



Pontes e Parcerias nos Países
de Língua Portuguesa

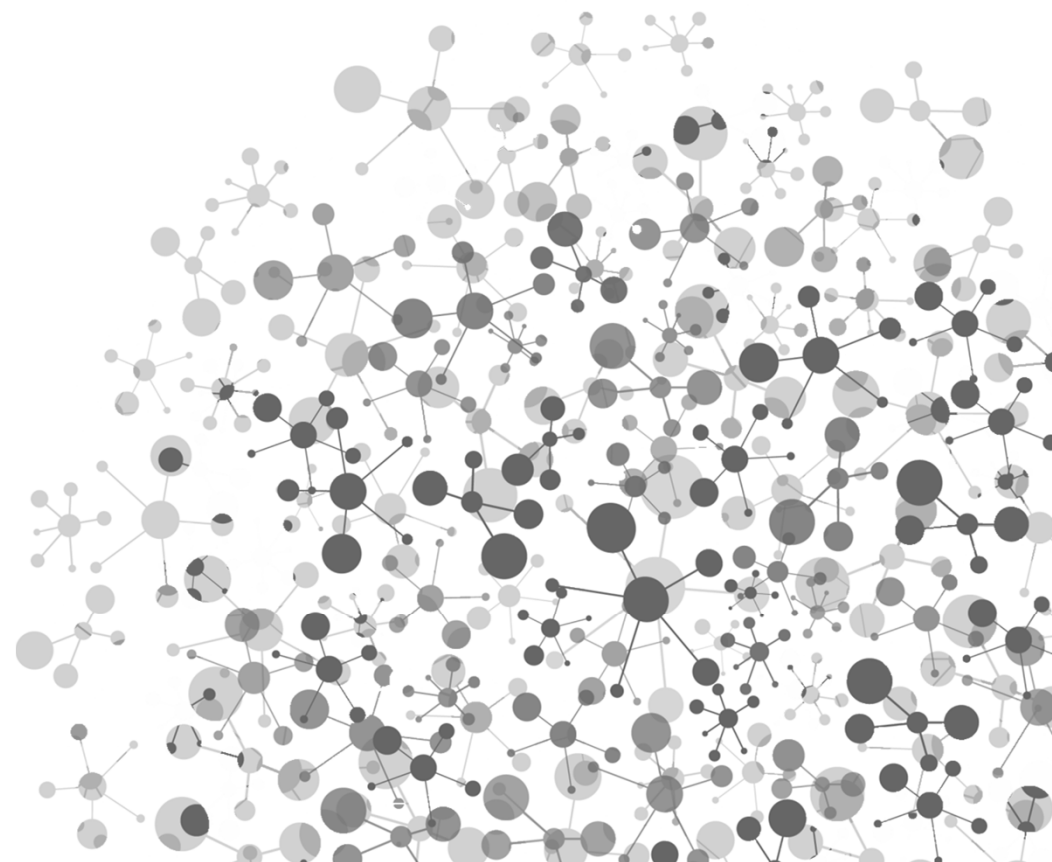
Os Serviços de Águas em Moçambique

Perspectiva do Regulação

Pontes e Parcerias nos Países de Língua Portuguesa

Local, 24 de Outubro de 2017

Clara dos Santos Dimene



Agenda

- 1 **Quadro Legal & Institucional**
- 2 **A Regulação do Serviço**
- 3 **Avaliação do Desempenho**
- 4 **Divulgação e Reconhecimento do Melhor Desempenho**

Agenda

- 1 **Quadro Legal & Institucional**
- 2 **A Regulação do Serviço**
- 3 **Avaliação do Desempenho**
- 4 **Divulgação e Reconhecimento do Melhor Desempenho**

Quadro Institucional

Âmbito dos serviços de Águas

- **Abastecimento de água:**

“...concepção, construção, exploração, e a gestão de um sistema de captação, tratamento e distribuição de água para o consumo público.”

Quadro de Gestão Delegada
Decreto 72/98

- **Drenagem de águas residuais**

(“...águas resultantes da actividade humana com origem na necessidade de transportar resíduos domésticos, comerciais e industriais e outros e na utilização da água par fins higiénicos, recreativos e outros ou resultantes de ocorrências de precipitação.”)

