



RESULTADOS GLOBAIS																		
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				
9A - GLOBAIS - RESULTADOS CHAVE DO NEGÓCIO																		
9.A.1	Delta CVA	E	↑	R\$ Mi- lhões	8,3	-4,6	-4,3	3,0	144,1	135,1	52,5	52,5	149,4	189,0	MO	5,2	O Delta CVA é o principal indicador da metodologia GVA® e afere o valor adicionado em caixa adicionado no ciclo, comparando com o ciclo anterior. Os valores obtidos em 2014 e 2015 foram fortemente influenciados pela crise hídrica. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 51,6; MSG: 24,5; MSL: 25,4 e MSN: 46,1.	
9.A.2	Margem Operacional - MO	E	↑	%	78,8	73,9	78,0	72,6	77,3	75,5	76,8	77,7	79,4	78,6	MO	77,6		
9.A.3	Índice de arrecadação por m³ medido - IAMM	E	↑	R\$/m³	3,45	3,21	3,82	3,32	4,20	4,03	4,22	4,29	4,74	4,57	MO	4,53		
9.A.4	Taxa de evasão de receitas - TER	E	↓	%	7,0	6,9	6,2	6,5	7,1	5,2	6,8	6,4	6,4	6,7	MO	7,3		
Mede a inadimplência dos clientes da MS. Apesar de uma leve subida do indicador nos ciclos de 2017 e 2018, o indicador se encontra em um ótimo patamar, haja visto a crise financeira instalada no cenário nacional, fruto do forte trabalho de arrecadação e da busca de novas formas de trabalho. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 6,3; MSG: 9,5; MSL: 8,8 e MSN: 4,6.																		
9.A.5	Taxa de realização dos investimentos	O	↔	%	100	86,2	100	90,1	100	103,4	100	124,0	100	131,6	Copasa	112,6	Índice de arrecadação por m³ distribuído	
9.A.6	Índice de arrecadação por m³ distribuído	O	↑	R\$/m³	3,49	3,33	3,89	3,43	4,62	4,18	4,55	4,58	5,33	5,09	MO	4,5		
9.A.7	Índice de receita operacional por m³ medido	O	↑	R\$/m³	-	3,36	-	3,52	-	4,14	-	4,53	-	4,86	MO	4,0		
9.A.8	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	O	↓	Dias	-	64,1	-	65,2	-	62,9	-	56,4	-	55,5	MO	131,6		
9.A.9	Rating Sabesp - Fitch (Sabesp)	O	↔	Nota	-	AA	-	AA-	-	AA-	-	AA	-	AA	Copasa	AA	Taxa de realização da estratégia	
9.A.10	Taxa de realização da estratégia	E	↑	%	-	89,0	-	84,6	-	86,5	-	85,9	-	91,8	MO	89,7		
9.A.11	Dívida líquida / EBITDA ajustado (Sabesp)	O	↓	Vezez	-	3,1	-	2,9	-	2,2	-	1,8	-	1,6	Copasa	2,2		
9.A.12	Índice de Liquidez Corrente - ILC (Sabesp)	O	↔	Vezez	1,0	0,9	1,0	0,9	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	Copasa	1,4		
9.A.13	EBITDA (Sabesp)	O	↑	R\$ Mi- lhões	-	2.919	-	3.974	-	4.572	-	5.269	-	6.541	Copasa	1.491	Margem EBITDA Ajustado (Sabesp)	
9.A.14	Margem EBITDA Ajustado (Sabesp)	O	↑	%	-	26,0	-	33,9	-	32,4	-	36,1	-	40,7	Copasa	33,9		
9.A.15	Receita Bruta (Valor faturado)	O	↑	R\$ Mi- lhões	1.412	1.208	1.388	1.344	1.959	1.666	1.754	1.795	2.268	1.986	MO	1.577		
9.A.16	Retorno sobre o Capital - ROCE (Sabesp)	O	↑	%	-	11,4	-	17,4	-	17,4	-	17,8	-	20,7	Copasa	9,7		
9.A.17	Valor de mercado (Sabesp)	O	↑	R\$ Bilhões	-	12,0	-	15,7	-	21,6	-	24,2	-	28,0	Copasa	7,7	Valor da ação (Sabesp)	
9.A.18	Valor da ação (Sabesp)	O	↑	R\$	-	17,6	-	23,1	-	31,6	-	35,4	-	41,0	Copasa	61,5		

