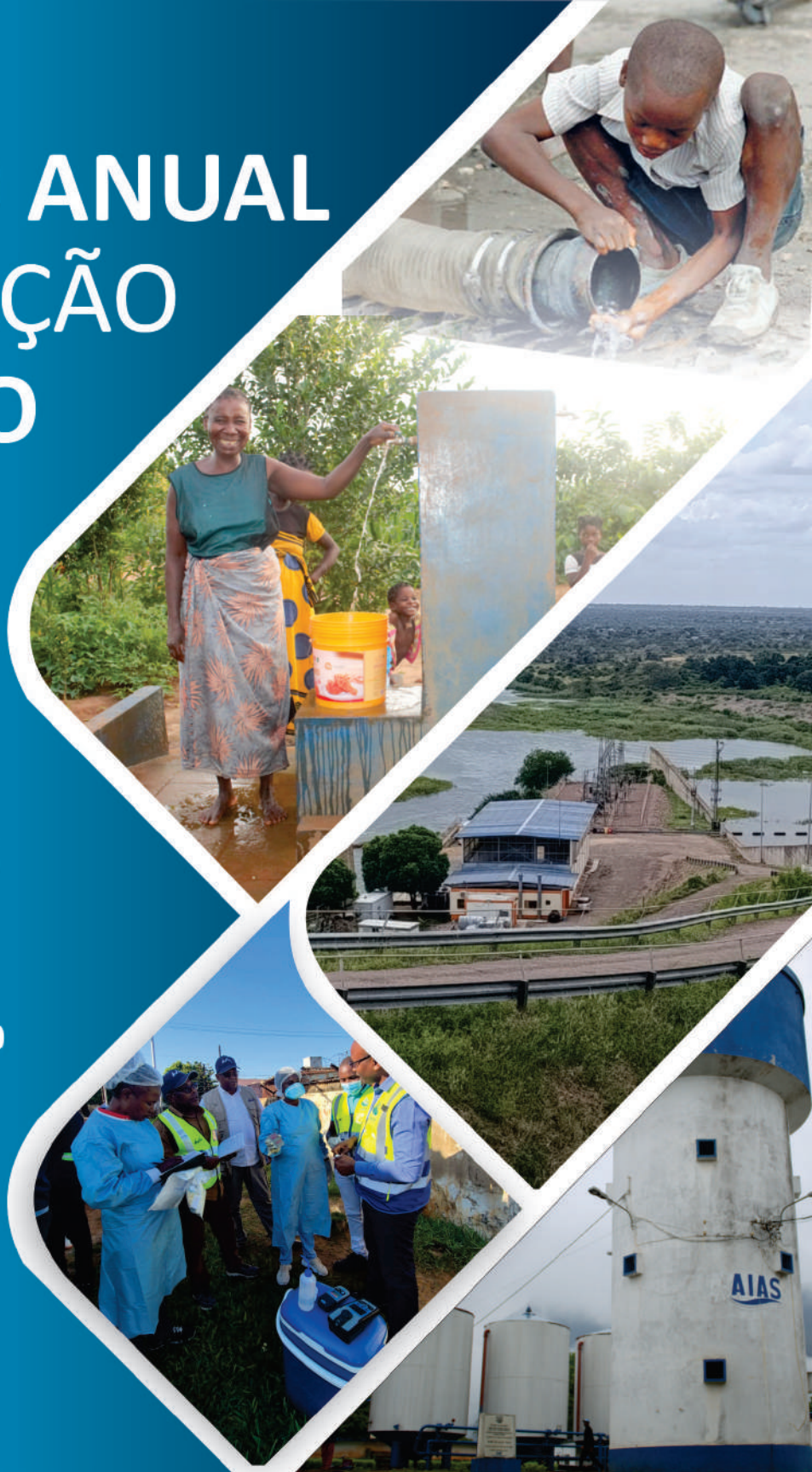


# RELATÓRIO ANUAL DE REGULAÇÃO DO SERVIÇO

# RADS 2024



AUTORIDADE REGULADORA DE ÁGUAS E SANEAMENTO

**Título:**

**Relatório Anual de Regulação do Serviço (RADS) 2024**

**Propriedade:**

**Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento.**

**Edição e Elaboração:**

**Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento**

**Colaboração:**

**Agradece-se às Entidades Reguladas e parceiros de cooperação pela colaboração na disponibilização da informação, permitindo assim a elaboração do presente relatório. Igualmente, uma palavra de apreço aos colaboradores da AURAS, pelo seu empenho e determinação para elevar o trabalho da instituição e contribuir para dar a conhecer a evolução do serviço público de abastecimento de água e saneamento no País.**

**Design:**

**Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento.**

## ÍNDICE

|                                                                                                |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Índice dos Gráficos .....                                                                      | i    |
| Índice de Tabelas .....                                                                        | ii   |
| ACRÓNIMOS .....                                                                                | iv   |
| NOTA PRÉVIA .....                                                                              | vi   |
| SUMÁRIO EXECUTIVO .....                                                                        | viii |
| 1. INTRODUÇÃO .....                                                                            | 1    |
| 2. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES DO GOVERNO PARA O SECTOR DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO ..... | 2    |
| 2.1. Principais Orientações do Governo para o Sector .....                                     | 2    |
| 2.2. Objectivos de Desenvolvimento Sustentável .....                                           | 3    |
| 2.3. Programa Quinquenal do Governo 2020-2024 .....                                            | 5    |
| 3. FUNCIONAMENTO E REALIZAÇÕES DA AURAS .....                                                  | 7    |
| 3.1. Estrutura Orgânica da AURAS .....                                                         | 7    |
| 3.2. Situação dos Recursos Humanos da AURAS .....                                              | 10   |
| 3.3. SITUAÇÃO FINANCEIRA DA AURAS .....                                                        | 12   |
| 3.3.1. Conta Corrente Institucional .....                                                      | 13   |
| 3.3.2. Investimento — Projecto WASIS II .....                                                  | 14   |
| 3.3.3. Cooperação e Parcerias (UNICEF, ESAWAS e Águas de Portugal) .....                       | 14   |
| 3.4. Situação Patrimonial da AURAS .....                                                       | 15   |
| 3.4.1 Equipamento informático e diverso .....                                                  | 15   |
| 3.4.1. Imóveis e infra-estruturas .....                                                        | 16   |
| 3.5. Realizações da AURAS .....                                                                | 16   |
| 4. REGULAÇÃO DO SERVIÇO .....                                                                  | 20   |
| 4.1. O Serviço regulado .....                                                                  | 22   |
| 5. DESEMPENHO DAS ENTIDADES REGULADAS .....                                                    | 23   |
| 5.1. Metodologia de avaliação do desempenho das Entidades Reguladas .....                      | 23   |
| 5.2. Qualidade de dados de dados reportados .....                                              | 24   |
| 5.3. Procedimentos de avaliação do desempenho das Entidades de Abastecimento de Água .....     | 24   |
| 5.4. Procedimentos de avaliação do desempenho das Entidades de Saneamento .....                | 27   |
| 5.5. Avaliação de Desempenho dos Sistemas Principais .....                                     | 28   |
| 5.5.1. Resultados do Desempenho Geral por Indicador .....                                      | 28   |
| 5.5.2. Resultados do Desempenho por sistema .....                                              | 36   |
| 5.5.2.1. Região de Maputo .....                                                                | 36   |
| 5.5.2.2. Região Sul – Sistemas Principais .....                                                | 40   |
| 5.5.2.3. Região Centro – Sistemas Principais .....                                             | 58   |
| 5.5.2.4 Região Norte – Sistemas Principais .....                                               | 79   |
| 5.5.3. Comparação de desempenho de entidades reguladas .....                                   | 101  |
| 5.6. Avaliação de Desempenho dos Sistemas Secundários .....                                    | 103  |
| 5.6.1. Resultados do Desempenho Geral por Indicador .....                                      | 103  |
| 5.6.2. Resultados da Avaliação de Desempenho por Sistema .....                                 | 111  |
| 5.6.2.1. Sistemas da Região Sul .....                                                          | 111  |

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| 5.6.2.2. Sistemas da Região Centro .....                        | 143 |
| 5.6.2.3. Sistemas da Região Norte .....                         | 182 |
| 5.7 Serviço do saneamento .....                                 | 202 |
| 5.7.1 Avaliação do Desempenho do Serviço de Saneamento .....    | 202 |
| 6. RECLAMAÇÕES DE RECURSO DOS UTENTES .....                     | 213 |
| 6.1. Plataforma RECO .....                                      | 213 |
| 6.2. Número de Reclamações Recebidas .....                      | 214 |
| 6.2.1. Canal de Entrada das Reclamações .....                   | 215 |
| 6.2.2. Reclamações Recebidas por Categoria .....                | 215 |
| 6.2.3 Reclamações Resolvidas .....                              | 216 |
| 7. SUSTENTABILIDADE DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA ..... | 217 |
| 7.1. Tarifas dos Sistemas de abastecimento de água .....        | 217 |
| 7.2. Ajustamento de Tarifas .....                               | 218 |
| 7.3. Subsídio Cruzado .....                                     | 219 |
| 7.4. Impacto das Tarifas de 2024 .....                          | 220 |
| 8. Conclusões e recomendações .....                             | 223 |
| 8.1 Conclusão .....                                             | 223 |
| 8.1.1. Abastecimento de água .....                              | 223 |
| 8.1.2. Saneamento .....                                         | 226 |
| 8.2 Recomendações .....                                         | 227 |
| 8.2.1 Abastecimento de água .....                               | 227 |
| 8.2.2 Saneamento .....                                          | 228 |

## Índice dos Gráficos

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gráfico 1: Cobertura Total dos Sistemas Principais .....                           | 29  |
| Gráfico 2: Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Principais .....               | 30  |
| Gráfico 3: Água não Contabilizada dos Sistemas Principais .....                    | 31  |
| Gráfico 4: Rácio de cobertura de custos sistemas principais.....                   | 32  |
| Gráfico 5: Taxa de Cobrança dos Sistemas Principais.....                           | 33  |
| Gráfico 6: Resposta as Reclamações Sistemas Principais.....                        | 34  |
| Gráfico 7: Facturação com Base em Leituras Reais dos sistemas principais.....      | 35  |
| Gráfico 8: Conformidade dos Parâmetros Analisados dos sistemas principais .....    | 35  |
| Gráfico 9: IDER do Sistema de Maputo .....                                         | 39  |
| Gráfico 10: IDER do Sistema de Xai-xai .....                                       | 43  |
| Gráfico 11: IDER do Sistema de Chókwè.....                                         | 47  |
| Gráfico 12: IDER do Sistema de Inhambane.....                                      | 51  |
| Gráfico 13: IDER do Sistema de Maxixe .....                                        | 55  |
| Gráfico 14: IDER do Sistema da Beira.....                                          | 61  |
| Gráfico 15: IDER do Sistema de Manica .....                                        | 65  |
| Gráfico 16: IDER do Sistema de Quelimane.....                                      | 69  |
| Gráfico 17: IDER do Sistema de Tete.....                                           | 72  |
| Gráfico 18: BAQS do Sistema de Moatize .....                                       | 76  |
| Gráfico 19: IDER do Sistema de Nampula .....                                       | 82  |
| Gráfico 20: IDER do Sistema de Nacala .....                                        | 85  |
| Gráfico 21: BAQS do sistema de Angoche .....                                       | 89  |
| Gráfico 22: IDER do Sistema de Lichinga .....                                      | 92  |
| Gráfico 23: IDER do Sistema de Cuamba .....                                        | 96  |
| Gráfico 24: IDER do Sistema de Pemba .....                                         | 100 |
| Gráfico 25: Cobertura TOTAL dos sistemas secundários .....                         | 104 |
| Gráfico 26: Tempo de Distribuição dos sistemas secundários.....                    | 105 |
| Gráfico 27: Reclamações Respondidas dos sistemas secundários .....                 | 106 |
| Gráfico 28: Água Não Contabilizada dos sistemas secundários .....                  | 107 |
| Gráfico 29: Taxa de Cobrança dos sistemas secundários .....                        | 108 |
| Gráfico 30: Facturação com Base em Leituras Reais dos sistemas secundários.....    | 109 |
| Gráfico 31: Rácio de Cobertura de custos dos sistemas secundários .....            | 110 |
| Gráfico 32: Conformidade dos parâmetros Controlados dos sistemas secundários ..... | 111 |
| Gráfico 33: Saneamento Seguro e inclusivo.....                                     | 203 |
| Gráfico 34: Apoio aos serviços de saneamento .....                                 | 204 |
| Gráfico 35: Adequação de recursos humanos (Pontos).....                            | 205 |
| Gráfico 36: Conhecimento infra-estrutural.....                                     | 207 |
| Gráfico 37: Planeamento e desempenho operacional .....                             | 208 |
| Gráfico 38: Cobertura de custos.....                                               | 210 |
| Gráfico 39: Satisfação dos Utentes.....                                            | 211 |
| Gráfico 40: Número de Reclamações Recebidas .....                                  | 214 |
| Gráfico 41: Canal de Entrada das Reclamações.....                                  | 215 |
| Gráfico 42: Tipologia de Reclamações Recebidas.....                                | 216 |
| Gráfico 43: Subsídio Cruzado AdRMM .....                                           | 219 |

## Índice de Tabelas

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabela 1: Metas Principais para Água e Saneamento do PQG. ....       | 6   |
| Tabela 2: Recebimentos e aplicação de fundos da AURAS .....          | 12  |
| Tabela 3: Investimentos do Projecto WASIS II.....                    | 14  |
| Tabela 4: Fundos externos da AURAS .....                             | 15  |
| Tabela 5: Importância relativa dos indicadores .....                 | 26  |
| Tabela 6: Valores de Referência dos Indicadores de Saneamento .....  | 28  |
| Tabela 7: BAQS de Maputo.....                                        | 38  |
| Tabela 8: BAQS de Xai-Xai .....                                      | 42  |
| Tabela 9: BAQS de Chókwè .....                                       | 46  |
| Tabela 10: BAQS de Inhambane .....                                   | 50  |
| Tabela 11: BAQS de Maxixe .....                                      | 54  |
| Tabela 12: BAQS da Beira .....                                       | 60  |
| Tabela 13: BAQS de Manica .....                                      | 64  |
| Tabela 14: BAQS de Quelimane .....                                   | 68  |
| Tabela 15: BAQS do Sistema de Tete .....                             | 72  |
| Tabela 16: BAQS do Sistema de Moatize.....                           | 75  |
| Tabela 17: BAQS do sistema de Nampula.....                           | 81  |
| Tabela 18: BAQS do sistema de Nacala.....                            | 85  |
| Tabela 19: BAQS do sistema de Angoche .....                          | 88  |
| Tabela 20: BAQS do sistema de Lichinga.....                          | 91  |
| Tabela 21: BAQS do Sistema de Cuamba .....                           | 95  |
| Tabela 22: BAQS do Sistema de Pemba .....                            | 99  |
| Tabela 23: Índice de desempenho das Entidades Reguladas de 2024..... | 103 |
| Tabela 24: BAQS do Sistema de Moamba.....                            | 114 |
| Tabela 25: BAQS do Sistema de Bilene .....                           | 117 |
| Tabela 26: BAQS do Sistema de Massinga.....                          | 119 |
| Tabela 27: BAQS do sistema de Morrumbene .....                       | 121 |
| Tabela 28: BAQS do Sistema de Jangamo .....                          | 123 |
| Tabela 29: BAQS do Sistema de Inhassoro.....                         | 126 |
| Tabela 30: BAQS do Sistema de Vilanculo .....                        | 128 |
| Tabela 31: BAQS do Sistema de Mabote .....                           | 130 |
| Tabela 32: BAQS do Sistema de Quissico .....                         | 133 |
| Tabela 33: BAQS do Sistema de Chibuto.....                           | 135 |
| Tabela 34: BAQS do Sistema de Funhalouro .....                       | 138 |
| Tabela 35: BAQS do Sistema de Massangena .....                       | 140 |
| Tabela 36: BAQS do Sistema de Mabalane .....                         | 142 |
| Tabela 37: BAQS do Sistema de Espungabera .....                      | 145 |
| Tabela 38: BAQS do Sistema de Buzi.....                              | 147 |
| Tabela 39: BAQS do Sistema de Ile-Errego .....                       | 149 |
| Tabela 40: BAQS do Sistema do Alto Molocué.....                      | 151 |
| Tabela 41: BAQS do Sistema de Maganja da Costa.....                  | 153 |
| Tabela 42: BAQS do Sistema de Guro.....                              | 155 |

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabela 43:BAQS do Sistema de Mopeia.....                                      | 157 |
| Tabela 44:BAQS do Sistema de Úlongue .....                                    | 159 |
| Tabela 45:BAQS do Sistema de Lugela .....                                     | 161 |
| Tabela 46:BAQS do Sistema de Milange .....                                    | 163 |
| Tabela 47:BAQS do Sistema de Fingoé .....                                     | 165 |
| Tabela 48:BAQS do Sistema de Tambara .....                                    | 167 |
| Tabela 49:BAQS do Sistema de Macossa .....                                    | 169 |
| Tabela 50:BAQS do Sistema de Caia .....                                       | 171 |
| Tabela 51:BAQS do Sistema de Nhamayabué .....                                 | 173 |
| Tabela 52:BAQS do Sistema de Inhaminga.....                                   | 175 |
| Tabela 53:BAQS do Sistema de Mocuba .....                                     | 177 |
| Tabela 54:BAQS do Sistema de Maringué.....                                    | 179 |
| Tabela 55:BAQS do Sistema de Chemba .....                                     | 181 |
| Tabela 56:BAQS do Sistema de Chiúre .....                                     | 184 |
| Tabela 57:BAQS do Sistema da Ilha de Moçambique .....                         | 186 |
| Tabela 58:BAQS do Sistema de Malema.....                                      | 189 |
| Tabela 59:BAQS do Sistema de Montepuez .....                                  | 191 |
| Tabela 60:BAQS do Sistema de Mueda .....                                      | 193 |
| Tabela 61:BAQS do Sistema de Murrupula .....                                  | 195 |
| Tabela 62:BAQS do Sistema de Mossuril .....                                   | 197 |
| Tabela 63:BAQS do Sistema de Nametil .....                                    | 199 |
| Tabela 64:BAQS do Sistema de Ribáuè .....                                     | 201 |
| Tabela 65:Comparação de desempenho das Entidades Gestoras de Saneamento ..... | 212 |
| Tabela 66:Alvos Tarifários vs. Tarifas Requeridas 2024 .....                  | 217 |
| Tabela 67:Tarifas Médias de Referência .....                                  | 218 |
| Tabela 68:Estrutura Tarifária de água potável dos Sistemas Principais.....    | 220 |
| Tabela 69:Evolução TMR vs. Custo de Produção (Mt/m3) .....                    | 221 |

## ACRÓNIMOS

|          |                                                                                         |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| AIAS     | Administração de Infra-estruturas de Abastecimento de Água e Saneamento                 |
| ALC      | Agentes Locais do CRA                                                                   |
| ANC      | Água Não Contabilizada                                                                  |
| AURAS    | Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento                                             |
| BAQS     | Boletim de Avaliação da Qualidade de Serviço                                            |
| BM       | Banco Mundial                                                                           |
| CD       | Cento Distribuidor                                                                      |
| CORAL    | Comissões Reguladoras Locais                                                            |
| CRA      | Conselho de Regulação de Águas                                                          |
| DNAAS    | Direcção Nacional de Abastecimento de Águas e Saneamento                                |
| EMA      | Empresa Moçambicana de Água                                                             |
| EMUSA    | Empresa Municipal de Saneamento                                                         |
| ER       | Entidade Regulada                                                                       |
| ERSAR    | Entidade Reguladora de Serviços de Água e Resíduos                                      |
| ESAWAS   | Associação de Reguladores de Água e Saneamento das Regiões Oriental e Austral da África |
| FIPAG    | Fundo de Investimento do Património do Abastecimento da água                            |
| FPA      | Fornecedor Privado de Água                                                              |
| IBNET    | International Benchmarking Network                                                      |
| IDER     | Índice de Desempenho das Entidades Reguladas                                            |
| MEF      | Ministério da Economia e Finanças                                                       |
| MOPHRH   | Ministério das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos                            |
| PRAVIDA  | Programa de Água para Vida                                                              |
| PRONASAR | Programa Nacional de Abastecimento de Água e Saneamento Rural                           |
| PSU      | Projecto de Saneamento Urbano                                                           |
| QR       | Quadro Regulatório                                                                      |
| RAG      | Relatório ao Governo                                                                    |
| QGD      | Quadro de Gestão Delegada                                                               |
| SAA      | Sistema de Abastecimento de Água                                                        |
| SASB     | Serviço Autônomo de Saneamento da Beira                                                 |
| DAWASCO  | Dar es Salaam Water and Sewerage Corporation                                            |
| WASCO    | Water and Sewerage Company                                                              |
| NCW&SC   | Nairobi Water and Sewerage Company                                                      |
| LWSC     | Lusaka Water and Sewerage Company                                                       |
| NWSC     | National Water and Sewerage Corporation                                                 |
| EKWSC    | Ekiti Water and Sewerage Company, Ltd                                                   |
| WSUP     | Water and Sanitation for Urban Poor                                                     |
| PSHU     | Projecto Segurança Hídrica Urbana                                                       |

|        |                                      |
|--------|--------------------------------------|
| KPMG   | Empresa Internacional de Consultoria |
| UNICEF | United Nations Children's Fund       |
| RR     | Reclamações de Recurso               |

## NOTA PRÉVIA

O presente relatório, dedicado à avaliação do desempenho do serviço público de abastecimento de água e saneamento referente ao ano de 2024, foi elaborado pela Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento (AURAS). Esta acção decorre do cumprimento das suas atribuições de regulação económica e de fiscalização dos serviços de abastecimento de água, saneamento e recursos hídricos, nos termos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, e em alinhamento com as orientações do Programa Quinquenal do Governo (PQG 2020-2024) e dos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável, com destaque para o ODS 6 – Água Potável e Saneamento para Todos.

O ano de 2024 ficou marcado pela entrada em vigor da Lei do Serviço Público de Abastecimento de Água e Saneamento, Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, que redefiniu a governação, a regulação e o funcionamento institucional do sub-sector. Durante este período, o Regulador consolidou-se como entidade independente, promovendo o desenho de instrumentos normativos e operacionais para reforçar a eficiência, a transparência e a sustentabilidade dos serviços prestados.

No âmbito destas transformações, destacam-se a implementação da referida lei, o início da elaboração do Regulamento de Incentivos e Sanções, o desenvolvimento do Modelo de Indexação Tarifária e a modernização dos instrumentos de recolha e análise de dados, essenciais para uma regulação baseada em evidências.

Não obstante, o sector continua a enfrentar desafios significativos. O crescimento populacional, estimado em cerca de 30% na última década, intensificou a pressão sobre os sistemas de abastecimento de água e saneamento, afectando a cobertura, o tempo de distribuição e a qualidade da água, sobretudo nas cidades de Maputo, Matola e Nampula.

A atractividade do sector para o investimento privado permanece insuficiente, exigindo mecanismos integrados de financiamento e iniciativas que aumentem a sua viabilidade económica. A sustentabilidade financeira e a eficiência operacional das Entidades Gestoras têm apresentado sinais de degradação, agravados pelos elevados níveis de água não contabilizada, o que compromete a qualidade do serviço. Esta situação exige a adopção de medidas de boa governação, particularmente face ao aumento da procura e aos efeitos dos fenómenos climáticos extremos.

A clarificação do papel do FIPAG e da AIAS, entidades responsáveis pela operação e gestão dos sistemas de abastecimento e saneamento, é também essencial. É crucial definir estratégias que conciliem sistemas com maiores necessidades de investimento, sujeitos a tarifas sociais, e sistemas com maior potencial de receitas, de modo a garantir a eficiência, a sustentabilidade e a expansão dos serviços. Com este relatório, a AURAS reafirma o seu compromisso com a agenda de desenvolvimento do país, através da promoção da melhoria contínua do serviço público de abastecimento de água e saneamento, da protecção dos direitos dos consumidores e utentes e da universalização do acesso à água potável e ao saneamento seguro para todos.

**A Presidente do Conselho de Administração,**

**Suzana Saranga Loforte**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório Anual de Desempenho do Serviço (RADS) 2024 apresenta a avaliação independente do serviço público de abastecimento de água e saneamento em Moçambique, realizada pela Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento (AURAS), no quadro da entrada em vigor da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, e do encerramento do ciclo do Programa Quinquenal do Governo 2020–2024 (PQG). O documento analisa o desempenho das Entidades Gestoras (EG) em sistemas principais e secundários, com referência às metas nacionais e ao Objectivo de Desenvolvimento Sustentável n.º 6 (ODS 6 – Água Potável e Saneamento Seguro para Todos).

### 1. Panorama geral do desempenho

Os resultados de 2024 confirmam um cenário exigente para a elevação do acesso a água e saneamento, sobretudo no contexto do ODS 6. Apesar de progressos pontuais, a Cobertura Total mantém, em geral, desempenho insatisfatório, como reflexo de ineficiências operacionais, limitações de disponibilidade hídrica, degradação de infra-estruturas e insuficiência de investimento em expansão.

Nos sistemas principais com cobertura insatisfatória destacam-se Lichinga (22%), Angoche (25%), Nacala (26%), Nampula (29%), Quelimane (30%), Manica (37%) e Cuamba (39%). Nos sistemas secundários, a cobertura permanece extremamente baixa em Massinga (5%), Lugela (10%), Mopeia (11%), Ribáuè (11%), Malema (12%), Milange (17%), Montepuez (17%) e Murrupula (18%).

Mesmo em sistemas secundários recentemente inaugurados ou reabilitados, a Cobertura Total ainda se situa em patamares baixos (faixa 5–20%). Na prática, as novas captações, reservatórios e redes não se traduziram, ainda, em ligações domiciliárias suficientes para acompanhar o crescimento populacional, persistindo: (i) ritmos lentos de expansão de ligações; (ii) dificuldades na densificação da rede em bairros periféricos; e (iii) constrangimentos de produção e de disponibilidade de água em alguns sistemas. Estes factores ajudam a explicar por que razão investimentos recentes ainda não se reflectem numa melhoria visível do indicador de cobertura.

## 2. Principais resultados por grupo de indicadores

Continuidade do serviço. A maioria dos sistemas apresenta Tempo Médio de Distribuição em nível mediano, com alguns casos insatisfatórios (por exemplo, Angoche com 7 h/dia e Moatize com 8 h/dia entre os principais; Fingoè e Chiúre com 4 h/dia entre os secundários), evidenciando limitações na produção, na robustez das redes e na gestão operacional.

Água Não Contabilizada (ANC). A ANC permanece um dos principais riscos à sustentabilidade, com desempenho predominantemente insatisfatório e tendência de degradação face a 2023. Destacam-se, entre os sistemas principais, Maxixe (60%), Inhambane (59%), Pemba (59%), Lichinga (56%), Xai-Xai (55%), Nampula (53%), Maputo (43%) e Beira (41%); entre os secundários, Massangena (67%), Jangamo (67%), Homóine (62%), Nhamayabue (62%), Inharrime (60%), Morrumbene (54%), Mueda (53%), Inhassoro (53%), Moamba (51%), Nametil (50%) e Caia (48%).

As causas estruturais incluem redes envelhecidas, deficiências de sectorização e controlo de perdas, medição insuficiente, furtos de água e fragilidades na gestão comercial. Em alguns sistemas, a expansão rápida de ligações sem reforço proporcional da produção e do controlo de perdas agrava o problema, como ilustrado no sistema de Pemba.

Facturação e cobrança. A Facturação com Base em Leituras Reais apresenta, em geral, bom desempenho, com casos insatisfatórios pontuais em Tete (70%), Moatize (70%), Maputo (74%) e Pemba (79%) nos sistemas principais, e em Murrupula (33%), Marrupa (50%) e Ilha de Moçambique (62%) nos secundários, sobretudo por inacessibilidade de contadores e avarias não resolvidas com a celeridade requerida.

A Taxa de Cobrança mantém-se insatisfatória na maior parte dos sistemas, ainda que com tendência de melhoria relativamente a 2023, reflectindo o impacto de campanhas de cobrança, acordos de pagamento e introdução de contadores pré-pagos em algumas EG. Entre os principais, destacam-se Cuamba (42%), Moatize (56%), Tete (59%), Maputo (68%), Pemba (69%) e Nampula (70%); entre os secundários, Lugela (27%), Murrupula (36%), Milange (46%), Búzi (47%) e Chicualacuala (59%).

Sustentabilidade operacional. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais permanece, em média, em nível insatisfatório, indicando que, em vários

sistemas, as receitas tarifárias não cobrem integralmente os custos de operação e manutenção. Casos críticos incluem Manica (0,45), Maxixe (0,61), Angoche (0,77), Maputo (0,91) e Pemba (0,94) entre os principais; e Mueda (0,32), Massangena (0,58), Chibuto (0,87), Mabote (0,89), Montepuez (0,89) e Vilankulos (0,93) entre os secundários.

Qualidade da água e utente. A Conformidade dos Parâmetros Controlados revela desempenho mediano, com casos insatisfatórios em Chókwè (29%), Maxixe (30%), Quelimane (46%), Nacala (51%), Inhambane (63%), Cuamba (70%), Lichinga (86%) e Maputo (86%) nos sistemas principais, e em Macossa (44%) e Ilha de Moçambique (95%) entre os secundários, revelando necessidade de modernização de estações de tratamento, melhoria de rotinas laboratoriais e reforço do controlo de processo.

A Resposta às Reclamações apresenta, globalmente, bom desempenho, com tendência de melhoria em relação a 2023, embora subsistam assimetrias marcantes: Nacala (34%), Pemba (65%), Tete (71%) e Maputo (79%) nos sistemas principais, e Vilankulos (19%), Jangamo (38%), Murrupula (58%), Maríngue (65%) e Búzi (72%) entre os secundários.

### **3. Saneamento urbano**

No saneamento urbano, a avaliação dos serviços nas cidades de Maputo, Matola, Beira, Quelimane, Tete e Nampula revela um quadro misto: bom desempenho em Saneamento Seguro e Inclusivo em Maputo (90 pontos), Matola (100) e Beira (100), contrastando com desempenhos insatisfatórios em Nampula (15) e Quelimane (40). Padrões semelhantes verificam-se em Apoio aos Serviços, Conhecimento Infra-estrutural e Planeamento e Desempenho Operacional, com bons resultados em Beira, Matola, Maputo e Tete, e fragilidades persistentes em Quelimane e Nampula, especialmente em cadastro de activos, planeamento e recursos humanos.

Embora a Cobertura de Custos seja, em geral, boa, a Satisfação dos Utentes permanece um desafio, com bom desempenho apenas em Nampula (100%), enquanto Beira (77%) e Tete (78%) apresentam resultados insatisfatórios; a ausência de reclamações em Maputo, Matola e Quelimane sugere antes limitações de canais de feedback do que ausência de insatisfação.

#### **4. Recomendações-chave às Entidades Gestoras**

As recomendações específicas constantes dos Boletins de Avaliação da Qualidade de Serviço (BAQS) revelam padrões repetitivos entre sistemas, permitindo consolidar um conjunto de prioridades estratégicas para as Entidades Gestoras:

##### **1. EXPANDIR A COBERTURA ATRAVÉS DE LIGAÇÕES EFECTIVAS**

Acelerar a expansão e densificação da rede de distribuição em sistemas com cobertura muito baixa, privilegiando ligações domiciliárias e ligações sociais em bairros periféricos e em zonas com população vulnerável, garantindo que os investimentos recentes em infra-estruturas se traduzam em acesso real.

##### **2. REDUZIR PERDAS E CONTROLAR A ÁGUA NÃO CONTABILIZADA**

Implementar planos sistemáticos de controlo de perdas físicas e comerciais: sectorização de redes, detecção e reparação célere de fugas, combate a ligações clandestinas, modernização da medição e reconciliação sistemática entre volumes produzidos, distribuídos e facturados.

##### **3. MELHORAR A COBRANÇA E A DISCIPLINA COMERCIAL**

Reforçar o cadastro de clientes, diversificar canais de pagamento, intensificar campanhas de cobrança, implementar planos de pagamento para clientes em incumprimento e utilizar tecnologias como contadores pré-pagos, garantindo que a qualidade e continuidade do serviço sustentem a disposição ao pagamento.

##### **4. MODERNIZAR O TRATAMENTO E O CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA**

Reforçar rotinas operacionais e laboratoriais, assegurar o cumprimento integral do quadro regulatório e do Regulamento da Qualidade da Água para Consumo Humano, bem como garantir a disponibilidade de reagentes, equipamentos e competências técnicas para controlo contínuo.

##### **5. QUALIFICAR A RESPOSTA AO CONSUMIDOR E ÀS RECLAMAÇÕES**

Consolidar a utilização de plataformas electrónicas de gestão de reclamações, reduzir tempos de resposta, fechar o ciclo de tratamento de ocorrências e usar a informação gerada como insumo para melhoria operacional e de planeamento.

##### **6. FORTALECER PLANEAMENTO, DADOS E GESTÃO DE ACTIVOS**

Desenvolver e actualizar planos operacionais e de investimento baseados em dados fiáveis, inventários completos de activos, projecções de procura e cenários

de resiliência climática, alinhando prioridades de investimento com os principais estrangulamentos de cobertura, continuidade e ANC.

## **7. INTEGRAR O SANEAMENTO NA AGENDA DE PRIORIDADES**

Nos municípios com responsabilidades de saneamento, reforçar o planeamento integrado de drenagem, gestão de lamas fecais e tratamento de águas residuais, articulando investimentos em infra-estruturas com modelos de operação sustentáveis e mecanismos claros de financiamento.

Em síntese, o RADS 2024 demonstra que Moçambique dispõe hoje de um quadro legal e regulatório mais robusto, mas que a concretização das metas do PQG e do ODS 6 dependerá da capacidade de transformar este enquadramento em ganhos efectivos de cobertura, continuidade, qualidade e sustentabilidade, sobretudo nos sistemas secundários e nas áreas urbanas em rápido crescimento.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Anual de Regulação do Serviço tem como objectivo avaliar o serviço de abastecimento de água e saneamento prestado pelas Entidades Gestoras (EG) no ano de 2024, bem como fornecer recomendações para o estabelecimento de instituições robustas que promovam o desenvolvimento sustentável e a protecção ambiental, com o objectivo de alcançar uma prestação eficiente e universal do serviço público.

O relatório está estruturado em oito capítulos, iniciando com esta introdução. O capítulo 2 apresenta as principais orientações do Governo para o sub-sector e os resultados da avaliação face às metas definidas. O capítulo 3 aborda o funcionamento e as principais realizações da AURAS.

No capítulo 4 é abordado o serviço regulado, destacando-se os regimes e instrumentos regulatórios utilizados para assegurar a protecção dos interesses de todas as partes envolvidas, promover a regulação económica, garantir a protecção dos consumidores e fomentar a sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água e saneamento.

No capítulo 5 é apresentada a avaliação do desempenho das entidades reguladas, realizada com base numa metodologia sequencial que inclui a recolha de dados, verificação e análise, validação e interpretação dos indicadores de desempenho, permitindo avaliar a qualidade dos serviços prestados e identificar áreas de melhoria.

O capítulo 6 aborda a gestão de reclamações através da plataforma electrónica RECO, visando assegurar uma gestão eficaz e célere de reclamações em todo o país.

O capítulo 7 trata da sustentabilidade dos sistemas de abastecimento de água e saneamento, aspecto fundamental para garantir o acesso universal e sustentável a serviços essenciais, destacando a importância da definição de taxas e tarifas adequadas para garantir a prestação de serviços de água e saneamento com qualidade, acessíveis e sustentáveis para a população.

No capítulo 8, com base nos resultados da avaliação do desempenho, são apresentadas as recomendações gerais às EG para melhorar a prestação dos serviços de abastecimento de água e saneamento.

Por último, o Relatório apresenta as acções e perspectivas do Regulador para promover a melhoria da eficiência, da sustentabilidade e da qualidade dos serviços de abastecimento de água e saneamento geridos pelas Entidades Gestoras.

## **2. PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES DO GOVERNO PARA O SECTOR DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO**

### **2.1. Principais Orientações do Governo para o Sector**

No plano legal e institucional, o ano de 2024 foi marcado pela aprovação, pela Assembleia da República, da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho – Lei que define os princípios e estabelece o regime jurídico do serviço público de abastecimento de água e saneamento (Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho), publicada no Boletim da República, I SÉRIE, Número 111, que representa uma nova era para o sub-sector.

Esta Lei estabelece o regime jurídico do serviço público de abastecimento de água e saneamento, com o objectivo de melhorar o acesso universal e sustentável a serviços essenciais, proteger os direitos dos consumidores, incentivar investimentos e permitir a participação do sector privado na prestação de serviços.

Define de forma clara os direitos e deveres dos cidadãos e dos prestadores de serviço, assegurando que todos tenham acesso a água potável e a um saneamento seguro, suficiente, aceitável e acessível. Estabelece que a prestação do serviço público de abastecimento de água passa a reger-se por princípios como a prioridade do interesse público, continuidade, eficiência, equidade, participação comunitária e sustentabilidade, assegurando serviços de qualidade com tarifas justas.

Estabelece ainda que todo o cidadão goza do direito ao acesso ao serviço público de saneamento seguro, higiénico, social, ambiental e culturalmente aceitável, de modo privado e digno, em todas as esferas da vida e sem discriminação.

A Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, cria, no seu artigo 33, a Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento (AURAS), entidade responsável pela regulação económica

e fiscalização do abastecimento de água, saneamento e recursos hídricos, pela fixação de tarifas e pela promoção do equilíbrio entre qualidade do serviço e interesses dos consumidores, garantindo a sustentabilidade e a universalização do acesso.

A criação da AURAS pela Assembleia da República representa um marco significativo no fortalecimento da regulação do sector de águas e saneamento, promovendo maior eficiência, transparência, sustentabilidade e protecção dos direitos dos consumidores, em alinhamento com os objectivos nacionais definidos no PQG e com o Objectivo de Desenvolvimento Sustentável n.º 6 (ODS 6), que visam o acesso universal à água e ao saneamento, em conformidade com os princípios do desenvolvimento sustentável.

A AURAS é a entidade responsável pela regulação económica e pela fiscalização do serviço de abastecimento de água e saneamento, dos recursos hídricos e pela fixação de tarifas, assegurando o equilíbrio entre a qualidade do serviço público prestado e os interesses dos consumidores e utentes, a sustentabilidade económica dos serviços, bem como a promoção do serviço universal e a protecção ambiental.

A AURAS exerce o poder de regulação, supervisão, fiscalização, inspecção e de sanção sobre todos os intervenientes no âmbito do serviço de abastecimento de água e saneamento, independentemente da sua natureza jurídica, e tem jurisdição em todo o território nacional, bem como sobre o serviço prestado ao consumidor.

## **2.2. Objectivos de Desenvolvimento Sustentável**

A AURAS, enquanto regulador e fiscalizador do serviço de abastecimento de água e saneamento, traduz os princípios e metas do ODS 6 – garantir a disponibilidade e a gestão sustentável da água e do saneamento para todos – em regras, incentivos e mecanismos de responsabilização aplicados às EG de água e de saneamento, assegurando que a expansão do acesso ao serviço ocorra com segurança, qualidade, continuidade, eficiência e acessibilidade económica.

Ao exigir planos de melhoria e metas anuais de expansão, a AURAS incentiva os operadores a priorizar a consolidação do serviço nas áreas ainda não servidas, a melhorar a cobertura de novas áreas e bairros periféricos, sem descurar os grupos vulneráveis, contribuindo assim para a saúde e bem-estar da população e promovendo o desenvolvimento socioeconómico.

Além disso, a regulação do serviço reforça o controlo da qualidade da água, a redução de perdas de água, o aumento da eficiência energética e a redução de custos operacionais, contribuindo directamente para o alcance das metas de qualidade da água, tratamento de efluentes e uso eficiente dos recursos, e criando incentivos para a reabilitação de redes, medição e gestão eficiente do serviço.

No saneamento, a AURAS promove ciclos de serviços seguros, desde a recolha até ao transporte, tratamento e disposição de lamas fecais e efluentes, exigindo conformidade ambiental e operacional. Estes instrumentos contribuem para reduzir a poluição hídrica, proteger a saúde pública e permitir a alocação de recursos para a expansão do serviço.

A AURAS promove também a acessibilidade e a equidade por meio de mecanismos tarifários com estruturas progressivas e instrumentos de protecção social, visando mitigar o esforço financeiro das famílias de baixo rendimento.

A AURAS também busca promover a eficiência e a sustentabilidade, estabelecendo metas de redução de perdas, melhoria de produtividade e disciplina financeira, com o objectivo de preservar o equilíbrio económico dos serviços e viabilizar investimentos. A responsabilização é outro aspecto importante, com a celebração de contratos-programa e a monitorização de indicadores de desempenho, com futura aplicação de sanções e incentivos, para garantir correcções e melhoria contínua dos serviços.

Por fim, a AURAS elabora relatórios padronizados que alimentam indicadores nacionais e dos ODS, apoiando o planeamento sectorial e a afectação de recursos de forma eficiente e eficaz.

Estas acções reforçam a trajectória para o cumprimento do ODS 6 até 2030, ao transformar objectivos globais em exigências regulatórias concretas que elevam a qualidade, a eficiência e a inclusão dos serviços prestados às populações.

### **2.3. Programa Quinquenal do Governo 2020-2024**

O Programa Quinquenal do Governo 2020-2024 (PQG 2020-2024), aprovado através da Resolução n.º 15/2020, de Abril de 2020 pela Assembleia da República, define as principais orientações estratégicas para o desenvolvimento do país. Este documento estabelece prioridades claras, com enfoque na manutenção da paz, da democracia e da unidade nacional, bem como no crescimento económico inclusivo e sustentável.

Outrossim, destaca a importância da estabilidade social e económica, da dinamização da produtividade e da competitividade da economia, e da mitigação e adaptação às mudanças climáticas. O programa também visa a criação de emprego digno e sustentável, a promoção do empreendedorismo e da inovação tecnológica, e o reforço da boa governação e da descentralização, com o objectivo de impulsionar o desenvolvimento do país de forma integral e sustentável.

No contexto do PQG 2020–2024, a área de abastecimento de água e saneamento constitui uma componente essencial do Objectivo Estratégico (X): Promover o Desenvolvimento de Infra-estruturas Económicas, Sociais e de Administração. Neste âmbito, o PQG prevê intervenções em zonas rurais e urbanas, com o propósito de ampliar o acesso, melhorar a qualidade dos serviços e promover a sustentabilidade hídrica e a resiliência climática.

Entre as principais metas estabelecidas para o quinquénio, destacam-se o incremento da cobertura dos serviços melhorados de abastecimento de água e saneamento em zonas rurais e urbanas. Para alcançar esses objectivos, o Governo planificou construir 360 sistemas de abastecimento de água, 10.550 fontes de água e reabilitar 3.931 fontes de água, além de estabelecer 25.000 novas ligações domiciliárias nas zonas rurais. Já nas zonas urbanas, o plano era construir oito novos sistemas de abastecimento

de água em vilas, reabilitar e expandir 24 sistemas de abastecimento de água em cidades e vilas, e estabelecer 107.910 ligações domiciliárias.

No que diz respeito ao saneamento, o objectivo é incrementar a cobertura dos serviços melhorados em zonas rurais e urbanas. Nas zonas rurais, o plano é promover a construção de 689.100 latrinas melhoradas, 181.750 fossas sépticas e 1.700 blocos sanitários inclusivos em escolas. Já nas zonas urbanas, o Governo pretende construir uma infra-estrutura verde na cidade da Beira, dois sistemas de saneamento e drenagem, três estações de tratamento de águas residuais e lamas fecais, além de promover a construção de 128.560 fossas sépticas, 190.360 latrinas melhoradas e estabelecer ou modernizar 19.065 ligações à rede de esgotos e ligações condominiais. Também prevê a construção de 16 sanitários públicos em vilas. A tabela 1 mostra os indicadores de resultado alcançados em 2024.

| Indicador de Resultado ano Base 2019 - Meta 2024                              | Ano BASE | Meta 2024 | Execução 2024 |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|---------------|
| 5 da população vivendo nas zonas rurais com fonte de água segura              | 42%      | 50%       | 48,20%        |
| % da população vivendo nas zonas urbanas com fonte de água segura             | 83%      | 90%       | 87,90%        |
| % da população vivendo nas zonas rurais com serviços de saneamento adequados  | 18%      | 28%       | 21,40%        |
| % da população vivendo nas zonas urbanas com serviços de saneamento adequados | 56%      | 80%       | 68,30%        |

**Fonte:** PQG 2020-2024

*Tabela 1: Metas Principais para Água e Saneamento do PQG.*

O desempenho de 2024 evidencia desafios no cumprimento das metas do PQG 2020–2024, particularmente no domínio do acesso à água segura. Os resultados registados demonstram um esforço contínuo de redução das desigualdades territoriais, embora as metas previstas para o abastecimento de água e saneamento não tenham sido plenamente alcançadas. Ainda assim, observam-se impactos positivos das políticas e dos investimentos direccionados às áreas com maiores carências.

De forma geral, o desempenho de 2024 confirma o compromisso do Governo com a promoção da equidade social e territorial, mantendo o foco na universalização progressiva do acesso à água segura.

### **3. FUNCIONAMENTO E REALIZAÇÕES DA AURAS**

O funcionamento da AURAS assenta no Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, e no Decreto n.º 41/2018, de 23 de Julho, que estabelece as normas que regulam as atribuições, a autonomia, o regime orçamental, a organização e o funcionamento dos institutos, fundações e fundos públicos, assim como no Decreto n.º 86/2020, de 23 de Setembro, que aprova o Estatuto Orgânico da Autoridade Reguladora de Água, Instituto Público. O Diploma Ministerial n.º 141/2021 aprova o Regulamento Interno da Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público, e revoga o Diploma Ministerial n.º 92/2002, de 12 de Junho.

A Instituição é dirigida por um Conselho de Administração, órgão colegial composto por três individualidades, sendo um Presidente, nomeado pelo Conselho de Ministros, e dois Administradores Executivos, nomeados pelo Ministro das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos.

#### **3.1. Estrutura Orgânica da AURAS**

A estrutura orgânica da AURAS é composta por um Gabinete do Conselho de Administração, quatro Departamentos e quatro Repartições Autónomas, além de uma Repartição Central. Os Departamentos incluem o Departamento de Monitoria e Avaliação de Serviços, o Departamento de Normação, Estudos e Projectos, o Departamento de Contratos e Análise Jurídica e o Departamento de Administração e Recursos Humanos.

As Repartições Autónomas são compostas pela Repartição Autónoma de Planificação e Controlo, Repartição Autónoma de Sistemas de Informação, Repartição Autónoma de Comunicação e Imagem e Repartição Autónoma de Aquisições. Além disso, a AURAS conta com uma Repartição Central de Recursos

Humanos, que desempenha um papel fundamental na gestão dos recursos humanos da instituição.

Esta estrutura permite uma organização clara e eficiente das diferentes áreas de actuação da AURAS, garantindo uma gestão eficaz e uma tomada de decisão informada.

Para alargar o raio de actuação, a eficácia e a proximidade ao público, a AURAS conta com três Unidades Técnicas Regionais (Norte, Centro e Sul), baseadas nas cidades de Nampula, Beira e Inhambane, respectivamente. Fazem igualmente parte da estrutura operacional da AURAS os Agentes Locais de Regulação (ALR) e as Comissões Reguladoras de Água Locais (CORAL), vinculados contratualmente como prestadores de serviços.

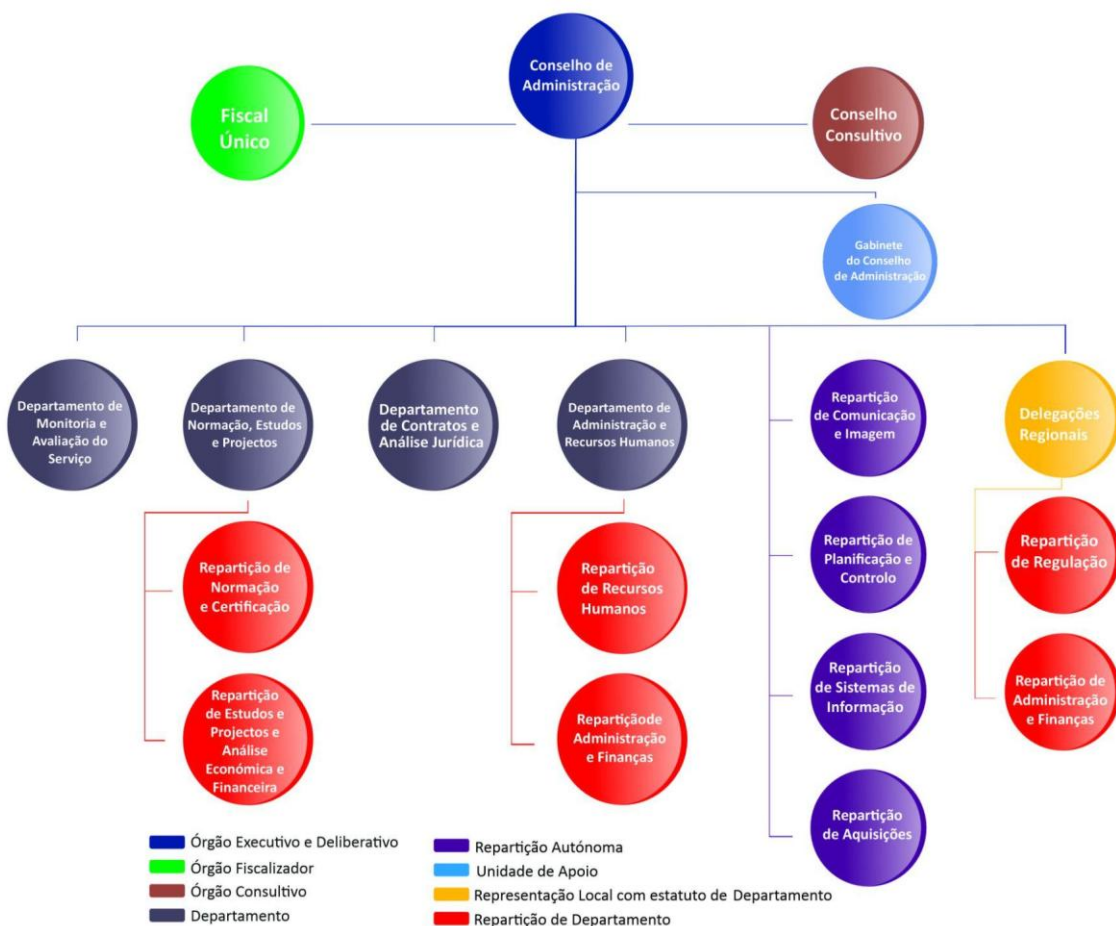


Figura 1: Organograma da AURA, IP

Com vista ao fortalecimento institucional e à melhoria do desempenho organizacional, foram desenvolvidas diversas acções orientadas para a consolidação de um modelo contínuo de funcionamento eficaz e eficiente da AURAS.



*Figura 2: Foto de Família*

Em 2024, foram promovidas acções de capacitação técnica especificamente direccionadas ao quadro de pessoal da AURAS, com o objectivo de actualizar conhecimentos, aperfeiçoar práticas profissionais e alinhar as competências internas com os padrões de qualidade exigidos no sub-sector. Estas acções formativas contribuíram para o reforço das capacidades técnicas e institucionais, conferindo aos colaboradores maior segurança na tomada de decisão, rigor na análise da informação e maior eficácia e eficiência na execução das suas funções.

Paralelamente, foi prestado apoio técnico e metodológico aos processos de planificação, desenvolvimento, coordenação e monitoria das iniciativas que integram o Plano de Actividades e Orçamento da AURAS para o ano de 2025. Este apoio permitiu consolidar uma abordagem de gestão mais integrada, transparente e orientada para resultados, assegurando que as acções desenvolvidas se mantenham alinhadas com os objectivos estratégicos da instituição e contribuam de forma consistente para o alcance das metas estabelecidas.

### 3.2. Situação dos Recursos Humanos da AURAS

A AURAS registou uma evolução no seu quadro de pessoal, passando de 50 colaboradores em 2023 para 53 em 2024. No período em análise, registou-se a passagem à aposentação de três funcionários e, em contrapartida, a contratação de seis novos colaboradores, em consonância com o Eixo 1 do Plano Estratégico 2022–2026, que preconiza o fortalecimento organizacional e a melhoria contínua dos serviços de regulação do sector de abastecimento de água e saneamento.

A AURAS conta igualmente com um total de 52 prestadores de serviços (ALR e CORAL), o que evidencia os esforços desenvolvidos para preservar e reforçar a sua capacidade regulatória.

A distribuição por género, como demonstrado na figura abaixo, é relativamente equilibrada, sendo 58% de homens e 42% de mulheres, o que reflecte o compromisso institucional com a igualdade de oportunidades e a promoção da diversidade nos locais de trabalho.

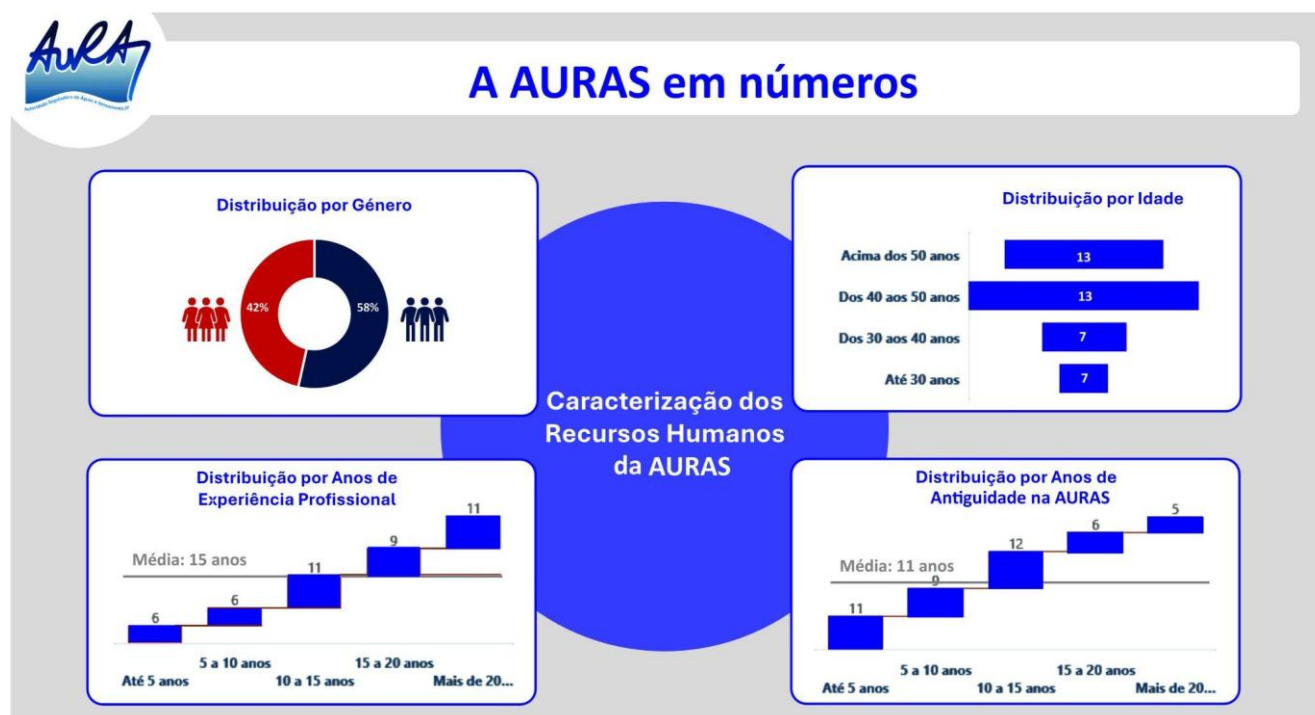


Figura 3: Distribuição dos Colaboradores

O perfil etário evidencia uma organização com forte maturidade técnica e espaço para renovação geracional. Observa-se uma maior incidência nas faixas “Acima de 50 anos” (13 colaboradores) e “40–50 anos” (13), seguidas das faixas “30–40

anos” (7) e “Até 30 anos” (7). Em termos práticos, a maioria da equipa encontra-se acima dos 40 anos, o que se traduz em experiência acumulada, estabilidade e maior capacidade de liderança técnica, sem descurar a presença de jovens profissionais em progressão de carreira.

A experiência profissional constitui um dos activos mais relevantes da instituição, situando-se a média em 15 anos. A distribuição demonstra a existência de 11 colaboradores com mais de 20 anos de experiência, 9 entre 15–20 anos, 11 entre 10–15 anos e 12 até 10 anos (sendo 6 até 5 anos e 6 entre 5–10 anos). Este mosaico de trajectórias assegura robustez na análise técnica, na leitura do contexto sectorial e na resposta regulatória, combinando quadros séniores com perfis em desenvolvimento que alimentam a inovação.

A antiguidade na AURAS é igualmente expressiva, com uma média de 11 anos. A equipa reparte-se por 11 colaboradores com até 5 anos de casa, 9 entre 5–10 anos, 12 entre 10–15 anos, 6 entre 15–20 anos e 5 com mais de 20 anos. Este indicador reforça a memória institucional e a continuidade das políticas regulatórias, ao mesmo tempo que evidencia uma renovação constante e a integração gradual de novos quadros.

As limitações financeiras têm impacto directo na execução dos programas de capacitação, na contratação de técnicos especializados, na manutenção das estruturas regionais e na melhoria das condições de trabalho, restringindo a eficácia do modelo de funcionamento institucional.

Em síntese, a AURAS apresenta um corpo técnico experiente, estável e diverso, com equilíbrio de género, predominância de quadros séniores e uma base jovem em crescimento. Não obstante, esta combinação não assegura ainda uma acção regulatória efectiva a nível nacional, estando condicionada pelas limitações financeiras que afectam a execução das funções de fiscalização, inspecção e promoção da qualidade dos serviços de água e saneamento no país.

### 3.3. SITUAÇÃO FINANCEIRA DA AURAS

Durante o ano de 2024, a AURAS desenvolveu as suas actividades em conformidade com o seu Plano de Actividades e Orçamento. A informação constante na Tabela 2 evidencia um aumento dos recebimentos face ao ano anterior, reflectindo o reforço da capacidade de geração de receitas próprias, em particular por via da Taxa de Regulação, que se afirma como uma das principais fontes de financiamento da Instituição. Os recebimentos de 2024 integraram, além da Taxa de Regulação, dotações do Estado, outros fundos e doações, o que revela diversificação das fontes de receita e um esforço contínuo de consolidação da auto-sustentabilidade financeira da AURAS.

A Tabela 2 apresenta, de forma consolidada, os valores correspondentes aos recebimentos e às despesas registadas em cada exercício, permitindo acompanhar a relação entre as receitas obtidas e a aplicação dos fundos, bem como avaliar a coerência entre o nível de recursos mobilizados e a capacidade de execução financeira.

| Descrição                            | 2022                 | 2023                 | 2024                  |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| <b>Recebimentos:</b>                 |                      |                      |                       |
| Taxa de Regulação e de Saneamento    | 78 265 305,00        | 80 923 016,76        | 119 611 123,16        |
| Dotação do Orçamento do Estado       | 0,00                 | 4 000 000,00         | 3 260 050,00          |
| <b>Total</b>                         | <b>78 265 305,00</b> | <b>84 923 016,76</b> | <b>122 871 173,16</b> |
| <b>Despesas:</b>                     |                      |                      |                       |
| Salários e Remunerações              | 57 652 575,34        | 54 411 794,00        | 61 116 718,93         |
| Demais Despesas com o Pessoal        | 1 799 685,76         | 1 654 410,18         | 5 855 794,18          |
| Fornecimento e Serviços de Terceiros | 18 254 296,47        | 17 434 862,50        | 37 888 931,33         |
| Transferências Correntes             | 6 118 272,42         | 1 656 647,60         | 20 225 338,41         |
| Bens de Capital                      |                      | 3 412 625,38         | 5 272 542,97          |
| <b>Total</b>                         | <b>83 824 829,99</b> | <b>78 570 339,66</b> | <b>130 359 325,82</b> |

Tabela 2: Recebimentos e aplicação de fundos da AURAS

Não obstante o crescimento das receitas, as demonstrações financeiras do período 2022–2024 indicam que a AURAS operou, na generalidade do triénio, em situação financeira deficitária, com recebimentos inferiores às despesas na maior parte do período em análise. Esta conjuntura decorre, em grande medida, da canalização irregular das Taxas de Regulação devidas pelas Entidades Reguladas de Abastecimento de Água e Saneamento das regiões Metropolitana de Maputo, Sul, Centro, Norte e dos pequenos sistemas de abastecimento de água, o que reduz a previsibilidade e estabilidade das receitas.

A irregularidade na transferência destas taxas tem condicionado de forma significativa a execução plena das actividades previstas nos Planos de Actividades, comprometendo o alcance das metas institucionais no âmbito da missão regulatória. Este constrangimento é particularmente sensível, considerando que o modelo de funcionamento da AURAS assenta, em larga medida, na Taxa de Regulação, fixada em 3% das receitas anuais das Entidades Gestoras dos sistemas de abastecimento de água e saneamento. Assim, a análise financeira evidencia a necessidade de reforçar os mecanismos de arrecadação e canalização das Taxas de Regulação, de forma a assegurar a sustentabilidade operacional e institucional da AURAS e a viabilizar o cumprimento integral das actividades programadas nos respectivos Planos e Orçamentos anuais.

Em 2024, a AURAS registou reforço das receitas face a 2023; todavia, o crescimento ainda mais acentuado das despesas resultou num défice anual, confirmando a necessidade de manter uma gestão financeira prudente e de melhorar a disciplina na transferência da Taxa de Regulação.

### **3.3.1. Conta Corrente Institucional**

A Taxa de Regulação permanece a principal âncora de financiamento da AURAS, o que torna a Instituição particularmente sensível às oscilações na arrecadação e transferência deste tributo. Em 2024, os movimentos na conta corrente institucional caracterizaram-se por uma entrada significativa de recursos, acompanhada de uma execução financeira moderada quando observados, em conjunto, os principais projectos financiados por parceiros.

No agregado dos projectos WASIS II e UNICEF/ESAWAS, registou-se um acréscimo de liquidez, explicado sobretudo pela cooperação com o UNICEF, que em 2024 apresentou uma forte mobilização de recursos, associada a um nível ainda reduzido de execução financeira. No caso do WASIS II, a execução aproximou-se da totalidade dos recursos disponibilizados para o ano, com um ligeiro défice, o que contrasta com a baixa execução dos fundos associados ao UNICEF no mesmo período. Esta combinação explica a caracterização de “execução moderada” quando se analisa o conjunto dos projectos.

### 3.3.2. Investimento — Projecto WASIS II

No âmbito do Projecto WASIS II, a execução de 2024 reflectiu uma utilização praticamente integral dos recursos recebidos para o ano, com ligeiro desequilíbrio entre recebimentos e despesas. A estrutura da despesa concentrou-se predominantemente em Fornecimento e Serviços e em Bens de capital, com uma parcela residual afectada a demais despesas com pessoal, sem registo de remunerações directas na rubrica “Despesas com Pessoal”.

Em termos comparativos, os recebimentos de 2024 situaram-se ligeiramente acima dos valores observados em 2023, permanecendo, contudo, significativamente abaixo dos registados em 2022, ano em que foi desembolsada a maior tranche do projecto. A Tabela 3 ilustra este perfil de desembolsos e a respectiva trajectória de execução, evidenciando o peso das actividades operacionais e de investimento, em particular na contratação de serviços e na aquisição de bens de capital, bem como o ligeiro défice a considerar no fecho anual.

| Descrição                         | 2022              | 2023              | 2024              |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Recebimentos</b>               |                   |                   |                   |
| - Projecto WASIS II (MOP20240008) | 91 877 213        | 28 938 593        | 29 646 424        |
| <b>Total</b>                      | <b>91 877 213</b> | <b>28 938 593</b> | <b>29 646 424</b> |
| <b>Despesas</b>                   |                   |                   |                   |
| - Despesas com Pessoal            | 11 621 009        | 0                 | 0                 |
| - Demais Despesas com o Pessoal   |                   |                   | 189 810           |
| - Fornecimento e Serviços de      | 73 974 852        |                   | 21 676 546        |
| - Bens de capital                 |                   |                   | 7 874 596         |
| <b>Total</b>                      | <b>85 595 862</b> | <b>0</b>          | <b>29 740 952</b> |

Tabela 3: Investimentos do Projecto WASIS II

### 3.3.3. Cooperação e Parcerias (UNICEF, ESAWAS e Águas de Portugal)

Em 2024, os recebimentos associados à cooperação com o UNICEF e a ESAWAS registaram um aumento muito expressivo face a 2023, não se tendo verificado movimentos em 2022. Em contrapartida, as despesas foram substancialmente inferiores às do ano anterior, resultando num saldo final bastante mais elevado e numa taxa de execução da despesa sobre os recebimentos significativamente mais baixa do que em 2023.

A execução de 2024 concentrou-se integralmente no âmbito do acordo com o UNICEF, não havendo registo de dispêndios imputados à ESAWAS no período, ao contrário de 2023, em que as despesas se repartiram entre ambas as entidades parceiras. A Tabela 4 sintetiza o comportamento destes fundos externos, evidenciando a acumulação de saldos a executar em exercícios subsequentes.

| Descrição                            | 2022        | 2023                | 2024                 |
|--------------------------------------|-------------|---------------------|----------------------|
| <b>Recebimentos</b>                  |             |                     |                      |
| UNICEF                               | 0,00        | 1 609 383,37        | 124 419,83           |
| ESAWAS                               | 0,00        | 1 517 051,25        |                      |
| Águas de Portugal                    | 0,00        | 0,00                | 14 550 171,09        |
| <b>Total Recebimentos</b>            | <b>0,00</b> | <b>3 126 434,62</b> | <b>14 674 590,92</b> |
| <b>Despesas</b>                      |             |                     |                      |
| <b>UNICEF</b>                        |             |                     |                      |
| Demais Despesas com o Pessoal        |             | 309 000,00          |                      |
| Fornecimento e Serviços de Terceiros |             | 1 031 303,20        | 390 477,75           |
| <b>Subtotal 1</b>                    | <b>0,00</b> | <b>1 340 303,20</b> | <b>390 477,75</b>    |
| <b>ESAWAS</b>                        |             |                     |                      |
| Fornecimento e Serviços de Terceiros |             | 1 609 383,37        |                      |
| <b>Subtotal 2</b>                    | <b>0,00</b> | <b>1 609 383,37</b> | <b>0,00</b>          |
| <b>Total de despesas (1+2)</b>       | <b>0,00</b> | <b>2 949 686,57</b> | <b>390 477,75</b>    |

Tabela 4: Fundos externos da AURAS

Em 2024, verificou-se igualmente uma forte captação de recursos no quadro da parceria com Águas de Portugal, associada à transferência de compromissos plurianuais e de saldos a executar em 2025, reforçando a base financeira para a implementação de actividades futuras e consolidando a cooperação internacional como um pilar relevante de apoio à regulação do sector.

### 3.4. Situação Patrimonial da AURAS

Este subcapítulo apresenta a situação do património da AURAS, abrangendo os equipamento informático e imóveis/infraestruturas.

#### 3.4.1 Equipamento informático e diverso

O parque tecnológico da AURAS é composto por diversos itens, incluindo computadores de mesa, computadores portáteis, impressoras, data shows, servidores, scanners, GPS e equipamentos audiovisuais. Embora a maioria esteja operacional, há registo de algumas unidades avariadas ou obsoletas que constam da lista de abate formal. Em 2024, foram adquiridas três novas unidades de

computadores portáteis para reforçar as Repartições de Aquisições, Sistemas de Informação e Planificação e Controlo.

A AURAS pretende manter uma política de manutenção preventiva e corretiva para garantir a operacionalidade contínua dos equipamentos, com ênfase em servidores e rede interna. Além disso, a instituição planeia prosseguir com o abate dos equipamentos obsoletos e a substituição faseada por unidades mais eficientes em termos energéticos.

#### **3.4.1. Imóveis e infra-estruturas**

A AURAS enfrenta constrangimentos de instalações próprias para o funcionamento das suas Unidades Técnicas Regionais (UTR).

A UTR-Norte funciona em espaço cedido pela APIE-Nampula, enquanto que as UTR-Sul e UTR-Centro, operam em instalações compartilhadas com as Direcções Provinciais de Obras Públicas e Habitação de Inhambane e Sofala.

Para colmatar estes constrangimentos, estão em curso esforços para edificar infra-estruturas próprias de raiz. Na UTR-Sul está em fase de contratação pública o projecto de construção do edifício de escritórios daquela Unidade, enquanto na UTR-Norte foi identificado um espaço para futuras instalações e elaborado o respectivo projecto.

Na UTR-Centro decorrem démarches para identificação do espaço e desenho do projecto).

Para a Sede em Maputo, está perspectivada a reabilitação e ampliação das instalações para acolher mais serviços, e acomodar maior número de técnicos.

### **3.5. Realizações da AURAS**

No âmbito da implementação das suas atribuições e competências, a AURAS desencadeou, em 2024, um conjunto de realizações e iniciativas estruturantes orientadas para a melhoria da sustentabilidade operacional das Entidades Gestoras (EG), o aumento da eficiência e a expansão contínua dos serviços, procurando equilibrar os interesses de todas as partes, em particular dos consumidores, nomeadamente:

(i) Ajustamento das tarifas aos consumidores para o ano de 2024, a serem implementadas pelas Entidades Gestoras do Abastecimento de Água das Regiões Metropolitana de Maputo, Sul, Centro e Norte, bem como de vilas e zonas rurais, através das Resoluções n.os 1, 2, 3, 4, 5 e 6/2024, publicadas no Boletim da República n.º 80, I Série, de 24 de Abril de 2024 (Anexo 1). Estas resoluções espelham uma abordagem de revisões transparentes, alinhadas a custos eficientes e a metas de serviço, com particular atenção aos blocos de consumo social. Para a AURAS, estas medidas consolidam a prática de revisão tarifária fundamentada em dados operacionais e nos princípios definidos pelo Decreto n.º 41/2021, de 18 de Junho;

(ii) Elaboração do Quadro Regulatório-Tipo dos Sistemas de Abastecimento de Água das Sociedades Comerciais Regionais, com o objectivo de rever e actualizar a definição de base das matérias objecto de regulação;

(iii) Elaboração de Procedimentos para Aplicação dos Mecanismos de Indexação e Ajustamento da Tarifa Média de Referência para o Serviço Público de Abastecimento de Água, com o objectivo de definir, clarificar e uniformizar os procedimentos a serem observados pelas Entidades Gestoras no ajustamento e revisão de tarifas;

(iv) Avaliação da Satisfação do Consumidor, recorrendo a um Índice Composto que permite comparar, de forma eficaz, dimensões complexas por meio da agregação das variações de preço, qualidade, quantidade ou valor de um conjunto de itens. Este índice apresenta elevado nível de fiabilidade e permite compreender melhor as expectativas e percepções dos clientes sobre o serviço;

(v) Desenvolvimento de um Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, visando criar um ambiente favorável à prevenção, mitigação e gestão de conflitos na prestação do serviço público de abastecimento de água e saneamento, promovendo a observância dos princípios de complementaridade e coexistência entre provedores, previstos no Decreto n.º 51/2015, de 31 de Dezembro;

(vi) Estabelecimento da Comissão Técnica Conjunta de Coordenação, no âmbito da implementação do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas. Este órgão, de carácter consultivo, é composto por 13 membros, representando todas as partes, e tem como missão estabelecer um espaço de concertação entre o sector público e os Fornecedores Privados de Água (FPA), fomentando a complementaridade no abastecimento de água e ampliando a capacidade de resposta em zonas onde as Entidades Reguladas ou Gestoras não conseguem assegurar plena cobertura;

(vii) Desenvolvimento e teste de um processo inovador de cálculo automático, ao dia, de indicadores-chave de desempenho (Número de Clientes Activos, Água Não Facturada, Facturação, Cobrança, Taxa de Cobrança e Dívida), directamente a partir de dados brutos de facturação, cobrança, dívida e produção de água tratada, com o objectivo de apoiar as EG na implementação de um sistema de controlo diário dos indicadores, promovendo a melhoria da gestão, em particular da eficiência operacional;

(viii) Busca de melhorias de processos regulatórios no quadro da cooperação regional e internacional, no âmbito da ESAWAS e da LUSOREG, através da participação em reuniões, seminários e conferências orientadas para o desenvolvimento de abordagens e quadros regulamentares harmonizados, a facilitação da partilha de experiências e conhecimentos e a realização e documentação de pesquisas sobre tendências e práticas regulatórias emergentes;

(ix) Realização de actividades regulares de monitoria, fiscalização e auditoria, no exercício das funções de autoridade competente para a regulação e fiscalização do serviço público de abastecimento de água e saneamento, com vista a verificar o cumprimento das normas legais pelas Entidades Gestoras e operadoras, bem como emitir instruções consideradas adequadas para a salvaguarda do interesse público na provisão do serviço;

(x) Estabelecimento da CORAL do Distrito de Murrupula, com o objectivo de monitorar a qualidade do serviço prestado pelo operador do sistema de

abastecimento de água da vila e de atender as reclamações de recurso dos consumidores, perfazendo um total de 20 CORAL existentes;

(xi) Iniciada a elaboração do Regulamento de Incentivos e Sanções, com o objectivo de estabelecer um instrumento jurídico que permita à AURAS impor o cumprimento da legislação aplicável aos serviços e, simultaneamente, criar um mecanismo de incentivo ao investimento no sector;

(xii) Iniciado o desenvolvimento de Ferramentas de Regulação dos Serviços de Abastecimento de Água e Saneamento em Zonas Rurais e Vilas, incluindo a Descentralização, com o objectivo de impulsionar a acção regulatória e promover a melhoria da qualidade e sustentabilidade do serviço no meio rural, nas vilas e nas áreas servidas por Fornecedores Privados de Água;

(xiii) Início da revisão do Contrato de Adesão, com o objectivo de actualizar e adequar o modelo de contrato à expansão do âmbito da regulação, num contexto em que o serviço de abastecimento de água é prestado tanto por operadores públicos como privados;

(xiv) Início da elaboração das Normas de Redução de Perdas, com o objectivo de promover a eficiência operacional e a sustentabilidade do serviço de abastecimento de água e saneamento;

(xv) Participação em acções de capacitação do pessoal do quadro, em competências técnicas específicas, actualização de conhecimentos, melhoria de práticas profissionais e alinhamento com os padrões de qualidade exigidos no sub-sector, destacando-se a capacitação no uso dos Guiões Técnicos de Saneamento e das plataformas electrónicas AURAnet, RECO e da plataforma de gestão de ficheiros de reporte do saneamento;

(xvi) Realização de seminários e programas de capacitação dirigidos às Entidades Gestoras, focados na abordagem das matérias constantes nos Guiões Técnicos de Saneamento, no uso das plataformas electrónicas AURAnet e RECO e no cálculo automático, ao dia, dos indicadores de desempenho.

