

9º Conselho Consultivo do Ministério da Energia e Águas



Linhas de Orientação Para o Incremento da Cobrança e do Consumo de Água

Prelector: Eng.º Jaime Alberto – PCA DA EASB-E.P

26 e 27 de Julho de 2019



*Uma empresa ao serviço
dos cidadãos de Benguela*



9º Conselho Consultivo do Ministério da Energia e Águas



1

Apresentação da Empresa

1.1. Enquadramento Geral da Empresa

1.2. Estrutura Orgânica da Empresa

1.3. Linhas de Orientação para o Incremento da Cobrança e do Consumo de Água

2

Acções Desenvolvidas com Impacto na Melhoria dos Serviços de Facturação, Cobrança e do Abastecimento de Água.

3

Principais Acções a Implementar para o Incremento da Facturação, Cobranças e do Abastecimento de Água

4

Principais Indicadores



APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

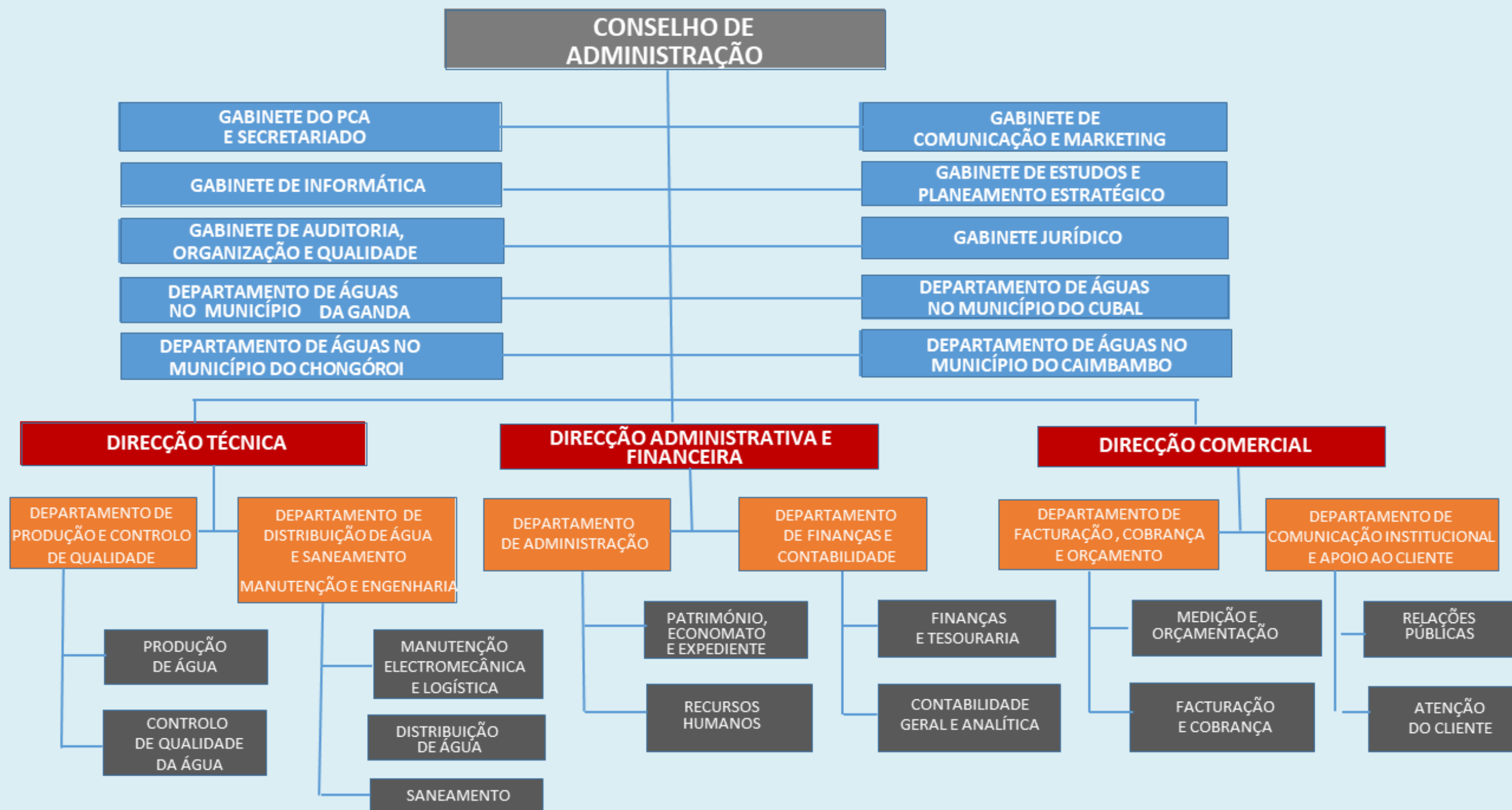


A Empresa de Águas e Saneamento de Benguela tem vindo a assumir-se como uma organização orientada para a satisfação dos seus clientes, ao mesmo tempo que procura não negligenciar as questões associadas ao seu contributo para o desenvolvimento económico e social do País.

