

RESULTADOS PARA CLIENTES																
Nº	Indicador	E/O	Si- nal	Und	Ciclo								Referencial			
					2014		2015		2016		2017		2018		Quem	Valor
					Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real		
6A - CLIENTES - MEDIDAS DE PERCEPÇÃO																
6.A.1	Taxa de Satisfação do Cliente - TSC (Pesquisa corporativa)	E	↑	%	91	73	91	68	80	74	81	82	75	MO	75	
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Os resultados dos ciclos 2014 e 2015 para este, e outros indicadores oriundos da pesquisa, foram afetados pela crise hídrica enfrentada no estado de São Paulo e boa parte dos Estados e Países da América. O resultado de 2018 é recente, e ainda não foi realizada a análise crítica para o indicador, prevista para o meio do ano. Em uma análise rápida, todas as unidades de negócio da Sabesp tiveram uma redução no índice de satisfação. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 73; MSG: 72; MSL: 76 e MSN: 78.																
6.A.2	Taxa de monitoramento da imagem - PPS	E	↓	%	-	78	-	75	-	78	83	82	84	MO	83	
Indicador driver do TSC, monitorando a imagem através da pesquisa pós serviço realizada no âmbito diretoria M. Refere-se a medição da pergunta "De 0 a 10 qual a probabilidade de sr(a) falar bem da sabesp a seus amigos ou familiares?". Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 78; MSG: 83; MSL: 84 e MSN: 83.																
6.A.3	Taxa de satisfação da pesquisa pós serviço - TSPPS	O	↑	%	80	75	80	76	81	79	83	79	81	MO	81	
Indicador oriundo da pesquisa pós serviço, mede o percentual de clientes "Satisfeitos" + "Muito Satisfeitos" na pergunta "Qual a sua satisfação geral com a Sabesp?". Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 76; MSG: 82; MSL: 83 e MSN: 79.																
6.A.4	Taxa de insatisfação da pesquisa pós serviço - TIPPS	O	↓	%	-	-	-	11	-	10	-	8	-	MO	8	
Indicador oriundo da pesquisa pós serviço, mede o percentual de clientes "Insatisfeitos" + "Muito insatisfeitos" na pergunta "Qual a sua satisfação geral com a Sabesp?". Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 11; MSG: 6; MSL: 7 e MSN: 8.																
6.A.5	Taxa de cumprimento do prazo - pesquisa pós serviço	O	↑	%	-	81	-	85	-	89	-	92	-	MO	94	
Indicador oriundo da pesquisa pós serviço, mede o percentual de clientes satisfeitos na pergunta "O prazo informado foi cumprido?". Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 94; MSG: 87; MSL: 91 e MSN: 92.																
6.A.6	Taxa de percepção da melhoria contínua (Pesquisa corporativa)	O	↑	%	-	55	-	62	-	55	-	64	-	MO	68	
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Medição referente a pergunta "A SABESP está sempre preocupada em melhorar". Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 70; MSG: 68; MSL: 70 e MSN: 71.																
6.A.7	Taxa de fidelização dos clientes - Promotores NPS (Pesquisa corporativa)	O	↑	%	-	31	-	26	-	41	-	37	-	MO	57	
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Medição referente as notas 9 e 10 na pergunta "Em uma escala de zero a dez, onde ZERO seria 'Nunca recomendar' e DEZ 'Sempre recomendar' quanto você recomendaria a SABESP a um amigo ou familiar?". Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 48; MSG: 63; MSL: 63 e MSN: 59.																
6.A.8	Taxa de rejeição dos clientes - Detratores NPS (Pesquisa corporativa)	O	↓	%	-	31	-	39	-	25	-	24	-	MO	9	
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Medição referente as notas 0 a 6 na pergunta "Em uma escala de zero a dez, onde ZERO seria 'Nunca recomendar' e DEZ 'Sempre recomendar' quanto você recomendaria a SABESP a um amigo ou familiar?". Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 11; MSG: 17; MSL: 9 e MSN: 11.																
6.A.9	Taxa de satisfação com o produto Água (Pesquisa corporativa)	O	↑	%	-	74	-	76	-	77	-	84	-	MO	85	
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 79; MSG: 86; MSL: 92 e MSN: 82.																