Regulamento de Sistemas Públicos de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais
Decreto 30/2003



Quadro Legal & Institucional

Normas Orientadoras

- **Política de Águas** - Resolução n.º 46/2007, de 30 de Outubro (revista em 2016)
- Estabelecimento do **Quadro de Gestão Delegada** - Decreto n.º 72/98, de 23 de Dezembro
- **Criação do Conselho de Regulação do Abastecimento de Água (CRA)** - Decreto n.º 74/98, de 23 de Dezembro
- **Política Tarifária** – Resolução n.º 60/98, de 23 de Dezembro
- **Alargamento do Mandato do CRA** (sistemas secundários e saneamento) - Decreto n.º 18/2009, de 13 de Maio
- **Alteração da Designação do CRA** - Decreto n.º 23/2011, de 08 de Junho
- **Estratégia Nacional de Água e Saneamento Urbano 2011-2025** – de Novembro de 2011
- **Programa Quinquenal do Governo 2015-2019** – Resolução n.º 12/2015
- Contrato de Cessão de Exploração de Maputo
- Quadros Regulatórios

Quadro Legal & Institucional

Principais Intervenientes

**MOPH-
RH/DNAAS**

Direcção, planificação, promoção e regulamentação

**Cedente
(FIPAG/AIAS)**

Gestão /investimento da infra-estrutura de abastecimento de água

Operador

Exploração/gestão da infra-estrutura e provisão do serviço

CRA

Regulação e balanço dos interesses em presença

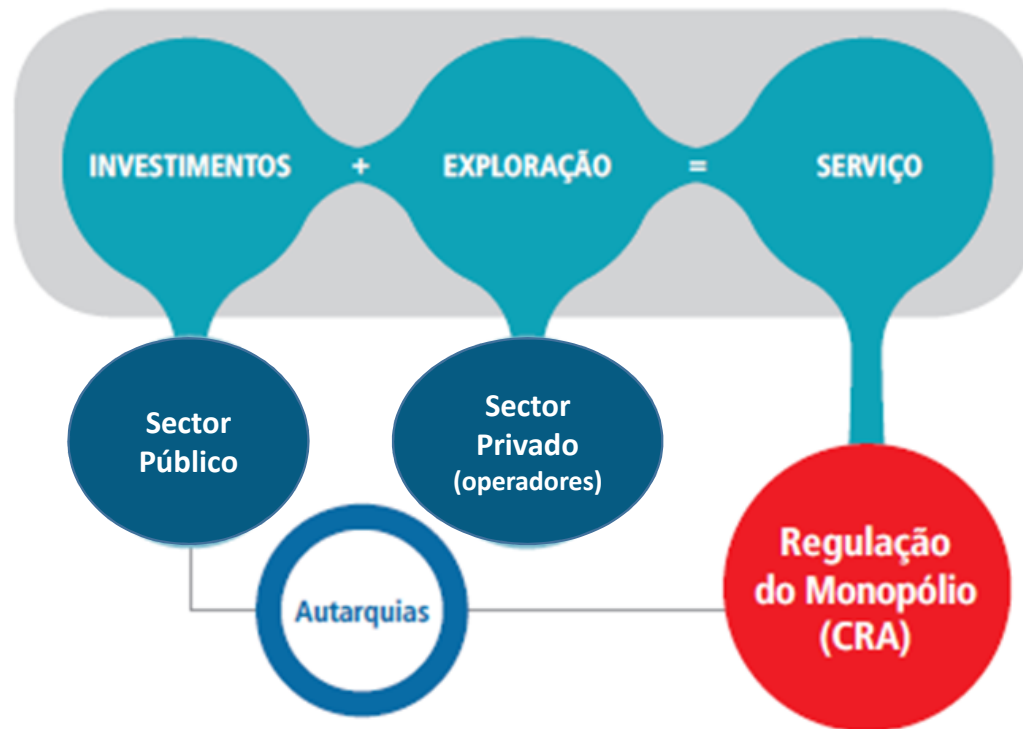


Agenda

- 1 **Quadro Legal & Institucional**
- 2 **A Regulação do Serviço**
- 3 **Avaliação do Desempenho**
- 4 **Divulgação e Reconhecimento do Melhor Desempenho**

A Regulação do Serviço

Regulacao do Monopolio



Para colmatar os desvios em relação às condições ideais do mercado de forma a assegurar resultados socialmente desejáveis.

