

9.a - Resultados Globais - Chave do Negócio

Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado					Referencial Comparativo		Obs
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização	Resultado	
Econômico Financeiro											
Prêmio Estação Empresas Mais – 1º lugar da categoria Utilidades e Serviços Públicos, concedido à Sabesp pelo Grupo Estado, em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA) e a agência classificadora de riscos <i>Austin Rating</i> , que considerou a empresa a melhor da categoria.											
Troféu Transparência Anefac-Fipecafi-Serasa 2018 – categoria Empresas de Capital Aberto com Receita Líquida acima de R\$ 5 bilhões, concedido pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças (Anefac), Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras (Fipecafi) e Serasa Experian, que reconheceram as demonstrações financeiras da Sabesp como sendo uma das dez mais transparentes do Brasil. Concedido às empresas que se destacam nas áreas de finanças, administração e contabilidade. Considerado o “Oscar da Contabilidade”, o prêmio analisa as demonstrações financeiras por critérios técnicos											
Performance Rating Sabesp - Nacional	Classificação <i>Moodys</i>	ⓘ	META REALIZADO	- Aa1.br	- Aa2.br	- Aa2.br	- Aa2.br	- Aa2.br	SANEPAR	Aa2.br	
Performance Rating Sabesp - Internacional	Classificação <i>Moodys</i>	ⓘ	META REALIZADO	- Baa3	- Ba1	- Ba1	- Ba2	- Ba2	SANEPAR	Ba2	
Os resultados de rating internacional tiveram oscilação negativa em 2015 e 2016, em função do cenário econômico brasileiro adverso e também pela queda de vendas da Sabesp, fruto da crise hídrica na RMSP, com melhora a partir de 2017.											
Valor de mercado das ações - Sabesp	R\$ Bilhões	ⓘ	META REALIZADO	- 11,4	- 12,8	- 19,1	- 23,5	- 21,5	SANEPAR	2,5	
Valorização das ações - Sabesp (SBSP3 ON)	%	ⓘ	META REALIZADO	- 100	- 112,3	- 167,5	- 206,1	- 188,6	SANEPAR	184,5	
Índice de Endividamento de Curto Prazo - Sabesp	%	ⓘ	META REALIZADO	- 20	- 19	- 20	- 22	- Será divulgado em abr/2019	SANEPAR	25	
Endividamento Oneroso - Sabesp	%	ⓘ	META REALIZADO	- 36	- 39	- 33	- 31	- Será divulgado em abr/2019	SANEPAR	23	
Liquidez Geral - Sabesp	%	ⓘ	META REALIZADO	- 23	- 24	- 24	- 26	- Será divulgado em abr/2019	SANEPAR	37	
Prazo Médio de Recebimento de Vendas - Sabesp	dias	ⓘ	META REALIZADO	- 49	- 61	- 55	- 56	- Será divulgado em abr/2019	SANEPAR	57	
Os resultados de Prazo Médio de Recebimento de Vendas sofreram aumento em 2015, em função do cenário recessivo do país. A empresa passou a organizar feirões de débitos e oferecer mais possibilidade de negociação e parcelamento aos clientes, reduzando em redução a partir de 2016.											
Prazo Médio de Pagamento de Compras - Sabesp	dias	ⓘ	META REALIZADO	- 36	- 37	- 39	- 41	- Será divulgado em abr/2019	SANEPAR	49	
EBITDA - Sabesp (Fluxo de Caixa)	R\$ bilhões	ⓘ	META REALIZADO	- 2.919	- 3.974	- 4.572	- 5.269	- Será divulgado em abr/2019	SANEPAR	1.642	
Margem Bruta (Margem EBITDA) - Sabesp	%	ⓘ	META REALIZADO	- 26,0	- 33,9	- 32,4	- 36,1	- Será divulgado em abr/2019	SANEPAR	39,5	
Margem de Lucro - Sabesp	%	ⓘ	META REALIZADO	- 8,1	- 4,6	- 20,9	- 17,2	- Será divulgado em abr/2019	SANEPAR	17,7	

9.a - Resultados Globais - Chave do Negócio										Obs
Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado				Referencial Comparativo		
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização	
Econômico Financeiro										
ROA - Sabesp	%	↑	META	-	-	-	-	-	SANEPAR	6,8
			REALIZADO	3,0	1,6	8,0	6,4	Será divulgado em abr/2019		
ROC - Sabesp	%	↑	META	-	-	-	-	-	SANEPAR	24,1
			REALIZADO	9,0	5,4	29,5	25,2	Será divulgado em abr/2019		
ROE - Sabesp	%	↑	META	-	-	-	-	-	SANEPAR	13,3
			REALIZADO	6,8	3,9	19,1	14,4	Será divulgado em abr/2019		
Os resultados de EBITDA, Margem Bruta, Margem de Lucro, ROA, ROC e ROE Sabesp diminuíram em 2015 em função da queda de vendas oriunda da crise hídrica na RMSP, além de aumento de custos e investimentos emergenciais frente à esta crise. A partir de 2016, com a normalização dos níveis dos mananciais, os resultados de faturamento começaram se recuperar causando impacto positivo.										
