



Pontes e Parcerias nos Países  
de Língua Portuguesa

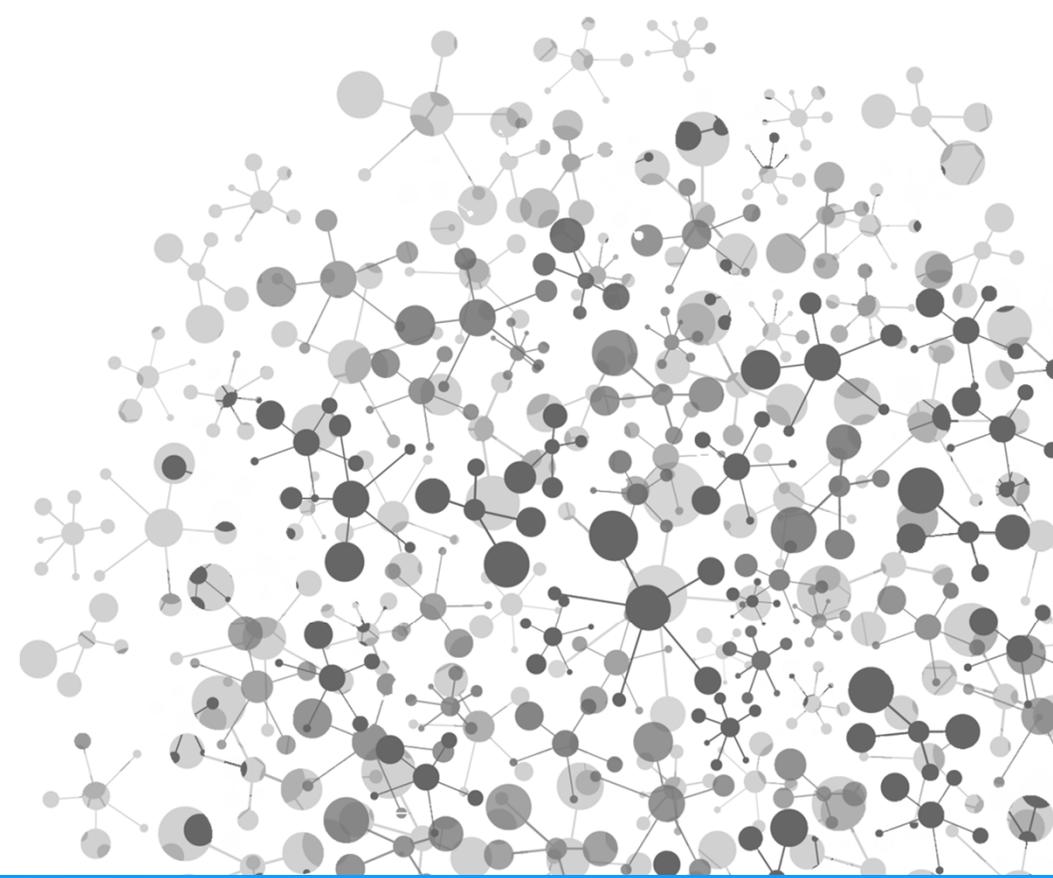
# Os Serviços de Águas em Moçambique

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

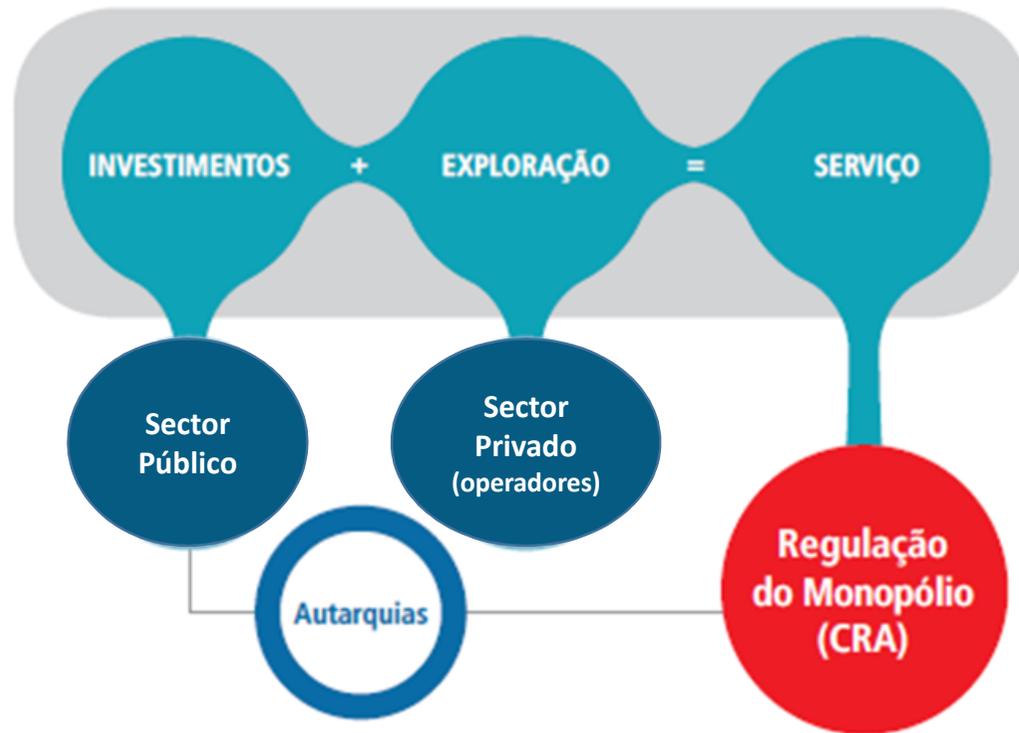


# Agenda

- 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