Com a criação da EASB – EP, e aprovação dos estatutos através do Decreto Executivo Conjunto Nº 394/13 de 13 de Novembro dos Ministérios da Economia e da Energia e Águas, e a instituição do figurino do Conselho de Administração pelo Despacho Nº 3159/14, datado de 7 de Outubro de 2014 a EASB ganhou maior autonomia administrativa, financeira, patrimonial e de gestão.



ESTRUTURA ORGÂNICA DA EMPRESA





LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA O INCREMENTO DA COBRANÇA E DO CONSUMO DE ÁGUA



As linhas de orientação para o incremento das cobranças e do consumo de água enquadra-se dentro do plano estratégicos 2019 – 2020 e no plano de negócio da EASB, de modo a atingir os objectivos previstos.

Assim sendo descrevemos os três principais eixos de orientação :

- Assegurar a universalidade, continuidade e qualidade do abastecimento de água potável à população;
- Garantir a sustentabilidade económica e financeira da EASB;
- Melhorar a performance interna da EASB.



9º Conselho Consultivo do Ministério da Energia e Águas



2. ACÇÕES DESENVOLVIDAS COM IMPACTO NA MELHORIA DOS SERVIÇOS DE FACTURAÇÃO, COBRANÇA E CONSUMO.



ACÇÕES DESENVOLVIDAS COM IMPACTO NA MELHORIA DOS SERVIÇOS DE FACTURAÇÃO, COBRANÇA E CONSUMO DE ÁGUA



1. Actualização do Cadastro de Clientes;
2. Plano extensivo de amortização da dívida dos Clientes;
3. Campanhas de Cobrança massiva nos Bairros periféricos;
4. Melhoria no Controlo Interno de recebimentos (Fecho de Caixa Diários no Sistema);
5. Campanhas de Marketing para o uso racional e pagamento de água;
6. Reuniões com as Entidades Comerciais, Industriais e Públicas, sobre a necessidade de pagamento do consumo de Água;
7. Aumento da facturação por via de uma leitura rigorosa de consumos;
8. Instalação de Hidrómetros.



ACÇÕES DESENVOLVIDAS COM IMPACTO NA MELHORIA DOS SERVIÇOS DE FACTURAÇÃO, COBRANÇA E CONSUMO DE ÁGUA



UP-grade do ERP SAP ECC 6.0 para S/4HANA com Gestão Comercial On-line



Gestão de Clientes	Contratação
Pedidos de Informação e de Serviços	Gestão de Reclamações
Cobranças e Pagamentos de Dívidas	Abertura e Fecho de Caixas
Informação acerca de Leituras e de <u>Facturação</u>	

Atendimento Presencial

Contratação e Gestão de Contratos	Cadastro comercial de Clientes
Cadastro de Contadores e Ramais	Roteiros e Leituras
Gestão de Consumos	Gestão de Ordens de Serviço
Gestão de Cobranças	

Back Office

Registo de Contactos Telefónicos e Emails	Respostas a pedidos de informação
Encaminhamento de Pedidos para BackOffice	Campanha de Recuperação de Crédito
 <u>Contact Center</u>	
<u>Débito Directo</u>	EMIS SIBS
M-PESA <u>mKesh</u>	Gestão dos Activos de Rede, Frota e Património (SAP PM)
 <u>Sistemas Bancários</u>	



ACÇÕES DESENVOLVIDAS COM IMPACTO NA MELHORIA DOS SERVIÇOS DE FACTURAÇÃO, COBRANÇA E CONSUMO DE ÁGUA



Pagamento Multicaixa e por Débito Directo

No Multicaixa é mais rápido pagar a sua factura da água.

Ganhe tempo!



EMPRESA DE ÁGUAS E SANEAMENTO DE BENGUELA

PAGAMENTO NO



MULTICAIXA DE FACTURAS DE ÁGUA



- 1 No Multicaixa, seleccione a opção "pagamentos"
- 2 No Multicaixa, seleccione a opção "pagamentos de serviços".
- 3 Preencha a informação da entidade, referência e montante referido no canto inferior direito da sua factura.
- 4 Seleccione a opção confirmar. Guarde o Talão emitido pelo Multicaixa. Este servirá como comprovativo de pagamento e recibo.