Gestão Financeira										
Faturamento Líquido - MC	R\$ milhões	↑	META	2.684	2.276	2.314	2.836	3.048	MS	2.074
			REALIZADO	2.256	1.940	2.537	2.772	3.037		
Faturamento Líquido por Ligação (água) - MC	R\$	↑	META	-	-	-	-	-	MS	1.694
			REALIZADO	2.980	2.539	3.291	3.568	3.859		
Taxa de crescimento da receita	%	↑	META	-	-	-	-	-	MS	1,1
			REALIZADO	-7,4	-14,0	30,8	9,3	9,6		
Os resultados de Faturamento Líquido e crescimento diminuíram em 2015 em função da queda de vendas da Sabesp oriunda da crise hídrica na RMSP. Em 2016, com a normalização dos níveis dos mananciais, os resultados de vendas começaram se recuperar. 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.										
Arrecadação Bruta Privada - MC (acumulada)	R\$ milhões	↑	META	2.422	2.027	2.249	2.503	2.692	MS	1.935
			REALIZADO	1.976	1.687	2.216	2.441	2.677		
Arrecadação Bruta Privada Rol Comum - MC (acumulada)	R\$ milhões	↑	REALIZADO	1.509	1.269	1.711	1.888	2.077	-	-
			REALIZADO	467	418	506	553	600		
Os resultados de Arrecadação diminuíram em 2015 em função da queda de vendas da Sabesp oriunda da crise hídrica na RMSP - com menos vendas, houve impacto direto na arrecadação, além do cenário recessivo do país no referido ano, prolongado para os anos seguintes. Em 2016, com a normalização dos níveis dos mananciais, além de ações dde cobranças envolvendo feirões de débitos, os resultados de arrecadação começaram se recuperar. A participação da MC na Sabesp é de 22,4% (MS-14,9)										
Índice de Evasão de Receita Privado - MC (Acumulado)	%	↓	META	2,5	3,3	4,4	3,9	3,9	MS	6,7
			REALIZADO	4,0	5,2	4,9	4,1	4,2		
Índice de Evasão de Receita Privado Rol Comum - MC (Acumulado)	%	↓	REALIZADO	4,6	6,1	5,8	4,8	5,0	-	-
			REALIZADO	2,0	2,3	1,8	2,0	1,5		
Índice de Inadimplência Privado - MC (Acumulado)	%	↓	META	13,7	14,1	15,0	14,9	15,6	MS	23,7
			REALIZADO	14,1	15,2	15,8	15,8	15,4		
Índice de Inadimplência Privado Rol Comum - MC (Acumulado)	%	↓	REALIZADO	16,8	18,2	18,7	15,8	18,2	-	-
			REALIZADO	5,1	5,7	5,5	5,6	5,1		
Os resultados de Evasão e Inadimplência sofreram aumento em 2015 fruto do cenário recessivo do país. A MC passou a organizar feirões de débitos e oferecer mais possibilidades de negociação e parcelamentos junto aos clientes, reduzindo em 2016.										

9.a - Resultados Globais - Chave do Negócio									
Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado				Referencial Comparativo	
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização
Gestão Financeira									
Margem Operacional (acumulada) - MC	%	⬆	META REALIZADO	88,1 85,6	88,7 83,6	88,4 86,4	86,6 86,5	87,0 87,4	MS 78,6 (2018)
Custo Operacional Unitário - MC	R\$/m3	⬇	META REALIZADO	0,44 0,48	0,41 0,57	0,58 0,58	0,61 0,64	0,62 0,60	MS 0,9
Os resultados de Margem Operacional e Custo Operacional sofreram piora em 2015 em função da queda de vendas oriunda da crise hídrica na RMSP, além de aumento de custos e investimentos emergenciais frente à esta crise. A partir de 2016, com a normalização dos níveis dos mananciais, os resultados começaram se recuperar.									
