Autoridade Reguladora de Águas, IP
REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

RELATÓRIO

ANUAL DE DESEMPENHO

2025

REGULAÇÃO DO SUBSECTOR DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO

Por um Serviço de Água e Saneamento, Centrado na Satisfação do Consumidor

ÁGUA SEGURA | SANEAMENTO ADEQUADO | PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR | REGULAÇÃO EFICIENTE

www.aura.org.mz

FICHA TÉCNICA

TÍTULO	**Relatório Anual de Desempenho do Serviço 2025**
EDIÇÃO E ELABORAÇÃO	**Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público (AURA, IP)**

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

DESEMPENHO FINANCEIRO

Gráfico 1	Recebimentos e Despesas totais, 2023–2025 (MT)
Gráfico 2	Indicadores e rácios financeiros, 2023–2025 (%)
Gráfico 3	Composição dos Recebimentos, 2023–2025 (MT)
Gráfico 4	Composição das Despesas, 2023–2025 (MT)

SISTEMAS PRINCIPAIS

Gráfico 5	Cobertura Total
Gráfico 6	Tempo Médio de Distribuição
Gráfico 7	Água Não Contabilizada
Gráfico 8	Rácio de Cobertura de Custos
Gráfico 9	Taxa de Cobrança
Gráfico 10	Tempo Médio de Resposta às Reclamações
Gráfico 11	Facturação com Base em Leituras Reais
Gráfico 12	Conformidade dos Parâmetros Controlados

SISTEMAS SECUNDÁRIOS

Gráfico 13	Cobertura do Serviço
Gráfico 14	Tempo Médio de Distribuição
Gráfico 15	Água Não Contabilizada
Gráfico 16	Taxa de Cobrança
Gráfico 17	Rácio de Cobertura de Custos Operacionais

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 18	Facturação com Base em Leituras Reais
Gráfico 19	Conformidade dos Parâmetros Controlados
SANEAMENTO URBANO	
Gráfico 20	Saneamento Seguro e Inclusivo (Pontos)
Gráfico 21	Apoio aos Serviços de Saneamento (Pontos)
Gráfico 22	Adequação dos Recursos Humanos (Pontos)
Gráfico 23	Conhecimento Infraestrutural (Pontos)
Gráfico 24	Cobertura de Custos
Gráfico 25	Satisfação dos Utentes (%)
RECLAMAÇÕES (RECO)	
Gráfico 26	Reclamações anuais registadas na RECO (2023–2025)
Gráfico 27	Tipologia de reclamações por ano (2023–2025)
Gráfico 28	Reclamações recebidas e resolvidas, por ano (2023–2025)
Gráfico 29	Meios de submissão das reclamações, por ano (2023–2025)

ÍNDICE DE TABELAS

Pág.

Tabela 1	Recebimentos e aplicação de fundos da AURA, IP, 2023–2025 (MT)	9
Tabela 2	Indicadores e rácios financeiros	11
Tabela 3	Instrumentos regulatórios aplicáveis ao serviço público de abastecimento de água e saneamento em Moçambique	15
Tabela 4	Valores de Referência dos Indicadores de Saneamento	24
Tabela 5	Estrutura Tarifária de Água Potável dos Sistemas Principais, 2024	60
Tabela 6	Estrutura Tarifária de Água Potável dos Sistemas Principais, 2025	60
Tabela 7	Evolução da Tarifa Média de Referência (TMR) dos Sistemas Principais, 2023–2024 (MT/m^3)	61
Tabela 8	Evolução dos indicadores Água Não Contabilizada e Taxa de Cobrança, 2023–2025	63
Tabela 9	Resumo dos principais indicadores do Sistema de Maputo	74
Tabela 10	Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Principais da Região Sul	79
Tabela 11	Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Principais da Região Centro	93
Tabela 12	Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Principais da Região Norte	111
Tabela 13	Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Secundários da Região Sul	134
Tabela 14	Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Secundários da Região Centro	178
Tabela 15	Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Secundários da Região Norte	222
Tabela 16	Valores de Referência dos Indicadores de Desempenho de Saneamento	257

