



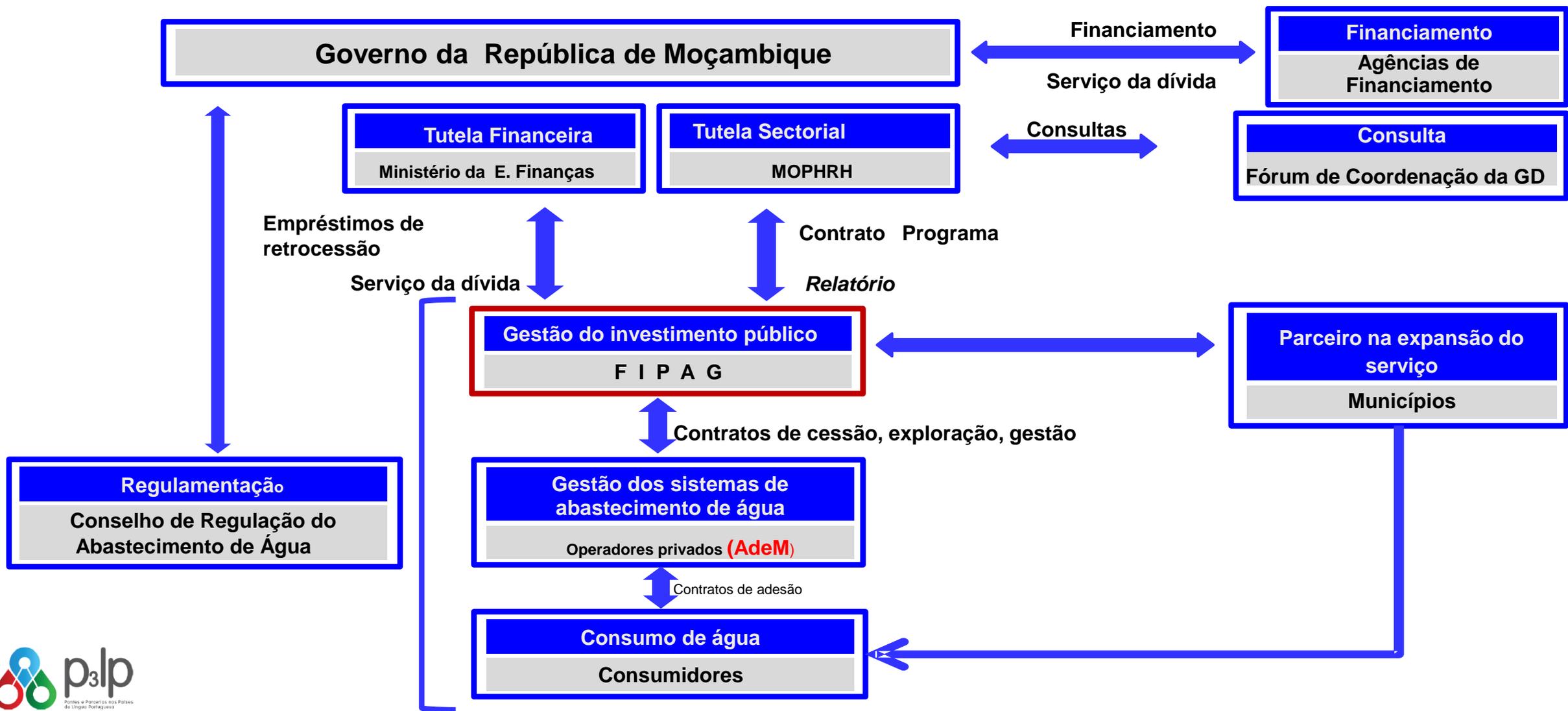
ÁGUAS
da REGIÃO de
MAPUTO

FIPAG



Águas da Região de Maputo, SA (AdeM)

