

7 a i Resultados do desenvolvimento de pessoas i Medidas de percepção														
Código	Indicadores	Unidade	Sentido	Tipo	Período						Meta 2013	Meta 2017	RC 2012	
					2003	2005	2007	2009	2011	Tendência				
7.a.1	Índice de Satisfação da Força de Trabalho i FT MS	%	↑	Meta	70	70	70	70	70		70,0	70,0	Copasa	86,8
				Real	7,0	61,0	63,0	67,7	59,6					
Integrado com a prática de pesquisa de satisfação da FT , que tem periodicidade bienal, este indicador mede a satisfação da FT . A queda em 2011 aconteceu em função do atraso na implantação do novo plano de cargos e salários, onde a FT ficou sem avaliação e sem promoção no ciclo, impactando fortemente no resultado da pesquisa. O novo plano de cargos e salários foi implantado em 2012, com avaliação de competências e desempenho e implantação das promoções efetivadas. Integrada no ciclo de 2012, também foi realizada uma pesquisa de percepção do clima, onde os resultados já demonstram a retomada da satisfação da FT . O indicador de percepção de 2012 ficou em 78,60%, sendo avaliados fatores de ambiente de trabalho, aspectos institucionais, atividades, comunicação, condições de trabalho e reconhecimento/valorização. Indicador integrado com a estratégia Sabesp por meio do objetivo "Aprimorar o modelo de gestão"														
7.a.1.1	Índice de Satisfação da FT no quesito Estratégias e Planos "Conheço os resultados da minha área"	%	↑	Meta	-	70	70	70	70		70	70	MN	90
				Real	-	76	79	87	80					
7.a.1.2	Índice de Satisfação da FT no quesito Estratégias e Planos "Conheço as metas da minha área"	%	↑	Meta	-	70	70	70	70		70	70	MN	90
				Real	-	77	83	89	81					
7.a.1.3	Índice de Engajamento da FT (Conhecimento das metas, resultados e, orgulho de trabalhar na Sabesp).	%	↑	Meta	-	70	70	70	70		70	70	MN	88
				Real	-	70	78	82	77					
7.a.1.4	Índice de entendimento dos princípios organizacionais (ver 2.d.2)	%	↑	Meta	70	70	70	70	70		70	70	MN	91
				Real	69	77	81	90	81					
Do resultado 7.a.1.1 até o 7.a.1.4 temos a estratificação por blocos de perguntas correlacionados ao MEG. São as estratificações mais relevantes para o cumprimento da estratégia principal da MS: a "Universalização dos serviços de saneamento" Integrado com a estratégia por meio do objetivo "Aprimorar o modelo de gestão"														
Código	Indicadores	Unidade	Sentido	Tipo	Período						Meta 2013	Meta 2017	RC 2012	
					2008	2009	2010	2011	2012	Tendência				
7.a.2	Taxa de satisfação com os veículos de comunicação	%	↑	Meta	-	70	88	90	92		94	95	ML	90,2
				Real	-	44,8	89,80	84,00	93,40					
Este índice mede a satisfação da FT com os veículos de comunicação interna da MS. Está integrado com a prática de pesquisa dos veículos de comunicação, que tem periodicidade anual. A queda em 2011 aconteceu em função da queda na taxa de satisfação com o veículo "Conversando com o Superintendente" Em 2012 a prática foi avaliada e melhorada voltando à retomada da tendência positiva. Indicador integrado com a estratégia Sabesp por meio do objetivo de "Aprimorar o modelo de gestão"														
7.a.2.1	Taxa de satisfação com o veículo "Intranet MS"	%	↑	Meta	-	70	80	85	90		90	90	ML	89
				Real	-	67	95	94	95					
7.a.2.2	Taxa de satisfação com o veículo "Jornal Mural"	%	↑	Meta	-	60	81	85	89		89	89	ML	98
				Real	-	56	88	88	92					
7.a.2.3	Taxa de satisfação com o veículo "MS Informa"	%	↑	Meta	-	60	88	90	93		93	93	ML	99
				Real	-	56	96	96	97					
7.a.2.4	Taxa de satisfação com o veículo "Reunião Estruturada"	%	↑	Meta	-	60	79	83	87		87	87	ML	92
				Real	-	37	82	92	91					

