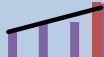
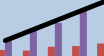
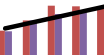
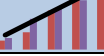
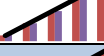
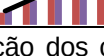


6 b i Resultados para clientes i Medidas de desempenho														
Código	Indicadores	Unidade	Sentido	Período							Meta 2013	Meta 2017	RC 2012	
				Tipo	2008	2009	2010	2011	2012	Tendência				
6.b.1	Índice de Atendimento de Água (Estratégico)	%	↔	Meta	100	100	100	100	100		100	100	Sanepar	99
				Real	100	100	100	100	100					
O índice de atendimento de água mede quantos domicílios são atendidos com água pela MS, estando correlacionado a estratégia de universalização dos serviços de saneamento e integrado às práticas de relacionamento com clientes e de gerenciamento do processo principal. A MS é líder do mercado de atuação, líder do setor de saneamento do Brasil e referencial de excelência mundial com atendimento de água a 100% da população, com pleno atendimento em área de intenso crescimento populacional. A Companhia de saneamento do Paraná - Sanepar é a vice-líder do setor de atuação.														
6.b.2	Índice de Atendimento de Esgoto (Estratégico)	%	↑	Meta	71,8	77,4	78	81	82		85	91	Sanepar	62
				Real	76	78	79	80	82					
O índice de atendimento de esgoto mede quantos domicílios são atendidos com coleta de esgoto pela MS, indicador correlacionado a estratégia de universalização dos serviços de saneamento e integrado as práticas de relacionamento com clientes e de gerenciamento do processo principal. Destaque para as práticas de inteligência de mercado e o FIVE que identificam potenciais conexões à rede de esgoto e vendem a ligação aos clientes, alavancando os resultados. A MS é líder do mercado de atuação, líder do setor de saneamento do Brasil, com pleno atendimento em área de intenso crescimento populacional. A Sanepar é a vice-líder do setor de atuação.														
6.b.3	Serviços Atendidos no Prazo (Estratégico)	%	↑	Meta	-	-	-	60	73		75	81	MN	75
				Real	61	72	62	70	67,3					
Este indicador mede o atendimento aos serviços dentro do prazo estipulado pelos nossos canais de relacionamento (call center, agências etc). Abrange todos os serviços executados aos clientes, porém a prioridade ao atendimento é sobre os serviços regulados pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - ARSESP. Para os indicadores regulados, o índice de atendimento é de 96 % (fevereiro de 2013). Os serviços regulados representam os serviços mais relevantes aos clientes, que impactam diretamente na sua expectativa. Indicador relacionado ao objetivo estratégico - OE MS de "Ter clientes satisfeitos, e aumentar a percepção de valor de serviços e produtos" integrado ao conjunto de práticas de relacionamento com clientes e de gerenciamento dos processos principais. O resultado de 2010 foi prejudicado devido a um problema contratual, sendo necessária uma nova licitação, visto que a empresa ganhadora não apresentou um desempenho satisfatório. Os ciclos de 2008, 2009 e 2010 não possuíam metas, pois não faziam parte da árvore de indicadores da MS à época, integrando a mesma a partir de 2011.														
6.b.4	Taxa de Incremento do Volume Faturado (Estratégico)	%	↑	Meta	4	4	3,3	4,1	3,2		3,40	1,80	MN	3,08
				Real	2,64	3,92	4,54	3,13	3,60					
Esta taxa mede o crescimento da MS quanto à venda do produto água e produto coleta de esgoto. Integrada com ao OE MS de "Explorar o potencial dos mercados atuais de água e esgoto voltado à universalização" este resultado demonstra a aplicação da prática de inteligência de mercado para identificação dos clientes potenciais e da Força Integrada de Vendas - FIVE para vender aos clientes potenciais. A crise financeira mundial impactou no resultado de 2011, porém em 2012 as áreas de vendas mudaram o foco para os clientes potencial de esgoto do segmento rol comum, obtendo a reversão da curva. O crescimento de 2012 foi muito superior ao crescimento do Brasil que foi de 0,9 %, demonstrando a eficiência da estratégia adotada.														
6.b.5	Taxa de Fidelização dos Clientes GC (Estratégico)	%	↑	Meta	40	50	58	63	66,8		68,00	72,00	MN	27,00
				Real	39,69	51,80	61,50	63,90	65,01					
Esta taxa mede o percentual de volume fidelizado do segmento Grandes Consumidores, que corresponde a 20,33 % do faturamento da MS. Resultado conectado ao OE MS de "Explorar o potencial dos mercados atuais de água e esgoto voltado à universalização" este resultado demonstra a aplicação da prática de inteligência de mercado para identificação dos clientes potenciais de fidelização e práticas de relacionamento com os clientes. Taxa importante, pois quando o cliente é fidelizado há a uma maior garantia que pague em dia, pois existe um benefício na tarifa condicionada ao pagamento em dia. Para este grupo de clientes fidelizados a evasão é zero. Na Sabesp a MS é a unidade com a maior quantidade de contratos fidelizados e que representa o maior volume.														