## 4. REGULAÇÃO DO SERVIÇO

A regulação do serviço público de abastecimento de água e saneamento é assegurada por instrumentos específicos, designadamente através de contratos de gestão delegada ou, no caso de sistemas sob gestão pública, por via de acordos regulatórios.

Como instrumento para a regulação do serviço, a AURAS celebra um Acordo Regulatório com a Entidade Proprietária ou Cedente, conforme preceituado no Decreto n.º 23/2011, de 8 de Junho, cujo cumprimento é materializado por intermédio dos Contratos de Gestão Delegada (CGD), nos casos em que há delegação da gestão, ou por meio de Quadros Regulatórios (QR), nos casos em que a Entidade Proprietária controla autonomamente os serviços.

As Entidades Reguladas obrigam-se a colaborar com a AURAS, disponibilizando todas as condições necessárias para a plena realização das atribuições do Regulador. Os mecanismos associados ao Instrumento de Regulação estão representados na figura 4 que se segue.

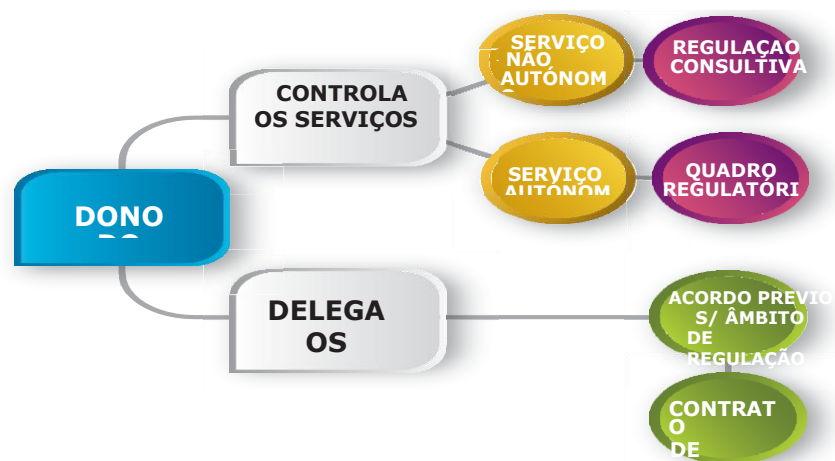


Figura 4: Mecanismos de Regulação

No caso em que a entidade proprietária das infra-estruturas controla directamente os serviços (caso dos FPA), a regulação assume natureza consultiva, sendo o Governo local a solicitar a intervenção do Regulador para o estabelecimento de padrões de qualidade de serviço e das respectivas estruturas tarifárias.

Em função do grau de controlo do serviço exercido pela entidade proprietária, a

AURAS aplica regimes de regulação directa, indirecta ou consultiva. A regulação é directa para os sistemas principais com gestão delegada ou com serviços autónomos, em que as normas de regulação emitidas são definidas e impostas directamente pela AURAS, apoiada localmente por um Agente Local da AURAS (ALR), como é o caso dos sistemas que abastecem as capitais provinciais e algumas vilas municipais sob responsabilidade do FIPAG.

Para os sistemas secundários, o regime é indirecto, na medida em que as normas são definidas pela AURAS e impostas localmente através das Comissões Reguladoras Locais (CORAL), conforme ilustrado na figura seguinte.



Figura 5: Regimes de Regulação

## 4.1. O Serviço regulado

A AURAS exerce regulação em todo o território nacional. Entretanto no âmbito do gradualismo actualmente exerce regulação directa (ALR) sobre dezanove sistemas principais (19) que asseguram o fornecimento de água às capitais provinciais e a algumas vilas municipais sob responsabilidade do FIPAG. Desses sistemas, Dezoito (18) são regulados através de Quadros Regulatórios, enquanto um (1) opera com base num Contrato de Cessão de Exploração celebrado entre o FIPAG e as Águas da Região de Metropolitana de Maputo (AdRMM).

No que respeita aos sistemas de abastecimento de água para vilas municipais e sedes distritais que estão sob tutela da AIAS, IP, a AURAS exerce regulação indirecta sobre setenta e cinco (75) sistemas que são regulados através de Quadros Regulatórios, através das CORAL. O processo de regulação dos sistemas secundários é feito gradualmente à medida da conclusão da intervenção (construção ou reabilitação) do sistema e a subsequente delegação da gestão aos operadores.

Nos sistemas de água nas zonas rurais e dos dos Fornecedores Privados de Água (FPA), estimados em mais de dois mil (2000), a actuação regulatória assume ainda carácter consultivo e é realizada por meio de amostragem, permitindo acompanhar o desempenho e assegurar padrões aceitáveis de qualidade.

No domínio do saneamento, a regulação ainda cinge-se a apenas sete (7) sistemas urbanos dos municípios de Maputo, Matola, Beira, Quelimane, Tete, Chimoio e Nampula. Estes sistemas são geridos por serviços autónomos municipais e são regulados através de Quadros Regulatórios.



Figura 6: Mapa do Serviço Regulado

## 5. DESEMPENHO DAS ENTIDADES REGULADAS

### 5.1. Metodologia de avaliação do desempenho das Entidades Reguladas

A avaliação da qualidade dos serviços segue uma metodologia sequencial, desde a recolha de dados à divulgação dos resultados pelo regulador, no Relatório Anual do Desempenho do Serviço para escrutínio público.

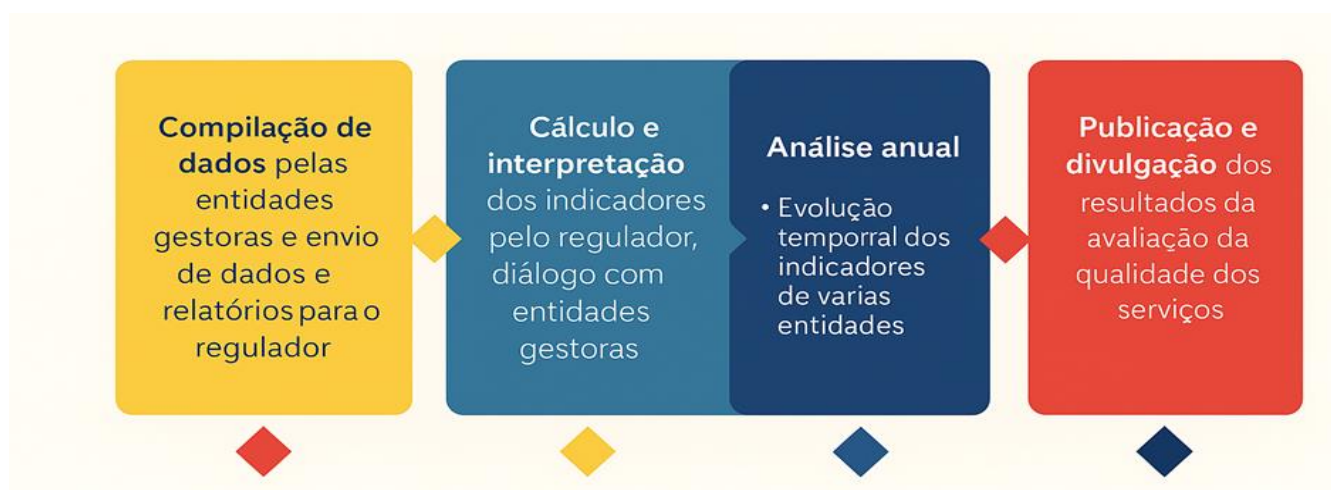


Figura 7: Sequência metodológica de avaliação anual de desempenho

A primeira etapa consiste na compilação e envio de dados pelas EG ao regulador. A segunda etapa consiste na sequente verificação e análise pela AURAS dos dados reportados. Este momento constituiu uma oportunidade para alertar as EG sobre inconsistências identificadas nos dados reportados, para que não se perpetuem dúvidas no significado. Nesse sentido, a AURAS anota, por escrito, os comentários aos dados reportados e submeteu-os ao contraditório (pronunciamento e correcção) das EG. A terceira etapa consiste na validação dos dados reportados, após contraditório das EG. A quarta etapa e final consiste na interpretação (avaliação) dos indicadores de desempenho.

Ao nível do saneamento, as etapas supramencionadas são registadas em um Ficheiro de Reporte, uma base em suporte Excel, onde são introduzidos os dados de reporte de cada sistema.

## **5.2. Qualidade de dados de dados reportados**

De forma geral, da análise dos dados de 2024 disponibilizados pelas EG (Etapa 2 acima referida) e da comparação com os anos anteriores, ressaltam diferenças significativas, bem como variações assinaláveis em determinados indicadores de ano para ano, em algumas Entidades Gestoras. Estas variações poderão indiciar alterações de fundo nos sistemas ou, em alternativa, erros nos dados de base. Esta situação leva a que, em alguns casos, os dados sejam apreciados com alguma reserva pelo Regulador, evidenciando a necessidade de melhoria da qualidade da informação através da adopção de mecanismos que assegurem maior consistência e fiabilidade dos dados.

Com efeito, a obtenção dos dados para o cálculo dos indicadores de desempenho constitui um processo moroso, que atrasa de forma significativa a divulgação dos resultados, subsistindo, em muitos casos, dúvidas relativamente à sua fiabilidade e integridade.

Para facilitar a recolha, o processamento, o armazenamento, a análise de dados e o cálculo dos indicadores de desempenho das EG, o Regulador desenvolveu, em 2023, uma plataforma electrónica designada AURAnet. A AURAS encontra-se actualmente na fase de capacitação dos utilizadores (EG) e espera-se que, com a implementação gradual desta plataforma, até 2026, os problemas de consistência e integridade dos dados sejam progressivamente minimizados ou resolvidos nos próximos anos.

## **5.3. Procedimentos de avaliação do desempenho das Entidades de Abastecimento de Água**

A avaliação do desempenho das Entidades Reguladas é realizada com base no Quadro Regulatório (QR) estabelecido para cada sistema.

O QR define a base das matérias objecto de regulação pela AURAS no âmbito da prestação do serviço público, nomeadamente: (i) as definições de qualidade de serviço, (ii) a eficiência de desempenho por parte das Entidades Reguladas, (iii) a fixação de tarifas e taxas, (iv) a protecção do consumidor ou utente e (v) a disponibilização de informação, bem como outras matérias afins.

O Boletim de Avaliação da Qualidade do Serviço (BAQS) reflecte o preconizado

no QR. O BAQS é a ferramenta utilizada para a avaliação do serviço de abastecimento de água dos centros urbanos, cidades e vilas, tendo em conta a pontuação dos indicadores específicos de desempenho para cada sistema, organizados em quatro grupos, a saber: (i) Acessibilidade do serviço, (ii) Nível de qualidade e atendimento prestado aos consumidores, (iii) Qualidade da água fornecida e (iv) Sustentabilidade e eficiência das Entidades Reguladas. A figura abaixo apresenta a descrição de cada um destes grupos, que englobam, no total, 11 indicadores.



Figura 8: Indicadores-chave de desempenho

Por sua vez, a cada indicador estão associados valores de referência que permitem aferir se o desempenho das Entidades Reguladas é bom, mediano ou insatisfatório.

Para os sistemas dos centros urbanos é realizada, adicionalmente, a avaliação do Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER), o qual estabelece uma ponderação integrada de vários grupos de indicadores, permitindo avaliar as Entidades Reguladas quanto a: (i) Sustentabilidade Económico-Financeira, (ii) Sustentabilidade Operacional e (iii) Qualidade do Serviço.

Os pesos dos indicadores de base foram determinados através da técnica de ponderação e agregação, tendo sido, para o efeito, adoptado o procedimento recomendado pela OECD-JRC (2008) para o desenho de indicadores compostos. Para a construção do IDER, os pesos foram, nesta fase, definidos com base nas

opiniões de peritos do CRA, do FIPAG e da AdeM<sup>1</sup>, determinando-se assim a importância relativa dos indicadores de base, conforme ilustrado na tabela seguinte.

| Indicadores de desempenho                       | AURAS  | 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. Leitura reais                                | 7.02%  | 1.66%  | 4.81%  | 5.13%              |
| 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 dos 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%              |
| 12. Reclamações respondidas em relação ao total | 3.06%  | 2.13%  | 2.23%  | 2.62%              |

Tabela 5: Importância relativa dos indicadores

O IDER assenta numa metodologia que permite incorporar no seu cálculo as características e condições específicas de cada sistema de água, dadas as diferentes dinâmicas sócio-económicas em que opera, diferentes amplitudes e dimensões tendo em conta o número de ligações:

<sup>1</sup> CRA – era o Conselho de Regulação de Águas, o antigo regulador económico do sector urbano de água em Moçambique (antes de a AURAS assumir o papel actual).

FIPAG – é o Fundo de Investimento e Património do Abastecimento de Água, entidade pública responsável pelo património, investimento e gestão em alta de muitos sistemas de abastecimento de água urbanos.

AdeM – é a empresa Águas da Região de Maputo, S.A. (conhecida como AdeM), uma entidade gestora que opera o serviço público de abastecimento de água na região de Maputo.

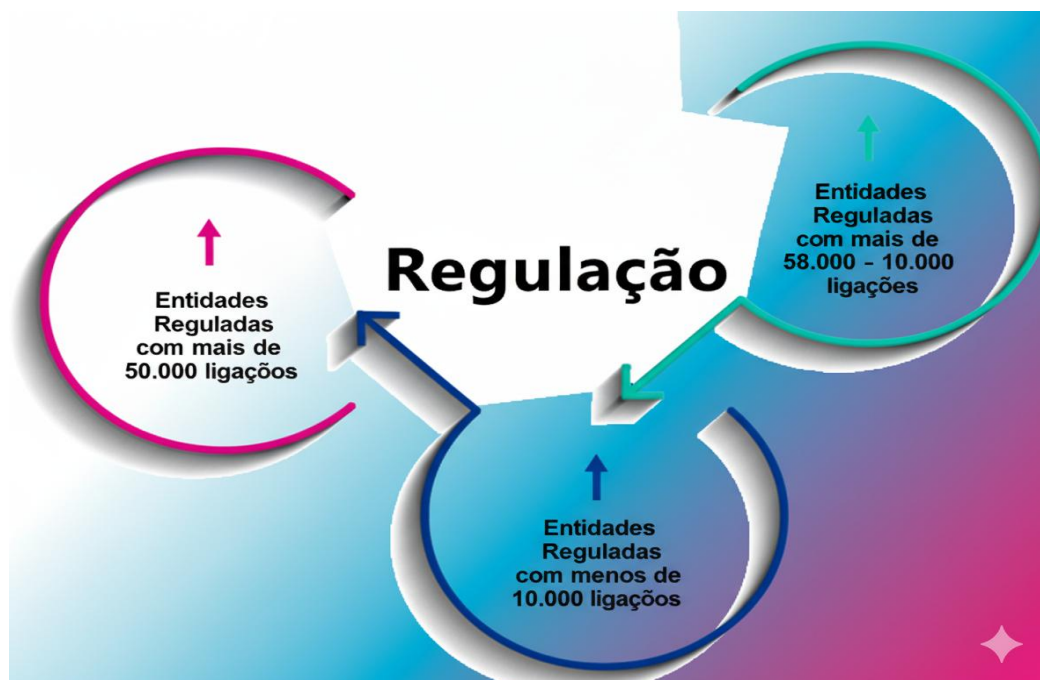


Figura 9: Dimensão das Entidades Reguladas

A classificação e sinalização das Empresas, relativamente ao seu desempenho, é definida pela pontuação **A+**, respectivamente a melhor classificação, e a pior pontuação é enquadrada na pontuação **C**. A pontuação **A+** a **A**, corresponde a bom desempenho, a pontuação **B+** a **B**, corresponde ao desempenho mediano e a pontuação **C**, corresponde ao desempenho insatisfatório.



Figura 10: Classificação das empresas com base no IDER

#### 5.4. Procedimentos de avaliação do desempenho das Entidades de Saneamento

O sistema de avaliação da qualidade dos serviços de saneamento é composto por um conjunto de dados complementares, por um grupo de dados de reporte necessários ao cálculo de indicadores e por indicadores de desempenho que permitem a avaliação temporal e a comparação da qualidade do serviço prestado

por diferentes Entidades Gestoras. Este sistema assenta na utilização de um ficheiro Excel previamente desenvolvido, designado por “Ficheiro de Reporte”.

Por sua vez, a cada indicador estão associados valores de referência, estabelecidos nos QR, conforme a tabela que se segue, aos quais correspondem intervalos de valores compreendidos entre 0 e 100 (expressos em pontuação ou em percentagem), que permitem aferir se o desempenho das entidades é bom, mediano ou insuficiente.

| Indicadores                                        | Desempenho<br>insuficiente | Desempenho<br>o mediano | Bom<br>Desempenho |
|----------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------|
|                                                    | (□)                        | (□)                     | (□)               |
| 1. Saneamento seguro e inclusivo (pontos)          | [0; 50[                    | [50; 80[                | [80; 100]         |
| 2. Apoio aos serviços de saneamento (pontos)       | [0; 50[                    | [50; 80[                | [80; 100]         |
| 3. Adequação de recursos humanos (pontos)          | [0; 60[                    | [60; 85[                | [85; 100]         |
| 4. Conhecimento infraestrutural (pontos)           | [0; 50[                    | [50; 80[                | [80; 100]         |
| 5. Planeamento e desempenho operacional (pontos)   | [0; 50[                    | [50; 80[                | [80; 100]         |
| 6. Controlo e conformidade dos produtos finais (%) | [0; 80[                    | [80; 100[               | 100               |
| 7. Cobertura de custos (%)                         | [0; 70[ ou ]120, +inf[     | [70; 100[ ou ]110; 120] | [100; 110]        |
| 8. Satisfação dos utentes (%)                      | [0; 75[                    | [75; 90[                | [90; 100]         |

Tabela 6: Valores de Referência dos Indicadores de Saneamento

## 5.5. Avaliação de Desempenho dos Sistemas Principais

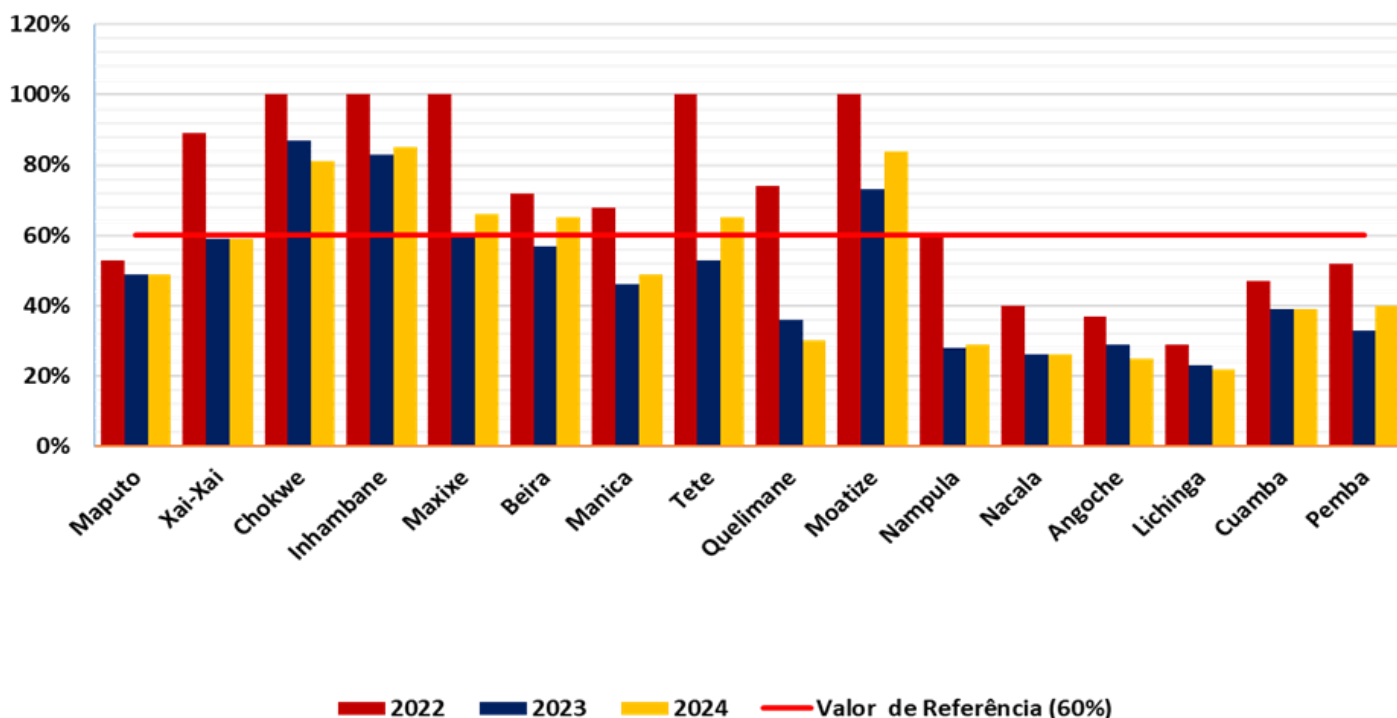
### 5.5.1. Resultados do Desempenho Geral por Indicador

A avaliação do desempenho geral dos sistemas principais para o ano de 2024 é feita por indicador, conforme se segue.

#### COBERTURA TOTAL

Para efeitos de cálculo da cobertura assumiu-se que uma ligação domiciliária doméstica na área urbana abastece em média 4.7 pessoas, de acordo com o IOF 2023, e um fontanário público abastece 300 pessoas, de acordo com a Política de Águas (Resolução 42/2016 de 30 de Dezembro). O valor de referência de bom desempenho deste indicador é 60%)

## Cobertura Total (%)



**$V \geq 60$  bom desempenho**

**$40\% \leq V < 60\%$  desempenho mediano**

**$V < 40\%$  desempenho**

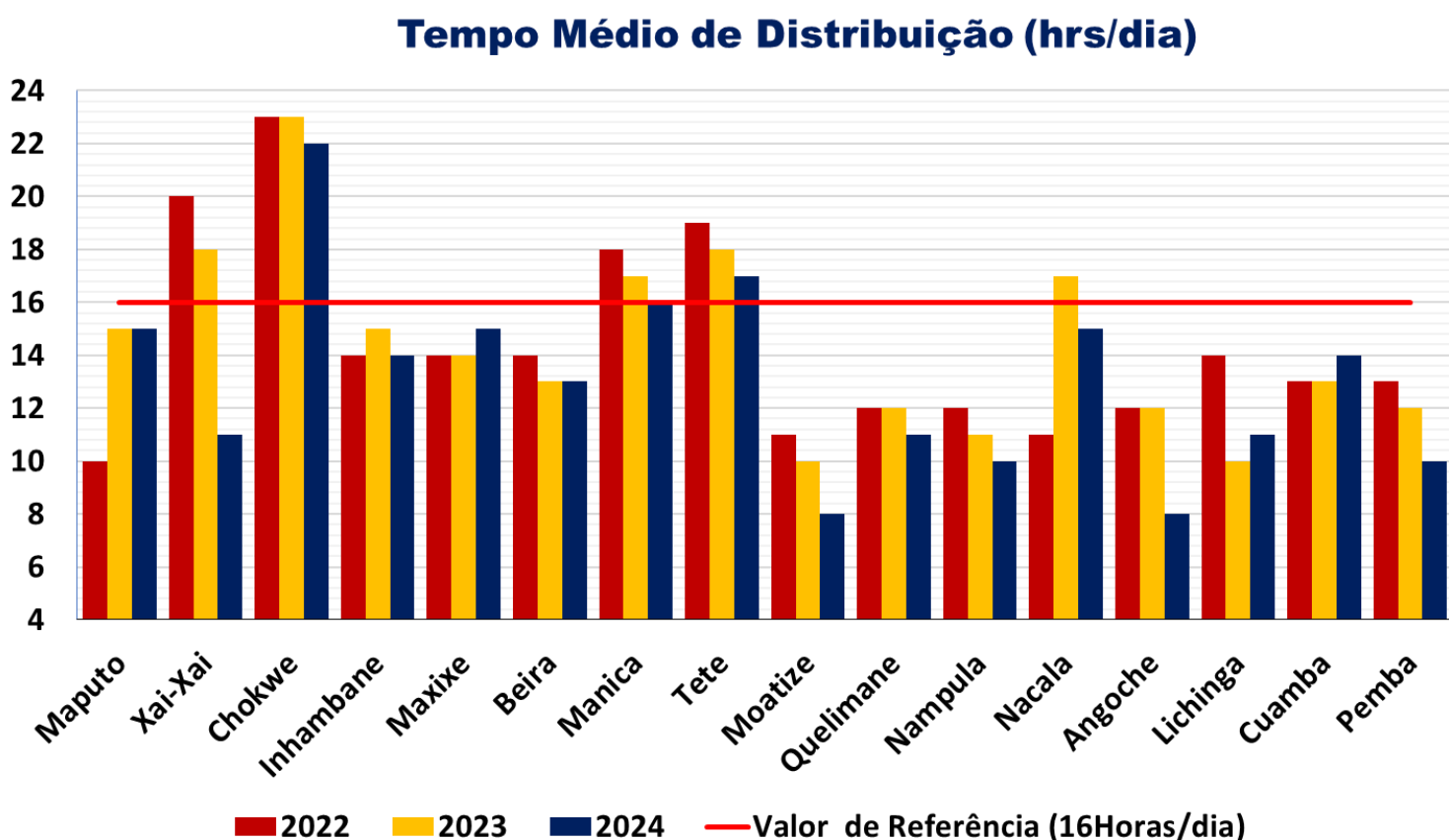
**insatisfatório**

Gráfico 1: Cobertura Total dos Sistemas Principais

O cenário de cobertura em 2024 evidencia acentuadas desigualdades regionais, em que apenas os sistemas da Região Sul apresentam níveis de cobertura considerados razoáveis. Para reverter este quadro e garantir o acesso universal à água potável, será indispensável melhorar a eficiência operacional, intensificar os investimentos na produção e distribuição de água, bem como na reabilitação e ampliação dos sistemas, modernizar as infra-estruturas e priorizar intervenções nos sistemas considerados críticos.

O bom desempenho do indicador Cobertura Total foi registado nos sistemas de Inhambane (85%), Moatize (84%), Chókwe (81%), Maxixe (66%), Tete (65%) e Beira (65%). Os sistemas com desempenho insatisfatório são Lichinga (22%), Angoche (25%), Nacala (26%), Nampula (29%), Quelimane (30%), Manica (37%) e Cuamba (39%).

## Tempo de Distribuição



$V \geq 16$  bom desempenho

$8 \leq V < 16$  desempenho mediano

$V < 8$  desempenho insatisfatório

Gráfico 2: Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Principais

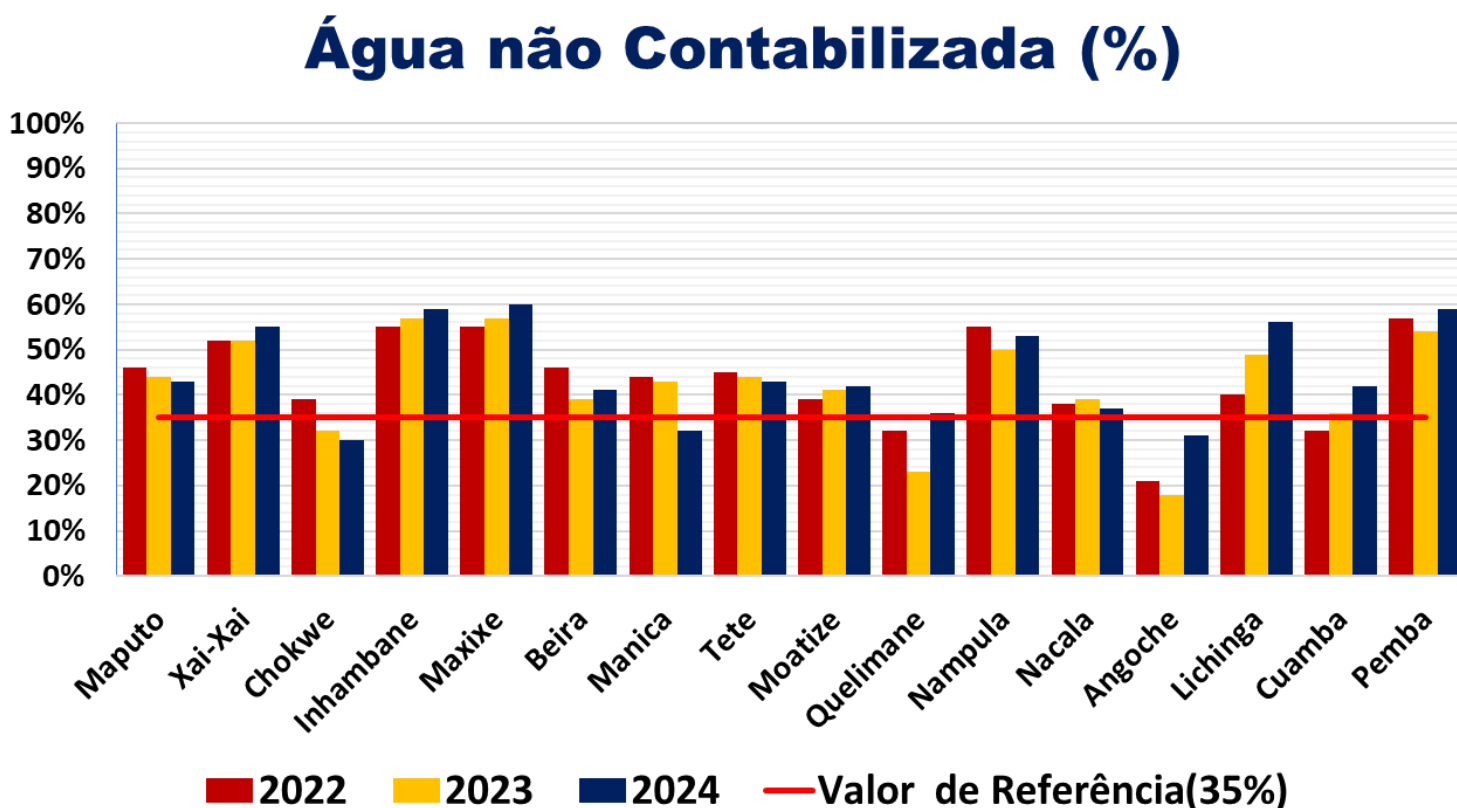
Destaca-se que a interpretação do indicador Tempo Médio de Distribuição deve ser feita em articulação com a análise da pressão na rede, uma vez que os consumidores localizados nas extremidades geralmente recebem água por menos horas do que aqueles situados nas proximidades dos centros de distribuição (CD). O valor de referência para bom desempenho é de 16 horas por dia.

O panorama de 2024 evidencia que, embora alguns sistemas mantenham um desempenho satisfatório, a maioria ainda enfrenta restrições significativas no tempo de fornecimento diário, o que compromete a regularidade e a confiabilidade do serviço. Para reverter esta situação, torna-se essencial aumentar os investimentos na produção e distribuição de água, modernizar as redes, otimizar a gestão técnica e ampliar a capacidade de armazenamento e distribuição, assegurando maior equidade no acesso à água.

Apenas os sistemas de Chókwè (22 h/d), Tete (17 h/d) e Manica (16 h/d) apresentaram bom desempenho no indicador Tempo de Distribuição. A maior parte dos sistemas registou desempenho mediano, com valores entre 10 e 15

horas diárias. Os sistemas com desempenho insatisfatório são Angoche (7 h/d) e Moatize (8 h/d).

## Água Não Contabilizada (Perdas)



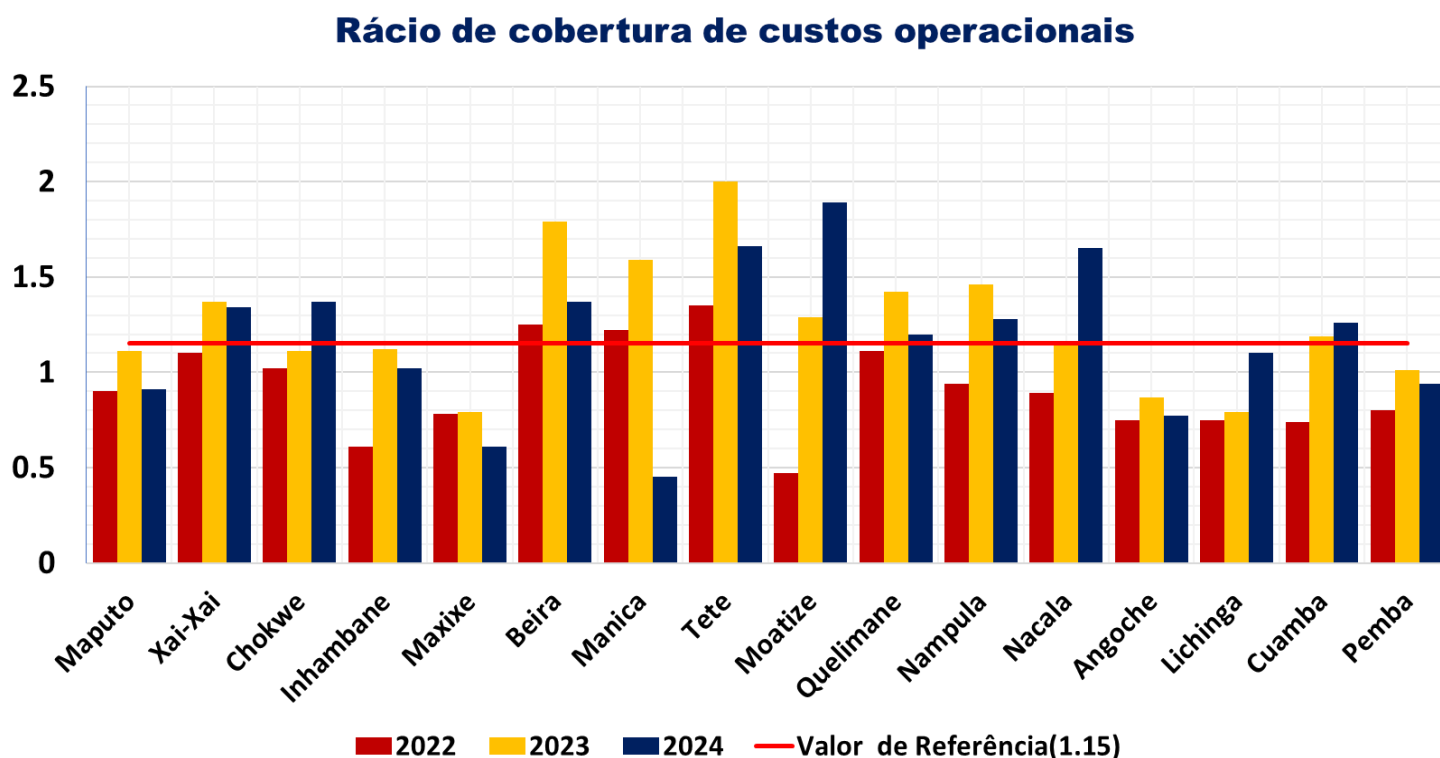
$V \leq 35$  bom desempenho   
  $35 \leq V < 45$  desempenho mediano   
  $V > 45$  desempenho insatisfatório

Gráfico 3:Água não Contabilizada dos Sistemas Principais

O valor de referência para bom desempenho deste indicador é valor inferior ou igual a 30%. O panorama de Água Não Contabilizada de 2024 demonstra que, embora alguns sistemas tenham alcançado níveis aceitáveis de eficiência, a maior parte ainda opera com perdas acima do nível estabelecido para bom desempenho, comprometendo a sustentabilidade técnica, financeira e ambiental dos serviços de abastecimento. Para inverter esta tendência é essencial intensificar os programas de controlo e monitorização de perdas, modernizar as redes de distribuição, reforçar a manutenção preventiva, e melhorar a gestão técnica e comercial.

Em 2024, apenas alguns sistemas apresentaram bom desempenho, nomeadamente Chókwè (30%), Angoche (31%) e Manica (32%). Os sistemas com desempenho insatisfatório, são Maxixe (60%), Inhambane (59%), Pemba (59%), Lichinga (56%), Xai-Xai (55%) e Nampula (53%).

## Rácio de Cobertura de Custos Operacionais



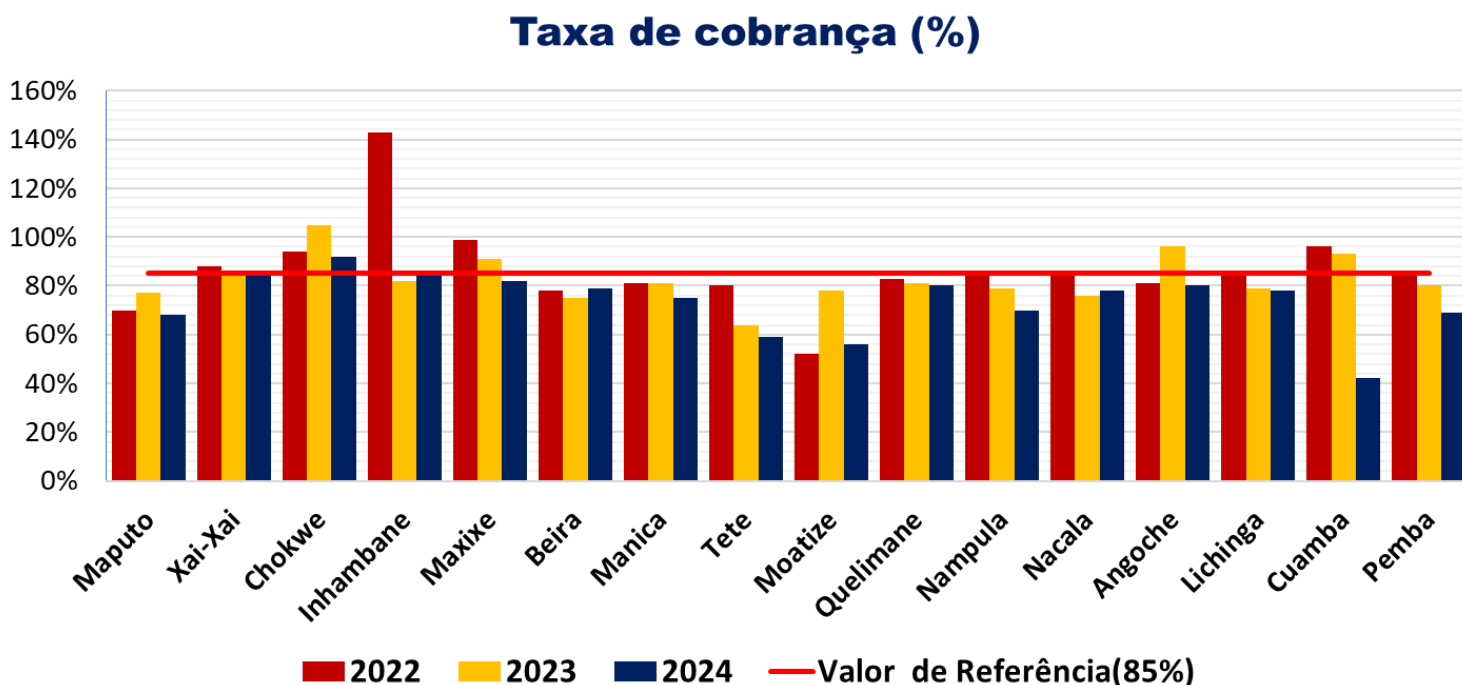
$V > 1.15$  bom desempenho     $1 \leq V < 1.15$  desempenho mediano     $V < 1$  desempenho insatisfatório

Gráfico 4: Rácio de cobertura de custos sistemas principais

Observa-se uma variação significativa no Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, o que reforça a importância do desenvolvimento de estratégias específicas de gestão, do fortalecimento da eficiência operacional e da adopção de medidas correctivas para evitar desequilíbrios financeiros e garantir a continuidade e a sustentabilidade do serviço prestado em todos os sistemas. O valor de referência para bom desempenho é um rácio superior a 1,15.

Os sistemas com bom desempenho são Moatize (1,89), Tete (1,66), Nacala (1,65), Chókwè (1,37), Beira (1,37), Xai-Xai (1,34), Nampula (1,28), Cuamba (1,26) e Quelimane (1,20). Os sistemas com desempenho insatisfatório são Manica (0,45), Maxixe (0,61), Angoche (0,77), Maputo (0,91) e Pemba (0,94).

## TAXA DE COBRANÇA



$V \geq 85$  bom desempenho

$75 \leq V < 85$  desempenho mediano

$V < 75$  desempenho

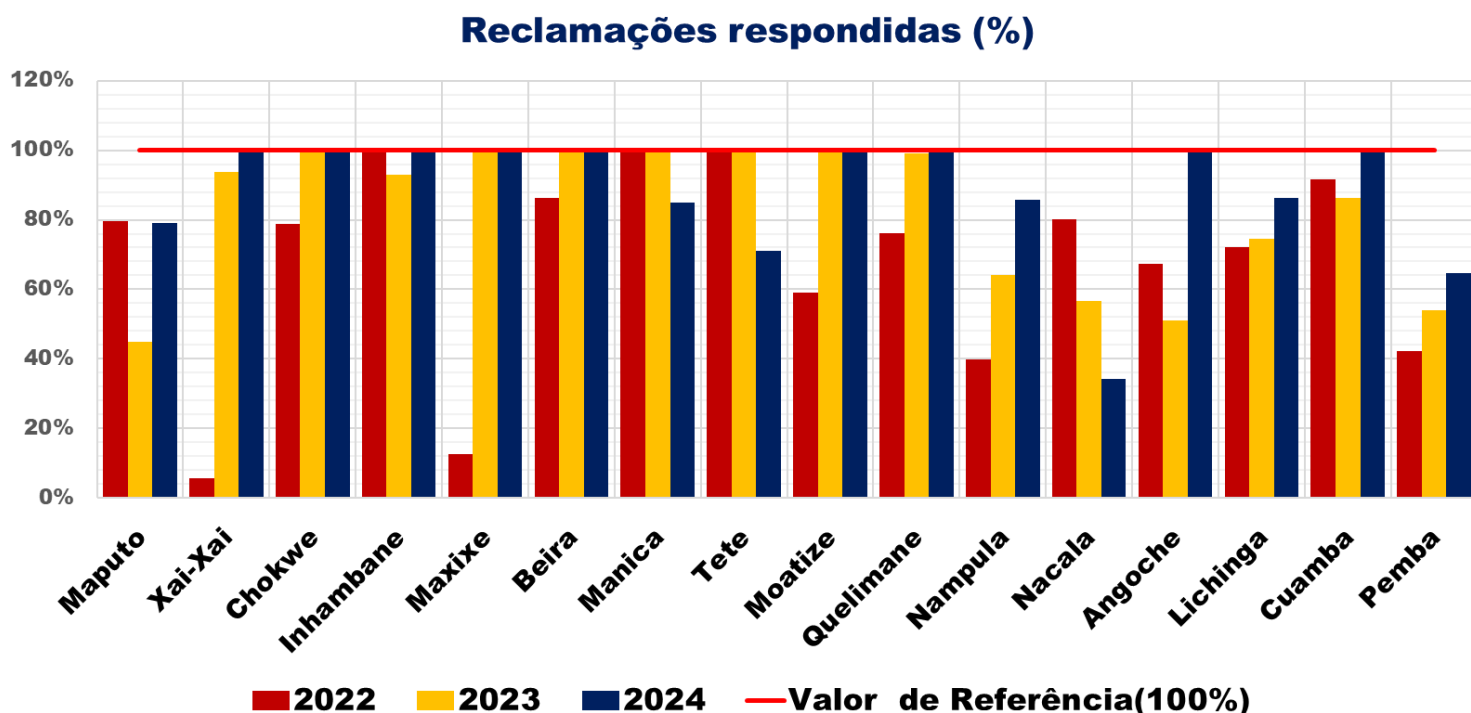
insatisfatório

Gráfico 5: Taxa de Cobrança dos Sistemas Principais

Observa-se uma variação significativa da Taxa de Cobrança entre os diferentes sistemas, sinalizando diferenças na capacidade de recuperação de receitas e reforçando a importância da definição de estratégias de sensibilização e mobilização dos consumidores para o combate à inadimplência em todos os sistemas. O valor de referência para bom desempenho é igual ou superior a 85%. Alguns sistemas registaram bom desempenho, nomeadamente Chókwè (92%), Xai-Xai (85%) e Inhambane (85%). Os sistemas com desempenho insatisfatório são Cuamba (42%), Moatize (56%), Tete (59%), Maputo (68%), Pemba (69%) e Nampula (70%).

## Reclamações Respondidas

Observa-se variações significativas na capacidade de resposta às reclamações, entre os diferentes sistemas de água, reforçando a importância de reforçar a eficiência operacional das empresas na resolução de problemas e na atempada resposta às ocorrências reportadas e as reclamações apresentadas pelos Consumidores. O valor de referência para bom desempenho é 100%.



$V \geq 100$  bom desempenho   
  $80 \leq V < 100$  desempenho mediano   
  $V < 80$  desempenho insatisfatório

Gráfico 6: Resposta as Reclamações Sistemas Principais

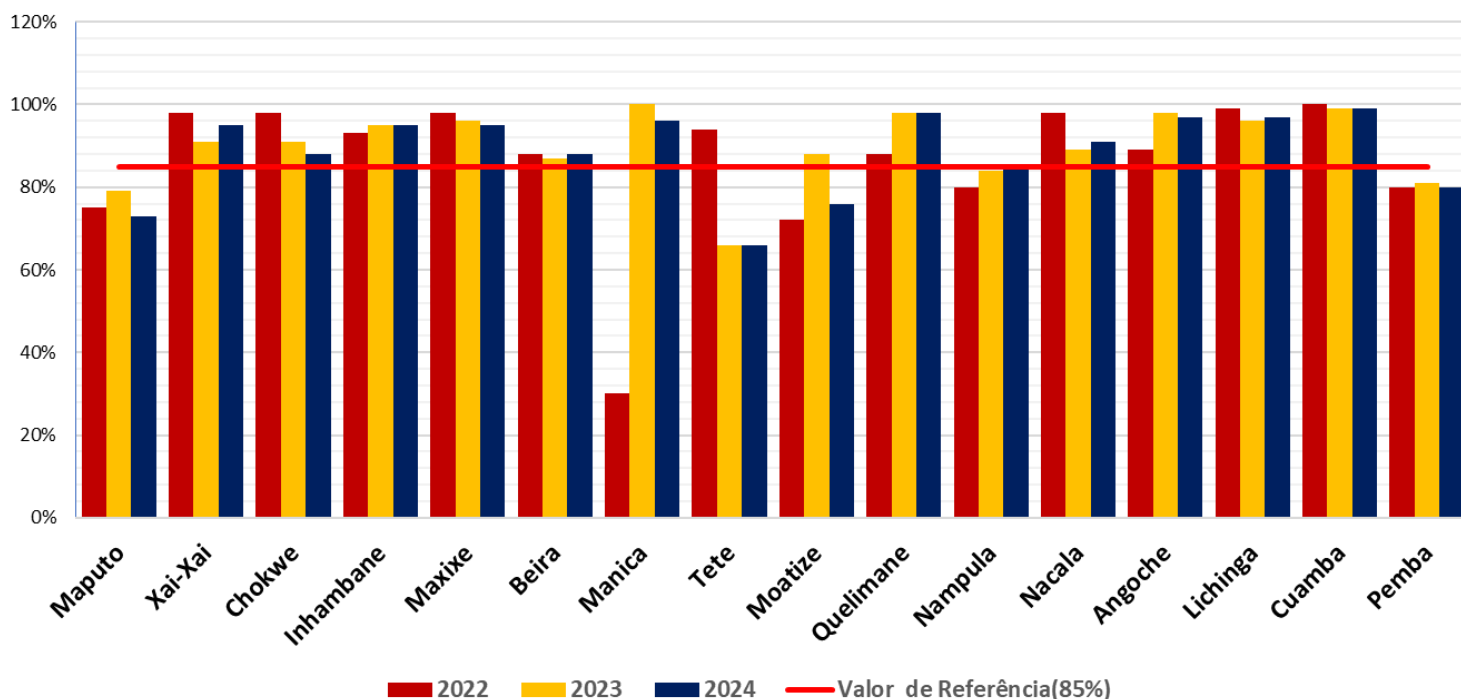
O bom desempenho observou-se nos sistemas de Xai-Xai, Chokwe, Inhambane, Maxixe, Beira, Moatize, Quelimane, Angoche e Cuamba. Três sistemas apresentaram desempenho mediano, nomeadamente Manica (85%), Nampula (86%) e Lichinga (86%). Por outro lado, os sistemas que tiveram desempenho insatisfatório foram Nacala (34%), Pemba (65%), Tete (71%) e Maputo (79%).

### Facturação com Base em Leitura do Contador

O indicador apresentou algumas variações entre os diferentes sistemas, evidenciando em alguns casos dificuldades na cobertura e na efectividade da faturação baseada na leitura do contador derivado, entre outros, da falta de acesso as domicílios e avarias dos contadores. O valor de referencia para bom desempenho é valor igual ou superior a 85%.

A maior parte dos sistemas teve bom desempenho, destacando-se Cuamba (99%), Quelimane (98%), Angoche (97%), Lichinga (97%), Manica (96%), Inhambane (95%), Maxixe (95%), Xai-Xai (95%) e Nacala (91%). Por outro lado, os sistemas com desempenho insatisfatório são Maputo (73%) e Tete (66%).

## Facturação com Base em Leitura do Contador (%)


 $V \geq 85$  bom desempenho

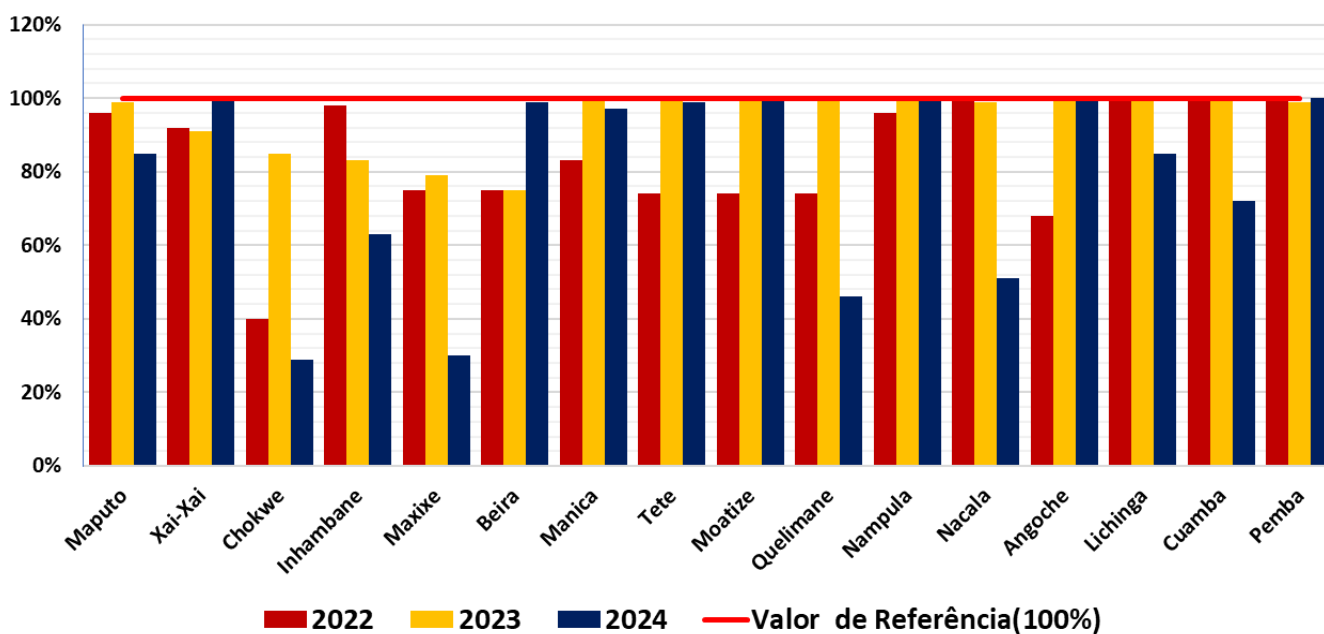
 $75 \leq V < 85$  desempenho mediano

 $V < 75$  desempenho insatisfatório

Gráfico 7: Facturação com Base em Leituras Reais dos sistemas principais

## Conformidade dos Parâmetros Analisados

### Conformidade dos Parâmetros Analisados (%)


 $V = 100$  bom desempenho

 $100 > V \geq 95$  desempenho mediano

 $V < 95$  desempenho insatisfatório

Gráfico 8: Conformidade dos Parâmetros Analisados dos sistemas principais

Em 2024, observou-se grande variação entre os sistemas na capacidade de atender aos padrões de potabilidade da água estabelecidos. Em muitos casos, há necessidade de melhorar e modernizar o processo de tratamento da água, reforçar o controle e monitoria do processo de tratamento da água, de modo a conferir segurança e confiabilidade da qualidade da água tratada. O valor de referencia para bom desempenho é 100%.

Os sistemas que tiveram bom desempenho são Xai-Xai (100%), Moatize (100%), Nampula (100%), Angoche (100%) e Pemba (100%). Os sistemas com desempenho insatisfatório são Chókwè (29%), Maxixe (30%), Quelimane (46%), Nacala (51%), Inhambane (63%), Cuamba (70%), Lichinga (86%) e Maputo (86%).

### **5.5.2. Resultados do Desempenho por sistema**

Os resultados do desempenho dos sistemas será feito por regiões, nomeadamente Região Metropolitana de Maputo, Região Sul, Região Centro e Região Norte.

#### **5.5.2.1. Região de Maputo**

O Sistema de Maputo abastece os Municípios de Maputo, Matola e Boane, bem como o Posto Administrativo da Matola-Rio. É constituído por dois subsistemas. O subsistema principal consiste numa captação superficial e numa Estação de Tratamento de Água (ETA) no Umbeluzi, com capacidade de 240.000 m<sup>3</sup>/dia, e por dois pequenos sistemas autónomos, nomeadamente Catembe e Intaka, com captações subterrâneas e capacidade total de 12.000 m<sup>3</sup>/dia.

Da ETA do Umbeluzi, a água é transportada através de condutas adutoras para os Centros Distribuidores (CD) de Boane, Belo Horizonte, Matola-Rio, Cidade da Matola, Machava, Tsalala e Chamanculo. O subsistema secundário corresponde ao sistema de Corumana, cuja captação se encontra a cerca de 300 metros da barragem. Da captação, a água é elevada para a Estação de Tratamento de Água, situada a cerca de 10 km. Da ETA, a água é transportada até à entrada do CD da Machava, passando pelo tanque de controlo de Pessene. Ao longo da conduta de transporte existem oito derivações que abastecem o Bairro Corumana, Bairro 7

de Fevereiro, Vila de Sábie, Vila de Moamba, Povoado de Pessene, Povoado de Tenga, a fábrica da Coca-Cola e a derivação para o CD de Matlemele–Matola. A extensão total da rede de distribuição é de cerca de 3.238 km e a população na área do sistema é de aproximadamente 2.986.000 pessoas.

#### **5.5.2.1.1. Análise do BAQS**

Durante o período em análise, a Cobertura Total manteve-se em 49%, de um universo de 2.986.000 pessoas residentes na área de serviço do sistema, o que representa um desempenho mediano. A manutenção deste nível de cobertura deve-se ao facto de as novas ligações realizadas no período (7.202) não terem acompanhado o crescimento populacional na área de serviço, aliado ao elevado nível de perdas físicas e comerciais do sistema (43%). Importa referir que a cobertura do sistema público é complementada pelos serviços dos FPA, que operam nas zonas periurbanas de Maputo e Matola.

No que respeita aos indicadores de qualidade de serviço, o Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas por dia, conferindo igualmente um desempenho mediano. A Resposta às Reclamações aumentou de 45% em 2023 para 79% em 2024, mantendo ainda assim um desempenho mediano. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu de 79% em 2023 para 73% em 2024, conferindo um desempenho insatisfatório. A Conformidade de Parâmetros Controlados aumentou em 1 ponto percentual, ao passar de 99% em 2023 para 100% em 2024, conferindo bom desempenho, enquanto a Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 15 pontos percentuais, ao sair de 100% em 2023 para 85% em 2024, conferindo um desempenho insatisfatório.

Relativamente à eficiência operacional e sustentabilidade económico-financeira, a Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 47% em 2023 para 43% em 2024, conferindo um desempenho mediano. A Taxa de Cobrança reduziu de 77% em 2023 para 68% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O Valor Cobrado decresceu de 2.532.701.000,00 MT (dois biliões, quinhentos e trinta e dois milhões, setecentos e um mil meticais) em 2023 para 2.521.416.000,00 MT (dois biliões, quinhentos e vinte e um milhões, quatrocentos e dezasseis mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 4, conferindo bom desempenho, enquanto o Rácio de Cobertura de Custos

Operacionais reduziu de 1,11 em 2023 para 1,03 em 2024, mantendo, ainda assim, um desempenho mediano.

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação & Tendência       |                             |                             |                        |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                               |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
| 1.Acesso ao serviço                           |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema            |                     | 2,910,835                   | 2,910,835                   | 2,985,723                   |                        |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 301,718                     | 312,027                     | 320,593                     |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 286,300                     | 296,175                     | 303,777                     |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 99                          | 90                          | 96                          |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 1,517,390                   | 1,392,023                   | 1,427,752                   |                        |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 29,700                      | 27,000                      | 46,800                      |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 52%                         | 48%                         | 49%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 1%                          | 1%                          | 2%                          |                        |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 53%  | <div><div></div></div> 49%  | <div><div></div></div> 49%  | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> |
| 2.Sustentabilidade da Empresa                 |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 91,290                      | 89,540                      | 90,249                      |                        |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 49,278                      | 47,682                      | 51,547                      |                        |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 46%  | <div><div></div></div> 47%  | <div><div></div></div> 43%  | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 2,984,258                   | 3,290,628                   | 3,717,906                   |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 2,077,304                   | 2,532,701                   | 2,521,416                   |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 70%  | <div><div></div></div> 77%  | <div><div></div></div> 68%  | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 3,306,220                   | 2,973,832                   | 3,611,719                   |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v >1,15             | <div><div></div></div> 0.90 | <div><div></div></div> 1.11 | <div><div></div></div> 1.03 | <div><div></div></div> |
| 3.Atendimento ao consumidor                   |                     |                             |                             |                             |                        |
| Redações respondidas (%)                      | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 79%  | <div><div></div></div> 45%  | <div><div></div></div> 79%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 75%  | <div><div></div></div> 79%  | <div><div></div></div> 73%  | <div><div></div></div> |
| 4.Qualidade da água Tratada                   |                     |                             |                             |                             |                        |
| Nr. De Parametros controlados                 | 33                  | 33                          | 34                          | 29                          |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 85%  | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 96%  | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |

**LEGENDA:**

- Bom desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho insatisfatorio ●
- Nao aplicavel (N/A)
- Nao Reportado (N/R)

Tabela 7:BAQS de Maputo

### 5.5.2.1.2 Análise IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Maputo indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 22% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira que reduziu em 22%, ao fixar-se em 18% em 2024;
- Sustentabilidade operacional cresceu em 5%, ao atingir 22% em 2024;
- Qualidade de serviço reduziu em 45%, ao atingir 24% em 2024.

## IDER do Sistema de Maputo

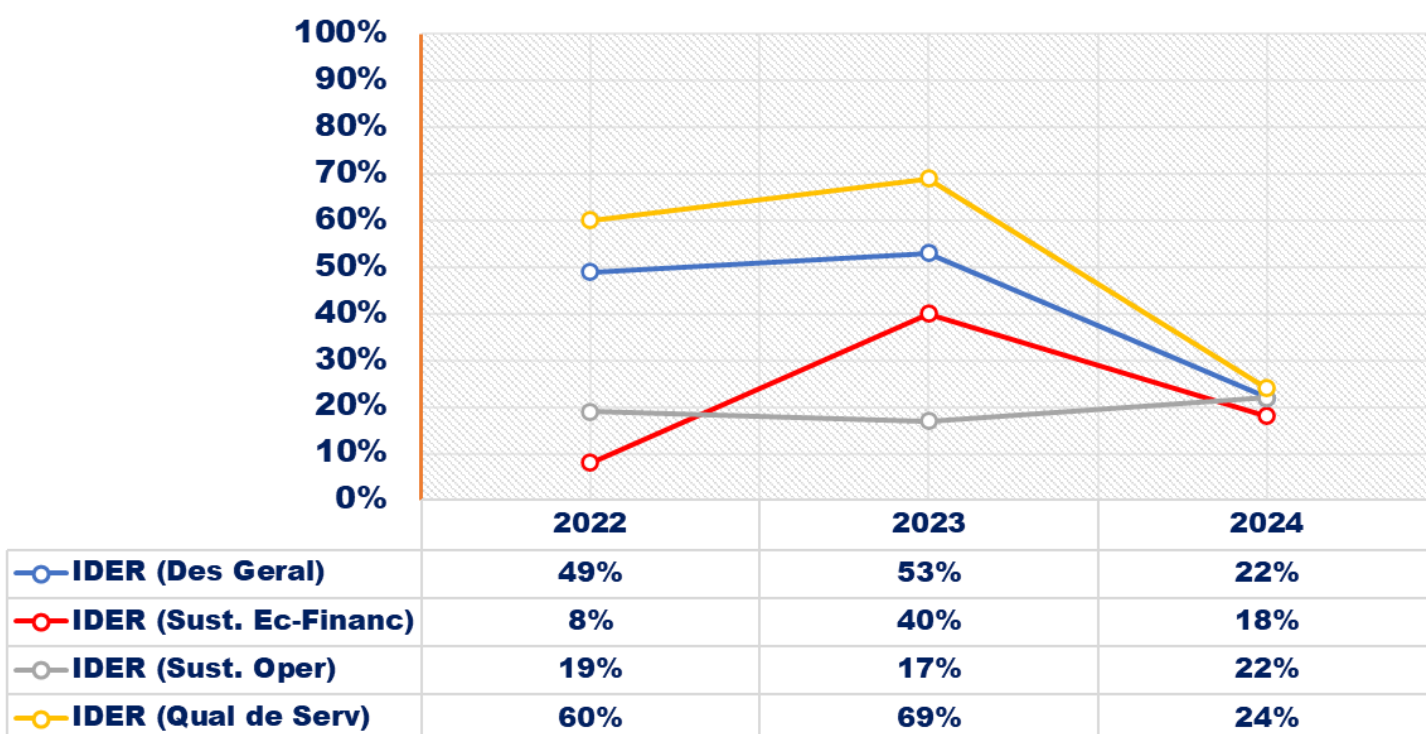


Gráfico 9: IDER do Sistema de Maputo

### Recomendações

- Priorizar investimentos para expansão e modernização das infra estruturas;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Substituir rede de distribuição e contadores obsoletos;
- Reforçar a manutenção preventiva;
- Responder atempadamente às ocorrências assim como as reclamações reportadas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **5.5.2.2. Região Sul – Sistemas Principais**

A Região Sul possui quatro (4) Entidades Reguladas, correspondentes a igual número de sistemas de abastecimento de água sob a gestão da AdRS, nomeadamente, Xai-Xai, Chókwè, Inhambane e Maxixe. O quadro resumo do desempenho dos principais indicadores dos sistemas da Região Sul encontra-se patente no anexo 5.

##### **5.5.2.2.1. Sistema de Xai-Xai**

O sistema de abastecimento de água da Cidade de Xai-Xai é composto por nove subsistemas interligados que abastecem os principais bairros da cidade e três pequenos sistemas isolados que abastecem as localidades de Julius Nyerere e Chicumbane. Possui uma rede de distribuição com mais de 595km de extensão total. A população na área do sistema é de cerca de 260.225 pessoas.

##### **5.5.2.2.1.1 Análise do BAQS**

Durante o período em análise, a Cobertura Total manteve-se nos 59%, mantendo um desempenho mediano. Esta manutenção deve-se ao facto de o número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional, aliado à ligeira redução do volume de água produzido (cerca de 1.000.000 m<sup>3</sup>) e ao elevado nível de perdas físicas e comerciais (55%). Importa referir que a cobertura do sistema público é complementada pelos serviços dos FPA, que actuam nas áreas periurbanas da cidade de Xai-Xai.

O Tempo Médio de Distribuição reduziu de 18 horas em 2023 para 11 horas em 2024, o que representa um desempenho mediano. Esta redução poderá estar associada à ligeira diminuição do volume de água produzido e ao aumento das perdas físicas e comerciais, afectando a disponibilidade e a regularidade do serviço ao longo do dia.

No que respeita aos indicadores de qualidade do serviço, a Resposta às Reclamações registou uma evolução positiva, ao sair de 94% em 2023 para 100%

em 2024, correspondendo a um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras no Contador aumentou de 91% em 2023 para 95% em 2024, mantendo igualmente bom desempenho. Em sentido contrário, a Conformidade de Parâmetros Controlados decresceu de 91% em 2023 para 46% em 2024, o que corresponde a um desempenho insatisfatório, e a Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu de 117% em 2023 para 52% em 2024, também com desempenho insatisfatório.

O indicador Água Não Contabilizada degradou-se de 52% em 2023 para 55% em 2024, conferindo um desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, esta situação foi influenciada por eventos naturais (chuvas intensas e tempestades) que destruíram parte das infra-estruturas da rede de distribuição. A Taxa de Cobrança cresceu de 85% em 2023 para 92% em 2024, conferindo bom desempenho. O Valor Cobrado reduziu de 230.229.000,00 MT (duzentos e trinta milhões, duzentos e vinte e nove mil meticais) em 2023 para 220.120.000,00 MT (duzentos e vinte milhões, cento e vinte mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 4 trabalhadores, conferindo bom desempenho, enquanto o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu de 1,37 em 2023 para 1,20 em 2024, ainda assim mantendo bom desempenho.

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação & Tendência       |                             |                             |                        |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                               |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
| Acesso ao serviço                             |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema            |                     | 248,536                     | 256,631                     | 260,224                     |                        |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 36,978                      | 38,193                      | 32,491                      |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 35,885                      | 31,198                      | 31,700                      |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 105                         | 13                          | 14                          |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 190,191                     | 146,631                     | 148,990                     |                        |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 31,500                      | 3,900                       | 4,200                       |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 77%                         | 57%                         | 57%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 13%                         | 2%                          | 2%                          |                        |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 89%  | <div><div></div></div> 59%  | <div><div></div></div> 59%  | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 20   | <div><div></div></div> 18   | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> |
| Sustentabilidade da Empresa                   |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 10,264                      | 10,520                      | 9,433                       |                        |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 4,940                       | 5,098                       | 4,239                       |                        |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 52%  | <div><div></div></div> 52%  | <div><div></div></div> 55%  | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 216,401                     | 270,695                     | 238,074                     |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 189,411                     | 230,229                     | 220,120                     |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 88%  | <div><div></div></div> 85%  | <div><div></div></div> 92%  | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 196,934                     | 198,187                     | 177,185                     |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v > 1,15            | <div><div></div></div> 1.10 | <div><div></div></div> 1.37 | <div><div></div></div> 1.20 | <div><div></div></div> |
| Atendimento ao consumidor                     |                     |                             |                             |                             |                        |
| Redações respondidas (%)                      | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 6%   | <div><div></div></div> 94%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 91%  | <div><div></div></div> 95%  | <div><div></div></div> |
| Qualidade da água Tratada                     |                     |                             |                             |                             |                        |
| Nr. De Parametros controlados                 | 24                  | 27                          | 28                          | 16                          |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 117% | <div><div></div></div> 52%  | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 92%  | <div><div></div></div> 91%  | <div><div></div></div> 46%  | <div><div></div></div> |

**LEGENDA:**

- Bom desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho insatisfatorio ●
- Nao aplicavel (N/A)
- Nao Reportado (N/R)

Tabela 8:BAQS de Xai-Xai

### 5.5.2.2.1.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Xai-Xai indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 74% (classe B), desempenho mediano. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira reduziu em 6%, ao atingir 75% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional cresceu em 84%, ao atingir 100% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 3%, ao alcançar 60% em 2024.

## IDER do Sistema de Xai-Xai

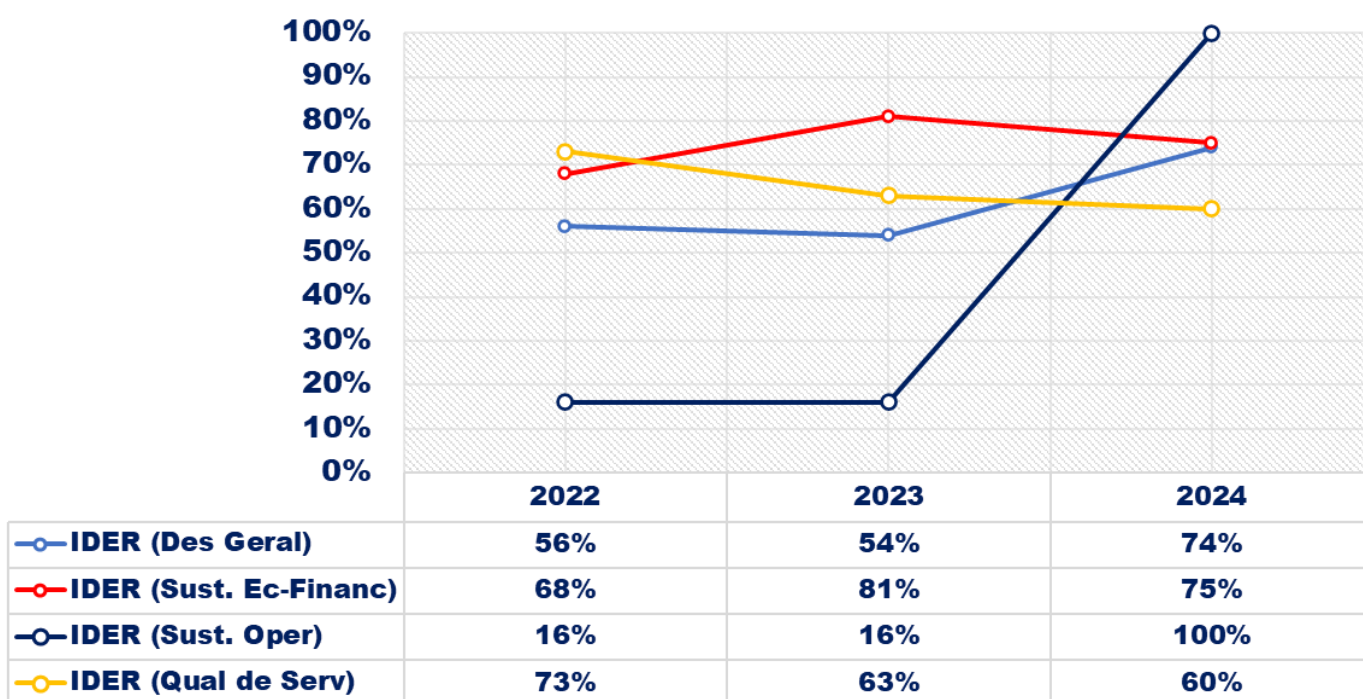


Gráfico 10: IDER do Sistema de Xai-xai

### Recomendações à Empresa

- Priorizar a reposição das infraestruturas da rede de distribuição destruída
- Melhorar a detecção e reparação de fugas;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Substituir rede de distribuição e contadores obsoletos;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano.

#### **5.5.2.2.2 Sistema de Chókwè**

O sistema de abastecimento de água de Chókwè é composto por nove (9) subsistemas. O maior sub-sistema abastece o centro da cidade de Chókwè e arredores e os restantes subsistemas abastecem as localidades de Lionde, Massavasse, Conhane, Nwachicoloane, Mapai, Hókwè, Chilembene e Caniçado (Guijá). Exceptuando os subsistemas de Chilembene e Hókwè, cuja fonte é superficial, os restantes têm como fonte água subterrânea. O Sistema de Chókwè tem uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 300km. A população na área do sistema é de cerca de 145.845 pessoas.