A Regulação do Serviço

As Entidades Reguladas

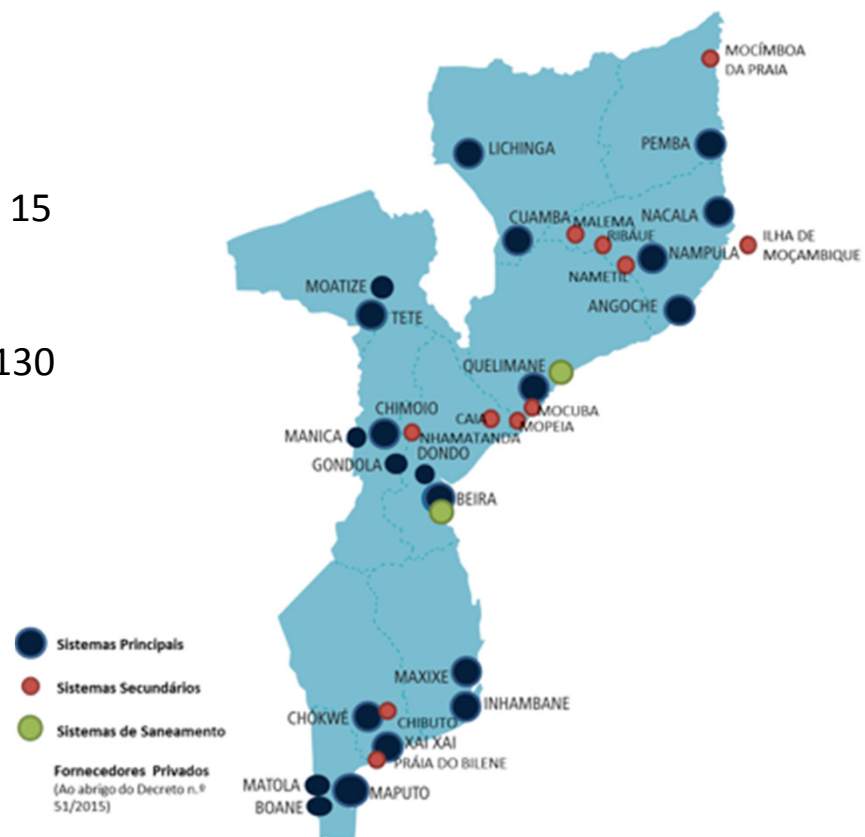
TOTAL SISTEMAS FIPAG - 15

TOTAL SIATEMAS AIAS - 130

SIATEMAS REGULADOS

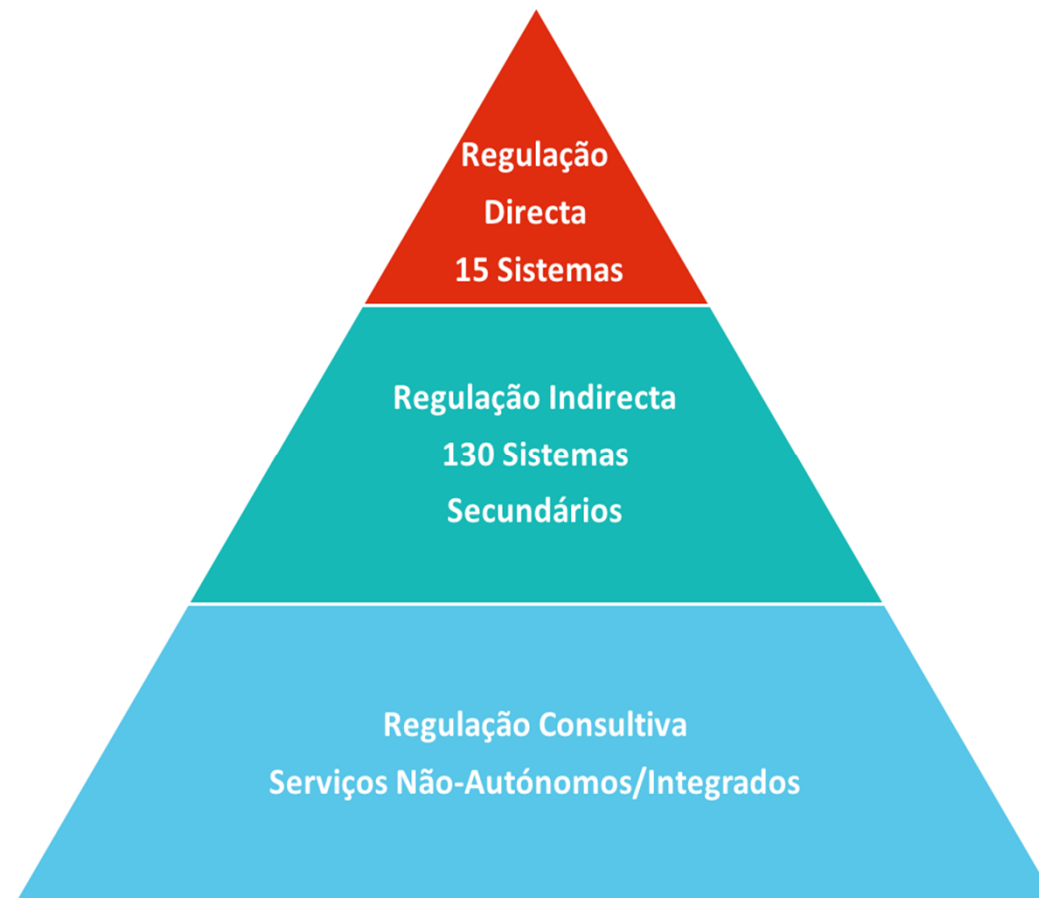
FIPAG – 15

AIAS - 11



A Regulação do Serviço

Regimes de Regulação



A Regulação do Serviço

Instrumentos de Regulação



A Regulação do Serviço

O Produto

**Acesso ao
Serviço**

**Sustentabilidade
das Empresas**

**Atendimento ao
Consumidor**