RDESP - Realização das Despesas Acumulado	R\$ milhões	⬇	META REALIZADO	114,977 101,992	86,506 97,856	116,902 110,121	124,141 137,898	129,224 120,559	MS 163,9
Os resultados de despesa RDESP estão apresentados sem atualização monetária, num contexto de inflação anual em torno de 5-10%aa. Em 2015, em função da queda de faturamento acarretada pela crise hídrica na RMSP, houve contingenciamento do orçamento aprovado e adoção de medidas de redução de despesas									
Índice de Realização do Investimento - MC	%	⬆	META REALIZADO		100 99,2	98,1 98,1	86,5 86,5	90,4 90,4	ML 88,3
Os resultados de realização do investimento em 2017 foram afetados pela implantação do SAP, com atraso nas medições e contratações. Em 2018, a implantação de um novo Regulamento Interno de Licitações e Contratações exigiu adequação de procedimentos licitatórios, além de desempenho abaixo da média de um dos fornecedores (Global JICA)									
9.b - Resultados Globais - indicadores de rendimento									
Prêmio Excelência no Atendimento em Água e Esgoto - Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) - 2018 - Sabesp foi reconhecida pela excelência nos serviços de saneamento do Estado de São Paulo durante o 62º Congresso Estadual dos Municípios.									
Prêmio Internacional pela proteção às represas que abastecem a Grande São Paulo 2018 - Unidade de Produção de Água da Sabesp na Região Metropolitana de São Paulo foi premiada pelo BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) durante o 8º Fórum Mundial da Água com o projeto "Cinturão Verde", iniciativa de preservação dos mananciais por meio do plantio de árvores.									
Distribuição de Água									
IRD - Índice de Regularidade da Distribuição	%	⬆	META REALIZADO	98,3 98,6	98,3 98,3	98,3 98,9	98,3 99,0	98,6 99,0	ML 99,6
ICAD - Índice de Conformidade da Água Distribuída	%	↔	META REALIZADO	99 99,7	99 99,6	99 99,8	99 99,8	99 99,8	ML 100
IPDt - Índice de Perdas Totais - MC	litros/ligação/dia	⬇	META REALIZADO	490,0 446,0	440,0 374,0	435,0 458,0	447,0 453,0	439,0 432,0	ML 293
IPF - Índice de perdas de faturamento MC	%	⬇	META REALIZADO		< que ano anterior 22,0	23,3 23,3	22,9 22,9	21,6 21,6	ML 23,4
Os resultados do IPDt e IPF sofreram queda acentuada em 2015 em função da crise hídrica, em que alguns setores de abastecimento passaram a ter controle vazão e pressão, resultando em menores perdas. A partir de 2016, com a flexibilização destes controles noturnos, os resultados aumentaram.									
Índice de ganho por TH - pequena capacidade	m3/mês	⬆	META REALIZADO	2,00 -0,65	0,25 -0,01	1,00 3,19	1,90 2,35	3,00 3,28	ML 1,03
Índice de ganho por TH - grande capacidade	m3/mês	⬆	META REALIZADO	15,00 -76,15	23,00 10,08	7,00 19,77	25,00 31,30	30,00 31,42	ML 42
Os ganhos com as trocas de hidrômetros foram afetados entre 2014 e 2015 em função da queda de vendas da Sabesp oriunda da crise hídrica na RMSP - com resultados de vendas em queda, não foi possível apurar ganhos de troca. Em 2016, com a normalização dos níveis dos mananciais, os resultados começaram a se recuperar.									