##### **5.5.2.2.2.1 Análise do BAQS**

Durante o período em análise, a Cobertura Total reduziu de 87% em 2023 para 81% em 2024, conferindo bom desempenho. Esta redução decorre do facto de o número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional, da campanha de suspensão de clientes inadimplentes e da diminuição do número de fontanários funcionais. O Tempo Médio de Distribuição reduziu de 23 horas em 2023 para 22 horas em 2024, mantendo igualmente bom desempenho. A Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, conferindo também bom desempenho.

No que respeita à qualidade do serviço, a Facturação com Base em Leituras Reais reduziu de 91% em 2023 para 88% em 2024, mantendo, ainda assim, bom desempenho. A Percentagem de Parâmetros Controlados permaneceu em 100%, o que corresponde a bom desempenho. Em sentido oposto, a Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu de 85% em 2023 para 29% em 2024, conferindo um desempenho insatisfatório.

Relativamente à eficiência e sustentabilidade económico-financeira, o indicador Água Não Contabilizada melhorou, ao passar de 32% em 2023 para 30% em 2024, mantendo bom desempenho. A Taxa de Cobrança reduziu de 105% em 2023 para 92% em 2024, continuando a evidenciar bom desempenho. O Valor

Cobrado reduziu de 149.048.000,00 MT (cento e quarenta e nove milhões, quarenta e oito mil meticais) em 2023 para 132.352.000,00 MT (cento e trinta e dois milhões, trezentos e cinquenta e dois mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 4, preservando bom desempenho, enquanto o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou, ao passar de 1,11 em 2023 para 1,37 em 2024, conferindo igualmente bom desempenho.

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação & Tendência |                  |                  |             |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------|------------------|-------------|
|                                               |                     | 2022                  | 2023             | 2024             | Tendência   |
| Acesso ao serviço                             |                     |                       |                  |                  |             |
| População total na área do sistema            |                     | 141,847               | 143,804          | 145,843          |             |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 27,030                | 27,823           | 23 930           |             |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 26,159                | 24,042           | 23 446           |             |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 112                   | 38               | 24               |             |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 138,643               | 112,997          | 110 196          |             |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 33,600                | 11,400           | 7 200            |             |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 98%                   | 79%              | 76%              |             |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 24%                   | 8%               | 5%               |             |
| Cobertura total (%)                           | V ≥ 60 %            | <div></div> 100%      | <div></div> 87%  | <div></div> 81%  | <div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div></div> 23        | <div></div> 23   | <div></div> 22   | <div></div> |
| Sustentabilidade da Empresa                   |                     |                       |                  |                  |             |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 3,647                 | 3,733            | 3,523            |             |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 2,554                 | 2,539            | 2 473            |             |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div></div> 30%       | <div></div> 32%  | <div></div> 30%  | <div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 107,987               | 142,205          | 144,266          |             |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 101,438               | 149,048          | 132,352          |             |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div></div> 94%       | <div></div> 105% | <div></div> 92%  | <div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div></div> 6         | <div></div> 4    | <div></div> 4    | <div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 105,934               | 127,550          | 104,983          |             |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v > 1,15            | <div></div> 1.02      | <div></div> 1.11 | <div></div> 1.37 | <div></div> |
| Atendimento ao consumidor                     |                     |                       |                  |                  |             |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div></div> 79%       | <div></div> 100% | <div></div> 100% | <div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div></div> 9         | <div></div> 1    | <div></div> 3    | <div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div></div> 98%       | <div></div> 91%  | <div></div> 88%  | <div></div> |
| Qualidade da água Tratada                     |                     |                       |                  |                  |             |
| Nr. De Parametros controlados                 | 31                  | 31                    | 31               | 31               |             |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div></div> 98%       | <div></div> 100% | <div></div> 100% | <div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div></div> 40%       | <div></div> 85%  | <div></div> 29%  | <div></div> |

**LEGENDA:**

- Bom desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho insatisfatorio ●
- Nao aplicavel (N/A)
- Nao Reportado (N/R)

Tabela 9:BAQS de Chókwe

### 5.5.2.2.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Chókwè indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 80% (classe A), desempenho satisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira cresceu em 6%, ao atingir 85% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional cresceu em 2%, ao atingir 75% em 2024;
- Qualidade de Serviço que melhorou em 12%, ao atingir 80% em 2024.

## IDER do Sistema de Chokwé

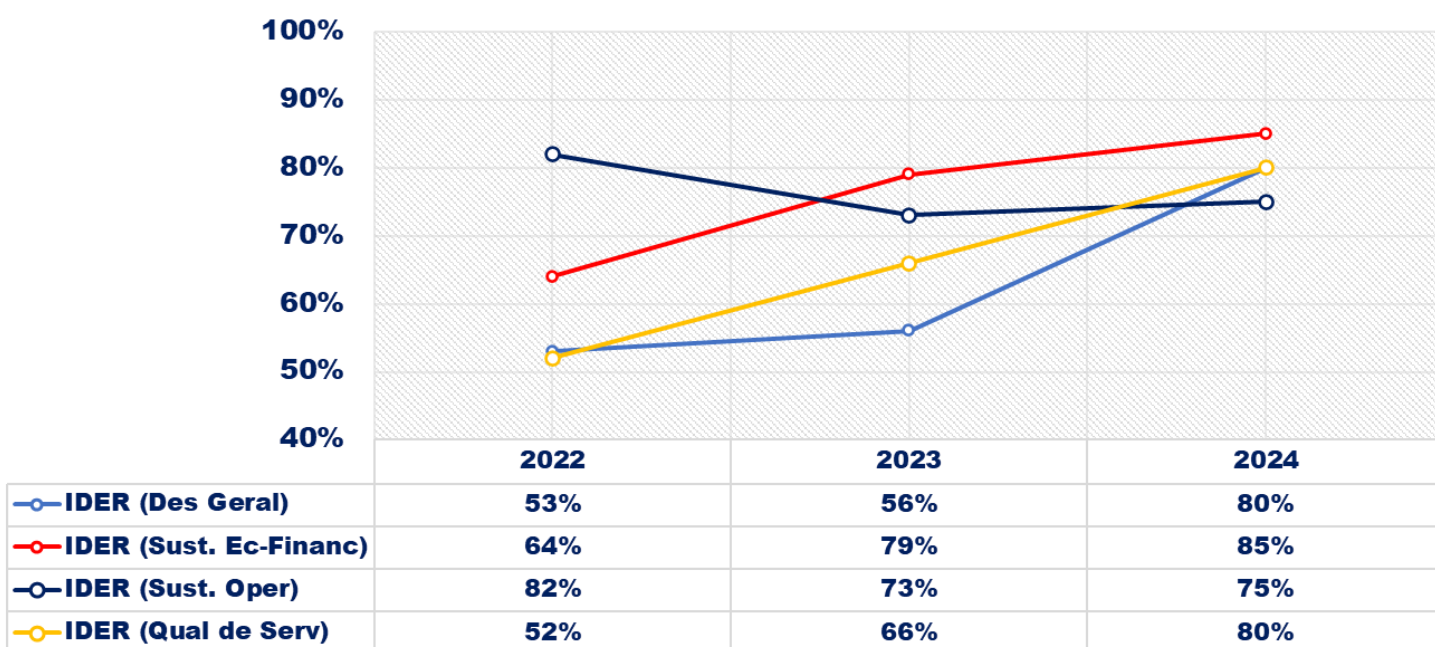


Gráfico 11: IDER do Sistema de Chókwè

### Recomendações

- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água;
- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano.

### **5.5.2.2.3 Sistema de Inhambane**

O Sistema de abastecimento de água da cidade de Inhambane é composto por dois subsistemas, dos quais, um com captação mista (superficial e subterrânea), que abastece a Cidade de Inhambane, e outro com a captação subterrânea, que abastece a Praia do Tofo. A captação da água superficial é feita no rio Guiúa e o tratamento é feito através de filtros lentos, no mesmo local. Quatro furos abertos na área de captação de Guiúa reforçam e incrementam a quantidade de água aduzida para a distribuição na Cidade de Inhambane. Importa realçar que a água captada no subsistema da Praia de Tofo contém alta concentração de bactérias de ferro. O sistema tem uma rede de distribuição total de cerca de 270km. A população na área do sistema é de cerca de 86.740 pessoas.

#### **5.5.2.2.3.1 Análise do BAQS**

Durante o período em análise, a Cobertura Total reduziu de 83% em 2023 para 75% em 2024, mantendo-se, por se encontrar acima do valor de referência, em bom desempenho. Esta redução deveu-se à destruição de infra-estruturas da rede de distribuição por chuvas intensas e tempestades, bem como ao facto de o número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional. Importa referir que o acesso à água é complementado pelo serviço prestado pelos FPA.

O Tempo Médio de Distribuição reduziu de 15 horas em 2023 para 14 horas em 2024, mantendo um desempenho mediano. A Resposta às Reclamações melhorou de 93% em 2023 para 100% em 2024, o que corresponde a bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras no Contador permaneceu em 95%, conferindo igualmente bom desempenho. A Percentagem de Parâmetros Controlados aumentou de 85% em 2023 para 100% em 2024, conferindo bom desempenho, enquanto a Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu de 83% para 63% no mesmo período, o que representa um desempenho insatisfatório.

O indicador Água Não Contabilizada deteriorou-se, ao passar de 57% em 2023 para 59% em 2024, mantendo um desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, este agravamento foi influenciado por eventos naturais (chuvas

intensas e tempestades) que destruíram parte das infra-estruturas da rede de distribuição.

A Taxa de Cobrança aumentou de 82% em 2023 para 86% em 2024, conferindo bom desempenho. O Valor Cobrado reduziu de 98.940.000,00 MT (noventa e oito milhões, novecentos e quarenta mil meticais) em 2023 para 94.615.000,00 MT (noventa e quatro milhões, seiscentos e quinze mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações aumentou de 5 em 2023 para 6 em 2024, conferindo bom desempenho, enquanto o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu de 1,12 em 2023 para 1,02 em 2024, passando a evidenciar um desempenho mediano.

|                                               | Valor de referência | Avaliação & Tendência       |                             |                             |                        |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                               |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
| Acesso ao serviço                             |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema            |                     | 76,646                      | 85,792                      | 86,735                      |                        |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 17,001                      | 17,493                      | 15,182                      |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 16,315                      | 14,036                      | 14,595                      |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 26                          | 16                          | 16                          |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 87,381                      | 65,969                      | 68,597                      |                        |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 7,800                       | 4,800                       | 4,800                       |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 115%                        | 77%                         | 79%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 10%                         | 6%                          | 6%                          |                        |
| Cobertura total (%)                           | V ≥ 60 %            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 83%  | <div><div></div></div> 85%  | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 14   | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> 14   | <div><div></div></div> |
| Sustentabilidade da Empresa                   |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 4,632                       | 4,865                       | 4,590                       |                        |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 2,086                       | 2,075                       | 1,870                       |                        |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 55%  | <div><div></div></div> 57%  | <div><div></div></div> 59%  | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 64,314                      | 120,472                     | 110,389                     |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 87,689                      | 98,940                      | 94,615                      |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 82%  | <div><div></div></div> 86%  | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 105,540                     | 107,652                     | 108,043                     |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v > 1,15            | <div><div></div></div> 0.61 | <div><div></div></div> 1.12 | <div><div></div></div> 1.02 | <div><div></div></div> |
| Atendimento ao consumidor                     |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 93%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 25   | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 93%  | <div><div></div></div> 95%  | <div><div></div></div> 95%  | <div><div></div></div> |
| Qualidade da água Tratada                     |                     |                             |                             |                             |                        |
| Nr. De Parametros controlados                 | 31                  | 29                          | 28                          | 31                          |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 85%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 83%  | <div><div></div></div> 63%  | <div><div></div></div> |

**LEGENDA:**

Bom desempenho



Desempenho Mediano



Desempenho insatisfatorio



Nao aplicavel (N/A)

Nao Reportado (N/R)

Tabela 10:BAQS de Inhambane

### 5.5.2.3.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Inhambane indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 48% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira reduziu em 4%, ao atingir 45% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional cresceu em 72%, ao atingir 88% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 12%, ao atingir 27% em 2024.

## IDER do Sistema de Inhambane

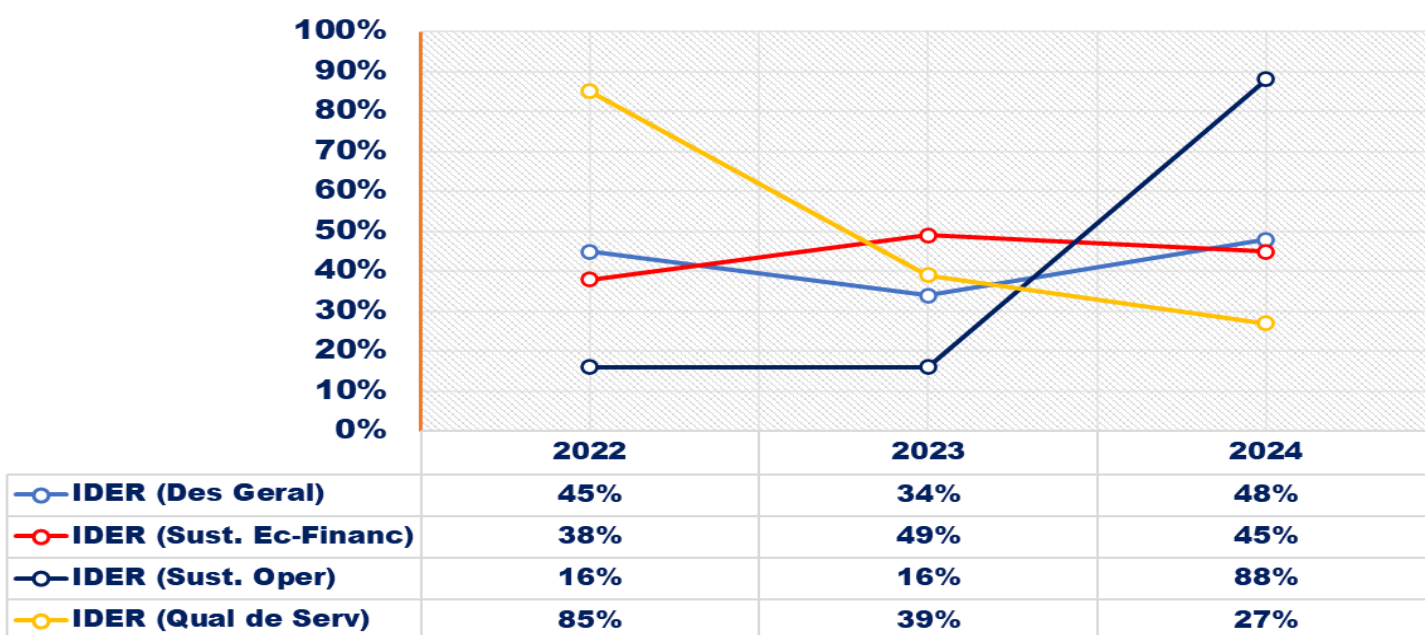


Gráfico 12: IDER do Sistema de Inhambane

### Recomendações

- Reparar infraestruturas de rede de distribuição destruída;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água;
- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **5.5.2.3.4 Sistema de Maxixe**

O sistema de abastecimento de água de Maxixe é composto por dois subsistemas. Um principal, constituído por uma captação mista (superficial - rio Nhanombe e subterrânea), e o outro composto por dois pequenos sistemas que abastecem os bairros Mangapane e Mabil. Importa realçar que a água da captação superficial contém um certo teor de salinidade. A produção da água na estação de tratamento é reforçada por 2 (dois) furos construídos no recinto do sistema principal. Após tratamento, a água é transportada através de uma conduta adutora de cerca de 12km até ao Centro Distribuidor. A rede de distribuição tem uma extensão total de cerca de 400km. A população na área do sistema é de cerca de 132.700 pessoas.

##### **5.5.2.3.4.1 Análise do BAQS**

Durante o período em análise, a Cobertura Total reduziu de 60% em 2023 para 58% em 2024, conferindo um desempenho mediano. Esta redução deve-se ao elevado nível de perdas físicas e comerciais (60%) e ao facto de o número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional. Importa referir que o acesso à água é complementado pelo serviço prestado pelos FPA.

No que respeita aos indicadores de qualidade do serviço, o Tempo Médio de Distribuição aumentou de 14 horas em 2023 para 15 horas em 2024, mantendo o desempenho mediano. A Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, evidenciando bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras no Contador permaneceu em 96%, mantendo igualmente bom desempenho. A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu de 94% em 2023 para 91% em 2024, preservando bom desempenho, enquanto a Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu de 79% para 30% no mesmo período, mantendo um desempenho insatisfatório.

No domínio da eficiência operacional, o indicador Água Não Contabilizada deteriorou-se, ao passar de 57% em 2023 para 60% em 2024, mantendo desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, esta evolução foi influenciada por eventos naturais (chuvas intensas e tempestades) que

destruíram parte das infra-estruturas da rede de distribuição. A Taxa de Cobrança reduziu em 7 pontos percentuais, ao sair de 91% em 2023 para 84% em 2024, conferindo desempenho mediano. O Valor Cobrado reduziu de 93.513.000,00 MT (noventa e três milhões, quinhentos e treze mil meticais) em 2023 para 84.480.000,00 MT (oitenta e quatro milhões, quatrocentos e oitenta mil meticais) em 2024.

Relativamente aos recursos humanos e à sustentabilidade económico-financeira, o Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações melhorou, ao passar de 6 em 2023 para 5 em 2024, mantendo bom desempenho. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu de 0,84 em 2023 para 0,61 em 2024, mantendo um desempenho insatisfatório.

## BAQS do Sistema de Maxixe

| Indicadores de Desempenho                          | Valor de referência | Avaliação & Tendência       |                             |                             |                        |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                                    |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
| Acesso ao serviço                                  |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema                 |                     | 126,836                     | 129,814                     | 132 686                     |                        |
| Total de ligações (Nr)                             |                     | 20,968                      | 21,357                      | 16 328                      |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                           |                     | 20,434                      | 15,434                      | 16,011                      |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                      |                     | 63                          | 19                          | 18                          |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas               |                     | 108,300                     | 72,540                      | 75,252                      |                        |
| Pop. Servida por fontenários                       |                     | 18,900                      | 5,700                       | 5,400                       |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)              |                     | 85%                         | 56%                         | 54%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                      |                     | 15%                         | 4%                          | 4%                          |                        |
| Cobertura total (%)                                | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 60%  | <div><div></div></div> 66%  | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)               | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 14   | <div><div></div></div> 14   | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> |
| Sustentabilidade da Empresa                        |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |                     | 3,983                       | 4,065                       | 4,255                       |                        |
| Volume facturado (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |                     | 1,796                       | 1,766                       | 1,699                       |                        |
| Água não contabilizada (%)                         | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 55%  | <div><div></div></div> 57%  | <div><div></div></div> 60%  | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM) com iva      |                     | 82,293                      | 102,949                     | 100,062                     |                        |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                |                     | 81,749                      | 93,513                      | 84,480                      |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                         | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 91%  | <div><div></div></div> 84%  | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações              | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)          |                     | 105,822                     | 122,394                     | 165,165                     |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais         | v >1,15             | <div><div></div></div> 0.78 | <div><div></div></div> 0.84 | <div><div></div></div> 0.61 | <div><div></div></div> |
| Atendimento ao consumidor                          |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                        | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 13%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às redamações (dias)       | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)           | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 96%  | <div><div></div></div> 96%  | <div><div></div></div> |
| Qualidade da água Tratada                          |                     |                             |                             |                             |                        |
| Nr. De Parametros controlados                      | 33                  | 30                          | 31                          | 30                          |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)          | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 91%  | <div><div></div></div> 94%  | <div><div></div></div> 91%  | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)        | V = 100%            | <div><div></div></div> 75%  | <div><div></div></div> 79%  | <div><div></div></div> 30%  | <div><div></div></div> |

### LEGENDA:

- Bom desempenho 
- Desempenho Mediano 
- Desempenho insatisfatorio 
- Nao aplicavel (N/A)
- Nao Reportado (N/R)

Tabela 11: BAQS de Maxixe

### 5.5.2.3.4.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Maxixe indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 28% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira reduziu em 4%, ao atingir 30% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional cresceu em 39%, ao atingir 55% em 2024;
- A Qualidade de Serviço reduziu em 26%, ao atingir 13% em 2024.

#### IDER do Sistema de Maxixe

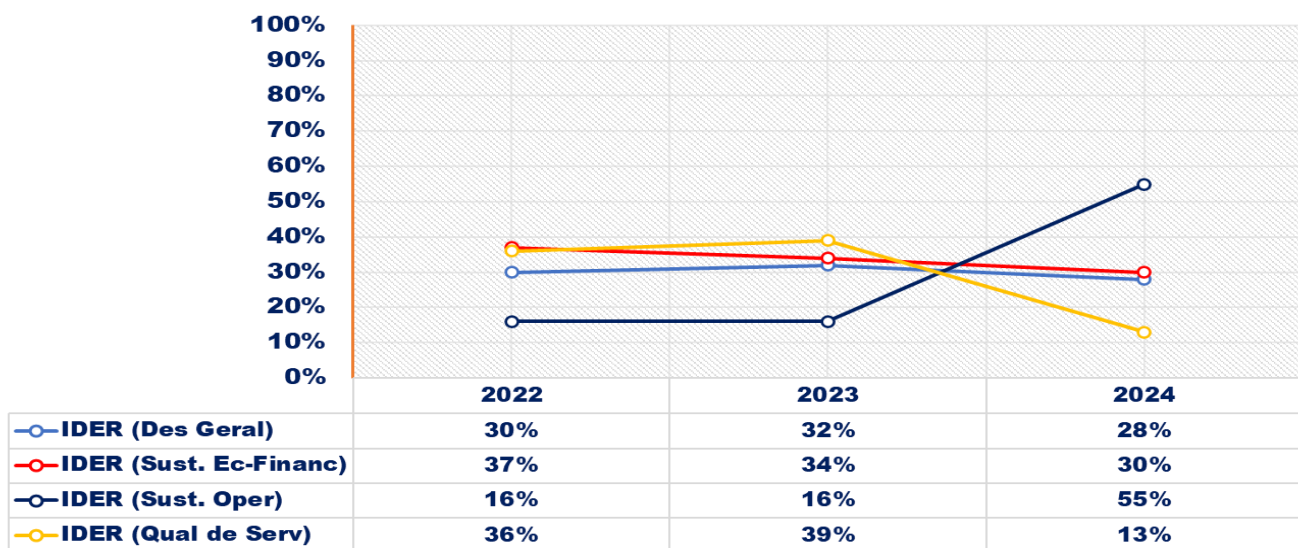


Gráfico 13: IDER do Sistema de Maxixe

#### Recomendações

- Melhorar a facturação;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Substituir rede de distribuição e contadores obsoletos;
- Conter a tendência de subida drástica de custos operacionais;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;

- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.



### **5.5.2.3. Região Centro – Sistemas Principais**

A Região Centro conta com cinco (5) entidades reguladas, correspondentes a igual número de sistemas de abastecimento de água, sob gestão da Águas da Região Centro (AdRC). Estas entidades abrangem as áreas operacionais da Beira, Manica, Quelimane, Tete e Moatize. O quadro resumo do desempenho dos principais indicadores dos sistemas da Região Centro encontra-se patente no anexo 5.

#### **5.5.2.3.1 Sistema da Beira**

O sistema de abastecimento de água da Beira abastece os Municípios da Beira, Dondo e a Vila de Mafambisse. A água bruta é captada em Dingue-Dingue, Rio Púngue, bombeada para um canal de sedimentação, de onde é, posteriormente, enviada para a Estação de Tratamento de Água (ETA) de Mutua. Da ETA a água segue para os centros distribuidores, através de uma conduta adutora de cerca de 120km. A rede de distribuição tem uma extensão total de cerca de 1230km. A população da área de serviço do sistema é de cerca de 858.000 pessoas.

##### **5.5.2.3.1.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total aumentou de 57% em 2023 para 65% em 2024, o que corresponde a bom desempenho. Segundo a Entidade Gestora, este aumento resultou da efectivação de 11.120 novas ligações e da construção de 31 fontanários, alargando de forma significativa a base de clientes servidos pelo sistema.

O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 13 horas entre 2023 e 2024, o que corresponde a desempenho mediano. A estabilidade deste indicador foi influenciada pelas limitações da capacidade de produção e pelo nível de perdas físicas e comerciais, estimado em 41%, condicionando a possibilidade de alargar o tempo diário de fornecimento.

A Resposta às Reclamações manteve-se em 100% de 2023 para 2024, traduzindo um bom desempenho. Este resultado decorre da adopção, pela Área Operacional da Beira (AOB), de uma política de priorização da satisfação do consumidor, materializada na implementação de um fluxograma funcional de recepção, tratamento e resposta às reclamações.

A Facturação com Base em Leituras Reais cresceu de 87% em 2023 para 88% em 2024, o que corresponde a bom desempenho. Para alcançar este resultado, a AOB procedeu à substituição de 5.509 contadores com anomalias em instalações domésticas e 9 contadores em instalações comerciais e industriais, reforçando a fiabilidade da medição e da facturação.

A Conformidade de Parâmetros Controlados aumentou de 75% em 2023 para 99% em 2024, em resultado da adopção de práticas mais rigorosas de avaliação do cumprimento do plano de amostragem e da conformidade dos parâmetros monitorizados. Em contrapartida, o indicador Água Não Contabilizada degradou-se em 2 pontos percentuais, passando de 39% em 2023 para 41% em 2024, mantendo, ainda assim, desempenho mediano. Segundo a Entidade Gestora, esta evolução ficou a dever-se ao registo de fugas ao longo da conduta adutora e aos danos causados pela tempestade tropical FILIPO, apesar das medidas de mitigação, que incluíram a substituição dos contadores acima referidos.

O Valor Cobrado cresceu de 548.746.000,00 MT (quinhentos e quarenta e oito milhões, setecentos e quarenta e seis mil meticais) em 2023 para 615.850.000,00 MT (seiscentos e quinze milhões, oitocentos e cinquenta mil meticais) em 2024. Esta subida resulta da implementação de estratégias centradas no relacionamento directo com os clientes, designadamente campanhas de cobrança porta a porta, acordos de pagamento em prestações para clientes devedores, encontros com gestores de instituições públicas devedoras e envio de alertas via BulkSMS sobre o vencimento de facturas e saldos em dívida. A Taxa de Cobrança Total aumentou de 75% em 2023 para 79% em 2024, mantendo um desempenho mediano. O Rácio de Cobertura reduziu de 1,79 em 2023 para 1,38 em 2024, preservando bom desempenho, enquanto o Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações se manteve em 4, o que igualmente representa bom desempenho.

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação & Tendência |                  |                  |             |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------|------------------|-------------|
|                                               |                     | 2022                  | 2023             | 2024             | Tendência   |
| 1. Acesso ao serviço                          |                     |                       |                  |                  |             |
| População total na área do sistema            |                     | 717,049               | 838,634          | 857,923          |             |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 72,323                | 79,473           | 89,663           |             |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 69,882                | 76,968           | 87,189           |             |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 488                   | 449              | 479              |             |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 342,422               | 342,687          | 409,788          |             |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 146,400               | 134,700          | 143,700          |             |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 48%                   | 41%              | 48%              |             |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 20%                   | 16%              | 17%              |             |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %             | <div></div> 68%       | <div></div> 57%  | <div></div> 65%  | <div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div></div> 14        | <div></div> 13   | <div></div> 13   | <div></div> |
| 2. Sustentabilidade da Empresa                |                     |                       |                  |                  |             |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 19,925                | 16,679           | 16,474           |             |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 10,751                | 10,156           | 9,634            |             |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div></div> 46%       | <div></div> 39%  | <div></div> 41%  | <div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 577,123               | 731,583          | 816,348          |             |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 448,928               | 548,746          | 615,850          |             |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div></div> 78%       | <div></div> 75%  | <div></div> 79%  | <div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div></div> 4         | <div></div> 4    | <div></div> 4    | <div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 459,998               | 409,750          | 513,224          |             |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v >1,15             | <div></div> 1.25      | <div></div> 1.79 | <div></div> 1.38 | <div></div> |
| 3. Atendimento ao consumidor                  |                     |                       |                  |                  |             |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div></div> 86%       | <div></div> 100% | <div></div> 100% | <div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div></div> 10        | <div></div> 10   | <div></div> 10   | <div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div></div> 88%       | <div></div> 87%  | <div></div> 88%  | <div></div> |
| 4. Qualidade da água Tratada                  |                     |                       |                  |                  |             |
| Nr. De Parametros requeridos QR               | 29                  | 21                    | 21               | 30               |             |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div></div> 72%       | <div></div> 72%  | <div></div> 98%  | <div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div></div> 75%       | <div></div> 75%  | <div></div> 99%  | <div></div> |
| Legenda                                       |                     |                       |                  |                  |             |
| Bom Desempenho                                |                     | <div></div>           |                  |                  |             |
| Desempenho Mediano                            |                     | <div></div>           |                  |                  |             |
| Desempenho Insatisfatório                     |                     | <div></div>           |                  |                  |             |
| Não reporta (N.R) ;                           |                     | <div></div>           |                  |                  |             |

Tabela 12:BAQS da Beira

### 5.5.2.3.1.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema da Beira indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 55% (Classe B), desempenho mediano. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira aumentou em 1%, ao atingir 24% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional reduziu em 1%, ao atingir 72% em 2024;
- Qualidade de Serviço se manteve em 95% em 2024.

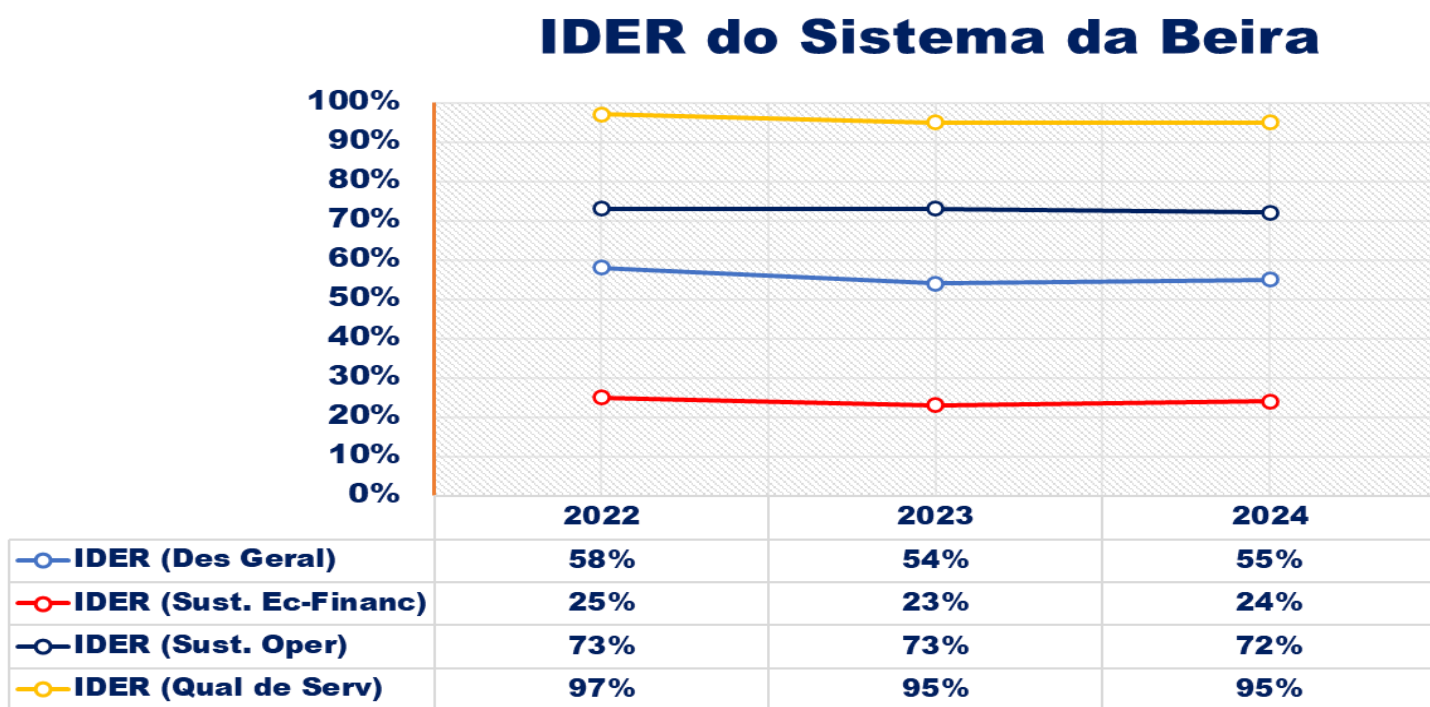


Gráfico 14: IDER do Sistema da Beira

#### Recomendações à Empresa

- Priorizar a reposição das infraestruturas da rede de distribuição destruída;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Conter a tendência de subida drástica de custos operacionais;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;

- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **5.5.2.3.2 Sistema de Manica**

O Sistema de abastecimento de água de Manica/Chimoio/Gondola tem como fonte de captação na Albufeira de Chicamba, localizada a cerca de 50km da Cidade de Chimoio e o tratamento da água é feito através de filtros lentos. O sistema é composto por três linhas principais de transporte, nomeadamente a primeira, com uma extensão de cerca de 37Km, que transporta água da Estação de Tratamento de Chicamba para a Cidade de Chimoio; a segunda, com uma extensão de 44Km, que parte de Chicamba para Manica, que possui duas derivações para alimentar os reservatórios de Bandula e Messica; e, a terceira, com 20Km de extensão, que transporta água de Chimoio para o Município de Gondola. A rede de distribuição da água tem uma extensão total de cerca de 625km. A população na área do sistema é de cerca de 673.000 pessoas.

##### **5.5.2.3.2.1 Análise do BAQS**

No período em análise a Cobertura Total reduziu ao sair de 46% em 2023 (desempenho mediano) para 37% em 2024 fixando-se em desempenho insatisfatório. Esta redução deve-se, a suspensão de 1.700 clientes devido à falta de água como resultado da redução da produção em consequência do rebaixamento do nível de afluência da água na albufeira de Chicamba, e pelo incremento do nível de turvação da água bruta decorrente da prática de garimpo à montante da albufeira. Para reverter este cenário, a Área Operacional de Manica está a planear a construção de 21 furos e vai revitalizar a captação de Muda Serração, localizada em Gondola.

O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 1 hora, ao sair 17 horas em 2023 para 16 horas em 2024 como consequência da redução do volume produzido. A

Resposta às Reclamações decresceu de 100% em 2023 para 85% em 2024, visto que a maior parte das reclamações apresentadas são referentes a falta de água. A Facturação Baseada em Leituras Reais reduziu de 100% em 2023 para 96% em 2024, o que corresponde a desempenho mediano. A Conformidade de Parâmetros Controlados baixou ao sair de 100% em 2023 para 97% em 2024, o que corresponde a desempenho insatisfatório. Esta situação deveu-se ao incremento do nível de turvação da água bruta, resultante da actividade de garimpo.

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 43% em 2023 para 32% em 2024, bom desempenho. A Taxa de Cobrança reduziu de 81% em 2023 para 75% em 2024, o que corresponde a um desempenho mediano. O Valor Cobrado decresceu 274.212.000,00Mt (Duzentos e setenta e quatro milhões, duzentos e doze mil meticais) em 2023 para 256.156.000,00Mt (duzentos e cinquenta e seis milhões, cento e cinquenta e seis mil meticais) em 2024, devido a redução da produção (volume facturado). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou de 4 em 2023 para 5 em 2024, o que corresponde a um bom desempenho. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu ao sair de 1,59 em 2023 para 1,41 em 2024, o que corresponde a um desempenho satisfatório.

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação & Tendência          |                                |                                |                        |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|
|                                               |                     | 2022                           | 2023                           | 2024                           | Tendência              |
| 1. Acesso ao serviço                          |                     |                                |                                |                                |                        |
| População total na área do sistema            |                     | 498,640                        | 644,642                        | 672,869                        |                        |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 55,395                         | 45,637                         | 43,853                         |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 53,850                         | 44,351                         | 42,650                         |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 178                            | 180                            | 162                            |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 285,405                        | 235,463                        | 200,455                        |                        |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 53,400                         | 55,800                         | 48,600                         |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 57%                            | 37%                            | 37%                            |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 11%                            | 9%                             | 7%                             |                        |
| Cobertura total (%)                           | V ≥ 60 %            | <div><div></div></div> 68%     | <div><div></div></div> 46%     | <div><div></div></div> 44%     | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 18      | <div><div></div></div> 17      | <div><div></div></div> 16      | <div><div></div></div> |
| 2. Sustentabilidade da Empresa                |                     |                                |                                |                                |                        |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | <div><div></div></div> 10,880  | <div><div></div></div> 9,884   | <div><div></div></div> 7,307   |                        |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | <div><div></div></div> 6135    | <div><div></div></div> 5,650   | <div><div></div></div> 4,978   |                        |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 44%     | <div><div></div></div> 43%     | <div><div></div></div> 32%     | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | <div><div></div></div> 272,568 | <div><div></div></div> 371,608 | <div><div></div></div> 337,505 |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | <div><div></div></div> 20687   | <div><div></div></div> 274,212 | <div><div></div></div> 256,156 |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 81%     | <div><div></div></div> 81%     | <div><div></div></div> 75%     | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 4       | <div><div></div></div> 4       | <div><div></div></div> 5       | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | <div><div></div></div> 223,758 | <div><div></div></div> 233,813 | <div><div></div></div> 238,526 |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v > 1,15            | <div><div></div></div> 1.22    | <div><div></div></div> 1.59    | <div><div></div></div> 0.45    | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao consumidor                  |                     |                                |                                |                                |                        |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 85%     | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 10      | <div><div></div></div> 10      | <div><div></div></div> 12      | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 30%     | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 96%     | <div><div></div></div> |
| 4. Qualidade da água Tratada                  |                     |                                |                                |                                |                        |
| Nr. De Parametros requeridos QR               | 31                  | 31                             | 28                             | 31                             | <div><div></div></div> |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 95%     | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 83%     | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 97%     | <div><div></div></div> |

## Legenda

- Bom Desempenho
- Desempenho Mediano
- Desempenho Insatisfatório
- Não reporta (N.R) ;
- Não aplicável (N.A)

Tabela 13:BAQS de Manica

### 5.5.2.3.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Manica indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 59% (Classe B), desempenho mediano. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira que se manteve 22%, em 2024;
- Sustentabilidade Operacional reduziu em 2%, ao alcançar 56% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 1%, ao fixar-se em 84% em 2024.

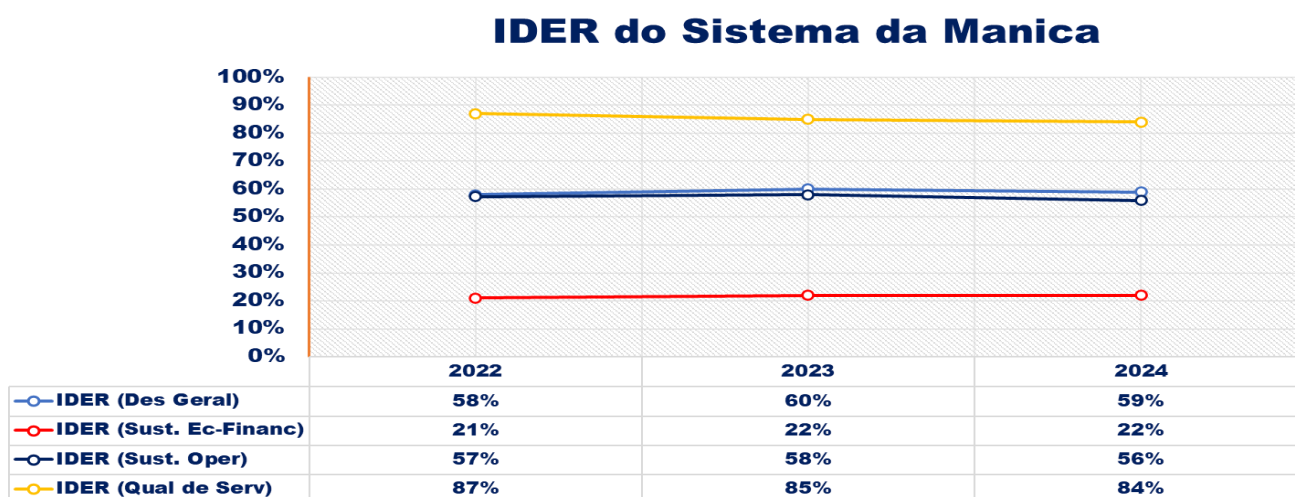


Gráfico 15: IDER do Sistema de Manica

#### Recomendações

- Desencadear acções para suspender a actividade de garimpo nos rio principal e tributários que afluem à Barragem de Chicamba;
- Aferir o grau de poluição da água e investir em métodos de tratamento eficazes para remoção dos poluentes;
- Priorizar investimento em novas fontes de captação, nomeadamente executar imediatamente o projecto de construção de 16 furos de água e a reactivação da captação da Muda Serração ;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas; Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água;
- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;

- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **5.5.2.3.3 Sistema de Quelimane**

O sistema de abastecimento de água de Quelimane é composto por duas fontes de captação de água subterrânea, localizadas em Licuar e Nicoadala. O único tratamento realizado à água é a cloração. A fonte de captação de Licuar é constituída por cinco furos, cuja água apresenta um elevado teor de ferro, sendo a sua correcção feita na Estação de Tratamento de Água (ETA) de Licuar, enquanto a fonte de captação de Nicoadala é constituída por seis furos.

O sistema possui três condutas adutoras, com uma extensão total de cerca de 110 km. Uma destas condutas integra uma série de derivações que asseguram o abastecimento às povoações e unidades industriais adjacentes, nomeadamente as povoações de Licuar, Nicoadala, Namuíño, a Fábrica de Cerâmica, o Acampamento de Domela, o Centro de Saúde, os bairros dos Antigos Combatentes e Sagrada Família, bem como o Instituto de Ciências de Saúde. A rede de distribuição de água tem uma extensão total de cerca de 352 km e serve uma população estimada em 505.000 pessoas na área de serviço do sistema.

##### **5.5.2.3.3.1 Análise do BAQS**

No período em análise a Cobertura Total decresceu em 1%, ao sair de 37% em 2023 para 36% em 2024, mantendo desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a redução do nível de produção de cerca de 15.000m<sup>3</sup>/dia para cerca de 12.000m<sup>3</sup>/dia, 60% da capacidade instalada, derivado de danos causados pelo ciclone Freedy nas fontes de captação. O Tempo de Distribuição decresceu de 12 horas em 2023 para 11 horas em 2024, o que corresponde a um desempenho mediano. Para se incrementar as horas de distribuição é necessário incrementar a produção para cerca de 16.000 m<sup>3</sup>/dia.

A Resposta às Reclamações aumentou de 99% em 2023 (desempenho mediano) para 100% em 2024 (desempenho satisfatório).

A Facturação Baseada em Leituras Reais manteve-se em 98% em 2024, mantendo desempenho mediano. A Percentagem de Parâmetros Controlados decresceu ao sair de 97% em 2023 (bom desempenho) para 52% em 2024 (desempenho insatisfatório), devido a avaria do multiparâmetro. A Conformidade de Parâmetros Controlados deteriorou, ao sair de 100% em 2023 (bom desempenho) para 46% em 2024 (desempenho insatisfatório), devido à avaria do multiparâmetro.

O indicador Água Não Contabilizada deteriorou ao sair de 23% em 2023 para 36% em 2024, conferindo desempenho mediano. Esta situação deveu-se a danificação da rede de distribuição em consequência da passagem do ciclone Freddy, registo de avarias frequentes nas tubagens de diâmetros maiores, com maior enfoque na conduta adutora DN350, levando a redução de volumes faturados de uma média mensal de 206.586m<sup>3</sup> contra os anteriores 243.113m<sup>3</sup> do ano 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações cresceu de 4 para 5, o que corresponde a bom desempenho.

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais decresceu ao sair de 1,42 em 2023 para 1,20 em 2024, o que corresponde ao bom desempenho. A Taxa de Cobrança decresceu, ao sair de 81% em 2023 para 80% em 2024, mantendo o desempenho mediano.

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação & Tendência       |                             |                             | Tendência              |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                               |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        |                        |
| 1. Acesso ao serviço                          |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema            |                     | 293,987                     | 491,763                     | 504,058                     |                        |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 29,823                      | 27,050                      | 27,036                      |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 28,499                      | 26,083                      | 26,091                      |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 225                         | 206                         | 205                         |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 139,645                     | 16,483                      | 122,091                     |                        |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 67,500                      | 62,100                      | 61,500                      |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 51%                         | 42%                         | 24%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 23%                         | 13%                         | 12%                         |                        |
| Cobertura total (%)                           | V ≥ 60 %            | <div><div></div></div> 74%  | <div><div></div></div> 37%  | <div><div></div></div> 36%  | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> |
| 2. Sustentabilidade da Empresa                |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 5,369                       | 3,889                       | 4,230                       |                        |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 3,626                       | 3,008                       | 2,717                       |                        |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 32%  | <div><div></div></div> 23%  | <div><div></div></div> 36%  | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 179,953                     | 192,655                     | 175,195                     |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 149,696                     | 138,609                     | 139,595                     |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 83%  | <div><div></div></div> 81%  | <div><div></div></div> 80%  | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 15,840                      | 14,019                      | 146,150                     |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v > 1,15            | <div><div></div></div> 1.11 | <div><div></div></div> 1.42 | <div><div></div></div> 1.20 | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao consumidor                  |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 76%  | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 88%  | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> |
| 4. Qualidade da água Tratada                  |                     |                             |                             |                             |                        |
| Nr. De Parametros controlados                 | 31                  | 16                          | 30                          | 16                          |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 52%  | <div><div></div></div> 97%  | <div><div></div></div> 52%  | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 74%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 46%  | <div><div></div></div> |

Legenda:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N.R.) ;  
 Não aplicável (N.A)

Tabela 14:BAQS de Quelimane

### 5.5.2.3.3.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Quelimane indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 47% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira reduziu em 4%, ao atingir 31% em 2024;

- Sustentabilidade Operacional reduziu em 3%, ao atingir 67% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 2%, ao atingir 70% em 2024.

## IDER do Sistema da Quelimane

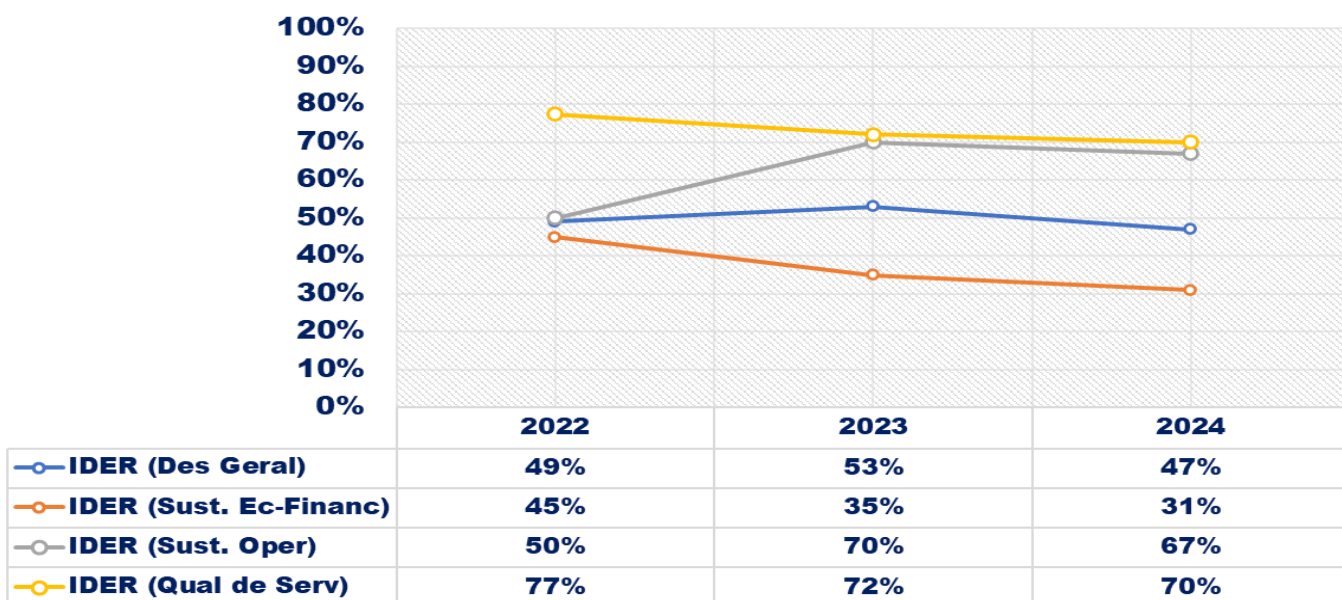


Gráfico 16: IDER do Sistema de Quelimane

### Recomendações

- Investir em novas fontes de captação, expansão e modernização das infraestruturas, melhorando a eficiência operacional.
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Priorizar a reposição das infraestruturas de rede de distribuição destruída
- Melhorar a detecção de fugas;
- Substituir rede de distribuição e contadores obsoletos;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **5.5.2.3.4 Sistema de Tete**

O Sistema de abastecimento de água de Tete é composto por um sistema principal, três sub-sistemas e três pequenos sistemas, cujas fontes de água são subterrâneas. O único tratamento feito à água é a cloração. Os sub-sistemas são de Tete-antiga, Matundo e Chingodzi, enquanto os pequenos sistemas são de Canongola, Npadwé e Degué. A rede de distribuição de água tem uma extensão total de cerca de 396km. A população da área de serviço do sistema é de cerca de 435.000 pessoas.

##### **5.5.2.3.4.1 Análise do BAQS**

No período em análise a Cobertura Total aumentou, ao sair de 53% em 2023 para 65% em 2024, o que corresponde a um bom desempenho. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a acção de substituição de rede em curso desde o ano 2024, no âmbito do projecto WASIS II. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 18 horas em 2023 para 17 horas em 2024, mantendo bom desempenho. A Resposta às Reclamações reduziu de 100% em 2023 para 71% em 2024, conferindo assim um desempenho insatisfatório. A Facturação Baseada em Leituras Reais cresceu de 66% em 2023 para 72% em 2024, devido a substituição de contadores avariados.

A Água Não Contabilizada registou uma ligeira melhoria, ao sair de 44% em 2023 para 43% em 2024, mantendo o desempenho mediano. O Valor Cobrado aumentou de 306.225.000,00Mt (trezentos e seis milhões, duzentos e vinte e cinco mil meticais) em 2023 para 338.094.000,00Mt (trezentos e trinta e oito milhões, noventa e quatro mil meticais) em 2024. A Taxa de Cobrança decresceu ao sair de 64% em 2023 para 59% em 2024. A Percentagem de Parâmetros Controlados cresceu de 85% em 2023 para 89% para 2024, o que corresponde a bom desempenho.

A Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu de 100% em 2023 e para 99% em 2024 (desempenho mediano). O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais registou uma redução acentuada, ao sair de 2,00 em 2023 para

1,66 em 2024 mantendo bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações decresceu de 5 em 2023 para 4 em 2024, mantendo o bom desempenho.

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação & Tendência          |                                |                                |                        |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|
|                                               |                     | 2022                           | 2023                           | 2024                           | Tendência              |
| 1.Acesso ao serviço                           |                     |                                |                                |                                |                        |
| População total na área do sistema            |                     | 286,058                        | 408,650                        | 435,222                        |                        |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 44,995                         | 51,160                         | 47,967                         |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 43,336                         | 49,371                         | 46,410                         |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 202                            | 262                            | 216                            |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 195,012                        | 166,950                        | 218,127                        |                        |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 60,600                         | 48,300                         | 64,800                         |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 68%                            | 41%                            | 50%                            |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 21%                            | 12%                            | 15%                            |                        |
| Cobertura total (%)                           | V ≥ 60 %            | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 53%     | <div><div></div></div> 65%     | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 19      | <div><div></div></div> 18      | <div><div></div></div> 17      | <div><div></div></div> |
| 2. Sustentabilidade da Empresa                |                     |                                |                                |                                |                        |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | <div><div></div></div> 16,866  | <div><div></div></div> 15,683  | <div><div></div></div> 14,675  |                        |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | <div><div></div></div> 9,242   | <div><div></div></div> 8,833   | <div><div></div></div> 8,336   |                        |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 45%     | <div><div></div></div> 44%     | <div><div></div></div> 43%     | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | <div><div></div></div> 359,793 | <div><div></div></div> 478,191 | <div><div></div></div> 572,407 |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | <div><div></div></div> 286,824 | <div><div></div></div> 306,225 | <div><div></div></div> 338,094 |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 80%     | <div><div></div></div> 64%     | <div><div></div></div> 59%     | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 4       | <div><div></div></div> 5       | <div><div></div></div> 4       | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | <div><div></div></div> 212,404 | <div><div></div></div> 239,527 | <div><div></div></div> 29,271  |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v > 1,15            | <div><div></div></div> 1.35    | <div><div></div></div> 2.00    | <div><div></div></div> 1.66    | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao consumidor                  |                     |                                |                                |                                |                        |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 71%     | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 10      | <div><div></div></div> 10      | <div><div></div></div> 10      | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 94%     | <div><div></div></div> 66%     | <div><div></div></div> 72%     | <div><div></div></div> |
| 4.Qualidade da água Tratada                   |                     |                                |                                |                                |                        |
| Nr. De Parametros controlados                 | 33                  | <div><div></div></div> 28      | <div><div></div></div> 28      | <div><div></div></div> 28      |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 85%     | <div><div></div></div> 85%     | <div><div></div></div> 89%     | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 74%     | <div><div></div></div> 100%    | <div><div></div></div> 99%     | <div><div></div></div> |

**Legenda:**

- Bom Desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho Insatisfatório ●
- Não reporta (N.R.) ; ●
- Não aplicável (N.A) ●

Tabela 15:BAQS do Sistema de Tete

### 5.5.2.3.4.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Tete indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 45% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira reduziu em 3%, ao fixar-se em 17% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional reduziu em 2%, ao atingir 52% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 6%, ao atingir 91% em 2024.

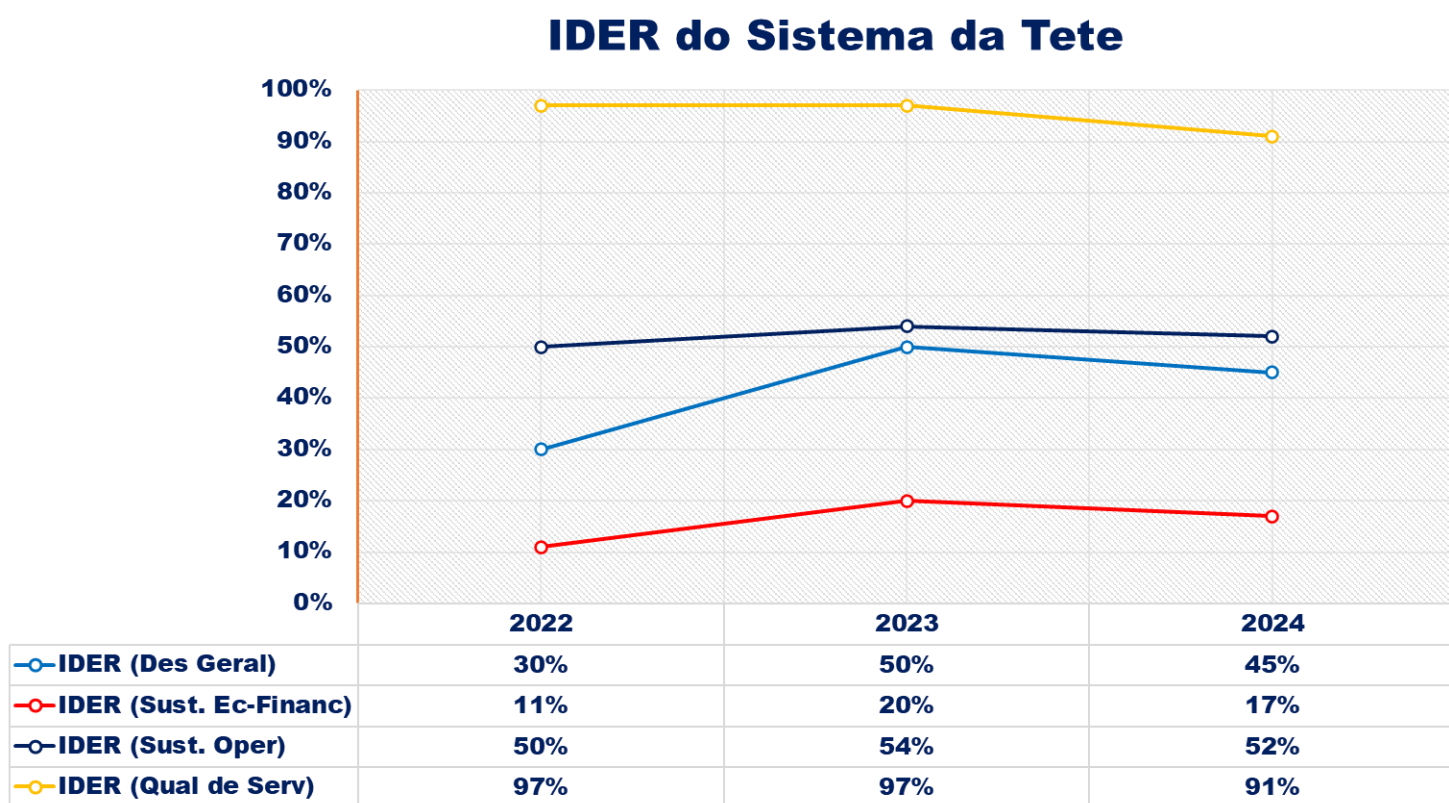


Gráfico 17:IDER do Sistema de Tete

### Recomendações

- Concluir com êxito a acção de substituição de rede em curso desde o ano 2024, e efectuar novas ligações domiciliárias;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- melhorar a detecção de fugas;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água

- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **5.5.2.3.5 Sistema de Moatize**

O Sistema de abastecimento de água de Moatize é composto por uma captação subterrânea, Chithatha-2, com 10 furos, uma linha de transporte de água bruta com uma extensão de 25.3km, 5 Centros de Distribuidores (25 de setembro, Cruzeiro, Relé, CFM e Casa 15) e uma rede de distribuição de água com extensão total de cerca de 110km. O único tratamento feito à água é a cloração. A população na área do sistema é de cerca de 81.450 pessoas.

##### **5.5.2.3.5.1 Análise do BAQS**

No período em análise a Cobertura Total aumentou ao sair de 73% em 2023 para 84% em 2024, fixando-se em bom desempenho. O crescimento da cobertura deve-se a efetivação de novas ligações. O Tempo Médio de Distribuição reduziu ao sair de 10 horas em 2023 para 8 horas em 2024, mantendo o desempenho mediano. A redução do tempo de distribuição deve-se à redução do volume produzido de água e ao ligeiro aumento de perdas. A Resposta às Reclamações manteve-se a 100% em 2024 (bom desempenho). A Facturação Baseada em Leituras Reais decresceu ao sair de 88% em 2023 para 76% em 2024, o que corresponde a desempenho insatisfatório.

Água Não Contabilizada deteriorou ligeiramente, ao sair de 41% em 2023 para 42% em 2024. Contudo, com a substituição de rede em curso durante o ano 2024, no âmbito do projecto WASIS II estes níveis irão reduzir. A Taxa de Cobrança decresceu de 78% em 2023 para 58% em 2024, devido, em parte, às manifestações registadas nos últimos dois meses de 2024, o que corresponde a um desempenho insatisfatório. O Valor Cobrado decresceu, ao sair de 64.349.000,00MT (sessenta e quatro milhões, trezentos quarenta e nove mil meticais) em 2023 para 52.988.000,00MT (Cinquenta e dois milhões, novecentos

e oitenta e oito mil meticais) em 2024, também impactado negativamente pelas manifestações registadas nos últimos 2 meses de 2024.

A Percentagem de Parâmetros Controlados aumentou, ao sair de 67% em 2023 (desempenho mediano) para 98% em 2024 (bom desempenho). A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve-se em 100% em 2024 (bom desempenho), resultante do cumprimento do plano de colheita de amostras e análises. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou, ao sair de 9 em 2023 para 11 em 2024. O rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou acentuadamente, ao sair de 1,29 em 2023 para 1,89 em 2024, o que corresponde a um bom desempenho.

| Indicadores de Desempenho                          | Valor de referência | Avaliação & Tendência |        |        |           |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----------|
|                                                    |                     | 2022                  | 2023   | 2024   | Tendência |
| 1.Acesso ao serviço                                |                     |                       |        |        |           |
| População total na área do sistema                 |                     | 71,437                | 77,992 | 81,452 |           |
| Total de ligações (Nr)                             |                     | 10,299                | 8,807  | 9,456  |           |
| Ligações domésticas (Nr)                           |                     | 9,862                 | 8,480  | 9,122  |           |
| Fontenários Operacionais (Nr)                      |                     | 86                    | 82     | 86     |           |
| Pop. servida por ligações domésticas               |                     | 52,269                | 39,856 | 42,873 |           |
| Pop. Servida por fontenários                       |                     | 25,000                | 24,600 | 25,800 |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)              |                     | 73%                   | 51%    | 53%    |           |
| Cobertura por fontanários (%)                      |                     | 36%                   | 22%    | 32%    |           |
| Cobertura total (%)                                | V ≥60 %             | 100%                  | 73%    | 85%    |           |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)               | V ≥ 16 hr/dia       | 11                    | 10     | 8      |           |
| 2. Sustentabilidade da Empresa                     |                     |                       |        |        |           |
| Volume produzido (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |                     | 33,374                | 3,215  | 2,768  |           |
| Volume facturado (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |                     | 2,050                 | 1,902  | 1,604  |           |
| Água não contabilizada (%)                         | V ≤ 35 %            | 39%                   | 41%    | 42%    |           |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM) com iva      |                     | 81,856                | 82,943 | 91,771 |           |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                |                     | 35,162                | 64,349 | 52,988 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                         | V ≥ 85%             | 52%                   | 78%    | 58%    |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações              | V ≤ 10              | 5                     | 9      | 11     |           |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)          |                     | 172,867               | 64,357 | 45,040 |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais         | v >1,15             | 0.47                  | 1.29   | 1.89   |           |
| 3. Atendimento ao consumidor                       |                     |                       |        |        |           |
| Reclamações respondidas (%)                        | V ≥ 100%            | 59%                   | 100%   | 100%   |           |
| Tempo médio de resposta às redamações (dias)       | V ≤ 14 dias         | 10                    | 10     | 10     |           |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)           | V ≥ 85%             | 72%                   | 88%    | 76%    |           |
| 4.Qualidade da água Tratada                        |                     |                       |        |        |           |
| Nr. De Parametros controlados                      | 33                  | 28                    | 22     | 22     |           |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)          | V ≥ 80 %            | 85%                   | 67%    | 98%    |           |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)        | V = 100%            | 74%                   | 100%   | 100%   |           |

**Legenda:**

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N.R.) ;  
 Não aplicável (N.A)

Tabela 16: BAQS do Sistema de Moatize

### 5.5.2.3.5.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Moatize indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 51% (Classe B), desempenho mediano. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económica-Financeira reduziu em 2%, ao atingir 42% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional reduziu em 2%, ao atingir 58% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 8%, ao atingir 60% em 2024.

### IDER do Sistema da Moatize

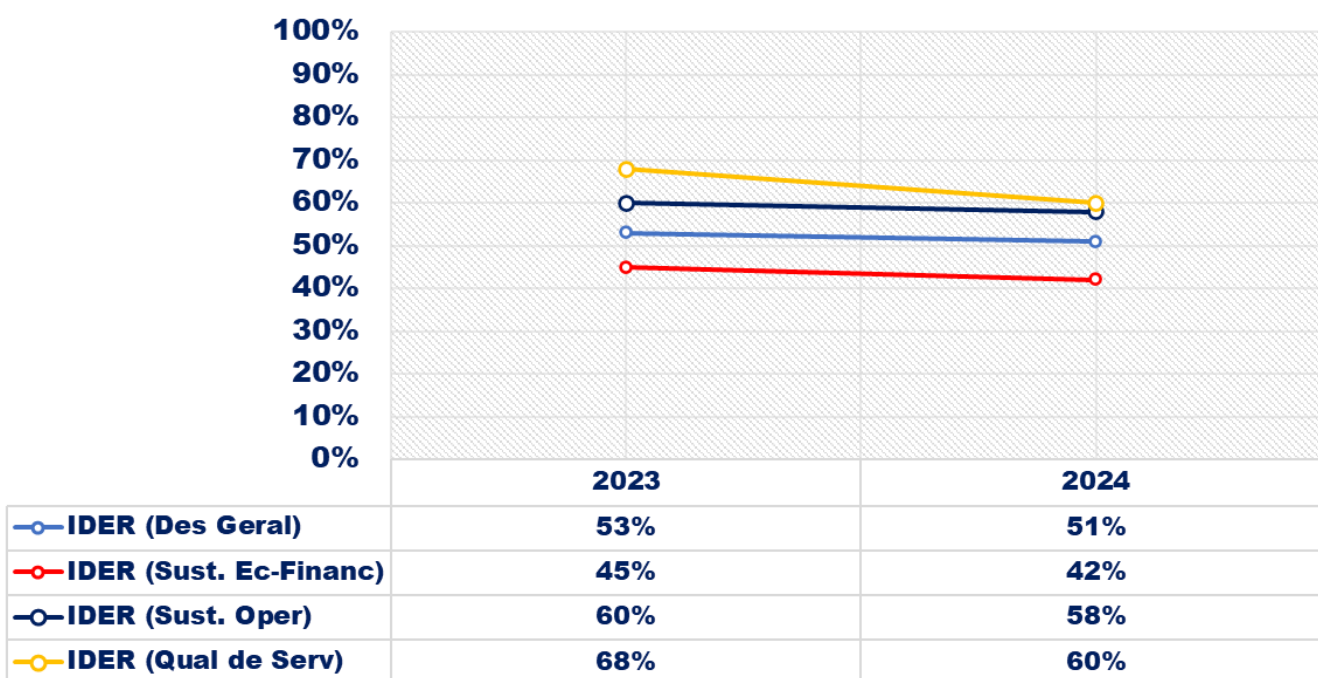


Gráfico 18:BAQS do Sistema de Moatize

### Recomendações

- Concluir com êxito a acção de substituição de rede em curso desde o ano 2024, no âmbito do projecto WASIS II, e realizar novas ligações domiciliárias;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção de fugas;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere inconformidades detectadas;

- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

REGIÃO NORTE

#### **5.5.2.4 Região Norte – Sistemas Principais**

A Região Norte possui seis (6) Entidades Reguladas, correspondentes ao igual número de sistemas de abastecimento de água, sob gestão pública da Águas da Região Norte (AdRN), nomeadamente Nampula, Nacala, Angoche, Lichinga, Cuamba e Pemba. O quadro resumo do desempenho dos principais indicadores dos sistemas da Região Sul encontra-se patente no anexo 5.

##### **5.5.2.4.1 Sistema de Nampula**

O sistema de abastecimento de água de Nampula possui uma captação superficial na Barragem de Nampula, cuja capacidade de armazenamento é de 3,9 Milhões de m<sup>3</sup>, que se localiza a aproximadamente 10km a Norte do Centro da Cidade de Nampula. No período de estiagem o nível de armazenamento da água na barragem atinge níveis críticos. A ETA encontra-se junto à barragem. Após o tratamento, a água é transportada através de duas adutoras ligadas a cinco (5) estações de bombagem. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 788.000 pessoas.

##### **5.5.2.4.1.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total aumentou ligeiramente de 28% em 2023 para 29% em 2024, mantendo, porém, um desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, este crescimento ficou a dever-se à efectivação de novas ligações e à instalação de fontanários adicionais.

O Tempo Médio de Distribuição reduziu de 11 horas em 2023 para 10 horas em 2024, mantendo um desempenho mediano. A Área Operacional de Nampula registou um dos períodos de estiagem mais extensos dos últimos anos, o que provocou a redução do volume de água armazenado na Barragem de Nampula e, consequentemente, uma diminuição do volume produzido.

A Resposta às Reclamações aumentou de 64% em 2023 para 86% em 2024, conferindo um desempenho mediano. A Facturação com Base em Leituras Reais cresceu de 84% em 2023 para 85% em 2024, o que corresponde a bom desempenho. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100%,

mantendo bom desempenho, tal como a Conformidade de Parâmetros Controlados, que igualmente se manteve em 100%.

A Água Não Contabilizada melhorou em 1 ponto percentual, ao passar de 50% em 2023 para 49% em 2024, mantendo, ainda assim, um desempenho insatisfatório. A Taxa de Cobrança reduziu de 79% em 2023 para 76% em 2024, mantendo desempenho mediano. O Valor Cobrado diminuiu de 334.563.000,00 MT (trezentos e trinta e quatro milhões, quinhentos e sessenta e três mil meticais) em 2023 para 290.127.000,00 MT (duzentos e noventa milhões, cento e vinte e sete mil meticais) em 2024.

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 5 trabalhadores, conferindo bom desempenho. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu de 1,46 em 2023 para 1,28 em 2024, mantendo, não obstante a redução, um nível de desempenho considerado bom.

| Descrição                                     | Valor de referência | Nampula                     |                             |                             |                        |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                               |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
| 1.Acesso ao serviço                           |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema            |                     | 760,214                     | 769,123                     | 788,351                     |                        |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 40,761                      | 34,698                      | 37,211                      |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 39,219                      | 33,634                      | 36,018                      |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 507                         | 180                         | 194                         |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 207,861                     | 163,081                     | 169,285                     |                        |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 253,500                     | 54,000                      | 58,200                      |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 27%                         | 21%                         | 21%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 33%                         | 7%                          | 7%                          |                        |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 61%  | <div><div></div></div> 28%  | <div><div></div></div> 29%  | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> |
| 2.Sustentabilidade da Empresa                 |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 11,887                      | 11,104                      | 9,360                       |                        |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 5,180                       | 5,531                       | 4,778                       |                        |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 55%  | <div><div></div></div> 50%  | <div><div></div></div> 49%  | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 282,542                     | 421,786                     | 381,296                     |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 240,309                     | 334,563                     | 290,127                     |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 85%  | <div><div></div></div> 79%  | <div><div></div></div> 76%  | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 300,740                     | 288,478                     | 298,668                     |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v >1,15             | <div><div></div></div> 0.94 | <div><div></div></div> 1.46 | <div><div></div></div> 1.28 | <div><div></div></div> |
| 3.Atendimento ao consumidor                   |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 40%  | <div><div></div></div> 64%  | <div><div></div></div> 86%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 18   | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 80%  | <div><div></div></div> 84%  | <div><div></div></div> 85%  | <div><div></div></div> |
| 4.Qualidade da água Tratada                   |                     |                             |                             |                             |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 96%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 96%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 75%  | <div><div></div></div> |

**Simbologia:**

Bom Desempenho  
 Desempenho Mediano  
 Desempenho Insatisfatório  
 Não reporta (N.R) ;  
 Não aplicável (NA)



Tabela 17:BAQS do sistema de Nampula

### 5.5.2.4.1.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Nampula indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 20% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira reduziu em 8%, ao fixar-se em 26% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional aumentou em 2%, ao fixar-se em 18% em 2024;
- Qualidade de Serviço mante-se 14% em 2024.

### IDER do Sistema de Nampula

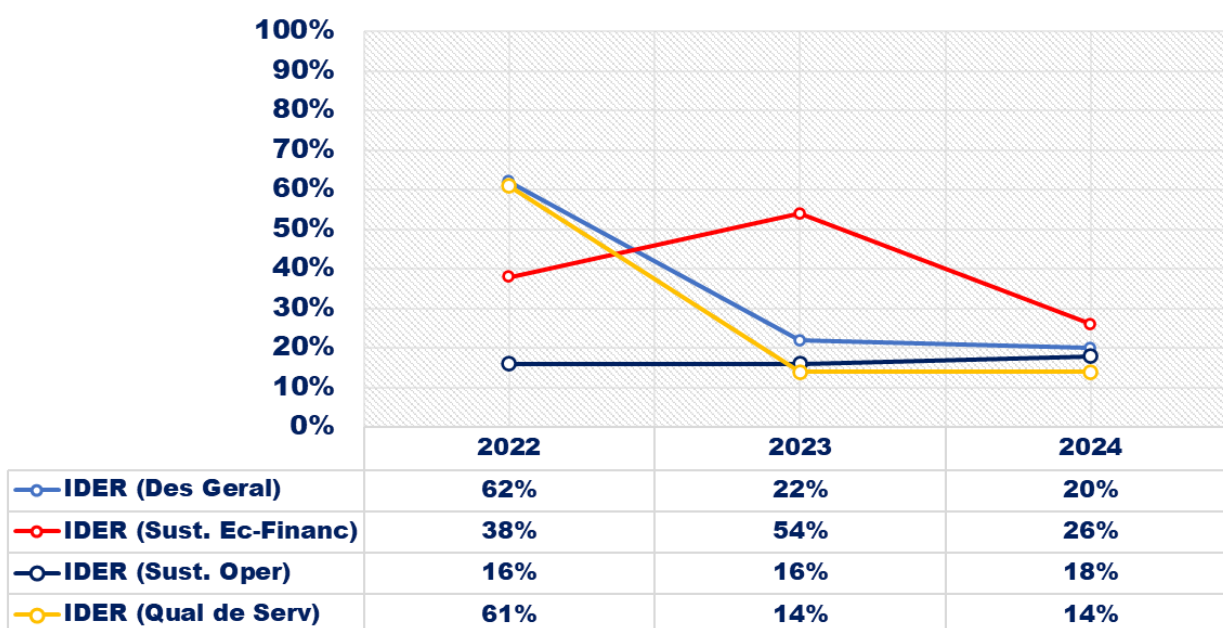


Gráfico 19: IDER do Sistema de Nampula

### Recomendações

- Investir em novas fontes de captação, expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Priorizar a expansão ou modernizar as infra estruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção de fugas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### 5.5.2.4.2 Sistema de Nacala

O sistema de Nacala possui uma captação superficial situada na Barragem de Nacala, sobre o rio Muecula, e uma Estação de Tratamento de Água junto à barragem. A distribuição da água é feita através de uma torre de pressão e três centros distribuidores localizados dentro da Cidade de Nacala. A extensão total da rede de distribuição da água é de cerca de 68km. Adicionalmente, existem três pequenos sistemas alimentados por campo de furos. Os sistemas localizam-se nas áreas de M'Paco, Mutuzi e Naherengue. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 393.000 pessoas.