**Qualidade da
Água**

Agenda

- 1 Quadro Legal & Institucional
- 2 A Regulação do Serviço
- 3 Avaliação do Desempenho
- 4 Divulgação e Reconhecimento do Melhor Desempenho

Avaliação do Desempenho

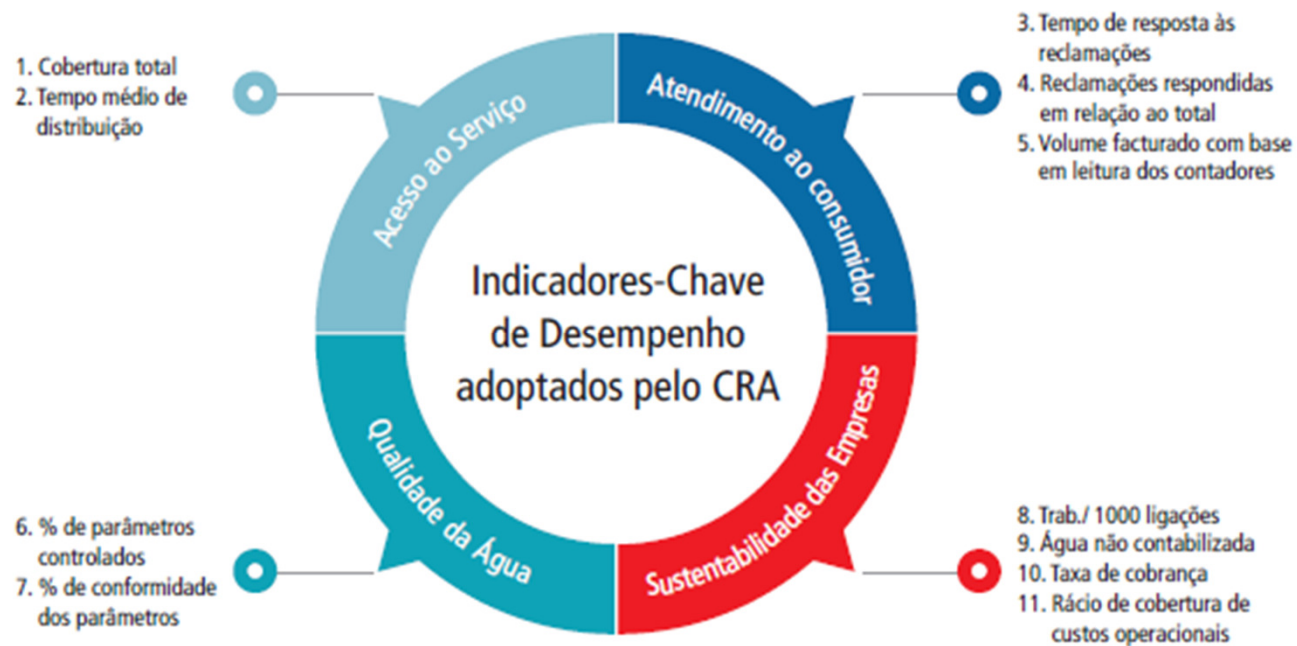
Acompanhamento do serviço prestado

- Técnicos do CRA – Sede
- Unidades Regionais do CRA
- Agentes Locais – Sistemas Principais
- Comissões Reguladoras de Água Locais (CORAL) – Sistemas Secundários