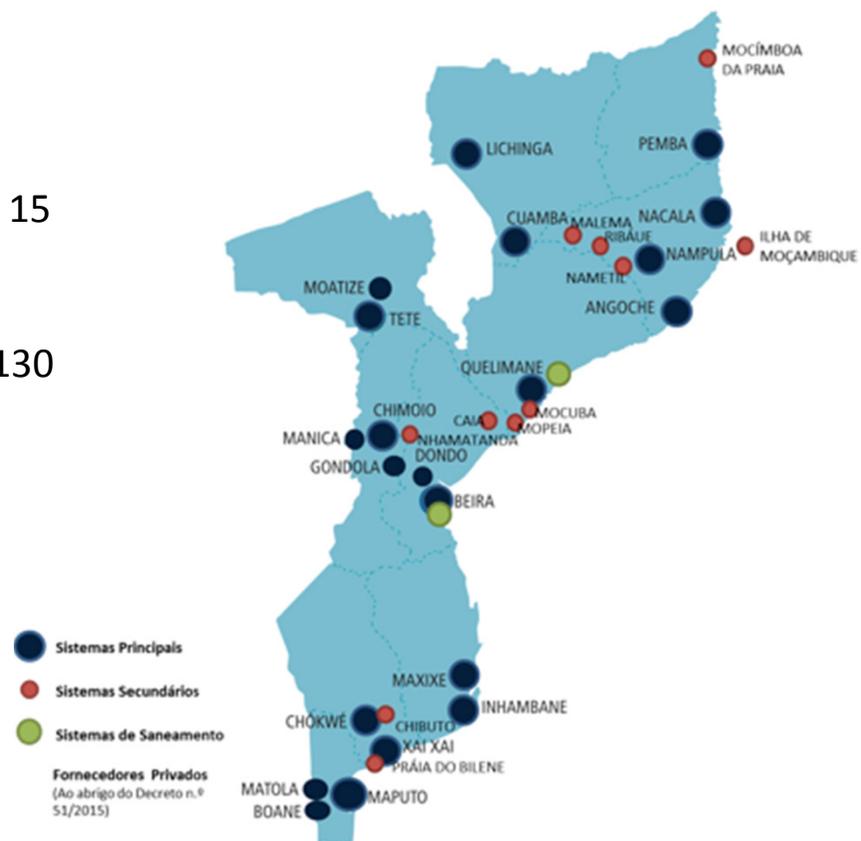
TOTAL SISTEMAS FIPAG - 15

TOTAL SIATEMAS AIAS - 130

SIATEMAS REGULADOS

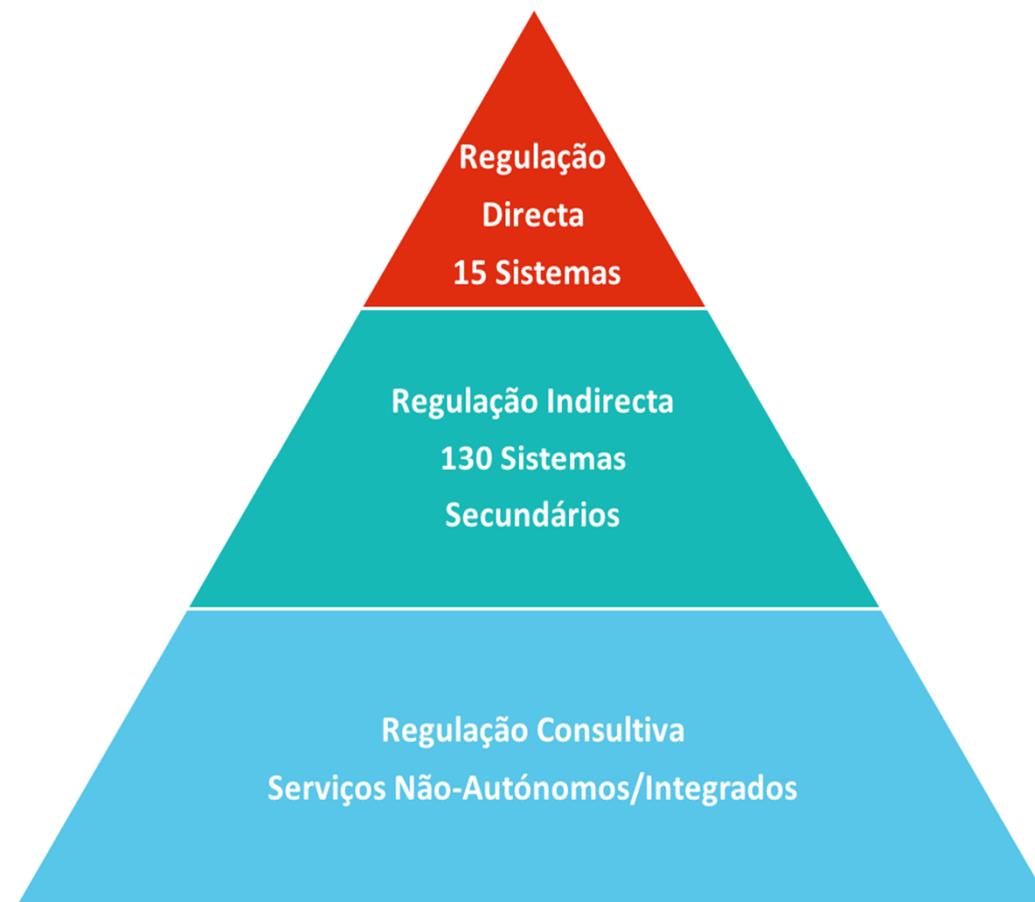
FIPAG – 15

AIAS - 11



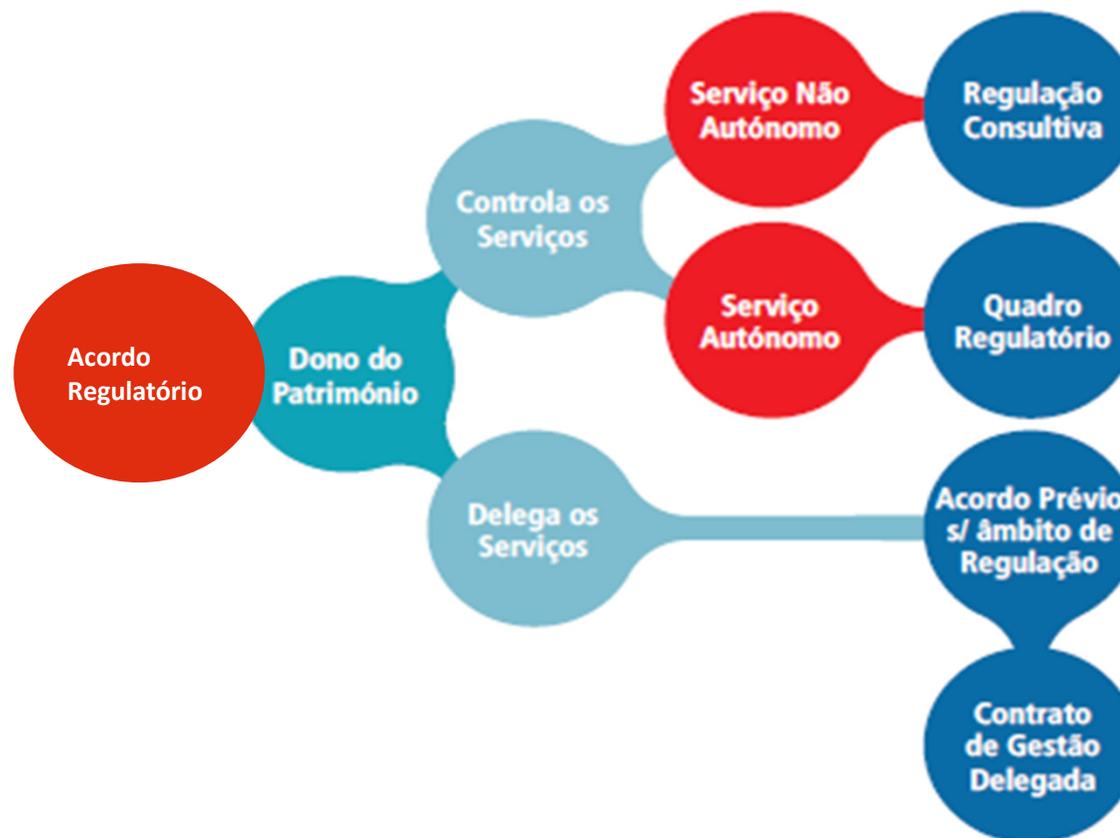
# A Regulação do Serviço

## 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

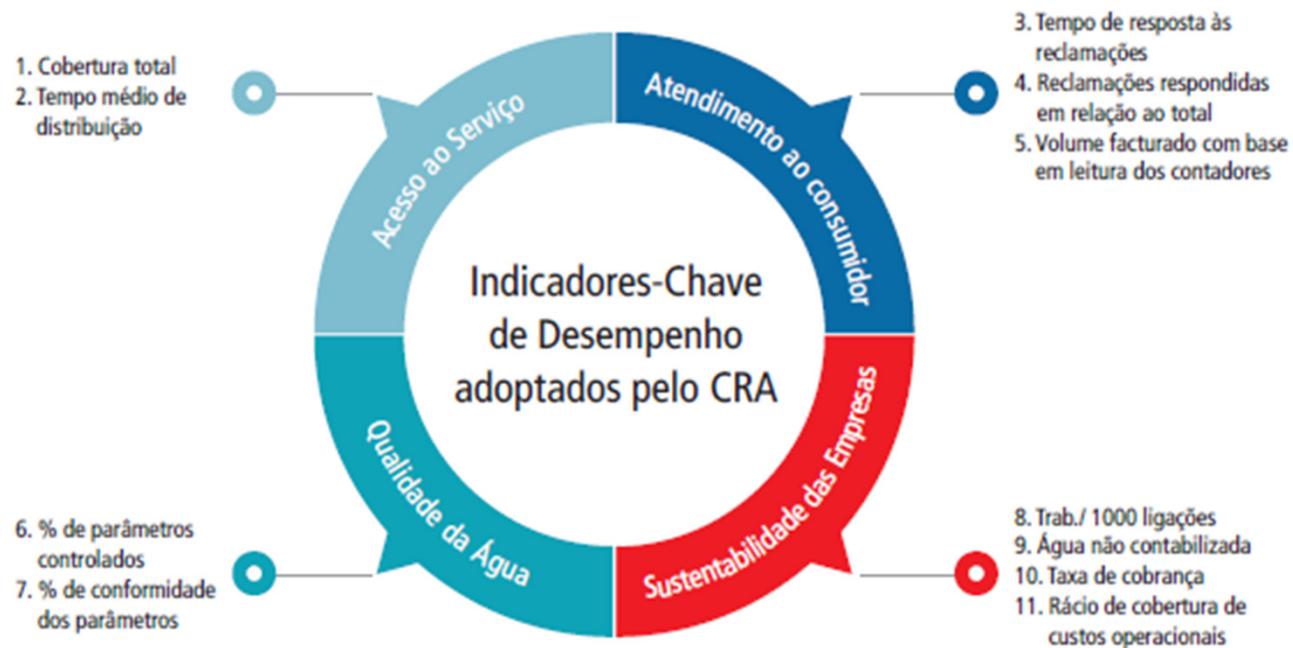
