



Congresso da Região de Aveiro 2013

Projetos de Futuro

Resumo

Criação de Valor na Região

- Gestão inovadora no setor
- Compromisso com o Cliente e Excelência do Serviço
- Parceiros institucionais
- Desenvolvimento Económico e Social da Região
- Infraestruturas e Investimento

Gestão Inovadora no setor

Modelo de Gestão



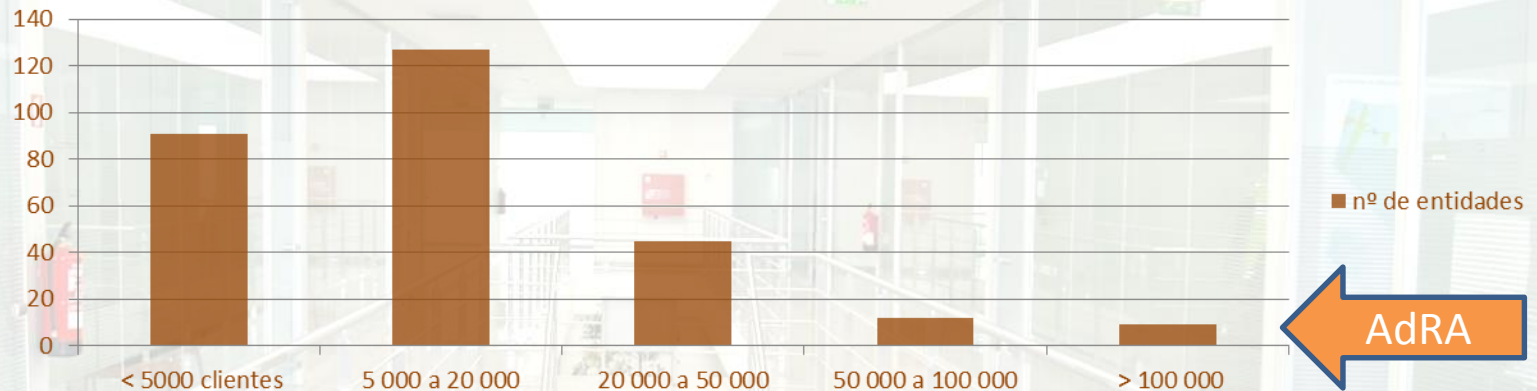
Gestão Inovadora no setor

Um projeto com escala

Antes	Depois
450 Trabalhadores	270 Trabalhadores
10 Centros Operacionais	3 Centros Operacionais
10 serviços de back office	1 serviço de back office
10 laboratórios contratados	1 laboratório contratado