##### 5.5.2.4.2.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total manteve-se em 26% mantendo o *desempenho insatisfatório*. A manutenção da cobertura deveu-se ao não acompanhamento do crescimento populacional pelo número de novas ligações. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 17 horas em 2023 (*bom desempenho*) para 15 horas em 2024 (*desempenho mediano*), *em parte devido à redução do volume produzido e as perdas ligeiramente altas*. A Resposta às Reclamações reduziu drasticamente, ao sair de 57% em 2023 para 34% em 2024 mantendo o *desempenho insatisfatório*.

A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou, ao sair de 89% em 2023 para 91% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu drasticamente, ao sair de 100% em 2023 (*bom desempenho*) para 51% em 2024 (*desempenho insatisfatório*). A Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu drasticamente, ao sair de 99% em 2023 (*desempenho mediano*) para 51% em 2024 (*desempenho insatisfatório*).

A Água Não Contabilizada melhorou em 2%, ao sair de 39% em 2023 para 37% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 76% em 2023 para 81% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 174.169.000,00MT (cento e setenta e quatro milhões e cento e sessenta e nove mil meticais) em 2023 para 218.770.000,00MT (duzentos e dezoito milhões e setecentos e setenta mil meticais) em 2024. O

Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve o *bom desempenho* ao se fixar em 7 trabalhadores. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou significativamente, ao sair de 1,16 em 2023 para 1,65 em 2024 mantendo o *bom desempenho*.

| Descrição                                     | Valor de referência | Nacala                      |                             |                             |                        |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                               |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
| 1.Acesso ao serviço                           |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema            |                     | 348,384                     | 383,303                     | 392,886                     |                        |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 16,379                      | 14,103                      | 17,052                      |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 15,551                      | 13,375                      | 16,271                      |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 115                         | 91                          | 92                          |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 82,420                      | 70,888                      | 76,474                      |                        |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 57,500                      | 27,300                      | 27,600                      |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 24%                         | 18%                         | 19%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 17%                         | 7%                          | 7%                          |                        |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 40%  | <div><div></div></div> 26%  | <div><div></div></div> 26%  | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 17   | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> |
| 2.Sustentabilidade da Empresa                 |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 6,240                       | 6,316                       | 6,199                       |                        |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 3,832                       | 3,847                       | 3,911                       |                        |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 38%  | <div><div></div></div> 39%  | <div><div></div></div> 37%  | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 148,268                     | 227,801                     | 269,295                     |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 124,276                     | 174,169                     | 218,770                     |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 84%  | <div><div></div></div> 76%  | <div><div></div></div> 81%  | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 166,680                     | 196,931                     | 163,336                     |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v >1,15             | <div><div></div></div> 0.89 | <div><div></div></div> 1.16 | <div><div></div></div> 1.65 | <div><div></div></div> |
| 3.Atendimento ao consumidor                   |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 80%  | <div><div></div></div> 57%  | <div><div></div></div> 34%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 21   | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 89%  | <div><div></div></div> 91%  | <div><div></div></div> |
| 4.Qualidade da água Tratada                   |                     |                             |                             |                             |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 51%  | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 51%  | <div><div></div></div> |

**Simbologia:**

Bom Desempenho  
Desempenho Mediano  
Desempenho Insatisfatório  
Não reporta (N.R);  
Não aplicável (N.A)



Tabela 18:BAQS do sistema de Nacala

### 5.5.2.4.2.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Nacala indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 33% (Classe **C**), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira cresceu em de 20%, ao fixar-se em 46% em 2024%;
- Sustentabilidade Operacional cresceu em 6%, ao atingir 54% em 2024;
- Qualidade de Serviço se manteve em 16% em 2024.

## IDER do Sistema de Nacala

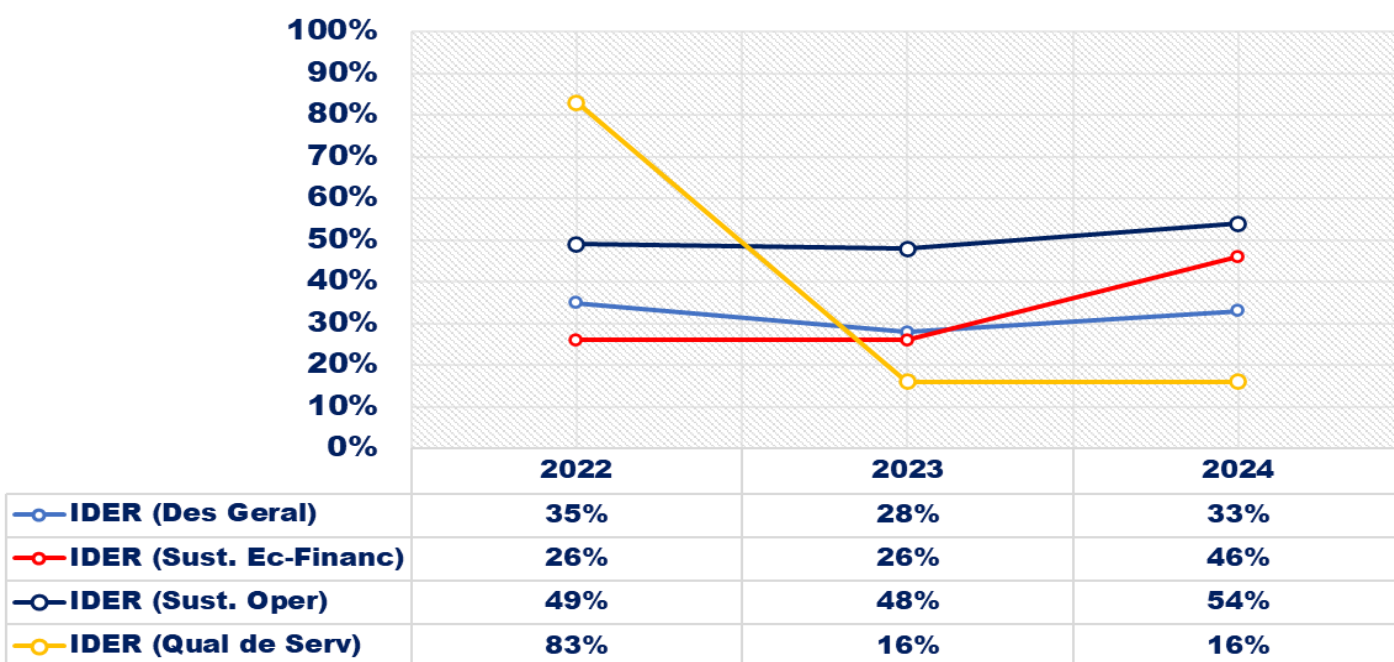


Gráfico 20: IDER do Sistema de Nacala

### Recomendações

- Investir em novas fontes de captação, na expansão e modernização das infraestruturas, melhorando a eficiência operacional
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção de fugas;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere às inconformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados;
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano;
- 

#### 5.5.2.4.3 Sistema de Angoche

A captação de água no sistema de Angoche consiste de seis furos, construídos próximo da Lagoa de Malatane com capacidade total de 2544m<sup>3</sup>/dia, e uma conduta adutora com 4,5km de extensão. O tratamento de água consiste apenas na desinfecção através de cloro granulado. Possui um Centro Distribuidor (CD) localizado no Monte Parapato constituído por três depósitos semi-enterrados e cinco depósitos apoiados que perfazem uma capacidade de armazenamento total de 370m<sup>3</sup>. Deste CD, faz-se a distribuição da água por gravidade. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 126.000 pessoas.

##### 5.5.2.4.3.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total reduziu em 4%, ao sair de 29% em 2023 para 25% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. Segundo a Entidade Gestora, tal redução deve-se à limitada produtividade das fontes, que condicionam a extensão do serviço de abastecimento de água. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 12 horas em 2023 (*desempenho mediano*) para 8 horas em 2024, o que corresponde a um *desempenho insatisfatório*. Esta redução deveu-se a diminuição do volume produzido.

As Reclamações Respondidas aumentaram significativamente, ao sair de 51% em 2023 (*desempenho insatisfatório*) para 100% em 2024 (*bom desempenho*). A Facturação Baseada em Leituras Reais reduziu, ao sair de 98% em 2023 para 97% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve em 100% conferindo *bom desempenho*. A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve em 100% conferindo *bom desempenho*.

O indicador Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 18% em 2023 para 31% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 96% em 2023 para 88% em 2024 mantendo o *bom desempenho*. O Valor Cobrado reduziu, ao sair de 24.418.000,00MT (vinte e quatro milhões e quatrocentos e dezoito mil Meticais) em 2023 para 17.608.000,00MT (Dezesete milhões e seiscentos e oito mil Meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 7 em 2024, mantendo o *bom desempenho*. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais baixou, ao sair de 0,87 em 2023 para 0,77 em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*.

| Descrição                                     | Valor de referência | Angoche                     |                             |                             |                        |  |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|--|
|                                               |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |  |
| 1.Acesso ao serviço                           |                     |                             |                             |                             |                        |  |
| População total na área do sistema            |                     | 138,186                     | 123,175                     | 126,254                     |                        |  |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 4,367                       | 4,449                       | 4,373                       |                        |  |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 4,201                       | 4,291                       | 4,219                       |                        |  |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 58                          | 54                          | 40                          |                        |  |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 22,265                      | 20,168                      | 19,829                      |                        |  |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 29,000                      | 16,200                      | 12,000                      |                        |  |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 16%                         | 16%                         | 16%                         |                        |  |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 21%                         | 13%                         | 10%                         |                        |  |
| Cobertura total (%)                           | V ≥ 60 %            | <div><div></div></div> 37%  | <div><div></div></div> 29%  | <div><div></div></div> 25%  | <div><div></div></div> |  |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> |  |
| 2.Sustentabilidade da Empresa                 |                     |                             |                             |                             |                        |  |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 738                         | 618                         | 540                         |                        |  |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 577                         | 506                         | 374                         |                        |  |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 21%  | <div><div></div></div> 18%  | <div><div></div></div> 31%  | <div><div></div></div> |  |
| Valor facturado (10³ MZM) com iva             |                     | 19,126                      | 25,428                      | 19,953                      |                        |  |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 15,460                      | 24,418                      | 17,608                      |                        |  |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 81%  | <div><div></div></div> 96%  | <div><div></div></div> 88%  | <div><div></div></div> |  |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> |  |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 25,654                      | 29,214                      | 25,836                      |                        |  |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v > 1,15            | <div><div></div></div> 0.75 | <div><div></div></div> 0.87 | <div><div></div></div> 0.77 | <div><div></div></div> |  |
| 3.Atendimento ao consumidor                   |                     |                             |                             |                             |                        |  |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 67%  | <div><div></div></div> 51%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |  |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> |  |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 89%  | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 97%  | <div><div></div></div> |  |
| 4.Qualidade da água Tratada                   |                     |                             |                             |                             |                        |  |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 68%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |  |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div><div></div></div> 68%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |  |

**Simbologia:**

Bom Desempenho  
 Desempenho Mediano  
 Desempenho Insatisfatório  
 Não reporta (N.R) ;  
 Não aplicável (N.A)



Tabela 19: BAQS do sistema de Angoche

### 5.5.2.4.3.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Angoche indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 50% (Classe B), desempenho mediano. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira reduziu em 6%, ao fixar-se em 40% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional reduziu em 22%, ao fixar-se em 78% em 2024;
- Qualidade de Serviço aumentou em 4%, ao fixar-se em 20% em 2024.

### IDER do Sistema de Angoche

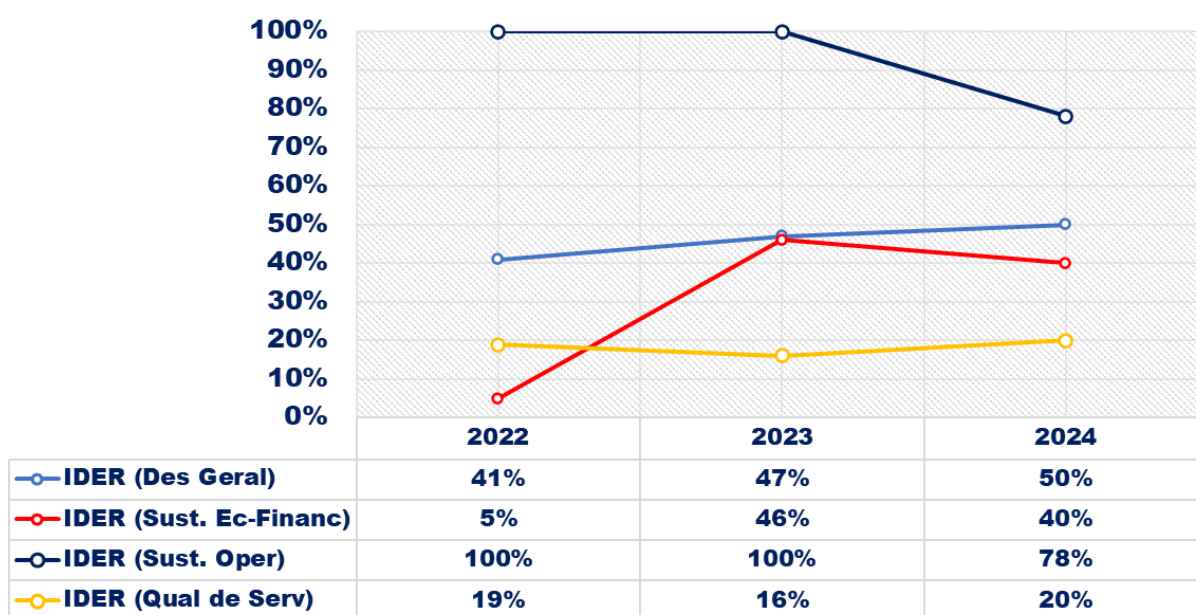


Gráfico 21: BAQS do sistema de Angoche

### Recomendações à Empresa

- Investir em novas fontes de captação, na expansão e modernização das infraestruturas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### 5.5.2.4.4 Sistema de Lichinga

O sistema de Lichinga capta água na Albufeira da Barragem de Locomué. A adução é feita por gravidade até à estação de bombagem, que dista aproximadamente 4km. Da estação de bombagem a água é bombeada para a estação de tratamento, onde decorre a injeção de cloro. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 173.000 pessoas.

##### 5.5.2.4.4.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total manteve-se em 23% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Entidade Gestora afirma que o sistema de Lichinga tem limitação da fonte de captação (Barragem de Locomué) que tem sofrido com a falta de chuvas e consequente redução das afluências e encaixe. Esta situação tem levado a empresa a rescindir contrato com consumidores por falta de serviço. O Tempo Médio de Distribuição aumentou ao sair de 10 horas em 2023 para 11 horas em 2024, conferindo assim o *desempenho mediano*.

A Resposta às Reclamações aumentou, ao sair de 75% em 2023 (*desempenho insatisfatório*) para 86% em 2024, conferindo um *desempenho mediano*. A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou, ao sair de 96% em 2023 para 97% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se a 85% em 2024 conferindo o *bom desempenho*. A conformidade de Parâmetros Controlados reduziu ao sair de 100% em 2023 (*bom desempenho*) para 85% em 2024, conferindo um *desempenho insatisfatório*.

A Água Não Contabilizada deteriorou em 7%, ao sair de 49% em 2023 para 56% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 79% em 2023 (*desempenho mediano*) para 87% em 2024, conferindo assim um *bom desempenho*. O valor Cobrado aumentou, ao sair de 40.420.000,00Mt (quarenta milhões e quatrocentos e vinte mil meticais) em 2023 para 49.814.000,00MT (quarenta e nove milhões e oitocentos e vinte e cinco mil

meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 6, o que representa um *bom desempenho*. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou significativamente, ao sair de 0,79 em 2023 (*desempenho insatisfatório*) para 1,10 em 2024, conferindo o *desempenho mediano*.

## BAQS do Sistema da Lichinga

| Descrição                                          | Valor de referência | Lichinga |         |         |           |
|----------------------------------------------------|---------------------|----------|---------|---------|-----------|
|                                                    |                     | 2022     | 2023    | 2024    | Tendência |
| 1.Acesso ao serviço                                |                     |          |         |         |           |
| População total na área do sistema                 |                     | 261,106  | 168,884 | 173,106 |           |
| Total de ligações (Nr)                             |                     | 8,387    | 7,169   | 7,696   |           |
| Ligações domésticas (Nr)                           |                     | 8,079    | 6,909   | 7,425   |           |
| Fontenários Operacionais (Nr)                      |                     | 65       | 8       | 11      |           |
| Pop. servida por ligações domésticas               |                     | 42,819   | 36,618  | 34,898  |           |
| Pop. Servida por fontenários                       |                     | 32,500   | 2,400   | 3,300   |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)              |                     | 16%      | 22%     | 20%     |           |
| Cobertura por fontanários (%)                      |                     | 12%      | 1%      | 3%      |           |
| Cobertura total (%)                                | V ≥60 %             | ● 29%    | ● 23%   | ● 23%   |           |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)               | V ≥ 16 hr/dia       | ● 14     | ● 10    | ● 11    |           |
| 2.Sustentabilidade da Empresa                      |                     |          |         |         |           |
| Volume produzido (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |                     | 1,722    | 1,973   | 1,951   |           |
| Volume facturado (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |                     | 1,014    | 1,012   | 868     |           |
| Água não contabilizada (%)                         | V ≤ 35 %            | ● 40%    | ● 49%   | ● 56%   |           |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM) com iva      |                     | 40,604   | 50,870  | 57,160  |           |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                |                     | 34,477   | 40,420  | 49,814  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                         | V ≥ 85%             | ● 85%    | ● 79%   | ● 87%   |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações              | V ≤ 10              | ● 6      | ● 6     | ● 6     |           |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)          |                     | 53,792   | 64,290  | 51,825  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais         | v > 1,15            | ● 0.75   | ● 0.79  | ● 1.10  |           |
| 3.Atendimento ao consumidor                        |                     |          |         |         |           |
| Reclamações respondidas (%)                        | V ≥ 100%            | ● 72%    | ● 75%   | ● 86%   |           |
| Tempo médio de resposta às redamações (dias)       | V ≤ 14 dias         | ● 11     | ● 7     | ● 6     |           |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)           | V ≥ 85%             | ● 99%    | ● 96%   | ● 97%   |           |
| 4.Qualidade da água Tratada                        |                     |          |         |         |           |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)          | V ≥ 80 %            | ● 100%   | ● 85%   | ● 85%   |           |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)        | V = 100%            | ● 100%   | ● 100%  | ● 85%   |           |

### Simbologia:

Bom Desempenho  
Desempenho Mediano  
Desempenho Insatisfatório  
Não reporta (N.R.) ;  
Não aplicável (N.A)



Tabela 20: BAQS do sistema de Lichinga

#### 5.5.2.4.4.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Lichinga indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 22% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económica-Financeira decresceu em 7%, ao fixar-se em 20% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional reduziu em 25%, ao atingir 16% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 48%, ao fixar-se em 34% em 2024.

### IDER do Sistema de Lichinga

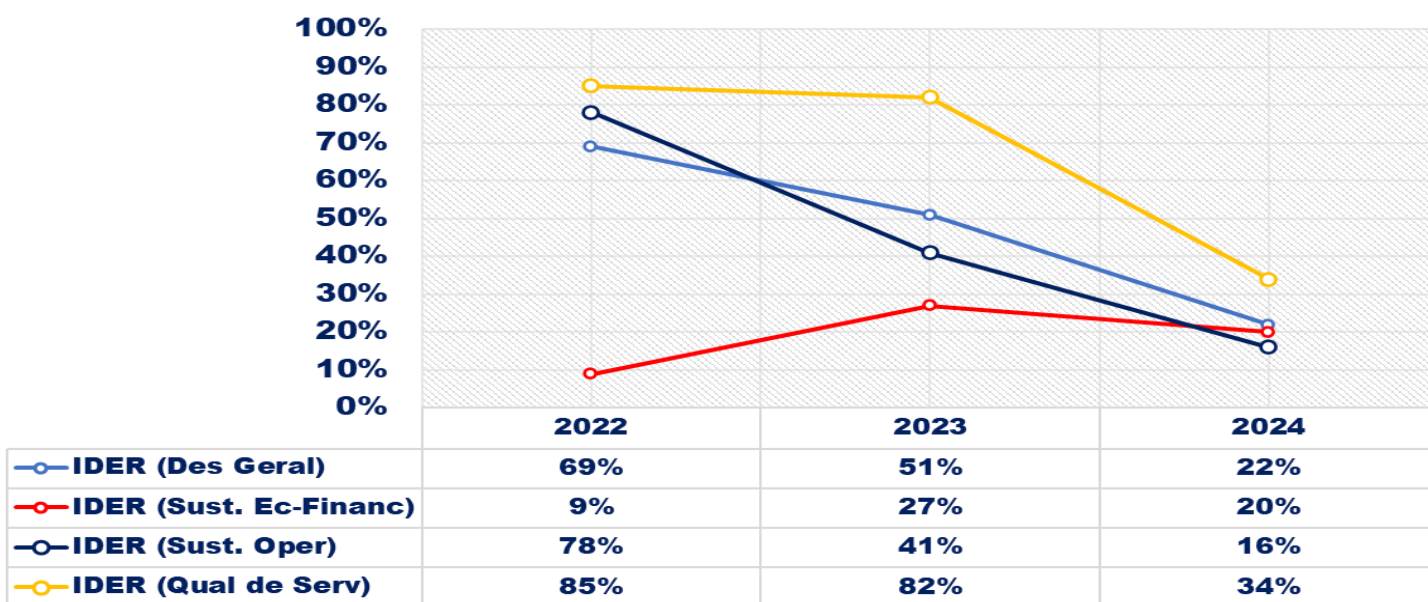


Gráfico 22: IDER do Sistema de Lichinga

#### Recomendações

- Investir em novas fontes de captação, na expansão e modernização das infraestruturas, melhorando a eficiência operacional
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção de fugas;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere inconformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos

consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### 5.5.2.4.5 Sistema de Cuamba

O sistema de Cuamba tem como fonte de captação de água a albufeira da Barragem de Metucué, situada a uma altitude de cerca de 1000 metros acima do nível do mar, e a cerca de 500 metros acima da Cidade de Cuamba. A água bruta é transportada por gravidade através de uma adutora de 35km até à estação de tratamento localizada na Cidade de Cuamba. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 155.500 pessoas.

##### 5.5.2.4.5.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total fixou-se em 40% mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Entidade Gestora afirma que o sistema de Cuamba tem limitação da fonte de captação e tem sofrido com a sazonalidade do período chuvoso e consequente baixo encaixe, o que leva a rescisão de contratos de adesão com consumidores por falta de água. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 13 horas em 2023 para 14 horas em 2024, mantendo o *desempenho mediano*.

A Resposta às Reclamações aumentou, ao sair de 86% em 2023 (*desempenho mediano*) para 100% em 2024 (*bom desempenho*). A Facturação Baseada em Leituras Reais manteve-se em 99%, conferindo um *bom desempenho*. A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu, ao sair de 100% em 2023 (*bom desempenho*) para 72% em 2024 (*desempenho mediano*). A Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu, ao sair de 100% em 2023 (*bom desempenho*) para 72% em 2024 (*desempenho insatisfatório*).

A Água Não Contabilizada melhorou em 7%, ao sair de 36% em 2023 (*desempenho mediano*) para 29% em 2024 (*bom desempenho*). A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 93% em 2023 para 86% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. O valor cobrado reduziu, ao sair de 70.482.000,00MT (setenta

milhões e quatrocentos e oitenta e dois mil meticais) em 2023 para 68.588.000,00MT (sessenta e oito milhões e quinhentos e oitenta e oito mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores Por 1000 Ligações manteve-se em 4, conferindo um *bom desempenho*. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,15 em 2023 (*desempenho mediano*) para 1,61 em 2024 (*bom desempenho*).

## BAQS do Sistema da Cuamba

| Descrição                                     | Valor de referência | Cuamba           |                  |                  |             |
|-----------------------------------------------|---------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|
|                                               |                     | 2022             | 2023             | 2024             | Tendência   |
| 1.Acesso ao serviço                           |                     |                  |                  |                  |             |
| População total na área do sistema            |                     | 151,369          | 151,660          | 155,452          |             |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 9,810            | 10,392           | 10,370           |             |
| Ligações domésticas (Nr)                      |                     | 9,569            | 10,150           | 10,140           |             |
| Fontenários Operacionais (Nr)                 |                     | 41               | 40               | 42               |             |
| Pop. servida por ligações domésticas          |                     | 50,716           | 47,705           | 47,658           |             |
| Pop. Servida por fontenários                  |                     | 20,500           | 12,000           | 12,600           |             |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 34%              | 31%              | 32%              |             |
| Cobertura por fontanários (%)                 |                     | 14%              | 8%               | 8%               |             |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %             | <div></div> 47%  | <div></div> 39%  | <div></div> 40%  | <div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 16 hr/dia       | <div></div> 13   | <div></div> 13   | <div></div> 14   | <div></div> |
| 2.Sustentabilidade da Empresa                 |                     |                  |                  |                  |             |
| Volume produzido (10m³)                       |                     | 1,692            | 1,998            | 1,791            |             |
| Volume facturado (10m³)                       |                     | 1,143            | 1,288            | 1,266            |             |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 35 %            | <div></div> 32%  | <div></div> 36%  | <div></div> 29%  | <div></div> |
| Valorfacturado (10³ MZM) com iva              |                     | 43,910           | 75,488           | 80,059           |             |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 42,158           | 70,482           | 68,588           |             |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 85%             | <div></div> 96%  | <div></div> 93%  | <div></div> 86%  | <div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações         | V ≤ 10              | <div></div> 5    | <div></div> 4    | <div></div> 4    |             |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 59,845           | 63,315           | 63,315           |             |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | v >1,15             | <div></div> 0.74 | <div></div> 1.15 | <div></div> 1.26 |             |
| 3.Atendimento ao consumidor                   |                     |                  |                  |                  |             |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | <div></div> 92%  | <div></div> 86%  | <div></div> 100% |             |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 14 dias         | <div></div> 6    | <div></div> 4    | <div></div> 8    |             |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)      | V ≥ 85%             | <div></div> 100% | <div></div> 99%  | <div></div> 99%  |             |
| 4.Qualidade da água Tratada                   |                     |                  |                  |                  |             |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)     | V ≥ 80 %            | <div></div> 100% | <div></div> 100% | <div></div> 72%  |             |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)   | V = 100%            | <div></div> 100% | <div></div> 100% | <div></div> 72%  |             |

### Simbologia:

Bom Desempenho  
 Desempenho Mediano  
 Desempenho Insatisfatório  
 Não reporta (N.R.) ;  
 Não aplicável (N.A)



Tabela 21: BAQS do Sistema de Cuamba

### 5.5.2.4.5.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Cuamba indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 46% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira diminuiu em 34%, ao atingir 46% em 2024.
- Sustentabilidade Operacional aumentou em 23%, ao atingir 83% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 27%, ao atingir 25% em 2024.

## IDER do Sistema de Cuamba

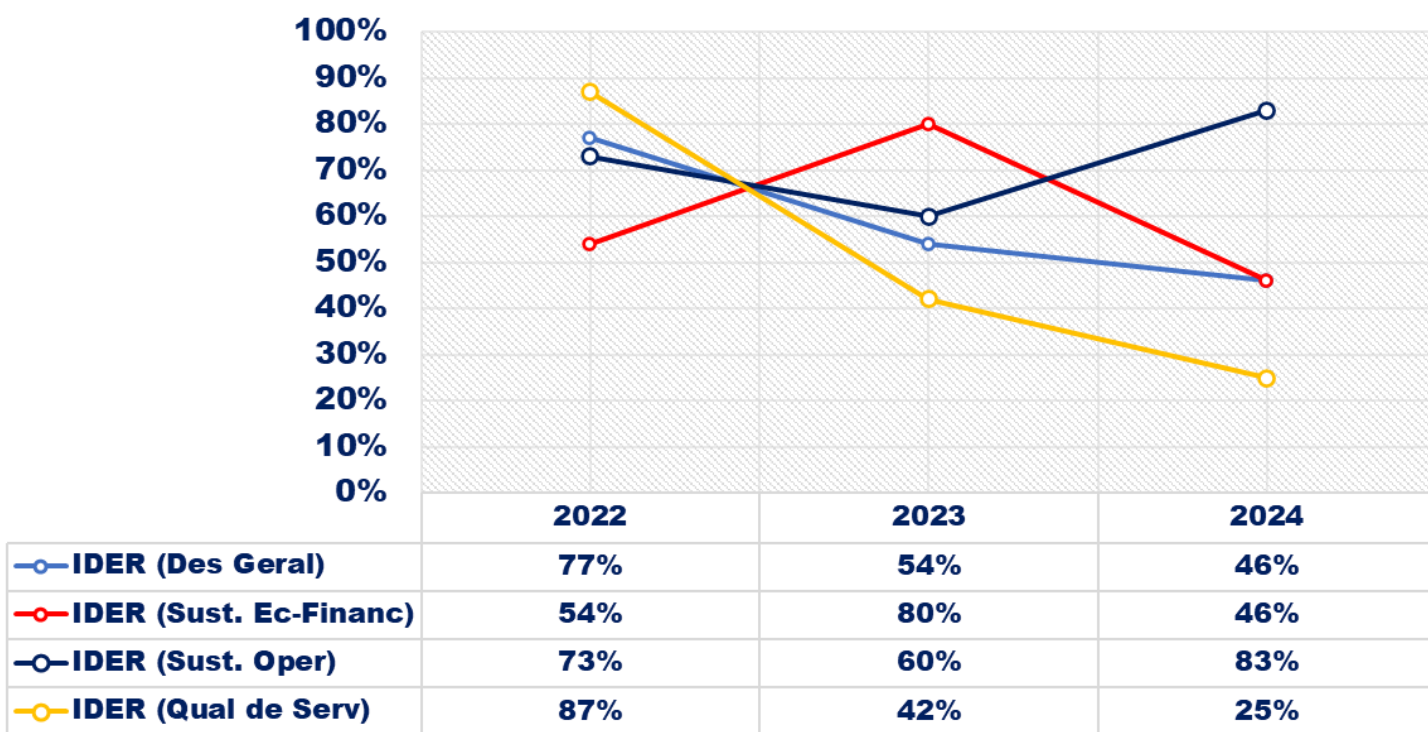


Gráfico 23: IDER do Sistema de Cuamba

**Recomendações** Investir em novas fontes de captação, na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional ;

- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere às inconformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano

- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### 5.5.2.4.6 Sistema de Pemba

O sistema de Pemba possui uma captação subterrânea composta por um campo de furos localizados em Metuge, uma conduta adutora com uma extensão total de cerca de 42km, ao longo da qual abastece as aldeias de Metuge, Nangue, Mieze e Morrèbuè. O sistema é composto por uma rede de distribuição de cerca de 285km e tem ainda uma estação de tratamento de água para a remoção do excesso de ferro e desinfecção. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 363.000 pessoas.

##### 5.5.2.4.6.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total aumentou em 6%, ao sair de 33% em 2023 para 39% em 2024 mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Entidade Gestora afirma que houve um incremento assinalável da cobertura como resultado do incremento de 6.572 novas ligações. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 12 horas em 2023 para 10 horas em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. A redução do tempo de distribuição deve-se ao facto das novas ligações não terem sido acompanhadas com o aumento da produção e deve-se também ao aumento de perdas.

A Resposta às Reclamações aumentou, ao sair de 54% em 2023 para 65% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Facturação Baseada em Leituras Reais reduziu, ao sair de 81% em 2023 para 80% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Conformidade de Parâmetros Controlados aumentou de 99% em 2023 para 100% em 2024, conferindo assim um *bom desempenho*.

A Água Não Contabilizada deteriorou em 5%, ao sair de 54% em 2023 para 59% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 80% em 2023 (*bom desempenho*) para 74% em 2024 (*desempenho insatisfatório*). O Valor Cobrado reduziu, ao sair de 188.792.000,00Mt (cento e oitenta e oito milhões e setecentos e noventa e dois mil meticais) em 2023 para 152.420.000,00Mt (cento e cinquenta e dois milhões e quatrocentos e vinte mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 6 em 2024, conferindo o *bom desempenho*. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,01 em 2023 (*desempenho mediano*) para 0,94 em 2024 (*desempenho insatisfatório*)

| Descrição                                          | Valor de referência | Pemba                       |                             |                             |                        |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                                    |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
| 1.Acesso ao serviço                                |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema                 |                     | 275,149                     | 354,412                     | 363,272                     |                        |
| Total de ligações (Nr)                             |                     | 18,774                      | 18,614                      | 24,921                      |                        |
| Ligações domésticas (Nr)                           |                     | 17,996                      | 17,816                      | 24,097                      |                        |
| Fontenários Operacionais (Nr)                      |                     | 95                          | 107                         | 107                         |                        |
| Pop. servida por ligações domésticas               |                     | 95,379                      | 83,735                      | 113,256                     |                        |
| Pop. Servida por fontenários                       |                     | 47,500                      | 32,100                      | 32,100                      |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)              |                     | 35%                         | 24%                         | 31%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                      |                     | 17%                         | 9%                          | 7%                          |                        |
| Cobertura total (%)                                | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 52%  | <div><div></div></div> 33%  | <div><div></div></div> 40%  | <div><div></div></div> |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)               | V ≥ 16 hr/dia       | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> |
| 2.Sustentabilidade da Empresa                      |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |                     | 8,280                       | 7,966                       | 7,119                       |                        |
| Volume facturado (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> ) |                     | 3,504                       | 3,640                       | 2,930                       |                        |
| Água não contabilizada (%)                         | V ≤ 35 %            | <div><div></div></div> 57%  | <div><div></div></div> 54%  | <div><div></div></div> 59%  | <div><div></div></div> |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM) com iva      |                     | 167,392                     | 237,049                     | 204,661                     |                        |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                |                     | 144,275                     | 188,792                     | 152,420                     |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                         | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 86%  | <div><div></div></div> 80%  | <div><div></div></div> 74%  | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações              | V ≤ 10              | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 6    |                        |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)          |                     | 211,507                     | 234,325                     | 217,872                     |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais         | v >1,15             | <div><div></div></div> 0.80 | <div><div></div></div> 1.01 | <div><div></div></div> 0.94 |                        |
| 3.Atendimento ao consumidor                        |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                        | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 42%  | <div><div></div></div> 54%  | <div><div></div></div> 65%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)      | V ≤ 14 dias         | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)           | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 80%  | <div><div></div></div> 81%  | <div><div></div></div> 80%  | <div><div></div></div> |
| 4.Qualidade da água Tratada                        |                     |                             |                             |                             |                        |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)          | V ≥ 80 %            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)        | V = 100%            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |

**Simbologia:**

Bom Desempenho  
 Desempenho Mediano  
 Desempenho Insatisfatório  
 Não reporta (N.R) ;  
 Não aplicável (N.A)



Tabela 22:BAQS do Sistema de Pemba

### 5.5.2.4.6.2 Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Pemba indica que o Desempenho Geral em 2024 é de 41% (Classe C), desempenho insatisfatório. Os sub-indicadores comportaram-se da seguinte forma:

- Sustentabilidade Económico-Financeira aumentou em 13%, ao fixar-se em 30% em 2024;
- Sustentabilidade Operacional se manteve em 16% em 2024;
- Qualidade de Serviço reduziu em 31%, ao fixar-se 40% em 2024.

### IDER do Sistema de Pemba

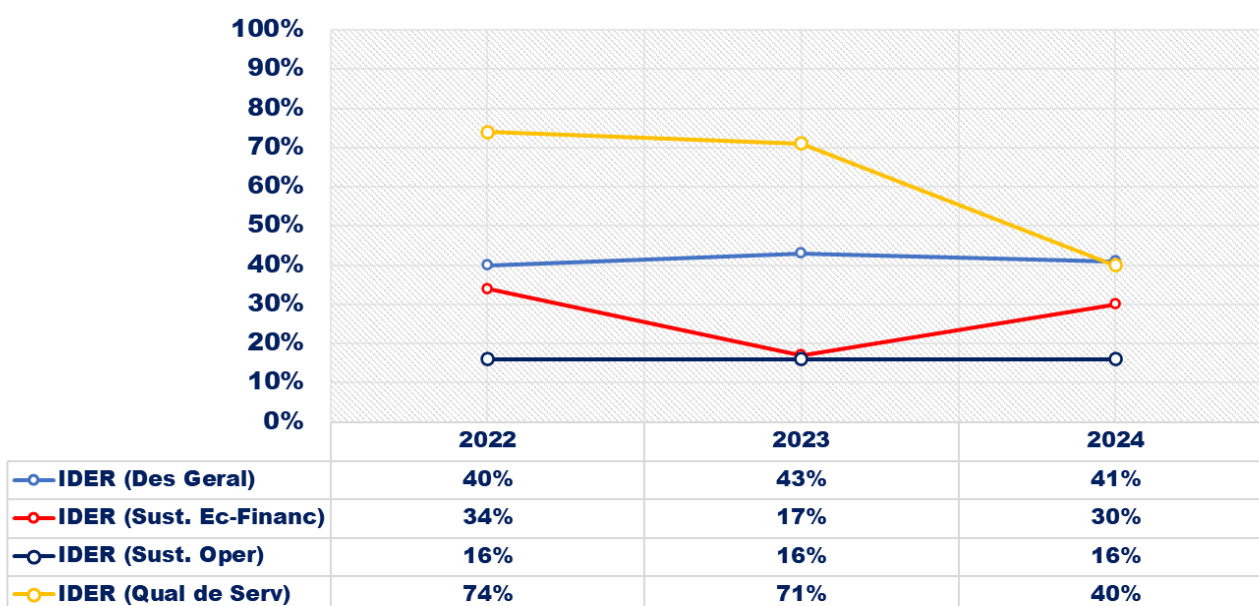


Gráfico 24: IDER do Sistema de Pemba

### Recomendações

- Investir em novas fontes de captação, na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional ;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água
- Responder de forma célere às reclamações dos consumidores e as inconformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados

- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

### 5.5.3. Comparação de desempenho de entidades reguladas

O Índice de Desempenho dos Sistemas de Abastecimento de Água (IDER) constitui um instrumento estratégico essencial para avaliar, de forma integrada, a eficiência, a fiabilidade e a sustentabilidade dos sistemas principais. A sua estrutura assenta na análise combinada de três pilares, nomeadamente (i) a sustentabilidade económico-financeira, que determina a capacidade do sistema para se manter viável a longo prazo; (ii) a sustentabilidade operacional, que mede a eficiência dos processos, a qualidade da infraestrutura e a capacidade de resposta a falhas; e (iv) a qualidade de serviço, que reflecte o impacto final no consumidor, desde a continuidade do fornecimento até ao cumprimento dos parâmetros de potabilidade.

Em termos de Desempenho (IDER) Geral, o Sistema de Chókwè distingue-se como o que obteve a pontuação mais alta (80% em 2024) e o único que alcançou a Classe A (bom desempenho). Esta pontuação deveu-se ao bom desempenho na Sustentabilidade Económico-Financeira (85%), Sustentabilidade Operacional (75%) e na Qualidade do Serviço (80%).

Os sistemas com desempenho geral mediano são Beira (55%, Manica (60%), Xai-Xai (56%), Moatize (51%) e Angoche (50%).

A maior parte dos sistemas teve desempenho insatisfatório, nomeadamente Nampula (20%), Maputo (22%), Maxixe (32%), Nacala (33%), Pemba (41%), Cuamba (46%), Quelimane (47%), Tete (47%), Inhambane (48%).

A Tabela que se segue, apresenta de forma detalhada a pontuação do IDER alcançada por todos os sistemas principais.

| Cidade    | Ano  | IDER<br>(Desempenho<br>Geral) | IDER<br>(Sustentab.<br>Econ-<br>Financeira) | IDER<br>(Sustentab.<br>Operacional) | IDER<br>(Qualidade<br>de<br>Serviço) |
|-----------|------|-------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Maputo    | 2022 | 49%                           | 8%                                          | 19%                                 | 60%                                  |
|           | 2023 | 53%                           | 40%                                         | 17%                                 | 69%                                  |
|           | 2024 | 57%                           | 75%                                         | 81%                                 | 38%                                  |
| Chokwe    | 2022 | 53%                           | 64%                                         | 82%                                 | 52%                                  |
|           | 2023 | 56%                           | 79%                                         | 73%                                 | 66%                                  |
|           | 2024 | 80%                           | 85%                                         | 75%                                 | 80%                                  |
| Xai -Xai  | 2022 | 56%                           | 68%                                         | 16%                                 | 73%                                  |
|           | 2023 | 54%                           | 81%                                         | 16%                                 | 63%                                  |
|           | 2024 | 74%                           | 75%                                         | 100%                                | 60%                                  |
| Maxixe    | 2022 | 30%                           | 37%                                         | 16%                                 | 36%                                  |
|           | 2023 | 32%                           | 34%                                         | 16%                                 | 39%                                  |
|           | 2024 | 28%                           | 30%                                         | 55%                                 | 13%                                  |
| Inhambane | 2022 | 45%                           | 38%                                         | 16%                                 | 85%                                  |
|           | 2023 | 34%                           | 49%                                         | 16%                                 | 39%                                  |
|           | 2024 | 48%                           | 45%                                         | 88%                                 | 27%                                  |
| Beira     | 2022 | 58%                           | 25%                                         | 73%                                 | 97%                                  |
|           | 2023 | 54%                           | 23%                                         | 73%                                 | 95%                                  |
|           | 2024 | 55%                           | 72%                                         | 95%                                 | 24%                                  |
| Manica    | 2022 | 58%                           | 21%                                         | 57%                                 | 87%                                  |
|           | 2023 | 60%                           | 22%                                         | 58%                                 | 85%                                  |
|           | 2024 | 59%                           | 22%                                         | 56%                                 | 84%                                  |
| Tete      | 2022 | 30%                           | 11%                                         | 50%                                 | 97%                                  |
|           | 2023 | 50%                           | 20%                                         | 54%                                 | 97%                                  |
|           | 2024 | 47%                           | 31%                                         | 67%                                 | 70%                                  |
| Moatize   | 2023 | 53%                           | 45%                                         | 60%                                 | 68%                                  |
|           | 2024 | 51%                           | 42%                                         | 58%                                 | 60%                                  |
| Quelimane | 2022 | 49%                           | 45%                                         | 50%                                 | 77%                                  |
|           | 2023 | 53%                           | 35%                                         | 70%                                 | 72%                                  |
|           | 2024 | 47%                           | 31%                                         | 67%                                 | 70%                                  |
| Nampula   | 2022 | 62%                           | 38%                                         | 16%                                 | 61%                                  |

|          |      |     |     |      |     |
|----------|------|-----|-----|------|-----|
|          | 2023 | 22% | 54% | 16%  | 14% |
|          | 2024 | 20% | 26% | 18%  | 14% |
| Nacala   | 2022 | 35% | 26% | 49%  | 83% |
|          | 2023 | 28% | 26% | 48%  | 16% |
|          | 2024 | 33% | 46% | 54%  | 16% |
| Angoche  | 2022 | 41% | 5%  | 100% | 19% |
|          | 2023 | 47% | 46% | 100% | 16% |
|          | 2024 | 50% | 40% | 78%  | 20% |
| Lichinga | 2022 | 69% | 9%  | 78%  | 85% |
|          | 2023 | 51% | 27% | 41%  | 82% |
|          | 2024 | 22% | 20% | 16%  | 34% |
| Cuamba   | 2022 | 77% | 54% | 73%  | 87% |
|          | 2023 | 54% | 80% | 60%  | 42% |
|          | 2024 | 46% | 46% | 83%  | 25% |
| Pemba    | 2022 | 40% | 34% | 16%  | 74% |
|          | 2023 | 43% | 17% | 16%  | 71% |
|          | 2024 | 41% | 30% | 16%  | 40% |

Tabela 23: Índice de desempenho das Entidades Reguladas de 2024

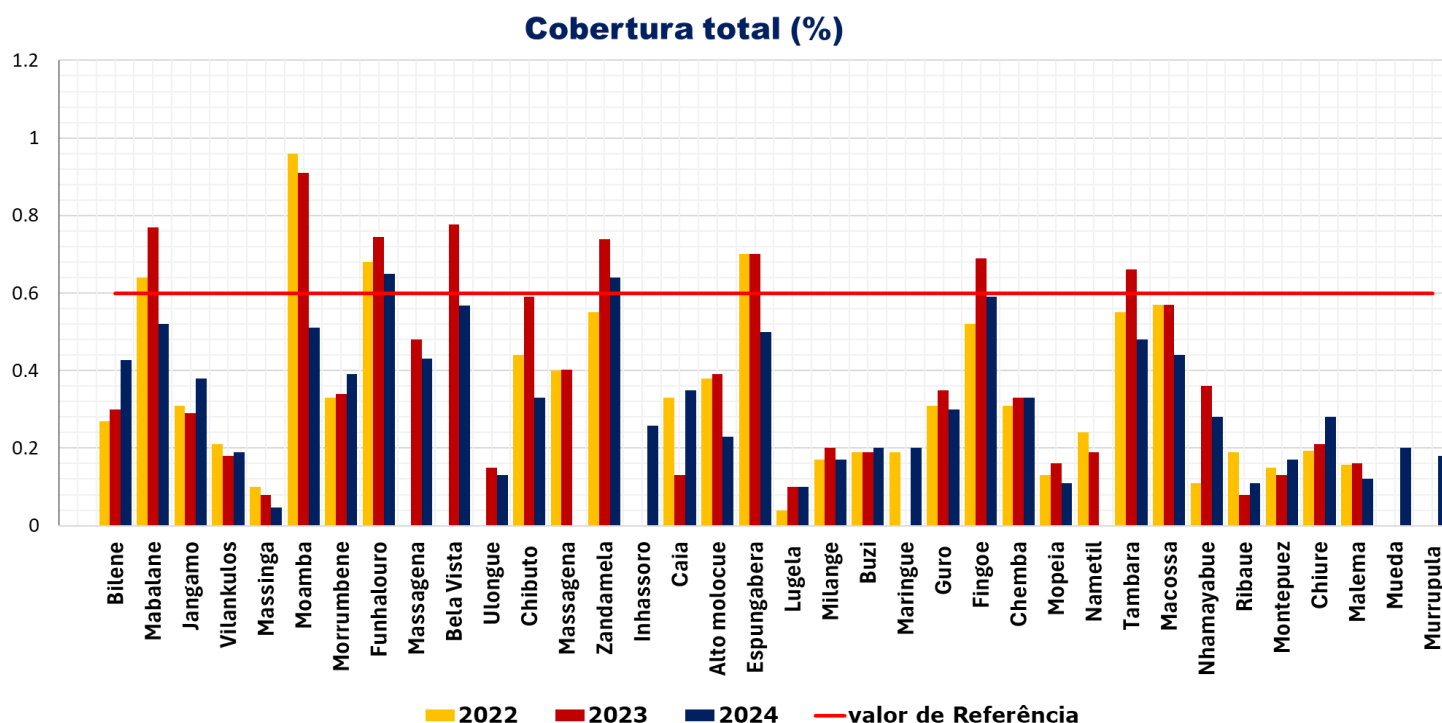
## 5.6. Avaliação de Desempenho dos Sistemas Secundários

Neste capítulo será avaliado o desempenho de 48 sistemas secundários (cidades e vilas) por regiões nomeadamente Sul, Centro e Norte.

### 5.6.1. Resultados do Desempenho Geral por Indicador

#### Cobertura TOTAL

Para efeitos de cálculo da cobertura assumiu-se que uma ligação domiciliária doméstica na área urbana abastece em média 4.7 pessoas, de acordo com o IOF 2023, e um fontanário público abastece 300 pessoas, de acordo com a Política de Águas de 2017.



**$V \geq 60$  bom desempenho**  
**insatisfactório**

**$40\% \leq V < 60\%$  desempenho mediano**

**$V < 40\%$  desempenho**

Gráfico 25: Cobertura TOTAL dos sistemas secundários

O valor de referencia para bom desempenho deste indicador é 60%. O gráfico acima evidencia uma ampla variabilidade nos níveis de cobertura dos sistemas secundários de abastecimento de água, revelando diferenças marcantes no desempenho entre as diferentes regiões, com destaque para a Região Norte onde o desempenho não alcança o nível mediano.

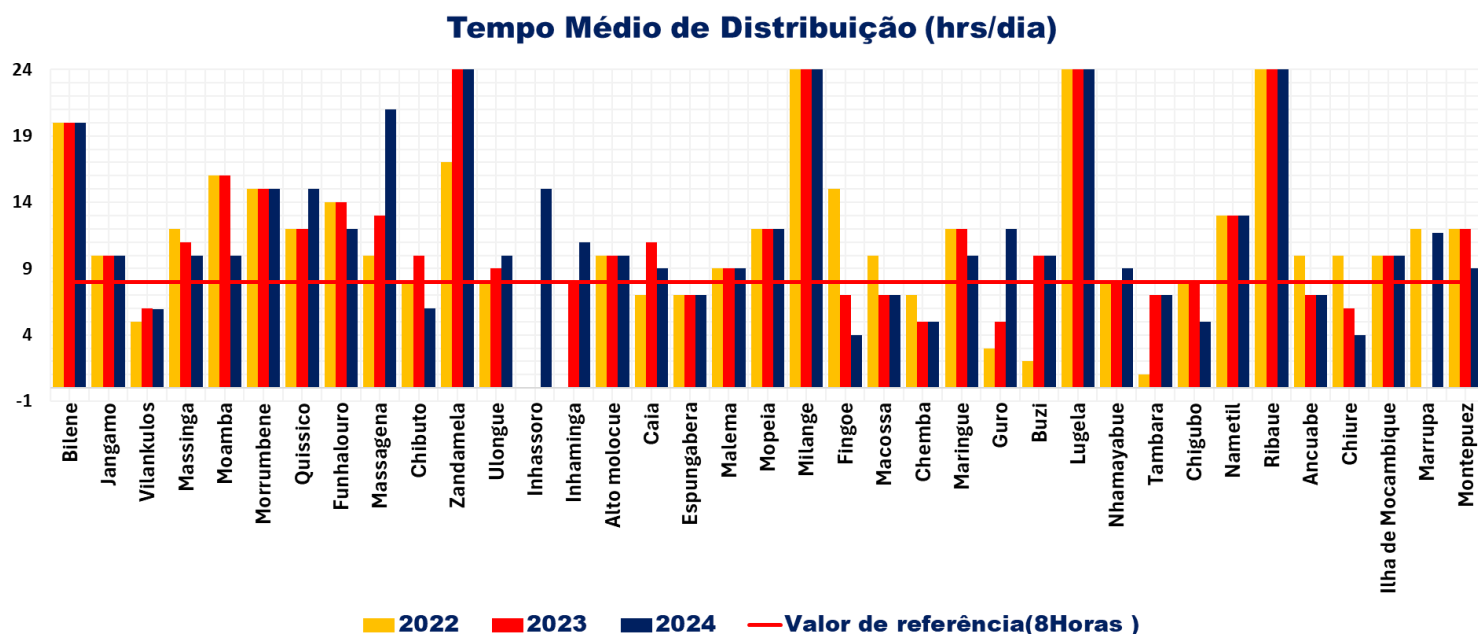
Em 2024, observa-se uma tendência de degradação da Cobertura Total face ao ano anterior, com a redução do número de sistemas que alcançaram o bom desempenho.

Para melhorar o desempenho e garantir a universalização do acesso à água potável, será indispensável intensificar os investimentos em novas fontes, construção e reabilitação, expansão da rede de distribuição, fortalecer a gestão técnica e operacional e priorizar intervenções em zonas críticas.

Os sistemas que registaram bom desempenho são Funhalouro (65%), Zandamela (65%) e Fingoé (60%). Os sistemas com desempenho insatisfactório são Massinga (5%), Lugela (10%), Mopeia (11%), Ribáuè (11%), Malema (12%), Milange (17%), Montepuez (17%), Murrupula (18%), Inhassoro (25%), Nhamayabue (25%), Chiúre (25%), Guro (27%), Chibuto (27%), Chemba (30%), Caia (30%), Jangamo (37%) e Morrumbene (38%). Estes níveis de

desempenho reflectem limitações da fonte, redes degradadas e insuficiência de investimentos em expansão. De realçar que o acesso ao serviço de água nas vilas da Região Sul conta com uma grande contribuição dos Fornecedores Privados de Água.

## Tempo de Distribuição



$V \geq 8$  bom desempenho  $4 \leq V < 8$  desempenho mediano  $V < 4$  desempenho insatisfactorio

Gráfico 26:Tempo de Distribuição dos sistemas secundários

Destaca-se que a interpretação do indicador Tempo Médio de Distribuição deve ser feita em conjunto com a análise da pressão da rede, uma vez que os consumidores localizados nas extremidades geralmente recebem água por menos horas do que aqueles situados próximos aos CD. O valor de referencia para bom desempenho é 8 horas por dia.

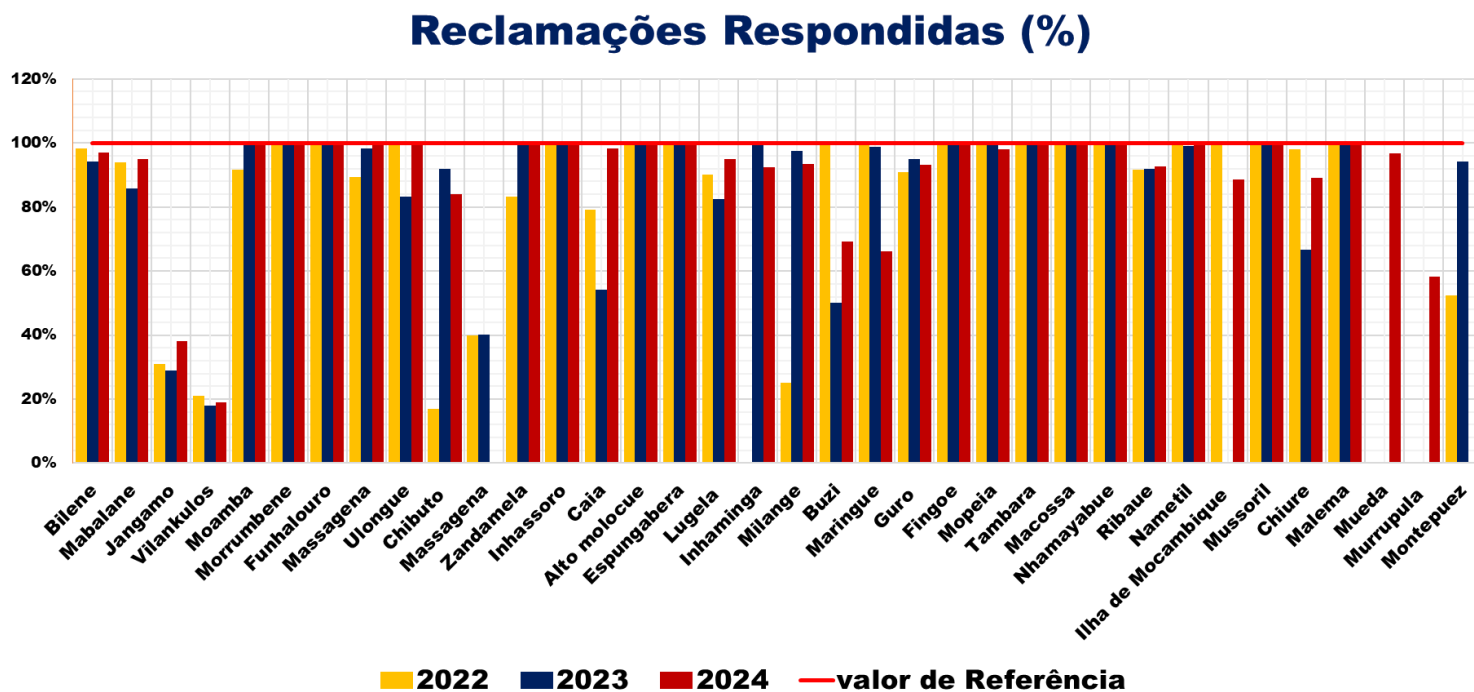
O gráfico acima revela que em 2024, a maioria dos sistemas atingiu o valor de referência de 8 horas por dia, reflectindo um bom desempenho no Tempo Médio de Distribuição, nomeadamente Zandamela (24h/d), Ribaué (24h/d), Milange (24h/d), Lugela (24h/d), Mossuril (24h/d), Murrupula (24h/d), entre outros.

Por outro lado, os sistemas com desempenho insatisfactorio são de Búzi (2h/d) e Guro (3h/d).

Para reverter a situação de desempenho insatisfactorio, torna-se essencial aumentar os investimentos na produção e distribuição de água, modernizar as redes, optimizar a gestão técnica e ampliar a capacidade de armazenamento e distribuição, assegurando maior equidade no acesso à água.

## Reclamações respondidas

Observa-se variações significativas na capacidade de resposta às reclamações, entre os diferentes sistemas de água, reforçando a importância de melhorar a eficiência operacional das empresas na resolução de problemas e na resposta atempada às ocorrências reportadas e às reclamações apresentadas pelos Consumidores.

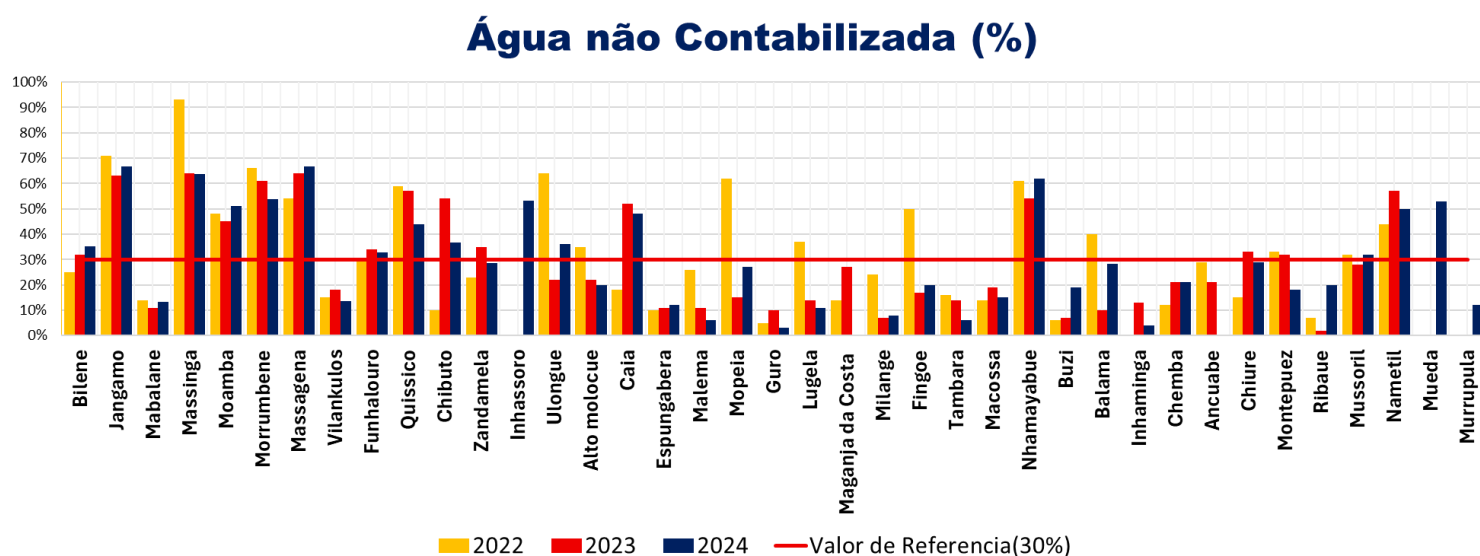


$V \geq 100$  bom desempenho       $80 \leq V < 100$  desempenho mediano       $V < 80$  desempenho insatisfatório

Gráfico 27: Reclamações Respondidas dos sistemas secundários

O bom desempenho deste indicador (100%) observou-se na maior parte dos sistemas. O desempenho mediano verificou-se nos sistemas de Chiúre (89%) e Ilha de Moçambique(89%). O desempenho insatisfatório registou-se em Vilankulo (19%), Jangamo (38%), Murrupula (58%), Maríngue (65%) e Búzi (72%).

## Água não Contabilizada (Perdas)



$V \leq 30$  bom desempenho       $30 \leq V < 45$  desempenho mediano       $V > 45$  desempenho insatisfatório

Gráfico 28:Água Não Contabilizada dos sistemas secundários

O valor de referência para bom desempenho é de valor menor ou igual a 30%. Em 2024, observou-se que uma parte considerável dos sistemas atingiu bom desempenho no indicador Água Não Contabilizada, sendo de destacar Chicualacuala (10%), Lugela (11%), Espungabera (12%), Murrupula (12%), Mabalané (13%), Chigubo (13%), Vilankulos (14%), Macossa (15%), Ribáue (20%), Balama (28%) e Zandamela (29%) e Chiúre (29%). Estes sistemas demonstram melhoria no controlo das perdas e uma gestão operacional mais eficiente, associada às intervenções de manutenção, substituição de condutas antigas e melhoria na medição do consumo.

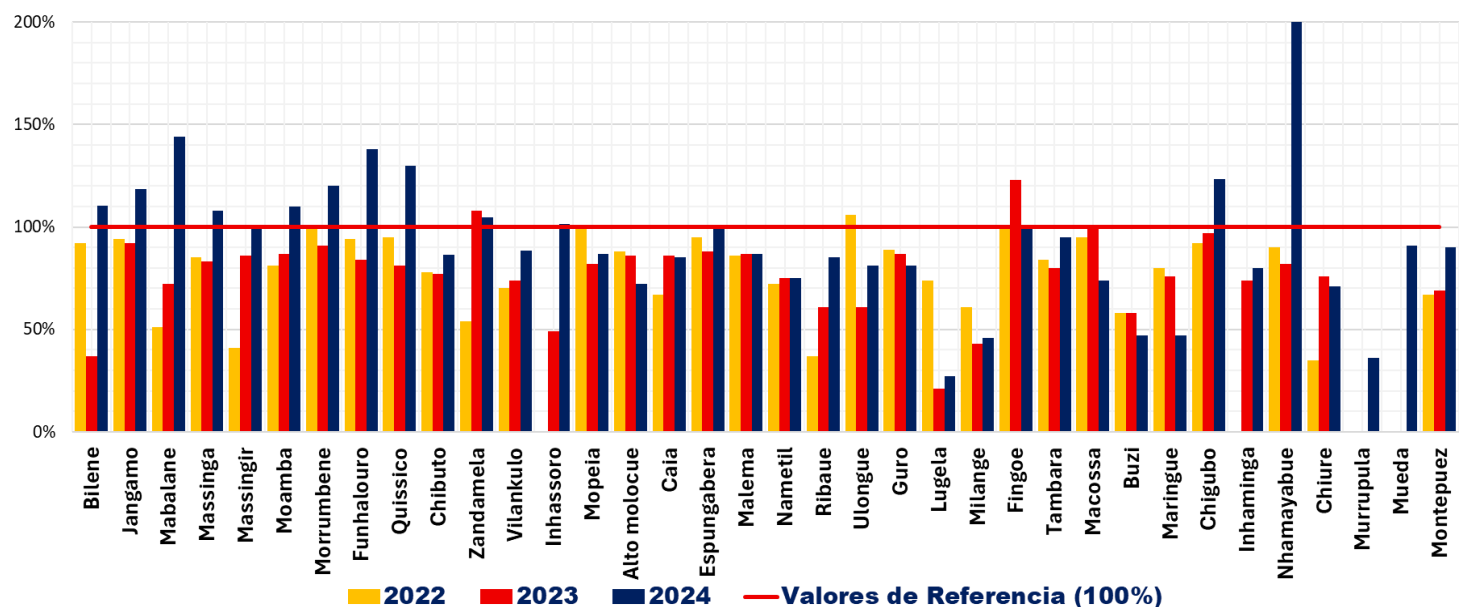
Em contrapartida, uma parte relevante dos sistemas encontra-se em situação de desempenho mediano, com valores entre 30% e 45%. Estes incluem sistemas de Mabote (31%), Funhalouro (33%), Massinga (35%), Moamba (35%) e Quissico (44%), evidenciando que, embora existam progressos, ainda são necessárias acções consistentes para reduzir as perdas.

Os sistemas com desempenho insatisfatório, com valores superiores a 45%, continuam a ser motivo de preocupação, destacando-se Homóine (62%), Inharrime (60%), Jangamo (67%), Morrumbene (54%), Massangena (67%), Nametil (50%), Nhamayabue (62%), Moamba (51%), Caia (48%), Mueda (53%)

e Inhassoro (53%). Nestes casos, as perdas representam mais de metade da água produzida, o que pode indicar problemas graves de gestão e operação. A melhoria deste indicador passa por se investir na modernização das infraestruturas, implementar zonas de medição e controlo (ZMC), substituir contadores obsoletos e melhorar a detecção de fugas e fortalecer a gestão comercial e técnica.

## TAXA DE COBRANÇA

### TAXA DE COBRANÇA (%)



$V \geq 100$  bom desempenho  $85 \leq V < 100$  desempenho mediano  $V < 85$  desempenho insatisfatório

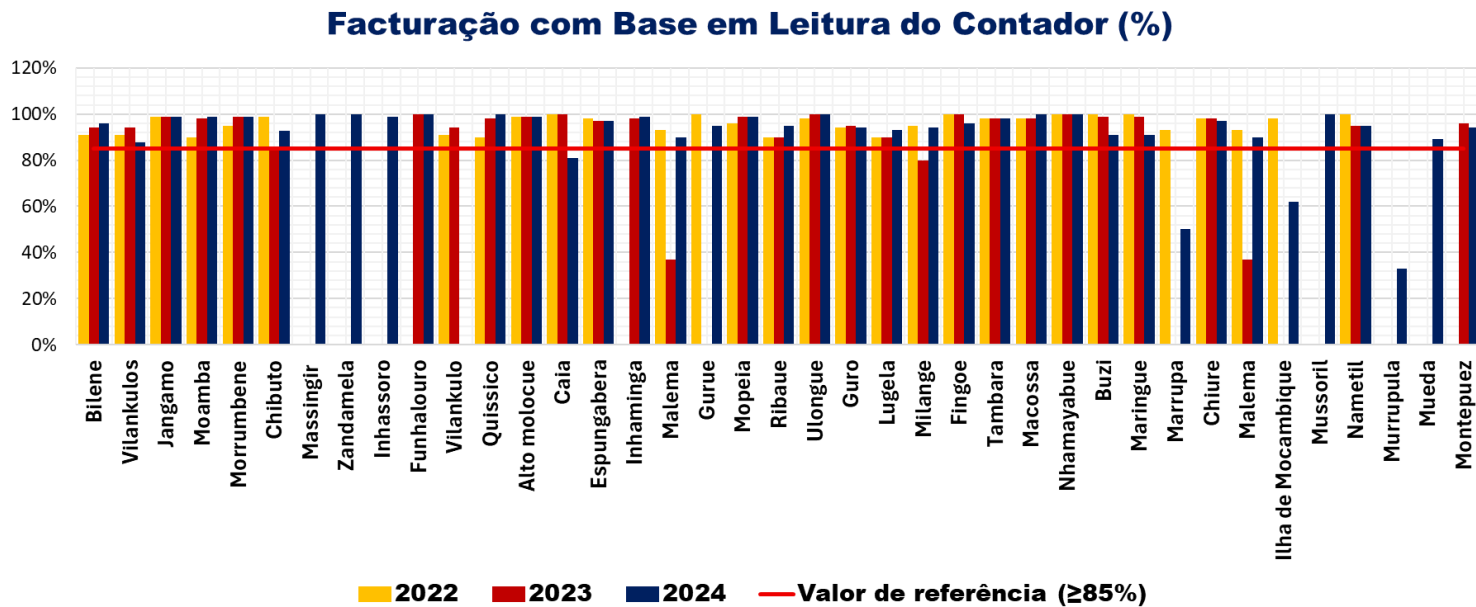
Gráfico 29: Taxa de Cobrança dos sistemas secundários

O valor de referência para bom desempenho é maior ou igual a 100%. Em 2024, vários sistemas apresentaram bom desempenho na Taxa de Cobrança, nomeadamente Nhamayabue (100%), Massangena (100%), Mabalane (100%), Funhalouro (100%), Quissico (100%), Mabote (100%), Chigubo (100%), Morrumbene (100%), Moamba (100%), entre outros. Importa referir que para além de cobrança do valor do período em 100% os sistemas recuperaram dívidas acumuladas dos anos anteriores, mercê da implementação de estratégias de cobrança da dívida.

Os casos de desempenho insatisfatório da Taxa de Cobrança registaram-se nos sistemas de Lugela (27%), Murupula (36%), Milange (46%), Buzi (47%) e Chicualacuala (59%). Esta situação indica fragilidades nos mecanismos de cobrança e possíveis desafios no acompanhamento de clientes inadimplentes ou

falhas na continuidade do serviço, que impactam directamente na disposição dos clientes em pagar.

Para melhorar o desempenho da Taxa de Cobrança, torna-se imprescindível investir em sistemas automatizados de facturação e cobrança, integração de dados comerciais e operacionais, campanhas de sensibilização ao cliente, incluindo modalidades flexíveis de quitação.



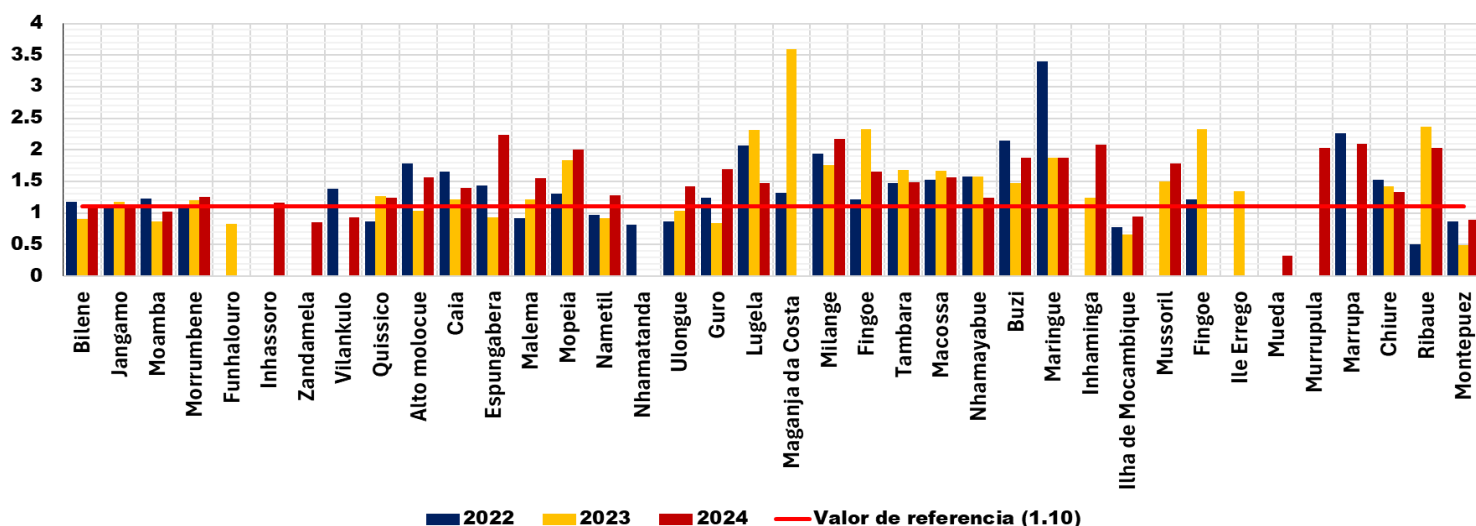
$V \geq 85$  bom desempenho       $75 \leq V < 85$  desempenho mediano       $V < 75$  desempenho insatisfatório

Gráfico 30: Facturação com Base em Leituras Reais dos sistemas secundários

O valor de referência para bom desempenho é de valor maior ou igual a 85%. Em 2024, a maioria das empresas continuou a apresentar facturação baseada em leitura do contador acima do valor de referência de 85%, evidenciando melhorias em relação aos anos anteriores.

Os sistemas que registaram bom desempenho são, entre outros, Macossa (100%), Nhamayabue (100%), Mabote (100%), Quissico (100%), Funhalouro (100%) e Mussoril (100%). Por outro lado, sistemas que tiveram um desempenho insatisfatório são Murrupula (33%) e Marrupa (50%), evidenciando a necessidade de acções correctivas para garantir facturação efectiva nomeadamente através de substituição de contadores obsoletos, contratação de Analistas de Consumo e garantia do acesso ao contador ao nível dos domicílios.