Acompanhamento do serviço prestado

- 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

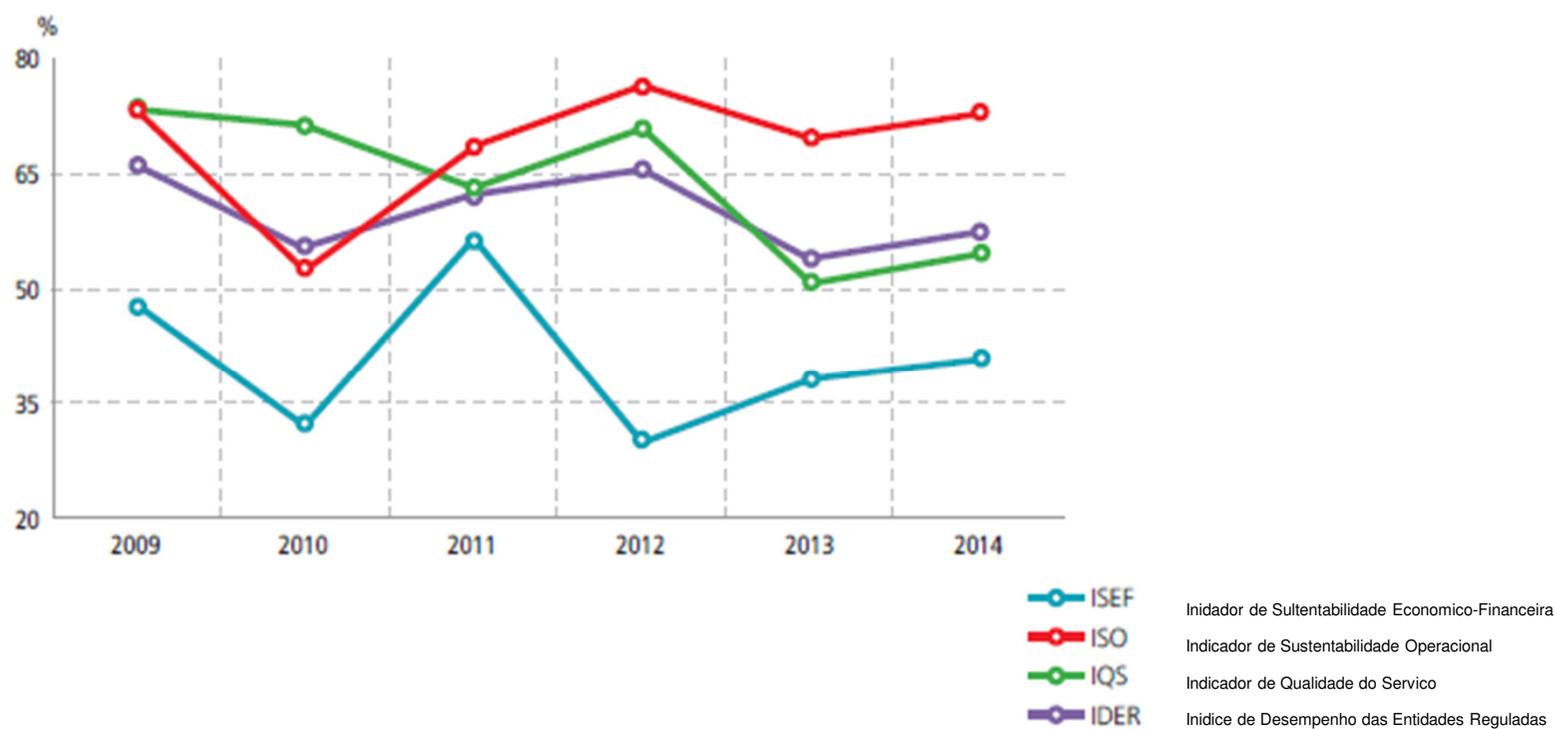
## Importância relativa dos indicadores

Indicadores	Maputo/										
	Matola	Xai-Xai	Chókwe	Inhambane	Maxixe	Beira/Dondo	Quelimane	Manica	Tete	Nampula	Pemba
<b>Acesso ao Serviço</b>											
Cobertura	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tempo de distribuição	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Sustentabilidade das Empresas</b>											
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)
<b>Atendimento ao Consumidor</b>											
Reclamações Respondidas	●	●	●	(N/R)	●	(N/R)	(N/R)	●	●	●	●
Tempo médio de respostas às reclamações	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Leituras reais (%)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Qualidade da Água</b>											
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