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1	Mapa do Serviço Regulado	**Erro! Marcador não definido.**
Figura 2	Etapas do processo de avaliação do desempenho	20
Figura 3	Indicadores-chave de desempenho adoptados pela AURA, IP	22
Figura 4	Dimensão das Entidades Reguladas	23
Figura 5	Classificação das empresas com base no IDER	23

ÍNDICE

ÍNDICE DE GRÁFICOS 3
ÍNDICE DE TABELAS 5
ÍNDICE DE FIGURAS 5
ÍNDICE 6
INTRODUÇÃO 16
1. Orientações do Governo para o Sector de Abastecimento de Água e Saneamento 1
2. AURAS 8
2.1 Funcionamento 8
2.2 Situação Financeira 9
2.3 Situação dos Recursos Humanos 13
3. REGULAÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO 15
4. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS ENTIDADES REGULADAS 19
4.5.1 Sistemas Principais 24
4.5.2 Sistemas Secundários 40
4.6 Desempenho das Entidades de Saneamento Urbano 48
5. Gestão de Reclamações dos Consumidores 54
6. Sustentabilidade dos Sistemas de Abastecimento de Água 57
7. DESAFIOS E PERSPECTIVAS NO ÂMBITO DA ACÇÃO REGULATÓRIA 63
7.1 Desafios 63
7.2 Perspectivas 63
8. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES 65
ANEXO I – Boletins de Avaliação de Desempenho dos Sistemas Principais 71
ANEXO II – Boletins de Avaliação de Desempenho dos Sistemas Secundários 130
ANEXO III – Boletins de Avaliação de Desempenho dos Sistemas de Saneamento 231
ANEXO IV 237
IV.1 – Indicadores de Desempenho do Abastecimento de Água 237
IV.2 – Valores de Referência dos Indicadores dos Sistemas Secundários 239
IV.3 – Valores de Referência dos Indicadores dos Sistemas Principais 240
IV.4 – Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) 241
ANEXO V – Definição dos Indicadores de Saneamento 245
ANEXO VI – Valores de Referência dos Indicadores de Desempenho de Saneamento 247
ANEXO VII – Resoluções Tarifárias de 2025 248

Sigla	Designação por extenso
A	
AAS	Abastecimento de Água e Saneamento
AdeM, IP	Águas de Moçambique, Instituto Público
AdRMM	Águas da Região Metropolitana de Maputo
AIAS, IP	Administração de Infra-estruturas de Água e Saneamento, Instituto Público (extinta em 2025, substituída pela AdeM, IP)
ALR	Agente Local de Regulação
ANC	Água Não Contabilizada
AURA, IP	Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público
AURAnet	Plataforma electrónica de gestão de dados de desempenho da AURA, IP
AURAS	Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento
B	
BAQS	Boletim de Avaliação da Qualidade do Serviço
C	
CBR	Comunidades de Baixa Renda
CD	Centro Distribuidor
CGD	Contrato de Gestão Delegada
CGM	Coordenador de Gestão e Monitoria (do Plano Estratégico e de Sustentabilidade)
CORAL	Comissão de Regulação de Águas Locais
CRA	Conselho de Regulação de Águas
CT	Cobertura Total

Sigla	Designação por extenso
E	
EMAS	Empresa Municipal de Água e Saneamento da Matola
EMSD	Empresa Municipal de Saneamento e Drenagem de Maputo
EMUSA	Empresa Municipal de Saneamento de Quelimane
EMUSANA	Empresa Municipal de Saneamento de Nampula
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (Portugal)
ESAWAS	Eastern and Southern Africa Water and Sanitation (Regulators Association)
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais
ETLF	Estação de Tratamento de Lamas Fecais
F	
FIPAAS, FP	Fundo de Investimento de Património do Abastecimento de Água e Saneamento, Fundo Público
FIPAG	Fundo de Investimento e Património do Abastecimento de Água (extinto em 2025, substituído pelo FIPAAS, FP)
FP	Fundo Público
FPA	Fornecedor Privado de Água
I	
IBNET	International Benchmarking Network for Water and Sanitation Utilities
ICSC	Índice Composto de Satisfação ao Consumidor
IDER	Índice de Desempenho das Entidades Reguladas
IOF	Inquérito ao Orçamento Familiar
IP	Instituto Público
IQS	Indicador de Qualidade do Serviço