- Visitas de monitoramento e auditorias
- Dados de desempenho das entidades gestoras
- Estudos de avaliação do serviço

Avaliação do Desempenho

Indicadores de Desempenho



Avaliação do Desempenho

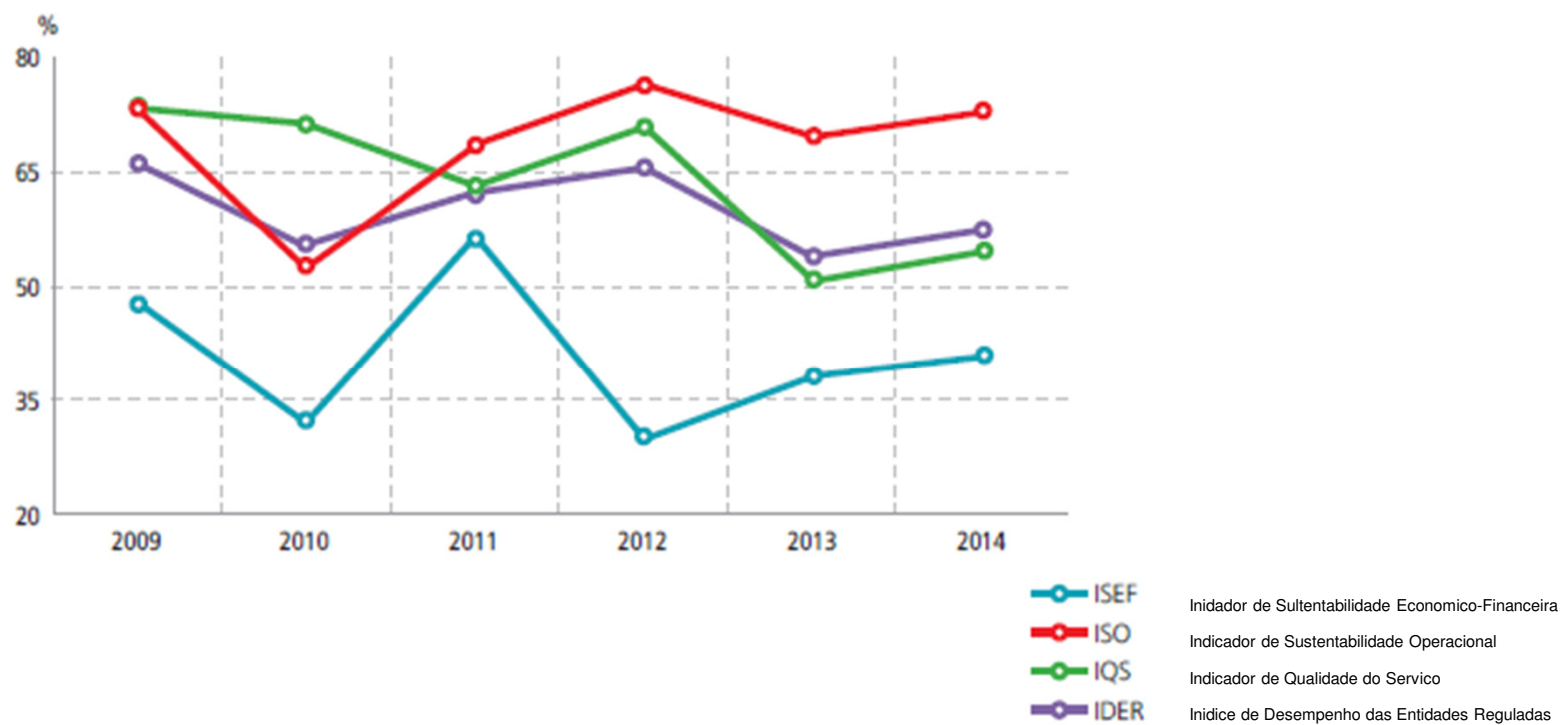
Importância relativa dos indicadores

Indicadores	Maputo/										
	Matola	Xai-Xai	Chókwe	Inhambane	Maxixe	Beira/Dondo	Quelimane	Manica	Tete	Nampula	Pemba
Acesso ao Serviço											
Cobertura	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tempo de distribuição	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Sustentabilidade das Empresas											
Água não contabilizada	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Taxa de Cobrança	●	●	●	●	●	(N/R)	●	●	●	●	●
Trabalhadores por 1000 ligações	●	●	●	●	●	●	●	(N/R)	●	●	●
Rácio de coberturas de custos operacionais	●	(N/R)	(N/R)	(N/R)	(N/R)	(N/R)	(N/R)	(N/R)	(N/R)	(N/R)	(N/R)
Atendimento ao Consumidor											
Reclamações Respondidas	●	●	●	(N/R)	●	(N/R)	(N/R)	●	●	●	●
Tempo médio de respostas às reclamações	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Leituras reais (%)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Qualidade da Água											
Percentagem de parâmetros controlados	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Conformidade dos parâmetros	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Difícil análise integrada e ranking.