Gestão Inovadora no setor

Um projeto com dimensão

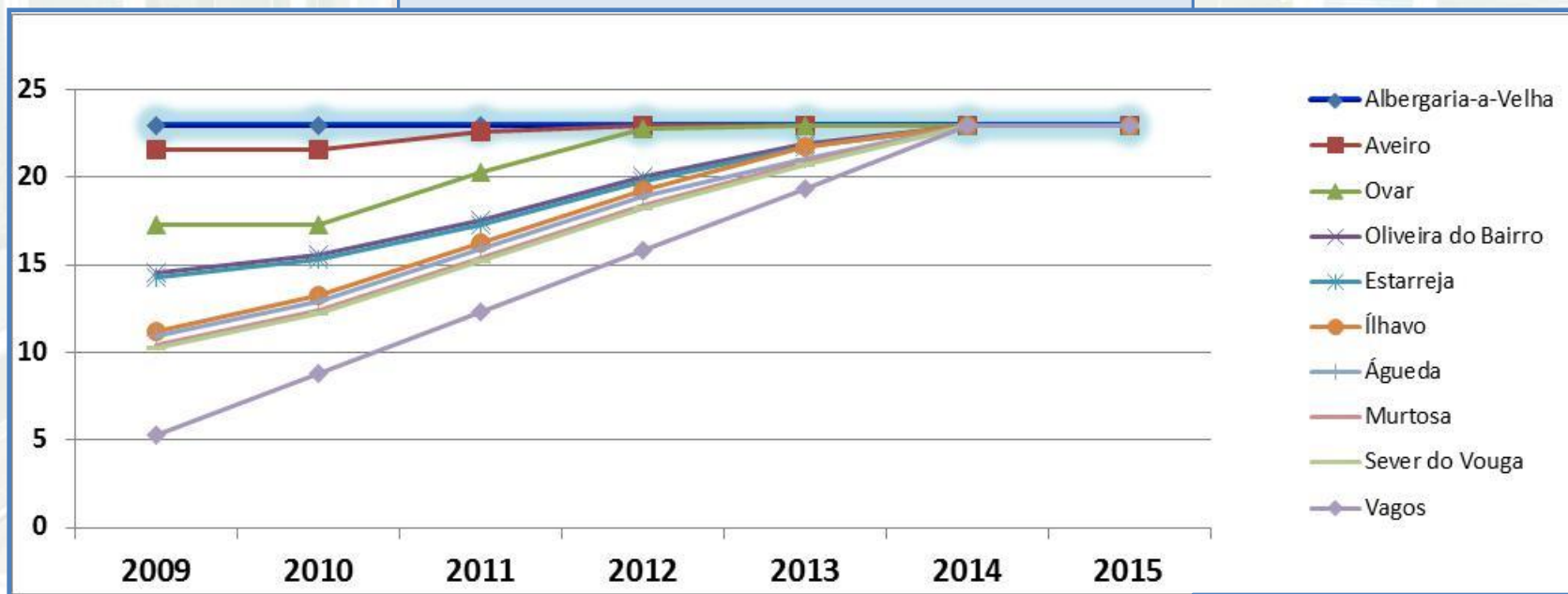


	AdRA	Águas do Porto	Matosinhos	Cascais	Águas de Coimbra
Água entrada no sistema	22 540 000	23 882 376	15 147 304	23 808 286	14 288 855
Água Facturada	15 341 000	17 505 006	10 567 094	18 097 312	10 880 739
Numero clientes	154 993	151 790	85 289	113 626	83 300
População	334 401	263 131	175 478	206 479	150 000
Comprimento de rede de água	3 787	749	680	1 343	1 194
Número de colaboradores	277	482	134	253	296

Gestão Inovadora no setor

Um projeto sustentável

Valor em € para consumo de 10 m³



A preços constantes de 2009

Gestão Inovadora no setor

SUSTENTABILIDADE

terminam os subsídios das autarquias que aumentavam o défice e criavam injustiças relativas;
responsabilidade para com as gerações futuras

SOLIDARIEDADE INTERREGIONAL

harmonização das tarifas na região (grandes desigualdades)

ECO-EFICIÊNCIA

mais amiga do ambiente, procura evitar perdas desnecessárias;
o ganho de escala permite ganhos ambientais

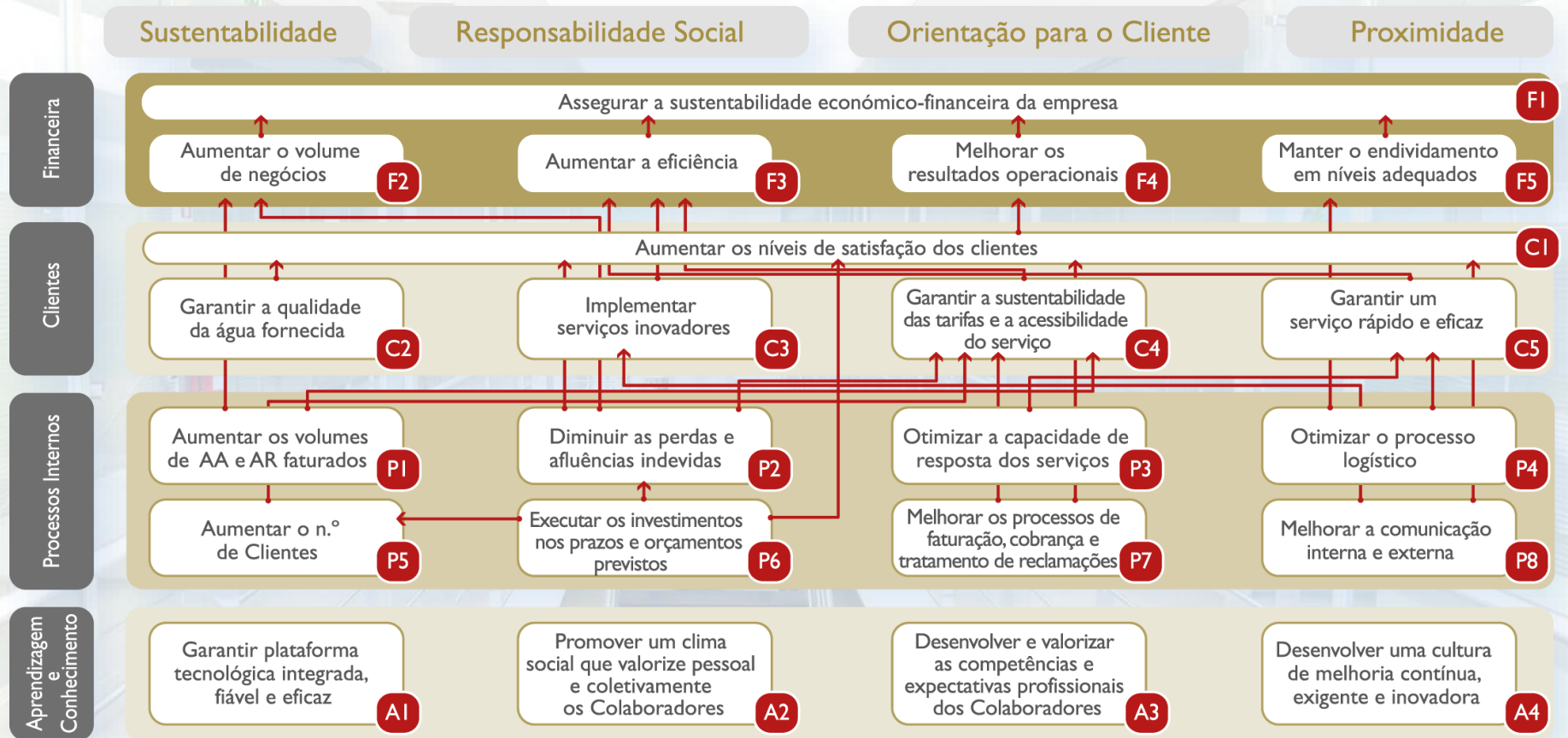
QUE SE TRADUZEM EM:

+ capacidade de
investimento

+ sistemas **inovadores**

+ **educação ambiental**

Gestão Inovadora no setor



25/09/2012

Gestão Inovadora no setor

AdRALEAN

Desdobramento da Estratégia
segundo a metodologia Hoshin Kanri



Para a criação do plano tático realizaram-se:

- Reuniões entre os órgãos de direção e as equipas “Táticas” para a definição das estratégias;
- Reunião entre as equipas “Táticas” e as equipas de “ação” para a definição das tarefas a realizar para atingir os objetivos táticos propostos.

e foram Criadas:

- 1 Equipa “Hoshin”
- 8 Equipas Táticas
- 89 Equipas de Ação

No total, 124 Colaboradores foram envolvidos diretamente.

Gestão Inovadora no setor

Aplicação de Ferramentas Lean

- 5 S(s) aplicados aos armazéns

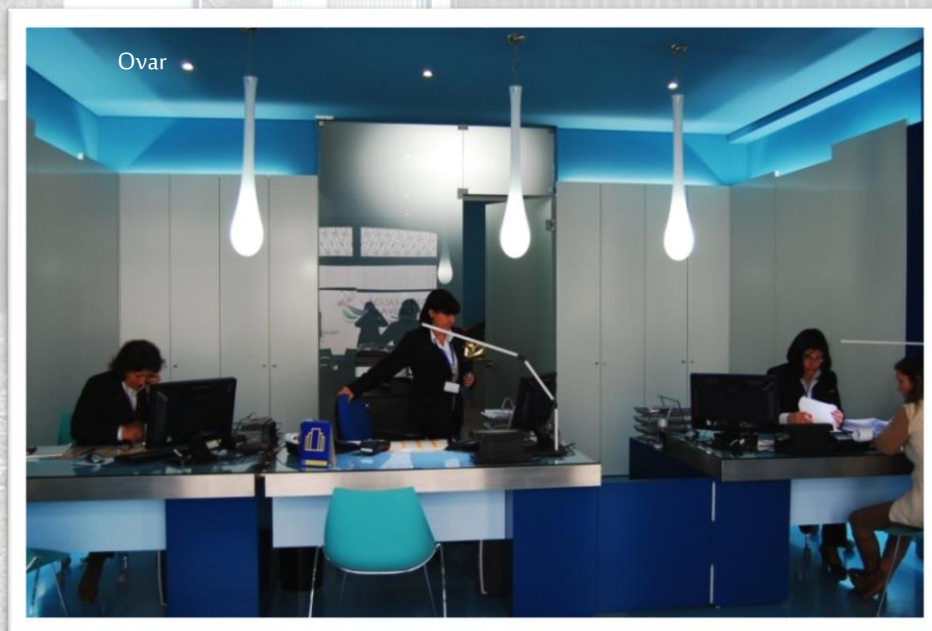


Compromisso com o Cliente e Excelência do Serviço

Disponibilidade e Conveniência

Lojas/atendimento em todos os municípios. Um serviço de qualidade uniformizado.