Enquadramento Institucional



Missão

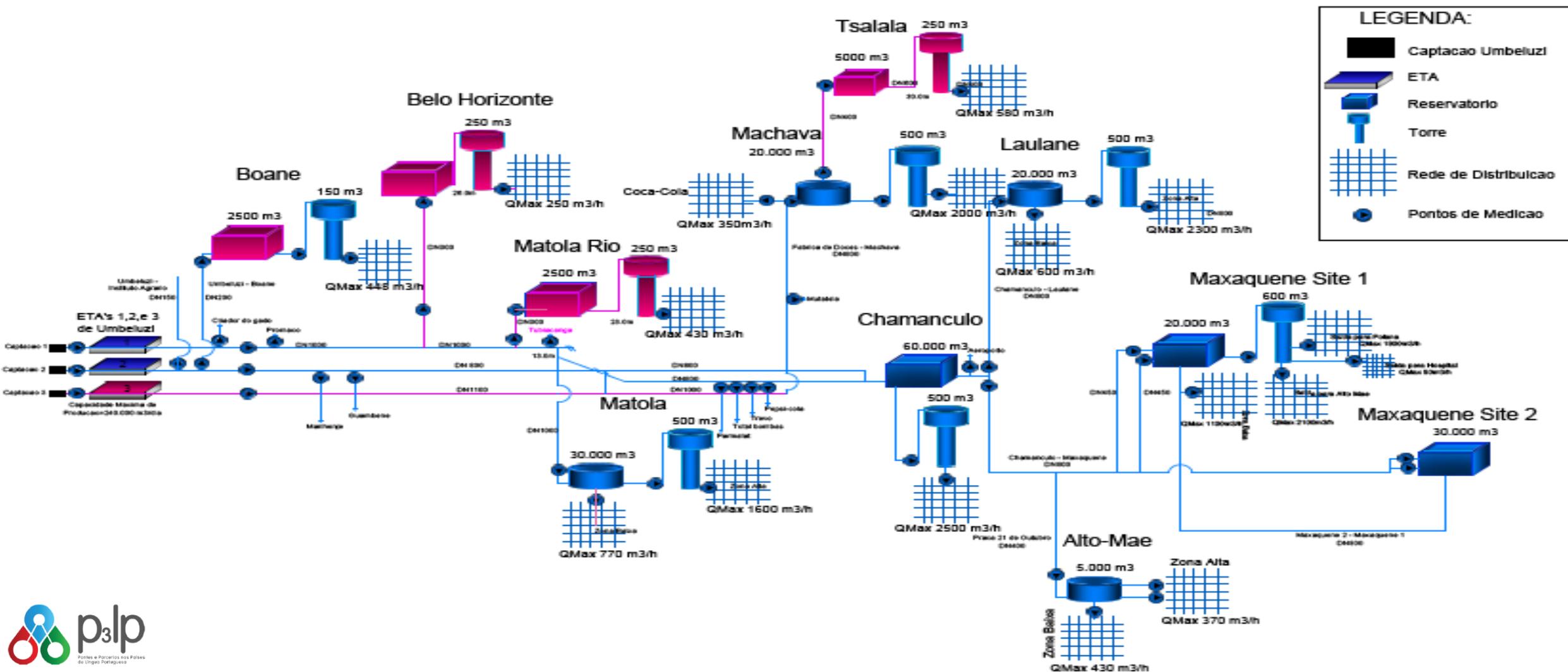
Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população da área servida através do abastecimento de água potável de forma sustentável.



Visão
2015-2019

Ser reconhecida como uma entidade e referência no sector de abastecimento água potável como resultado da melhoria contínua da satisfação dos clientes.