Avaliação do Desempenho

Índice de Desempenho das Entidades reguladas



Avaliação do Desempenho

Construção dos indicadores



Passo 1: Selecção dos Indicadores de base

Passo 2: Normalização dos indicadores

Passo 3: Peso dos indicadores

Passo 4: Agregação dos Indicadores

(OECD-JRC, 2008)

CSD – 24/10/2017

Avaliação do Desempenho

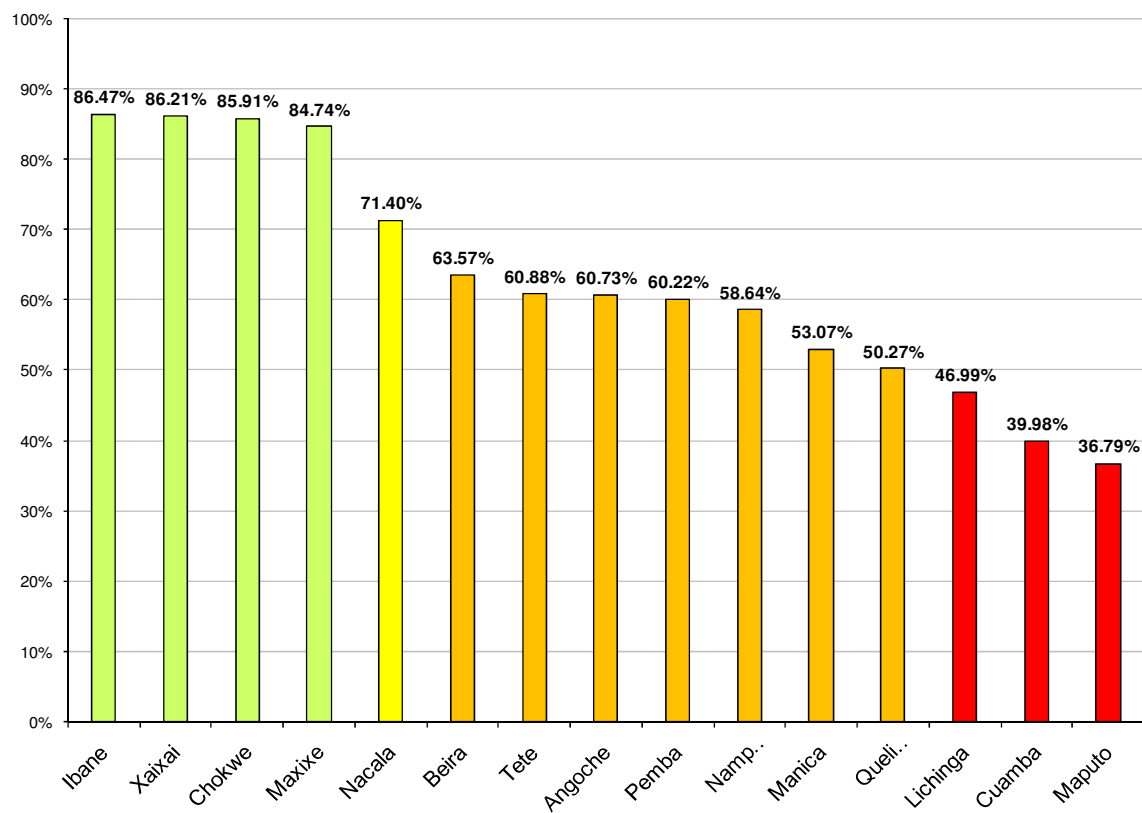
Importância relativa dos indicadores

Indicadores de desempenho	CRA	FIPAG	ADEM	Pesos harmonizados
1. Taxa de Cobrança	5.72	10.29	8.27	7.50
2. Rácio de cobertura de custos operacionais	16.15	7.69	9.88	12.47
3. Trabalhadores por 1000 ligações	2.97	7.15	4.67	4.44
4. Água não-contabilizada	18.68	33.16	25.35	23.97
5. Cobertura total	7.02	1.66	4.81	5.13
6. Leituras reais	3.84	4.33	5.77	4.45
7. Tempo médio de distribuição	7.96	2.83	2.95	5.42
8. Percentagem de parâmetros controlados	8.05	10.31	6.08	8.12
9. Conformidade de parâmetros controlados	24.35	16.12	26.28	22.78
10. Tempo médio de resposta às reclamações	1.55	1.69	2.63	1.85
11. Número total de reclamações por ligação	0.65	2.63	1.09	1.26
Reclamações respondidas em relação ao total	3.06	2.13	2.23	2.62