Balcão de atendimento online



AdRAnet

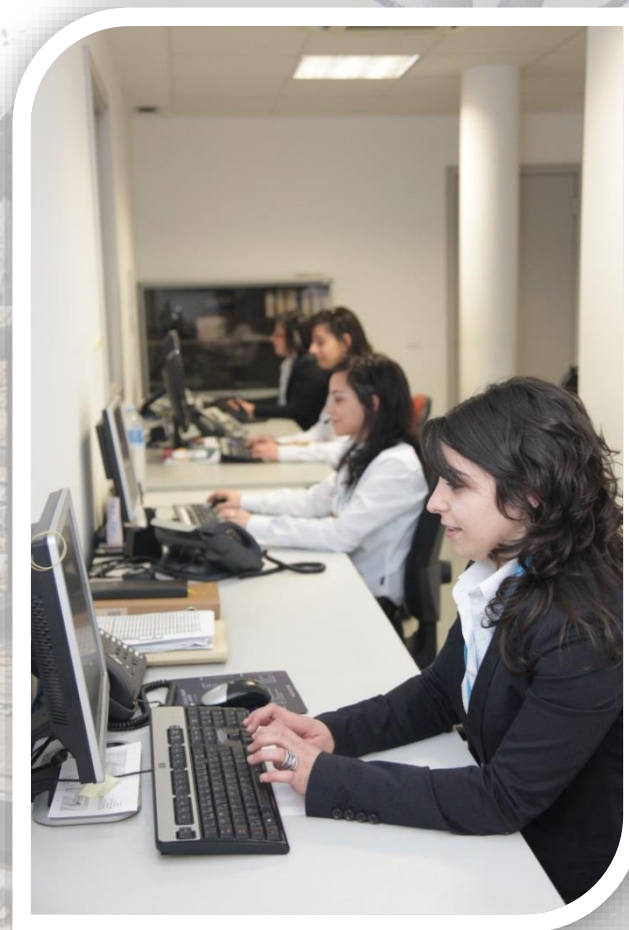


- :: Facturação e Consumos
- :: Comunicação de Leituras
- :: Comunicação de Anomalias
- :: Alterações de Dados Pessoais

Compromisso com o Cliente e Excelência do Serviço

Disponibilidade e Conveniência

- Fatura eletrónica
- Serviço de *call-back*
- Sistema automático para comunicação de leituras (online e telefónico)
- Meios de pagamento diversos e adequados
- Alertas para consumos anormalmente elevados em sistema



Compromisso com o Cliente e Excelência do Serviço



Todos os dias fazemos melhor.

Controlo de qualidade e melhoria contínua

- Monitorização de tempos de serviço (atendimentos, colocação de contadores, etc)
- Avaliação da satisfação do cliente
- Cliente mistério
- Equipas *kaizen* a trabalharem oportunidades de melhoria identificadas

Parceiros Institucionais

- **Municípios:**

- Educação ambiental – 1º ciclo – todos
- Faturação e gestão de clientes para outros serviços e taxas
- Gestão integrada de obras

- **AIDA**

- Novas oportunidades – 40 Colaboradores
- Colaboração no levantamento e descrição de funções

- **CIRA**

Parceiros Institucionais

- **CESAE** – Delegação de Aveiro
 - Programa de formação para operacionais – desenhado à medida da AdRA
 - 4000 horas de formação
- **Escola Profissional de Aveiro – EPA**
 - Realização de estágios curriculares na AdRA – com taxa significativa de integração nos quadros da empresa
 - Organização e participação conjunta em eventos

Parceiros Institucionais

- **SIMRIA, Águas do Carvoeiro e Águas do Douro e Paiva**
 - Campanha de sensibilização e de educação ambiental
- **Orgãos de Comunicação Social**
 - Campanha de educação ambiental – Publicidade
 - Rádio Terranova – Programa Viva Verde (rubrica de educação ambiental)
 - Viva Verde – expansão a outros municípios/Rádios
- **Forum Aveiro /EPA/Fábrica de Ciências e SIMRIA:** organização de eventos
(Dia Mundial da Água e Ambiente – arranque 2013)