9.a - Resultados Globais - Chave do Negócio											
Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado					Referencial Comparativo		Obs
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização	Resultado	
Distribuição de Água											
VRT - Volume Recuperado Total (ações de irregularidades)	m3	⬆	META	meta a partir de 2016					600.000	IE	
			REALIZADO	174.551	343.564	447.736	514.349	670.881			
IRAR - Índice de Rede de Água Renovada	%	⬆	META	> que ano anterior						IE	
			REALIZADO	0,7	0,6	0,7	0,7	0,9			
Coleta de Esgoto											
IACE - Índice de Atendimento de Coleta de Esgoto - MC	%	⬆	META	93,5	93,9	94,4	94,5	94,7	SANEPAR	70,6	LS
			REALIZADO	93,7	94,0	94,2	94,5	94,7			
IACE - Índice de Atendimento de Coleta de Esgoto - MCB	%	⬆	META	meta a partir de 2015					97,4	-	-
			REALIZADO	97,0	97,2	97,2	97,3	97,3			
IACE - Índice de Atendimento de Coleta de Esgoto - MCJ	%	⬆	META	meta a partir de 2015					97,0	-	-
			REALIZADO	96,7	96,7	96,8	96,9	97,0			
IACE - Índice de Atendimento de Coleta de Esgoto - MCR	%	⬆	META	meta a partir de 2015					97,5	-	-
			REALIZADO	96,6	96,9	97,1	97,3	97,5			
IACE - Índice de Atendimento de Coleta de Esgoto - MCS	%	⬆	META	meta a partir de 2015					87,3	-	-
			REALIZADO	85,1	85,7	86,3	86,9	87,5			
IEC - Índice de Economias Coletadas ao tratamento de esgoto	%	⬆	META	82,6	85,8	86,4	87,6	87,7	SANEPAR	100,0	
			REALIZADO	82,4	83,7	86,4	87,1	87,8			
ERCM - Extensão de Redes e Coletores Modelados	Km	⬆	META	Este indicador teve Início de medição em 2017, com a criação de Objetivo Operacional específico.					260,0	SANEPAR	100,0
			REALIZADO						60,0		
IRER - Índice de Rede de Esgoto Renovada	%	⬆	META	< que ano anterior						IE	
			REALIZADO	0,12	0,17	0,15	0,14	0,13			
Os resultados de coleta (IACE) e do tratamento (IEC) têm desempenho favorável contínuo, evidenciando as ações e esforços da MC na gestão e ampliação da coleta e tratamento de esgotos, que reflete o compromisso com a responsabilidade socioambiental.											
Manutenção											
% de Reparo de Vazamento de Rede Realizado em até 24h - MC	%	⬆	META	80,0	80,0	89,0	95,0	95,0	-	-	
			REALIZADO	74,3	88,9	95,9	95,5	96,8			
% de Reparo de Vazamento em Ramal Realizado em até 24h - MC	%	⬆	META	80,0	80,0	85,0	95,0	95,0	MN	96,6	
			REALIZADO	64,3	84,7	94,7	94,9	97,0			
IRRA - Índice de Reparo de Vazamento em Rede de Água - MC	Serv/ext rede	⬆	META	meta a partir de 2018					0,045	IE	
			REALIZADO	0,066	0,064	0,061	0,045	0,040			

9.a - Resultados Globais - Chave do Negócio

Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado					Referencial Comparativo		Obs
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização	Resultado	
Manutenção											
ICRA - Índice de Conserto em Ramais de Água - MC	Serv./lig água	U	META	meta a partir de 2018				1,455	IE		
			REALIZADO	2,352	1,952	2,028	1,453	1,104			
Os resultados de reparos de vazamento de redes e ramais tem melhoria no prazo até 24 horas e tendência de redução de frequência, evidenciando as ações e esforços da MC na gestão dos reparos.											
IORD - Índice de Obstrução da Rede Coletora - MC	Serviços/ Rede de Esgoto	U	META	197	145	119	94	77	COPASA	68,0	
			REALIZADO	150	119	99	82	68			
Taxa de lavagem preventiva de rede de esgoto - MC	%	O	META	> que ano anterior					IE		
			REALIZADO	7,4	8,9	9,6	15,2	16,8			
% de Desobstrução de Coletores realizada em até 24h - MC	%	O	META	95,0					IE		
			REALIZADO	98,4	99,4	99,3	99,1	99,7			
Tempo Médio de Desobstrução de Coletor	horas	U	META	0,0					MS	18,3	
			REALIZADO	9,0	10,0	11,0	11,3	10,3			
Os resultados do IORD, que envolvem serviços corretivos de desobstrução da rede coletora, possuem tendência consecutiva de redução e são acompanhados pelo progressivo aumento de ações preventivas, como a Taxa de lavagem e mapeamento dos pontos mais críticos para redução dos serviços, gerando também melhorias nos resultados dos serviços realizados até 24 horas e no tempo médio.											
IORD - Índice de Obstrução da Ramais Domiciliares - MC	Serviços/ Ligação de Esgoto	U	META	Meta a partir de 2018 - PO MC (Recalculando Rota)				8,8	ML	11,9	
			REALIZADO	13,5	12,3	11,2	9,2	8,1			
% de Desobstruções Domiciliares Realizadas em até 24h - MC	%	O	META	100,0					IE		
			REALIZADO	99,7	99,8	99,9	99,7	99,9			
Os resultados do IORD, que envolvem serviços corretivos de desobstrução domiciliar, possuem tendência consecutiva de redução, e são acompanhados também com mapeamento dos pontos mais críticos, gerando também melhorias nos resultados dos serviços realizados até 24 horas.											