Código	Indicadores	Unidade	Sentido		Período						Meta 2013	Meta 2017	RC 2012	
				Tipo	2008	2009	2010	2011	2012	Tendência				
7.a.2.5	Taxa de satisfação com o veículo "Conversando com o superintendente"	%	↑	Meta	-	60	81	84	87		87	87	ML	73
				Real	-	8	88	50	92					
Do resultado 7.a.2.1 até o resultado 7.a.2.5 são apresentados os resultados estratificados de satisfação com os veículos de comunicação por tipo de veículo utilizado. Estes resultados estão integrados com a prática de pesquisa dos veículos de comunicação, que tem periodicidade anual. Indicador integrado com a estratégia Sabesp por meio do objetivo de "Aprimorar o modelo de gestão"														
7.a.3	% do efetivo com disponibilidade de acesso à internet	%	↔	Meta	100	100	100	100	100		100	100	MN	100
				Real	100	100	100	100	100					
7.a.4	% do efetivo com acesso ao e mail	%	↔	Meta	100	100	100	100	100		100	100	MN	100
				Real	91	100	100	100	100					
7.a.5	Índice de satisfação dos usuários de TI	%	↑	Meta	-	94	94	94	94		94,00	100,00	MN	88,94
				Real	-	72,22	87,74	89,63	95,27					
Código	Indicadores	Unidade	Sentido		Período						Meta 2013	Meta 2017	RC 2012	
				Tipo	2009	2010	2011	2012	2013	Tendência				
7.a.6	Taxa de entendimento da estratégia (Dia do compromisso)	%	↑	Meta	-	75	80	85	90		95	95	Metodologia própria	
				Real	-	75,8	86,2	91,1	94,0					

7 b i Resultados do desenvolvimento de pessoas i Medidas de desempenho														
Código	Indicadores	Unidade	Sentido	Tipo	Período						Meta 2013	Meta 2017	RC 2012	
					2008	2009	2010	2011	2012	Tendência				
7.b.1	Índice Ponderado de Desenvolvimento Humano - IPDH (Estratégico)	%	↑	Meta	90	92	97,5	96	96		96,4	97,2	MN	96,3
				Real	81,1	93,9	95,4	148,7	96					
Este índice mede de forma ponderada as oportunidades de capacitação e desenvolvimento i C&D, bem como a avaliação de reação e de eficácia destas capacitações. Está integrado com as práticas de desenvolvimento da FT, tendo periodicidade anual. O índice superior a 100 % no ano 2011 aconteceu devido às oportunidades de capacitações alavancadas durante o ano superarem o planejado no início do ciclo. Integrado com a estratégia por meio do objetivo de "Aprimorar o modelo de gestão"														
7.b.2	Número de não conformidades reincidentes em auditorias de OHSAS	Quant.	↓	Meta	-	-	-	-	-		0	0	Metodologia própria	
				Real	15	15	14	5	1					
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.														
7.b.3	Índice de Afastamento por Doenças Ocupacionais	Quant.	↔	Meta	0	0	0	0	0		0	0	Referencial Teórico	
				Real	0	0	0	0	0					
A MS é líder no setor de saneamento com práticas de segurança de certificação OHSAS 18001:2007, atendendo ao acionista para redução de acidentes de trabalho.														
7.b.4	Índice de Incentivo ao Colaborador (PPR)	%	↑	Meta	100	100	100	100	100		100	100	Referencial Teórico	
				Real	99	76	98	100	86					
7.b.5	Índice de empregabilidade Sabesp (Acordo Coletivo)	%	↔	Meta	98	98	98	98	98		98	98	Copasa	98
				Real	98	98	98	98	98					