### Rácio de cobertura de custos operacionais



$V > 1.10$  bom desempenho  
insatisfactório

$1 \leq V < 1.10$  desempenho mediano

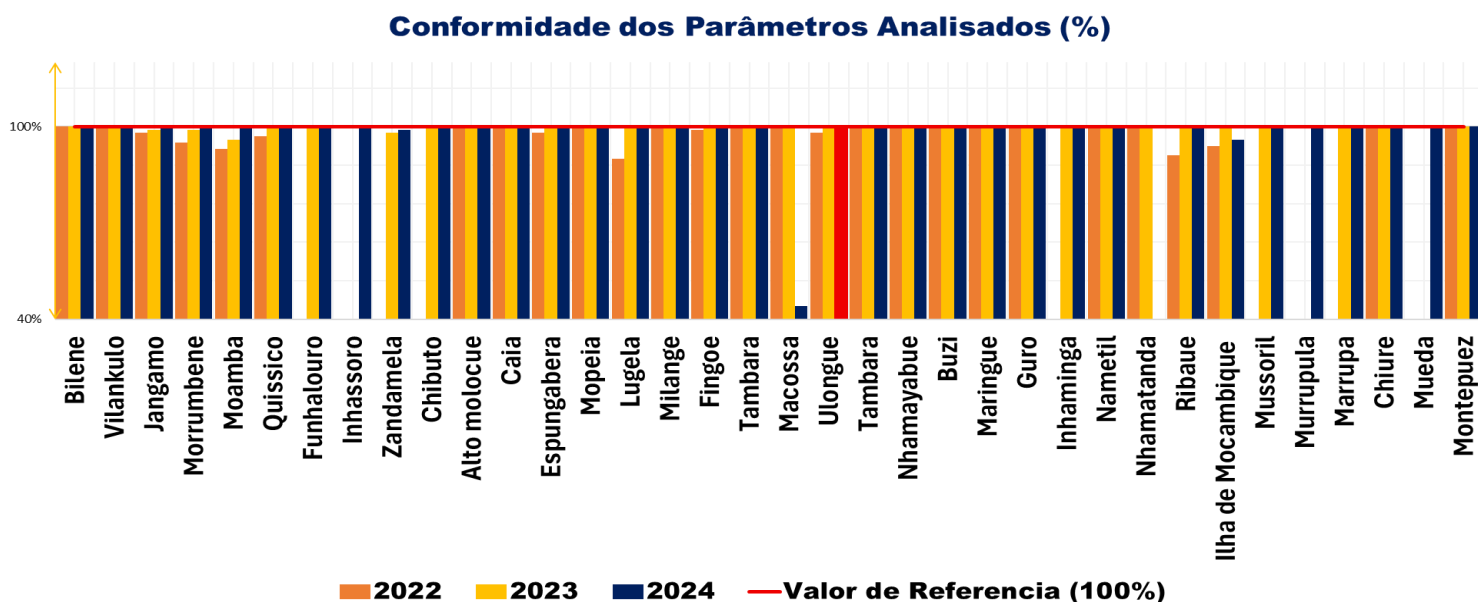
$V < 1$  desempenho

Gráfico 31: Rácio de Cobertura de custos dos sistemas secundários

Os sistemas que registaram bom desempenho no Rácio de Cobertura de Custos Operacionais são de, entre outros, Ribaué (2.30), Espungabera (2.24), Milange (2.17), Inhaminga (2.08), Buzi (1.88), Malema (1.55), Guro (1.69), Lugela (1.47) e Ulongue (1.49). Por outro lado, os sistemas com desempenho insatisfactório são Mueda (0.32), Massangena (0.58), Chibuto (0.87), Mabote (0.89), Montepuez (0.89) e Vilanculos (0.93).

A Melhoria do desempenho deste indicador passa por reforçar a detecção e reparação de perdas de água, melhorar a eficiência operacional e energética, implementar sistemas de medição eficiente de consumo de água e fortalecer a gestão financeira e planeamento de investimentos.

## Conformidade de Parâmetros Controlados



**V = 100 bom desempenho**  
insatisfactório

**95 ≤ V < 100 desempenho mediano**

**V < 95 desempenho**

*Gráfico 32: Conformidade dos parâmetros Controlados dos sistemas secundários*

De forma global, os resultados mostram que a maior parte dos sistemas tiveram um bom desempenho no indicador Conformidade de Parâmetros Controlados. Exceptuam-se os sistemas de Tambara e Mandlakazi que tiveram um desempenho insatisfactório. O alcance do bom desempenho na maior parte dos sistemas deve-se em grande parte pelo facto a fonte de água ser subterranea.

No entanto, a existência de casos pontuais de desempenho mediano ou insatisfatório evidencia a necessidade de fortalecer a capacidade laboratorial local, responder de forma célere às inconformidades detectadas e reforçar as rotinas de controlo.

### 5.6.2. Resultados da Avaliação de Desempenho por Sistema

#### 5.6.2.1. Sistemas da Região Sul

A região Sul possui dezoito (18) Entidades Reguladas, correspondente ao igual número de sistemas público que abastecem água a vilas municipais e sedes de distritos, dos quais um (1) - sistema de Chibuto - está sob a gestão da Águas da Região Sul (AdRS) e dezassete (17) sob a gestão da AIAS (Moamba, Bilene, Inharrime, Manjacaze, Massinga, Morrumbene, Jangamo, Homóine, Mabote,

Vilanculo, Chibuto, Quissico, Funhalouro, Inhassoro, Massangena, Chigubo, Massingir e Mabalane).

Os sistemas têm a particularidade de terem entrado para a avaliação do serviço pelo Regulador em anos diferentes à medida que foram concluídas as suas obras de construção/reabilitação e da assinatura de Convénios de Colaboração, entre a AURAS e os Governos Locais, para o estabelecimento das Comissões Reguladoras de Água Locais como marco do início efectivo da regulação efectiva, nomeadamente com a realização de actividades de monitoria do desempenho do Operador relativamente aos indicadores de serviço (aferir a pressão da água, o nível cloro na água distribuída e a turvação), resolver reclamações de recurso dos consumidores, mediar conflitos entre consumidores e operador, entre outros.

#### **5.6.2.1.1 Sistema de Moamba**

A avaliação de desempenho do sistema da Moamba iniciou em 2016. O sistema de abastecimento de água de Moamba consiste de uma estação de captação da água, junto do rio Incomáti, através de um poço. Da captação a água é elevada para um depósito de transição. Deste depósito, a água é transportada para a Estação de Tratamento (ETA) que se encontra junto do Centro Distribuidor (CD) da Vila, que dista a 3,5km. O tratamento consiste na filtração (filtros rápidos) e clorinação. O sistema possui um segundo CD em Pessene, a 14 km da vila de Moamba. Os 2 (dois) CD alimentam uma rede conjunta de cerca de 49km. No entanto, importa referir que a partir de 2024 o sistema passou a receber água em alta da AdRMM, proveniente da Barragem de Corumana. A população na área do sistema é de cerca de 29.300 pessoas.

##### **5.6.2.1.1.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total reduziu de 59% em 2023 para 51% em 2024, mantendo desempenho mediano. Esta redução deveu-se ao facto de as novas ligações efectivadas não terem acompanhado o crescimento populacional na área de serviço.

O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 16 horas, o que corresponde a bom desempenho. O tempo de distribuição não aumentou devido à degradação do indicador Água Não Contabilizada, que continua a limitar a possibilidade de expansão do período diário de fornecimento.

A percentagem de Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, conferindo bom desempenho. Observou-se, no período, uma redução do número de reclamações no sistema, resultado directo da melhoria da qualidade da água recebida em alta da AdRMM e do aumento do número de equipas dedicadas à gestão de reclamações, o que permitiu que muitas situações fossem atendidas e resolvidas directamente nas áreas residenciais dos consumidores.

A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou de 98% em 2023 para 99% em 2024, mantendo bom desempenho. A percentagem de testes em conformidade cresceu de 96% em 2023 (então com desempenho mediano) para 100% em 2024, passando a conferir bom desempenho, evolução esta que se explica, em grande medida, pela boa qualidade da água recebida em alta da AdRMM.

O indicador Água Não Contabilizada degradou-se, ao passar de 45% em 2023 para 51% em 2024, mantendo desempenho insatisfatório. O aumento das perdas decorre do acréscimo de fugas na rede de distribuição, do vandalismo das infra-estruturas e dos furtos de água que têm afectado o sistema ao longo dos anos. Para reduzir estas perdas, estão a ser implementados projectos de requalificação da rede de distribuição em quatro bairros, envolvendo cerca de 4.000 metros de tubagem de 50 mm.

A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%, conferindo bom desempenho; níveis de cobrança superiores a 100% resultam, em geral, do pagamento de dívidas de anos anteriores pelos consumidores, impulsionados por campanhas intensivas de cobrança e pela instalação de contadores pré-pagos. O Valor Cobrado aumentou de 21.009.000,00 MT (vinte e um milhões e nove mil meticais) em 2023 para 24.533.000,00 MT (vinte e quatro milhões, quinhentos e trinta e três mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 8

trabalhadores e o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu de 1,03 em 2023 para 1,02 em 2024, mantendo desempenho mediano, em reflexo do aumento dos custos operacionais, sobretudo da factura de compra de água em alta.

| Indicadores de Desempenho                              | Valor de referência | Avaliação da tendência |                  |                  |                  |                      |
|--------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
|                                                        |                     | 2021                   | 2022             | 2023             | 2024             | Tendência do Período |
|                                                        |                     |                        |                  |                  |                  |                      |
| 1. Acesso ao Serviço                                   |                     |                        |                  |                  |                  |                      |
| População total na área do sistema                     |                     | 24,650                 | 18,116           | 28,586           | 29,301           |                      |
| Total de ligações (Nr)                                 |                     | 3,232                  | 3,160            | 3,112            | 3,212            |                      |
| Total ligações domésticas (Nr)                         |                     | 3,118                  | 3,052            | 3,002            | 3,116            |                      |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                 |                     | 4                      | 4                | 3                | 5                |                      |
| População servida por ligações domésticas              |                     | 16,525                 | 16,174           | 15,911           | 13,399           |                      |
| População Servida por fontenários                      |                     | 13,364                 | 1,200            | 900              | 1,500            |                      |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                  |                     | 67%                    | 89%              | 56%              | 46%              |                      |
| Cobertura por fontenários (%)                          |                     | 54%                    | 7%               | 3%               | 5%               |                      |
| Cobertura total (%)                                    | V ≥60 %             | <div></div> 121%       | <div></div> 96%  | <div></div> 59%  | <div></div> 51%  | <div></div>          |
| 2. Qualidade da água Tratada                           |                     |                        |                  |                  |                  |                      |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                | Por Definir         | 757                    | 692              | 714              | 752              |                      |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr) |                     | 693                    | 645              | 689              | 752              |                      |
| Percentagem de testes em conformidade(%)               | V ≥ 100%            | <div></div> 90%        | <div></div> 93%  | <div></div> 96%  | <div></div> 100% | <div></div>          |
| 3. Atendimento ao Consumidor                           |                     |                        |                  |                  |                  |                      |
| Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)                |                     | 139                    | 865              | 638              | 53               |                      |
| Reclamações respondidas (%)                            | V ≥ 100%            | <div></div> 100%       | <div></div> 92%  | <div></div> 100% | <div></div> 100% | <div></div>          |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)          | V ≤ 10 dias         | <div></div> 4          | <div></div> 4    | <div></div> 4    | <div></div> 2    | <div></div>          |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)            | V ≥ 85%             | <div></div> 99%        | <div></div> 90%  | <div></div> 98%  | <div></div> 99%  | <div></div>          |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                         |                     |                        |                  |                  |                  |                      |
| Volume produzido (m³)                                  |                     | 703,780                | 717,383          | 711,254          | 785,437          |                      |
| Volume facturado (m³)                                  |                     | 353,540                | 376,505          | 391,592          | 383,632          |                      |
| Água não contabilizada (%)                             | V ≤ 30 %            | <div></div> 50%        | <div></div> 48%  | <div></div> 45%  | <div></div> 51%  | <div></div>          |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                   | V ≥ 8 hr/dia        | <div></div> 16         | <div></div> 16   | <div></div> 16   | <div></div> 16   | <div></div>          |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)          |                     | 7                      | 34               | 7                | 28               | <div></div>          |
| Valor facturado (10³ MZM)                              |                     | 13,519.39              | 19,708           | 19,766           | 22,291           |                      |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                |                     | 15,086.48              | 16,025           | 21,009           | 24,533           |                      |
| Taxa de cobrança total (%)                             | V ≥ 100%            | <div></div> 112%       | <div></div> 81%  | <div></div> 106% | <div></div> 110% | <div></div>          |
| Custos operacionais (10³ MZM)                          |                     | 13,801.17              | 16,061           | 19,169           | 22,107           | <div></div>          |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais             | V >1,10             | <div></div> 0.98       | <div></div> 1.23 | <div></div> 1.03 | <div></div> 1.02 | <div></div>          |
| Nr de trabalhadores (Nr)                               |                     | <div></div> 22         | 25               | 25               | 25               | <div></div>          |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)             | Por Definir         | 7                      | 8                | 8                | 8                |                      |

**LEGENDA:**

- Bom desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho insatisfatório ●
- Não aplicável (N/A)
- Não Reportado (N/R)

Tabela 24: BAQS do Sistema de Moamba

### Recomendações

- Planificar e efectuar novas ligações tendo em conta o crescimento populacional por forma a melhorar o acesso ao serviço;
- Investir na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional.
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas.

#### 5.6.2.1.2 Sistema de Bilene

O sistema da Vila Municipal da Praia do Bilene compreende uma estação de captação da água (junto da Lagoa Uembeje), uma adutora com cerca de 800 metros de extensão, uma estação de tratamento de água (ETA), um centro distribuidor (CD) de 700m<sup>3</sup> de capacidade, uma torre de pressão de 300m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição com 36,8km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 12.400 pessoas.

##### 5.6.2.1.2.1 Análise do BAQS

No período em análise, a Cobertura Total manteve-se em 43% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. Esta situação deveu-se ao facto do número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional, a redução do volume produzido devido à limitação da capacidade da fonte e ao incremento de perdas. Importa referir que o acesso ao serviço é complementado pelas actividades dos FPA. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 20 horas, conferindo o *bom desempenho*. A Percentagem da Resposta às Reclamações aumentou, ao sair de 94% em 2023 para 97% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair em 2023 de 94% para 96% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A percentagem de testes em conformidade manteve-se em 100%, conferindo o *bom desempenho*.

A Água Não Contabilizada aumentou em 3%, ao sair de 32% em 2023 para 35% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%, mantendo o *bom desempenho*. Níveis de Taxa de Cobrança superiores a 100% devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança de dívidas lançada pela empresa. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 4.856.310,00MT (quatro

milhões, oitocentos cinquenta e seis mil, trezentos e dez meticais) em 2023 para 5.011.810,00MT (cinco milhões, onze mil, oitocentos e dez meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 10 em 2023 para 9 trabalhadores em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,00 em 2023 para 1,07 em 2024, mantendo o *desempenho mediano*.

## BAQS do Sistema de Bilene

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação da tendência |          |          |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|----------|----------|-----------|
|                                                         |                     | 2022                   | 2023     | 2024     | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                        |          |          |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 11,624                 | 12,137   | 12,441   |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 647                    | 628      | 739      |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 614                    | 589      | 696      |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 0                      | 7        | 7        |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 3,254                  | 3,122    | 3,202    |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 0                      | 2,100    | 2,100    |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 28%                    | 0        | 26%      |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 0%                     | 0        | 17%      |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥ 60%             | 28%                    | 43%      | 43%      |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                        |          |          |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 360                    | 360      | 363      |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 360                    | 360      | 363      |           |
| Percentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%            | 100%                   | 100%     | 100%     |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                        |          |          |           |
| Numero de reclamações apresentadas (Nr)                 |                     | 85                     | 211      | 184      |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 98%                    | 94%      | 97%      |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 1                      | 1        | 1        |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 91%                    | 94%      | 96%      |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                        |          |          |           |
| Volume produzido (m³)                                   |                     | 126,139                | 132,465  | 126,378  |           |
| Volume faturado (m³)                                    |                     | 94,010                 | 90,191   | 82,477   |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30%             | 25%                    | 32%      | 35%      |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 20                     | 20       | 20       |           |
| Frequência média de distribuição (dias/semana)          |                     | 7                      | 7        | 6        |           |
| Valor faturado (10³ MZM)                                |                     | 3,912                  | 4,113.95 | 4,540.67 |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 4,410                  | 4,856.31 | 5,011.81 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100%            | 113%                   | 118%     | 110%     |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 4,126                  | 4,065.17 | 4,257.22 |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V > 1,10            | 1.17                   | 1        | 1.07     |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                     | 12                     | 10       | 9        |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 18                     | 16       | 13       |           |

### LEGENDA:

Bom desempenho

Desempenho Mediano

Desempenho insatisfatório

Nao aplicavel (N/A)

Nao Reportado (N/R)

Tabela 25:BAQS do Sistema de Bilene

### Recomendações

- Investir na fonte e na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;

- Melhorar a detecção de fugas.

### 5.6.2.1.3 Sistema de Massinga

O sistema de abastecimento de água da Vila Municipal de Massinga é constituído por uma captação de 4 furos, um tratamento de água por injeção de cloro, uma adutora de 1,5km de extensão, um centro distribuidor, depósito elevado de 150m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição de 91km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 59.000 pessoas.

#### 5.6.2.1.3.1 Análise do BAQS

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 7% em 2023 para 4.7% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. Esta redução deveu-se ao corte de ligações por inadimplência. Importa referir que o acesso ao serviço é complementado pelas actividades dos FPA . O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 11 horas em 2023 para 10 horas em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A percentagem das Resposta às Reclamações manteve-se em 100% em 2024 (*bom desempenho*).

A Água Não Contabilizada manteve-se em 64% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%, mantendo o *bom desempenho*. Níveis de Taxa de Cobrança superiores a 100% devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança lançada pela empresa. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 2.562.000,00 (dois milhões, quinhentos sessenta e dois mil meticais) em 2023, para 3.347.430,00Mt (três milhões, trezentos quarenta e sete mil, quatrocentos e trinta meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 15 em 2023, para 14 em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais manteve em 0,99, mantendo o *desempenho insatisfatório*.

## BAQS do Sistema de Massinga

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação de Tendência |              |           |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|--------------|-----------|-----------|
|                                                         |                     | 2022                   | 2023         | 2024      | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                        |              |           |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 52,224                 | 57,561       | 59,000    |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 687                    | 650          | 623       |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 724                    | 626          | 601       |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 4                      | 3            | 1         |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 3,835                  | 3,318        | 2,464     |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 1,200                  | 900          | 300       |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 7%                     | 6%           | 4.2%      |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 2%                     | 2%           | 0.5%      |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 10%                    | 7%           | 4.7%      |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                        |              |           |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 584                    | 612          | 612       |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr) |                     | 531                    | 552          | 552       |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            | 91%                    | 90%          | 90%       |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                        |              |           |           |
| Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)                 |                     | 375                    | 328          | 323       |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 100%                   | 100%         | 100%      |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 2                      | 2            | 2         |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 95%                    | 95%          | 95%       |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                        |              |           |           |
| Volume produzido (m³)                                   |                     | 435,717                | 159,828.00   | 174,588   |           |
| Volume facturado (m³)                                   |                     | 82,621                 | 57,107.00    | 62,419.90 |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 81%                    | 64%          | 64%       |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 12                     | 11           | 10        |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | 7                      | 7            | 8         |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                               |                     | 4,048                  | 2,499.61     | 3,107.44  |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 3,453                  | 2,562,399.00 | 3,347.43  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100%            | 85%                    | 103%         | 108%      |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 3,140                  | 2,535.97     | 3,178.19  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 1                      | 0.99         | 0.99      |           |
| Nr detrabalhadores (Nr)                                 |                     | 9                      | 10           | 9         |           |
| Nr detrabalhadores por 1000 ligações (Nr)               | Por Definir         | 13                     | 15           | 14        |           |

### LEGENDA:

Bom desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho insatisfatório ●  
 Não aplicável (N/A)  
 Não Reportado (N/R)

Tabela 26: BAQS do Sistema de Massinga

### Recomendações

- Investir na captação e expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fuga;
- Melhorar a detecção de fugas;
- Substituir rede de distribuição e contadores obsoletos.

#### 5.6.2.1.4 Sistema de Morrumbene

O sistema de abastecimento de água de Morrumbene é constituído por uma estação de captação da água junto do rio Madangela, um poço de captação ligado a um pequeno açude, uma estação de tratamento de água constituída por dois filtros rápidos, uma conduta adutora de 4,5Km de extensão, um centro distribuidor com uma torre de pressão de 100m<sup>3</sup> de capacidade e uma rede de distribuição de 70km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 30.200 pessoas.

##### 5.6.2.1.4.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total aumentou, ao sair de 34% em 2023 para 39% em 2024 mantendo o *desempenho insatisfatório*. Este aumento deveu-se à realização de novas ligações e à redução de perdas. Importa referir que o acesso de água é complementado pelo serviço dos FPA. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas em 2024, conferindo o *bom desempenho*. A Percentagem das Resposta às Reclamações manteve-se em 100% em 2024, conferindo o *bom desempenho*. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99% em 2024, conferindo o *bom desempenho*. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100% em 2024 *mantendo-se o bom desempenho*.

A Água Não Contabilizada reduziu, ao sair de 61% em 2023 para 54% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. As perdas no sistema de Morrumbene são principalmente atribuídas ao funcionamento inadequado dos contadores e a fugas na rede de distribuição. A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%, conferindo o *bom desempenho*. Níveis altos de Taxa de Cobrança devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança lançada pela empresa. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 10.533.130,00Mt (dez milhões, quinhentos e trinta e três mil, cento e trinta meticais) em 2023, para 13.087.510,00Mt (treze milhões, oitenta e sete mil, quinhentos e dez meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 6 trabalhadores em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,10 em 2023 para 1,26 em 2024 mantendo o *bom desempenho*.

## BAQS do sistema de Morrumbene

| Indicadores de Desempenho                              | Valor de referência | Avaliação de Tendência |            |           |           |
|--------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|------------|-----------|-----------|
|                                                        |                     | 2022                   | 2023       | 2024      | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                   |                     |                        |            |           |           |
| População total na área do sistema                     |                     | 37,967                 | 29,477     | 30,214    |           |
| Total de ligações (Nr)                                 |                     | 2,196                  | 2,302      | 2,385     |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                         |                     | 2,152                  | 2,267      | 2,348     |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                 |                     | 4                      | 3          | 7         |           |
| População servida por ligações domésticas              |                     | 11,403                 | 12,015     | 9,627     |           |
| População Servida por fontenários                      |                     | 1,200                  | 900        | 2,100     |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                  |                     | 30%                    | 41%        | 32%       |           |
| Cobertura por fontenários (%)                          |                     | 3%                     | 3%         | 7%        |           |
| Cobertura total (%)                                    | V ≥60 %             | 33%                    | 34%        | 39%       |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                           |                     |                        |            |           |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                | Por Definir         | 827                    | 843        | 839       |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr) |                     | 789                    | 843        | 839       |           |
| Porcentagem de testes em conformidade(%)               | V ≥ 100%            | 95%                    | 100%       | 100%      |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                           |                     |                        |            |           |           |
| Numero de reclamações apresentadas (Nr)                |                     | 114                    | 124        | 34        |           |
| Reclamações respondidas (%)                            | V ≥ 100%            | 100%                   | 100%       | 100%      |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)          | V ≤ 10 dias         | 2                      | 2          | 2         |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)            | V ≥ 85%             | 99%                    | 99%        | 99%       |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                         |                     |                        |            |           |           |
| Volume produzido (m³)                                  |                     | 680,970.00             | 597,730.00 | 504,080   |           |
| Volume facturado (m³)                                  |                     | 232,223.00             | 232,186.00 | 232,107   |           |
| Água não contabilizada (%)                             | V ≤ 30 %            | 66%                    | 61%        | 54%       |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                   | V ≥ 8 hr/dia        | 15                     | 15         | 15.00     |           |
| Frequencia média de distribuicao(dias/semana)          |                     | 7                      | 7          | 16        |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                              |                     | 9,864                  | 9,576.03   | 10,984.99 |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                |                     | 9,980                  | 10,533.13  | 13,087.51 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                             | V ≥ 100 %           | 100%                   | 110%       | 120%      |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                          |                     | 9,237.08               | 8,702.37   | 8,757.01  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais             | V >1,10             | 1.07                   | 1.10       | 1.26      |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                               |                     | 13                     | 13         | 13        |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)             | Por Definir         | 6                      | 6          | 6         |           |

### Legenda:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 27:BAQS do sistema de Morrumbene

### Recomendações

- Investir na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção de fugas.

- Substituir redes de distribuição e contadores obsoletos.

#### 5.6.2.1.5 Sistema de Jangamo

O sistema de abastecimento de água da Vila de Jangamo consiste de um conjunto de 3 furos com caudal total de 1680m<sup>3</sup>/dia, uma adutora com uma extensão de 850 metros de comprimento, um centro distribuidor com um depósito elevado de 150m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição de 27km. O tratamento é feito através da injeção de cloro. A população na área do sistema é de cerca de 10560 pessoas.

##### 5.6.2.1.5.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total aumentou, ao sair de 30% em 2023 para 45% em 2024, o representa desempenho *mediano*. A redução do número de ligações domésticas deveu-se a cortes de ligações por inadimplência. Importa referir, que o acesso da água é complementado pelo serviço prestado pelos FPA. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas em 2024, conferindo o *bom desempenho*. A Percentagem da Resposta às Reclamações manteve-se em 100% em 2024, conferindo o *bom desempenho*. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99% em 2024, conferindo o *bom desempenho*. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se, em 100% em 2024, conferindo o *bom desempenho*.

O indicador Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 63% em 2023 para 67% em 2024 mantendo o *desempenho insatisfatório*. As perdas no sistema de Morrumbene são devido principalmente ao funcionamento inadequado dos contadores e a fugas na rede de distribuição. A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%, mantendo o *bom desempenho*. Níveis de Taxa de Cobrança de 100% devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança lançada pela empresa. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 3.534.000,00Mt (três milhões quinhentos trinta e quatro mil meticais) em 2023 para 3.906.860,00Mt (três milhões novecentos e seis mil oitocentos e sessenta mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações subiu de 8 trabalhadores em 2023, para 9 trabalhadores em 2024, conferindo o *bom desempenho*. O Rácio de Cobertura de Custos

Operacionais reduziu, ao sair de 1,18 em 2023 para 1,14 em 2024, mantendo o *bom desempenho*.

| Indicadores de Desempenho                              | Valor de referência | Avaliação de Tendência |          |          |           |
|--------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|----------|----------|-----------|
|                                                        |                     | 2022                   | 2023     | 2024     | Tendência |
|                                                        |                     |                        |          |          |           |
| 1. Acesso ao Serviço                                   |                     |                        |          |          |           |
| População total na área do sistema                     |                     | 17424                  | 10,299   | 10,557   |           |
| Total de ligações (Nr)                                 |                     | 774                    | 710      | 648      |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                         |                     | 740                    | 676      | 619      |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                 |                     | 5                      | 5        | 5        |           |
| População servida por ligações domésticas              |                     | 3,922                  | 3,583    | 3,281    |           |
| População Servida por fontenários                      |                     | 1,500                  | 1,500    | 1,500    |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                  |                     | 23%                    | 35%      | 31%      |           |
| Cobertura por fontenários (%)                          |                     | 9%                     | 15%      | 14%      |           |
| Cobertura total (%)                                    | V ≥60 %             | 31%                    | 30%      | 45%      |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                           |                     |                        |          |          |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                | Por Definir         | 814                    | 775      | 765      |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr) |                     | 801                    | 775      | 765      |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)               | V ≥ 100%            | 98%                    | 100%     | 100%     |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                           |                     |                        |          |          |           |
| Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)                |                     | 86                     | 88       | 6        |           |
| Reclamações respondidas (%)                            | V ≥ 100%            | 100%                   | 100%     | 100%     |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)          | V ≤ 10 dias         | 1                      | 1        | 1        |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)            | V ≥ 85%             | 99%                    | 99%      | 99%      |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                         |                     |                        |          |          |           |
| Volume produzido (m³)                                  |                     | 226,960                | 181,412  | 193,331  |           |
| Volume facturado (m³)                                  |                     | 65,941                 | 66,131   | 62,021   |           |
| Água não contabilizada (%)                             | V ≤ 30 %            | 71%                    | 63%      | 67%      |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                   | V ≥ 8 hr/dia        | 10                     | 10       | 10       |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)          |                     | 7                      | 7        | 17       |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                              |                     | 3,315                  | 3,165.86 | 3,370.60 |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                |                     | 3,129                  | 3,534.04 | 3,906.86 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                             | V ≥ 100 %           | 94%                    | 112%     | 119%     |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                          |                     | 2,976                  | 2,682.50 | 3,006.82 |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais             | V >1,10             | 1.11                   | 1.18     | 1.14     |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                               |                     | 6                      | 6        | 6        |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)             | Por Definir         | 8                      | 8        | 9        |           |

Simbologia:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 28:BAQS do Sistema de Jangamo

## Recomendações

- Investir na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional.
- Incrementar o número de novas ligações
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas.
- Melhorar a detecção de fugas.
- Substituir redes de distribuição e contadores obsoletos.
- Incrementar o número de novas ligações;

### 5.6.2.1.6. Sistema de Inhassoro

O sistema da vila de Inhassoro é constituído por uma Estação de captação de 7 furos, que produzem um caudal máximo de 2160 m<sup>3</sup>/dia, Uma conduta adutora composta de tubagem em PVC de 250mm com uma extensão de 6,950Km, um armazenamento de três depósitos com capacidade total de 1000m<sup>3</sup>, sendo dois semi-enterrado de 900m<sup>3</sup> e um elevado de 100m<sup>3</sup>, um tratamento de água por doseador de cloro. A rede de distribuição é em PVC e copolene, com diâmetro variável (de 315 a 40mm) e tem cerca de 56km de extensão, e abrange alguns bairros da Vila. A população na área do sistema é de cerca de 16.450 pessoas.

#### 5.6.2.1.6.1 Análise do BAQS

A Cobertura Total reduziu ao sair de 36% em 2023 para 30% em 2024 mantendo o desempenho insatisfatório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas por dia, mantendo-se o bom desempenho. A percentagem da Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais subiu ao sair de 94% em 2023 para 99% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve-se em 100%, mantendo o bom desempenho.

O indicador Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 36% em 2023 (desempenho mediano) para 53% em 2024 (desempenho insatisfatório). A Taxa

de Cobrança subiu ao sair 61% em 2023 (desempenho insatisfatório) para 102% em 2024, conferindo o bom desempenho. O nível de Taxa de Cobrança superior a 100% deveu-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança de dívidas lançada pela empresa. O valor cobrado subiu de 1.027.000,00Mt (um milhão, vinte e sete mil meticais) em 2023, para 3.222.000,00Mt (três milhões, duzentos vinte e dois mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu de 13 trabalhadores em 2023, para 8 trabalhadores em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais subiu ao sair de 0,94 em 2023 (desempenho insatisfatório) para 1,16 em 2024, conferindo bom desempenho.

## BAQS do Sistema de Inhassoro

| Indicadores de Desempenho                              | Valor de referência | Análise da tendência |          |           |
|--------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------|-----------|
|                                                        |                     | 2023                 | 2024     | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                   |                     |                      |          |           |
| População total na área do sistema                     |                     | 16 043               | 16 444   |           |
| Total de ligações (Nr)                                 |                     | 557                  | 604      |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                         |                     | 533                  | 594      |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                 |                     | 10                   | 6        |           |
| População servida por ligações domésticas              |                     | 2 825                | 3 148    |           |
| População Servida por fontenários                      |                     | 3 000                | 1 800    |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                  |                     | 17,6%                | 19,1%    |           |
| Cobertura por fontenários (%)                          |                     | 18,7%                | 10,9%    |           |
| Cobertura total (%)                                    | V ≥60 %             | 36,3%                | 30,1%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                           |                     |                      |          |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                | Por Definir         | 536                  | 471      |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr) |                     | 536                  | 471      |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)               | V ≥ 100%            | 100%                 | 100%     |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                           |                     |                      |          |           |
| Numero de reclamações apresentadas (Nr)                |                     | 63                   | 11       |           |
| Reclamações respondidas (%)                            | V ≥ 100%            | 100%                 | 100%     |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)          | V ≤ 10 dias         | 1                    | 1        |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)            | V ≥ 85%             | 94%                  | 99%      |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                         |                     |                      |          |           |
| Volume produzido (m³)                                  |                     |                      | 249 156  |           |
| Volume facturado(m³)                                   |                     | 38 432               | 74 786   |           |
| Água não contabilizada (%)                             | V ≤ 30 %            | 36%                  | 53%      |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                   | V ≥ 8 hr/dia        | 15                   | 15       |           |
| Frequencia media de distribuição(dias/semana)          |                     | 7                    | 29       |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                              |                     | 1 674,86             | 3 270,87 |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                |                     | 1 026,85             | 3 222,97 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                             | V ≥ 100 %           | 61%                  | 102%     |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                          |                     | 1 778,87             | 2 889,80 |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais             | V >1,10             | 0,94                 | 1,16     |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                               |                     | 7                    | 5        |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)             | Por Definir         | 13                   | 8        |           |

### LEGENDA:

Bom desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho insatisfatório ●  
 Não aplicável (N/A)  
 Não Reportado (N/R)

Tabela 29: BAQS do Sistema de Inhassoro

### Recomendações

- Investir na fonte e na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional.
- Incrementar o número de novas ligações

- Responder atempadamente às ocorrências de fugas.
- Melhorar a detecção e reparação de fugas.
- Substituir redes de distribuição e contadores obsoletos, com destaque para os macromedidores.

#### 5.6.2.1.7 Sistema de Vilanculo

O sistema da vila de Vilanculo possui uma estação de captação composta por um campo de 14 furos com um caudal de 4320m<sup>3</sup>/dia, uma conduta adutora de 17,5Km, um Centro Distribuidor composto por 6 reservatórios com capacidade total de 1.510m<sup>3</sup>, uma estação de tratamento de água composta por doseador de cloro e uma rede de distribuição de cerca de 92km. Importa referir que o campo de furos caracteriza-se por ter alta concentração de bactérias de ferro. A população na área do sistema é de cerca de 79.000 pessoas.

##### 5.6.2.1.7.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total aumentou, ao sair de 15% em 2023 para 19% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. O aumento da cobertura deveu-se ao aumento do número de fontanários funcionais. Importa referir que este nível de acesso é complementado pelo serviço prestado pelos FPA. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 7 horas em 2023, para 6 horas em 2024 mantendo o *desempenho mediano*. A Resposta às Reclamações reduziu, ao sair de 94% em 2023 para 90% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 93% em 2023 para 88% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100% em 2024, conferindo o *bom desempenho*.

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 19% em 2023 para 14% em 2024, mantendo o bom *desempenho*. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 89% em 2023 para 88% em 2023 mantendo o *desempenho mediano*. O Valor Cobrado reduziu, ao sair de 14.249.650,00Mt (catorze milhões, duzentos quarenta e nove mil, seiscentos e cinquenta meticais) em 2023, para 12.030.250,00Mt (doze milhões, trinta, duzentos e cinquenta meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 15 em 2023 para 14

trabalhadores em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,08 em 2023 (*desempenho mediano*), para 0,93 em 2024, conferindo desempenho *insatisfatório*.

| Indicadores de Desempenho                                | Valor de referência | Avaliação de Tendência |           |           |           |
|----------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                                          |                     | 2022                   | 2023      | 2024      | Tendência |
|                                                          |                     |                        |           |           |           |
| 1. Acesso ao Serviço                                     |                     |                        |           |           |           |
| População total na área do sistema                       |                     | 79,000                 | 88,918    | 79,000    |           |
| Total de ligações (Nr)                                   |                     | 3,033                  | 2,353     | 2,344     |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                           |                     | 2,995                  | 2,324     | 2,291     |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                   |                     | 4                      | 2         | 20        |           |
| População servida por ligações domésticas                |                     | 15,875                 | 12,317    | 9,393     |           |
| População servida por fontenários                        |                     | 1,050                  | 600       | 6,000     |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                    |                     | 20%                    | 14%       | 12%       |           |
| Cobertura por fontenários (%)                            |                     | 1%                     | 1%        | 8%        |           |
| Cobertura total (%)                                      | V ≥60%              | 21%                    | 15%       | 19%       |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                             |                     |                        |           |           |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                  | Por Definir         | 360                    | 360       | 360       |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade v(Nr) |                     | 360                    | 360       | 360       |           |
| Porcentagem de testes em conformidade (%)                | V ≥ 100%            | 100%                   | 100%      | 100%      |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                             |                     |                        |           |           |           |
| Numero de reclamações apresentadas (Nr)                  |                     | 518                    | 578       | 659       |           |
| Reclamações respondidas (%)                              | V ≥ 100%            | 88%                    | 94%       | 90%       |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)            | V ≤ 10 dias         | 3                      | 2         | 3         |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)              | V ≥ 85%             | 91%                    | 93%       | 88%       |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                           |                     |                        |           |           |           |
| Volume produzido (m³)                                    |                     | 574,629                | 474,656   | 366,507   |           |
| Volume facturado (m³)                                    |                     | 488,321                | 385,288   | 316,870   |           |
| Água não contabilizada (%)                               | V ≤ 30 %            | 15%                    | 19%       | 14%       |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                     | V ≥ 8 hr/dia        | 5                      | 7         | 6         |           |
| Frequencia média de distribuição(dias/semana)            |                     | 5                      | 6         | 58        |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                                |                     | 15,728                 | 16,071.50 | 13,972.60 |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                  |                     | 10,999                 | 14,249.65 | 12,030.25 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                               | V ≥ 100 %           | 70%                    | 89%       | 88%       |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                            |                     | 11,389                 | 14,867.76 | 41,283.63 |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais               | V > 1,10            | 1.38                   | 1.08      | 0.93      |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                 |                     | 38                     | 36        | 35        |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)               | Por Definir         | 12                     | 15        | 14        |           |
| Legenda:                                                 |                     |                        |           |           |           |
| Bom Desempenho ●                                         |                     |                        |           |           |           |
| Desempenho Mediano ●                                     |                     |                        |           |           |           |
| Desempenho Insatisfatório ●                              |                     |                        |           |           |           |
| Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)                   |                     |                        |           |           |           |

Tabela 30:BAQS do Sistema de Vilanculo

## Recomendações

- Investir na fonte e na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional.
- Incrementar o número de novas ligações
- Substituir redes de distribuição e contadores obsoletos.
- Responder atempadamente às ocorrências assim como as reclamações reportadas

- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### 5.6.2.1.8 Sistema de Mabote

O sistema da vila de Mabote é constituído por uma captação composta por um campo de 6 furos dos quais 5 estão operacionais e produzem um caudal máximo de 1080m<sup>3</sup>/dia. Porém, na sua maioria produzem água salobre, uma conduta adutora composta de tubagem de 160mm, num troço de 2,4Km em PVC e 1,3Km em copolene de 75mm, dois depósitos com capacidade total de 650m<sup>3</sup> (um semi-enterrado de 500m<sup>3</sup> e outro um elevado e 150m<sup>3</sup>), um tratamento de água por doseador de cloro, e uma rede de distribuição de cerca de 35km, abarcando todos os bairros da Vila. A população na área do sistema é de cerca de 22.000 pessoas.

##### 5.6.2.1.8.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total reduziu, ao sair 37% em 2023 para 28% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. Esta redução deveu-se ao facto do número de novas ligações não terem acompanhado o crescimento populacional e a redução do volume de água produzido. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 8 horas em 2023, para 12 horas em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou ao sair de 99% em 2023, para 100% em 2024, mantendo o bom *desempenho*. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo *bom desempenho*. A Água Não Contabilizada aumentou, ao sair de 28% em 2023 (bom *desempenho*) para 31% em 2024 (*desempenho mediano*). A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%, mantendo o *bom desempenho*. Níveis de Taxa de Cobrança altos devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança lançada pela empresa. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 3.925.540,00Mt (três milhões, novecentos vinte e cinco mil, quinhentos e quarenta meticais), em 2023 para 4.528.680,00Mt (quatro milhões, quinhentos vinte e oito mil, seiscentos oitenta meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 ligações aumentou ao sair de 10 trabalhadores em 2023, para 11 trabalhadores em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 0,94 em 2023 para 0,89 em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*.

| Indicadores de Desempenho                            | Valor de referência | Avaliação de Tendência      |                             |                             |                        |
|------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                                      |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
|                                                      |                     |                             |                             |                             |                        |
| 1. Acesso ao Serviço                                 |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema                   |                     | 38,060                      | 21263                       | 21795                       |                        |
| Total de ligações (Nr)                               |                     | 922                         | 858                         | 916                         |                        |
| Total ligações domésticas (Nr)                       |                     | 899                         | 839                         | 900                         |                        |
| Total de fontanários operacionais (Nr)               |                     | 7                           | 8                           | 8                           |                        |
| População servida por ligações domésticas            |                     | 4,765                       | 4446.7                      | 3690                        |                        |
| População Servida por fontanários                    |                     | 1,950                       | 2400                        | 2400                        |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                |                     | 26%                         | 21%                         | 17%                         |                        |
| Cobertura porfontanários (%)                         |                     | 11%                         | 11%                         | 11%                         |                        |
| Cobertura total (%)                                  | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 37%  | <div><div></div></div> 37%  | <div><div></div></div> 28%  | <div><div></div></div> |
|                                                      |                     |                             |                             |                             |                        |
| 2. Qualidade da água Tratada                         |                     |                             |                             |                             |                        |
| Numero de testes de clo residual (Nr)                | Por Definir         | 360                         | 360                         | 360                         |                        |
| Numero de testes de clo residual em conformidade(Nr) |                     | 360                         | 360                         | 360                         |                        |
| Percentagem de testes em conformidade(%)             | V ≥100%             | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | 100%                        | <div><div></div></div> |
|                                                      |                     |                             |                             |                             |                        |
| 3. Atendimento ao Consumidor                         |                     |                             |                             |                             |                        |
| Numero de reclamações apresentadas (Nr)              |                     | 954                         | 1072                        | 6437                        |                        |
| Reclamações respondidas (%)                          | V ≥100%             | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)        | V ≤10 dias          | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> |
| Faturação feita c/ base leituras reais (%)           | V ≥85%              | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
|                                                      |                     |                             |                             |                             |                        |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                       |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (m³)                                |                     | 138860                      | 112,514                     | 106,634                     |                        |
| Volume faturado (m³)                                 |                     | 86745                       | 81,432                      | 73,938                      |                        |
| Água não contabilizada(%)                            | V ≤30%              | <div><div></div></div> 37%  | <div><div></div></div> 28%  | <div><div></div></div> 31%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                 | V ≥8 hr/dia         | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 7.8  | <div><div></div></div> 12.0 | <div><div></div></div> |
| Frequência média de distribuição(dias/semana)        |                     | 7                           | 7                           | 4                           |                        |
| Valor faturado (10³ MZM)                             |                     | 4,197                       | 3,438.80                    | 3,594.40                    |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                              |                     | 4,330                       | 3,925.54                    | 4,528.68                    |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                           | V ≥100%             | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 114% | <div><div></div></div> 128% | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                        |                     | 4,822                       | 3,676.02                    | 4,846.27                    |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais           | V ≥1,10             | <div><div></div></div> 0.87 | <div><div></div></div> 0.94 | <div><div></div></div> 0.89 | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores (Nr)                             |                     | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)           | Por Definir         | 10                          | 10                          | 11                          |                        |

Simbologia:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável (N/A)

Tabela 31: BAQS do Sistema de Mabote

## Recomendações

- Investir na fonte e na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional.
- Incrementar o número de novas ligações
- Reduzir custos operacionais;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas.

- Melhorar a detecção de fugas.
- Substituir redes de distribuição e contadores obsoletos.
- Responder atempadamente às reclamações reportadas

#### 5.6.2.1.9 Sistema de Quissico

O sistema da vila de Quissico é constituído por uma captação composta por 5 furos, dos quais 3 estão operacionais, e produzem um caudal um volume de 1440 m<sup>3</sup> por dia, uma conduta adutora em ferro fundido de 75mm, com uma extensão de 800 metros, um centro distribuidor de quatro reservatórios com capacidade total de 1.070m<sup>3</sup> (dois semi-enterrados de 815m<sup>3</sup> e dois elevados de 255m<sup>3</sup>), um tratamento de água por doseador de cloro (no entanto a água é maioritariamente salobre), e uma rede de distribuição de cerca de 38km, abarcando todos os bairros da vila. A população na área do sistema é de cerca de 28.650 pessoas.

##### 5.6.2.1.9.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total reduziu, ao sair de 26% em 2023 para 24% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. Esta redução deveu-se ao facto do número de novas ligações efectivadas não ter acompanhado o crescimento populacional, a redução do volume produzido e o aumento de perdas. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 12 horas em 2023 para 15 horas em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Percentagem da Resposta às Reclamações manteve-se em 98% em 2024, conferindo o *desempenho mediano*. A Percentagem de Testes em Conformidade reduziu, ao sair de 88% em 2023 para 70% em 2023, mantendo desempenho insatisfatório. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair de 82% em 2023 (*desempenho mediano*) para 100% em 2024 (bom desempenho).

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 55% em 2023 para 44% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Taxa de Cobrança manteve-se nos 100%, mantendo o (*bom desempenho*). Níveis de Taxa de Cobrança altos devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança lançada pela empresa. O Valor Cobrado

aumentou, ao sair de 7.035.230,00Mt (sete milhões, trinta e cinco mil, duzentos e trinta meticais) em 2023, para 8.102.160,00Mt (oito milhões, cento e dois mil, cento e sessenta meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 12 em 2023 para 11 em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,27 em 2023, para 1,25 em 2024, mantendo o *bom desempenho*.

## BAQS do Sistema de Quissico

| Indicadores de Desempenho                                  | Valor de referência | Avaliação de Tendência |          |          |           |
|------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|----------|----------|-----------|
|                                                            |                     | 2022                   | 2023     | 2024     | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                       |                     |                        |          |          |           |
| População total na área do sistema                         |                     | 24,843                 | 27,939   | 28,638   |           |
| Total de ligações (Nr)                                     |                     | 564                    | 943      | 1,079    |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                             |                     | 521                    | 896      | 1,029    |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                     |                     | 3                      | 8        | 9        |           |
| População servida por ligações domésticas                  |                     | 2,759                  | 4,749    | 5,454    |           |
| População Servida por fontenários                          |                     | 825                    | 2,400    | 2,700    |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                      |                     | 11%                    | 17%      | 19%      |           |
| Cobertura por fontenários (%)                              |                     | 3%                     | 9%       | 9%       |           |
| Cobertura total (%)                                        | V ≥60 %             | 14%                    | 26%      | 28%      |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                               |                     |                        |          |          |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                    | Por Definir         | 38                     | 57       | 443      |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade dev(Nr) |                     | 37                     | 50       | 418      |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                   | V ≥ 100%            | 97%                    | 88%      | 70%      |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                               |                     |                        |          |          |           |
| Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)                    |                     | 376                    | 401      | 431      |           |
| Reclamações respondidas (%)                                | V ≥ 100%            | 98%                    | 98%      | 98%      |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)              | V ≤ 10 dias         | 1                      | 2        | 2        |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)                | V ≥ 85%             | 90%                    | 82%      | 99.8%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                             |                     |                        |          |          |           |
| Volume produzido (m³)                                      |                     | 145,163                | 201,115  | 176,471  |           |
| Volume facturado (m³)                                      |                     | 59,597                 | 90,965   | 98,115   |           |
| Água não contabilizada (%)                                 | V ≤ 30 %            | 59%                    | 55%      | 44%      |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                       | V ≥ 8 hr/dia        | 12                     | 12       | 15       |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)              |                     | 7                      | 7        | 6        |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                                  |                     | 3,513.04               | 5,122.53 | 6,236.48 |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                    |                     | 3,354.52               | 7,035.23 | 8,102.16 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                                 | V ≥ 100 %           | 95%                    | 137%     | 130%     |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                              |                     | 2,832                  | 4,044.59 | 5,076.63 |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais                 | V >1,10             | 1.24                   | 1.27     | 1.25     |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                   |                     | 10                     | 11       | 11       |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)                 | Por Definir         | 18                     | 12       | 11       |           |

### Legenda:

- Bom Desempenho
- Desempenho Mediano
- Desempenho Insatisfatório
- Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 32:BAQS do Sistema de Quissico

### Recomendações à Empresa

- Investir em nova fonte (com água doce);
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências assim como as reclamações reportadas;

- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### 5.6.2.1.10 Sistema de Chibuto

O sistema de abastecimento de água de Chibuto é constituído por uma estação de captação localizada no rio Chonguene, com capacidade instalada de 6.000m<sup>3</sup>/dia, uma adutora com 8,5km de extensão, uma estação de tratamento de água compacta com capacidade de produção de 9.600m<sup>3</sup>/dia, um reservatório apoiado de 1000m<sup>3</sup>, duas torres de pressão e uma rede de distribuição com 75km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 86.300 pessoas.

##### 5.6.2.1.10.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total reduziu, ao sair de 42% em 2023 (desempenho *mediano*) para 33% em 2024 (desempenho *insatisfatório*). Esta redução deveu-se ao número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional por causa da diminuição do volume de água produzido (limitação da fonte) e a cortes de ligações de consumidores por inadimplência. Importa referir que o acesso à água é complementado pelo serviço prestado pelos FPA. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 10 horas em 2023 (*bom desempenho*), para 6 horas em 2024 (*desempenho mediano*), devido à redução do volume produzido. A Percentagem da Resposta às Reclamações reduziu, ao sair de 92% em 2023 para 84% em 2024, mantendo o desempenho mediano. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair de 85% em 2023 para 93% em 2024, mantendo *bom desempenho*. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100% (*bom desempenho*).

A Água Não Contabilizada reduziu, ao sair de 54% em 2023 para 37% em 2024, conferindo o *desempenho mediano*. A Taxa de Cobrança reduziu ao sair de 103% em 2023 (*Bom desempenho*) para 86% em 2024 (*desempenho mediano*). O Valor Cobrado reduziu, ao sair 29.304.000,00Mt (vinte nove milhões trezentos e quatro mil meticais) em 2023, para 22.514.540,00Mt (vinte e dois milhões, quinhentos catorze mil, quinhentos e quarenta meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou ao sair de 7 trabalhadores em 2023

para 8 trabalhadores em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,78 em 2023, para 0,87 em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. (falar do subsidio cruzado do FIPAG)

### BAQS do Sistema de Chibuto

| Indicadores de Desempenho                                | Valor de referência | Avaliação da tendência      |                             |                             |                        |
|----------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                                          |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
| 1. Acesso ao Serviço                                     |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema                       |                     | 76,887                      | 84,200                      | 86,305                      |                        |
| Total de ligações (Nr)                                   |                     | 6,320                       | 5,907                       | 5,585                       |                        |
| Total ligações domésticas (Nr)                           |                     | 6,030                       | 5,797                       | 5,485                       |                        |
| Total de fontanários operacionais (Nr)                   |                     | 18                          | 16                          | 11                          |                        |
| População servida por ligações domésticas                |                     | 1,644                       | 30,724                      | 25,231                      |                        |
| População Servida por fontanários                        |                     | 5,400                       | 4,800                       | 3,300                       |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                    |                     | 2%                          | 36%                         | 29%                         |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                            |                     | 7%                          | 6%                          | 4%                          |                        |
| Cobertura total (%)                                      | V ≥ 60 %            | <div><div></div></div> 9%   | <div><div></div></div> 42%  | <div><div></div></div> 33%  | <div><div></div></div> |
| 2. Qualidade da água Tratada                             |                     |                             |                             |                             |                        |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                  | Por Definir         | 31                          | 395                         | 365                         |                        |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade v(Nr) |                     | 129                         | 395                         | 365                         |                        |
| Percentagem de testes em conformidade (%)                | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 5%   | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao Consumidor                             |                     |                             |                             |                             |                        |
| Numero de reclamações apresentadas (Nr)                  |                     | 406                         | 2,498                       | 10356                       |                        |
| Reclamações respondidas (%)                              | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 17%  | <div><div></div></div> 92%  | <div><div></div></div> 84%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)            | V ≤ 10 dias         | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)              | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> 85%  | <div><div></div></div> 93%  | <div><div></div></div> |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                           |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (m³)                                    |                     | 1,393                       | 1,372,587                   | 888,892                     |                        |
| Volume facturado(m³)                                     |                     | 546                         | 637,723                     | 538,097                     |                        |
| Água não contabilizada (%)                               | V ≤ 30 %            | <div><div></div></div> 63%  | <div><div></div></div> 54%  | <div><div></div></div> 37%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                     | V ≥ 8 hr/dia        | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> |
| Frequencia media de distribuicao( dias/semana)           |                     | 7                           | 7                           | 10                          |                        |
| Valor facturado (10³ MZM)                                |                     | 25.460                      | 28,378                      | 26,099.53                   |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                  |                     | 21,251                      | 29,304                      | 22,514.54                   |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                               | V ≥ 100 %           | <div><div></div></div> 83%  | <div><div></div></div> 103% | <div><div></div></div> 86%  | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                            |                     | 39,830                      | 36,283                      | 30,233.73                   |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais               | V > 1,10            | <div><div></div></div> 0.53 | <div><div></div></div> 0.78 | <div><div></div></div> 0.87 | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                 |                     | 13                          | 42                          | 47                          | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)               | Por Definir         | 22                          | 7                           | 8                           |                        |

#### LEGENDA:

- Bom desempenho 
- Desempenho Mediano 
- Desempenho insatisfatório 
- Não aplicável (N/A)
- Não Reportado (N/R)

Tabela 33: BAQS do Sistema de Chibuto

**Recomendações**

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional.
- Incrementar o número de novas ligações
- Responder atempadamente às ocorrências assim como as reclamações reportadas
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

**4.3.2.1.10 Sistema de Funhalouro**

O sistema da vila de Funhalouro consiste de uma captação composta por de 10 furos que produzem um total de 828m<sup>3</sup>/dia, uma conduta adutora de 11,2Km de extensão, depósitos com um armazenamento total de 830m<sup>3</sup> e um tratamento de água por doseador de cloro. A rede de distribuição é de cerca de 30,4km e abrange todos bairros da Vila. A população na área do sistema é de cerca de 11.000 pessoas.

**4.3.2.1.10.1 Análise do BAQS**

No período em análise a cobertura total reduziu ligeiramente, ao sair de 66% em 2023 para 65% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. Esta redução deveu-se ao facto da demanda por novas ligações ser baixa e a cortes de ligações de consumidores por inadimplência. Registou-se uma redução do volume produzido como forma de se ajustar a baixa demanda pelo serviço uma vez que a população usa fontes alternativas para satisfazer suas necessidades de água (furos com bomba manual). O Tempo Médio de Distribuição reduziu ao sair de 14 horas em 2023, para 12 horas em 2024, mantendo o *bom desempenho*. Esta redução visou se ajustar à baixa demanda pelo serviço. A Percentagem da Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, conferindo o *bom desempenho*. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo o *bom desempenho*. A Água Não Contabilizada melhorou ligeiramente, ao sair de 34% em 2023 para 33% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*.

A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%, mantendo o *bom desempenho*. Níveis de Taxa de Cobrança elevados devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança lançada pela empresa. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 3.798.620,00Mt em 2023 para 4.353.090,00Mt (quatro milhões, trezentos cinquenta e três mil, e noventa meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 12 trabalhadores. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,13 em 2023 (*bom desempenho*) para 0,89 em 2024, conferindo um desempenho *insatisfatório*.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Análise da tendência |          |          |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------|----------|-----------|
|                                                         |                     | 2022                 | 2023     | 2024     | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                      |          |          |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 15,368               | 10,827   | 11,098   |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 656                  | 765      | 714      |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 612                  | 724      | 666      |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 11                   | 11       | 15       |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 3,243                | 3,837    | 2,731    |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 3,400                | 3,300    | 4,500    |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 21.1%                | 35.4%    | 24.6%    |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 22.1%                | 30.5%    | 40.5%    |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 43.2%                | 65.9%    | 65.2%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                      |          |          |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 221                  | 720      | 720      |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr) |                     | 186                  | 720      | 720      |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            | 84.2%                | 100%     | 100%     |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                      |          |          |           |
| Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)                 |                     | 216                  | 432      | 183      |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 100%                 | 100%     | 100%     |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 24                   | 1        | 1        |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 100%                 | 100%     | 100%     |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                      |          |          |           |
| Volume produzido (m³)                                   |                     | 102,959              | 116,051  | 99,710   |           |
| Volume facturado(m³)                                    |                     | 72,448               | 76,808   | 66,470   |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 30%                  | 34%      | 33%      |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 14                   | 14       | 12       |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | 7                    | 7        | 51       |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                               |                     | 2,669.12             | 3,704.54 | 3,160.67 |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 2,960.95             | 3,798.62 | 4,353.09 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 100%                 | 103%     | 138%     |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 3,435.20             | 3,277.87 | 3,592.05 |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 0.78                 | 1.13     | 0.89     |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                     | 9                    | 9        | 9        |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 14                   | 12       | 12       |           |

**LEGENDA:**

Bom desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho insatisfatório ●  
 Não aplicável (N/A)  
 Não Reportado (N/R)

Tabela 34: BAQS do Sistema de Funhalouro

**Recomendações**

- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção de fugas;
- Reduzir custos operacionais;

#### 4.3.2.1.11 Sistema de Massangena

O sistema da vila de Massangena é composto por uma captação (poço junto do Rio Save) que produz um caudal máximo de 1440m<sup>3</sup>/dia, uma conduta adutora de 160mm, num troço de 6 Km, em PVC, um armazenamento de 9 depósitos de 230m<sup>3</sup> no total, sendo oito plásticos apoiados de 10m<sup>3</sup> cada e um elevado de 150m<sup>3</sup>, um tratamento de água constituído por um conjunto de filtros rápidos que termina com a fase da desinfecção por cloro, uma rede de distribuição de cerca de 4,5km, de 250 à 63mm, em PVC e copolene, abarcando apenas os bairros I e III da Vila Sede. A população na área do sistema é de cerca de 7.700 pessoas.

##### 4.3.2.1.11.1 Análise do BAQS

A Cobertura Total aumentou, ao sair de 41%, em 2023 para 43% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 13 horas em 2023 para 21 horas em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Percentagem da Resposta às Reclamações aumentou, ao sair de 98% em 2023 para 100% em 2024, conferindo o *bom desempenho*. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo o *bom desempenho*. A conformidade de Parâmetros Controlados aumentou, ao sair de 93% em 2023 (*desempenho insatisfatório*) para 100% em 2024, conferindo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou em 3%, ao sair de 64% em 2023, para 67% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%. Esses níveis de Taxa de Cobrança devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança de dívidas lançada pela empresa. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 1.666.070,00Mt (um milhão, seiscentos sessenta e seis mil e setenta meticais) em 2023, para 2.930.000,00Mt (dois milhões, novecentos e trinta mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 28 em 2023 para 23 trabalhadores em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu ao sair de em 0,69 em 2023, para 0,58 em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*.

## BAQS do Sistema de Massangena

| Indicadores de Desempenho                              | Valor de referência | Análise da tendência         |                              |                             |                        |
|--------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                                        |                     | 2022                         | 2023                         | 2024                        | Tendência              |
| 1. Acesso ao Serviço                                   |                     |                              |                              |                             |                        |
| População total na área do sistema                     |                     | 6,348                        | 7,512                        | 7,700                       |                        |
| Total de ligações (Nr)                                 |                     | 0                            | 358                          | 487                         |                        |
| Total ligações domésticas (Nr)                         |                     | 0                            | 348                          | 461                         |                        |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                 |                     | 0                            | 4                            | 4                           |                        |
| População servida por ligações domésticas              |                     | 0                            | 1,844                        | 2,121                       |                        |
| População Servida por fontenários                      |                     | 0                            | 1,200                        | 1,200                       |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                  |                     | 0.0%                         | 24.6%                        | 28%                         |                        |
| Cobertura por fontenários (%)                          |                     | 0.0%                         | 16.0%                        | 16%                         |                        |
| Cobertura total (%)                                    | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 40%   | <div><div></div></div> 40.5% | <div><div></div></div> 43%  | <div><div></div></div> |
| 2. Qualidade e da água Tratada                         |                     |                              |                              |                             |                        |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                | Por Definir         | 571                          | 347                          | 362                         |                        |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr) |                     | 412                          | 324                          | 362                         |                        |
| Percentagem de testes em conformidade(%)               | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 72.2% | <div><div></div></div> 93%   | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao Consumidor                           |                     |                              |                              |                             |                        |
| Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)                |                     | 394                          | 281                          | 233                         |                        |
| Reclamações respondidas (%)                            | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 89%   | <div><div></div></div> 98%   | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)          | V ≤ 10 dias         | <div><div></div></div> 1     | <div><div></div></div> 1     | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)            | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 98%   | <div><div></div></div> 99%   | <div><div></div></div> 99%  | <div><div></div></div> |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                         |                     |                              |                              |                             |                        |
| Volume produzido (m³)                                  |                     | 61,071                       | 83,384                       | 130,418                     |                        |
| Volume facturado(m³)                                   |                     | 28,127                       | 30,342                       | 42,139                      |                        |
| Água não contabilizada (%)                             | V ≤ 30 %            | <div><div></div></div> 54%   | <div><div></div></div> 64%   | <div><div></div></div> 67%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                   | V ≥ 8 hr/dia        | <div><div></div></div> 10    | <div><div></div></div> 13    | <div><div></div></div> 21   | <div><div></div></div> |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)          |                     | 7                            | 7                            | 4                           |                        |
| Valor facturado (10³ MZM)                              |                     | 1,003.87                     | 1,641.72                     | 2,045.74                    |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                |                     | 1,020.09                     | 1,666.07                     | 2,930.02                    |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                             | V ≥ 100 %           | <div><div></div></div> 102%  | <div><div></div></div> 101%  | <div><div></div></div> 143% | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                          |                     | 2,069.24                     | 2,584.62                     | 3,555.04                    |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais             | V >1,10             | <div><div></div></div> 0.69  | <div><div></div></div> 0.69  | <div><div></div></div> 0.58 | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores (Nr)                               |                     | <div><div></div></div> 8     | <div><div></div></div> 10    | <div><div></div></div> 9.83 | <div><div></div></div> |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)             | Por Definir         | 26                           | 28                           | 23                          |                        |

### LEGENDA:

Bom desempenho   
 Desempenho Mediano   
 Desempenho insatisfatório   
 Não aplicável (N/A)  
 Não Reportado (N/R)

Tabela 35: BAQS do Sistema de Massangena

### Recomendações

- Massificar a realização de novas ligações;
- São perdas comerciais;
- Reduzir os custos operacionais;

#### 4.3.2.1.12 Sistema de Mabalane

O sistema da vila de Mabalane é composto por uma captação junto do rio Limpopo que produz um caudal máximo de 1848m<sup>3</sup>/dia, uma conduta adutora de 250mm, num troço de 4 Km, em PVC, um armazenamento de três depósitos de 600m<sup>3</sup> (dois semi-enterrados de 450m<sup>3</sup> e um elevado de 150m<sup>3</sup>), um tratamento de água constituído por decantadores (filtros lentos) e filtros rápidos que termina com a fase da desinfecção por cloro, e uma rede de distribuição de cerca de 17km, de 200 a 50mm de diâmetro em PVC, abarcando todos os bairros da Vila. A população na área do sistema é de cerca de 8.300 pessoas.

##### 4.3.2.1.12.1 Análise do BAQS

A Cobertura Total reduziu, ao sair de 73% (*bom desempenho*), em 2023 para 52% em 2024, (*desempenho mediano*). Esta situação deveu-se ao facto das novas ligações não terem acompanhado o crescimento populacional devido a limitação da fonte (redução do volume produzido). O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 8 horas em 2023 para 9 horas em 2024 mantendo o *bom desempenho*. A Percentagem da Resposta às Reclamações aumentou, ao sair de 86% em 2023 para 95% em 2024, mantendo o *desempenho mediano*. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair de 86% em 2023 para 95% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve-se em 100%, conferindo bom desempenho.

A Água Não Contabilizada aumentou ao sair de 11% em 2023, para 13% em 2024, mantendo o *bom desempenho*. A Taxa de Cobrança aumentou ao sair de 92% em 2023 para 100% em 2024, conferindo *bom desempenho*. Estes níveis de Taxa de Cobrança devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança de dívidas lançada pela empresa. O Valor Cobrado aumentou de 3.524.000,00 MT (três milhões, quinhentos vinte e quatro mil meticais) em 2023, para 5.612.000,00 (cinco milhões, seiscentos mil meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou, ao sair de 10 em 2023 para 12 em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,77 em 2023 (*desempenho insatisfatório*), para 1,00 em 2024, conferindo o (*desempenho mediano*).

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência                                                                              | Avaliação e Tendência                                                                 |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                                                                  | 2022                                                                                  | 2023                                                                                     | 2024                                                                                     | Tendência                                                                           |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                                                                                                  |                                                                                       |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                     |
| População total na área do sistema                      |                                                                                                  | 7,319                                                                                 | 8,067                                                                                    | 8,268                                                                                    |                                                                                     |
| Total de ligações (Nr)                                  |                                                                                                  | 626                                                                                   | 687                                                                                      | 776                                                                                      |                                                                                     |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                                                                                                  | 596                                                                                   | 656                                                                                      | 736                                                                                      |                                                                                     |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                                                                                                  | 0                                                                                     | 8                                                                                        | 3                                                                                        |                                                                                     |
| População servida por ligações domésticas               |                                                                                                  | 3,159                                                                                 | 3,477                                                                                    | 3,386                                                                                    |                                                                                     |
| População Servida por fontenários                       |                                                                                                  | 0                                                                                     | 2,400                                                                                    | 900                                                                                      |                                                                                     |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                                                                                                  | 29%                                                                                   | 43%                                                                                      | 41%                                                                                      |                                                                                     |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                                                                                                  | 0%                                                                                    | 30%                                                                                      | 11%                                                                                      |                                                                                     |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥ 60%         | 29%                                                                                   |  73%    |  52%    |    |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                                                                                                  |                                                                                       |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                     |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir                                                                                      | 290                                                                                   | 430                                                                                      | 624                                                                                      |                                                                                     |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                                                                                                  | 290                                                                                   | 430                                                                                      | 624                                                                                      |                                                                                     |
| Percentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%        | 100%                                                                                  |  100%   |  100%   |    |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                                                                                                  |                                                                                       |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                     |
| Numero de reclamações apresentadas (Nr)                 |                                                                                                  | 928                                                                                   | 191                                                                                      | 152                                                                                      |                                                                                     |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%        | 94%                                                                                   |  86%    |  95%    |    |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias     | 7                                                                                     |  3      |  2     |    |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%         | 79%                                                                                   |  86%   |  95%  |    |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                                                                                                  |                                                                                       |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                     |
| Volume produzido (m³)                                   |                                                                                                  | 97,029                                                                                | 113,287                                                                                  | 100,849                                                                                  |                                                                                     |
| Volume facturado (m³)                                   |                                                                                                  | 83,338                                                                                | 100,917                                                                                  | 87,423                                                                                   |                                                                                     |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30%       | 14%                                                                                   |  11%  |  13%  |  |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia  | 6                                                                                     |  8    | 9                                                                                        |  |
| Frequência média de distribuição (dias/semana)          |                                                                                                  | 7                                                                                     | 7                                                                                        | 7                                                                                        |                                                                                     |
| Valor facturado (10³ MZM)                               |                                                                                                  | 3,748.41                                                                              | 3,817.96                                                                                 | 3,901.307                                                                                |                                                                                     |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                                                                                                  | 1,898.06                                                                              | 3,523.79                                                                                 | 5,612.156                                                                                |                                                                                     |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100%      | 51%                                                                                   |  92%  |  144% |  |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                                                                                                  | 1,752.51                                                                              | 4,966.24                                                                                 | 3,688.76                                                                                 |                                                                                     |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V > 1,10      | 2.14                                                                                  |  0.77 | 1                                                                                        |  |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                                                                                                  |  7 |  7    |  8    |  |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir                                                                                      | 11                                                                                    | 10                                                                                       | 12                                                                                       |                                                                                     |

**LEGENDA:**

Bom desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho insatisfatório ●  
 Não aplicável (N/A)  
 Não Reportado (N/R)

Tabela 36:BAQS do Sistema de Mabalane

## Recomendações

- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências assim como as reclamações reportadas;
-

### 5.6.2.2. Sistemas da Região Centro

A Região Centro avaliou os indicadores de desempenho de dezanove (19) Entidades Reguladas, correspondentes ao igual número de sistemas públicos que abastecem água às vilas municipais e sedes de distritos, dos quais um (1), sistema de Mocuba, sob gestão da Águas da Região Centro (AdRC) e dezoito (18) sob gestão da AIAS (Alto Molócuè, Mopeia, Lugela, Milange, Espungabera, Guro, Tambara, Macossa, Ulónguè, Fíngoè, Nhamayabue, Búzi, Caia, Marínguè, Inhaminga, Maganja da Costa, Ile-Errego e Chemba).

Os sistemas têm a particularidade de terem entrado para a avaliação do serviço pelo Regulador em anos diferentes à medida que foram concluídas as suas obras de construção/reabilitação e da assinatura de Convénios de Colaboração, entre a AURAS e os Governos Locais, para o estabelecimento das Comissões Reguladoras de Água Locais como marco do início efectivo da regulação efectiva, nomeadamente com a realização de actividades de monitoria do desempenho do Operador relativamente aos indicadores de serviço (aferir a pressão da água, o nível cloro na água distribuída e a turvação), resolver reclamações de recurso dos consumidores, mediar conflitos entre consumidores e operador, entre outros. Importa referir que os sistemas de Nhamatanda e Gurué, operados pela AdRC desde 2024 e o sistema de Pebane Operado pela empresa *Global Work* desde 2021 não prestaram informação por isso, não constam da presente avaliação de desempenho.

### **5.6.2.2.1 Sistema de Espungabera**

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Espungabera consiste em uma captação de 4 nascentes que drenam água para igual número de poços de recolha. Dos poços a água é transportada por gravidade para um reservatório semi-enterrado de 200m<sup>3</sup>. Do reservatório a água segue para o Centro Distribuidor (CD) por recalque, numa extensão de aproximadamente 930m. O CD comporta um reservatório apoiado de 300m<sup>3</sup> e um depósito elevado de 60m<sup>3</sup>. O tratamento da água é por cloração. A rede de distribuição tem uma extensão total de aproximadamente 16km. A população na área do sistema é de cerca de 11.950 pessoas.

#### **5.6.2.2.1.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total reduziu em 8%, ao sair de 61% em 2023 (bom desempenho) para 53% em 2024 (desempenho mediano). Esta redução deveu-se ao facto do número de novas ligações não terem acompanhado o crescimento populacional condicionado pela limitação da fonte (redução do volume produzido) e a corte de ligações domésticas inadimplentes. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 7 horas, conferindo o desempenho mediano. A Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, conferindo bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 97%, mantendo também o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que corresponde a bom desempenho.

A Água Não Contabilizada passou de 11% em 2023 para 12% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança registou um acréscimo, ao sair de 89% em 2023 para 101% em 2024, conferindo-lhe um bom desempenho. O valor cobrado subiu ao sair de 5.318.000,00Mt (cinco milhões, trezentos e dezoito mil meticais) em 2023 para 6.095.000,00Mt (seis milhões e noventa e cinco mil meticais). O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais subiu, ao sair de 1,18 em 2023 para 2,24 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 9.

## BAQS do Sistema de Espungabera

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência       |                             |        |                        |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------|------------------------|
|                                                         |                     | 2022                        | 2023                        | 2024   | Tendência              |
|                                                         |                     |                             |                             |        |                        |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                             |                             |        |                        |
| População total na área do sistema                      |                     | 10,046                      | 11,650                      | 11,942 |                        |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 1,041                       | 1,040                       | 919    |                        |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 995                         | 994                         | 858    |                        |
| Total de fontanários operacionais (Nr)                  |                     | 6                           | 6                           | 6      |                        |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 5,274                       | 5,268                       | 4,204  |                        |
| População Servida por fontanários                       |                     | 1,800                       | 1,800                       | 1,800  |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 52%                         | 45%                         | 35%    |                        |
| Cobertura por fontanários (%)                           |                     | 18%                         | 15%                         | 15%    |                        |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 70%  | <div><div></div></div> 61%  | 50%    | <div><div></div></div> |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                             |                             |        |                        |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 365                         | 365                         | 365    |                        |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 365                         | 365                         | 365    |                        |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | 100%   | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                             |                             |        |                        |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | 100%   | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | 1      | <div><div></div></div> |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 97%  | 97%    | <div><div></div></div> |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                             |                             |        |                        |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 137                         | 148                         | 117    |                        |
| Volume facturado (10³m³)                                |                     | 123                         | 131                         | 103    |                        |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | <div><div></div></div> 10%  | <div><div></div></div> 11%  | 12%    | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 7    | 7      | <div><div></div></div> |
| Frequencia média de distribuicao(dias/semana)           |                     | NR                          | 7                           | 7      |                        |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                       |                     | 4,389                       | 4,377                       | 6,064  |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 4,165                       | 5,318                       | 6,095  |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | <div><div></div></div> 95%  | <div><div></div></div> 89%  | 101%   | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 3,050                       | 3,705                       | 4,960  |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | <div><div></div></div> 1.44 | <div><div></div></div> 1.18 | 2.24   | <div><div></div></div> |
| Nº de trabalhadores a tempo inteiro (NT)                |                     | 9                           | 9                           | 9      |                        |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 9                           | 9                           | 9      |                        |
| Simbologia:                                             |                     |                             |                             |        |                        |
| Bom Desempenho                                          |                     | <div><div></div></div>      |                             |        |                        |
| Desempenho Mediano                                      |                     | <div><div></div></div>      |                             |        |                        |
| Desempenho Insatisfatório                               |                     | <div><div></div></div>      |                             |        |                        |
| Não reporta (N/R), Não aplicável (N/A)                  |                     |                             |                             |        |                        |

Tabela 37:BAQS do Sistema de Espungabera

### Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Controlar os custos operacionais que tendem a subir acentuadamente;
- Responder atempadamente às ocorrências assim como as reclamações reportadas.