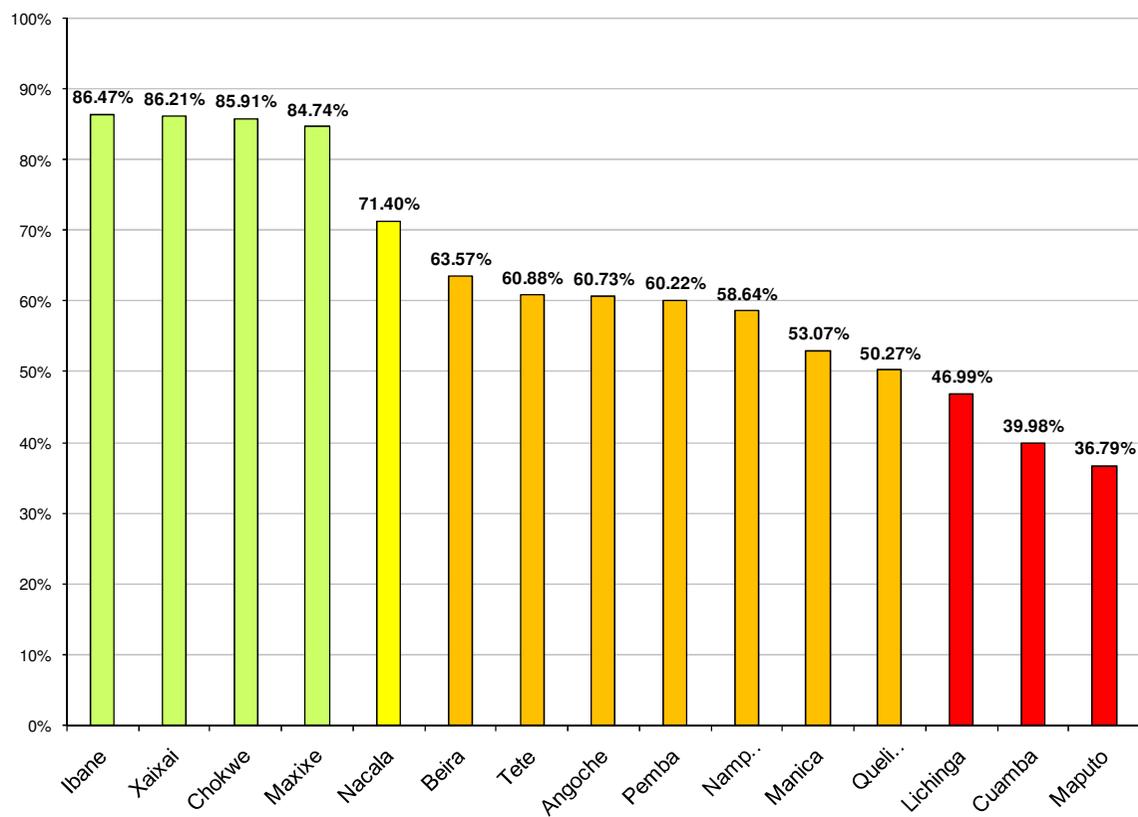
## Importância relativa dos indicadores

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

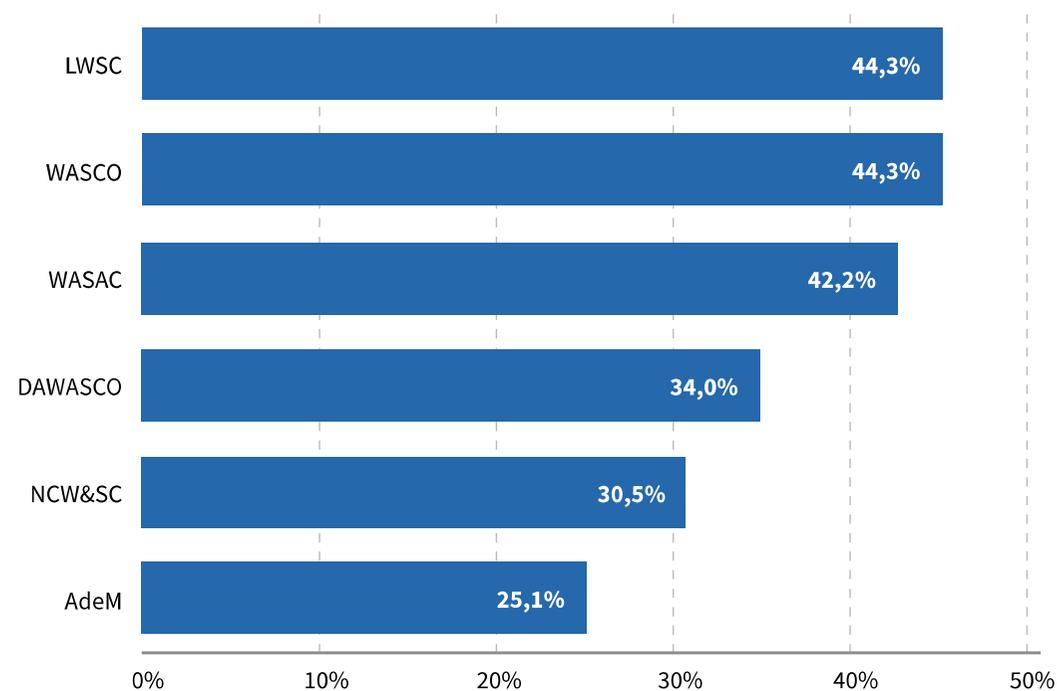
## Resultado do IDER



# 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