Desenvolvimento Económico e Social da Região



Desenvolvimento Económico e Social da Região

Número – 877

Valor total milhões de euros **– 55**

Número total de fornecedores

852

Número de fornecedores de
Bens e serviços

25

Fornecedores de
Empreitadas



Infraestruturas e Investimento

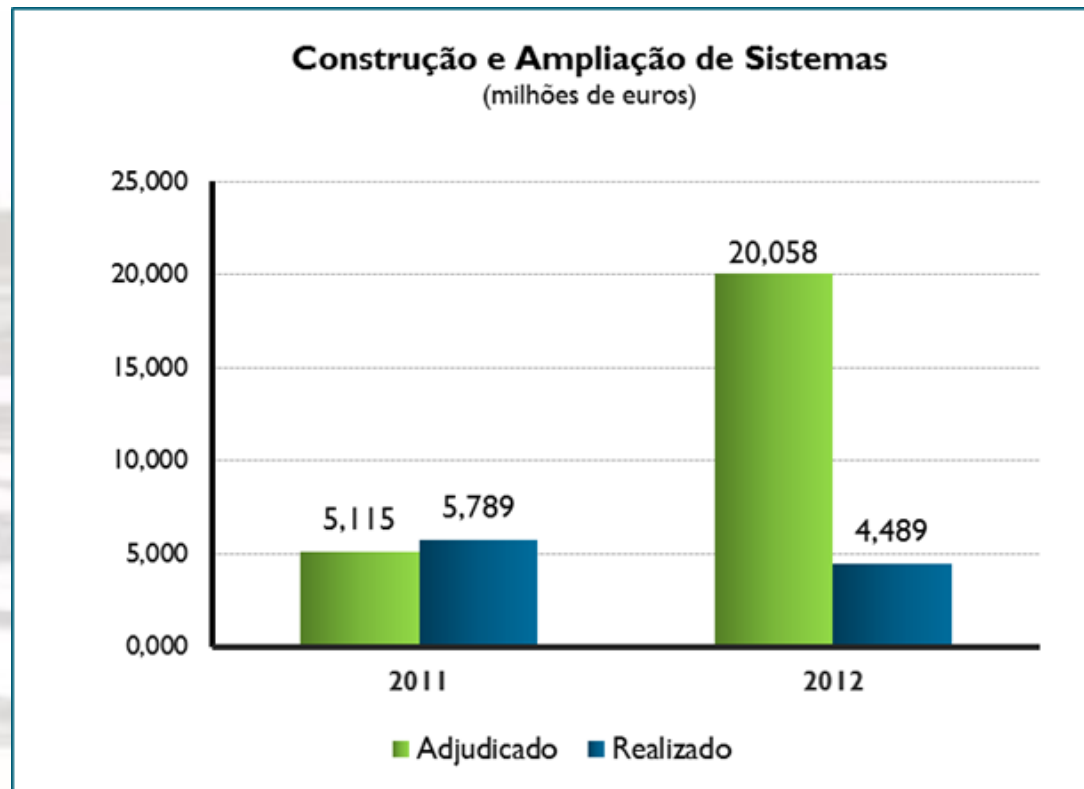
Status do plano de investimentos (atualizado em março 2013)

	Designação	EXECUTADO (m€)	EM EXECUÇÃO/ ADJUDICADO (m€)	EM CONCURSO/ ANÁLISE FINAL (m€)	TOTAL (m€)
POVT	Contrato 1 - Estarreja e Murtosa	1.543	4.326	0	5.869
	Contrato 2 - Águeda	603	9.795	0	10.398
	Contrato 3 - Aveiro, Ílhavo, Albergaria e Sever	2.574	1.454	7.513	11.541
	Contrato 4 - Oliveira, Vagos e Ovar	7.751	10.865	0	18.616
OUTRAS	AA - Abastecimento Água	2.633	551	518	3.702
	AR - Águas Residuais	1.025	710	362	2.097
	TOTAL	16.129	27.701	8.393	52.223

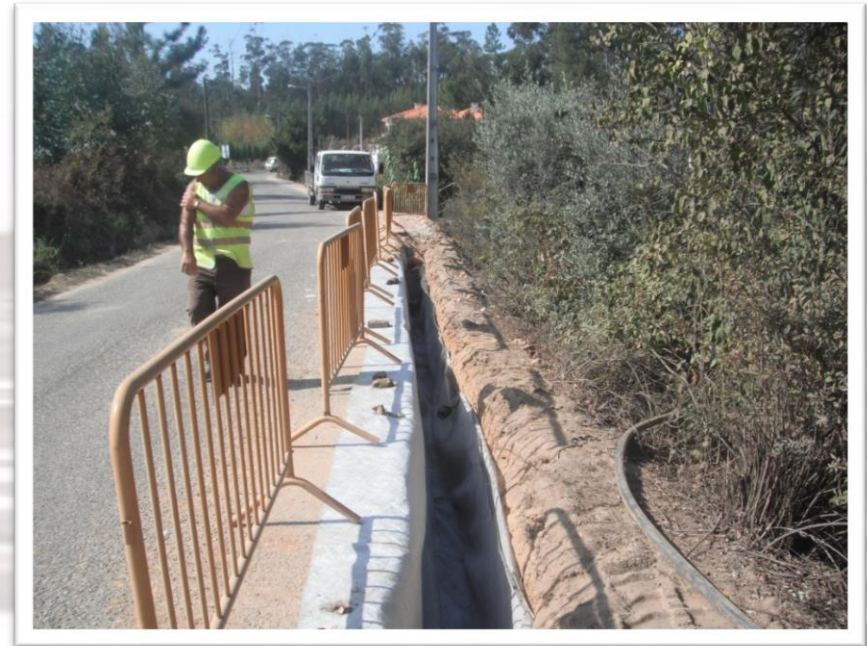
Compromisso relativo à primeira fase de investimento totalmente em curso