Esquema Geral do Sistema

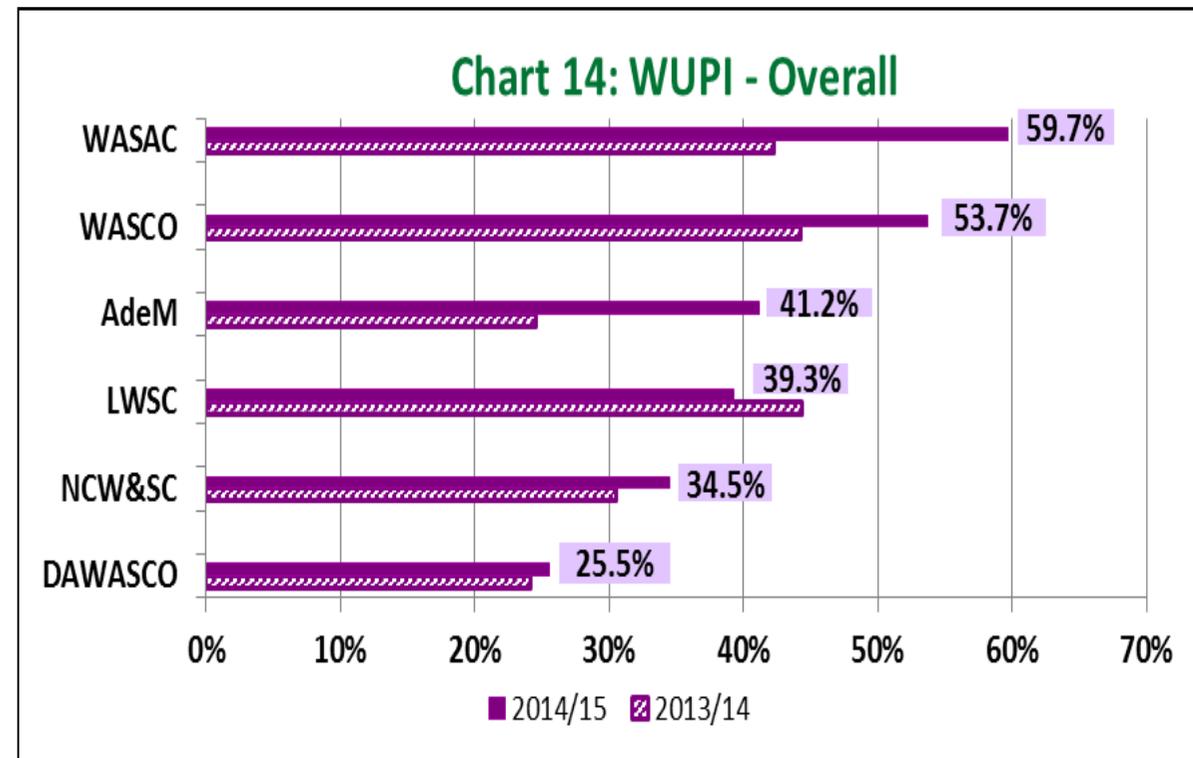


5 Áreas Operacionais; 830 Colaboradores ; 2,2 Milhões Potencial de Pessoas a Servir; ~1,4 Milhões de Pessoas Servidas; 250 Mil Clientes; 208 Mil m³/dia de Água Produzida; ~ 3.000 km de Rede de Distribuição; 10 horas / dia de distribuição

A AdeM no âmbito da qualidade

- ✓ 2009 - Certificação do SGQ na Norma ISO9001, pela APCER;
- ✓ 2011 - Membro fundador da Associação Nacional de Laboratórios de Moçambique;
- ✓ 2016 - Acreditação do Laboratório na Norma ISO17025, pelo IPAC;
- ✓ 2016 - Membro da Associação Nacional de Laboratórios da RSA (NLA).

Benchmarking ESAWAS



(ESAWAS) = Eastern and Southern Africa Water and Sanitation Regulators Association
(Burundi, Lesotho, Moçambique, Quénia, Ruanda, Tanzânia, Zâmbia, Zanzibar)

Principais Desafios

- **Melhorar a satisfação dos clientes**, através da redução dos tempos de espera e da utilização dos sistemas de informação para a interacção com os clientes;
- **Melhorar a comunicação transversal**;
- **Melhorar a sustentabilidade**, através de controlo de custos, redução de perdas e aumento da facturação e cobrança;
- **Consolidar a cobertura**, por via da redução de clientes suspensos e da conversão de clientes ilegais.



Muito Obrigado!