RESULTADOS GLOBAIS

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		
9B - GLOBAIS - INDICADORES DE RENDIMENTO																
9.B.1	Taxa de contratos revisados - TCR	E	↑	%	-	-	-	-	-	-	100	0	100	17	MO	64,0
Indicador criado em 2017 para medir o sucesso na revisão dos contratos com os municípios da MS. O não cumprimento das metas previstas para os dois ciclos se deve, principalmente, à instabilidade no cenário político e às adequações referentes aos indicadores de desempenho constantes nos contratos. Apesar do não atingimento, todos os contratos estão vigentes.																
9.B.2	Índice de Perdas Totais por Ligação x Dia - IPDT	E	↓	Litros	425	412	314	317	325	343	321	327	299	306	MO	362
Principal resultado do programa de redução de perdas e está integrado ao OE MS de “Aperfeiçoar a operação de água”. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 328; MSG: 308; MSL: 251 e MSN: 332.																
9.B.3	Índice de água não comercializada - IANC	E	↓	%	46,00	47,10	43,00	45,25	44,11	40,96	42,34	42,55	40,05	40,93	MO	44,30
Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 37,93; MSG: 47,66; MSL: 46,21 e MSN: 34,59.																
9.B.4	Taxa de participação de prestadores de serviços - TPPS	E	↑	%	-	-	-	-	-	30,0	35,0	76,9	80,0	78,9	Metodologia própria	
Indicador associado ao Programa de Desenvolvimento dos Fornecedoros, mede a participação dos fornecedores em eventos nos quais foram estrategicamente convidados a participar.																
9.B.5	Evolução da maturidade da gestão - EMG	E	↑	Faixa PNQ	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	Teórico	7
A MS é líder e referência para o setor de saneamento (âmbito ibero-americano) na adoção e implantação do modelo de gestão da qualidade baseada no Modelo de excelência da Gestão - MEG, tendo conquistado o Prêmio Paulista da Qualidade da Gestão – PPQG, o Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento - PNQS IV, ser finalista das edições 2012 e 2013 e vencedor da edição 2016, 2017 e 2018 do Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, além de vencer o Prêmio Ibero-Americano de Qualidade em 2013. A ML é vice-líder nos resultados referentes ao MEG, sendo reconhecida como vencedora do PNQ também em 2017.																
9.B.6	Taxa de evolução do sistema de aprendizado Gerencial - TESAG	E	↑	%	-	73,5	74,0	74,3	76,0	-	78,0	64,0	78,0	73,8	Metodologia própria	
Mede a aderência dos processos gerenciais da MS ao modelo de referência do MEG, através de auditorias realizadas anualmente em todas as áreas da MS por examinadores internos ou externos.																
9.B.7	Índice de atraso no pagamento aos fornecedores	O	↔	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Teórico	0
A MS é líder do setor e referencial de excelência.																
9.B.8	Taxa de satisfação com os veículos de informação	O	↔	%	90,0	94,7	90,0	94,7	90,0	93,3	90,0	95,3	90,0	95,7	MO	97,0
Resultado obtido através de pesquisa online, criada na MS e exportada para toda a Sabesp, referente a satisfação de toda a FT quanto aos veículos de informação.																
9.B.9	Taxa de atendimento à portaria do Ministério da Saúde na adoção	O	↔	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Teórico	100
9.B.10	Taxa de disponibilidade dos circuitos de comunicação de dados	O	↔	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Teórico	100
9.B.11	Desempenho FAC / Obras e Serviços	O	↑	%	98	97,3	98	98,0	98	97,2	98	98,6	98	97,6	MO	90,0
9.B.12	Desempenho FAC / Materiais e Equipamentos	O	↑	%	98	96,7	97	97,8	97	97,9	97	98,2	98	97,8	MO	90,0
9.B.13	Índice de regularidade da distribuição - IRD	O	↑	%	97,8	96,9	95,7	91,3	97,8	98,8	98,7	99,2	99,0	99,1	MO	97,7
9.B.14	Índice de conformidade da água distribuída - ICAD	O	↑	%	98,8	98,4	98,7	98,0	98,7	98,8	99,1	99,0	99,2	99,2	MO	98,7

RESULTADOS GLOBAIS																
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		
9.B.15	Taxa de atendimento à portaria do Ministério da Saúde na Distribuição	O	>= 100	%	100	101,4	100	102,2	100	102,9	100	101,6	100	102,4	MO	100,4
A MS atende a Portaria de Consolidação nº 5 Anexo XX do Ministério da Saúde. A MS é líder do setor e referencial de excelência.																
9.B.16	Taxa de conformidade da qtde de amostras p/ aferição da água tratada	O	↔	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	MO	96
A MS atende a Portaria de Consolidação nº 5 Anexo XX na quantidade de amostras para aferição da água tratada. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 100; MSG: 100; MSL: 100 e MSN: 100.																
9.B.17	Percentual de fechamento de rede de água > 6 horas	O	↓	%	35	34,6	35	33,8	35	28,4	30	24,0	30	20,4	Metodologia própria	
Indicador associado ao CEMEO, mede a eficiência no fechamento das redes de água, quando da necessidade de fechamento. Quanto menor o tempo de fechamento, menor o impacto nos clientes e na imagem Sabesp. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 15,5; MSG: 27,5; MSL: 16,3 e MSN: 26,5.																
9.B.18	Taxa de hidrometração	O	↔	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Copasa	99,7
A MS é líder do setor e referencial de excelência no setor. Indicador estratificado por UGR, possuindo, no último ciclo, os seguintes resultados: MSB: 100; MSG: 100; MSL: 100 e MSN: 100.																
9.B.19	Tempo médio de conserto de vazamento de água	O	↓	horas	24	49	24	25	24	18	24	17	24	14	MO	18
9.B.20	Taxa de ocorrência de vazamento de rede de água	O	↓	vaz/km rede	-	1,8	-	1,1	-	1,0	-	0,9	-	0,8	MO	1,0
9.B.21	Tempo médio de desobstrução de esgoto	O	↓	horas	24	22	24	20	24	19	24	17	24	17	MO	16
9.B.22	Taxa de ocorrência de vazamento de rede de esgoto	O	↓	vaz/km rede	-	0,7	-	0,5	-	0,4	-	0,3	-	0,2	MO	0,3
9.B.23	Taxa de atualização cadastral	O	↑	%	80,00	73,00	85,00	85,70	92,50	91,20	95,00	95,00	96,25	95,23	Metodologia própria	
9.B.24	Desempenho dos processos judiciais	O	↑	%	78,5	78,1	81,0	81,5	82,0	85,6	85,0	89,9	87,0	89,3	MO	89,2
9.B.25	Contratações realizadas na meta	O	↑	%	75,0	81,8	77,0	85,9	85,0	86,7	90,0	98,6	95,0	90,9	Metodologia própria	
9.B.26	Acuracidade - Almoxarifado	O	↔	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	MO	100
9.B.27	Taxa de encerramento de contratos	O	↑	%	72,0	73,4	72,0	87,0	82,0	87,0	90,0	97,6	96,0	69,3	Metodologia própria	