DISP - Índice de disponibilidade de equipamentos	%	↔	META	meta a partir de 2016				99,50	ML	99,91	
			REALIZADO	99,96	99,98	99,98	99,97	99,92			
OCAD - Ocorrências que causaram desabastecimento	horas de desabasteci-mento	U	META	80					IE		
			REALIZADO	23,16	28,41	24,05	32,76	18,92			
Contratação e Logística (Fornecedores)											
Satisfação Geral dos Fornecedores Internos com a MC	%	↔	META	>90	>90	-	>90	-	RT	100	
			REALIZADO	88 (2013)	92	-	100	-			
O relacionamento com os Fornecedores Internos, até pela proximidade, ocorre de maneira sistemática nas reuniões periódicas com o MCE, onde são tratados diversos assuntos de interesse mútuo.											
Índice de satisfação geral dos fornecedores externos	%	O	META	-	-	100	100		RT	100	
			REALIZADO	-	-	100	100	resultado será apurado em mai/2019			
Taxa de desenvolvimento de fornecedores de hidrometros	%	O	META	> que ano anterior					IE		
			REALIZADO	27	34	43	51	68			
Taxa de fornecedores qualificados	%	O	META	100					RT	100	
			REALIZADO	100	100	100	100	100			

9.a - Resultados Globais - Chave do Negócio												
Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado				Referencial Comparativo		Obs		
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização		Resultado	
Contratação e Logística (Fornecedores)												
Índice de atraso no pagamento a fornecedores	%	⬆	META	0							RT	0
			REALIZADO	0	0	0	0	0	0	0		
Índice de desempenho dos contratos	%	⬆	META	75							ML	91
			REALIZADO	92	91	92	91	83				
A Pesquisa de Satisfação dos Fornecedores Externos é realizada anualmente. Também é realizada avaliação mensal do desempenho dos Fornecedores, desdobrada no indicador Índice de Desempenho dos Contratos.												
Gestão de TI												
Prêmio Datacenter Dynamics Global Awards – campeã na categoria "Datacenter Operations Team of the Year – Enterprise, concedido à Sabesp pela DatacenterDynamics (DCD), que reconheceu a empresa como a melhor do mundo na categoria. Vale mencionar que a Sabesp se consagrou como a primeira empresa brasileira a vencer a etapa mundial do DCD Global Awards, considerado o Oscar da indústria de datacenter, e também a primeira de saneamento.												
Prêmio "As 100+ Inovadores no Uso de TI" – campeã na categoria utilities e quinto lugar no ranking geral, concedido à Sabesp pela IT Mídia, em parceria com a PwC, que reconheceu a companhia entre todas as empresas do Brasil de todos os setores da economia como uma das empresas mais inovadoras, que utilizam a TI como elemento estratégico.												
CIO 100 Awards 2018, concedido pela International Data Group (IDG) à Sabesp, por meio da Superintendência da Tecnologia de Informação (CI), reconhecida por utilizar a tecnologia da informação para impulsionar o negócio e melhorar a qualidade de vida da população atendida. Como uma das 100 mais inovadoras na premiação internacional, a Sabesp foi a única empresa brasileira a figurar na lista.												
Índice de Satisfação Pós-Serviço - MCD15	%	⬆	META	meta a partir de 2016 90							ML	91,9
			REALIZADO	86	89	91	89	89				
Índice de sucesso de restore (backup)	%	⬆	META	meta a partir de 2016 100							-	-
			REALIZADO	75	94	100	100	100				
Índice da Força de Trabalho com acesso a Computador	%	⬆	META	meta a partir de 2016 90							RT	100,0
			REALIZADO	87	89	100	100	100				
A satisfação pós-serviço é analisada nas reuniões de análise crítica do MCD15 e são implementadas ações para melhorar a satisfação dos usuários, como por exemplo, o monitoramento em tempo real das conexões de rede.												
Gestão da Excelência												
Prêmio Melhores em Gestão® - concedido pela Fundação Nacional de Qualidade (FNQ). Entre apenas 11 organizações do Brasil que se consagraram por sua excelência em gestão, a Unidades de Negócio Centro (MC) foi reconhecida por suas práticas, consideradas de nível classe mundial, através da melhoria dos processos de gestão, auxiliando no ganho de produtividade e excelência da prestação de serviços.												