Mobilidade comercial e do Cliente




SMS 360° - A REVOLUÇÃO
UM PASSO REVOLUCIONÁRIO NA RELAÇÃO COM O CLIENTE

Business Intelligence e Analytics



SAP BI



ITGEST



9º Conselho Consultivo do Ministério da Energia e Águas



3. PRINCIPAIS ACÇÕES A IMPLEMENTAR PARA O INCREMENTO DA FACTURAÇÃO, COBRANÇAS E DO CONSUMO DE ÁGUA.



PRINCIPAIS ACÇÕES A IMPLEMENTAR PARA O INCREMENTO DA FACTURAÇÃO, COBRANÇAS E CONSUMO DE ÁGUA



1. Implementação da IIIª Fase do Projecto de Águas de Benguela;
2. Garantir a Operacionalidade dos Sistemas;
3. Aquisição e Instalação de Equipamentos de Medição e Controlo (ZMC e Contadores);
4. Criação de Postos Avançados de Cobranças nas zonas periurbanas.
5. Aquisição de Microcomputadores (Pos Portátil Sitten HT6 Mobile interface Bloth) para campanhas de cobrança porta a porta.



PRINCIPAIS ACÇÕES A IMPLEMENTAR PARA O INCREMENTO DA FACTURAÇÃO, COBRANÇAS E CONSUMO DE ÁGUA



MAPA PROVISIONAL DE ARRECADAÇÃO DE RECEITAS DAS AGÊNCIAS COMERCIAIS 2019

NºORD	DESCRIÇÃO	QTD	PREVISÃO	VALOR GLOBAL	BONOS / SALÁRIOS		RESULTADOS
			MENSAL/META (100%)	PREVISTO	1,20%	5,00%	LIQUIDO
1	ALFC'S EFECTIVOS	53	3 500 000,00	185 500 000,00	2 226 000,00		183 274 000,00
2	ALFC'S AVENÇADOS	20	3 500 000,00	70 000 000,00		3 500 000,00	66 500 000,00
TOTAL GERAL		73	7 000 000,00	255 500 000,00	5 726 000,00		249 774 000,00

NºORD	DESCRIÇÃO	QTD	PREVISÃO	VALOR GLOBAL	BONOS / SALÁRIOS		RESULTADOS
			MENSAL/META (75%)	PREVISTO	1,20%	5,00%	LIQUIDO
1	ALFC'S EFECTIVOS	53	2 625 000,00	139 125 000,00	1 669 500,00		137 455 500,00
2	ALFC'S AVENÇADOS	20	2 625 000,00	52 500 000,00		2 625 000,00	49 875 000,00
TOTAL GERAL		73	5 250 000,00	191 625 000,00	4 294 500,00		187 330 500,00



9º Conselho Consultivo do Ministério da Energia e Águas



4. PRINCIPAIS INDICADORES



PRINCIPAIS INDICADORES



Produção/Distribuição e Facturação (m3)

Descrição	Produção (m³)	Distribuição (m³)	Perdas Técnicas (m³)	Água Disponível (m³)	Água Consumida Fact EASL m³	Perdas Comerciais (m³)	Facturação (m³)
Janeiro	2 056 438	1 777 098	279 340	1 497 758	278 910	384 986	833 862
Fevereiro	1 978 245	1 907 665	70 580	1 837 085	238 725	884 069	714 291
Março	1 977 555	1 724 101	253 454	1 470 647	253 451	354 234	862 962
Abril	1 914 214	1 642 250	271 964	1 370 286	243 888	398 290	728 108
Mai	1 799 293	1 493 407	305 886	1 187 521	304 924	158 835	723 762
Junho	1 771 801	1 460 376	311 425	1 148 951	377 421	80 664	690 866
Total	11 497 546	10 004 897	1 492 649	8 512 248	1 697 319	2 261 078	4 553 851

OBSERVAÇÕES:

Água Distribuída - Perdas Técnicas = **Água disponível** - Água Consumida pela EASL - Perdas Comerciais = **Água Facturada EASB**

O Volume Real de Água Facturada deveria ser: **Água Facturada EASB + Água Consumida pela EASL = 6.251.170 m3**