6 b i Resultados para clientes i Medidas de desempenho														
Código	Indicadores	Unidade	Sentido	Período							Meta 2013	Meta 2017	RC 2012	
				Tipo	2008	2009	2010	2011	2012	Tendência				
6.b.6	Taxa de cumprimento da agenda positiva (Estratégico)	%	↑	Meta	-	-	-	-	100		100	100	Metodologia própria	
				Real	-	75	80	82	98					
Esta taxa mede a interação pessoal do principal executivo com as prefeituras, principais clientes, sociedade e Força de Trabalho - FT , por meio de uma agenda positiva com o propósito de gerar valor à imagem da Sabesp, melhorando a reputação da empresa. Está correlacionada ao OE MS de Aprimorar postura proativa nos relacionamentos com municípios, clientes, sociedade e FT . Resultado integrado com as práticas de visitas às prefeituras, visitas aos grandes clientes, encontro com as comunidades e conversando com o superintendente. Demonstra a cooperação entre todas as áreas da MS. Por tratar-se de metodologia própria não há referencial comparativo pertinente. Os ciclos de 2008 a 2010 não possuíam metas, pois não faziam parte da árvore de indicadores da MS à época, integrando a mesma a partir de 2012.														
6.b.7	IORC - Índice de obstrução da rede coletora (Estratégico)	obst/100 km	↓	Meta	-	-	-	-	-		280	212	MO	362
				Real	432	430	459	363	341					
Este índice mede a quantidade de obstruções no sistema de esgoto a cada 100 km de rede. Está correlacionado ao OE MS de Despoluir os corpos d'água, encaminhando o esgoto para tratamento . Resultado integrado com as práticas de operação de esgoto e gerenciamento dos processos principais. Após 2010, foi implantada uma nova metodologia para limpeza e desobstrução de redes coletoras através de contratos de desempenho com nossos fornecedores, que passaram a ter ganhos de produtividade alinhadas a metas de desempenho, o que proporcionou um bom resultado, melhorando a operação das redes coletoras e reduzindo as reclamações dos clientes quanto a obstrução de esgoto. Os ciclos de 2008 a 2012 não possuíam metas, pois não faziam parte da árvore de indicadores da MS à época, integrando a mesma a partir de 2013.														
6.b.8	Pautas negativas derrubadas (Estratégico)	%	↑	Meta	-	-	-	-	-		76	>= 80	Metodologia própria	
				Real	-	-	-	-	75					
Esta taxa mede o percentual de matérias negativas que poderiam ser vinculadas na mídia e não foram em face da rapidez na resposta e da eficácia da solução do problema ou da resposta efetuada. Está correlacionada ao OE MS de Aprimorar postura proativa nos relacionamentos com municípios, clientes, sociedade e força de trabalho . Resultado integrado com as práticas proativas de relacionamento com os clientes, como a comunicação de eventos operacionais - CEO, demonstrando transparência e comprometimento com os clientes, melhorando a imagem da Sabesp junto aos clientes, além de colaborar para a melhoria da reputação da empresa. Indicador implantado em 2012, com metodologia própria de medição, não havendo medições anteriores e referencial comparativo pertinente. Os ciclos de 2008 a 2012 não possuíam metas, pois não faziam parte da árvore de indicadores da MS à época, integrando a mesma a partir de 2013.														
6.b.9	Irregularidades detectadas em ligações ativas	Quant / 1000 lig.	↑	Meta	1,14	1,1	1,41	1,46	1,61		5,4	6,1	MO	3,52
				Real	1,88	2,54	3,12	4,08	4,71					
6.b.10	Índice de participação no Volume Faturado (Diretoria M)	%	↑	Meta	18,79	19,09	19,52	19,5	19,49		19,65	20,28	MN	16,92
				Real	18,76	19,09	19,27	19,30	19,45					
6.b.11	Volume Fidelizado de Água (Volume Faturado SSA)	1000 m3/ano	↑	Meta	2.420	2.826	3.869	4.392	4.867		5.413	5.790	MN	1.085
				Real	2.546	3.486	3.957	4.385	5.118					
6.b.12	Contatos de Demanda Firme Água	Quant.	↑	Meta	26	38	49	66	79		109	193	MN	23
				Real	27	38	51	63	81					
6.b.13	Volume Contratado de PREND (Efluentes não domésticos)	1000 m3/ano	↑	Meta	2.850	3.441	4.665	5.788	6.467		6.960	7.445	MN	1.085
				Real	3.045	4.128	5.122	5.723	6.581					
6.b.14	Contratos de Demanda Firme PREND	Quant.	↑	Meta	16	29	43	55	75		105	190	MN	25
				Real	19	32	46	61	77					
A MS é a única empresa do setor a utilizar a Inteligência de Mercado (prática vencedora do IGS) para alavancar a fidelização dos clientes por meio da ferramenta de <i>business intelligence</i> - BI. Os resultados de 6.b.10 a 6.b.14 evidenciam os grandes resultados obtidos pela prática.														