Infraestruturas e Investimento

Investimentos novos em 2011 e 2012



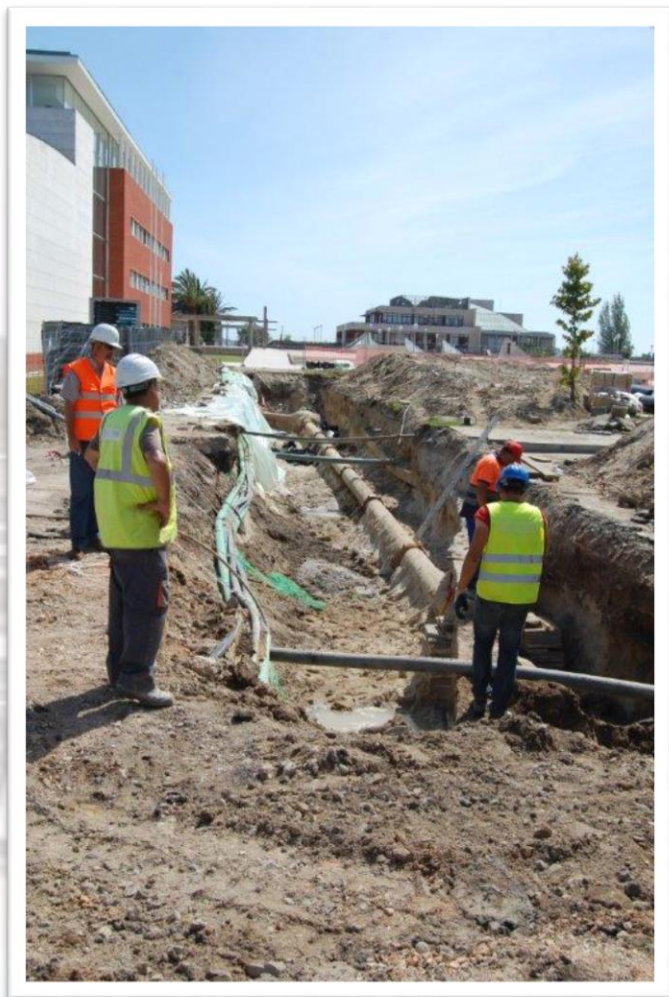
Infraestruturas e Investimento



Sistemas Elevatórios - Oliveira do Bairro

PAR-012 e PAR-013 - Águeda

Infraestruturas e Investimento



Reabilitação - Águas Residuais - Aveiro



Rede de Águas Residuais, separação da Rede de Águas Pluviais - S. Salvador - Ílhavo

Infraestruturas e Investimento



Rede de Águas Residuais – Vagos



Captação Norte – Sever do Vouga

Infræstruturas e Investimento



Águas Residuais, Avanca – **Estarreja**



ETAR - reabilitação – **Albergaria**

Infræstruturas e Investimento



Águas Residuais – Murtosa



Águas Residuais – Ovar

Infraestruturas e Investimento

Principais Investimentos em curso por Município – valores em milhares de euros

MUNICÍPIO DE ESTARREJA:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Águas Residuais de Avanca Norte	180	323

MUNICÍPIO DA MURTOSA:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Águas Residuais do Bunheiro, Monte e Murtosa	480	4326

MUNICÍPIO DE OLIVEIRA DO BAIRRO:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Águas Residuais Zona Central de Bustos	180	1.308
Águas Residuais de O.BAIRRO_ Encosta do Cértima	150	149
Águas Residuais da Zona Poente de Oliveira de BAIRRO	120	215

MUNICÍPIO DE VAGOS:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Águas Residuais de Boco e Ouca	365	278
Águas Residuais Sul Vagos (Sta.Catarina, Pt.Vagos, Fonte de Angeão)	720	2637
Águas Residuais de Covão do Lobo	365	578
Águas Residuais da Vila Vagos 1ª Fase	180	372
Águas Residuais da Vila Vagos 2ª Fase	180	249

MUNICÍPIO DE OVAR:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Águas Residuais de S. João de Ovar, S. Vicente Pereira_ Ovar	365	4.578
Águas Residuais de S. João, Esmoriz e C ortegaça_ Ovar	540	0

