SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E MONITORIZAÇÃO

Portal ERSAR e os desafios para o setor da água

ERSAR

ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

THE WATER AND WASTE SERVICES REGULATION AUTHORITY

David Alves, Coordenador do Departamento de Estudos e Projetos da ERSAR

VI Jornadas dos Recursos Hídricos, Escola Superior de Tecnologia do Barreiro
10 de janeiro de 2018

ESTRUTURA DA APRESENTAÇÃO

- **PORTAL ERSAR**
  - OBJETIVOS
  - ESTRUTURA
  - GRANDES NÚMEROS
  - MÓDULOS DISPONÍVEIS
  - MÓDULOS DE CARIZ EXTERNO
  - PRÓXIMOS PASSOS
- **DESAFIOS PARA O SETOR**

PORTAL ERSAR

PORTAL ERSAR

OBJETIVOS

- Disponibilizar informação a todos os níveis de gestão como ferramenta de suporte à decisão;
- Uniformizar e otimizar os procedimentos internos;
- Criar uma plataforma de comunicação com as EG;
- Melhorar os mecanismos de comunicação com as entidades;
- **Uniformizar e otimizar os procedimentos de recolha e reporte de informação pelas EG;**

- Melhorar a eficiência da ERSAR;
- Melhorar a qualidade dos “produtos” e “serviços” prestados;
- **Melhorar a informação do setor;**
- **Melhorar a informação de gestão ao dispor das EG.**

PORTAL ERSAR

ESTRUTURA

Intranet

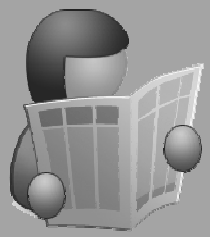
ERSAR

Extranet

Entidades gestoras

Entidades parceiras

Site



Utilizador dos serviços

Portal ERSAR

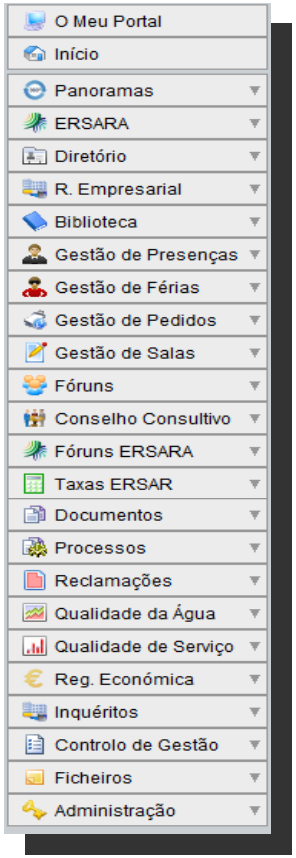
PORTAL ERSAR

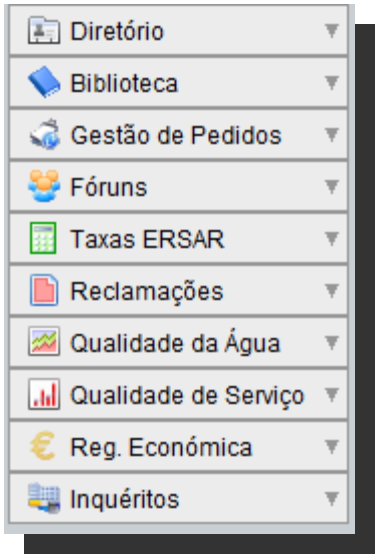
GRANDES NÚMEROS

37.281 Pedidos	**39.132** Reclamações	**1.280** Formação de tarifários
4.948 Mensagens do Fórum	**4.776** PCQA	**4.597** Tarifários utilizador final
299.529 Documentos	**81.979** Incumprimentos	**1.057** Tarifários entre EG
6.420 Processos	**3.463** Qualidade do serviço	**2.126** Reporte de contas

