

Legenda: Tendência: **↑** Tendência favorável para cima **↔** Indicador que está sob faixa de controle.

Obs: **LS** - Líder no Setor de Saneamento; **RE** - Referencial de Excelência; **RT** - Referencial Teórico; **RL** - Referencial Legal; **IE** - Indicador Específico MC

6.a - Resultados de Clientes - medidas de percepção										
Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado				Referencial Comparativo		Obs.
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização	
Membro do Conselho de Governadores do Conselho Muidial da Água - grupo das organizações comerciais, posição concedida à Sabesp durante o oitavo encontro da assembleia geral do conselho - 8th World Water Council General Assembly –, realizado na França. A Sabesp foi a única das Américas a concorrer no colégio 3, grupo das organizações comerciais (2018).										
Finalista na premiação Global Water Awards 2018 - categoria "Water Company of the Year" (Empresa de Água do Ano), concedido pela Global Water Intelligence, que posicionou a Sabesp como uma das finalistas durante a Cúpula Mundial da Água, realizada em Paris. O reconhecimento deve-se à contribuição significativa da empresa para o desenvolvimento internacional do setor de água.										
Prêmio Valor 1000, categoria "água e saneamento", concedido pelo Jornal Valor Econômico, para a Sabesp, campeã pela nona vez na premiação (2018, 2016, 2014, 2012, 2011, 2007, 2006, 2004, 2001), o que levou a Sabesp a ser uma das organizações que mais venceram.										
Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2018, categoria 'serviços públicos', concedido pelo Grupo Padrão, em parceria com o Centro de Inteligência Padrão (CIP) e com a consultoria OnYou, à Central de Atendimento da Diretoria de Sistemas Regionais (R), que conquistou a premiação pela sétima vez (2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018).										
Prêmio "Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas", organizado pelo Centiro de Estudos da Comunicação (Cecom) e pela revista Negócios da Comunicação, entregue à Sabesp, reconhecida como uma das instituições de 31 setores da economia que mantêm um bom relacionamento com a imprensa (2016).										
Índice Satisfação Geral com a Sabesp - MC	%	⬆	META REALIZADO	85,0	81,0	67,0	79,0	87,0	SANEPAR 79,0	LS
Índice Satisfação com a Água	%	⬆	REALIZADO	82,0	69,0	84,0	87,0	83,0		
Índice Satisfação com a Esgoto	%	⬆	REALIZADO	81,0	63,0	90,0	89,0	88,0	SANEPAR 82,0	LS
Índice Satisfação com o Serviço Solicitados	%	⬆	REALIZADO	86,0	67,0	83,0	89,0	82,0	SANEPAR 82,0	LS
Índice de Desempenho com a Imagem	%	⬆	REALIZADO	83,0	68,0	81,0	85,0	83,0	SANEPAR 79,0	LS
				72,1	57,3	64,1	76,0	70,0	ML 73,0	-
A MC é líder no setor de saneamento referenciado por utilizar metodologias relativas a clientes e mercado no estado da arte, visando ao aumento da percepção de valor dos serviços e produtos aos clientes. Os resultados derivados da pesquisa de satisfação dos clientes, estratificada nos três principais processos: Água, Esgoto e Serviços Solicitados demonstram o alto nível de satisfação. Trata-se de um bom resultado, considerando a severa crise hídrica na região sudeste, especialmente na Região Metropolitana de São Paulo. O resultado de 2015 em um momento tão crítico (Crise Hídrica), só foi possível em decorrência da dedicação e empenho do corpo técnico da MC no atendimento às demandas dos clientes, este fato influenciou a definição da meta de 2016. (Pesquisa: margem de erro = 5% - nível de confiança = 95 %).										
Índice de Satisfação Geral com a Agência de Atendimento (PPA Rol Comum) - MC	%	↔	META REALIZADO	100	97,0	98,0	99,6	99,2	IE	-
Índice de Satisfação Geral com a Agência de Atendimento (PPA Rol Especial) - MC	%	↔	META REALIZADO	96,5	96,5	95,0	99,5	100,0	IE	-
A pesquisa pós atendimento demonstra a satisfação dos clientes, do RG e GC, com os serviços prestados pela MC. (Pesquisa: margem de erro = 5% - nível de confiança = 95 %).										
Fidelização - Net Promoter Score	Net Promoter	⬆	META REALIZADO	15,0	-6,0	5,0	42,0	49,0	ML 53,0	-
6.b - Resultados de Clientes - medidas de desempenho										
Índice de Atendimento de Água	%	↔	META REALIZADO	100	100	100	100	100	SANEPAR 100	LS
IACE - Índice de Atendimento de Coleta de Esgoto - MC	%	⬆	META REALIZADO	93,5	93,9	94,4	94,5	94,7	SANEPAR 70,6	LS
Os índices de atendimento de água e o de coleta de esgoto demonstram a posição de líder do setor de saneamento.										
Volume Faturado Referência (Rol Comum + Rol Especial) - MC	milhões de m3	⬆	META REALIZADO	658,0	596,0	578,5	589,0	590,1	MS 502,6	-
				602,5	541,7	565,4	581,3	588,7		