RESULTADOS PARA CLIENTES																
Nº	Indicador	E/O	Si-nal	Und	Ciclo								Referencial			
					2014		2015		2016		2017		2018		Quem	Valor
					Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real		
6.A.10	Taxa de satisfação com o produto Esgoto (Pesquisa corporativa)	O	↑	%	-	72	-	74	-	77	-	80	-	80	MO	75
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 85; MSG: 77; MSL: 82 e MSN: 77.																
6.A.11	Taxa de satisfação com o atendimento (Pesquisa corporativa)	O	↑	%	-	72	-	66	-	74	-	79	-	78	MO	78
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 85; MSG: 79; MSL: 75 e MSN: 72.																
6.A.12	Taxa de confiança na Sabesp (Pesquisa corporativa)	O	↑	%	-	59	-	62	-	64	-	75	-	73	MO	71
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Medição referente a pergunta "Eu confio na SABESP".																
6.A.13	Taxa de percepção da missão MS (Pesquisa corporativa)	O	↑	%	-	64	-	79	-	73	-	81	-	81	MO	81
Indicador proveniente da pesquisa de satisfação dos clientes, realizada anualmente corporativamente. Medição referente a pergunta "O principal objetivo da SABESP é atender toda a população com água tratada, coleta e tratamento dos esgotos".																
6.A.14	Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços	O	↑	Vencedor	-	Sim	-	Sim	-	Sim	-	Sim	-	Sim	Copasa	Não
6.A.15	Prêmio Valor 1000 - Jornal Valor Econômico	O	↑	Vencedor	-	Sim	-	Sim	-	Sim	-	Sim	-	Sim	Copasa	Sim
6.A.16	Prêmio "As 100+ Inovadores no Uso de TI"	O	↑	Vencedor	-	Sim	-	Sim	-	Sim	-	Sim	-	Sim	Copasa	Não
6B - CLIENTES - INDICADORES DE DESEMPENHO																
6.B.1	Índice de Atendimento de Esgoto - IAE	E	↑	%	86,5	87,3	87,4	87,4	89,2	89,1	89,0	88,7	90,0	89,9	Copasa	70,4
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 saneamento do Brasil, com pleno atendimento em área de intenso crescimento populacional. A Copasa é a vice-líder do setor de atuação.																
6.B.2	Novas Ligações de Esgoto - NLE	E	↑	Qtde	40.090	42.555	36.639	34.041	34.507	32.127	28.191	32.092	28.003	35.872	MO	32.972
Mede a quantidade de novas conexões realizadas na rede de coleta de esgotos. Driver do indicador IAE, propicia a melhora do meio ambiente e na cidadania dos nossos clientes. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB:7.644 ; MSG: 14.383 ; MSL: 7.144 e MSN: 6.701.																
6.B.3	Índice de Atendimento de Água - IAA	E	↑	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Copasa	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 Copasa é a vice-líder do setor de atuação.																
6.B.4	Novas Ligações de Água - NLA	E	↑	Qtde	38.208	37.249	46.939	47.301	60.483	60.903	40.000	43.041	39.657	43.771	MO	30.555
Mede a quantidade de novas conexões realizadas na rede de distribuição de água. Driver do indicador IAA, propicia a melhora do meio ambiente e na cidadania dos nossos clientes. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 8.994; MSG: 17.976; MSL:10.984 e MSN: 5.817.																
6.B.5	Taxa de incremento do Volume Faturado - TIVF	E	↑	%	0,4	-1,9	2,5	-3,1	8,4	5,0	3,6	3,6	4,6	1,7	Copasa	-1,1
Mede o incremento do volume faturado na MS, em relação ao mesmo período do ciclo anterior. Os resultados de 2014 e 2015 foram fortemente influenciados devido à crise hídrica enfrentada no estado de São Paulo e boa parte dos Estados e Países da América. Afetado também pela crise econômica vigente no País durante os últimos anos, especialmente no ramo das indústrias e comércio. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 1,3; MSG: 2,49; MSL: 1,74 e MSN: 1,74.																



RESULTADOS PARA CLIENTES																
Nº	Indicador	E/O	Si- nal	Und	Ciclo						Referencial					
					2014		2015		2016		2017		2018		Quem	Valor
					Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real	Prev	Real		
6.B.6	Taxa de incremento sobre o volume dos Grandes Consumidores - TIVFGC	E	↑	%	-5,2	-3,0	-	-13,3	10,8	6,4	-	2,8	4,9	4,3	MO	2,7
Mede o incremento do volume faturado dos grandes consumidores na MS, em relação ao mesmo período do ciclo anterior. Os resultados de 2014 e 2015 foram fortemente influenciados devido à crise hídrica enfrentada no estado de São Paulo e boa parte dos Estados e Países da América. Afetado também pela crise econômica vigente no País durante os últimos anos, especialmente no ramo das indústrias e comércio. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 5,24; MSG: 8,69; MSL: 11,15 e MSN: 2,69.																