Sigla	Designação por extenso
ISEF	Indicador de Sustentabilidade Económica e Financeira
ISO	Indicador de Sustentabilidade Operacional
M	
MT	Metical (moeda de Moçambique)
O	
ODS	Objectivos de Desenvolvimento Sustentável
OSR	Operador de Sistema Rural
P	
PAIRP	Plano de Acção para Redução de Perdas
PES	Plano Estratégico e de Sustentabilidade
PQG	Programa Quinquenal do Governo
PRONASAR	Programa Nacional de Abastecimento de Água e Saneamento Rural
PSU	Projecto de Saneamento Urbano
Q	
QR	Quadro Regulatório
R	
RCO	Rácio de Cobertura de Custos Operacionais
RECO	Plataforma Electrónica de Gestão de Reclamações
RH	Recursos Humanos
RIS	Regime de Incentivos e Sanções
RR	Reclamação de Recurso

Sigla	Designação por extenso
S	
SASB	Serviços de Água e Saneamento da Beira
SEMUSATE	Serviços Municipais de Saneamento de Tete
SERVQUAL	Service Quality (modelo de avaliação da satisfação do consumidor)
SIGEDAP	Sistema de Gestão do Desempenho da Administração Pública
SINAS	Plataforma electrónica de registo cadastral, em interoperabilidade com a AURAnet
T	
TMD	Tempo Médio de Distribuição
TMR	Tarifas Médias de Referência
V	
VNR	Revisão Nacional Voluntária

NOTA PRÉVIA

O presente Relatório, dedicado à avaliação do desempenho dos provedores dos serviços públicos de abastecimento de água e saneamento em Moçambique, referente ao ano de 2025, foi elaborado pela Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento (AURAS), no âmbito das suas atribuições de regulação económica, supervisão e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e saneamento e dos recursos hídricos, nos termos estabelecidos pela Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho. O Relatório enquadra-se, igualmente, nas orientações do Programa Quinquenal do Governo (PQG 2025–2029) e nos compromissos nacionais assumidos no âmbito dos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com particular destaque para o ODS 6 — Água Potável e Saneamento Seguro para Todos.

Os anos de 2024 e 2025 foram marcados por profundas transformações institucionais no subsector de abastecimento de água e saneamento. A Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, estabeleceu o novo regime jurídico do serviço público de abastecimento de água e saneamento e instituiu formalmente a Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento (AURAS), dotada de autonomia técnica, administrativa e financeira e de competências de regulação, supervisão e fiscalização em todo o território nacional.

Em Novembro de 2025, o Conselho de Ministros aprovou a extinção das quatro sociedades regionais de água, das quais o FIPAG era accionista e entidade cedente, bem como a reorganização das empresas operadoras dos sistemas cuja entidade cedente era a AIAS, e aprovou uma nova arquitectura institucional para o subsector, assente no FIPAAS, F.P., na AdeM, I.P. e em dez Sociedades Provinciais de Água e Saneamento, cujo enquadramento detalhado se apresenta na secção 1.5 do presente Relatório.

No domínio dos Fornecedores Privados de Água (FPA), foram aprovados, em Dezembro de 2025, os Diplomas Ministeriais n.º 130/2025 e n.º 131/2025, que estabelecem normas técnicas de qualidade e orientações para a cooperação público-privada. Estes instrumentos visam criar condições para uma coexistência harmoniosa entre os diferentes intervenientes no subsector, reforçar a qualidade e a segurança dos serviços prestados e assegurar o alinhamento das intervenções com os objectivos nacionais e com as metas do ODS 6.

No domínio do abastecimento de água e saneamento nas zonas rurais, as intervenções continuaram a privilegiar a expansão e melhoria dos serviços, a descentralização da gestão, o fortalecimento institucional e o reforço da resiliência às alterações climáticas. Neste contexto, destacam-se iniciativas estruturantes como o PRONASAR, o PRAVIDA II e a PENSAR (2021–2030), que procuram promover soluções sustentáveis e adequadas às especificidades das

comunidades rurais, incluindo o fortalecimento e empoderamento dos comités comunitários de gestão dos serviços.