Troféu Melhores em Gestão - Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) 2017 - categoria Destaque - Unidade de Negócio Centro da Sabesp foi uma das três organizações reconhecidas pelas suas práticas, consideradas nível classe mundial.												
Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) 2018, concedido pelo Comitê Nacional da Qualidade (CNQA) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes):												
Nível III – Troféu Quirón Platina: UGR Mooca (MCB)												
Nível II – Troféu Quirón Ouro: UGRs Ipiranga (MCR) e São Mateus (MCS)												
Nível I – Troféu Quirón Bronze: Departamentos Administrativo e Financeiro Centro (MCD) e de Planejamento Integrado e Relações Comerciais Centro (MCI), UGR Jardins (MCJ)												
Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão PPQG 2018, promovido pelo Instituto Paulista de Qualidade da Gestão (IPEG): Troféu Governador do Estado: Unidade de Negócio Centro (MC)												
Evolução do Sistema de Gestão	Faixa de Pontuação	⬆	META	-	-	-	-	Faixa 7 de pontuação	MS	7,0		
			REALIZADO	6,0	7,0	7,0	7,0	7,0				
Em 2017, a MC conquistou a premiação máxima no Prêmio Melhores em Gestão, da Fundação Nacional da Qualidade, primeiro ciclo da nova versão do Modelo de Excelência da Gestão - (MEG® 21), conseguindo 701,51 pontos como reconhecimento e destaque. A MS, apesar de se classificar na mesma faixa, realizou 698,78 pontos.												
Taxa de Eficácia dos Benchmarkings Realizados	%	↔	META	>=90							IE	
			REALIZADO	100	100	100	100	100	100	100		
Taxa de Benchmarkings com Planos de Melhoria Implantados	%	↔	META	>=90							IE	
			REALIZADO	100	100	100	100	100				
% de produtos implantados - Inovação você faz ideia?	%	↔	META	75,0							IE	
			REALIZADO	Implantado em 2015	75,0	100	100	100	100			

9.a - Resultados Globais - Chave do Negócio

Indicador	Unidade de medida	Melhor sentido	Desempenho	Período / Resultado					Referencial Comparativo		Obs
				2014	2015	2016	2017	2018	Organização	Resultado	
Gestão da Excelência											
Aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na manhã do conhecimento	%	⬆	META	>=75					IE		
			REALIZADO	97,0	89,5	96,0	92,0	92,8			
			META	-	-	-	-	-			
			REALIZADO	-	-	25 (2012)	26 (2014)	33 (2016)			
Em 2018, a pedido da Diretoria M, a MC participou da Feira "Expo-M, Inovações, parcerias e novas tecnologias" abrindo mão de realizar sua tradicional Feira da Inovação. A Expo-M contou com a apresentação de 31 áreas da Diretoria Metropolitana, incluindo a MC e suas UGRs, que contribuiu com apresentações sobre estratégia e tecnologias e sete estandes com produtos tecnológicos.											
Planejamento Operacional											
Índice de Sucesso do PO MC	%	⬆	META	>=80					IE		
			REALIZADO	94	100	92	100	100			
			META	>=90							
			REALIZADO	100	100	100	100	100			
Aderencia dos Ativos Intangíveis à Estratégia MC	%	⬆	META	>=75					IE		
			REALIZADO	71,00	78,0	78,0	85,0	85,0			
			META	>=80							
			REALIZADO	65	67	89	81	88			
Os resultados que envolvem Planejamento Operacional, Ativos Intangíveis e Partes Interessadas possuem, de forma geral, tendências positivas e evidenciam os esforços da MC na busca do sucesso de suas estratégias, na manutenção e desenvolvimento de seus ativos intangíveis e no relacionamento com as partes interessadas.											
Comunicação											
Índice de satisfação com os canais de comunicação (interno)	%	⬆	META	90					MO		97,0
			REALIZADO	99	91	96	93	95			
			META	90							
			REALIZADO	99	91	96	100	100			
Índice de Satisfação dos empregados com a prática Conversando com o Superintendente	%	⬆	META	92,0					ML		100,0
			REALIZADO	100,0	100,0	99,8	100,0	100,0			
			META	92,0							
			REALIZADO	100,0	100,0	99,8	100,0	100,0			
Os resultados de comunicação interna e externa demonstram a preocupação e cuidado da MC no atendimento aos seus públicos interno e externo.											