#### 5.6.2.2.2 Sistema de Búzi

O sistema de abastecimento de água da Vila de Búzi é constituído por uma captação superficial localizada no rio Búzi, um depósito apoiado de 300m<sup>3</sup> e outro elevado de 60m<sup>3</sup>, a partir do qual a água é distribuída por gravidade para a Vila, um tratamento da água por cloração e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 10km. A população na área do sistema é de cerca de 12.260 pessoas.

##### 5.6.2.2.2.1 Análise do BAQS

No período em análise, a Cobertura Total aumentou em 3%, ao sair de 17% em 2023 para 20% em 2024, mantendo o *desempenho insatisfatório*. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas (*bom desempenho*). Apesar da melhoria na Resposta às Reclamações ainda continua abaixo do desejado, tendo saído de 50% em 2023 para 69% em 2024 (*desempenho insatisfatório*). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações registou uma ligeira degradação ao sair de 1 dia em 2023 para 2 dias em 2024, o que confere o *bom desempenho*. A Facturação com Base em Leituras Reais continua a registar redução pelo terceiro ano consecutivo, tendo saído de 99% em 2023 para 91% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Teste em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o *bom desempenho*.

A Água Não Contabilizada deteriorou de 7% em 2023 para 19% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança reduziu em 11% ao sair de 58% em 2023 para 47% em 2024, o que confere ao sistema um desempenho insatisfatório. O valor cobrado reduziu ao sair de 1.011.000,00Mt (um milhão e onze mil meticais) em 2023 para 784.000,00Mt (Setecentos e oitenta e quatro mil meticais). O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu consideravelmente, ao sair de 3,32 em 2023 para 1,88 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores Por 1000 Ligações degradou-se, ao sair de 10 em 2023 para 29 em 2024.

## BAQS do Sistema de Búzi

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |        |           |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----------|
|                                               |                     | 2022                  | 2023   | 2024   | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                          |                     |                       |        |        |           |
| População total na área do sistema            |                     | 17,088                | 18,792 | 19,261 |           |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 304                   | 303    | 408    |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                |                     | 280                   | 280    | 378    |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)        |                     | 6                     | 6      | 6      |           |
| População servida por ligações domésticas     |                     | 1,484                 | 1,484  | 1,852  |           |
| População Servida por fontenários             |                     | 1,800                 | 1,800  | 1,800  |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 9%                    | 8%     | 10%    |           |
| Cobertura por fontenários (%)                 |                     | 11%                   | 10%    | 9%     |           |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %             | 19%                   | 17%    | 20%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                  |                     |                       |        |        |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)       | Por Definir         | 240                   | 108    | 356    |           |
| Numero de testes de cloro residual em         |                     | 240                   | 108    | 356    |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)      | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                  |                     |                       |        |        |           |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | 100%                  | 50%    | 69%    |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 10              | 1                     | 1      | 2      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)   | V ≥ 85%             | 100%                  | 99%    | 91%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                |                     |                       |        |        |           |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 49                    | 43     | 46     |           |
| Volume faturado (10³m³)                       |                     | 46                    | 40     | 38     |           |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 30 %            | 6%                    | 7%     | 19%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 8 hr/dia        | 2                     | 10     | 10     |           |
| Frequência média de distribuicao(dias/semana) |                     | 4                     | 7      | 7      |           |
| Valor faturado com IVA (10³ MZM)              |                     | 2,058                 | 1,750  | 1,676  |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 1,202                 | 1,011  | 784    |           |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 100 %           | 58%                   | 58%    | 47%    |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 962                   | 527    | 893    |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | V ≥1,10             | 2.14                  | 3.32   | 1.88   |           |
| Nr. De trabalhador a tempo                    |                     | NR                    | 3      | 12     |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)    | Por De finir        | 16                    | 10     | 29     |           |
| Simbologia:                                   |                     |                       |        |        |           |
| Bom Desempenho                                |                     |                       |        |        |           |
| Desempenho Mediano                            |                     |                       |        |        |           |
| Desempenho Insatisfatório                     |                     |                       |        |        |           |
| Não reporta (N/R) : Não                       |                     |                       |        |        |           |

Tabela 38:BAQS do Sistema de Buzi

### Recomendações

- Incrementar o número de novas ligações;
- Controlar os custos operacionais que tendem a subir acentuadamente;
- Responder atempadamente às ocorrências assim como as reclamações reportadas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.3 Sistema de Ile-Errego**

O sistema de abastecimento de água da vila de Ile Errego é constituído por uma captação mista composta por 3 furos e uma nascente, um reservatório transitório semi-enterrado de capacidade 50m<sup>3</sup>, um reservatório semi-enterrado de capacidade 200m<sup>3</sup>, um tratamento por clorinação, uma rede de distribuição com cerca de 8km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 20.200 pessoas.

##### **4.3.2.2.3.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total decresceu em 9%. Ao sair de 18% em 2023 para 9% em 2024, o que confere o desempenho insatisfatório. A queda da cobertura, deveu-se à redução significativa dos fontanários operacionais e ao facto das novas ligações não terem acompanhado o crescimento populacional, condicionado a limitação da fonte. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 2 horas por dia em 2023 para 3 horas por dia em 2024, conferindo um desempenho insatisfatório. Este baixo tempo de distribuição deve-se à limitação da fonte. A Resposta às Reclamações melhorou ao sair de 83% em 2023 para 100% em 2024, o que confere um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações foi de 2 dias, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair de 82% em 2023 para 100% em 2024, o que confere um bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou ao sair de 25% em 2023 para 17% em 2024, conferindo um bom desempenho. A Taxa de Cobrança cresceu, ao sair de 85% em 2023 para 96% em 2024, mantendo um desempenho mediano. O valor cobrado subiu muito significativamente ao sair de 985.000,00Mt (Novecentos oitenta e cinco mil meticais) em 2023, para 2.387.000,00 Mts (Dois milhões, trezentos oitenta e sete mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais subiu ao sair de 1,11 em 2023 para 1,86 em 2024, conferindo um bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou ao sair de 22 em 2023 para 18 em 2024.

## Ile Errego

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |           |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|-----------|
|                                               |                     | 2023                  | 2024   | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                          |                     |                       |        |           |
| População total na área do sistema            |                     | 18.201                | 20.208 |           |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 239                   | 280    |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                |                     | 221                   | 268    |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)        |                     | 7                     | 1      |           |
| População servida por ligações domésticas     |                     | 1.171                 | 1.420  |           |
| População Servida por fontenários             |                     | 2.100                 | 300    |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 6%                    | 7%     |           |
| Cobertura por fontenários (%)                 |                     | 12%                   | 1%     |           |
| Cobertura total (%)                           | V ≥ 60 %            | 18%                   | 9%     |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                  |                     |                       |        |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)       | Por Definir         | 100                   | 120    |           |
| Numero de testes de cloro residual em         |                     | 100                   | 120    |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)      | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                  |                     |                       |        |           |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | 83%                   | 100%   |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 10 dias         | 2                     | 2      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)   | V ≥ 85%             | 82%                   | 100%   |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                |                     |                       |        |           |
| Volume produzido (10³ m³)                     |                     | 28                    | 56     |           |
| Volume facturado (10³ m³)                     |                     | 21                    | 46     |           |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 30 %            | 25%                   | 17%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 8 hr/dia        | 2                     | 3      |           |
| Frequencia média de distribuição(dias/semana) |                     | 7                     | 3      |           |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)             |                     | 1.152                 | 2.473  |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 985                   | 2.387  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 100 %           | 85%                   | 96%    |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 1.040                 | 1.326  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | V > 1,10            | 1,11                  | 1,86   |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)    | Por Definir         | 22                    | 18     |           |

## Simbologia:

- Bom Desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho Insatisfatório ●
- Não reporta (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 39:BAQS do Sistema de Ile-Errego

## Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

## 3.4.3.1. Sistema de Alto Molocué - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila de Alto Molocué é constituído por uma captação superficial, uma Estação de Tratamento de Água (ETA) convencional, com uma conduta adutora de 2,5 km, um Centro Distribuidor que comporta um depósito elevado de 100m<sup>3</sup>, 3 depósitos apoiados com capacidade total de

1.500m<sup>3</sup>, e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 196km. A população na área do sistema é de cerca de 61.610 pessoas.

### **Análise do BAQS-Sistema de Alto Molocué**

No período em análise, a Cobertura Total reduziu em 14%, ao sair de 38% (2023) para 23% (2024), o que confere um desempenho insatisfatório. A redução da cobertura deveu-se à suspensão significativa de ligações domésticas por inadimplência. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas, o que confere o bom desempenho. A Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, o que confere bom desempenho. A facturação com base em leituras reais manteve-se em 99%, o que confere bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada continuou a registar melhorias pelo terceiro ano consecutivo, tendo saído de 22% em 2023 (*bom desempenho*) para em 20% em 2024 (*bom desempenho*). A Taxa de Cobrança continuou a reduzir pelo terceiro ano consecutivo, tendo saído 86% em 2023 (*desempenho mediano*) para 72% em 2024 (*desempenho insatisfatório*). O valor cobrado aumentou comparativamente ao igual período de 2023, ao sair de 8.528.000,00Mt (Oito milhões, quinhentos vinte e oito mil meticais) em 2023 para 11.395.000,00Mt (Onze milhões, trezentos noventa e cinco mil meticais). O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 1,36 em 2023, para 1,56 em 2024, o que lhe confere um *bom desempenho*. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações degradou-se, ao sair de 5 em 2023 para 14 em 2024.

| Indicadores de Desempenho                          | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |        |           |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----------|
|                                                    |                     | 2022                  | 2023   | 2024   | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                               |                     |                       |        |        |           |
| População total na área do sistema                 |                     | 51,830                | 60,107 | 61,610 |           |
| Total de ligações (Nr)                             |                     | 2,571                 | 3,228  | 1,340  |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                     |                     | 2,487                 | 3,154  | 1,297  |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)             |                     | 21                    | 21     | 26     |           |
| População servida por ligações domésticas          |                     | 13,181                | 16,716 | 6,164  |           |
| População Servida por fontenários                  |                     | 6,300                 | 6,300  | 7,800  |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)              |                     | 25%                   | 28%    | 10%    |           |
| Cobertura por fontenários (%)                      |                     | 12%                   | 10%    | 13%    |           |
| Cobertura total (%)                                | V ≥60 %             | 38%                   | 38%    | 23%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                       |                     |                       |        |        |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)            | Por Definir         | 720                   | 660    | 720    |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade |                     | 720                   | 660    | 720    |           |
| Percentagem de testes em conformidade (%)          | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                       |                     |                       |        |        |           |
| Reclamações respondidas (%)                        | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   | 100%   |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)      | V ≤ 10 dias         | 1                     | 1      | 1      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)        | V ≥ 85%             | 99%                   | 99%    | 99%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                     |                     |                       |        |        |           |
| Volume produzido (10³m³)                           |                     | 416                   | 281    | 398    |           |
| Volume facturado (10³m³)                           |                     | 270                   | 220    | 317    |           |
| Água não contabilizada (%)                         | V ≤ 30 %            | 35%                   | 22%    | 20%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)               | V ≥ 8 hr/dia        | 10                    | 10     | 10     |           |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                  |                     | 11,551                | 9,935  | 15,880 |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                            |                     | 10,162                | 8,528  | 11,395 |           |
| Taxa de cobrança total (%)                         | V ≥ 100 %           | 88%                   | 86%    | 72%    |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                      |                     | 6,450                 | 7,281  | 10,164 |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais         | V >1,10             | 1.79                  | 1.36   | 1.56   |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)         | Por Definir         | 10                    | 5      | 14     |           |

**Simbologia:**

Bom Desempenho   
 Desempenho Mediano   
 Desempenho Insatisfatório   
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 40:BAQS do Sistema do Alto Molocué

**Recomendações**

- Investir em novas ligações;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.4 Sistema de Maganja da Costa**

O sistema de abastecimento de água da vila da Maganja da Costa é constituído por um campo de 12 furos furos, 2 reservatórios semi-enterrados de 1600m<sup>3</sup> de capacidade total, um tratamento por clorinação, uma rede de distribuição com cerca de 58km de extensão. A população total na área do sistema é de cerca de 32.000 pessoas.

##### **4.3.2.2.4.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total manteve-se em 17% quando comparado com igual período de 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 11 horas, o que confere o bom desempenho. A Resposta de Reclamações passou de 83% em 2023 para 100% em 2024, o que lhe confere um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais saiu de 81% em 2023 para 99% em 2024, o que confere à entidade um bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere ao sistema o bom.

A Água Não Contabilizada registou uma melhoria, ao sair de 27% em 2023 para 11% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 61% em 2023 para 72% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O valor cobrado aumentou, ao sair de 1.854.000,00MT (Um milhão, Oitocentos cinquenta e quatro mil meticais) em 2023 para 4.801.000,00MT (Quatro milhões, Oitocentos e um mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais tem registado melhorias consideráveis nos últimos anos, tendo saído de 3,65 em 2023 para 3,98 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 11.

## BAQS do Sistema da Maganja da Costa

### Maganja da Costa

| Indicadores de Desempenho                     |              | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |        |           |      |  |
|-----------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----------|------|--|
|                                               |              |                     | 2022                  | 2023   | 2024   | Tendência |      |  |
| 1. Acesso ao Serviço                          |              |                     |                       |        |        |           |      |  |
| População total na área do sistema            |              |                     | 68.884                | 31.312 | 32.095 |           |      |  |
| Total de ligações (Nr)                        |              |                     | 1.139                 | 1.055  | 1.069  |           |      |  |
| Total ligações domésticas (Nr)                |              |                     | 1.118                 | 1.015  | 1.043  |           |      |  |
| Total de fontenários operacionais (Nr)        |              |                     | 21                    | 0      | 0      |           |      |  |
| População servida por ligações domésticas     |              |                     | 5.925                 | 5.380  | 5.528  |           |      |  |
| População Servida por fontenários             |              |                     | 6.300                 | 0      | 0      |           |      |  |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |              |                     | 9%                    | 17%    | 17%    |           |      |  |
| Cobertura por fontenários (%)                 |              |                     | 9%                    | 0%     | 0%     |           |      |  |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %      |                     | 18%                   |        | 17%    |           |      |  |
| 2. Qualidade da água Tratada                  |              |                     |                       |        |        |           |      |  |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)       | Por Definir  |                     | 1080                  | 330    | 360    |           |      |  |
| Numero de testes de cloro residual em         |              |                     | 1080                  | 330    | 360    |           |      |  |
| Percentagem de testes em conformidade(%)      | V ≥ 100%     |                     | 100%                  |        | 100%   |           |      |  |
| 3. Atendimento ao Consumidor                  |              |                     |                       |        |        |           |      |  |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%     |                     | 89%                   |        | 83%    |           | 100% |  |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 10 dias  |                     | 1                     |        | 1      |           | 1    |  |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)   | V ≥ 85%      |                     | 85%                   |        | 81%    |           | 99%  |  |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                |              |                     |                       |        |        |           |      |  |
| Volume produzido (10³m³)                      |              |                     | 71                    | 75     | 124    |           |      |  |
| Volume facturado (10³m³)                      |              |                     | 61                    | 55     | 110    |           |      |  |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 30 %     |                     | 14%                   |        | 27%    |           | 11%  |  |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 8 hr/dia |                     | 11                    |        | 11     |           | 11   |  |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana) |              |                     | 3                     | 180    | 6      |           |      |  |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)             |              |                     | 2.705                 | 3.049  | 6.660  |           |      |  |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |              |                     | 1.907                 | 1.854  | 4.801  |           |      |  |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 100 %    |                     | 70%                   |        | 61%    |           | 72%  |  |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |              |                     | 2.044                 | 834    | 1.337  |           |      |  |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | V >1,10      |                     | 1,32                  |        | 3,65   |           | 3,98 |  |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)    | Por Definir  |                     | 11                    | 6      | 6      |           |      |  |

#### Simbologia:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) : Não aplicável(N/A)

Tabela 41:BAQS do Sistema de Maganja da Costa

### Recomendações

- Incrementar o número de novas ligações;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.5 Sistema de Guro**

O sistema de abastecimento de água da Vila de Guro consiste de 5 furos, um reservatório semi-enterrado de 250m<sup>3</sup>, um depósito elevado de 150m<sup>3</sup>, um tratamento por desinfecção por cloro, uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 11km. A população na área do sistema é de cerca de 14.260 pessoas.

##### **4.3.2.2.5.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total do sistema reduziu em 1%, ao atingir 30% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deveu-se ao número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional, condicionado pela limitação da capacidade da fonte. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 5 horas em 2023 (desempenho mediano) para 12 horas em 2024 (bom desempenho). A Resposta às Reclamações decresceu, ao sair 95% em 2023 para 93% em 2024, mantendo o desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais decresceu, ao sair de 95% em 2023 para 94% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 10% em 2023 para 15% em 2024. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 87% em 2023 (desempenho mediano) para 81% em 2024 (desempenho insatisfatório). O valor cobrado reduziu, ao sair de 897.000,00Mts (oitocentos noventa e sete mil meticais) em 2023 para 720.000,00Mt (setecentos e vinte mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 1,06 em 2023 (desempenho mediano) para 1,69 em 2024 (bom desempenho). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 32 em 2023 para 25 em 2024.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |        |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----------|
|                                                         |                     | 2022                  | 2023   | 2024   | Tendência |
|                                                         |                     |                       |        |        |           |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                       |        |        |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 27,889                | 13,916 | 14,264 |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 264                   | 206    | 219    |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 247                   | 186    | 202    |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 11                    | 11     | 11     |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 1,309                 | 986    | 990    |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 3,300                 | 3,300  | 3,300  |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 5%                    | 7%     | 8%     |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 12%                   | 24%    | 23%    |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 17%                   | 31%    | 30%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                       |        |        |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 72                    | 48     | 44     |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 72                    | 48     | 44     |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                       |        |        |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 91%                   | 95%    | 93%    |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 3                     | 2      | 2      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 94%                   | 95%    | 94%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                       |        |        |           |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 30                    | 24     | 18.681 |           |
| Volume faturado (10³m³)                                 |                     | 29                    | 22     | 15.900 |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 5%                    | 10%    | 15%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 3                     | 5      | 12     |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | 7                     | 7      | 4      |           |
| Valor faturado com IVA (10³ MZM)                        |                     | 1,196                 | 1,036  | 890    |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 1,060                 | 897    | 720    |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 89%                   | 87%    | 81%    |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 961                   | 979    | 528    |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 1.24                  | 1.06   | 1.69   |           |
| Nr de trabalhadores                                     |                     | 6                     | 6      | 5      |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 24                    | 32     | 25     |           |

**Simbologia:**

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R); Não aplicável(N/A)

Tabela 42:BAQS do Sistema de Guro

**Recomendações**

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.6 Sistema de Mopeia**

O sistema de Abastecimento de água da Vila de Mopeia é constituído por um campo de 6 furos com uma capacidade de produção diária de 670m<sup>3</sup>, um Centro Distribuidor com reservatório apoiado de 200m<sup>3</sup>, um depósito elevado de 40m<sup>3</sup>, tratamento da água por clorinação e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 8km. A população na área do sistema é de cerca de 41.480 pessoas.

##### **4.3.2.2.6.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a cobertura total decresceu em 4%, ao sair de 16% em 2023 para 11% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deveu-se ao facto do número de novas ligações não terem acompanhado o crescimento populacional, condicionado pela limitação da capacidade da fonte, e a suspensão de ligações inadimplentes. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 12 horas, conferindo bom desempenho. A Resposta às Reclamações decresceu em 2%, ao sair de 100% em 2023 (bom desempenho) para 98% em 2024 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 3 dias, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada aumentou, ao sair de 12% (bom desempenho) em 2023 para 27% em 2024 (bom desempenho). A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 89% em 2023 (desempenho mediano) para 87% em 2024 (bom desempenho). O valor cobrado reduziu, ao sair de 5.251.000,00Mt (cinco milhões, duzentos cinquenta e um mil meticais) em 2023 para 4.122.000,00Mt (quatro milhões e doze mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 2,00 em 2023 para 2,01 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 15 em 2023 para 13 em 2024.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência                                                                            | Avaliação e Tendência                                                                     |                                                                                            |        |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                                                                | 2022                                                                                      | 2023                                                                                       | 2024   | Tendência                                                                             |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                       |
| População total na área do sistema                      |                                                                                                | 39,386                                                                                    | 40,470                                                                                     | 41,482 |                                                                                       |
| Total de ligações (Nr)                                  |                                                                                                | 797                                                                                       | 920                                                                                        | 627    |                                                                                       |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                                                                                                | 767                                                                                       | 890                                                                                        | 599    |                                                                                       |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                                                                                                | 4                                                                                         | 5                                                                                          | 5      |                                                                                       |
| População servida por ligações domésticas               |                                                                                                | 4,065                                                                                     | 4,717                                                                                      | 2,755  |                                                                                       |
| População Servida por fontenários                       |                                                                                                | 1,200                                                                                     | 1,500                                                                                      | 1,500  |                                                                                       |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                                                                                                | 10%                                                                                       | 12%                                                                                        | 8%     |                                                                                       |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                                                                                                | 3%                                                                                        | 4%                                                                                         | 4%     |                                                                                       |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %       | 13%     | 16%     | 11%    |    |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                       |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir                                                                                    | 749                                                                                       | 792                                                                                        | 792    |                                                                                       |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                                                                                                | 749                                                                                       | 792                                                                                        | 792    |                                                                                       |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%      | 100%    | 100%    | 100%   |    |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                       |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%      | 100%    | 100%    | 98%    |    |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias   | 2       | 3       | 3      |    |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%       | 96%     | 99%     | 99%    |    |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                       |
| Volume produzido (10³m³)                                |                                                                                                | 244                                                                                       | 116                                                                                        | 98,487 |                                                                                       |
| Volume facturado (10³m³)                                |                                                                                                | 94                                                                                        | 103                                                                                        | 71,873 |                                                                                       |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %      | 62%     | 12%     | 27%    |    |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia  | 12      | 12      | 12     |    |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                                                                                                | NR                                                                                        | 7                                                                                          | 7      |                                                                                       |
| Valor facturado sem IVA (10³ MZM)                       |                                                                                                | NR                                                                                        | 4,817                                                                                      | 3,961  |                                                                                       |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                       |                                                                                                | 4,210                                                                                     | 5,892                                                                                      | 4,732  |                                                                                       |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                                                                                                | 4,219                                                                                     | 5,251                                                                                      | 4,122  |                                                                                       |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %   | 100%  | 89%   | 87%    |  |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                                                                                                | 3,242                                                                                     | 2,941                                                                                      | 2,350  |                                                                                       |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10     | 1.30  | 2.00  | 2.01   |  |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir                                                                                    | 10                                                                                        | 15                                                                                         | 13     |                                                                                       |

**Simbologia:**

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 43:BAQS do Sistema de Mopeia

**Recomendações**

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.7 Sistema de Ulongué**

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Ulongué é constituído por uma captação superficial (rio Mawé), uma Estação de Tratamento de Água (ETA) Convencional, um Centro Distribuidor (CD) com uma capacidade instalada de 250m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 48km.

##### **4.3.2.2.7.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total manteve-se em 13%, conferindo um desempenho insatisfatório. Esta manutenção deveu-se ao facto do número de novas ligações não terem acompanhado o crescimento populacional, condicionado pela limitação da capacidade da fonte, e a suspensão de ligações inadimplentes. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 9 horas em 2023 para 10 horas em 2024, mantendo o bom desempenho. A Resposta às Reclamações aumentou, ao sair de 83% em 2023 (desempenho mediano) para 100% em 2024 (bom desempenho). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais cresceu, ao sair de 83%% em 2023 (desempenho mediano) para 100% em 2023 (bom desempenho). A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada aumentou, ao sair de 28% em 2023 (bom desempenho) para 36% em 2024 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 88% em 2023 (desempenho mediano) para 81% em 2024 (desempenho insatisfatório). O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 4.385.000,00Mt (quatro milhões, trezentos oitenta e cinco mil meticais) em 2023 para 5.819.000,00Mt (cinco milhões e oitocentos e dezanove mil meticais). O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,09 em 2023 (desempenho mediano) para 1,42 em 2024 (bom desempenho). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações degradou-se, ao sair de 14 em 2023 para 20 em 2024.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência       |                             |                             |                        |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                                         |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
|                                                         |                     |                             |                             |                             |                        |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema                      |                     | 45,357                      | 54,551                      | 45,357                      |                        |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 862                         | 862                         | 796                         |                        |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 812                         | 802                         | 747                         |                        |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 9                           | 9                           | 9                           |                        |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 4,304                       | 4,251                       | 3,362                       |                        |
| População Servida por fontenários                       |                     | 2,700                       | 2,700                       | 2,700                       |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 9%                          | 8%                          | 9%                          |                        |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 6%                          | 5%                          | 6%                          |                        |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥ 60 %            | <div><div></div></div> 15%  | <div><div></div></div> 13%  | <div><div></div></div> 13%  | <div><div></div></div> |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                             |                             |                             |                        |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 44                          | 55                          | 660                         |                        |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 43                          | 55                          | 660                         |                        |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 83%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 83%  | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 333                         | 145                         | 162                         |                        |
| Volume faturado (10³m³)                                 |                     | 121                         | 105                         | 104                         |                        |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | <div><div></div></div> 64%  | <div><div></div></div> 28%  | <div><div></div></div> 36%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | NR                          | 7                           | 7                           |                        |
| Valor faturado com IVA (10³ MZM)                        |                     | 6,336                       | 4,995                       | 7,140                       |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 6,725                       | 4,385                       | 5,819                       |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | <div><div></div></div> 106% | <div><div></div></div> 88%  | <div><div></div></div> 81%  | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 7,265                       | 4,603                       | 5,017                       |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | <div><div></div></div> 0.87 | <div><div></div></div> 1.09 | <div><div></div></div> 1.42 | <div><div></div></div> |
| Nr. De trabalhador a tempo                              |                     | 15                          | 12                          | 16                          |                        |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 17                          | 14                          | 20                          |                        |

**Simbologia:**

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 44:BAQS do Sistema de Úlongue

## Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas.

#### **4.3.2.2.8 Sistema de Lugela**

O sistema de abastecimento de água da Vila de Lugela é constituído por uma nascente, um reservatório apoiado de capacidade 150m<sup>3</sup>, dois depósitos elevados com capacidade total de 110m<sup>3</sup>, um tratamento por clorinação e uma rede de distribuição com cerca de 8km de extensão total. A população na área do sistema é de cerca de 53.500 pessoas.

##### **4.3.2.2.8.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total decresceu em 2%, ao sair de 12% em 2023 para 10% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deveu-se ao facto do número de novas ligações não terem acompanhado o crescimento populacional. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas, o que confere o bom desempenho. A Resposta às Reclamações, saiu de 83% em 2023 para 95% em 2024, mantendo o desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se, em 2 dias, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou em 3%, ao sair de 90% em 2023 para 93% em 2024, o que confere o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se 100%, o que confere o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou, ao passar de 7% em 2023 para 11% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança aumentou, ao passar de 20% em 2023 para 27% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O valor cobrado aumentou ao sair de 627.000,00Mt (seiscentos vinte sete mil meticais) em 2023 para 835.000,00Mt (Oitocentos, trinta e cinco mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais decresceu, ao sair de 2,58 em 2023 para 1,47 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações passou de 25 em 2023 para 21 em 2024.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência       |                             |                             |                        |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                                         |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
|                                                         |                     |                             |                             |                             |                        |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema                      |                     | 60,768                      | 52,186                      | 53,491                      |                        |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 346                         | 355                         | 378                         |                        |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 319                         | 318                         | 342                         |                        |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 2                           | 15                          | 12                          |                        |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 1,691                       | 1,685                       | 1,573                       |                        |
| População Servida por fontenários                       |                     | 600                         | 4,500                       | 3,600                       |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 3%                          | 3%                          | 3%                          |                        |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 1%                          | 9%                          | 7%                          |                        |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥ 60 %            | <div><div></div></div> 4%   | <div><div></div></div> 12%  | <div><div></div></div> 10%  | <div><div></div></div> |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                             |                             |                             |                        |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 1080                        | 1080                        | 1080                        |                        |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 1080                        | 1080                        | 1080                        |                        |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | <div><div></div></div> 90%  | <div><div></div></div> 83%  | <div><div></div></div> 95%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | <div><div></div></div> 90%  | <div><div></div></div> 90%  | <div><div></div></div> 93%  | <div><div></div></div> |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 45                          | 38                          | 44                          |                        |
| Volume facturado (10³m³)                                |                     | 39                          | 36                          | 40                          |                        |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | <div><div></div></div> 14%  | <div><div></div></div> 7%   | <div><div></div></div> 11%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | <div><div></div></div> 24   | <div><div></div></div> 24   | <div><div></div></div> 24   | <div><div></div></div> |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | NR                          | 7                           | 7                           |                        |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                       |                     | 1,466                       | 3,066                       | 3,101                       |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 1,085                       | 627                         | 835                         |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | <div><div></div></div> 74%  | <div><div></div></div> 20%  | <div><div></div></div> 27%  | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 707                         | 1,187                       | 1,196                       |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V > 1,10            | <div><div></div></div> 2.07 | <div><div></div></div> 2.58 | <div><div></div></div> 1.47 | <div><div></div></div> |
| Numero de trabalhadores                                 |                     | 6                           | 9                           | 8                           |                        |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 17                          | 25                          | 21                          |                        |

**Simbologia:**

Bom Desempenho   
 Desempenho Mediano   
 Desempenho Insatisfatório   
 Não reporta (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 45:BAQS do Sistema de Lugela

**Recomendações**

- Investir no incremento de novas ligações;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.9 Sistema de Milange**

O sistema de abastecimento de água da Vila de Milange é constituído por duas nascentes, três reservatórios semi-enterrados e um tratamento por clorinação. A população na área do sistema é de cerca de 70.000 pessoas.

##### **4.3.2.2.9.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total subiu, ao sair de 15% em 2023 para 17% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Este nível de acesso deve-se ao facto do número de novas ligações não estar a acompanhar o crescimento populacional. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas, conferindo o bom desempenho. A Resposta às Reclamações saiu de 98% em 2023 (desempenho mediano) para 93% em 2024 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, o que representa bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais saiu de 83% em 2023 (desempenho mediano) para 94% para 2024 (bom desempenho). A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou ao sair de 6% em 2023 para 11% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança melhorou, ao passar de 42% em 2023 para 46% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O valor cobrado aumentou, ao sair de 4.510.000,00Mt (Quatro milhões, quinhentos e dez mil meticais) em 2023 para 5.291.000,00Mt (Cinco milhões, duzentos noventa e um mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 1,97 em 2023 para 2,17 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações saiu de 7 em 2023 para 8 em 2024.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |         |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|---------|-----------|
|                                                         |                     | 2022                  | 2023   | 2024    | Tendência |
|                                                         |                     |                       |        |         |           |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                       |        |         |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 51,016                | 68,218 | 69,923  |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 1,653                 | 2,025  | 2,226   |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 1,525                 | 1,900  | 2,096   |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 2                     | 1      | 8       |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 8,083                 | 10,070 | 9,642   |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 600                   | 300    | 2,400   |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 16%                   | 15%    | 14%     |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 1%                    | 0%     | 3%      |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 17%                   | 15%    | 17%     |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                       |        |         |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 1080                  | 1080   | 1080    |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 1080                  | 1080   | 1080    |           |
| Percentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   | 100%    |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                       |        |         |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 25%                   | 98%    | 93%     |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 2                     | 2      | 2       |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 95%                   | 83%    | 94%     |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                       |        |         |           |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 153                   | 97     | 272,448 |           |
| Volume facturado (10³m³)                                |                     | 117                   | 91     | 250,473 |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 24%                   | 6%     | 11%     |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 24                    | 24     | 24      |           |
| Frequencia média de distribuicao(dias/semana)           |                     | NR                    | 7      | 7       |           |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                       |                     | 7,141                 | 10,661 | 11,601  |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 4,370                 | 4,510  | 5,291   |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 61%                   | 42%    | 46%     |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 3,674                 | 5,400  | 4,322   |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 1.94                  | 1.97   | 2.17    |           |
| Numero de trabalhadores                                 |                     | 17                    | 15     | 17      |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 10                    | 7      | 8       |           |

**Simbologia:**

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 46:BAQS do Sistema de Milange

## Recomendações

- Investir no incremento de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências e reclamações dos consumidores.
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.10 Sistema de Fíngoè**

O sistema de abastecimento de água da vila sede de Fíngoè consiste de 6 nascentes e 6 furos, 2 reservatórios semi-enterrados de 650m<sup>3</sup> de capacidade total, uma rede de distribuição com cerca de 22 km de extensão e um tratamento da água por cloração. Na época de estiagem as nascentes se esgotam passando-se a depender somente dos furos. A população na área do sistema é de cerca de 10.415 pessoas

##### **4.3.2.2.10.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total baixou em 9%, ao sair de 68% em 2023 (bom desempenho) para 59% em 2024 (desempenho mediano). Esta redução deve-se ao facto do número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional e a suspensão de ligações inadimplentes. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 7 horas em 2023 (desempenho mediano) para 4 horas (desempenho mediano). A Resposta às Reclamações manteve-se 100%, o que corresponde a bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 100% em 2023 para 96% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade, manteve-se em 100%, o que confere um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 17% em 2023 (bom desempenho) para 20% em 2024 (bom desempenho). A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 86% em 2023 (desempenho mediano) para 100% em 2024 (bom desempenho). Níveis de Taxa de Cobrança de 100% devem-se ao pagamento das dívidas dos anos anteriores pelos consumidores, decorrente da intensa campanha de cobrança lançada pela empresa e pela instalação de contadores pré-pago. O valor cobrado aumentou ligeiramente, ao sair de 4.751.000,00MT (quatro milhões, setecentos cinquenta e um mil meticais) em 2023 para 4.966.000,00MT (quatro milhões, novecentos e sessenta e seis mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,95 em 2023 para 1,66 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 16 em 2023 para 14 em 2024.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência                                                                            | Avaliação e Tendência                                                                     |                                                                                            |        |                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                                                                | 2022                                                                                      | 2023                                                                                       | 2024   | Tendência                                                                            |
|                                                         |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                      |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                      |
| População total na área do sistema                      |                                                                                                | 10,301                                                                                    | 10,159                                                                                     | 10,413 |                                                                                      |
| Total de ligações (Nr)                                  |                                                                                                | 470                                                                                       | 767                                                                                        | 719    |                                                                                      |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                                                                                                | 446                                                                                       | 742                                                                                        | 697    |                                                                                      |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                                                                                                | 10                                                                                        | 10                                                                                         | 10     |                                                                                      |
| População servida por ligações domésticas               |                                                                                                | 2,364                                                                                     | 3,933                                                                                      | 3,137  |                                                                                      |
| População Servida por fontenários                       |                                                                                                | 3,000                                                                                     | 3,000                                                                                      | 3,000  |                                                                                      |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                                                                                                | 23%                                                                                       | 39%                                                                                        | 30%    |                                                                                      |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                                                                                                | 29%                                                                                       | 30%                                                                                        | 29%    |                                                                                      |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥ 60 %      | 52%     | 68%     | 59%    |   |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                      |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir                                                                                    | 204                                                                                       | 204                                                                                        | 204    |                                                                                      |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                                                                                                | 202                                                                                       | 204                                                                                        | 204    |                                                                                      |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%      | 99%     | 100%    | 100%   |   |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                      |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%      | 100%    | 100%    | 100%   |   |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias   | 1       | 1       | 1      |   |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%       | 100%    | 100%    | 96%    |   |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                                                                                                |                                                                                           |                                                                                            |        |                                                                                      |
| Volume produzido (10³m³)                                |                                                                                                | 89                                                                                        | 92                                                                                         | 97     |                                                                                      |
| Volume facturado (10³m³)                                |                                                                                                | 45                                                                                        | 76                                                                                         | 78     |                                                                                      |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %      | 50%     | 17%     | 20%    |   |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia  | 15      | 7       | 4      |   |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                                                                                                | NR                                                                                        | 7                                                                                          | 6      |                                                                                      |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                       |                                                                                                | 2,415                                                                                     | 5,492                                                                                      | 4,863  |                                                                                      |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                                                                                                | 2,440                                                                                     | 4,751                                                                                      | 4,966  |                                                                                      |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %     | 101%    | 86%     | 102%   |   |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                                                                                                | 1,980                                                                                     | 2,821                                                                                      | 2,932  |                                                                                      |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V > 1,10    | 1.22  | 1.95  | 1.66   |  |
| Numero de trabalhadores                                 |                                                                                                | 10                                                                                        | 11                                                                                         | 11     |                                                                                      |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir                                                                                    | 22                                                                                        | 16                                                                                         | 14     |                                                                                      |

Simbologia:

- Bom Desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho Insatisfatório ●
- Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 47:BAQS do Sistema de Fingóé

## Recomendações

- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações.

#### **4.3.2.2.11 Sistema de Tambara**

O sistema de abastecimento de água a Vila de Tambara é constituído por 4 furos, dois reservatórios metálicos apoiados com uma capacidade de 680m<sup>3</sup>, um depósito metálico elevado de 87m<sup>3</sup>, um tratamento da água por clorinação e uma rede de distribuição com cerca de 32km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 9.620 pessoas.

##### **4.3.2.2.11.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 57% em 2023 para 51% em 2024, mantendo o desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 7 horas (desempenho mediano). A Resposta às Reclamações foi de 100%. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações foi de dois dias, a Facturação com Base em Leituras Reais foi de 98%, o que confere um bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 14% em 2023 para 12% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 105% em 2023 (bom desempenho) para 95% em 2024 (desempenho mediano). O valor cobrado aumentou, ao sair de 3.096.000,00Mt (três milhões, noventa e seis mil meticais) em 2023 para 3.527.000,00Mt (três milhões, quinhentos e vinte sete mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 1,39 em 2023 para 1,49 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou para 10.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência       |                             |                             |                        |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                                                         |                     | 2022                        | 2023                        | 2024                        | Tendência              |
|                                                         |                     |                             |                             |                             |                        |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                             |                             |                             |                        |
| População total na área do sistema                      |                     | 10,329                      | 11,157                      | 9,621                       |                        |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 751                         | 723                         | 602                         |                        |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 728                         | 728                         | 579                         |                        |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 6                           | 9                           | 6                           |                        |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 3,858                       | 3,684                       | 2,837                       |                        |
| População Servida por fontenários                       |                     | 1,800                       | 2,700                       | 1,800                       |                        |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 37%                         | 33%                         | 32%                         |                        |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 17%                         | 24%                         | 19%                         |                        |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | <div><div></div></div> 55%  | <div><div></div></div> 57%  | <div><div></div></div> 48%  | <div><div></div></div> |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                             |                             |                             |                        |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 10                          | 120                         | 120                         |                        |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 10                          | 120                         | 120                         |                        |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100 %           | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                             |                             |                             |                        |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100 %           | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> 100% | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85 %            | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> 98%  | <div><div></div></div> |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                             |                             |                             |                        |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 82                          | 89                          | 75                          |                        |
| Volume facturado (10³m³)                                |                     | 69                          | 77                          | 70                          |                        |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | <div><div></div></div> 16%  | <div><div></div></div> 14%  | <div><div></div></div> 12%  | <div><div></div></div> |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | NR                          | 7                           | 7                           |                        |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                       |                     | 2,452                       | 2,946                       | 3,716                       |                        |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 2,068                       | 3,096                       | 3,527                       |                        |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | <div><div></div></div> 84%  | <div><div></div></div> 105% | <div><div></div></div> 95%  | <div><div></div></div> |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 1,665                       | 2,125                       | 2,486                       |                        |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | <div><div></div></div> 1.47 | <div><div></div></div> 1.39 | <div><div></div></div> 1.49 | <div><div></div></div> |
| Numero de trabalhadores                                 |                     | 6                           | 6                           | 6                           |                        |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 8                           | 8                           | 10                          |                        |

**Simbologia:**

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 48:BAQS do Sistema de Tambara

**Recomendações**

- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.12 Sistema de Macossa**

O sistema de abastecimento de água da vila de Macossa é constituído por 8 furos, 2 reservatórios, 1 depósito elevado de 150m<sup>3</sup>, um tratamento da água por cloração e uma rede de distribuição com cerca de 11km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 8.300 pessoas.

##### **4.3.2.2.12.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total decresceu em 5%, ao sair de 49% em 2023 para 44% em 2024, mantendo o desempenho mediano. Esta redução deve-se ao facto do número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional e a suspensão de ligações inadimplentes. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 7 horas, o que confere um desempenho mediano. A Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou em 2%, ao sair de 98% em 2023 para 100% em 2024, o que confere o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 19% em 2023 para 15% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 100% em 2023 (bom desempenho) para 74% em 2024 (desempenho insatisfatório). O valor cobrado aumentou, ao sair de 2.582.000,00Mt (dois milhões, quinhentos oitenta e dois mil meticais) em 2023 para 3.161.000,00 (três milhões, cento e sessenta e um mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,31 em 2023 para 1,56 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 12.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência                                                                    |                                                                                           |                                                                                            |           |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                     | 2022                                                                                     | 2023                                                                                      | 2024                                                                                       | Tendência |                                                                                       |
|                                                         |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |           |                                                                                       |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |           |                                                                                       |
| População total na área do sistema                      |                     | 6,989                                                                                    | 8,105                                                                                     | 8,308                                                                                      |           |                                                                                       |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 604                                                                                      | 592                                                                                       | 591                                                                                        |           |                                                                                       |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 582                                                                                      | 572                                                                                       | 567                                                                                        |           |                                                                                       |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 3                                                                                        | 3                                                                                         | 3                                                                                          |           |                                                                                       |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 3,085                                                                                    | 3,032                                                                                     | 2,778                                                                                      |           |                                                                                       |
| População Servida por fontenários                       |                     | 900                                                                                      | 900                                                                                       | 900                                                                                        |           |                                                                                       |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 44%                                                                                      | 37%                                                                                       | 33%                                                                                        |           |                                                                                       |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 13%                                                                                      | 11%                                                                                       | 11%                                                                                        |           |                                                                                       |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥ 60 %            |  57%    |  49%    |  44%    |           |    |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |           |                                                                                       |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 96                                                                                       | 96                                                                                        | 96                                                                                         |           |                                                                                       |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 96                                                                                       | 96                                                                                        | 96                                                                                         |           |                                                                                       |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            |  100%   |  100%   |  100%   |           |    |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |           |                                                                                       |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            |  100%   |  100%   |  100%   |           |    |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         |  2      |  2      |  2      |           |    |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             |  98%    |  98%    |  100%   |           |    |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |           |                                                                                       |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 74                                                                                       | 72                                                                                        | 80                                                                                         |           |                                                                                       |
| Volume facturado (10³m³)                                |                     | 64                                                                                       | 58                                                                                        | 68                                                                                         |           |                                                                                       |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            |  14%  |  19%  |  15%  |           |  |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        |  10   |  7    |  7    |           |  |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | NR                                                                                       | 7                                                                                         | 7                                                                                          |           |                                                                                       |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                       |                     | 2,363                                                                                    | 2,591                                                                                     | 4,246                                                                                      |           |                                                                                       |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 2,250                                                                                    | 2,582                                                                                     | 3,161                                                                                      |           |                                                                                       |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           |  95%  |  100% |  74%  |           |  |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 1,541                                                                                    | 1,984                                                                                     | 2,212                                                                                      |           |                                                                                       |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             |  1.53 |  1.31 |  1.56 |           |  |
| Nº de trabalhadores a tempo inteiro (NT)                |                     | 20                                                                                       | 7                                                                                         | 7                                                                                          |           |                                                                                       |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 12                                                                                       | 12                                                                                        | 12                                                                                         |           |                                                                                       |

**Simbologia:**

- Bom Desempenho 
- Desempenho Mediano 
- Desempenho Insatisfatório 
- Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 49:BAQS do Sistema de Macossa

**Recomendações**

- Incrementar o número de novas ligações;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.13 Sistema de Caia**

O Sistema de abastecimento de água da Vila de Caia é composto por 5 furos com uma produção diária de 505 m<sup>3</sup>, um centro distribuidor com capacidade de reserva de 360m<sup>3</sup>, um tratamento da água por cloração e uma rede distribuição de água com uma extensão total de cerca de 33km. A população na área do sistema é de cerca de 28.700 pessoas.

##### **4.3.2.2.13.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total registou um decréscimo de 5%, ao sair de 40% em 2023 para 35% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deveu-se à suspensão de ligações por inadimplência e ao facto do número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se 9 horas, mantendo o bom desempenho. A resposta às Reclamações registou melhorias significativas, ao sair de 54% em 2023 (desempenho insatisfatório) para 98% em 2024 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho.

A Taxa de Cobrança registou um crescimento de 6%, ao sair de 79% em 2023 para 85% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. A Água Não Contabilizada degradou de 28% em 2023 para 48% em 2024, o que confere desempenho insatisfatório. O valor cobrado aumentou, ao sair de 5.477.000,00Mt (cinco milhões e quatrocentos e setenta e sete mil meticais) em 2023 para 6.673.000,00Mt (seis milhões e seiscentos e setenta e três mil meticais) em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,39 em 2023 para um 1,40 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações subiu de 9 trabalhadores por mil ligações em 2023 para 11 em 2024.

## BAQS do Sistema de Caia

| Indicadores de Desempenho                          | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |        |           |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----------|
|                                                    |                     | 2022                  | 2023   | 2024   | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                               |                     |                       |        |        |           |
| População total na área do sistema                 |                     | 30,585                | 28,000 | 28,700 |           |
| Total de ligações (Nr)                             |                     | 1,479                 | 1,455  | 1,229  |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                     |                     | 1,375                 | 1,368  | 1,156  |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)             |                     | 9                     | 13     | 13     |           |
| População servida por ligações domésticas          |                     | 7,288                 | 7,250  | 6,127  |           |
| População Servida por fontenários                  |                     | 2,700                 | 3,900  | 3,900  |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)              |                     | 24%                   | 26%    | 21%    |           |
| Cobertura por fontenários (%)                      |                     | 9%                    | 14%    | 14%    |           |
| Cobertura total (%)                                | V ≥60 %             | 33%                   | 40%    | 35%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                       |                     |                       |        |        |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)            | Por Definir         | 720                   | 720    | 720    |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade |                     | 720                   | 720    | 720    |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)           | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                       |                     |                       |        |        |           |
| Reclamações respondidas (%)                        | V ≥ 100%            | 79%                   | 54%    | 98%    |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)      | V ≤ 10 dias         | 2                     | 1      | 1      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)        | V ≥ 85%             | 100%                  | 100%   | 81%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                     |                     |                       |        |        |           |
| Volume produzido (10³m³)                           |                     | 185                   | 172    | 249    |           |
| Volume facturado (10³m³)                           |                     | 151                   | 124    | 128    |           |
| Água não contabilizada (%)                         | V ≤ 30 %            | 18%                   | 28%    | 48%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)               | V ≥ 8 hr/dia        | 7                     | 9      | 9      |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)      |                     | 56                    | 4      | 7      |           |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                  |                     | 7,544                 | 6,859  | 7,888  |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                            |                     | 5,085                 | 5,447  | 6,673  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                         | V ≥ 100 %           | 67%                   | 79%    | 85%    |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                      |                     | 4,545                 | 4,941  | 5,622  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais         | V >1,10             | 1.66                  | 1.39   | 1.40   |           |
| Nº de trabalhadores a tempo inteiro (NT)           |                     | 13                    | 13     | 13     |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)         | Por Definir         | 9                     | 9      | 11     |           |

### Simbologia:

Bom Desempenho   
 Desempenho Mediano   
 Desempenho Insatisfatório   
 Não reporta (N/R); Não aplicável(N/A)

Tabela 50:BAQS do Sistema de Caia

## Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas.
- Melhorar a detecção e reparação de fugas.
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.14 Sistema de Nhamayabué**

O sistema de abastecimento de água da vila de Nhamayabué é constituído por 3 furos, um reservatório semi-enterrado de 300m<sup>3</sup>, um depósito elevado de 150m<sup>3</sup>, um tratamento da água por cloração e uma rede de distribuição com cerca de 11km de extensão total. A população na área do sistema é de cerca de 25.400 pessoas.

##### **4.3.2.2.14.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total decresceu ligeiramente em 2%, ao sair de 31% em 2023 para 28% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deve-se ao facto do número de novas ligações não ter acompanhado o crescimento populacional e a suspensão de ligações inadimplentes. O Tempo Médio de Distribuição subiu ligeiramente, ao sair de 8 horas em 2023, para 9 horas em 2024, mantendo o bom desempenho. A Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 54% em 2023 para 61% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O Valor Cobrado aumentou ligeiramente, ao passar de 5.335.000,00Mt (cinco milhões e trezentos e trinta e cinco mil meticais) em 2023 para 5.385.000,00Mt (cinco milhões, trezentos e oitenta e cinco mil meticais) em 2024. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 82% em 2023 para 75% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,41 em 2023 para 1,24 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou, ao sair de 10 em 2023 para 13 em 2024.

## BAQS do Sistema de Namayabué

| Indicadores de Desempenho                          | Valor de referência | Avaliação e Tendência                                                                    |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
|----------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                     | 2022                                                                                     | 2023                                                                                      | 2024                                                                                       | Tendência                                                                             |
| 1. Acesso ao Serviço                               |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
| População total na área do sistema                 |                     | 66,118                                                                                   | 24,814                                                                                    | 25,434                                                                                     |                                                                                       |
| Total de ligações (Nr)                             |                     | 603                                                                                      | 678                                                                                       | 633                                                                                        |                                                                                       |
| Total ligações domésticas (Nr)                     |                     | 573                                                                                      | 653                                                                                       | 603                                                                                        |                                                                                       |
| Total de fontenários operacionais (Nr)             |                     | 14                                                                                       | 14                                                                                        | 14                                                                                         |                                                                                       |
| População servida por ligações domésticas          |                     | 3,037                                                                                    | 3,461                                                                                     | 2,714                                                                                      |                                                                                       |
| População Servida por fontenários                  |                     | 4,200                                                                                    | 4,200                                                                                     | 4,200                                                                                      |                                                                                       |
| Cobertura por ligações domésticas (%)              |                     | 5%                                                                                       | 14%                                                                                       | 11%                                                                                        |                                                                                       |
| Cobertura por fontenários (%)                      |                     | 6%                                                                                       | 17%                                                                                       | 17%                                                                                        |                                                                                       |
| Cobertura total (%)                                | V ≥60 %             |  11%    |  31%    |  28%    |    |
| 2. Qualidade da água Tratada                       |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)            | Por Definir         | 48                                                                                       | 48                                                                                        | 48                                                                                         |                                                                                       |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade |                     | 48                                                                                       | 48                                                                                        | 48                                                                                         |                                                                                       |
| Percentagem de testes em conformidade(%)           | V ≥ 100%            |  100%   |  100%   |  100%   |    |
| 3. Atendimento ao Consumidor                       |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
| Reclamações respondidas (%)                        | V ≥ 100%            |  100%   |  100%   |  100%   |    |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)      | V ≤ 10 dias         |  1      |  1      |  1      |    |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)        | V ≥ 85%             |  100%   |  100%   |  100%   |    |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                     |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
| Volume produzido (10³m³)                           |                     | 299                                                                                      | 276                                                                                       | 316                                                                                        |                                                                                       |
| Volume facturado (10³m³)                           |                     | 116                                                                                      | 127                                                                                       | 120                                                                                        |                                                                                       |
| Água não contabilizada (%)                         | V ≤ 30 %            |  61%   |  54%   |  62%   |   |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)               | V ≥ 8 hr/dia        |  8    |  8    |  9    |  |
| Frequência media de distribuição (dias/semana)     |                     | 8                                                                                        | 7                                                                                         | 7                                                                                          |                                                                                       |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                  |                     | 5,029                                                                                    | 6,527                                                                                     | 7,186                                                                                      |                                                                                       |
| Valor cobrado (10³ MZM)                            |                     | 4,513                                                                                    | 5,335                                                                                     | 5,385                                                                                      |                                                                                       |
| Taxa de cobrança total (%)                         | V ≥ 100 %           |  90%  |  82%  |  75%  |  |
| Custos operacionais (10³ MZM)                      |                     | 3,187                                                                                    | 4,627                                                                                     | 4,757                                                                                      |                                                                                       |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais         | V >1,10             |  1.58 |  1.41 |  1.24 |  |
| Numero de trabalhadores                            |                     | 7                                                                                        | 7                                                                                         | 8                                                                                          |                                                                                       |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)         | Por Definir         | 12                                                                                       | 10                                                                                        | 13                                                                                         |                                                                                       |

### Simbologia:

Bom Desempenho   
 Desempenho Mediano   
 Desempenho Insatisfatório   
 Não reporta (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 51:BAQS do Sistema de Nhamayabué

### Recomendações

- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.15 Sistema de Inhalinga**

O sistema de abastecimento de água da Vila de Inhalinga é constituído por 8 furos, 4 reservatórios semi-enterrados com capacidade total de 1.300m<sup>3</sup>, 2 depósitos elevados de 300m<sup>3</sup> de capacidade total, uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 60km e um tratamento por clorinação. A população na área do sistema é de cerca de 27.950 pessoas.

##### **4.3.2.2.15.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total cresceu 5 pontos percentuais, ao passar de 33% em 2023 para 38% em 2024, mantendo, contudo, desempenho insatisfatório. Estes níveis de cobertura decorrem do facto de as novas ligações não estarem a acompanhar o crescimento populacional. O Tempo Médio de Distribuição melhorou, ao sair de 8 horas em 2023 para 11 horas em 2024, o que confere ao sistema um bom desempenho.

A Resposta às Reclamações reduziu em 6 pontos percentuais, ao passar de 99% em 2023 para 93% em 2024, o que corresponde a desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações foi de 2 dias, indicador que se enquadra em bom desempenho. A qualidade da água fornecida por este sistema foi testada, tendo-se verificado uma percentagem de conformidade dos parâmetros controlados de 100%, o que confere bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais cresceu ligeiramente, ao passar de 98% em 2023 para 99% em 2024, mantendo bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou de forma assinalável, ao reduzir-se de 12% em 2023 para 4% em 2024, conferindo bom desempenho. O Valor Cobrado aumentou de 3.667.000,00 MT (três milhões, seiscentos e sessenta e sete mil meticais) em 2023 para 7.222.000,00 MT (sete milhões, duzentos e vinte e dois mil meticais) em 2024, reflectindo maior capacidade de recuperação de receitas. A Taxa de Cobrança subiu de 74% em 2023 para 80% em 2024, mantendo, ainda assim, um desempenho insatisfatório face ao valor de referência. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou de 1,24 em 2023 para 2,08 em 2024, mantendo bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações reduziu de 10 em 2023 para 8 em 2024, traduzindo um uso mais eficiente dos

recursos humanos afectos à operação do sistema.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|-----------|
|                                                         |                     | 2023                  | 2024   | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                       |        |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 27,252                | 27,940 |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 1,033                 | 1,321  |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 979                   | 1,261  |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 13                    | 13     |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 5,189                 | 6,683  |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 3,900                 | 3,900  |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 19%                   | 24%    |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 14%                   | 14%    |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 33%                   | 38%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                       |        |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 720                   | 720    |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 720                   | 720    |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100 %           | 100%                  | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                       |        |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100 %           | 99%                   | 93%    |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10              | 1                     | 2      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85 %            | 98%                   | 99%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                       |        |           |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 117                   | 160    |           |
| Volume facturado (10³m³)                                |                     | 103                   | 153    |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 12%                   | 10%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8               | 8                     | 11     |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | 7                     | 7      |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                               |                     | 4,981                 | 8,984  |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 3,667                 | 7,222  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 74%                   | 80%    |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 3,180                 | 4,311  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 1.24                  | 2.08   |           |
| Numero de trabalhadores                                 |                     | 10                    | 10     |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 10                    | 8      |           |

#### Simbologia:

Bom Desempenho   
 Desempenho Mediano   
 Desempenho Insatisfatório   
 Não reporta (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 52:BAQS do Sistema de Inhama

### Recomendações

- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às reclamações dos consumidores;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.16 Sistema de Mocuba**

O sistema de abastecimento de água da Cidade de Mocuba é constituído por duas captações superficiais sobre o rio Lugela, uma Estação de Tratamento de Água com filtração rápida à pressão, dois reservatórios apoiados de 720m<sup>3</sup> capacidade total, um depósito elevado de 180 m<sup>3</sup> a partir do qual a água é distribuída através de uma rede distribuição de cerca de 47km. A população na área do sistema é de cerca de 294.400 pessoas.

##### **4.3.2.2.16.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total manteve-se em 8%, mantendo um desempenho insatisfatório. Os baixos níveis de cobertura devem-se à limitada capacidade de captação e do Centro Distribuidor, ao facto de a rede de distribuição abranger apenas uma pequena parte da cidade e ao impacto das perdas no sistema. O Tempo Médio de Distribuição melhorou, ao passar de 14 horas em 2023 para 15 horas em 2024, mantendo bom desempenho. A Resposta às Reclamações aumentou de 96% em 2023 (desempenho mediano) para 100% em 2024 (bom desempenho). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações cresceu de 5 dias em 2023 para 8 dias em 2024, mantendo ainda assim bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou de 97% em 2023 para 99% em 2024, preservando bom desempenho, e a Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que corresponde igualmente a bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou-se, ao passar de 34% em 2023 para 37% em 2024, mantendo desempenho mediano. O Valor Cobrado aumentou de 30.130.000,00 MT (trinta milhões, cento e trinta mil meticais) em 2023 para 33.493.000,00 MT (trinta e três milhões, quatrocentos e noventa e três mil meticais) em 2024, reflectindo uma maior capacidade de geração de receitas, embora ainda limitada pelo baixo nível de cobertura. A Taxa de Cobrança reduziu de 100% em 2023 (bom desempenho) para 88% em 2024 (desempenho mediano), sinalizando um aumento da dificuldade na recuperação integral das facturas emitidas.

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou ligeiramente, ao passar de 0,67 em 2023 para 0,68 em 2024, mantendo, contudo, um desempenho insatisfatório e continuando dependente do subsídio cruzado do FIPAG para garantir o equilíbrio económico do sistema. O Número de Trabalhadores manteve-se em 11, o que, face ao reduzido nível de cobertura e à dimensão da base de

clientes, sugere a necessidade de optimização da afectação de recursos humanos, em articulação com eventuais melhorias de eficiência operacional.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência |         |         |         |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|---------|---------|---------|-----------|
|                                                         |                     | 2021                  | 2022    | 2023    | 2024    | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                       |         |         |         |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 265.510               | 215.296 | 287.225 | 294.405 |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 2.836                 | 3.362   | 3.567   | 3.943   |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 2.662                 | 3.200   | 3.403   | 3.765   |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 9                     | 12      | 15      | 16      |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 14.109                | 16.960  | 18.036  | 19.955  |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 2.700                 | 3.600   | 4.500   | 4.800   |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 5%                    | 8%      | 6%      | 7%      |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 1%                    | 2%      | 2%      | 2%      |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 6%                    | 10%     | 8%      | 8%      |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                       |         |         |         |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 30                    | 366     | 361     | 368     |           |
| Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr) |                     | 30                    | 366     | 361     | 368     |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%    | 100%    | 100%    |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                       |         |         |         |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 55%                   | 100%    | 96%     | 100%    |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 5                     | 6       | 5       | 8       |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 90%                   | 100%    | 97%     | 99%     |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                       |         |         |         |           |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 992.582               | 810     | 736     | 835     |           |
| Volume facturado (10³m³)                                |                     | 458.092               | 488     | 485     | 523     |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 54%                   | 40%     | 34%     | 37%     |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 14                    | 14      | 14      | 15      |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | 0                     | 12      | 7       | 7       |           |
| Valor facturado com (10³ MZM)                           |                     | 1.833                 | 24.722  | 28.635  | 37.992  |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 1.736                 | 20.481  | 30.130  | 33.493  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 95%                   | 83%     | 105%    | 88%     |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 28.729                | 36.170  | 42.434  | 43.962  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 0,06                  | 0,68    | 0,67    | 0,68    |           |
| Numero de trabalhadores                                 |                     | 40                    | 40      | 42      | 42      |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 15                    | 12      | 12      | 11      |           |

Simbologia:

Bom Desempenho  
 Desempenho Mediano  
 Desempenho Insatisfatório  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 53:BAQS do Sistema de Mocuba

## Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- expandir a rede de distribuição e incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.17 Sistema de Maríngué**

O sistema de abastecimento de água de Maríngué é constituído por 1 captação, 1 reservatório semi-enterrado, 1 estação elevatória e 1 depósito elevado a partir do qual a água é distribuída por gravidade. A captação é subterrânea é constituída por 4 furos a uma distância de 2km do centro distribuidor. A estação elevatória possui 2 grupos electrobomba iguais com capacidade total de 51,840m<sup>3</sup>/dia. O único tratamento realizado a água é a desinfecção com cloro. A água entra e sai do centro distribuidor com tubos de 110mm de diâmetro. A população na área do sistema é de cerca de 19.260 pessoas.

##### **4.3.2.2.17.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total cresceu em 1%, ao sair de 19% em 2023 para 20% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Este crescimento da cobertura deveu-se a actualização em baixa da população e do número de ligações. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, saindo de 12 horas em 2023 para 10 horas em 2024, mantendo o bom desempenho. A Resposta às Reclamações reduziu de 99% em 2023 para 66% em 2024, o que confere o desempenho insatisfatório. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações subiu de 1 para 2 dias, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Conformidade dos Parâmetros controlados foi de 100%, o que confere bom desempenho. A Facturação com base em Leituras Reais decresceu, ao sair de 99% em 2023 para 91% em 2024, mantendo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 8% em 2023 para 19% em 2024, todavia manteve o bom desempenho. O valor cobrado baixou ao sair de 3.335.000,00MT (três milhões, trezentos trinta e cinco mil meticais) em 2023 para 784.000,00MT (setecentos oitenta e quatro mil meticais) em 2024. A Taxa de Cobrança também baixou de 76% em 2023 para 47% em 2024, conferindo um desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais manteve-se em 1.88, o que confere o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações foi de 29.

## BAQS do Sistema de Marínguê

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência                                                                    |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                     | 2022                                                                                     | 2023                                                                                      | 2024                                                                                       | Tendência                                                                             |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
| População total na área do sistema                      |                     | 31,706                                                                                   | 36,769                                                                                    | 19,261                                                                                     |                                                                                       |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 488                                                                                      | 709                                                                                       | 408                                                                                        |                                                                                       |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 446                                                                                      | 657                                                                                       | 378                                                                                        |                                                                                       |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 12                                                                                       | 12                                                                                        | 6                                                                                          |                                                                                       |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 2,364                                                                                    | 3,482                                                                                     | 2,003                                                                                      |                                                                                       |
| População Servida por fontenários                       |                     | 3,600                                                                                    | 3,600                                                                                     | 1,800                                                                                      |                                                                                       |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 7%                                                                                       | 9%                                                                                        | 10%                                                                                        |                                                                                       |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 11%                                                                                      | 10%                                                                                       | 9%                                                                                         |                                                                                       |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 19%                                                                                      | 19%                                                                                       | 20%                                                                                        |    |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 720                                                                                      | 726                                                                                       | 356                                                                                        |                                                                                       |
| Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 720                                                                                      | 726                                                                                       | 356                                                                                        |                                                                                       |
| Percentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%            |  100%   |  100%   |  100%   |    |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            |  100%   |  99%    |  66%    |    |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         |  1      |  1      |  2      |    |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             |  100%   |  99%    |  91%    |    |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                       |
| Volume produzido (10³m³)                                |                     | 86                                                                                       | 98                                                                                        | 46                                                                                         |                                                                                       |
| Volume facturado (10³m³)                                |                     | 78                                                                                       | 90                                                                                        | 38                                                                                         |                                                                                       |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            |  9%     |  8%     |  19%    |    |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8               |  12     |  12     |  10     |    |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana)           |                     | NR                                                                                       | 7                                                                                         | 7                                                                                          |                                                                                       |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)                       |                     | 3,296                                                                                    | 4,378                                                                                     | 1,675                                                                                      |                                                                                       |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 2,645                                                                                    | 3,335                                                                                     | 784                                                                                        |                                                                                       |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           |  80%  |  76%  |  47%  |  |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 968                                                                                      | 2,324                                                                                     | 893                                                                                        |                                                                                       |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             |  3.40 |  1.88 |  1.88 |  |
| Nr. De trabalhador a tempo                              |                     | NR                                                                                       | 6                                                                                         | 12                                                                                         |                                                                                       |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 12                                                                                       | 8                                                                                         | 29                                                                                         |                                                                                       |

### Simbologia:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R); Não aplicável(N/A)

Tabela 54:BAQS do Sistema de Marínguê

## Recomendações

- Expandir a rede de distribuição;
- incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.2.18 Sistema de Chemba**

O sistema de abastecimento de água da Vila de Chemba é constituído por captação superficial (rio Ntunga), um centro distribuidor com reservatório enterrado de 145 m<sup>3</sup>, uma estação elevatório e depósito elevado de 20 m<sup>3</sup>. O único tratamento feito à água é a desinfecção com cloro. A rede de distribuição tem uma extensão total de aproximadamente 5km. A população na área do sistema é de cerca de 24.500 pessoas.

##### **4.3.2.2.18.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total decresceu de 33% em 2023 para 10% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deveu-se à actualização da população em alta. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 5 horas diárias o que confere ao sistema um desempenho mediano. A Resposta às Reclamações melhorou de 92% em 2023 para 100% em 2024, o que confere um bom desempenho. O Tempo Médio de Respostas às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo de igual forma um bom desempenho. A percentagem de conformidade de parâmetros controlados foi de 100%, o que confere um bom desempenho. A Facturação com base em Leituras Reais manteve-se em 99%, o que confere o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou ao sair de 21% em 2023 para 13% em 2024, o que confere o bom desempenho. O valor cobrado aumentou ao sair de 1.071.000,00 Mt (um milhão e setenta e um mil meticais) em 2023 para 1.167.000,00Mt (um milhão, cento e sessenta e sete mil meticais) em 2024. A Taxa de Cobrança subiu ligeiramente de 78% em 2023 para 79% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,51 em 2023 para 1,53 em 2024, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou de forma ligeira ao sair de 27 em 2023 para 26 em 2024.

## BAQS do Sistema de Chemba

| Indicadores de Desempenho                     | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |        |           |
|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----------|
|                                               |                     | 2022                  | 2023   | 2024   | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                          |                     |                       |        |        |           |
| População total na área do sistema            |                     | 10,151                | 10,151 | 22,495 |           |
| Total de ligações (Nr)                        |                     | 178                   | 209    | 211    |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                |                     | 148                   | 185    | 192    |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)        |                     | 8                     | 8      | 4      |           |
| População servida por ligações domésticas     |                     | 784                   | 981    | 1,018  |           |
| População Servida por fontenários             |                     | 2,400                 | 2,400  | 1,200  |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)         |                     | 8%                    | 10%    | 5%     |           |
| Cobertura por fontenários (%)                 |                     | 24%                   | 24%    | 5%     |           |
| Cobertura total (%)                           | V ≥60 %             | 31%                   | 33%    | 10%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                  |                     |                       |        |        |           |
| Numero de testes de cloro residual (Nr)       | Por Definir         | 345                   | 365    | 366    |           |
| Numero de testes de cloro residual em         |                     | 289                   | 365    | 366    |           |
| Percentagem de testes em conformidade(%)      | V ≥ 100%            | 84%                   | 100%   | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                  |                     |                       |        |        |           |
| Reclamações respondidas (%)                   | V ≥ 100%            | 100%                  | 92%    | 100%   |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias) | V ≤ 10 dias         | 2                     | 2      | 2      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)   | V ≥ 85%             | 100%                  | 99%    | 99%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                |                     |                       |        |        |           |
| Volume produzido (10³m³)                      |                     | 33                    | 40     | 38     |           |
| Volume facturado (10³m³)                      |                     | 29                    | 31     | 33     |           |
| Água não contabilizada (%)                    | V ≤ 30 %            | 12%                   | 21%    | 13%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)          | V ≥ 8 hr/dia        | 7                     | 5      | 5      |           |
| Frequencia media de distribuicao(dias/semana) |                     | 6                     | 4      | 7      |           |
| Valor facturado com IVA (10³ MZM)             |                     | 1,208                 | 1,365  | 1,468  |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                       |                     | 1,022                 | 1,071  | 1,167  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                    | V ≥ 100 %           | 85%                   | 78%    | 79%    |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                 |                     | 987                   | 737    | 774    |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais    | V >1,10             | 1.22                  | 1.51   | 1.53   |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)    | Por Definir         | 34                    | 27     | 26     |           |

Simbologia:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Tabela 55:BAQS do Sistema de Chemba

## Recomendações

- Expandir a rede de distribuição
- incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

### **5.6.2.3. Sistemas da Região Norte**

A Região Norte possui 12 Entidades reguladas, correspondente ao igual número de sistemas público que abastecem água a vilas municipais e sedes de distritos, designados por Sistemas Secundários, dos quais três (3) estão sob a gestão da AdRN (sistemas da Ilha de Moçambique, Montepuez e Mueda) e dez (9) sob a gestão da AIAS (sistemas de Ancuabe, Balama, Chiúre, Malema, Marrupa, Mocímboa da Praia – inoperacional, Mussoril, Nametil e Ribáuè).

Os sistemas têm a particularidade de terem entrado para a avaliação do serviço pelo Regulador em anos diferentes à medida que foram concluídas as suas obras de construção/reabilitação e da assinatura de Convénios de Colaboração, entre a AURAS e os Governos Locais, para o estabelecimento das Comissões Reguladoras de Água Locais como marco do início efectivo da regulação efectiva, nomeadamente com a realização de actividades de monitoria do desempenho do Operador relativamente aos indicadores de serviço (aferir a pressão da água, o nível cloro na água distribuída e a turvação), resolver reclamações de recurso dos consumidores, mediar conflitos entre consumidores e operador, entre outros.

#### **5.6.2.3.1 Sistema de Chiúre**

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Chiúre é constituído por um campo de 8 furo com produção total de 110458m<sup>3</sup>/dia, um depósito de reunião com capacidade de 150 m<sup>3</sup>, uma adutora de 5,3km, um Centro Distribuidor com depósito semi-enterrado de 500m<sup>3</sup> e uma torre de 200m<sup>3</sup>, e uma rede de distribuição com uma extensão total de 32 km. A população na área do sistema é de cerca de 43.435 pessoas.

### 5.6.2.3.1.1 Análise do BAQS

No período em análise a Cobertura Total decresceu ligeiramente, ao sair de 30% em 2023 para 28% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deveu-se ao facto do número de novas ligações não acompanhar o crescimento populacional, a rescisão de contratos por falta de água, dada a limitação da capacidade da fonte. O Tempo Médio de Distribuição decresceu, saindo de 6 horas (desempenho mediano) em 2023 para 4 horas (desempenho insatisfatório) em 2024, devido a redução do volume de água produzido. A Percentagem de Reclamações Respondidas cresceu, ao sair de 67% (desempenho insatisfatório) em 2023 para 89% (desempenho mediano) em 2024. A Facturação com Base em Leituras Reais cresceu ligeiramente, ao sair de 95% em 2023 para 97% em 2024, mantendo-se com bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 100%, mantendo-se com bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 33% (desempenho mediano) em 2023 para 29% (bom desempenho) em 2024. O Valor Cobrado reduziu, ao sair de 1.979.802,00MT (um milhão, novecentos e setenta e nove mil, oitocentos e dois meticais) em 2023 para 1.293.411,00 (um milhão, duzentos e noventa e três mil, quatrocentos e onze meticais) em 2024. A Taxa de Cobrança reduziu ligeiramente, ao sair de 76% em 2023 para 71% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 9 trabalhadores. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu ligeiramente, ao sair de 1,51 em 2023 para 1,49 33 em 2024, mantendo o bom desempenho.