PORTAL ERSAR

MÓDULOS DISPONÍVEIS



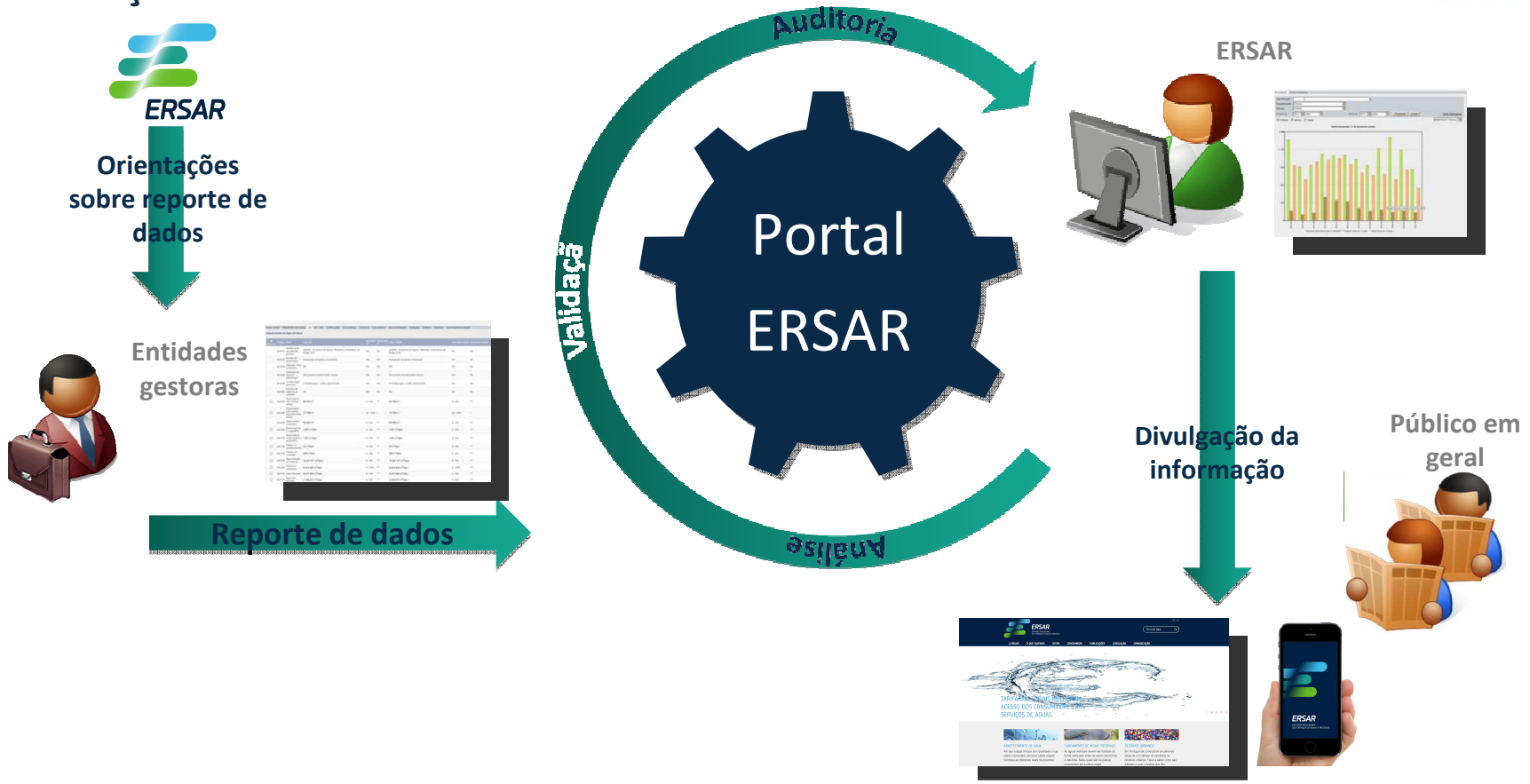


PORTAL ERSAR

Módulos de cariz externo

PORTAL ERSAR

APLICAÇÕES DE CARIZ EXTERNO



PORTAL ERSAR

APLICAÇÕES DE CARIZ EXTERNO

- **TAXAS ERSAR**
  - destinado ao reporte dos níveis de atividade pelas EG nos quais se baseiam os cálculos das taxas de regulação aplicadas pela ERSAR: taxa de regulação e taxa de controlo de qualidade da água.
  - gera de forma automática os avisos de liquidação, as notas de liquidação e as notas de créditos a enviar às EG.