6.a - Resultados de Clientes - medidas de percepção												
Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado					Referencial Comparativo		Obs.	
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização	Resultado		
6.b - Resultados de Clientes - medidas de desempenho												
Volume Faturado Referência (Rol Comum) - MC	milhões de m3	⬆	REALIZADO	535,4	485,1	506,3	518,6	524,8	-	-	-	
Volume Faturado Referência (Rol Especial) - MC	milhões de m3	⬆	REALIZADO	67,1	56,6	59,1	62,7	63,9	-	-	-	
A MC é a maior Unidade de Negócio da Sabesp em termos de faturamento, e sua área de atuação é bastante verticalizada, concentrando os principais eixos comerciais e de negócios do município de São Paulo. Os resultados de volume faturado declinaram em 2015 em função da crise hídrica, com recuperação gradual a partir de 2016.												
Tempo médio de atendimento na Central de Atendimento Telefônico (Diretoria M) - 100% entre 02:50 e 04:20	%	↔	META	100					Diretoria Sistemas Regionais (R)		82,8	-
			REALIZADO	100	100	100	100	97,9				
Atendimento em até 1 minuto - Central de Atendimento Telefônico (Diretoria M)	%	⬆	META	100					Diretoria Sistemas Regionais (R)		98,8	-
			REALIZADO	94,0	99,0	99,0	99,4	99,0				
A evolução das práticas relacionadas a Central de Atendimento e a constante capacitação e desenvolvimento das equipes asseguraram os níveis dos serviços prestados.												
IPA - Índice de Pronto Atendimento - MC	%	⬆	META	>=99					MS		99,7	-
			REALIZADO	99,1	99,3	99,5	99,7	99,4				
Índice de Reclamação por Ligação - MC	%	⬇	META	1,00	1,16	1,10	0,90	0,81	MS	0,90		
			REALIZADO	1,02	1,12	0,90	0,81	0,83				
			META	8,3	8,3	8,3	6,0	5,0				
			REALIZADO	5,5	8,7	5,3	5,2	2,6	MS	4,36	-	
IRFA - Índice de Reclamações de falta D'Água	nº reclamações/1.000	⬇	META	início da medição em 2015					MS		93,3	-
			REALIZADO	88,4	97,4	98,7	99,1					
			META	0					MS		0	-
			REALIZADO	0	0	0	0	0				
Índice de Insatisfação de Ouvidoria MC	%	⬇	META	0,03					MS		0,03	-
			REALIZADO	0,03	0,04	0,03	0,03	0,02				
			META	80,0	80,0	90,0	95,0	96,0	MS	96,5	-	
			REALIZADO	86,4	88,1	96,9	98,9	99,5				
Este conjunto de resultados demonstra a constante evolução dos produtos e serviços, e o comprometimento de toda a MC com os seus valores e objetivos. Em 2015 houve uma pequena variação nos resultados em consequência da Crise Hídrica.												
Índice de solução na fase preliminar junto ao órgão de defesa do consumidor (PROCON)	%	⬆	META	>=90					MS		94	-
			REALIZADO	97	91	93	95	91				
			META	>=95					MS		99,2	-
			REALIZADO	100	100	100	100	100				
ICAD - Índice de Conformidade da Água Distribuída - MC	%	↔	META	95,0					IE			-
			REALIZADO	94,4	97,3	98,8	98,5	99,0				
			META	>=99					MS		99,2	-
			REALIZADO	100	100	100	100	100				
ICAR - Índice de Conformidade da Água de Reúso	%	⬆	META	95,0					IE			-
			REALIZADO	94,4	97,3	98,8	98,5	99,0				
			META	>=99					MS		99,2	-
			REALIZADO	100	100	100	100	100				
Os resultados de conformidade, tanto da água potável distribuída, como da água de reúso, são elevados e refletem a busca em garantir o controle da qualidade destes produtos.												