## BAQs do Sistema de Chiúre

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação |        |        |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------|--------|--------|-----------|
|                                                         |                     | 2022      | 2023   | 2024   | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |           |        |        |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 41,342    | 42,375 | 43,435 |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 440       | 578    | 580    |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 384       | 519    | 547    |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 33        | 33     | 33     |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 2,035     | 2,751  | 2,462  |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 9,900     | 9,900  | 9,900  |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 5%        | 6%     | 6%     |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 24%       | 23%    | 23%    |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥ 60 %            | 29%       | 30%    | 28%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |           |        |        |           |
| Número de testes de doro residual (Nr)                  | Por Definir         | 348       | 348    | 348    |           |
| Número de testes de doro residual em conformidadev (Nr) |                     | 348       | 348    | 348    |           |
| Porcentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%            | 100%      | 100%   | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |           |        |        |           |
| Número de redamações apresentadas (Nr)                  |                     | 741       | 410    | 1,231  |           |
| Redamações respondidas (%)                              | V ≥ 100%            | 98%       | 67%    | 89%    |           |
| Tempo médio de resposta às redamações (dias)            | V ≤ 10 dias         | 2         | 2      | 2      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 98%       | 95%    | 97%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |           |        |        |           |
| Volume produzido (m3)                                   |                     | 69,568    | 82,145 | 47,470 |           |
| Volume facturado (m3)                                   |                     | 58,914    | 54,992 | 33,587 |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 15%       | 33%    | 29%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 10        | 6      | 4      |           |
| Frequência média de distribuição (dias/semana)          |                     | N/R       | N/R    | 7      |           |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM)                   |                     | 2,741     | 2,595  | 1,813  |           |
| Valor facturado, sem IVA( 103 MZM)                      |                     | 2,121     | 2,150  | 1,481  |           |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                     |                     | 958       | 1,980  | 1,293  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 35%       | 76%    | 71%    |           |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)               |                     | 1,586     | 1,717  | 1,366  |           |
| Rádo de cobertura dos custos operacionais               | V > 1,10            | 1.34      | 1.51   | 1.33   |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                     | 5         | 5      | 5      |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligacões (Nr)              | Por Definir         | 8         | 9      | 9      |           |

**Símbologia:**

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 56:BAQs do Sistema de Chiúre

### Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às reclamações dos consumidores;

- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água

### **5.6.2.3.2 Sistema da Ilha de Moçambique**

O Sistema de abastecimento de água da Vila da Ilha de Moçambique é constituído por 9 furos com capacidade de produção total de 1380 m<sup>3</sup>/dia, três (3) reservatórios apoiados (um encontra-se na parte continental e 2 na parte insular) com capacidade total de 1300m<sup>3</sup>, 2 condutas adutoras com 23km de extensão cada, duas torres de pressão com capacidade de armazenamento total de 200m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição com extensão total de 54km. A população na área do sistema é de cerca de 75.000 pessoas.

#### **5.6.2.3.2.1 Análise do BAQS**

No período em análise a Cobertura Total cresceu, ao sair de 33% (desempenho insatisfatório) em 2023 para 45% (desempenho mediano) em 2024. Este crescimento deveu-se ao incremento do número de novas ligações e do número de fontanários. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se 10 horas, conferindo um bom desempenho.

A Percentagem de Reclamações Respondidas foi de 89%, que lhe confere um desempenho mediano. A Facturação com Base em Leituras Reais foi de 62%, o que confere um desempenho insatisfatório. A Percentagem de Testes em Conformidade decresceu, ao sair de 100% (bom desempenho) em 2023 para 96% em 2024, conferindo um desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 46% (desempenho insatisfatório) em 2023 para 36% (desempenho mediano) em 2024. A Taxa de Cobrança cresceu ligeiramente ao sair de 80% em 2023 para 82% em 2024, mantendo-se com desempenho insatisfatório. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 13.538.599,00MT (treze milhões, quinhentos e trinta e oito mil e quinhentos e noventa e nove meticais) em 2023 para 19.234.138,00MT (dezanove milhões, e duzentos e trinta e quatro mil, e cento e trinta e oito meticais) em 2024. O Número

de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 10 em 2023 para 7 trabalhadores em 2024. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,76 em 2023 para 0,94 em 2024, mantendo-se com desempenho insatisfatório.

### BAQs do Sistema da Ilha de Moçambique

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação | Avaliação | Avaliação | Tendência |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                                         |                     | 2022      | 2023      | 2024      |           |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |           |           |           |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 73,063    | 74,890    | 74,890    |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 2,962     | 2,271     | 3,147     |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 2,305     | 2,104     | 2,918     |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 42        | 46        | 68        |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 12,217    | 11,151    | 13,423    |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 12,600    | 13,800    | 20,400    |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 17%       | 15%       | 18%       |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 17%       | 18%       | 27%       |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥ 60 %            | 34%       | 33%       | 45%       |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |           |           |           |           |
| Número de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 3690      | 1170      | 3640      |           |
| Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 3448      | 1170      | 3486      |           |
| Percentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%            | 94%       | 100%      | 96%       |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |           |           |           |           |
| Número de reclamações apresentadas (Nr)                 |                     | 136       | 59        | 248       |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 100%      | N/R       | 89%       |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 5         | 5         | 5         |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 99%       | N/R       | 62%       |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |           |           |           |           |
| Volume produzido (m3)                                   |                     | 438,761   | 594,664   | 609,030   |           |
| Volume facturado (m3)                                   |                     | 335,763   | 323,517   | 390,018   |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 23%       | 46%       | 36%       |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 10        | 10        | 10        |           |
| Frequência média de distribuição (dias/semana)          |                     | 7         | 7         | 7         |           |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM)                   |                     | 13,573    | 16,927    | 23,585    |           |
| Valor facturado, sem IVA(10 <sup>3</sup> MZM)           |                     | 12,522    | 15,372    | 22,122    |           |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                     |                     | 9,355     | 13,539    | 19,234    |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 69%       | 80%       | 82%       |           |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)               |                     | 17,196    | 22,140    | 25,101    |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V > 1,10            | 0.73      | 0.76      | 0.94      |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                     | 25        | 22        | 22        |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 10        | 10        | 7         |           |

#### Simbologia:

- Bom Desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho Insatisfatório ●
- Não reportado (N/R): Não aplicável (N/A)

Tabela 57:BAQS do Sistema da Ilha de Moçambique

### Recomendações

- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às ocorrências de fugas.
- Melhorar a detecção e reparação de fugas.
- Responder atempadamente às reclamações dos consumidores;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água;
- Reforçar as rotinas de controlo do processo de tratamento de água ;
- Responder de forma célere às não conformidades detectadas;
- Cumprir as exigências do Quadro Regulatório quanto ao Número de Parâmetros Controlados; e
- Cumprir o regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano

#### 5.6.2.3.3 Sistema de Malema

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Malema capta água das montanhas Nampheia, sendo seguidamente armazenada através de um dique com capacidade de retenção de cerca de 240m<sup>3</sup>. A água captada é transportada por gravidade por uma conduta adutora com extensão de 8km. A distribuição faz-se por intermédio de um depósito elevado de 10m de altura com capacidade de armazenamento de 100m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição com uma extensão de 11km. A população na área dos sistemas é de cerca de 66.115 pessoas.

##### 5.6.2.3.3.1 Análise do BAQS

No período em análise, a Cobertura Total decresceu ligeiramente, ao sair de 13% em 2023, para 12% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deveu-se ao facto do número de novas ligações não acompanhar o crescimento populacional, limitada pela capacidade da fonte, e a suspensão de ligações por inadimplência. O Tempo Médio de Distribuição se manteve em 9 horas/dia, o que corresponde a bom desempenho. A Resposta às Reclamações foi

de 100%, conferindo um bom desempenho. A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou significativamente, ao sair de 40% (desempenho insatisfatório) em 2023 para 90% (bom desempenho) em 2024. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo bom desempenho.

A água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 11% em 2023 para 16% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança manteve-se em 87%, mantendo o desempenho mediano. O Valor cobrado reduziu, ao sair de 2.018.632,00 MT (dois milhões e dezoito mil, e seiscentos e trinta e dois meticais) em 2023 para 2.014.379,00 MT (dois milhões e quatorze mil, e trezentos e setenta e nove meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 16 trabalhadores em 2023 para 11 em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,35 em 2023 para 1,55 em 2024, mantendo o bom desempenho.

## BAQs do Sistema de Malema

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação e Tendência |        |        |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----------|
|                                                         |                     | 2022                  | 2023   | 2024   | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                       |        |        |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 62,957                | 64,531 | 66,114 |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 679                   | 619    | 637    |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 633                   | 592    | 608    |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 18                    | 18     | 18     |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 3,335                 | 3,335  | 2,797  |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 5,400                 | 5,400  | 5,400  |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 5%                    | 5%     | 4%     |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 9%                    | 8%     | 8%     |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 16%                   | 13%    | 12%    |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                       |        |        |           |
| Número de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 685                   | 720    | 720    |           |
| Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 685                   | 720    | 720    |           |
| Porcentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   | 100%   |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                       |        |        |           |
| Número de reclamações apresentadas (Nr)                 |                     | 241                   | 237    | 145    |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%   | 100%   |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 3                     | 2      | 3      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 93%                   | 40%    | 90%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                       |        |        |           |
| Volume produzido (m3)                                   |                     | 68,100                | 59,600 | 57,100 |           |
| Volume facturado (m3)                                   |                     | 50,608                | 52,781 | 43,423 |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 26%                   | 11%    | 16%    |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 9                     | 9      | 9      |           |
| Frequência média de distribuição (dias/semana)          |                     | N/R                   | N/R    | 7      |           |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM)                   |                     | 2,280                 | 2,315  | 2,312  |           |
| Valor facturado, sem IVA (10 <sup>3</sup> MZM)          |                     | 1,846                 | 1,881  | 1,895  |           |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                     |                     | 1,962                 | 2,019  | 2,014  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 86%                   | 87%    | 87%    |           |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)               |                     | 2,147                 | 1,709  | 1,491  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 0.86                  | 1.35   | 1.55   |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                     | 8                     | 8      | 7      |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 12                    | 16     | 11     |           |

### Simbologia:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reportado (N/R): Não aplicável (N/A)

Tabela 58:BAQS do Sistema de Malema

## Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às reclamações dos consumidores;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **5.6.2.3.4 Sistema de Montepuez**

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Montepuez consiste de 16 furos, com capacidade de produção diária de 7200m<sup>3</sup>, um Centro Distribuidor constituído por um reservatório apoiado de 500m<sup>3</sup> e um elevado com capacidade de 150m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição com uma extensão total de 33km. A população na área do sistema é de cerca de 114.752 pessoas.

##### **5.6.2.3.4.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Taxa de Cobertura Total aumentou, ao sair de 11% em 2023 para 20% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esses níveis de cobertura devem-se ao facto do número de novas ligações não acompanhar o crescimento populacional e a limitação da capacidade da fonte. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 12 horas em 2023 para 9 horas em 2024, mantendo o bom desempenho. A Resposta às Reclamações não foi reportada pela Entidade Regulada. A Facturação Baseada em Leituras Reais teve uma ligeira redução, ao sair de 95% em 2023 para 94% em 2024, mantendo ainda o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 99%, mantendo um desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 32% (desempenho mediano) em 2023 para 46% (bom insatisfatório) em 2024. A Taxa de Cobrança aumentou significativamente, ao sair de 69% (desempenho insatisfatório) em 2023 para 90% (desempenho mediano) em 2024. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 5.179.547,00 MT (cinco milhões, cento e setenta e nove mil, e quinhentos e quarenta e sete meticais) em 2023 para 16.504.011,00 MT (dezasseis milhões, e quinhentos e quatro mil, e onze meticais). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 18 trabalhadores em 2023 para 8 em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou ligeiramente, ao sair de 0,81 em 2023 para 0,89 em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório.

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação |         |         |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------|---------|---------|-----------|
|                                                         |                     | 2022      | 2023    | 2024    | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |           |         |         |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 129,287   | 132,519 | 114,752 |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 2,426     | 2,057   | 3,367   |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 2,336     | 1,966   | 3,152   |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 16        | 16      | 30      |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 12,381    | 10,422  | 14,183  |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 4,800     | 4,800   | 9,000   |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 10%       | 8%      | 12%     |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 4%        | 4%      | 8%      |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 13%       | 11%     | 20%     |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |           |         |         |           |
| Número de testes de cloro residual (Nr)                 |                     | 147       | 768     | 935     |           |
| Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 147       | 757     | 921     |           |
| Percentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%            | 100%      | 99%     | 99%     |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |           |         |         |           |
| Número de reclamações apresentadas (Nr)                 |                     | 1,157     | 664     | NR      |           |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            | 53%       | 94%     | NR      |           |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias         | 15        | 15      | NR      |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 56%       | 95%     | 94%     |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |           |         |         |           |
| Volume produzido (m3)                                   |                     | 423,592   | 180,402 | 496,601 |           |
| Volume facturado (m3)                                   |                     | 283,766   | 123,513 | 407,716 |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 33%       | 32%     | 18%     |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 12        | 12      | 9       |           |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM)                   |                     | 17,667    | 7,463   | 18,359  |           |
| Valor facturado, sem IVA (10 <sup>3</sup> MZM)          |                     | 12,550    | 6,315   | 17,173  |           |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                     |                     | 11,797    | 5,180   | 16,504  |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 67%       | 69%     | 90%     |           |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)               |                     | 14,495    | 9,201   | 20,690  |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 0.87      | 0.81    | 0.89    |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                     | 37        | 36      | 28      |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 19        | 18      | 8       |           |

**Simbologia:**

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 59:BAQS do Sistema de Montepuez

## Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações.

### 5.6.2.3.5.Sistema de Mueda

O SAA de Mueda é composto por dois (2) Subsistemas denominados sistema de Chudi e Chomba. A população na área do sistema é de cerca de 213.000 pessoas. O subsistema CHUDI capta água na albufeira no rio Chudi com uma capacidade de reserva de 800m<sup>3</sup>. A captação encontra-se a sensivelmente 6km do centro da vila de Mueda, e aduz sensivelmente 24.000m<sup>3</sup>/dia de água ao Centro Distribuidor da vila, numa extensão de 3.5 km de comprimento. A tubagem de Adução é de

ferro galvanizado de 3" de diâmetro. O centro distribuidor consiste de um depósito elevado com capacidade de 100m<sup>3</sup>, um depósito apoiado com capacidade de 150m<sup>3</sup> de armazenamento e uma rede de distribuição do tipo ramificada, que distribui água às ligações domiciliárias e fontenários existentes.

O Sistema de Chomba capta água de uma represa com uma capacidade de armazenamento de 30.000m<sup>3</sup>, que aduz a água para 4 depósitos apoiados com capacidade de 150m<sup>3</sup> cada, localizados na cota 100, que por sua vez estes aduzem a água por gravidade a 13 aldeias de Mueda, 1 de Muidumbe e 3 de Nangade e ao centro distribuidor da vila de Mueda. A tubagem de adução é de ferro galvanizado de 90mm de diâmetro numa extensão de 22km. O Centro Distribuidor consiste de 4 reservatórios apoiados com capacidade total de 600m<sup>3</sup> cada. A rede de distribuição é do tipo ramificada, que distribui água às ligações domiciliárias e fontenários existentes.

#### **4.3.2.3.6.1 Análise do BAQS**

Este sistema está sendo analisado pela primeira vez no presente período (ano 2024).

No período em análise, a Cobertura Total foi de 20%, conferindo um desempenho insatisfatório. Este nível baixo de cobertura deve-se a limitação da fonte e as perdas elevadas. O Tempo Médio de Distribuição foi de 8 horas, conferindo o bom desempenho. A Resposta às Reclamações foi de 97%, conferindo um desempenho mediano. A Facturação Baseada em Leituras Reais fixou-se em 89%, conferindo bom desempenho. A conformidade dos parâmetros Controlados foi de 100%, conferindo bom desempenho.

A Água não contabilizada fixou-se em 53%, conferindo um desempenho insatisfatório. A Taxa de Cobrança foi de 91%, conferindo um desempenho mediano. O Valor Cobrado foi de 10.180.435,00 (dez mil, e cento e oitenta mil, quatrocentos e trinta e cinco meticais. O número de Trabalhadores por 1000 Ligações foi de 30. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais foi de 0,32, conferindo um desempenho insatisfatório.

## BAQs Sistema Mueda

| Indicadores de Desempenho                      | Valor de referência | Avaliação                                                                            |         |
|------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                |                     | 2024                                                                                 |         |
| 1. Acesso ao Serviço                           |                     |                                                                                      |         |
| População total na área do sistema             |                     |                                                                                      | 288,005 |
| Total de ligações (Nr)                         |                     |                                                                                      | 1,520   |
| Total ligações domésticas (Nr)                 |                     |                                                                                      | 1,207   |
| Total de fontenários operacionais (Nr)         |                     |                                                                                      | 125     |
| População servida por ligações domésticas      |                     |                                                                                      | 5,432   |
| População Servida por fontenários              |                     |                                                                                      | 37,500  |
| Cobertura por ligações domésticas (%)          |                     |                                                                                      | 2%      |
| Cobertura por fontenários (%)                  |                     |                                                                                      | 13%     |
| Cobertura total (%)                            | V ≥60 %             |    | 15%     |
| 2. Qualidade da água Tratada                   |                     |                                                                                      |         |
| Nr. de Parâmetros controlados                  | 10                  |                                                                                      | 4       |
| Percentagem de parâmetros controlados          | V ≥80 %             |                                                                                      | 0.4     |
| Conformidade dos parâmetros controlados        | V ≥ 100%            |    | 100%    |
| 3. Atendimento ao Consumidor                   |                     |                                                                                      |         |
| Número de reclamações apresentadas (Nr)        |                     |                                                                                      | 64      |
| Reclamações respondidas (%)                    | V ≥ 100%            |    | 97%     |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)  | V ≤ 10 dias         |                                                                                      | NR      |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)    | V ≥ 85%             |    | 89%     |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                 |                     |                                                                                      |         |
| Volume produzido (m3)                          |                     |                                                                                      | 363,807 |
| Volume facturado (m3)                          |                     |                                                                                      | 172,314 |
| Água não contabilizada (%)                     | V ≤ 30 %            |  | 53%     |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)           | V ≥ 8 hr/dia        |  | 8       |
| Frequência média de distribuição (dias/semana) |                     |                                                                                      | NR      |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM)          |                     |                                                                                      | 11,234  |
| Valor facturado, sem IVA(10 <sup>3</sup> MZM)  |                     |                                                                                      | 9,333   |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)            |                     |                                                                                      | 10,180  |
| Taxa de cobrança total (%)                     | V ≥ 100 %           |  | 91%     |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)      |                     |                                                                                      | 35,354  |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais     | V >1,10             |  | 0.32    |
| Nr de trabalhadores (Nr)                       |                     |  | 46      |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)     | Por Definir         |                                                                                      | 30      |

### Simbologia:

Bom Desempenho  
 Desempenho Mediano  
 Desempenho Insatisfatório  
 Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 60:BAQS do Sistema de Mueda

## Recomendações

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às reclamações dos consumidores e às ocorrências de fugas;
- Melhorar a detecção e reparação de fugas.
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.3.7 Sistema de Murrupula**

O Sistema de Abastecimento da Vila Distrital de Murrupula é constituído por uma represa sobre o rio Nihissiue, uma conduta adutora de 1,65km em material HDPE, uma ETA Convencional, 1 Centro Distribuidor composto por dois reservatórios semi-enterrados com capacidade total de 2.500m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição com extensão total de 34km. A população na área do sistema é de cerca de 35.000 pessoas.

##### **4.3.2.3.7.1 Análise do BAQS**

Este sistema está sendo analisado pela primeira vez no presente período (ano 2024).

No período em análise, a Taxa de Cobertura foi de 18%, conferindo um desempenho insatisfatório. Este nível reduzido de cobertura deve-se ao não acompanhamento das ligações à população existente na área do sistema. O Tempo Médio de Distribuição foi de 24 horas, conferindo bom desempenho. A Resposta às Reclamações foi de 58%, conferindo um desempenho insatisfatório. A Facturação Baseada em Leituras Reais fixou-se em 33%, conferindo um desempenho insatisfatório. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 100%, conferindo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada fixou-se em 12%, conferindo um bom desempenho. A Taxa de Cobrança foi de 36%, conferindo um desempenho insatisfatório. O Valor Cobrado foi de 943.494,00 (novecentos e quarenta e três mil, quatrocentos e noventa e quatro meticais). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações foi de 10 trabalhadores. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais foi de 2,03, conferindo um bom desempenho.

## BAQS do Sistema de Murrupula

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2024                                                    |                     |                                                                                            |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |                                                                                            |
| População total na área do sistema                      |                     | 34,913                                                                                     |
| Total de ligações {Nr}                                  |                     | 1,457                                                                                      |
| Total ligações domésticas {Nr}                          |                     | 1,402                                                                                      |
| Total de fontenários operacionais {Nr}                  |                     | 0                                                                                          |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 6,449                                                                                      |
| População Servida por fontenários                       |                     | 0                                                                                          |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 18%                                                                                        |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 0%                                                                                         |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             |  18%    |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |                                                                                            |
| Número de testes de cloro residual {Nr}                 | Por Definir         | 360                                                                                        |
| Número de testes de cloro residual em conformidade {Nr} |                     | 360                                                                                        |
| Percentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%            |  100%   |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |                                                                                            |
| Número de reclamações apresentadas {Nr}                 |                     | 235                                                                                        |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%            |  58%    |
| Tempo médio de resposta às reclamações {dias}           | V ≤ 10 dias         |  3      |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             |  33%    |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |                                                                                            |
| Volume produzido {m3}                                   |                     | 49,978                                                                                     |
| Volume facturado {m3}                                   |                     | 43,869                                                                                     |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            |  12%  |
| Tempo médio de distribuição {hr/dia}                    | V ≥ 8 hr/dia        |  24   |
| Frequência média de distribuição {dias/semana}          |                     | 7                                                                                          |
| Valor facturado {10 <sup>3</sup> MZM}                   |                     | 2,657                                                                                      |
| Valor facturado, sem IVA{10 <sup>3</sup> MZM}           |                     | 2,139                                                                                      |
| Valor cobrado {10 <sup>3</sup> MZM}                     |                     | 943                                                                                        |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           |  36%  |
| Custos operacionais {10 <sup>3</sup> MZM}               |                     | 1,309                                                                                      |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             |  2.03 |
| Nr de trabalhadores {Nr}                                |                     |  5    |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações {Nr}              | Por Definir         | 0                                                                                          |

### Simbologia:

- Bom Desempenho 
- Desempenho Mediano 
- Desempenho Insatisfatório 
- Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 61:BAQS do Sistema de Murrupula

### Recomendações

- Identificar fonte alternativa de água para assegurar a provisão do serviço no período de estiagem
- Expandir e modernizar as infraestruturas, com destaque para a rede de distribuição;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Procurar fontes alternativas para o aumento da produção;
- Responder atempadamente às reclamações dos consumidores;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### 4.3.2.3.8 Sistema de Mossuril

O sistema de abastecimento de água da Vila de Mossuril consiste de 7 furos e um poço filtrante, 2 condutas de adutoras, 2 Centros Distribuidores com capacidade total de 750m<sup>3</sup> e uma rede de distribuição com extensão total de cerca de 35km. A população na área do sistema é de cerca de 30.000 pessoas.

##### 4.3.2.3.8.1 Análise do BAQS

No período em análise, a Taxa de Cobertura aumentou ligeiramente, ao sair de 22% em 2023 para 23% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Este nível baixo de cobertura deve-se ao facto do número de ligações efectivadas não estar a acompanhar a população existente na área do sistema e as perdas ligeiramente altas. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas, mantendo-se com bom desempenho. A Resposta às Reclamações foi de 100%, conferindo um bom desempenho. A Facturação Baseada em Leituras Reais fixou-se em 100%, conferindo um bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 100%, conferindo um bom desempenho.

A água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 28% (bom desempenho) em 2023 para 32% (desempenho mediano) em 2024. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 98% (desempenho mediano) em 2023 para 105% (bom desempenho) em 2024, significando que houve pagamentos de dívidas. O Valor Cobrado aumentou consideravelmente, ao sair de 3.436.314,00MT (três milhões, quatrocentos e trinta e seis mil, trezentos e catorze meticais) em 2023 para 5.310.034,00MT (cinco milhões, e trezentos e dez mil, e trinta e quatro meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 7 trabalhadores

em 2023 para 6 em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou ligeiramente, ao sair de 1,64 em 2023 para 1,65 79 em 2024, mantendo o bom desempenho.

## BAQs Sistema Mossoril

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência | Avaliação |         |         | Tendência |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------|---------|---------|-----------|
|                                                         |                     | 2022      | 2023    | 2024    |           |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                     |           |         |         |           |
| População total na área do sistema                      |                     | 28,378    | 28,992  | 29,717  |           |
| Total de ligações (Nr)                                  |                     | 339       | 716     | 866     |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                     | 303       | 686     | 840     |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                     | 8         | 9       | 10      |           |
| População servida por ligações domésticas               |                     | 1,605     | 3,636   | 3,864   |           |
| População Servida por fontenários                       |                     | 2,400     | 2,700   | 3,000   |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                     | 6%        | 13%     | 13%     |           |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                     | 8%        | 9%      | 10%     |           |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %             | 14%       | 22%     | 23%     |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                     |           |         |         |           |
| Número de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir         | 615       | 590     | 576     |           |
| Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                     | 615       | 590     | 576     |           |
| Porcentagem de testes em conformidade (%)               | V ≥ 100%            | 100%      | 100%    | 100%    |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                     |           |         |         |           |
| Número de reclamações apresentadas (Nr)                 |                     | 27        | 70      | 145     |           |
| Redamações respondidas (%)                              | V ≥ 100%            | 100%      | 100%    | 100%    |           |
| Tempo médio de resposta às redamações (dias)            | V ≤ 10 dias         | 2         | 1       | 1       |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%             | 98%       | 100%    | 100%    |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                     |           |         |         |           |
| Volume produzido (m3)                                   |                     | 91,344    | 109,749 | 148,286 |           |
| Volume faturado (m3)                                    |                     | 61,878    | 78,629  | 101,513 |           |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %            | 32%       | 28%     | 32%     |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr/dia        | 24        | 24      | 24      |           |
| Frequência média de distribuição (dias/semana)          |                     | 0         | 7       | 7       |           |
| Valor facturado (10³ MZM)                               |                     | 2,789     | 3,489   | 5,075   |           |
| Valor faturado, sem IVA(10³ MZM)                        |                     | 2,158     | 2,818   | 4,256   |           |
| Valor cobrado (10³ MZM)                                 |                     | 2,566     | 3,436   | 5,310   |           |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %           | 92%       | 98%     | 105%    |           |
| Custos operacionais (10³ MZM)                           |                     | 1,126     | 2,122   | 2,839   |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V >1,10             | 1.92      | 1.64    | 1.79    |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                     | 5         | 5       | 5       |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir         | 15        | 7       | 6       |           |

### Símbologia:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 62:BAQS do Sistema de Mossoril

## Recomendações

- Expandir a rede de distribuição;
- Incrementar o número de novas ligações;
- Responder atempadamente às reclamações dos consumidores e as ocorrências de fugas;

- Melhorar a detecção e reparação de fugas.  
Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.3.9 Sistema de Nametil**

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila Distrital de Nametil consiste de uma captação superficial, através do açude sobre o Rio Meluli, uma adutora de ferro galvanizado de 27 metros de extensão e um depósito elevado com capacidade de armazenamento de 100m<sup>3</sup>. A população na área do sistema é de cerca de 53.490 pessoas.

##### **4.3.2.3.9.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 18% em 2023 para 13% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deve-se à rescisão de contratos com consumidores devido a limitação da cada vez maior da fonte por falta de chuvas regulares e ao assoreamento da albufeira. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 13 horas, mantendo o bom desempenho. A Resposta às Reclamações reduziu ligeiramente, ao sair de 100% (bom desempenho) em 2023 para 99% (desempenho mediano) em 2024. A Facturação Baseada em Leituras Reais reduziu, ao sair de 97% em 2023 para 95% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 100%, conferindo um bom desempenho. No entanto, é fundamental notar que, apesar da conformidade laboratorial imediata indicada por este indicador, a percepção e a qualidade efectiva da água distribuída ao consumidor final têm sido objeto de sérias reclamações e não refletem um "bom desempenho" na prática.

A Água Não Contabilizada melhorou ligeiramente, ao sair de 57% em 2023 para 50% em 2024, porém, mantendo-se o desempenho insatisfatório. A Taxa de Cobrança se manteve em 75% (desempenho insatisfatório). O Valor Cobrado reduziu ligeiramente, ao sair de 4.390.822,00MT (quatro milhões, trezentos e noventa mil e oitocentos e vinte e dois meticais) em 2023 para 4.375.880,00MT (quatro milhões, e trezentos e setenta e cinco mil, e oitocentos e oitenta meticais) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou, ao sair de 12

trabalhadores em 2023 para 19 em 2024. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,06 (desempenho mediano) em 2023 para 1,28 (*bom desempenho*) em 2024.

## BAQs Sistema de Nametil

| Indicadores de Desempenho                              | Valor de referência | Avaliação e Tendência |         |         |           |
|--------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|---------|---------|-----------|
|                                                        |                     | 2022                  | 2023    | 2024    | Tendência |
| 1. Acesso ao Serviço                                   |                     |                       |         |         |           |
| População total na área do sistema                     |                     | 50,913                | 52,186  | 53,491  |           |
| Total de ligações (Nr)                                 |                     | 919                   | 973     | 627     |           |
| Total ligações domésticas (Nr)                         |                     | 858                   | 910     | 575     |           |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                 |                     | 15                    | 15      | 15      |           |
| População servida por ligações domésticas              |                     | 4,547                 | 4,823   | 2,645   |           |
| População Servida por fontenários                      |                     | 4,500                 | 4,500   | 4,500   |           |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                  |                     | 9%                    | 9%      | 5%      |           |
| Cobertura por fontenários (%)                          |                     | 9%                    | 9%      | 8%      |           |
| Cobertura total (%)                                    | V ≥60 %             | 18%                   | 18%     | 13%     |           |
| 2. Qualidade da água Tratada                           |                     |                       |         |         |           |
| Número de testes de doro residual (Nr)                 | Por Definir         | 371                   | 368     | 362     |           |
| Número de testes de doro residual em conformidade (Nr) |                     | 371                   | 368     | 362     |           |
| Percentagem de testes em conformidade (%)              | V ≥ 100%            | 100%                  | 100%    | 100%    |           |
| 3. Atendimento ao Consumidor                           |                     |                       |         |         |           |
| Número de reclamações apresentadas (Nr)                |                     | 364                   | 91      | 218     |           |
| Redações respondidas (%)                               | V ≥ 100%            | 100%                  | 99%     | 100%    |           |
| Tempo médio de resposta às redações (dias)             | V ≤ 10 dias         | 1                     | 1       | 1       |           |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)            | V ≥ 85%             | 95%                   | 97%     | 95%     |           |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                         |                     |                       |         |         |           |
| Volume produzido (m3)                                  |                     | 193,753               | 299,041 | 209,505 |           |
| Volume facturado (m3)                                  |                     | 108,225               | 127,795 | 103,927 |           |
| Água não contabilizada (%)                             | V ≤ 30 %            | 44%                   | 57%     | 50%     |           |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                   | V ≥ 8 hr/dia        | 13                    | 13      | 13      |           |
| Frequência média de distribuição (dias/semana)         |                     | 7                     | 7       | 7       |           |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM)                  |                     | 4,941                 | 5,881   | 5,873   |           |
| Valor facturado, sem IVA (10 <sup>3</sup> MZM)         |                     | 3,852                 | 4,685   | 4,812   |           |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                    |                     | 3,580                 | 4,391   | 4,376   |           |
| Taxa de cobrança total (%)                             | V ≥ 100 %           | 72%                   | 75%     | 75%     |           |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)              |                     | 4,334                 | 5,545   | 4,595   |           |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais             | V >1,10             | 0.89                  | 1.06    | 1.28    |           |
| Nr de trabalhadores (Nr)                               |                     | 12                    | 12      | 12      |           |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)             | Por Definir         | 13                    | 12      | 19      |           |

### Simbologia:

Bom Desempenho ●  
 Desempenho Mediano ●  
 Desempenho Insatisfatório ●  
 Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 63:BAQs do Sistema de Nametil

## Recomendações à Empresa

- Investir em nova fonte;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;

Responder atempadamente às reclamações dos consumidores e às ocorrências de fugas.

- Melhorar a detecção e reparação de fugas.
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

#### **4.3.2.3.10 Sistema de Ribáuè**

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Ribáuè é constituído por uma represa com capacidade de 736m<sup>3</sup> que armazena água da nascente do Monte Mpaule, uma conduta adutora com extensão de aproximadamente 5,7km, um depósito elevado de 100m<sup>3</sup> de capacidade e 12 metros de altura.

##### **4.3.2.3.10.1 Análise do BAQS**

No período em análise, a Taxa de Cobertura Total reduziu, ao sair de 16% em 2023 para 11% em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. Esta redução deveu-se à actualização da população na área do sistema e ao número de novas ligações não acompanhar o crescimento populacional. O Tempo Médio de Distribuição fixou-se nas 24 horas/dia, conferindo um bom desempenho. A Resposta às Reclamações aumentou ligeiramente, ao sair de 92% em 2023 para 93% em 2024, mantendo o desempenho mediano. A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou, ao sair de 90% em 2023 para 95% em 2024, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade fixou-se em 100% conferindo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 12% em 2023 para 20% em 2024, mantendo-se ainda com bom desempenho. O Valor Cobrado aumentou significativamente, ao sair de 2.933. 916,00 MT (dois milhões e novecentos e trinta e três mil, novecentos e dezasseis meticais) em 2023 para 4.632.615,00 MT (quatro milhões, e seiscentos e trinta e dois mil, e seiscentos e quinze meticais) em 2024. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 61% (desempenho insatisfatório) em 2023 para 85% (desempenho mediano) em 2024. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 9 trabalhadores. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu ligeiramente, ao sair de 2,47 em 2023 para 2,30 em 2024, mantendo o bom desempenho.

## BAQs do Sistema de Ribáué

| Indicadores de Desempenho                               | Valor de referência                                                                             | Avaliação e Tendência                                                                      |                                                                                            |         |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                                                                 | 2022                                                                                       | 2023                                                                                       | 2024    | Tendência                                                                             |
| 1. Acesso ao Serviço                                    |                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                            |         |                                                                                       |
| População total na área do sistema                      |                                                                                                 | 29,790                                                                                     | 30,535                                                                                     | 62,730  |                                                                                       |
| Total de ligações (Nr)                                  |                                                                                                 | 1,077                                                                                      | 937                                                                                        | 940     |                                                                                       |
| Total ligações domésticas (Nr)                          |                                                                                                 | 1,027                                                                                      | 878                                                                                        | 885     |                                                                                       |
| Total de fontenários operacionais (Nr)                  |                                                                                                 | 9                                                                                          | 0                                                                                          | 10      |                                                                                       |
| População servida por ligações domésticas               |                                                                                                 | 5,443                                                                                      | 4,938                                                                                      | 4,071   |                                                                                       |
| População Servida por fontenários                       |                                                                                                 | 2,700                                                                                      | 0                                                                                          | 3,000   |                                                                                       |
| Cobertura por ligações domésticas (%)                   |                                                                                                 | 18%                                                                                        | 16%                                                                                        | 6%      |                                                                                       |
| Cobertura por fontenários (%)                           |                                                                                                 | 9%                                                                                         | 0%                                                                                         | 5%      |                                                                                       |
| Cobertura total (%)                                     | V ≥60 %        | 27%     | 16%     | 11%     |    |
| 2. Qualidade da água Tratada                            |                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                            |         |                                                                                       |
| Número de testes de cloro residual (Nr)                 | Por Definir                                                                                     | 146                                                                                        | 558     | 924     |                                                                                       |
| Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr) |                                                                                                 | 135                                                                                        | 558     | 924     |                                                                                       |
| Percentagem de testes em conformidade(%)                | V ≥ 100%       | 92%     | 100%    | 100%    |    |
| 3. Atendimento ao Consumidor                            |                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                            |         |                                                                                       |
| Número de reclamações apresentadas (Nr)                 |                                                                                                 | 422                                                                                        | 685                                                                                        | 1,069   |                                                                                       |
| Reclamações respondidas (%)                             | V ≥ 100%       | 92%     | 92%     | 93%     |    |
| Tempo médio de resposta às reclamações (dias)           | V ≤ 10 dias    | 1       | 6       | 2       |    |
| Facturação feita c/ base leituras reais (%)             | V ≥ 85%        | 90%     | 90%     | 95%     |    |
| 4. Sustentabilidade da Empresa                          |                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                            |         |                                                                                       |
| Volume produzido (m3)                                   |                                                                                                 | 54,100                                                                                     | 103,096                                                                                    | 132,817 |                                                                                       |
| Volume facturado (m3)                                   |                                                                                                 | 66,240                                                                                     | 100,521                                                                                    | 106,886 |                                                                                       |
| Água não contabilizada (%)                              | V ≤ 30 %       | 7%      | 2%      | 20%     |    |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                    | V ≥ 8 hr /dia  | 24      | 24      | 24      |    |
| Frequência média de distribuição (dias/semana)          |                                                                                                 | N/R                                                                                        | N/R                                                                                        | 7       |                                                                                       |
| Valor facturado (10 <sup>3</sup> MZM)                   |                                                                                                 | 2,635                                                                                      | 4,805                                                                                      | 5,432   |                                                                                       |
| Valor facturado, sem IVA(10 <sup>3</sup> MZM)           |                                                                                                 | 2,091                                                                                      | 3,751                                                                                      | 4,320   |                                                                                       |
| Valor cobrado (10 <sup>3</sup> MZM)                     |                                                                                                 | 966                                                                                        | 2,934                                                                                      | 4,633   |                                                                                       |
| Taxa de cobrança total (%)                              | V ≥ 100 %     | 37%    | 61%    | 85%     |   |
| Custos operacionais (10 <sup>3</sup> MZM)               |                                                                                                 | 4,433                                                                                      | 1,947                                                                                      | 2,365   |                                                                                       |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais              | V > 1,10     | 0.47  | 2.47  | 2.30    |  |
| Nr de trabalhadores (Nr)                                |                                                                                                 | 9       | 8     | 8       |  |
| Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)              | Por Definir                                                                                     | 8                                                                                          | 9                                                                                          | 9       |                                                                                       |

Tabela 64:BAQS do Sistema de Ribáué

### Recomendações

- Investir em novas ligações;
- Expandir e modernizar as infraestruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Responder atempadamente às reclamações dos consumidores e às ocorrências de fugas.
- Melhorar a detecção e reparação de fugas.
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

## 5.7 Serviço do saneamento

### 5.7.1 Avaliação do Desempenho do Serviço de Saneamento

A avaliação do serviço de saneamento circunscreve-se a seis (6) Entidades Gestoras (EG) que estabeleceram Acordo Regulatório com AURAS nomeadamente Empresa Municipal de Saneamento e Drenagem de Maputo (EMSD), Empresa Municipal de Água e Saneamento da Matola (EMAS), Serviços Autónomos de Saneamento da Beira (SASB), Empresa Municipal de Saneamento de Quelimane (EMUSA), Serviços Municipais de Saneamento de Tete (SEMUSATE) e Empresa Municipal de Saneamento de Nampula (EMUSANA).

A seguir é apresentada a avaliação geral por indicador de serviço por forma a facilitar a comparação do desempenho entre as EG. No anexo 6 são apresentados Ficheiros de Reporte com o resumo dos resultados (pontuação) trimestrais obtidos pelas.

#### 5.7.1.1 Saneamento Seguro e inclusivo

Este indicador tem como objectivo avaliar o acesso ao saneamento seguro e inclusivo a todos os utentes, garantindo que as águas residuais e as lamas fecais são adequandamente recolhidas, transportadas para o local de deposição final e seu tratamento respeita à proteção da saúde pública e à prevenção da poluição. O Valor de referência para bom desempenho é 80 pontos.

No período em análise, o SEMUSATE manteve os 50 pontos do ano de 2023, mantendo o desempenho mediano. O Serviço Autónomo de Saneamento da Beira (SASB), registou um crescimento, ao sair de 55 pontos em 2023 para 60 pontos em 2024, mantendo um desempenho mediano. A Empresa Municipal de Saneamento de Quelimane (EMUSA) manteve-se nos 40 pontos (*desempenho insatisfatório*). A Empresa Municipal de Saneamento e Drenagem de Maputo (EMSD) registou um crescimento de 5 pontos, ao sair de 85 pontos em 2023 para 90 pontos em 2024, mantendo o bom desempenho.

A Empresa Municipal de Saneamento de Nampula (EMUSANA) registou um crescimento de 10 pontos, ao sair de 5 pontos em 2023 para 15 pontos em 2024, mantendo um desempenho *insatisfatório*. A Empresa Municipal de Água e

Saneamento da Matola (EMAS) registou crescimento, ao sair de 20 pontos (*desempenho insatisfatório*) em 2023 para 55 pontos em 2024, conferindo um desempenho mediano.



$V \geq 80$  Bom Desempenho

$50 \leq V < 80$  Desempenho Mediano

$V < 50$  Desempenho

*Insatisfatório*

Gráfico 33: Saneamento Seguro e inclusivo

#### Recomendações

- Investir em infraestruturas de saneamento, priorizando áreas com baixa cobertura;
- Mapear comunidades de baixa renda e alocar recursos para apoiá-las, promovendo a inclusão e equidade.
- Identificar zonas seguras para disposição de lamas fecais, protegendo a saúde pública e o meio ambiente;

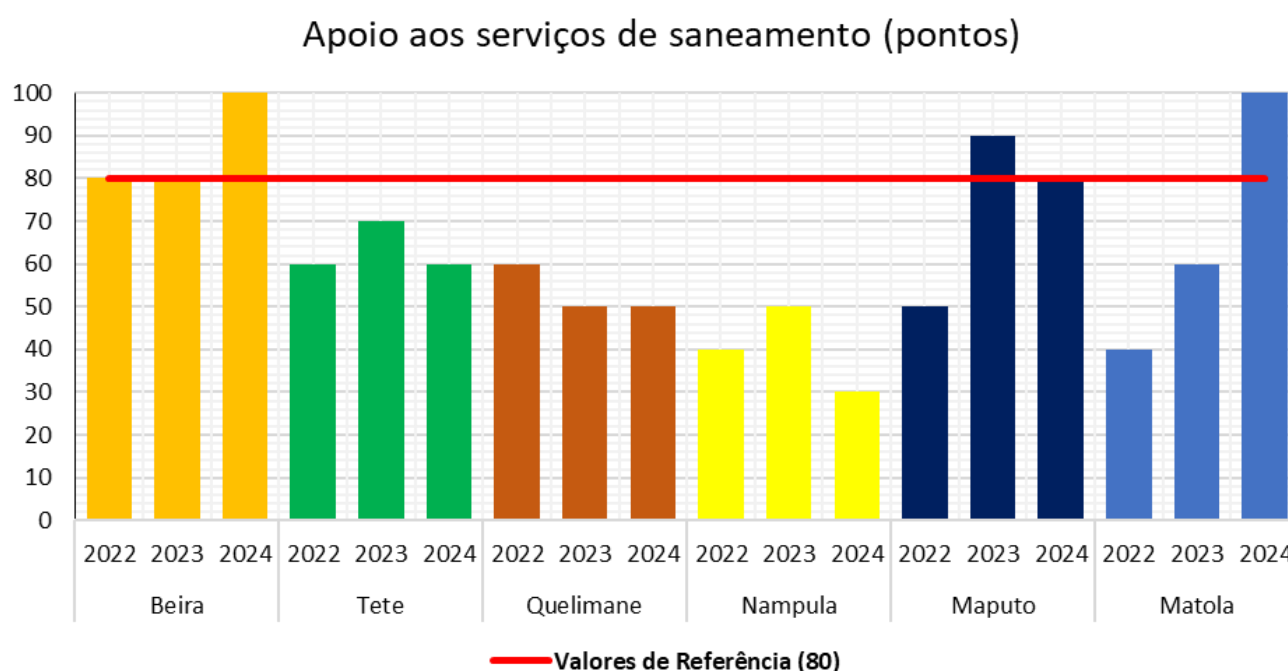
#### 5.7.1.2 Apoio aos serviços de saneamento

Este indicador tem como objectivo avaliar o esforço da Entidades Gestoras na garantia do acesso universal aos serviços de saneamento, e apoio agregados familiares e a operadores privados de gestão de lamas fecais. O valor de referencia para bom desempenho é 80 pontos.

No período em análise, o SEMUSATE registou um decréscimo, ao sair de 70 pontos em 2023 para 60 pontos em 2024, mantendo o desempenho mediano. O SASB registou uma melhoria, ao sair de 80 pontos em 2023 para 100 pontos em 2024,

mantendo o bom desempenho.

A EMUSA manteve a sua pontuação em 50 pontos, mantendo o desempenho mediano. A EMSD registou um decréscimo de 10 pontos, ao sair de 90 de pontos em 2023 para 80 pontos em 2024, mantendo o bom desempenho. A EMAS registou um crescimento muito significativo, ao sair de 60 pontos em 2023 para 100 pontos em 2024, conferindo bom desempenho. A EMUSANA registou um decréscimo, ao sair de 50 pontos em 2023 para 30 pontos em 2024, conferindo um desempenho insatisfatório.



$V \geq 80$  Bom Desempenho       $50 \leq V < 80$  Desempenho Mediano       $V < 50$  Desempenho Insatisfatório

Gráfico 34: Apoio aos serviços de saneamento

#### Recomendações

- Capacitar operadores privados de lamas fecais e garantir financiamento adequado;e,
- Estabelecer procedimentos claros para gestão de lamas fecais por operadores privados, assegurando conformidade com normas ambientais.

### 5.7.1.3 Adequação de Recursos Humanos

Este indicador visa avaliar o nível de adequação da gestão dos recursos humanos (capacidades técnicas e paridade dos órgãos de direcção) alocados aos serviços de saneamento. O valor de referencia para bom desempenho é 85 pontos.

No período em análise, a SEMUSATE registou um decréscimo, ao sair de 75 pontos em 2023 para 60 pontos em 2024 (desempenho mediano) e a EMUSA registou decréscimo de 25 pontos, ao sair 65 pontos em 2023 para 40 pontos em 2024, conferindo desempenho insatisfatório. A EMSD registou um crescimento de 25 pontos, ao sair de 65 pontos (desempenho insatisfatório) em 2023 para 90 pontos (bom desempenho) em 2024.

O SASB registou um crescimento, ao sair de 90 de pontos em 2023 para 100 pontos em 2024, mantendo o bom desempenho. A EMAS registou um decréscimo, ao sair de 45 pontos em 2023 para 30 pontos em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. A EMUSANA (Nampula) registou um crescimento, ao sair de 65 pontos em 2023 para 75 pontos em 2024 conferindo um desempenho mediano.

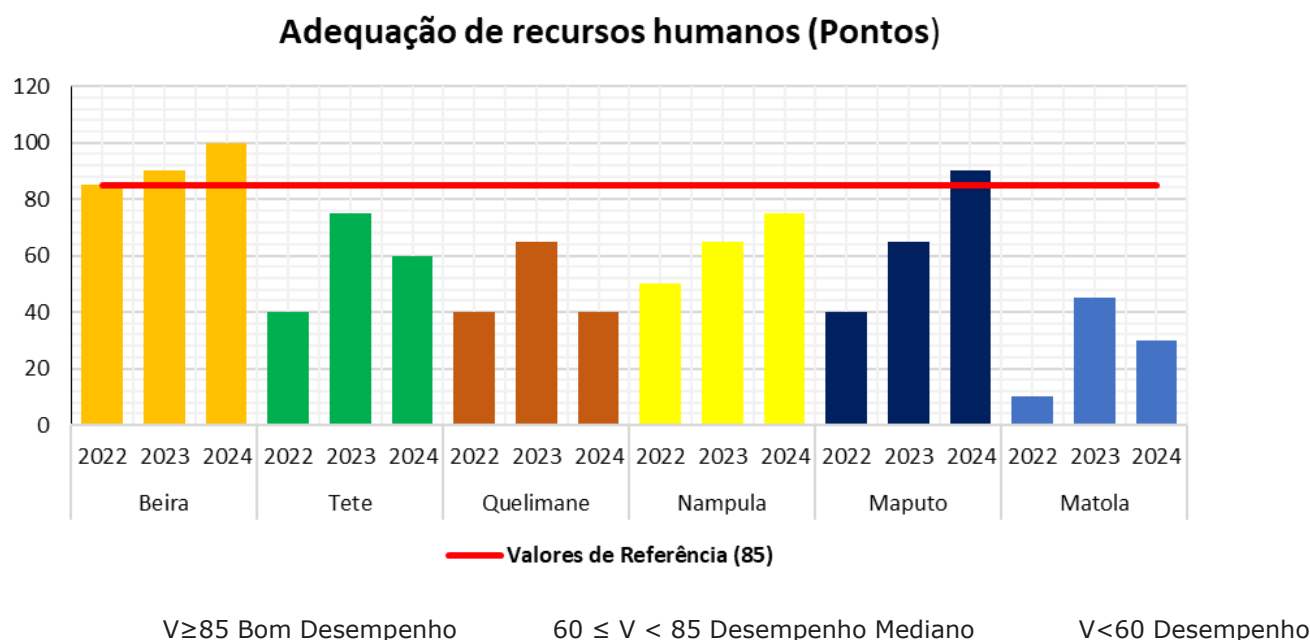


Gráfico 35: Adequação de recursos humanos (Pontos)

**Recomendações**

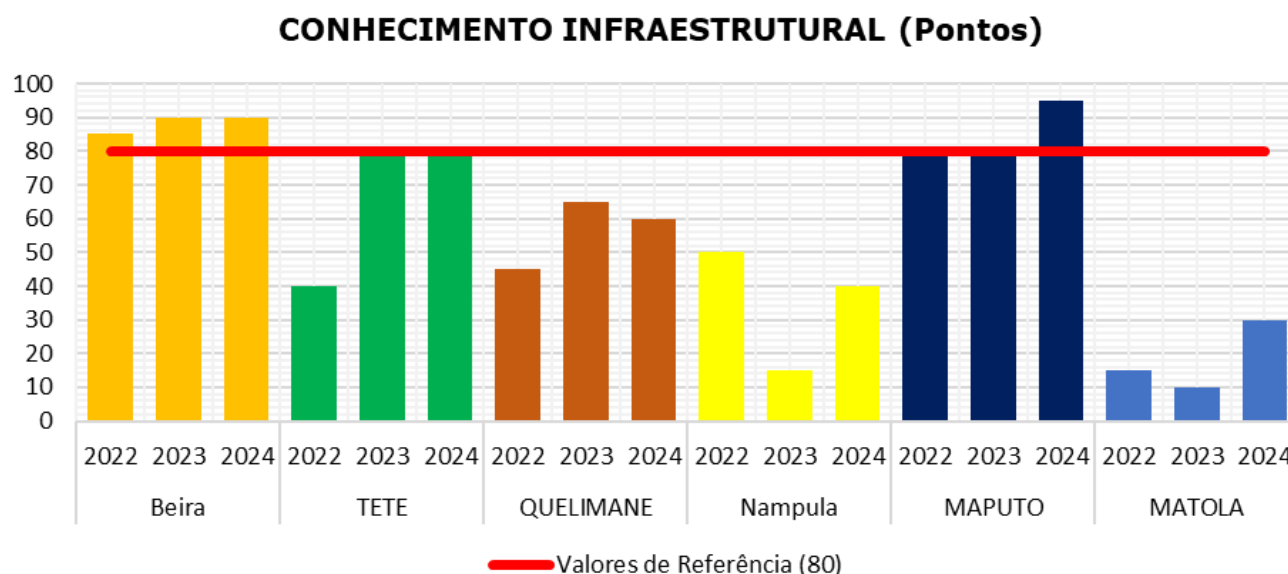
- Capacitar recursos humanos em gestão, operação e manutenção de saneamento; e,
- Promover formações contínuas e envolventes para operadores, técnicos e direcção, melhorando a eficiência e qualidade do serviço.

**5.7.1.4 Conhecimento infra-estrutural**

Este indicador avalia o conhecimento que a Entidade Gestora detém das infra-estruturas do serviço de saneamento existentes na sua área de intervenção, que facilitará na tomada de decisão quanto à priorização dos investimentos, operação e de manutenção dos sistemas. O valor de referencia para bom desempenho é 80 pontos.

O SEMUSATE e o SASB mantiveram a sua pontuação de 80 e 90 pontos, respectivamente, mantendo o bom desempenho. A EMUSA registou um decréscimo, ao sair de 65 pontos em 2023 para 60 pontos em 2024, mantendo o desempenho mediano. A EMSD melhorou em cerca 15 pontos, ao sair de 80 pontos em 2023 para 95 pontos em 2024, mantendo o bom desempenho.

A EMAS registou um crescimento em cerca de 20 pontos, ao sair de 10 pontos em 2023 para 30 pontos em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório, e a EMUSANA registou um crescimento, ao sair de 15 pontos em 2023 para 40 pontos em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório.



$V \geq 80$  Bom Desempenho  $50 \leq V < 80$  Desempenho Mediano  $V < 50$  Desempenho Insatisfatório

Gráfico 36: Conhecimento infra-estrutural

#### Recomendações

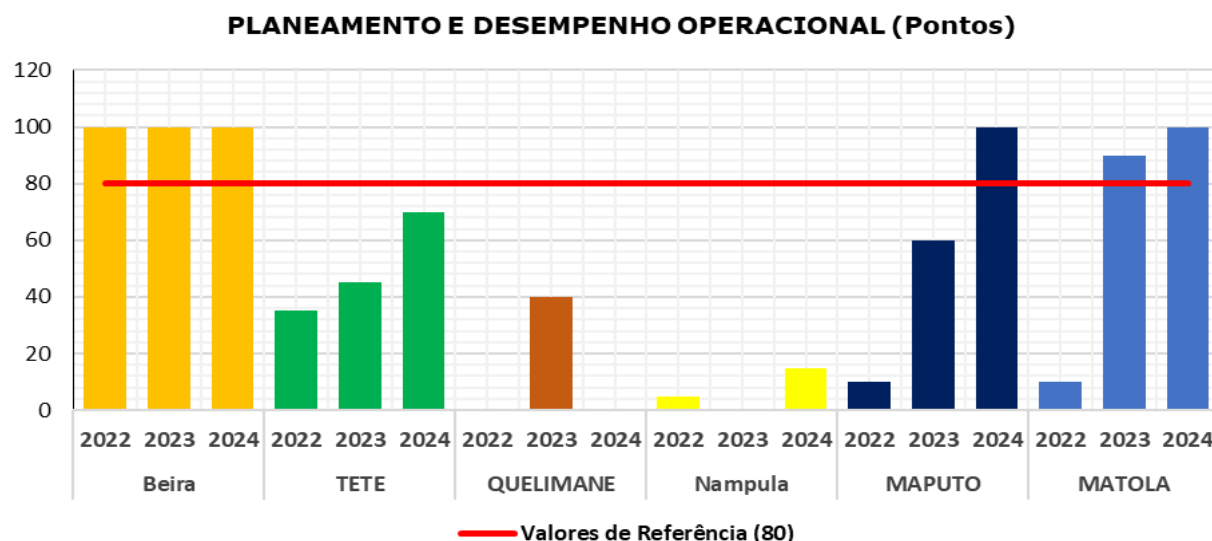
- Realizar levantamentos detalhados das infraestruturas existentes, identificando necessidades de manutenção e melhorias;
- Criar um cadastro físico e digital abrangente, incluindo redes coletoras, valas de drenagem, sanitários e componentes;
- Melhorar o conhecimento sobre o estado de conservação e intervenções realizadas nas infraestruturas de saneamento.

#### 5.7.1.5 Planeamento e Desempenho Operacional

Este indicador avalia a existência de práticas de planeamento e de gestão dos activos e condições adequadas para gerir situações reactivas, com o objectivo de obter máximo benefício dos activos existentes e prestar serviços adequados. O valor de referencia para bom desempenho é 80 pontos.

No período em análise, a EMUSA registou um decréscimo muito significativo, ao sair de 40 pontos em 2023 para 0 pontos em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório. O SASB manteve o bom desempenho, ao obter a pontuação de 100 pontos. O SEMUSATE (Tete) registou um crescimento, ao sair de 45 pontos em 2023 para 70 pontos em 2024, conferindo um desempenho mediano. O EMSD registou um crescimento significativo de 40 pontos, ao sair de 60 pontos em 2023

para 100 pontos em 2024 (bom desempenho). A EMUSANA registou um crescimento de 15 pontos, ao sair de 0 pontos em 2023 para 15 pontos em 2024, mantendo o desempenho insatisfatório, e a EMAS registou um crescimento de 10 pontos, ao sair de 90 pontos em 2023 para 100 pontos em 2024, mantendo o bom desempenho.



$V \geq 80$  Bom Desempenho     $50 \leq V < 80$  Desempenho Mediano     $V < 50$  Desempenho Insatisfatório

Gráfico 37:Planeamento e desempenho operacional

### Recomendações às Empresas

- Adquirir meios eficientes para a prestação de serviços de esvaziamento de fossas, melhorando a salubridade pública;
- Implementar um sistema de registo de pedidos de serviços, permitindo uma resposta mais eficaz;
- Planificar a manutenção preventiva e melhorar o plano de contingência, definindo procedimentos de resposta a falhas e eventos inesperados.

#### 5.7.1.6 Controlo e Conformidade dos Produtos Finais

O indicador avalia o nível de poluição e a proteção da saúde pública, através do controlo da realização de análises aos produtos finais tratados, nomeadamente as águas residuais e lamas fecais, bem como a verificação da sua conformidade com os padrões estabelecidos. O valor de referencia para bom desempenho é 100%.

Este indicador não foi avaliado decorrente da falta de registo sistemático dos resultados das análises das águas residuais e lamas fecais tratadas na ETAR (Estação de tratamento de Águas Residuais) de Infulene, Maputo, e o estado de inoperacionalidade da ETAR da Beira. Importa destacar que a ETAR de Infulene foi reabilitada e requalificada no âmbito do Projeto de Saneamento Urbano (PSU), tendo entrado em funcionamento em 2024, e encontram-se em construção a ETAR de Quelimane e a ETLF (Estação de Tratamento de Lamas Fecais) de Tete, ambas com previsão de término para finais de 2025.

#### Recomendações

- Identificar a quantidade e qualidade das análises requeridas, monitorando resultados e ajustando processos (sistema de Maputo);
- Registrar sistematicamente os resultados das análises da ETAR, assegurando conformidade com normas ambientais (sistema de Maputo);
- Reabilitar ETAR da Beira e construir ETAR de Nampula.

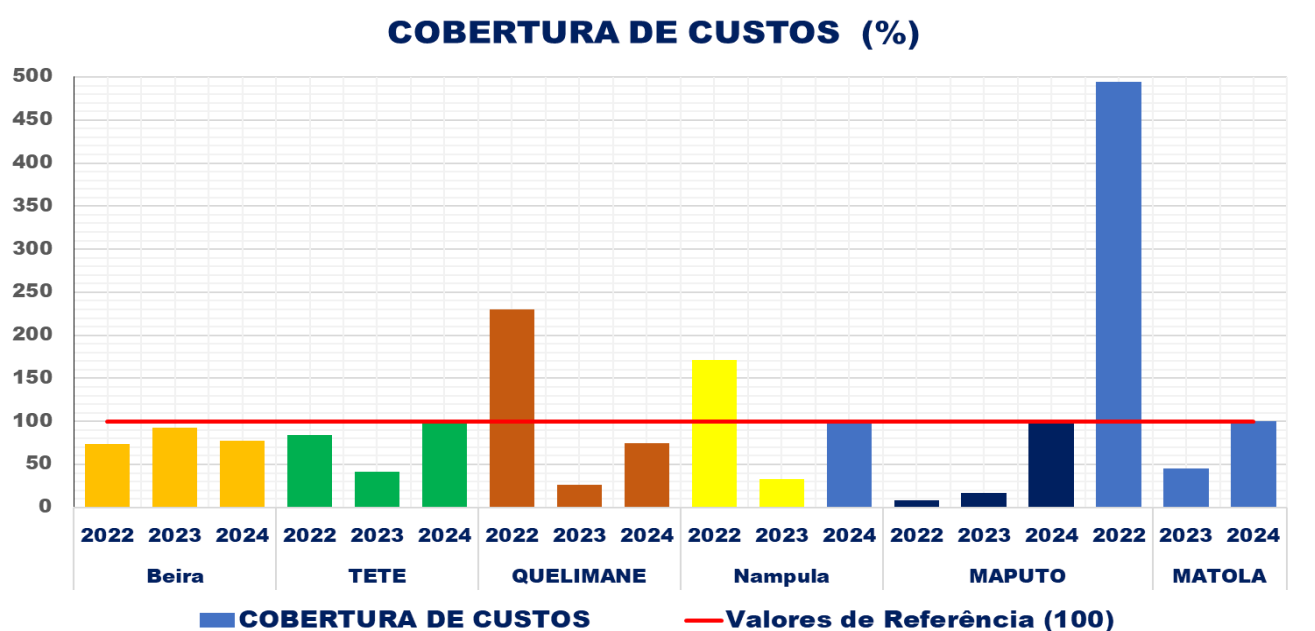
#### 4.6.8 Cobertura de Custos

Este Indicador avalia o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos económicos financeiros, no que respeita à capacidade da Entidade Gestora para gerar meios próprios de cobertura dos custos que decorrem do desenvolvimento das actividades de saneamento. O valor de referencia para bom desempenho é 100%.

No período em análise, a EMAS registou um aumento do valor cobrado, ao sair de 32.562.552,00Mt (Trinta e dois milhões, quinhentos e sessenta e dois mil quinhentos e cinquenta e dois meticais) em 2023, para 189.693.317,00Mt (Cento e oitenta e nove milhões, novecentos e sessenta e nove mil, trezentos e dezassete meticais) em 2024, representando uma cobertura dos custos de 100% (bom desempenho). Na EMSD o valor cobrado saiu de 1.015.729.00Mt (Um milhão, quinze mil, setecentos, vinte e nove meticais) em 2023 para 107.975.508,00Mt (Cento e sete milhões, novecentos e setenta e cinco mil), o que representa 100% (bom desempenho).

No SASB, registou-se um crescimento nas cobrança, ao sair de 60.026.171,00Mt (Sessenta milhões, vinte e seis mil, cento setenta e um meticaís) em 2023 para 69.169.697,00 (Sessenta e nove milhões, cento sessenta e nove mil, seiscentos e noventa sete meticaís) em 2024, representando uma cobertura de custos de 77% (desempenho mediano). A EMUSANA registou um crescimento de cobrança, ao sair de 19.036.842,00 Mt (Dezanove milhões, trinta e seis mil e oitocentos e quarenta e dois meticaís) em 2023 para 25.171.721,00 (Vinte e cinco milhões, cento e setenta e um mil e setecentos e vinte um meticaís) em 2024, representando uma cobertura de custos de 100% (bom desempenho).

A EMUSA registou um crescimento na cobrança, ao sair de 5.641.719,00Mt (Cinco milhões, seiscentos e quarenta e um mil e setecentos e dezanove meticaís) em 2023 para 9.943.805,00Mt (Nove milhões, novecentos e quarenta e tres mil oitocentos e cinco meticaís), uma cobertura custos de 75%, o que confere um desempenho mediano. A SEMUSATE registou um ligeiro crescimento no valor cobrado, ao sair de 17.610.987,00MT (Dezassete milhões, seiscentos e dez mil, novecentos, oitenta e oito meticaís) em 2023 para 19.028.629,00Mt (Dezanove milhões e vinte e oito mil, seiscentos e vinte e nove meticaís) em 2024, o que representa uma cobertura de custos de 100% (bom desempenho).



100 ≤ V ≤ 110 Bom Desempenho    70 ≤ V < 100    110 < V ≤ 120 Desempenho Mediano    0 ≤ V < 70 ou V ≥ 120 Desempenho Insatisfatório

Gráfico 38: Cobertura de custos

### Recomendações às Empresas

- Realizar estudos de base para determinar necessidades, metas e recursos necessários para a provisão do serviço de saneamento;
- Desenvolver iniciativas para gerar recursos próprios, melhorando a sustentabilidade financeira;
- Melhorar os registos contábeis, permitindo uma gestão mais eficiente dos custos dos serviços;
- Aplicar o Regime de Subvenções de Energia de forma eficiente, reduzindo custos e aumentando a sustentabilidade.

#### 5.7.1.7 Satisfação dos utentes

Este indicador mede a resposta as reclamações, O SASB (Beira) registou um decréscimo na resposta as reclamações, ao sair de 77% em 2023 para 69% em 2024, conferindo um desempenho insatisfatório. O SEMUSATE (Tete) registou um decréscimo de 22%, ao sair de 100% (bom desempenho) em 2023 para 78% (desempenho insatisfatório) em 2024. EMUSANA (Nampula) saiu de 0% em 2023 (por falta de registo) para 100% em 2024 (bom desempenho). A EMUSA decresceu acentuadamente ao sair de 100% em 2023 para 0% em 2024 (por falta de registo de reclamações). A EMSD e EMAS, pelo terceiro ano consecutivo não registaram as reclamações recebidas, conferindo-lhes desempenho insatisfatório.

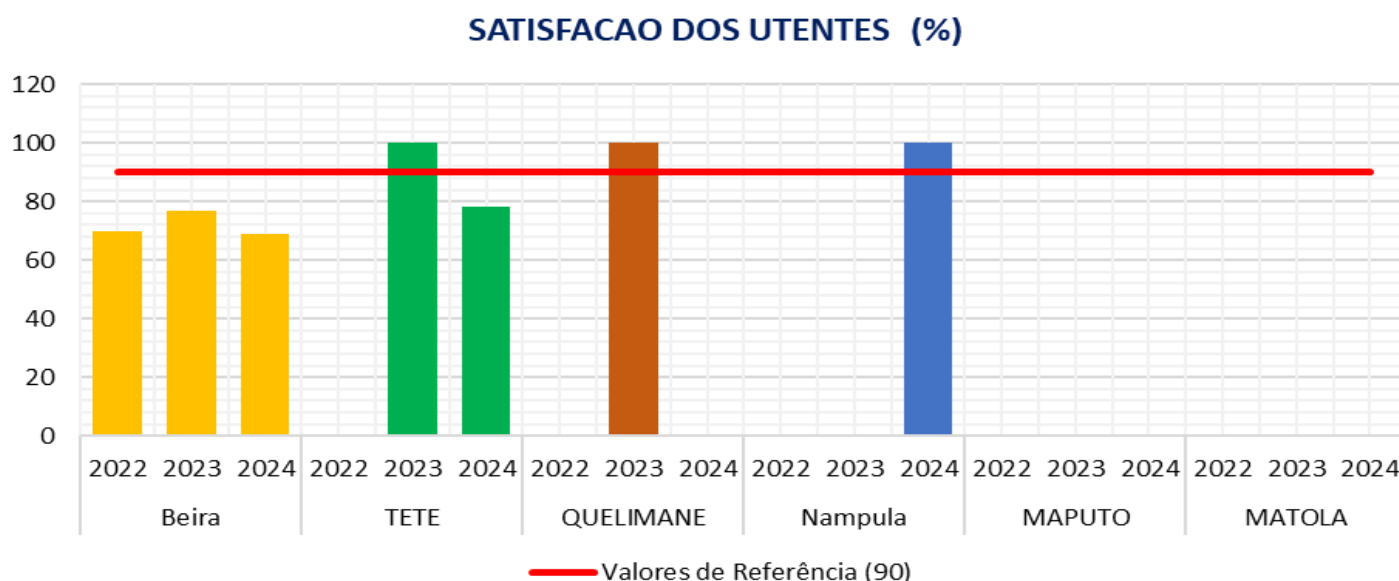


Gráfico 39: Satisfação dos Utentes

### Recomendações às Empresas

- Implementar um sistema de registo de reclamações e sugestões, promovendo a participação dos utentes;
- Desenvolver os procedimentos de resposta escrita às reclamações recebidas;
- Desenvolver procedimentos de resposta rápida e eficaz às reclamações, melhorando a satisfação do utente;
- Criar canais de comunicação acessíveis (call center, WhatsApp, balcão digital) de modo a facilitar o registo e garantir respostas rápidas a reclamações, sugestões e emergências.

### 5.7.2 Comparação do Desempenho das Entidades Gestoras

A análise comparativa do desempenho das diferentes EG tem como objectivo promover que as mesmas possam identificar suas áreas de melhoria de serviço através da análise do sucesso dos outros prestadores de serviço, levando ao desenvolvimento de seu plano para acelerar a performance.

Da tabela abaixo, relativamente ao ano 2024, pode se depreender que o sistema de Maputo com bom desempenho em seis (6) indicadores é o melhor posicionado, seguido do sistema da Beira, com bom desempenho em quatro (4) indicadores e desempenho mediano em dois (2) indicadores. Na posição final encontra-se o sistema de Quelimane, sem bom desempenho em nenhum indicador.

| INDICADORES DE DESEMPENHO                          | Valores de Referência para BOM DESEMPENHO | BEIRA |      |      |      | TETE |      |      |      | QUELIMANE |      |      |      | NAMPULA |      |      |      | MAPUTO |      |      |      | MATOLA |      |      |      |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|------|------|------|---------|------|------|------|--------|------|------|------|--------|------|------|------|
|                                                    |                                           | 2021  | 2022 | 2023 | 2024 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2021      | 2022 | 2023 | 2024 | 2021    | 2022 | 2023 | 2024 | 2021   | 2022 | 2023 | 2024 | 2021   | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1. Saneamento seguro e inclusivo (pontos)          | 100                                       | NR    | 75   | 55   | 60   | NR   | 25   | 50   | 35   | NR        | 65   | 40   | 40   | NR      | 20   | 5    | 15   | NR     | 50   | 85   | 90   | NR     | 20   | 20   | 55   |
| 2. Apoio aos serviços de saneamento (pontos)       | [80; 100]                                 | 80    | 80   | 80   | 100  | 40   | 60   | 70   | 60   | 35        | 60   | 50   | 50   | 60      | 40   | 50   | 30   | 30     | 50   | 90   | 80   | 40     | 40   | 60   | 100  |
| 3. Adequação de recursos humanos (pontos)          | [85; 100]                                 | 75    | 85   | 90   | 100  | 40   | 40   | 75   | 60   | 35        | 40   | 65   | 40   | 50      | 50   | 65   | 75   | 40     | 40   | 65   | 90   | 30     | 10   | 45   | 30   |
| 4. Conhecimento infraestrutural (pontos)           | [80; 100]                                 | 85    | 85   | 90   | 90   | 20   | 40   | 80   | 80   | 35        | 45   | 65   | 60   | 5       | 50   | 15   | 40   | 10     | 80   | 80   | 95   | NR     | 15   | 10   | 30   |
| 5. Planeamento e desempenho operacional (pontos)   | [80; 100]                                 | 75    | 100  | 100  | 100  | 15   | 35   | 45   | 70   | 0         | 0    | 40   | 0    | 20      | 5    | 0    | 15   | 10     | 10   | 60   | 100  | 15     | 10   | 90   | 100  |
| 6. Controlo e conformidade dos produtos finais (%) | 100                                       | NA    | NA   | NA   | NA   | NA   | NA   | NA   | NA   | NA        | NA   | NA   | NA   | NA      | NA   | NA   | NR   | NR     | NR   | NR   | NR   | NA     | NA   | NA   | NA   |
| 7. Cobertura de custos (%)                         | [100; 110]                                | 82    | 74   | 93   | 77   | NR   | 87   | 41   | 100  | NR        | 230  | 26   | 75   | 106     | 171  | NR   | 100  | NR     | 8    | 17   | 103  | NR     | 494  | 100  | 100  |
| 8. Satisfação dos utentes (%)                      | [90; 100]                                 | 82    | 70   | 77   | 69   | NR   | NR   | 100  | 78   | NR        | NR   | 100  | NR   | NR      | NR   | NR   | 100  | NR     | NR   | NR   | NR   | NR     | NR   | NR   | NR   |

NR - não respondeu NA - não aplicável

Tabela 65: Comparação de desempenho das Entidades Gestoras de Saneamento

## 6. RECLAMAÇÕES DE RECURSO DOS UTENTES

Em conformidade com o estabelecido na alínea i) do artigo 7 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, compete à AURAS, actuar como instância de recurso relativamente às reclamações apresentadas por consumidores e utentes do serviço público de abastecimento de água e saneamento. O tratamento das RR obedece ao fluxograma abaixo.