PRINCIPAIS INDICADORES



INDICADORES PARA ÁGUA RURAL

NºORD	DESCRIÇÃO	QUANT.
1	Número de Pequenos Sistemas de Água Existentes(PSA) existente	10
2	Rácio de PSA em Funcionamento por mais de 30 dias Consecutivos	90%
3	Números de Pontos de Água existentes	308
4	Rácio de PA em Funcionamento por mais de 30 dias Consecutivos	59%
5	Números de PSA + PA por Cada 1000 habitantes Rurais	32

Indicadores para SAA das Sedes Capitais de Provincias

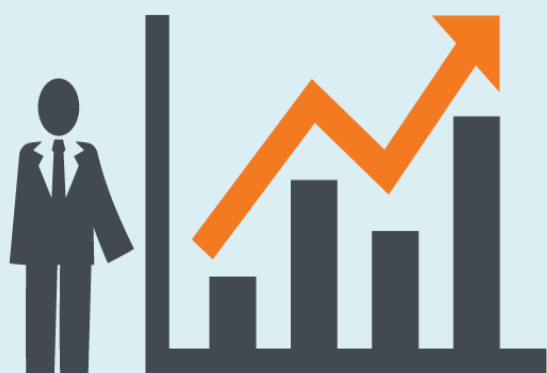
NºORD	DESCRIÇÃO	UNIDADES
1	Total de Funcionários por cada 1000 ligações	9
2	Água Captada que é Facturada	40 %
3	Rácio Valores Cobradas Valores Facturados	67,6%
4	População Servida	70 %
5	Número de horas de Distribuição por dia (h)	24



PRINCIPAIS INDICADORES



EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES



Clientes	I Semestre/2019			I Semestre/2018			Variação Clientes Activos 19/18
	Activos	Bloqueados	Total de Clientes	Activos	Bloqueados	Total de Clientes	
Total Geral	42 771	9 517	52 288	38 659	12 604	51 263	10,64%

A evolução dos clientes activos foi de 10,64%, tendo por base as acções de recadastro de clientes que a EASB tem em curso para o exercício de 2019, originando um crescimento absoluto de 4.122 novos clientes a serem faturados.

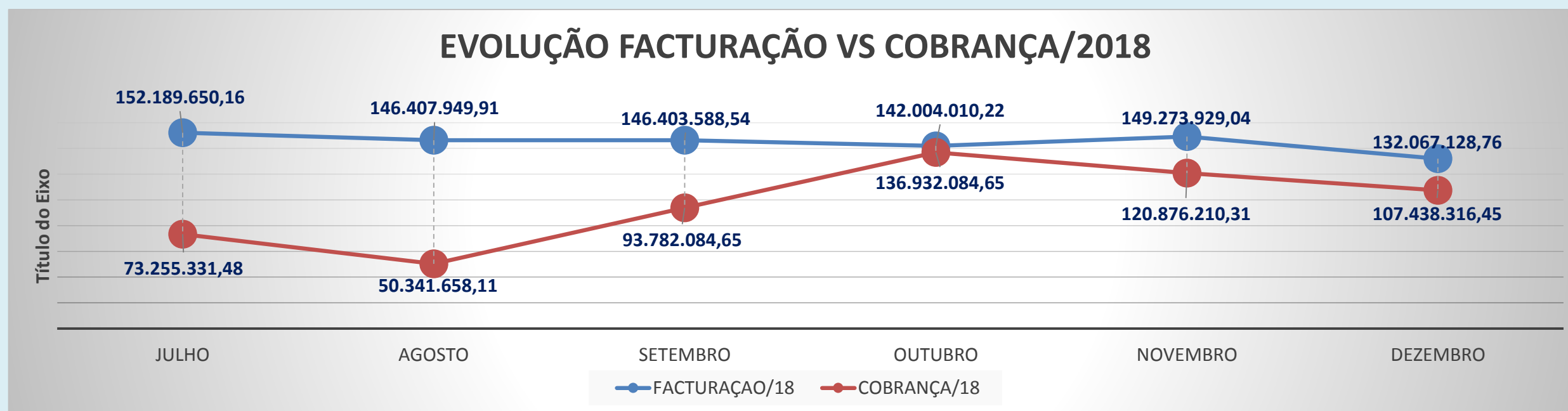


PRINCIPAIS INDICADORES

EVOLUÇÃO DAS COBRANÇAS NO 2º SEMESTRE DE 2018 (Akz)

**2º Semestre
2018**

Designação	FACTURAÇÃO 2018	COBRANÇA 2018	Variação
Julho	152 189 650,16	73 255 331,48	48%
Agosto	146 407 949,91	50 341 658,11	34%
Setembro	146 403 588,54	93 782 084,65	64%
Outubro	142 004 010,22	136 932 084,65	96%
Novembro	149 273 929,04	120 876 210,31	81%
Dezembro	132 067 128,76	107 438 316,45	81%
Total	868 346 256,63	582 625 685,65	67,56%