PORTAL ERSAR

APLICAÇÕES DE CARIZ EXTERNO

- **RECLAMAÇÕES**
  - ferramenta para o envio à ERSAR pelas EG das reclamações dos utilizadores apresentadas no livro de reclamações.
  - utilizada para a ERSAR solicitar esclarecimentos sobre a resposta da EG aos utilizadores dos serviços.
  - integrada com o LRO – Livro de Reclamações Online, centralizando a entrada de reclamações nas entidades gestoras.
  - integrada com a RTIC – Rede telemática de informação ao consumidor, onde este pode consultar o estado de análise da sua reclamação.
  - configurações do fluxo disponíveis no BO do Portal ERSAR
  - ferramenta usada pelas entidades gestoras para a gestão das suas reclamações.

dados anuais produzidos

126 000

PORTAL ERSAR

APLICAÇÕES DE CARIZ EXTERNO

- **QUALIDADE DA ÁGUA**
  - destinado ao envio do Programa de Controlo de Qualidade da Água (PCQA) e suas posteriores alterações, à comunicação de incumprimentos e à comunicação de todos os resultados do controlo da qualidade da água para consumo humano, obtidos no âmbito da implementação dos PCQA.

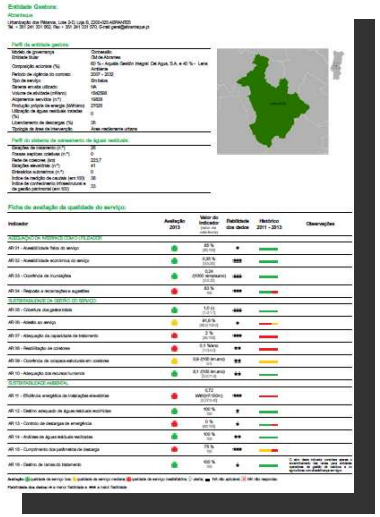
dados anuais produzidos

640 000

PORTAL ERSAR

APLICAÇÕES DE CARIZ EXTERNO

- **QUALIDADE DO SERVIÇO**
  - onde é realizado o reporte de dados pelas EG para efeitos de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores.
  - são geradas automaticamente as fichas de avaliação das EG de acordo com os critérios definidos pela ERSAR (configuráveis no Portal ERSAR).



dados anuais produzidos

50 000

PORTAL ERSAR

APLICAÇÕES DE CARIZ EXTERNO

- **REGULAÇÃO ECONÓMICA**
  - Módulo onde estão disponibilizadas várias aplicações para a regulação económica das EG:
    - Formação de tarifários
    - Tarifários ao utilizador final
    - Tarifários entre entidade – sistemas municipais
    - Reporte de contas – sistemas municipais

dados anuais produzidos

40 000

PORTAL ERSAR

Próximos passos

PORTAL ERSAR

PRÓXIMOS PASSOS

- **CONJUNTO SIGNIFICATIVO DE MELHORIAS A INTRODUZIR NOS PRÓXIMOS DOIS ANOS**
  - Novos módulos ao nível da regulação económica
  - Adaptação dos módulos da qualidade da água a alterações na legislação (gestão de risco, por exemplo)
  - Integração de informação entre diferentes ciclos de regulação para simplificar procedimentos de reporte das entidades gestoras
  - Integração de informação com maior nível de detalhe no Portal ERSAR
  - Otimização do funcionamento das configurações e alterações de dados e indicadores
  - Otimização dos outputs para simplificar tratamento de informação
  - Partilha de informação com outras entidades e otimização dos mecanismos de interoperabilidade com as entidades do setor
  - Simplificação de processos e do controlo de prazos

PORTAL ERSAR

PRÓXIMOS PASSOS

- **MELHORIAS PERMITIRÃO**
  - Recolha de mais dados, tentando minimizar o esforço das entidades gestoras no seu reporte
  - Dotar a ERSAR de mais e melhores ferramentas regulatórias
  - Dotar as entidades gestoras de ferramentas onde possam centralizar e consultar informação de gestão
  - Incentivar as entidades gestoras a práticas mais adequadas na recolha e gestão de informação
  - Facilitar adaptações do Portal ERSAR decorrentes de nova legislação ou práticas regulatórias
  - Simplificar e agilizar a gestão dos processos regulatórios
  - Simplificar o tratamento e disponibilização de informação ao setor
  - Fomentar a partilha de informação e conhecimento entre as entidades do setor

DESAFIOS PARA O SETOR

Sistemas de informação

DESAFIOS PARA O SETOR

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- Como garantir que as tecnologias de informação implementadas são efetivamente úteis e respondem às futuras exigências ao nível da gestão?
- Como assegurar que há mais partilha tecnológica e de know-how entre entidades gestoras para diminuir assimetrias ao nível da gestão?
- Como criar sinergias ao nível dos sistemas de informação?
- Como uniformizar práticas e informação?

ERSAR
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS
THE WATER AND WASTE SERVICES REGULATION AUTHORITY

Obrigado

dep@ersar.pt