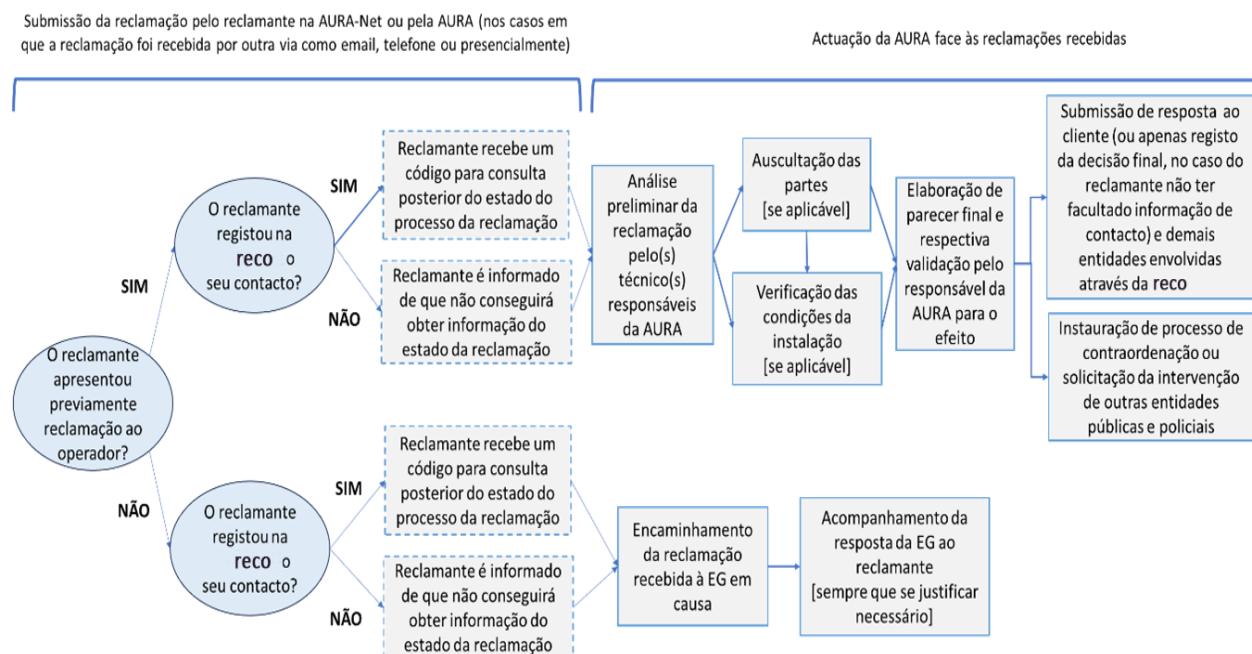


Figura 11: Fluxograma de Gestão de Reclamações de Recurso

### 6.1. Plataforma RECO

Com vista a reforçar e melhorar a gestão de reclamações relativas aos serviços de abastecimento de água e saneamento, a AURAS desenvolveu, no final do ano de 2023, a plataforma electrónica RECO, destinada à recolha, registo e indicação do estado de tratamento das reclamações.

A implementação da RECO visa assegurar a gestão eficaz e célere de todo o processo de reclamações, monitorizar o desempenho das Entidades Gestoras (EG) no que concerne à resposta e resolução das mesmas e permitir ao próprio consumidor ou utente o acompanhamento, em tempo real, do estado da sua reclamação, conferindo, deste modo, maior transparência a todo o processo de gestão de reclamações.

As reclamações podem ser submetidas na RECO através do Portal Web de Reclamações de Recurso (reco.aura.org.mz), por via telefónica (chamadas ou SMS) ou por escrito (carta endereçada à AURAS, I.P., e/ou por correio electrónico). As reclamações recebidas por telefone ou por escrito são posteriormente introduzidas manualmente na plataforma.

A plataforma RECO encontra-se em processo contínuo de melhoria e aperfeiçoamento, com ajustes em curso que visam flexibilizar o seu uso e adequá-la às exigências operacionais. Neste contexto, estão planeadas novas acções de capacitação dirigidas aos técnicos da AURAS, das Entidades Gestoras e dos Municípios.

## 6.2. Número de Reclamações Recebidas

Durante o ano de 2024, foram recebidas 107 reclamações de recurso. Este volume representa uma média de 2 reclamações por semana. Adicionalmente, não foi recebida nenhuma reclamação relativa ao serviço de saneamento, concentrando-se todas as reclamações no serviço de abastecimento de água.

O período de submissão das 107 reclamações é ilustrado no gráfico que se segue. Sendo o mês de abril que registou o maior volume de reclamações.



Gráfico 40: Número de Reclamações Recebidas

### 6.2.1. Canal de Entrada das Reclamações

Das 107 reclamações recebidas, 61 foram submetidas por escrito (carta e/ou e-mail). Contudo, a partir do segundo semestre de 2024, verificou-se uma tendência crescente na submissão de reclamações através do Portal do Reclamante (Plataforma RECO), conforme ilustrado no Gráfico 41 abaixo. Este facto sugere que, embora o canal escrito ainda prevaleça, a massificação da divulgação e acessibilidade da plataforma RECO junto dos consumidores é crucial para consolidar a sua utilização como principal via de submissão.

CANAL DE ENTRADA DAS RECLAMAÇÕES



Gráfico 41: Canal de Entrada das Reclamações

### 6.2.2. Reclamações Recebidas por Categoria

A análise da tipologia das reclamações recebidas em 2024 revela a concentração das preocupações dos consumidores em áreas específicas, sendo setenta e duas (72) são referentes à Faturação e Leitura, catorze (14) referentes ao Atendimento e cinco (5) são referentes a Disponibilidade e qualidade de Serviços de Abastecimento de Água.

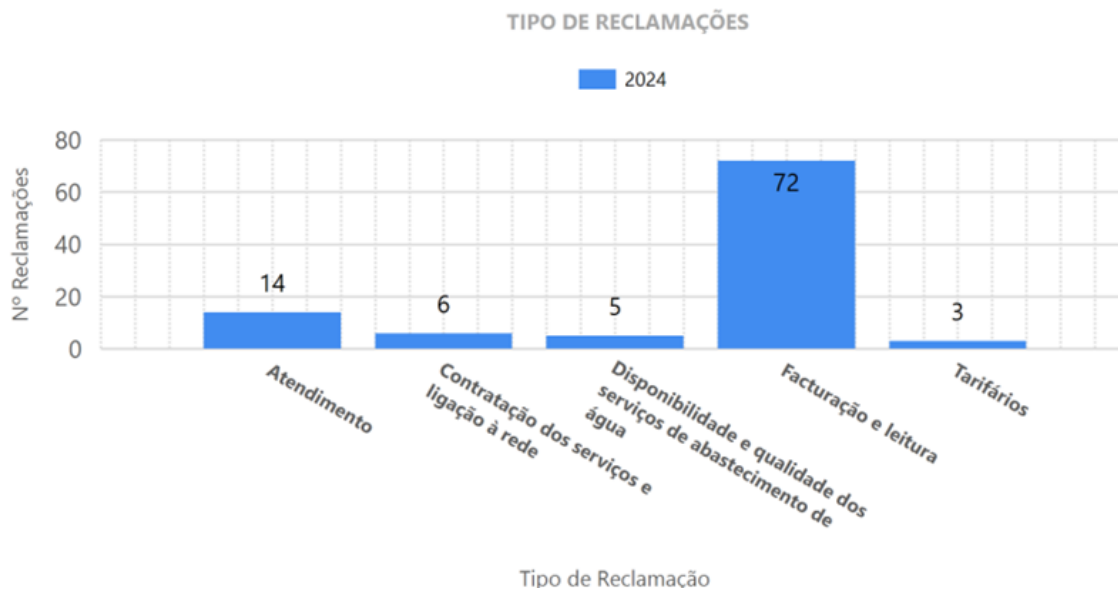


Gráfico 42: Tipologia de Reclamações Recebidas

Grande parte das Reclamações de Recurso (RR) foram consideradas procedentes, resultando na emissão de Notas de Crédito aos clientes pelas Entidades Gestoras (EGs), com valores que variaram entre 3.000 Mt e 50.000 Mt.

### 6.2.3 Reclamações Resolvidas

A maioria das Reclamações de Recurso (RR) submetidas foi resolvida, exceptuando quatro que permanecem em apreciação.

Não obstante, é fundamental realçar a melhoria na interação e colaboração entre a AURAS e as Entidades Gestoras no processo de mediação e esclarecimento das RR. Esta melhoria tem contribuído para um desfecho dos casos de forma cada vez mais célere.

## 7. SUSTENTABILIDADE DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

### 7.1. Tarifas dos Sistemas de abastecimento de água

Os sistemas de abastecimento de água são compostos por captação de água bruta, adução, tratamento, armazenamento e distribuição de água tratada. Para garantir o acesso à água potável em cidades, vilas municipais e sedes de distritos, é essencial considerar os custos envolvidos na implementação e manutenção desses sistemas, que devem ser financiados por meio de tarifas, uma das principais fontes de receita das empresas de água.

A definição de taxas e tarifas, bem como a avaliação de desempenho das Entidades Gestoras ou Reguladas, são pilares fundamentais da actuação da AURAS, conforme estabelecido no Decreto n.º 08/2019, de 18 de Fevereiro.

Em 2024, o Regulador aprovou tarifas de água potável que foram de encontro com os alvos tarifários requeridos pelas Entidades Gestoras, vide a tabela 66. No entanto, mesmo com os ajustamentos das tarifas aos níveis requeridos, ainda assim, as Entidades Reguladas continuam com custos superiores as receitas efectivamente arrecadadas. O que demonstra claramente que a sustentabilidade das mesmas não deverá ser apenas assegurada pelas tarifas, mas por adopção de políticas de boa gestão que garantem a eficiência operacional.

| Sistemas               | Alvo Tarifário 2024 | TMR Aprovada 2024 | Custo do m3 2024 | TMR Efectiva 2024 |
|------------------------|---------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Maputo/Matola/Boane    | 64,80               | 64,80             | 70,07            | 64,40             |
| Maxixe                 | 57,22               | 57,22             | 99,51            | 53,83             |
| Beira/Dondo/Mafambisse | 57,74               | 57,74             | 53,27            | 65,45             |
| Manica                 | 57,73               | 57,73             | 59,13            | 59,87             |
| Tete                   | 57,22               | 57,22             | 41,52            | 53,64             |
| Nampula                | 64,04               | 64,04             | 43,53            | 71,25             |
| Nacala                 | 52,80               | 52,80             | 34,44            | 61,47             |
| Pemba/Morrébuè/Metuge  | 59,44               | 59,44             | 113,94           | 62,37             |
| Lichinga               | 52,55               | 52,55             | 46,20            | 58,79             |

Tabela 66: Alvos Tarifários vs. Tarifas Requeridas 2024

Nesse sentido, a gestão eficiente é crucial para garantir a sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água potável, envolvendo eficiência operacional e gestão adequada para garantir que os custos sejam adequadamente financiados e que os serviços sejam prestados de forma eficiente e sustentável.

## 7.2. Ajustamento de Tarifas

Em 2024, a AURAS realizou ajustes tarifários para as Entidades Reguladas, através das resoluções número 1, 2, 3, 4, 5 e 6/ 2024, publicadas, no Boletim da República n.º 80, I Série, de 24 de abril de 2024.

A tabela 64 apresenta, a título exemplificativo, os valores ajustados das tarifas médias de referência (TMR). Esses ajustes tarifários visam garantir a sustentabilidade financeira dos serviços de abastecimento de água e saneamento, assegurando a prestação de serviços de qualidade à população.

| Sistemas                  | Tarifas Médias de Referência |       |          |
|---------------------------|------------------------------|-------|----------|
|                           | 2023                         | 2024  | Variação |
| Maputo, Matola e Boane    | 51,19                        | 64,80 | 27%      |
| Chókwè Cidade e Distrito  | 43,45                        | 54,09 | 24%      |
| Xai Xai/Chongoene/Limpopo | 43,28                        | 53,44 | 23%      |
| Inhambane/Tofo            | 44,95                        | 54,60 | 21%      |
| Maxixe                    | 44,70                        | 57,22 | 28%      |
| Belra, Dondo e Mafambisse | 47,31                        | 57,74 | 22%      |
| Chimolo                   | 42,66                        | 50,24 | 18%      |
| Manica                    | 42,66                        | 50,24 | 18%      |
| Gondola                   | 42,66                        | 50,24 | 18%      |
| Tete                      | 43,51                        | 57,22 | 32%      |
| Moatize                   | 43,51                        | 52,30 | 20%      |
| Quelimane, Nicoadala      | 43,05                        | 50,88 | 18%      |
| Nampula                   | 53,22                        | 64,04 | 20%      |
| Nacala                    | 43,01                        | 52,80 | 23%      |
| Angoche                   | 38,59                        | 44,91 | 16%      |
| Pemba, Morrêbuê, Metuge   | 49,51                        | 59,44 | 20%      |
| Lichinga                  | 43,82                        | 52,55 | 20%      |
| Cuamba                    | 39,83                        | 50,23 | 26%      |
| Variação Média            |                              |       | 22%      |

Tabela 67: Tarifas Médias de Referência

Conforme a tabela 67, a variação média da TMR foi de 22%, justificada pelo reajuste dos factores macroeconómicos (Índice de Preço ao Consumidor – IPC e Taxa de Câmbio - TC) e a Água Bruta. Notar que o reajustamento aprovado em 2024, permitiu a recuperação na Tarifa em vigor.

Para este processo, a AURAS baseou-se no Decreto n.º 41/2021 de 18 de Junho, que estabelece os índices de revisão periódica (ir) a considerar anualmente. O referido decreto prevê também a indexação para correção das tarifas em vigor, de forma a compensar os efeitos da inflação, da variação cambial e do custo da água bruta nos anos subsequentes.

Outrossim, o referido Decreto estabelece que há ajuste das Tarifa Média de Referência sempre que a variação do factor de ajustamento for positiva e ultrapasse 5%. No entanto, quando o factor é negativo, não ocorre redução das TMR e consequentemente das tarifas ao Consumidor, o que pode ser desfavorável para os consumidores, pois não beneficiam de possíveis efeitos de deflação ou ganhos de eficiência.

Do ponto de vista prático, esta situação em parte contraria o princípio da neutralidade e simetria tarifária, que preconiza ajustamentos proporcionais às variações económicas, sejam positivas ou negativas.

Contudo, do ponto de vista social e distributivo, o aumento tarifário tem efeitos diferenciados entre segmentos de consumidores. Os consumidores domésticos de baixa renda, que muitas vezes possuem maior número de agregados familiares, são os mais sensíveis a aumentos tarifários, dado o peso da factura de água no rendimento disponível.

### 7.3. Subsídio Cruzado

Após a determinação da Tarifa Média de Referência (TMR 2024), o regulador através da estrutura tarifária implementou o subsídio cruzado, mecanismo fundamental para garantir a acessibilidade e inclusão de todos os consumidores nos serviços de abastecimento de água.

Esse mecanismo visou assegurar que os consumidores de baixa renda ou de menor capacidade de pagar os seus consumos tenham acesso ao serviço essencial, sem comprometer a sustentabilidade financeira das Entidades Gestoras. Portanto, o subsídio cruzado funciona mediante a transferência de receitas dos escalões de maior capacidade de pagamento para os escalões subsidiados, promovendo assim uma distribuição mais equitativa dos custos e garantindo a justiça social.

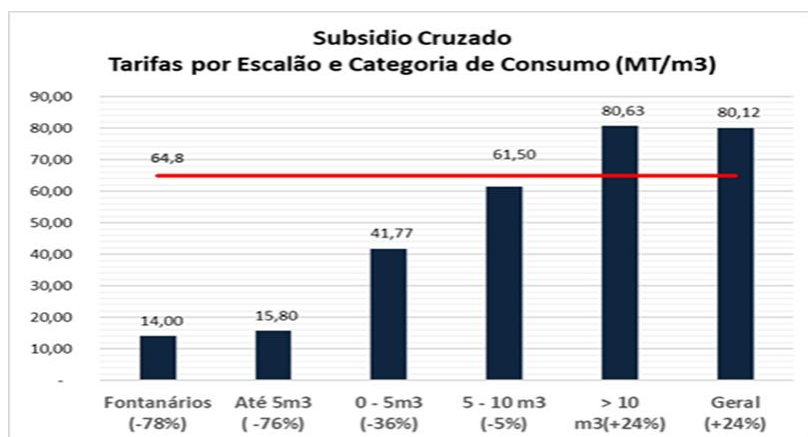


Gráfico 43: Subsídio Cruzado AdRMM

Conforme o gráfico acima, o subsídio cruzado implica que o primeiro escalão (0-5m<sup>3</sup>) seja beneficiado com um subsídio acima de 20%, proveniente dos escalões superiores. O segundo escalão (5-10m<sup>3</sup>) tem uma tarifa equivalente à Tarifa Média de Referência, que corresponde à cobertura integral de custos. Já o terceiro escalão, que inclui consumos acima de 10m<sup>3</sup>, tem uma tarifa de 124% da Tarifa Média de Referência, o que assegura o subsídio para o primeiro escalão social.

Com base nos níveis de subsídio acima, o Regulador define os valores da estrutura tarifária para cada sistema de abastecimento de água, conforme exemplificado na Tabela 65. A estrutura tarifária visa garantir o equilíbrio financeiro dos sistemas, ao mesmo tempo em que promove a acessibilidade e a justiça tarifária para os consumidores.

| Sistemas              | Fontanários | Taxa de Disponibilidade de serviço | Domésticos (ligações domiciliárias) |                        |           |                 | Município | Geral (Ligações Comerciais, Públicas e Industriais) |                                       |                         |
|-----------------------|-------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------|-----------------|-----------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
|                       |             |                                    | Consumo Mínimo até 5m3              | Consumo superior a 5m3 |           |                 |           | Escalão 1                                           |                                       | Escalão 2               |
|                       |             |                                    |                                     | Escalão 1              | Escalão 2 | Escalão 3       |           |                                                     |                                       |                         |
|                       |             |                                    |                                     | Primeiros 5 m3         | 5 - 10 m3 | Superior a 10m3 |           | Comércio e Público Consumo Mínimo até 15m3/mês      | Indústria Consumo Mínimo até 25m3/mês | Consumo acima do Mínimo |
|                       |             |                                    |                                     | MT/ m3                 | MT/ Mês   | MT/ Mês         |           | MT/ Mês                                             | MT/ m3                                | MT/ m3                  |
| Maputo/Matola/Boane   | 13,00       | 99,00                              | 100,00                              | 188,65                 | 55,55     | 72,83           | 33,04     | 1 089,59                                            | 1 809,32                              | 72,37                   |
| Inhambane/Tofo        | 13,00       | 102,00                             | 75,00                               | 194,23                 | 57,41     | 67,19           | 26,90     | 1 122,54                                            | 1 870,83                              | 74,83                   |
| Beira/Dondo/Gorongosa | 13,00       | 100,00                             | 76,00                               | 225,81                 | 65,91     | 74,18           | 33,05     | 1 208,38                                            | 2 013,97                              | 80,56                   |
| Nampula               | 13,00       | 100,00                             | 76,00                               | 240,67                 | 72,20     | 80,62           | 32,16     | 1 407,91                                            | 2 346,51                              | 93,86                   |
| Pemba/Murrébuè/Metuge | 13,00       | 100,00                             | 76,00                               | 200,21                 | 59,52     | 69,12           | 29,28     | 1 188,63                                            | 1 981,04                              | 79,24                   |
| Cuamba                | 13,00       | 100,00                             | 76,00                               | 252,21                 | 56,75     | 63,05           | 26,61     | 1 134,95                                            | 1 891,59                              | 75,66                   |

Tabela 68: Estrutura Tarifária de água potável dos Sistemas Principais

#### 7.4. Impacto das Tarifas de 2024

O ajustamento da TMR dentre outros objectivos, visa assegurar o equilíbrio entre a qualidade do serviço prestado, os interesses dos utentes e a sustentabilidade dos sistemas de abastecimento de água. A tabela 69 mostra a TMR efectiva das Entidades Gestoras ou Regulado resultado da implementação da TMR aprovada pelo Regulador. As cidades de Maputo, Maxixe e Tete não alcançaram um nível de receita efectiva superior a tarifa aprovada pelo Regulador.

| Sistemas               | TMR Aprovada 2024 | Custo do m3 2024 | TMR Efectiva 2024 |
|------------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Maputo/Matola/Boane    | 64,80             | 70,07            | 64,40             |
| Maxixe                 | 57,22             | 99,51            | 53,83             |
| Beira/Dondo/Mafambisse | 57,74             | 53,27            | 65,45             |
| Manica                 | 57,73             | 59,13            | 59,87             |
| Tete                   | 57,22             | 41,52            | 53,64             |
| Nampula                | 64,04             | 43,53            | 71,25             |
| Nacala                 | 52,80             | 34,44            | 61,47             |
| Pemba/Morrébuè/Metuge  | 59,44             | 113,94           | 62,37             |
| Lichinga               | 52,55             | 46,20            | 58,79             |

Tabela 69: Evolução TMR vs. Custo de Produção (Mt/m3)

Por outro lado, a TMR efectiva que é a realmente arrecadada pelas Entidades Reguladas ou Gestoras ainda não cobre na íntegra os custos de investimento das Entidades Reguladas ou Gestoras, conforme a tabela 69.

## 7.5 Abordagem do Regulador

A fixação de tarifas visa alcançar vários objectivos, entre os quais avultam a recuperação de custos, a sustentabilidade financeira, a melhoria da qualidade do serviço e a expansão e reabilitação dos sistemas de abastecimento de água potável.

Tendo em conta a necessidade de reforçar o equilíbrio entre os interesses dos consumidores e a sustentabilidade das Entidades Reguladas ou Gestoras, perspectiva-se a revisão do Decreto n.º 41/2021, de 18 de Junho, com o objectivo de instituir um mecanismo de actualização tarifária mais justo, transparente e simétrico. Pretende-se, deste modo, acomodar tanto variações ascendentes como descendentes dos factores de ajustamento, assegurando maior previsibilidade e reforçando a protecção do consumidor.

No quadro legal vigente, a Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, estabelece que a tarifa deve permitir a cobertura integral dos custos de investimento, gestão, operação e manutenção do património afecto ao serviço. Este princípio visa garantir que o modelo tarifário suporte, de forma sustentável, o ciclo completo de prestação do serviço público de abastecimento de água e saneamento.

Neste contexto, a AURAS irá promover a realização de um estudo destinado a conferir maior protecção aos grupos sociais de baixo rendimento, mediante a definição de uma tarifa social mais justa, conforme previsto no artigo 51 (Tarifa Social) da referida Lei. Paralelamente, o Regulador impulsione a regulamentação do quadro de incentivos à operação, materializado em isenção de direitos aduaneiros, subvenções ou isenção de taxas e tarifas associadas ao consumo de energia eléctrica e de impostos (IRPC) para as Entidades Operadoras do Serviço Público de Abastecimento de Água e Saneamento, bem como na isenção do IVA para os consumidores da tarifa social e para as Entidades Públicas de Carácter Social.

A implementação destas acções e medidas visa atenuar o impacto dos custos dos factores de produção na formação da tarifa, tornando os ajustamentos tarifários mais suportáveis para os consumidores. Deste modo, pretende-se criar condições para que as Entidades Gestoras mantenham a qualidade e a continuidade do serviço, ao mesmo tempo que a AURAS procura harmonizar a sustentabilidade financeira das Entidades Gestoras com a protecção dos consumidores de baixo rendimento, promovendo um serviço de abastecimento de água potável mais justo, inclusivo e sustentável.

## 8. Conclusões e recomendações

### 8.1 Conclusão

Os resultados da avaliação do desempenho do serviço de abastecimento de água e saneamento de 2024 indicam um cenário desafiante para o sector no esforço de elevar o acesso à água e ao saneamento por parte da população, sobretudo no contexto do ODS 6 – Água Potável e Saneamento Seguro para Todos.

#### 8.1.1. Abastecimento de água

Em termos globais, a cobertura nos sistemas principais manteve-se praticamente estagnada, registando apenas um ponto percentual acima dos 48% observados em 2023. Este resultado traduz um desempenho insatisfatório (abaixo do valor de referência de 60%) e reflecte factores como ineficiência operacional, limitada capacidade das fontes, degradação das infra-estruturas e insuficiência de investimentos para a expansão das redes de abastecimento de água.

Entre os sistemas principais com desempenho insatisfatório destacam-se: Lichinga (22%), Angoche (25%), Nacala (26%), Nampula (29%), Quelimane (30%), Manica (37%) e Cuamba (39%).

Nos sistemas secundários, os casos mais críticos incluem: Massinga (5%), Lugela (10%), Mopeia (11%), Ribáuè (11%), Malema (12%), Milange (17%), Montepuez (17%) e Murrupula (18%). Importa realçar que, na Região Metropolitana de Maputo e na Região Sul, o défice de acesso ao serviço é significativamente mitigado pela contribuição dos Fornecedores Privados de Água, evidenciando a relevância deste segmento na melhoria e complementaridade do serviço prestado à população.

Em 2024, o tempo médio de distribuição foi de 11 h/dia, contra as 12 h/dia registadas em 2023. A maior parte dos sistemas apresenta desempenho mediano (próximo do valor de referência), em resultado da ineficiência operacional, da insuficiência da produção e da limitação ou degradação das infra-estruturas de distribuição de água, aliadas à insuficiência de investimentos na expansão, optimização e gestão técnica dos sistemas.

O desempenho insatisfatório, nos sistemas principais, foi registado em Angoche (7 h/d) e Moatize (8 h/d). Nos sistemas secundários, destacam-se Fingoé (4 h/d) e Chiúre (4 h/d) como os casos mais críticos.

Relativamente à Água Não Contabilizada nos sistemas sob gestão do FIPAG, em 2024 registou-se uma evolução positiva, fixando-se em 44%, face aos 46%

registados em 2023. Contudo, o indicador manteve um desempenho insatisfatório (abaixo do valor de referência de 35%) na maior parte dos sistemas, evidenciando uma tendência de degradação em comparação com o ano anterior. Esta situação reflecte fragilidades na detecção e reparação de fugas, reacção tardia ao reporte de ocorrências, consumos ilegais, envelhecimento das infra-estruturas e insuficiência de investimentos no fortalecimento técnico e comercial, bem como na modernização das infra-estruturas.

Os casos de desempenho insatisfatório mais relevantes, nos sistemas principais, registam-se na Maxixe (60%), Inhambane (59%), Pemba (59%), Lichinga (56%), Xai-Xai (55%), Nampula (53%), Maputo (43%) e Beira (41%). Nos sistemas secundários, destacam-se Massangena (67%), Jangamo (67%), Homóine (62%), Nhamayabue (62%), Inharrime (60%), Morrumbene (54%), Mueda (53%), Inhassoro (53%), Moamba (51%), Nametil (50%) e Caia (48%).

Em relação à Facturação com Base na Leitura no Contador, observou-se, de forma global, a manutenção de um bom desempenho (acima do valor de referência), apesar de alguns casos pontuais de inacessibilidade de contadores ao nível domiciliário e de avarias nos equipamentos.

Os casos de desempenho insatisfatório, nos sistemas principais, registaram-se em Tete (70%), Moatize (70%), Maputo (74%) e Pemba (79%). Nos sistemas secundários, destacam-se Murrupula (33%), Marrupa (50%) e Ilha de Moçambique (62%).

Em 2024, a Taxa de Cobrança dos sistemas principais sob gestão do FIPAG fixou-se em 72%, contra 77% em 2023, o que representa uma redução de 5 pontos percentuais. Apesar desta queda global, observou-se, em vários sistemas, uma tendência de melhoria quando comparados individualmente com o desempenho do ano anterior. Ainda assim, a Taxa de Cobrança manteve-se insatisfatória (abaixo do valor de referência de 85%) na maioria dos sistemas.

Persistem fragilidades nos mecanismos de cobrança, desafios no acompanhamento de clientes inadimplentes e falhas na continuidade do serviço, factores que impactam directamente na disposição dos consumidores em pagar pelo serviço. A tendência de melhoria observada em alguns sistemas resulta, sobretudo, das campanhas de cobrança de dívidas e da instalação de contadores pré-pagos implementadas por algumas EG.

Os casos de desempenho insatisfatório, nos sistemas principais, registaram-se em: Cuamba (42%), Moatize (56%), Tete (59%), Maputo (68%), Pemba (69%) e Nampula (70%). Nos sistemas secundários, sob gestão, destacam-se: Lugela (27%), Murrupula (36%), Milange (46%), Búzi (47%) e Chicualacuala (59%).

Em 2024, o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais registou uma redução nos sistemas principais, passando de 1,27 para 1,14, o que traduz um desempenho mediano (próximo, mas ainda abaixo, do valor de referência de 1,15) em relação a 2023. Esta queda reflecte, em muitos sistemas, ineficiências operacionais e o aumento contínuo dos custos administrativos, de consumíveis e de energia, factores que têm afectado negativamente a continuidade e a sustentabilidade do serviço.

O indicador manteve, de forma geral, um desempenho mediano, evidenciando a necessidade de implementação de medidas correctivas destinadas a prevenir desequilíbrios financeiros e assegurar a sustentabilidade do serviço. Os casos de desempenho insatisfatório, nos sistemas principais, verificaram-se em Manica (0,45), Maxixe (0,61), Angoche (0,77), Maputo (0,91) e Pemba (0,94). Nos sistemas secundários, destacam-se Mueda (0,32), Massangena (0,58), Chibuto (0,87), Mabote (0,89), Montepuez (0,89) e Vilanculos (0,93).

Em geral, a Conformidade dos Parâmetros Controlados apresentou desempenho mediano, face ao valor de referência de 100%, reflectindo a necessidade de melhoria e modernização dos processos de tratamento da água, bem como de reforço do controlo e da monitoria ao longo de todo o processo.

De igual modo, a Resposta às Reclamações registou, em termos agregados, bom desempenho (alcançando o valor de referência de 100%), com tendência de melhoria comparativamente a 2023. Não obstante, observaram-se variações significativas na capacidade de resposta entre os diferentes sistemas, o que reforça a importância de melhorar a eficiência operacional e a eficácia na resposta às ocorrências e às reclamações apresentadas pelos consumidores.

### 8.1.2. Saneamento

Regista-se uma melhoria progressiva na prestação do serviço de saneamento nos municípios objecto desta avaliação, nomeadamente Maputo, Matola, Beira, Quelimane, Tete e Nampula, conforme se descreve a seguir:

- Os sistemas de Maputo, Matola e Beira tiveram bom desempenho em Saneamento Seguro e Inclusivo, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 80 pontos. Os casos de desempenho insatisfatório registaram-se nos sistemas de Nampula e Quelimane.
- Os sistemas de Maputo, Matola e Beira tiveram bom desempenho em Apoio ao Serviço de Saneamento, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 80 pontos. O caso de desempenho insatisfatório registou-se no sistema de Nampula (30 pontos).
- Os sistemas de Maputo e Beira tiveram bom desempenho na Adequação dos Recursos Humanos, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 85 pontos. Os casos de desempenho insatisfatório registaram-se nos sistemas de Matola e Quelimane.
- Os sistemas de Tete, Beira e Maputo tiveram bom desempenho em Conhecimento Infraestrutural, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 80 pontos. Os casos de desempenho insatisfatório registaram-se nos sistemas de Quelimane e Nampula.
- Os sistemas da Beira, Maputo e Matola tiveram bom desempenho em Planeamento e Desempenho Operacional, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 80 pontos. Os casos de desempenho insatisfatório registaram-se nos sistemas de Quelimane e Nampula.
- Com excepção dos sistemas da Beira e de Quelimane, que tiveram desempenho mediano (entre 75% e 77%), os restantes sistemas tiveram bom desempenho na Cobertura de Custos, ao obterem pontuação igual ao valor de referência de 100%.
- Apenas o sistema de Nampula teve bom desempenho na Satisfação dos Utentes, ao alcançar o valor de referência de 100%. Os sistemas da Beira e de Tete apresentaram desempenho insatisfatório, enquanto os sistemas de Maputo, Matola e Quelimane não registaram reclamações ou sugestões dos utentes.
- O indicador Controlo e Conformidade dos Produtos Finais não foi avaliado, em virtude da inexistência de registo sistemático dos resultados das análises das

águas residuais e lamas fecais tratadas no sistema de Maputo e do estado de inoperacionalidade da ETAR da Beira.

## **8.2 Recomendações**

### **8.2.1 Abastecimento de água**

Fortalecer a eficácia da gestão técnica e comercial através da adopção do procedimento de cálculo, ao dia, dos principais indicadores de desempenho do serviço, possibilitando desta forma a tomada de medidas em tempo útil.

De forma reiterada, que seja consolidada a abordagem de construção de infraestruturas resilientes e adaptadas às mudanças climáticas.

Que se priorize a adopção de estratégias e acções de:

- Redução de Água Não Contabilizada, através de realização de campanhas regulares de detecção de consumos ilegais e de detecção e reparação de fugas, melhoria dos procedimentos para resposta atempada às ocorrências de fugas, realização de manutenção preventiva regular da rede de distribuição, implementação de sistemas de medição eficiente de produção e consumo de água e investimentos na reabilitação e modernização das infraestruturas;
- Aumento da Cobertura Total, através de investimento em novas fontes da captação, expansão e modernização de infraestruturas e planificação e realização de novas ligações de acordo com a demanda e o crescimento populacional;
- Melhoria da Taxa de Cobrança, inovação nas modalidades de pagamento de dívidas e desenvolvimento de abordagem integrada que combine modernização dos sistemas de facturação, controle de consumos, redução da inadimplência e sensibilização dos consumidores e capacitação dos gestores;
- Melhoria do Rácio de Cobertura de Custos, através da melhoria da gestão dos custos com consumíveis e com o pessoal, melhoria da eficiência energética, especialmente em sistemas com menor capacidade e fortalecimento da gestão financeira e planeamento de investimentos;

- Melhoria da Conformidade de Parâmetros Controlados, através de melhoria da eficácia e eficiência do processo de tratamento de água, reforço das rotinas de controlo do tratamento da água, resposta célere às não conformidades detectadas e cumprimento das exigências do Regulamento de Qualidade de Água para Consumo Humano;

### **8.2.2 Saneamento**

Recomenda-se que, no domínio do saneamento, se priorize a adopção de estratégias e acções orientadas para:

- Melhoria do desempenho no indicador Saneamento Seguro e Inclusivo, através do investimento em infra-estruturas de saneamento resilientes, priorizando áreas de alta densidade populacional e com baixa cobertura; da identificação de zonas seguras para disposição de lamas fecais, protegendo a saúde pública e o meio ambiente; e do mapeamento de comunidades de baixa renda e alocação de recursos para apoiá-las, promovendo inclusão e equidade;
- Melhoria do Apoio aos Serviços de Saneamento, mediante a capacitação dos operadores privados de lamas fecais e o estabelecimento de procedimentos claros para a gestão destas lamas, assegurando a conformidade com as normas ambientais;
- Melhoria da Adequação dos Recursos Humanos, por via da capacitação em gestão, operação e manutenção de sistemas de saneamento, promovendo formações contínuas e envolventes para operadores, técnicos e direcções, de modo a elevar a eficiência e a qualidade do serviço;
- Melhoria do Conhecimento Infra-estrutural, através da realização de levantamentos detalhados e do respectivo cadastro físico e digital abrangente, permitindo identificar necessidades de manutenção, reabilitação e melhoria das infra-estruturas;
- Reforço do Controlo da Conformidade dos Produtos Finais, mediante a identificação da quantidade e qualidade das análises requeridas, o ajustamento dos procedimentos de análise e a garantia de conformidade com as normas

ambientais, incluindo o reforço do sistema de Maputo e a elaboração do projecto para a construção da ETAR de Nampula;

- Melhoria da Cobertura de Custos, por meio da realização de estudos de base que permitam determinar necessidades, metas e recursos requeridos para a provisão do serviço de saneamento; do desenvolvimento de iniciativas para a geração de recursos próprios, reforçando a sustentabilidade financeira; da melhoria dos registos contabilísticos, permitindo uma gestão mais eficiente dos custos dos serviços; e da promoção da eficiência energética;
- Aumento da Satisfação do Utente, através da implementação de um sistema estruturado de registo de reclamações e sugestões, promovendo a participação dos utentes; do desenvolvimento de procedimentos de resposta rápida e eficaz às reclamações, melhorando a satisfação; e da criação de canais de comunicação acessíveis, facilitando o acesso aos serviços e à informação;
- Mobilização de financiamentos específicos para a melhoria do serviço de saneamento nos municípios das cidades capitais e nas vilas, permitindo ampliar e qualificar as intervenções em infra-estruturas, operação e manutenção.

## **9. Perspectivas e Desafios**

Com vista a promover a eficiência, a sustentabilidade e a qualidade dos serviços de água e saneamento, o Regulador perspectiva, entre outras, as seguintes acções:

- Continuar a divulgar e disseminar a plataforma RECO junto dos consumidores e das entidades governamentais, de modo a melhorar a gestão e a transparência no tratamento das reclamações dos consumidores;
- Concluir a capacitação das Entidades Gestoras (EG) para a implementação da plataforma AURAnet, com vista a melhorar a gestão e a qualidade dos dados e informações sobre o serviço;

- Promover a adopção, pelas EG, da prática de cálculo diário de indicadores-chave de desempenho, permitindo uma gestão do serviço baseada em informação em tempo real;
- Concluir o desenvolvimento do Regime de Incentivos e Sanções;
- Concluir o desenvolvimento das Ferramentas de Regulação de Serviços de Abastecimento de Água e Saneamento em zonas rurais e vilas;
- Concluir o estudo para a definição de tarifas justas e sócio-economicamente acessíveis, garantindo simultaneamente a sustentabilidade do serviço e a acessibilidade para os utentes;
- Concluir a regulamentação da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, que define os princípios e estabelece o regime jurídico do serviço público de abastecimento de água e saneamento, bem como a organização, estruturação, funcionamento, atribuições e competências da AURAS e o modo de coordenação e articulação com as diversas entidades intervenientes nos serviços;
- Continuar a implementar o Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, visando criar um ambiente favorável à prevenção, mitigação e gestão de conflitos na prestação do serviço público entre operadores privados (FPA) e operadores públicos, através da realização de encontros regulares da Comissão Técnica Conjunta de Coordenação;
- Consolidar a avaliação da satisfação dos consumidores, mediante a aplicação do Índice Composto;
- Continuar a realizar auditorias às EG de abastecimento de água e de saneamento;
- Desenvolver um sistema de certificação de operadores dos sistemas de abastecimento de água;

- Desenvolver o Plano Estratégico e de Sustentabilidade da AURAS (PES 2027–2031).

## **Desafios**

- Promover a eficiência das Entidades Gestoras, reduzindo as perdas de água, melhorando a taxa de cobrança e reforçando a capacidade de resposta às reclamações de abastecimento de água e saneamento.
- Assegurar a sustentabilidade técnica e financeira do Regulador e do sector de abastecimento de água e saneamento, garantindo os recursos necessários para a continuidade e melhoria dos serviços.
- Desenvolver e implementar uma estrutura tarifária que proteja os consumidores de baixa renda, conciliando acessibilidade económica com a sustentabilidade dos serviços.
- Expandir a acção regulatória, alargando a cobertura e a profundidade da regulação a todo o território e a diferentes tipologias de sistemas e operadores.
- Aprofundar a digitalização dos processos de regulação, com destaque para a plena implementação e utilização das plataformas AURAnet e RECO, em busca de maior eficiência, transparência e fiabilidade da informação.
- Responder à crescente demanda da população por melhores níveis de serviço, em termos de qualidade, continuidade, proximidade e atendimento ao utente.
- Reforçar a gestão e mediação de conflitos entre Fornecedores Privados de Água (FPA) e operadores públicos, promovendo complementaridade, coordenação e previsibilidade na prestação do serviço.
- Consolidar a regulação dos recursos hídricos, garantindo uma gestão sustentável, integrada e equilibrada entre usos, utilizadores e bacias hidrográficas.

# ANEXOS

**Anexo 1****I- Indicadores de Desempenho do Abastecimento de Água****Definição dos Indicadores de desempenho do abastecimento de água**

**1. Cobertura do Serviço** - é um indicador que tem como objectivo avaliar o acesso ao serviço pela população residente na área de cessão. É obtido em termos percentuais, através da razão entre o total da população residente servida através de ligações domésticas e fontanários públicos, dividido pelo total da população residente na área de intervenção do sistema. Para efeitos de cálculo da cobertura assumisse que uma ligação domiciliária doméstica na área urbana abastece em média 4.7 pessoas, de acordo com o IOF 2023, e um fontanário público abastece 300 pessoas, de acordo com a Política de Águas (Resolução 42/2016 de 30 de Dezembro). O valor de referência estabelecido para este indicador situa-se em 60%.

**2. Tempo de distribuição** - Este indicador avalia o nível de disponibilidade de água aos consumidores e é medido como sendo a média das horas de distribuição de todos os Centros Distribuidores (CD) do sistema. É de referir que a análise baseada no indicador tempo médio de distribuição de água deve ser relacionada com a pressão, uma vez que os consumidores localizados nas extremidades da rede normalmente recebem menos horas comparativamente aos situados próximos dos CD. O valor de referência estabelecido para este indicador situa-se nas 16horas/dia.

**3. Tempo médio de resposta às reclamações** - o indicador visa avaliar a celeridade com que as Empresas satisfazem as reclamações e/ou solicitações feitas pelos consumidores. É definido como o tempo médio de resposta às reclamações apresentadas pelos consumidores num determinado período. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 14 dias.

**4. Reclamações respondidas** - Este indicador visa avaliar o nível de atendimento prestado aos consumidores pela Empresa no que tange à resposta às reclamações apresentadas. É obtido em termos percentuais, através da razão entre o número de reclamações respondidas, dividido pelo número total de

reclamações recebidas pela Empresa num determinado período de tempo. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 100%.

**5. Facturação com base em Leitura do Contador** - Avalia o desempenho das Empresas em termos de emissão de facturas com base nos volumes registados nos contadores dos consumidores de água. É definido em termos percentuais e é a razão entre o número de ligações facturadas com base na leitura ao contador, dividido pelo número total de ligações registadas no sistema. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 85%.

**6. Percentagem de parâmetros de qualidade de água controlados** - destina-se a avaliar o grau de cumprimento das Empresas em relação ao número de parâmetros de qualidade da água efectivamente controlados, comparativamente ao número exigido. O número de parâmetros a controlar é fixado nos Quadros Regulatórios de cada uma das Empresas, com excepção de Maputo/Matola onde é estabelecido no Contrato de Adesão. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 80%.

**7. Conformidades dos parâmetros de qualidade de água analisados** - Avalia o nível de defesa dos interesses dos consumidores em relação à qualidade do serviço, particularmente no que tange ao cumprimento dos parâmetros legais de qualidade da água fornecida pelos sistemas de abastecimento de água. É definido em termos percentuais através da razão entre o número total de parâmetros controlados à água tratada cujos resultados estão em conformidade com as normas moçambicanas de qualidade da água para o consumo humano, dividido pelo número total de parâmetros cuja análise é requerida no Q.R. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 100%. Nota: toma-se por parâmetro controlado não conforme todo o parâmetro cuja análise é requerida no Q.R., mas não é efectuada.

**8. Número de trabalhadores por 1000/ligações** - O indicador destina-se a avaliar a eficiência da mão-de-obra e corresponde à proporção entre o número de trabalhadores efectivos da Empresa e o número total de ligações operacionais

multiplicada por 1000. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 10 trabalhadores.

**9. Água não contabilizada (perdas totais)** – O indicador destina-se a avaliar a eficiência da exploração do sistema no que respeita às perdas técnicas e comerciais, ou seja, a percentagem da água que deu entrada no sistema e que não é facturada. Quanto menor o valor deste indicador, melhor é o desempenho da empresa. O valor de referência estabelecido situa-se nos 35%.

**10. Taxa de cobrança** - Tem como objectivo avaliar a eficiência comercial da Empresa, no que diz respeito à sua capacidade de arrecadar receitas provenientes da venda de água. Este indicador é definido em termos percentuais, sendo a razão entre as receitas totais cobradas provenientes da venda de água, divididas pelo total das receitas facturadas num determinado período. O valor de referência estabelecido para o indicador taxa de cobrança é de 85%.

**11. Rácio de cobertura de custos operacionais** - é definido como rácio entre os proveitos operacionais e os custos operacionais ajustados, corresponde à capacidade da empresa em cobrir os custos operacionais. Obtém-se pela razão percentual entre o valor facturado e o valor dos custos de operação do período em análise. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 1,15.

## Anexo 2

**II- Valores de Referência dos indicadores dos sistemas Secundários**

| Valores de referência dos indicadores dos sistemas secundários |                   |                                                                                       |                           |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>1. Acesso ao serviço</b>                                    |                   |                                                                                       |                           |
| Cobertura total (%)                                            | $V \geq 60$       |    | Bom desempenho            |
|                                                                | $40 \leq V < 60$  |    | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V < 40$          |    | Desempenho insatisfatório |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                           | $V \geq 8$        |    | Bom desempenho            |
|                                                                | $4 \leq V < 8$    |    | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V < 5$           |    | Desempenho insatisfatório |
| <b>2. Sustentabilidade das Empresas</b>                        |                   |                                                                                       |                           |
| Água não contabilizada (%)                                     | $V \leq 30$       |    | Bom desempenho            |
|                                                                | $30 \leq V < 40$  |    | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V > 40$          |    | Desempenho insatisfatório |
| Taxa de cobrança (%)                                           | $V \geq 100$      |    | Bom desempenho            |
|                                                                | $85 \leq V < 100$ |    | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V < 85$          |    | Desempenho insatisfatório |
| Nº de trabalhadores por 1000 ligações                          | Por definir       |    | Bom desempenho            |
|                                                                |                   |    | Desempenho mediano        |
|                                                                |                   |    | Desempenho insatisfatório |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais                     | $V > 1.10$        |    | Bom desempenho            |
|                                                                | $1 \leq V < 1.10$ |    | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V < 1$           |    | Desempenho insatisfatório |
| <b>3. Atendimento ao consumidor</b>                            |                   |                                                                                       |                           |
| Reclamações respondidas (%)                                    | $V \geq 100$      |   | Bom desempenho            |
|                                                                | $80 \leq V < 100$ |  | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V < 80$          |  | Desempenho insatisfatório |
| Tempo médio de respostas às reclamações (dias)                 | $V \leq 10$       |  | Bom desempenho            |
|                                                                | $10 < V \leq 21$  |  | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V > 21$          |  | Desempenho insatisfatório |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)                       | $V \geq 85$       |  | Bom desempenho            |
|                                                                | $75 \leq V < 85$  |  | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V < 75$          |  | Desempenho insatisfatório |
| <b>4. Qualidade da água tratada</b>                            |                   |                                                                                       |                           |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)                      | $V \geq 100$      |  | Bom desempenho            |
|                                                                | $80 \leq V < 100$ |  | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V < 80$          |  | Desempenho insatisfatório |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)                    | $V = 100$         |  | Bom desempenho            |
|                                                                | $60 \leq V < 80$  |  | Desempenho mediano        |
|                                                                | $V < 95$          |  | Desempenho insatisfatório |

## Anexo 3:

**III- Valores de Referência de indicadores dos sistemas Principais**

| Valores de referência dos indicadores dos sistemas principais |                   |                                                                                       |                           |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>1. Acesso ao serviço</b>                                   |                   |                                                                                       |                           |
| Cobertura total (%)                                           | $V \geq 60$       |    | Bom desempenho            |
|                                                               | $40 \leq V < 60$  |    | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V < 40$          |    | Desempenho insatisfatório |
| Tempo médio de distribuição (hr/dia)                          | $V \geq 16$       |    | Bom desempenho            |
|                                                               | $8 \leq V < 16$   |    | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V < 8$           |    | Desempenho insatisfatório |
| <b>2. Sustentabilidade das Empresas</b>                       |                   |                                                                                       |                           |
| Água não contabilizada (%)                                    | $V \leq 35$       |    | Bom desempenho            |
|                                                               | $35 \leq V < 45$  |    | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V > 45$          |    | Desempenho insatisfatório |
| Taxa de cobrança (%)                                          | $V \geq 85$       |    | Bom desempenho            |
|                                                               | $75 \leq V < 85$  |    | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V < 75$          |   | Desempenho insatisfatório |
| Nº de trabalhadores por 1000 ligações                         | $V \leq 10$       |  | Bom desempenho            |
|                                                               | $10 \leq V < 15$  |  | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V > 15$          |  | Desempenho insatisfatório |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais                    | $V > 1.15$        |  | Bom desempenho            |
|                                                               | $1 \leq V < 1.15$ |  | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V < 1$           |  | Desempenho insatisfatório |
| <b>3. Atendimento ao consumidor</b>                           |                   |                                                                                       |                           |
| Reclamações respondidas (%)                                   | $V \geq 100$      |  | Bom desempenho            |
|                                                               | $80 \leq V < 100$ |  | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V < 80$          |  | Desempenho insatisfatório |
| Tempo médio de respostas às reclamações (dias)                | $V \leq 14$       |  | Bom desempenho            |
|                                                               | $14 < V \leq 21$  |  | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V > 21$          |  | Desempenho insatisfatório |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)                      | $V \geq 85$       |  | Bom desempenho            |
|                                                               | $75 \leq V < 85$  |  | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V < 75$          |  | Desempenho insatisfatório |
| <b>4. Qualidade da água tratada</b>                           |                   |                                                                                       |                           |
| Percentagem de parâmetros controlados (%)                     | $V \geq 80$       |  | Bom desempenho            |
|                                                               | $60 \leq V < 80$  |  | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V < 60$          |  | Desempenho insatisfatório |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%)                   | $V = 100$         |  | Bom desempenho            |
|                                                               | $60 \leq V < 80$  |  | Desempenho mediano        |
|                                                               | $V < 95$          |  | Desempenho insatisfatório |

## Anexo 4:

### IV- Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER)

#### Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER)

Para complementar o sistema de avaliação baseado nos BAQS, onde se identificam os pontos fortes e fracos de cada sistema, sem fazer o *benchmarking* desenhou-se o **indicador composto**, designado **Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER)**, que permite a análise da informação relativa ao desempenho das ER de forma integrada e traz como valor acrescentado a avaliação de desempenho por grupos de categorias de sistemas, que conjugado com os indicadores, permite uma análise mais efectiva da evolução do serviço prestado pelas ER ao longo dos anos e estabelecer a comparação (*benchmarking*) entre elas e seu posicionamento.

| Critério (Nível 1)                           | Critério (Nível 2)               | Indicador de desempenho                                          | Unidade                                  |
|----------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Sustentabilidade Económico-Financeira</b> |                                  | 1. Taxa de cobrança                                              | %                                        |
|                                              |                                  | 2. Cobertura dos custos operacionais                             | %                                        |
| <b>Sustentabilidade Operacional</b>          |                                  | 3. Trabalhadores por 1000 ligações                               | Número de trabalhadores por mil ligações |
|                                              |                                  | 4. Água não contabilizada                                        | ligações                                 |
| <b>Qualidade do serviço</b>                  | <b>Serviço ao Consumidor</b>     | 5. Cobertura Total                                               | %                                        |
|                                              |                                  | 6. Volume facturado com base em leitura de contadores domésticos | %                                        |
|                                              |                                  | 7. Tempo médio de distribuição                                   | Horas/Dias                               |
|                                              | <b>Qualidade de água</b>         | 8. Percentagem de parâmetros controlados                         | %                                        |
|                                              |                                  | 9. Percentagem de conformidade das amostras analisadas           | %                                        |
|                                              | <b>Atendimento ao consumidor</b> | 10. Tempo médio de resposta às reclamações                       | Dias                                     |
|                                              |                                  | 11. Número total de reclamações por ligação                      | Nº de reclamações/1000 ligações          |
|                                              |                                  | 12. Reclamações respondidas vs. Total                            | %                                        |

A tabela anterior indica os critérios de avaliação adoptados no âmbito do IDER e os indicadores na composição de cada um dos critérios. Com a utilização deste indicador, a AURAS pretende identificar prioridades de actuação e de introdução de medidas correctivas e simultaneamente estimular a melhoria do desempenho das ER.

### **Metodologia:**

Os passos seguidos para o desenho do Indicador composto foram essencialmente os seguintes:

1. A selecção dos Indicadores de Base;
2. A normalização dos Indicadores;
3. A atribuição de peso dos indicadores;

### **A agregação dos indicadores de Base**

Com vista a proceder à formulação do IDER foram seleccionados de forma consensual, isto é, com o envolvimento das entidades reguladas, os grupos e sub-grupos de indicadores indicados na tabela a seguir.

### **Normalização dos Indicadores**

Entre o leque de alternativas de normalização possíveis foi seleccionada a normalização Maxmin, que é a técnica de normalização mais simples e que se baseia na utilização de valores mínimos ( $X_{min}$ ) e valores máximos ( $X_{max}$ ), com a determinação prévia dos valores considerados máximos e mínimos de acordo com as metas de desempenho estabelecidas nos quadros regulatórios das várias ER, dando valores de desempenho normalizados entre 0 e 1, onde zero é o pior desempenho e 1 é o melhor desempenho possível.

### **Atribuição de peso aos indicadores**

De seguida, através da técnica da ponderação e agregação, foram determinados os pesos dos Indicadores de base. É de referir que essa técnica foi adoptada por ser a mais comum. Para o efeito seguiu-se o procedimento recomendado pela OECD-JRC13 (2008) para o desenho de indicadores compostos. Para a construção do IDER foram nesta fase ponderados os pesos segundo as opiniões de peritos do CRA, do FIPAG e da AdeM, tendo-se assim definido a importância relativa dos indicadores base, conforme ilustrado na tabela seguinte.

| Indicadores de desempenho                       | AURAS  | 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. Leitura reais                                | 7.02%  | 1.66%  | 4.81%  | 5.13%              |
| 7. Tempo médio de dis tribuição                 | 7.96%  | 2.83%  | 2.95%  | 5.42%              |
| 8. Percentagem de parâmetros controlados        | 8.05%  | 10.31% | 6.08%  | 8.12%              |
| 9. Conformidade dos 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 re lamações por ligação     | 0.65%  | 2.63%  | 1.09%  | 1.26%              |
| 12. Reclamações respondidas em relação ao total | 3.06%  | 2.13%  | 2.23%  | 2.62%              |

### Importância relativa dos indicadores

#### Definição de Grupos de Indicadores

##### De Sustentabilidade Económica e Financeira (ISEF):

O grupo de indicadores base que traduzem a situação económico-financeira da Empresa, considerando-se como elementos a Taxa de cobrança e a Cobertura dos custos operacionais;

##### Sustentabilidade Operacional (ISO):

O conjunto dos indicadores base que traduzem a capacidade operacional da Empresa, sendo composto pelo Número de trabalhadores por mil ligações e a Água não contabilizada;

##### Qualidade do Serviço (IQS):

##### Corresponde à agregação de três sub-grupos de indicadores:

- Serviço ao consumidor, que integra a cobertura, a facturação baseada em leituras de contador e o tempo de distribuição;

2. Qualidade da água, que engloba a percentagem e a conformidade de parâmetros controlados;
3. Atendimento ao consumidor, que abarca o número das reclamações, o tempo médio de resposta e a percentagem de reclamações respondidas.

### Desempenho Geral (IDER):

Corresponde à integração ponderada dos três (3) grupos de indicadores referidos acima (Sustentabilidade Económico-Financeira, Sustentabilidade Operacional e Qualidade do Serviço).

#### Agregação dos Indicadores de Base

Para a construção do IDER optou-se pela utilização de uma fórmula de agregação aditiva, uma vez que este tipo de agregação aceita a existência de taxas de intercâmbio entre os diferentes indicadores que formam o Indicador Composto - IDER, com a possibilidade de compensação entre eles. Para o Indicador Composto - IDER usou-se:

$$IDER = \sum_{k=1}^{k=12} w_k \cdot I_k$$

Para a agregação dos indicadores base em grupos de indicadores, usaram-se três grupos com as designações e a agregação abaixo:

$$IDER_{eco} = \sum_{k=1}^{k=2} w_k \cdot I_k \quad - \text{Para a sustentabilidade económica;}$$

$$IDER_{oper} = \sum_{k=3}^{k=4} w_k \cdot I_k \quad - \text{Para a sustentabilidade operacional;}$$

$$IDER_{qual} = \sum_{k=5}^{k=12} w_k \cdot I_k \quad - \text{Para a qualidade do serviço.}$$

## Anexo 5:

**V - TABELA RESUMO DOS PRINCIPAIS INDICADORES POR REGIÃO**
**Região Sul**

| Descrição                                   | Xai- Xai |         |         | Chókwè  |         |         |
|---------------------------------------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                             | 2022     | 2023    | 2024    | 2022    | 2023    | 2024    |
| População total na área do sistema          | 248,536  | 256,631 | 260,224 | 141,847 | 143,804 | 143,830 |
| Nr. de ligações                             | 36,978   | 38,193  | 30,993  | 27,030  | 27,823  | 21,100  |
| Cobertura total (%)                         | 89%      | 59%     | 65%     | 100%    | 87%     | 90%     |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)        | 20       | 18      | 14      | 23      | 23      | 22      |
| Água não contabilizada (%)                  | 52%      | 52%     | 52%     | 30%     | 32%     | 27%     |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais  | 1.10     | 1.37    | 1.34    | 1.02    | 1.11    | 1.37    |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)    | 98%      | 91%     | 95%     | 98%     | 91%     | 88%     |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%) | 92%      | 91%     | 100%    | 40%     | 85%     | 29%     |

**Região Sul**

| Descrição                                  | Inhambane |        |        | Maxixe  |         |         |
|--------------------------------------------|-----------|--------|--------|---------|---------|---------|
|                                            | 2022      | 2023   | 2024   | 2022    | 2023    | 2024    |
| População total na área do sistema         | 76,646    | 85,792 | 86,735 | 126,836 | 129,814 | 131,242 |
| Nr. de ligações                            | 17,001    | 17,493 | 13,456 | 20,968  | 21,357  | 14,820  |
| Cobertura total (%)                        | 100%      | 83%    | 79%    | 100%    | 60%     | 66%     |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)       | 14        | 15     | 14     | 14      | 14      | 13      |
| Água não contabilizada (%)                 | 55%       | 57%    | 65%    | 55%     | 57%     | 55%     |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais | 0.61      | 1.12   | 1.02   | 0.78    | 0.84    | 0.61    |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)   | 93%       | 95%    | 95%    | 98%     | 96%     | 95%     |

|                                             |     |     |     |     |     |     |
|---------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Conformidade dos parâmetros controlados (%) | 98% | 83% | 63% | 75% | 79% | 30% |
|---------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

| Descrição                                   | Quelimane |         |         | Tete    |         |         |
|---------------------------------------------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                             | 2022      | 2023    | 2024    | 2022    | 2023    | 2024    |
| População total na área do sistema          | 293,987   | 491,763 | 504,058 | 286,058 | 408,650 | 422,135 |
| Nr. de ligações                             | 28,499    | 26,083  | 19,633  | 44,995  | 51,160  | 32,018  |
| Cobertura total (%)                         | 74%       | 37%     | 30%     | 100%    | 53%     | 68%     |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)        | 12        | 12      | 11      | 19      | 18      | 17      |
| Água não contabilizada (%)                  | 32%       | 23%     | 36%     | 45%     | 44%     | 42%     |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais  | 1.11      | 1.42    | 1.20    | 0.45    | 0.44    | 0.42    |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)    | 88%       | 98%     | 98%     | 94%     | 66%     | 66%     |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%) | 74%       | 100%    | 46%     | 74%     | 100%    | 99%     |

## Região Centro

## Região Norte

| Descrição                                   | Angoche |         |         | Lichinga |         |         | Cuamba  |         |         |
|---------------------------------------------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                             | 2022    | 2023    | 2024    | 2022     | 2023    | 2024    | 2022    | 2023    | 2024    |
| População total na área do sistema          | 115,428 | 138,186 | 123,175 | 261,106  | 168,884 | 173,106 | 151,369 | 151,660 | 155,452 |
| Nr. de ligações                             | 255,266 | 4,367   | 4,449   | 8,079    | 6,909   | 7,425   | 9,569   | 10,150  | 10,140  |
| Cobertura total (%)                         | 32%     | 37%     | 29%     | 29%      | 23%     | 22%     | 47%     | 39%     | 38%     |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)        | 15      | 12      | 12      | 14       | 10      | 11      | 13      | 13      | 14      |
| Água não contabilizada (%)                  | 33%     | 21%     | 18%     | 40%      | 49%     | 56%     | 32%     | 36%     | 29%     |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais  | 0.72    | 0.75    | 0.87    | 0.75     | 0.79    | 1.43    | 0.74    | 1.15    | 4.13    |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)    | 100%    | 89%     | 98%     | 99%      | 96%     | 97%     | 99%     | 96%     | 97%     |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%) | 67%     | 68%     | 100%    | 100%     | 100%    | 85%     | 100%    | 100%    | 85%     |
| Descrição                                   | Nampula |         |         | Pemba    |         |         | Nacala  |         |         |
|                                             | 2022    | 2023    | 2024    | 2022     | 2023    | 2024    | 2022    | 2023    | 2024    |
| População total na área do sistema          | 760,214 | 769,123 | 788,351 | 275,149  | 354,412 | 363,272 | 348,384 | 383,303 | 634,730 |
| Nr. de ligações                             | 39,219  | 33,634  | 36,018  | 17,996   | 17,816  | 24,097  | 15,551  | 13,375  | 16,271  |
| Cobertura total (%)                         | 61%     | 28%     | 28%     | 52%      | 33%     | 39%     | 40%     | 26%     | 16%     |
| Tempo Medio de distribuição (hr/dia)        | 12      | 11      | 10      | 13       | 12      | 10      | 11      | 17      | 15      |
| Água não contabilizada (%)                  | 61%     | 28%     | 28%     | 57%      | 54%     | 59%     | 38%     | 39%     | 37%     |
| Rácio de cobertura dos custos operacionais  | 0.94    | 1.46    | 1.83    | 0.80     | 1.01    | 0.61    | 0.89    | 1.16    | 2.00    |
| Facturação c/ base em leituras reais (%)    | 80%     | 84%     | 85%     | 80%      | 81%     | 80%     | 98%     | 89%     | 91%     |
| Conformidade dos parâmetros controlados (%) | 96%     | 100%    | 100%    | 100%     | 99%     | 100%    | 100%    | 99%     | 51%     |

## Anexo 6:

## VI – Ficheiro de Reporte com Resumo dos Resultados de Saneamento por empresa Municipal

### MUNICÍPIO DE MAPUTO (EMSD)

| INDICADORES DE DESEMPENHO                          | Ano & Trimestre (T) |     |     |     |      |     |     |     |      |     |     |     | Evolução Anual |      |      |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|----------------|------|------|
|                                                    | 2022                |     |     |     | 2023 |     |     |     | 2024 |     |     |     | 2022           | 2023 | 2024 |
|                                                    | 1ºT                 | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT |                |      |      |
| 1. SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO (%)               | 60                  | 60  | 60  | 50  | 80   | 80  | 80  | 80  | 80   | 80  | 80  | 90  | 50             | 80   | 90   |
| 2. APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO (-)            | 50                  | 50  | 50  | 50  | 90   | 100 | 90  | 90  | 70   | 70  | 80  | 80  | 50             | 90   | 80   |
| 3. ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (-)               | 40                  | 30  | 30  | 30  | 65   | 65  | 65  | 65  | 65   | 75  | 65  | 90  | 30             | 65   | 90   |
| 4. CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL (-)                | 80                  | 80  | 80  | 80  | 80   | 80  | 80  | 80  | 95   | 95  | 95  | 95  | 80             | 80   | 95   |
| 5. PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL (-)        | 10                  | 0   | 0   | 10  | 60   | 60  | 60  | 60  | 100  | 100 | 100 | 100 | 10             | 60   | 100  |
| 6. CONTROLO E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS FINAIS (%) | NA                  | NA  | NA  | NA  | NA   | NA  | NA  | NA  | NR   | NR  | NR  | NR  | NA             | NA   | NR   |
| 7. COBERTURA DE CUSTOS (%)                         | 11                  | 4   | 8   | 12  | 30   | 24  | 3   | 7   | 568  | 171 | 228 | 33  | 8              | 17   | 103  |
| 8. SATISFAÇÃO DOS UTENTES (%)                      | NR                  | NR  | NR  | NR  | NR   | NR  | NR  | NR  | NR   | NR  | NR  | NR  | NR             | NR   | NR   |

### MUNICÍPIO DE TETE (SEMUSATE)

| INDICADORES DE DESEMPENHO                          | Ano & Trimestre (T) |     |     |     |      |     |     |     |      |     |     |     | Evolução Anual |      |      |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|----------------|------|------|
|                                                    | 2022                |     |     |     | 2023 |     |     |     | 2024 |     |     |     | 2022           | 2023 | 2024 |
|                                                    | 1ºT                 | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT |                |      |      |
| 1. SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO (%)               | 25                  | 25  | 25  | 25  | 60   | 60  | 60  | 60  | 45   | 45  | 40  | 35  | 25             | 60   | 35   |
| 2. APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO (-)            | 60                  | 60  | 60  | 60  | 70   | 70  | 90  | 90  | 50   | 60  | 50  | 60  | 60             | 90   | 60   |
| 3. ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (-)               | 30                  | 30  | 30  | 40  | 65   | 75  | 65  | 90  | 60   | 60  | 60  | 60  | 40             | 90   | 60   |
| 4. CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL (-)                | 20                  | 25  | 25  | 70  | 80   | 80  | 80  | 80  | 80   | 80  | 80  | 80  | 70             | 80   | 80   |
| 5. PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL (-)        | 30                  | 20  | 20  | 35  | 70   | 70  | 100 | 100 | 70   | 70  | 100 | 70  | 35             | 100  | 70   |
| 6. CONTROLO E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS FINAIS (%) | NA                  | NA  | NA  | NA  | NA   | NA  | NA  | NA  | NA   | NA  | NA  | NA  | NA             | NA   | NA   |
| 7. COBERTURA DE CUSTOS (%)                         | 110                 | 120 | 24  | 171 | 3    | 11  | 41  | 113 | 138  | 115 | 251 | 63  | 111            | 15   | 143  |
| 8. SATISFAÇÃO DOS UTENTES (%)                      | NR                  | NR  | NR  | 0   | 0    | 0   | 0   | 100 | 50   | 100 | 100 | 50  | NR             | 100  | 78   |



MUNICÍPIO DE QUELIMANE (EMUSA)

| INDICADORES DE DESEMPENHO                          | Ano & Trimestre (T) |     |     |     |      |     |     |     |      |     |     |     | Evolução Anual |      |      |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|----------------|------|------|
|                                                    | 2022                |     |     |     | 2023 |     |     |     | 2024 |     |     |     | 2022           | 2023 | 2024 |
|                                                    | 1ºT                 | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT |                |      |      |
| 1. SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO (%)               | 65                  | 65  | 65  | 65  | 35   | 35  | 35  | 40  | 40   | 40  | 40  | 40  | 65             | 40   | 40   |
| 2. APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO (-)            | 60                  | 60  | 60  | 60  | 50   | 50  | 50  | 50  | 50   | 50  | 50  | 50  | 60             | 50   | 50   |
| 3. ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (-)               | 65                  | 65  | 65  | 65  | 65   | 65  | 65  | 65  | 50   | 45  | 50  | 40  | 65             | 65   | 40   |
| 4. CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL (-)                | 45                  | 45  | 45  | 45  | 65   | 65  | 65  | 65  | 60   | 60  | 60  | 60  | 45             | 65   | 60   |
| 5. PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL (-)        | 0                   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0   | 0   | 40  | 0    | 0   | 0   | 0   | 0              | 40   | 0    |
| 6. CONTROLO E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS FINAIS (%) | NA                  | NA  | NA  | NA  | NA   | NA  | NA  | NA  | NA   | NA  | NA  | NA  | NA             | NA   | NA   |
| 7. COBERTURA DE CUSTOS (%)                         | 318                 | 410 | 370 | 93  | 25   | 22  | 39  | 3   | 40   | 22  | 29  | 257 | 230            | 29   | 75   |
| 8. SATISFAÇÃO DOS UTENTES (%)                      | NR                  | NR  | NR  | NR  | 100  | 0   | 0   | 100 | NR   | NR  | NR  | NR  | NR             | 100  | NR   |

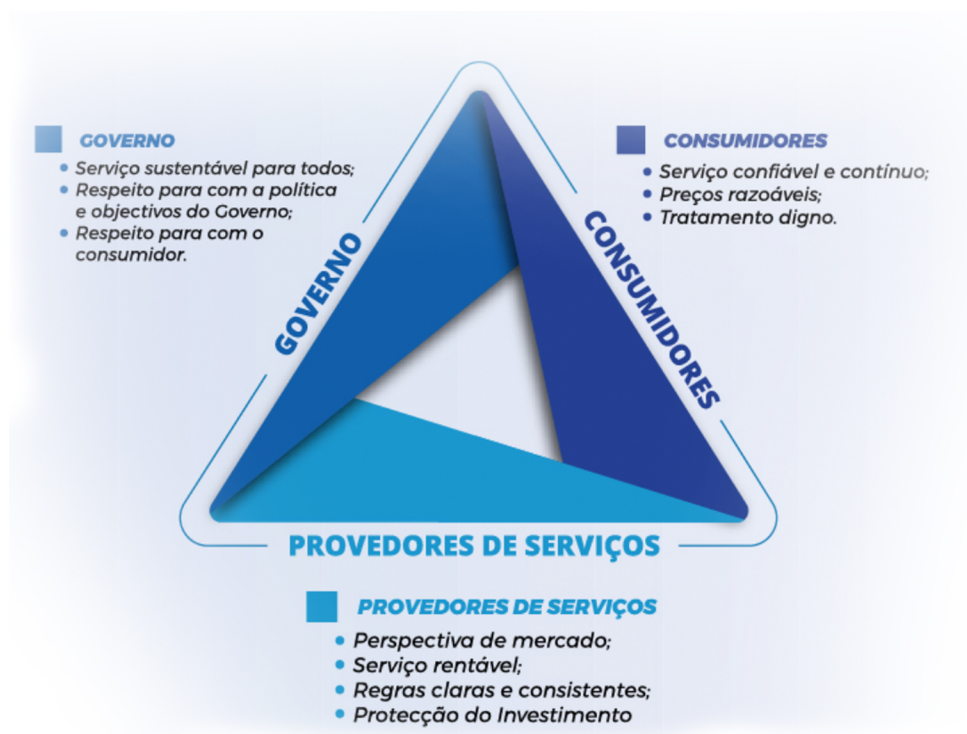
MUNICÍPIO DE NAMPULA (EMUSANA)

| INDICADORES DE DESEMPENHO                          | Ano & Trimestre (T) |     |     |     |      |     |     |     |      |     |     |     | Evolução Anual |      |      |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|----------------|------|------|
|                                                    | 2022                |     |     |     | 2023 |     |     |     | 2024 |     |     |     | 2022           | 2023 | 2024 |
|                                                    | 1ºT                 | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT |                |      |      |
| 1. SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO (%)               | 15                  | 15  | 15  | 10  | 15   | 15  | 15  | 5   | 15   | 15  | 15  | 15  | 10             | 5    | 15   |
| 2. APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO (-)            | 40                  | 40  | 40  | 30  | 50   | 50  | 50  | 50  | 30   | 30  | 30  | 30  | 30             | 50   | 30   |
| 3. ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (-)               | 70                  | 75  | 75  | 75  | 65   | 75  | 65  | 75  | 75   | 75  | 75  | 75  | 75             | 75   | 75   |
| 4. CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL (-)                | 10                  | 10  | 10  | 10  | 25   | 20  | 25  | 15  | 25   | 35  | 40  | 40  | 10             | 15   | 40   |
| 5. PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL (-)        | 25                  | 25  | 25  | 25  | 0    | 0   | 0   | 0   | 15   | 20  | 20  | 15  | 25             | 0    | 15   |
| 6. CONTROLO E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS FINAIS (%) | NA                  | NA  | NA  | NA  | NA   | NA  | NA  | NA  | NA   | NA  | NA  | NA  | NA             | NA   | NA   |
| 7. COBERTURA DE CUSTOS (%)                         | 19                  | 38  | 19  | 100 | 34   | 58  | 18  | 40  | 0    | 58  | 113 | 147 | 30             | 33   | 123  |
| 8. SATISFAÇÃO DOS UTENTES (%)                      | 100                 | 0   | 0   | 0   | NR   | NR  | NR  | NR  | 0    | 100 | 100 | 100 | 100            | NR   | 100  |



MUNICÍPIO DA MATOLA (EMAS)

| INDICADORES DE DESEMPENHO                          | Ano & Trimestre (T) |     |     |      |      |     |     |     |      |     |     |     | Evolução Anual |      |      |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|----------------|------|------|
|                                                    | 2022                |     |     |      | 2023 |     |     |     | 2024 |     |     |     | 2022           | 2023 | 2024 |
|                                                    | 1ºT                 | 2ºT | 3ºT | 4ºT  | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT | 1ºT  | 2ºT | 3ºT | 4ºT |                |      |      |
| 1. SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO (%)               | 20                  | 20  | 20  | 20   | 20   | 20  | 20  | 20  | 55   | 55  | 55  | 55  | 20             | 20   | 55   |
| 2. APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO (-)            | 40                  | 40  | 40  | 40   | 60   | 60  | 60  | 60  | 100  | 100 | 100 | 100 | 40             | 60   | 100  |
| 3. ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (-)               | 20                  | 10  | 10  | 10   | 45   | 45  | 45  | 45  | 30   | 30  | 30  | 30  | 10             | 45   | 30   |
| 4. CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL (-)                | 10                  | 15  | 15  | 15   | 10   | 10  | 10  | 10  | 30   | 30  | 30  | 30  | 15             | 10   | 30   |
| 5. PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL (-)        | 15                  | 10  | 0   | 10   | 90   | 90  | 90  | 90  | 90   | 100 | 100 | 100 | 10             | 90   | 100  |
| 6. CONTROLO E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS FINAIS (%) | NA                  | NA  | NA  | NA   | NA   | NA  | NA  | NA  | NA   | NA  | NA  | NA  | NA             | NA   | NA   |
| 7. COBERTURA DE CUSTOS (%)                         | 7465                | 13  | 359 | 1816 | 100  | 100 | 100 | 100 | 100  | 100 | 100 | 100 | 1687           | 100  | 100  |
| 8. SATISFAÇÃO DOS UTENTES (%)                      | NR                  | NR  | NR  | NR   | 0    | 0   | 0   | 0   | NR   | NR  | NR  | NR  | NR             | 0    | NR   |



**“Por um serviço de Água e Saneamento Centrado na Satisfação do Consumidor”**