Avaliação do Desempenho

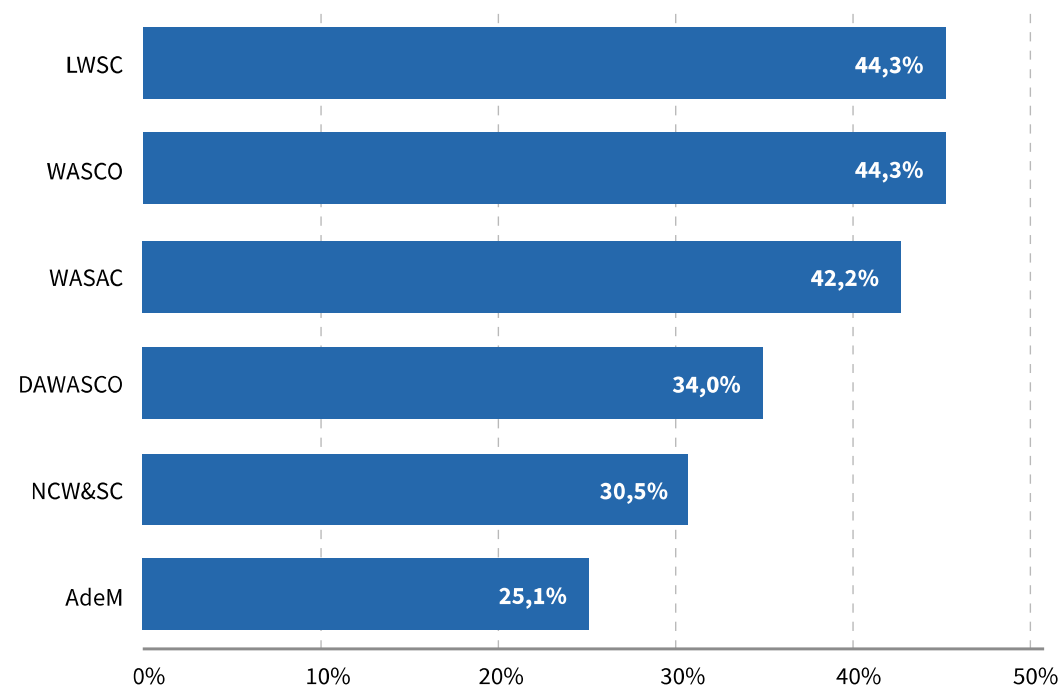
Resultado do IDER



Avaliação do Desempenho

Ranking do desempenho no âmbito do Associação de Reguladores (ESAWAS)

RANKING DAS EMPRESAS AVALIADAS ATRAVÉS DO IDER



Agenda

- 1 **Quadro Legal & Institucional**
- 2 **A Regulação do Serviço**
- 3 **Avaliação do Desempenho**
- 4 **Divulgação e Reconhecimento do Melhor Desempenho**