Infraestruturas e Investimento

Principais Investimentos em curso por Município – valores em milhares de euros

MUNICÍPIO DE ÁGUEDA:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Águas Residuais de Aguieira, Outeiro e Mourisca do Vouga	365	3.316
Águas Residuais de Oronhe, Espinhel e Paradela	365	1.841
Águas Residuais de Fermentelos e Águeda	365	3.486

MUNICÍPIO DE ÍLHAVO:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Águas Residuais de S.Salvador_ Ílhavo	540	1.102
Águas Residuais da Z.Industrial da Mota e Gafanha da Nazaré	365	5.013

MUNICÍPIO DE SEVER DO VOUGA:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Águas Residuais de Silva Escura e Dornelas	365	1.048
Águas Residuais de Talhadas	365	2.500

MUNICÍPIO DE ALBERGARIA:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Reabilitação da ETAR de Vale Maior	90	50
Remodelação redes junto do cineteatro Alba e outras	45	15

MUNICÍPIO DE AVEIRO:

	Pr. Ex.	V.ADJUD.
Instalação de 27 pontos de medição e controlo na rede de água de Aveiro	90	185
Reabilitação redes água - rua das Pombas		15
Reabilitação Origem em Santa Joana Furo JK10	90	57
Reabilitação Origem de Água na Qt do Picado	30	66

Infraestruturas e Investimento

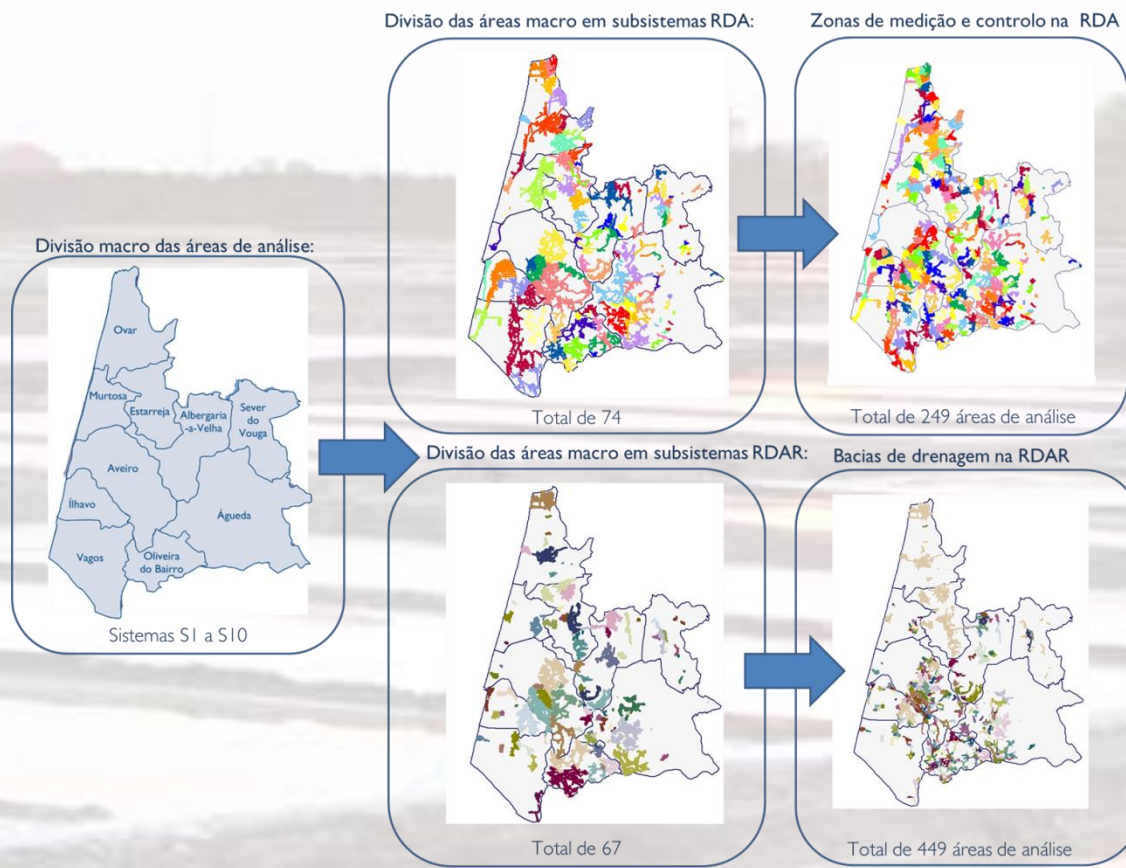
Gestão Patrimonial de Infraestruturas

I - Objetivos

- T1: Diminuir as fugas, perdas e infiltrações;
- T2: Garantir qualidade da água fornecida;
- T3: Melhorar os resultados operacionais;
- T4: Garantir plataforma tecnológica integrada, fiável e eficaz

