 | 57.748 | 55.867 | 54.691 | 53.992 | 48.912 |
|                      |                                                                                   | Orçado |                    |                  | 46.232      | 49.017 | 50.581 | 52.561 | 49.753 | 48.767 | 46.321 | 44.064 | 43.894 | 42.759 | 40.840 | 38.465 |

Nota¹: Laudo de avaliação patrimonial que resultou uma redução do valor registrado nas contas de Depreciação no valor de R\$ 28.348.220.