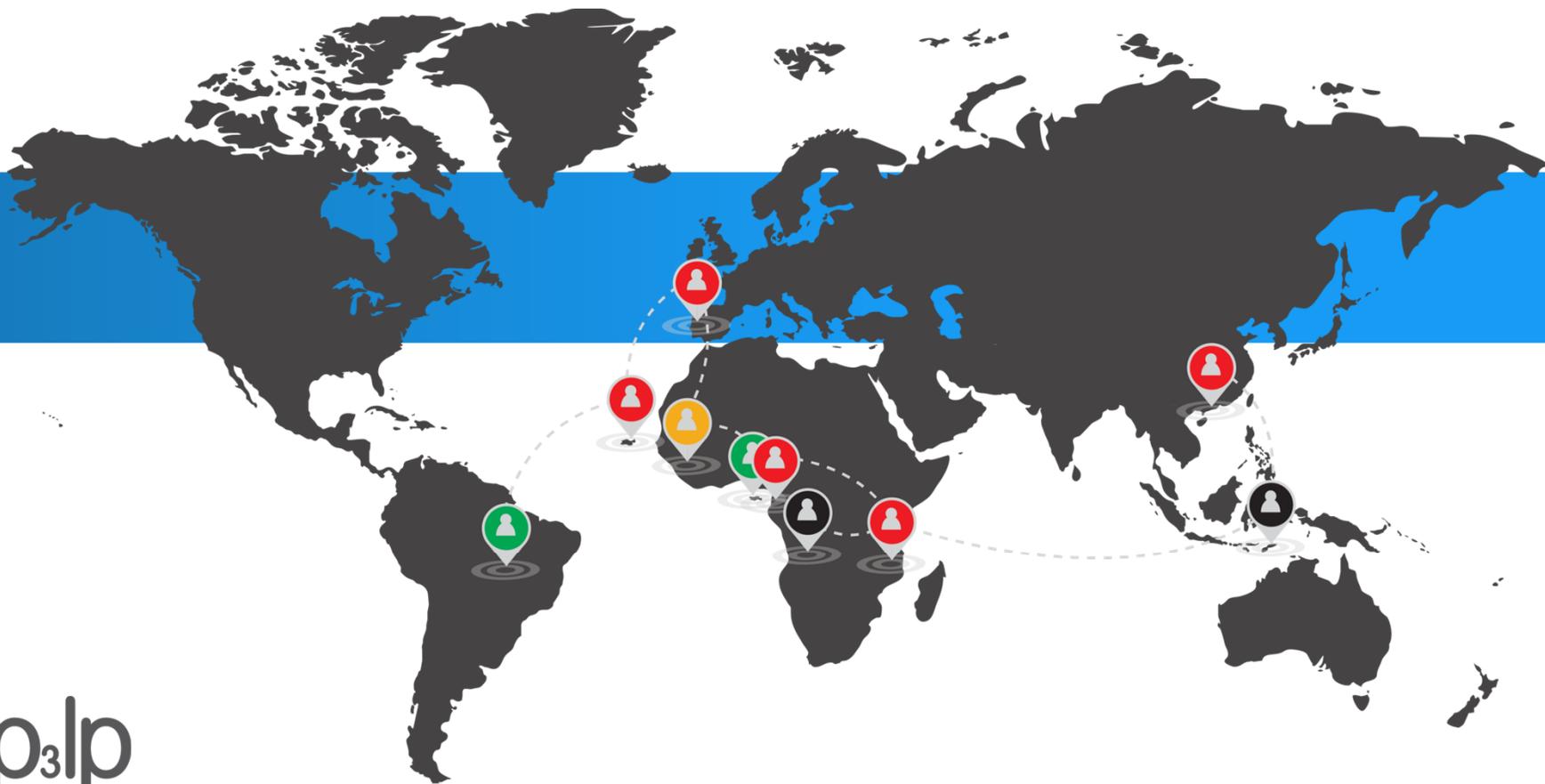




Parceria Portuguesa  
para a Água

*“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
<b>Economic and financial sustainability</b>		1. Collection ratio (TCOBRA)	%	+
		2. Operatinal costs recovery (CUSTO)	%	+
<b>Operational sustainability</b>		3. Workers per 1000 connections (TRALI)	Non dimensional	-
		4. Unaccounted for water (PERDAS)	%	-
<b>Quality of service</b>	<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)	%	+