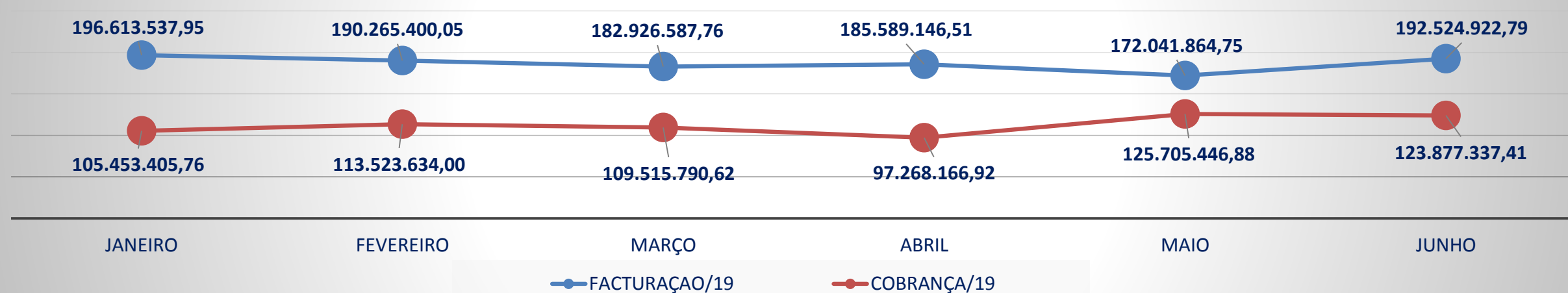
PRINCIPAIS INDICADORES

EVOLUÇÃO DAS COBRANÇAS NO 2º SEMESTRE DE 2019 (Akz)

**2º Semestre
2019**

Designação	FACTURAÇÃO/19	COBRANÇA/19	RÁCIO
Janeiro	196 613 537,95	105 453 405,76	54%
Fevereiro	190 265 400,05	113 523 634,00	60%
Março	182 926 587,76	109 515 790,62	60%
Abril	185 589 146,51	97 268 166,92	52%
Mai	172 041 864,75	125 705 446,88	73%
Junho	192 524 922,79	123 877 337,41	64%
Total	1 119 802 049,79	675 343 781,59	60,50%

EVOLUÇÃO FACTURAÇÃO VS COBRANÇA/2019





PRINCIPAIS INDICADORES



VARIAÇÃO DE FACTURAÇÃO E COBRANÇAS APÓS ALTERAÇÃO TARIFÁRIA (Akz)

Designação	FACTURAÇÃO	Var. Facturação 2º Sem. 18 Vs 1º Sem. 2019	COBRANÇA	Var. Cobrança 2º Sem. 18 Vs 1º Sem. 2019
Julho 2018	152 189 650,16		73 255 331,48	
Agosto 2018	146 407 949,91		50 341 658,11	
Setembro 2018	146 403 588,54		93 782 084,65	
Outubro 2018	142 004 010,22		136 932 084,65	
Novembro 2018	149 273 929,04		120 876 210,31	
Dezembro 2018	132 067 128,76		107 438 316,45	
Total 2º Semestre 2018	868 346 256,63		582 625 685,65	
Janeiro 2019	196 613 537,95		105 453 405,76	
Fevereiro 2019	190 265 400,05		113 523 634,00	
Março 2019	182 926 587,76		109 515 790,62	
Abril 2019	185 589 146,51		97 268 166,92	
Maio 2019	172 041 864,75		125 705 446,88	
Junho 2019	192 524 922,79		123 877 337,41	
Total 2º Semestre 2019	1 119 802 049,79	251 455 793,16	675 343 781,59	92 718 095,94

- A evolução da facturação em 2020 deverá subir para os 300 milhões de Kwanzas e a cobrança para um rácio de 80%.
- É necessário garantir maior eficiência comercial no cadastro de clientes, instalação de novos contadores, criar zonas de medição e controlo, garantir a estabilidade dos investimentos nas infraestruturas existentes e alargar o abastecimento com a implementação da 3ª Fase do Projecto de Águas de Benguela.



EASB - E.P.
Empresa de Águas
e Saneamento de Benguela - E.P.

EMPRESA DE ÁGUAS E SANEAMENTO DE BENGUELA JULHO/2019

MUITO OBRIGADO!