Infraestruturas e Investimento

Gestão Patrimonial de Infraestruturas 2 - Subdivisão dos sistemas



Infraestruturas e Investimento

Gestão Patrimonial de Infraestruturas

3 - Adequação dos Sistemas de Informação

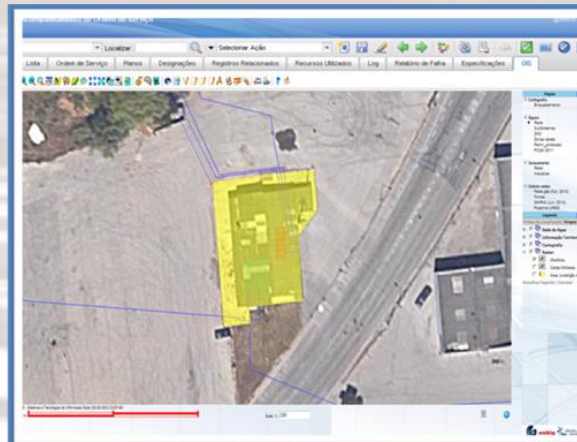
Exemplo de serviços para a recolha de dados em implementação através do SGF (INOFROTA):

The screenshot shows a web-based form titled 'Serviço Navigator' for recording service details. The form includes fields for 'Estado do Serviço' (Terminado), 'Atribuído a:' (713), 'Tipo de Serviço' (Service), 'Código', 'Notas do Serviço', 'Data Agendada:' (28/02/2013 08:26:00), 'Cliente:' (E.E.18-R.de S.Tiago), 'Morada:' (Rua Conde Ferreira 207), 'Código Postal:' (3060), and 'Localidade:' (Estarreja). There are also sections for 'Horas R1:', 'Horas R2:', 'Problemas Tipificados:', and 'Observações:'.

Vantagens:

- Recolha de dados adequada a cada infraestrutura;
- Solicitação de recolha de dados automática;
- Registo automático dos dados;
- Recolha direta no terreno;

Em Implementação pela AdP e AQUASIS a Interligação do G/InterAqua, com o Máximo (Projeto AQUAMAN):



Vantagens:

- Georreferenciação direta de todas as OT;
- Interligação ao SIG, permitindo informação bidirecional entre as duas plataformas.
- Melhorar a gestão de todos os ativos da empresa.

Infraestruturas e Investimento

Gestão Patrimonial de Infraestruturas

3 - Análise macro e definição de prioridades

	P AA01b	P AA03b	P AA06b	P AA07b	P AA08b	P AA11b	P AA11b ramais	P AA11b rede	P AA13b	P AA15b	P AA44b	2011 Rank (global)
<u>A.S1</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.90 #2
<u>A.S10</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.72 #6
<u>A.S2</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	2.05 #1
<u>A.S3</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.88 #3
<u>A.S4</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.66 #8
<u>A.S5</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.81 #5
<u>A.S6</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.54 #9
<u>A.S7</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.82 #4
<u>A.S8</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.36 #10
<u>A.S9</u>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1.67 #7

Quase 3 anos depois...

INVESTIMENTO

- Mais de 50 M€ de investimento a concluir até final de 2014
- Resolução de graves problemas de abastecimento de água em alguns municípios

SOLIDARIEDADE NA REGIÃO

- Falta apenas 1 ano para concluir o processo de convergência tarifária
- Os municípios âncora em parceria com a AdP foram determinantes para a disseminação de boas práticas na região
- Deixou de haver subsidiação dos serviços de AA e AR por parte de todos os municípios integrantes

INTEGRAÇÃO DO PESSOAL

- Os colaboradores municipais que quiseram transitar para a parceria foram integrados de forma bem sucedida
- A AdRA foi em 2013 distinguida pela 2ª vez consecutiva como uma das 100 melhores empresas para trabalhar

EFICIÊNCIA

- Diminuição das perdas
- Diminuição dos tempos de resposta
- Redução dos custos unitários – (energia, recursos humanos, serviços de gestão de clientes

CLIENTES

- Balcão digital e Faturação eletrónica disponível para todos os clientes dos 10 municípios
- 10 balcões físicos de atendimento (loja de atendimento em cada município – proximidade)
- Melhoria da qualidade da água
- Melhoria da qualidade de serviço

ENVOLVIMENTO DOS MUNICÍPIOS

- Participação empenhada e participada nas principais decisões da parceria
- Concertação permanente em matéria de investimentos, tarifas e qualidade de serviço



ÁGUAS DA REGIÃO
DE AVEIRO

Grupo Águas de Portugal