6.B.7	Índice de reclamação da qualidade da água - IRQA	E	↓	Qtde / 1.000 lig	1,7	2,0	2,0	2,0	1,9	3,3	1,7	2,5	1,5	1,6	MO	1,20
Mede a quantidade de reclamações dos clientes relacionadas à qualidade da água, a cada 1.000 ligações. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 2,83; MSG: 0,97; MSL: 0,94 e MSN: 1,61.																
6.B.8	Índice de reclamação de falta d'água - IRFA	E	↓	Qtde / 1.000 lig	14,0	18,2	16,3	13,6	9,0	6,8	5,9	6,0	4,6	4,4	MO	9,60
Mede a quantidade de reclamações dos clientes relacionadas à falta de água, a cada 1.000 ligações. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 4,39; MSG: 4,31; MSL: 1,86 e MSN: 6,94.																
6.B.9	Índice de volume medido por economia - IVME	E	↑	m³ / econ	13,6	12,6	11,8	10,6	11,1	10,9	11,1	11,2	11,3	11,3	Copasa	9,3
A redução do ciclo 2014 para frente reflete os novos hábitos dos consumidores pós crise hídrica. Com o aperfeiçoamento das metodologias de medição, a MS vem retomando seu volume medido por economia. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 11,7; MSG: 10; MSL: 10 e MSN: 12,8.																
6.B.10	Taxa de reclamação por ligação faturada - TRLF	E	↓	Qtde / 1.000 lig	1,65	1,51	1,55	1,39	1,20	1,10	0,92	0,92	0,86	0,90	Copasa	1,14
Mede a quantidade de reclamações dos clientes a cada 1.000 ligações. A queda constante no indicador reflete o esforço da MS em ter o Foco do Cliente e o sucesso de iniciativas estratégicas como o "Programa Somos Todos Clientes - STC". Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 0,93; MSG: 0,96; MSL: 0,87 e MSN: 0,84.																
6.B.11	Índice de pronto atendimento - IPA	O	↑	%	98,1	97,0	98,9	98,7	99,3	99,0	99,4	99,5	99,6	99,7	MO	99,8
Mede o percentual de serviços executados que não acarretaram reincidências. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 99,5; MSG: 99,7; MSL: 99,9 e MSN: 99,9.																
6.B.12	Taxa de atendimento às redes sociais no prazo	O	↑	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	MO	100
Mede o percentual de atendimento dentro do prazo previsto. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 100; MSG: 100; MSL: 100 e MSN: 100.																
6.B.13	Tempo de repasse ao Call Center	O	↓	minutos	9,0	9,9	9,0	11,2	9,0	6,4	8,0	6,2	7,0	6,6	Metodologia própria	
Mede o tempo decorrido até que o cliente receba a informação que poderá faltar água decorrente de algum serviço de manutenção preventiva ou corretiva. Prática aprimorada através da revisão do CEO - Comunicação de Eventos Operacionais, ocasionando queda significativa no IRFA.																
6.B.14	Taxa de VIPs respondidos no prazo	O	↑	%	44,0	64,0	90,0	93,0	90,2	86,3	95,0	95,0	97,5	96,5	MO	97,3
6.B.15	Número de rankeamentos no PROCON	O	↓	Qtde	-	58	-	37	-	28	6	24	8	13	MO	9
6.B.16	Taxa de participação no mercado - Market Share	E	↑	%	-	72,6	-	74,6	-	75,0	-	75,0	-	75,1	Outras Emp.	24,9
A Participação de Mercado da MS está dividida em: Sabesp/MS (75,07%), Semasa/Santo André (14,18%), Ecosama/Mauá (8,19%), Poços Perfurados/Caminhão Pipa ou ETE Compacta (0,10%).																
6.B.17	Taxa de ligações factíveis de esgoto	O	↓	%	-	3,4	-	3,0	-	2,8	-	2,1	-	0,6	MO	6,3