CRA7

RELATÓRIO AO GOVERNO



Nº 13
2015

Premiação de Desempenho

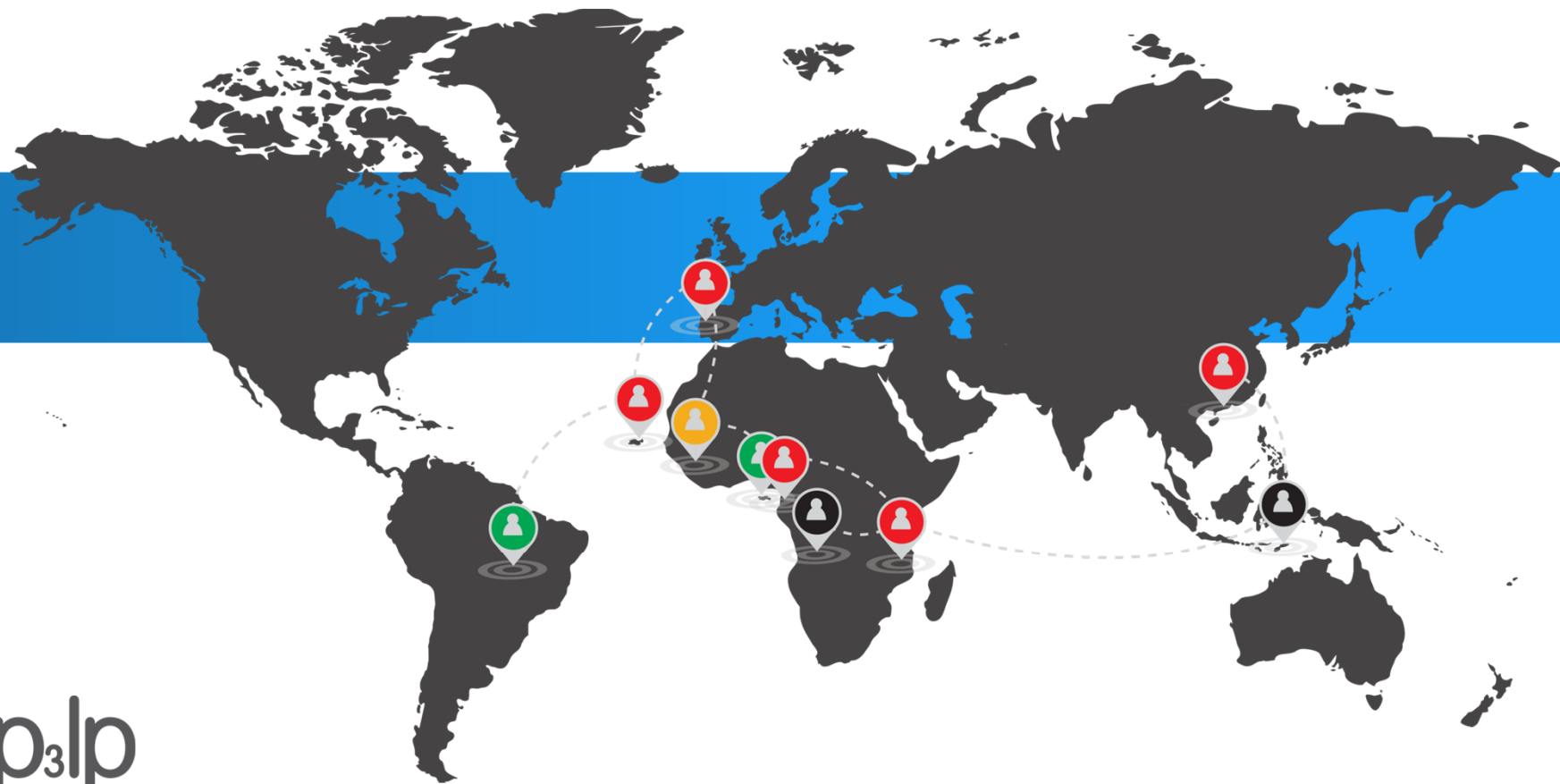




Parceria Portuguesa
para a Água

*“O que quer que possuamos, duplica o seu valor
quando temos a oportunidade de o partilhar com outros!”*

JEAN-NICOLAS BOUILLY (1763-1842)



p3lp
Pontes e Parcerias nos Países
de Língua Portuguesa

Muito obrigada/o pela vossa atenção

Clara dos Santos Dimene



Cofinanciado por:



Criteria (Level 01)	Criteria (Level 02)	Base Indicator	Unit	Polarity
Economic and financial sustainability		1. Collection ratio (TCOBRA)	%	+
		2. Operatinal costs recovery (CUSTO)	%	+
Operational sustainability		3. Workers per 1000 connections (TRALI)	Non dimensional	-
		4. Unaccounted for water (PERDAS)	%	-
Quality of service	<i>Service</i>	5. Coverage (COB)	%	+
		6. Metered Billed Volume (LEITURA)	%	+
		7. Average distribution time (TEMPODIS)	hr/day	+
	<i>Water Quality</i>	8. Percentage of controlled parameters (PARAME)	%	+
		9. Percentage of samples in compliance (CONFOR)	%	+
	<i>Customer care</i>	10. Average response time to complaints (TEMPORES)	day	-
		11. Total number of complaints per connection (RECLIG)	n° complaints / n° connection	-
		12. Percentage of complaints answered (RECLARES)	%	+