Durante o ano de 2025, o Regulador prosseguiu com a implementação de iniciativas e acções destinadas a expandir e consolidar a actividade regulatória, bem como a promover a eficiência, transparência, qualidade e sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água e saneamento. Entre as principais acções desenvolvidas, destacam-se o desenvolvimento do regime de regulação dos sistemas de abastecimento de água localizados em zonas rurais e vilas, bem como das áreas servidas por Fornecedores Privados de Água; a continuidade da elaboração do Regulamento de Incentivos e Sanções; o desenvolvimento de critérios para a definição de taxas e tarifas sustentáveis e a elaboração do modelo tarifário aplicável à venda de água em alta e em baixa; a consolidação da Plataforma Electrónica de Gestão de Reclamações; e o prosseguimento das actividades de monitoria, fiscalização e auditoria às entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água e saneamento.

O subsector continua a enfrentar desafios significativos, nomeadamente a baixa eficiência operacional, a limitada capacidade das fontes de abastecimento, a degradação das infra-estruturas, a insuficiência de investimentos para a expansão e reabilitação das redes de abastecimento de água e saneamento, entre outros constrangimentos estruturais. Estes factores têm impacto directo no desempenho e na qualidade dos serviços prestados, reflectindo-se, entre outros aspectos, na redução da cobertura total dos serviços, no agravamento dos níveis de Água Não Contabilizada e na redução do tempo de distribuição de água.

O actual contexto do serviço público de abastecimento de água e saneamento exige, por conseguinte, uma abordagem integrada e uma conjugação de esforços entre o Governo, o Regulador, as entidades gestoras, o sector privado, os parceiros de desenvolvimento, as autoridades locais e as comunidades. O fortalecimento da coordenação institucional, a mobilização de investimentos, a melhoria da eficiência operacional, a reabilitação e expansão das infra-estruturas e o reforço dos mecanismos de supervisão e responsabilização constituem elementos fundamentais para a melhoria sustentável do desempenho do subsector e para a concretização do objectivo de universalização do acesso à água potável e ao saneamento seguro em Moçambique.

Maputo, 16 de Outubro de 2026

Suzana Saranga Loforte

Presidente do Conselho de Administração da AURA, IP

SUMÁRIO EXECUTIVO

Os resultados da Avaliação do Desempenho dos Serviços de Abastecimento de Água e Saneamento referentes ao ano de 2025 traduzem um quadro globalmente desafiante para o sub-sector, marcado, em simultâneo, por sinais de melhoria na gestão comercial e financeira das Entidades Gestoras e por uma deterioração dos indicadores de acesso e de qualidade do serviço. O ano de 2025 ficou ainda marcado por uma profunda reestruturação institucional do sub-sector, com a extinção do FIPAG e da AIAS e a criação do FIPAAS, FP, da AdeM, IP e de dez Sociedades Provinciais de Água e Saneamento, cujo impacto operacional só será plenamente visível nos próximos exercícios.

Na Cobertura Total dos Sistemas Principais registou-se uma deterioração acentuada, com a média dos dezasseis sistemas a reduzir de 51% em 2024 para 43% em 2025, mantendo-se abaixo do valor de referência de 60%. Apenas os sistemas de Chókwè (78%) e Inhambane (71%) atingiram bom desempenho, enquanto Lichinga (22%), Angoche (23%), Manica (24%), Nampula (30%), Quelimane (32%) e Nacala (35%) registaram desempenho insatisfatório.

Nos Sistemas Secundários, a cobertura média deteriorou-se de 32% para 30%, com apenas o sistema de Massangena (68%) a atingir bom desempenho entre os 39 sistemas com dados reportados.

O Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Principais reduziu ligeiramente, de 13 horas/dia em 2024 para 12 horas/dia em 2025, com apenas Chókwè (21 h/d) e Tete (16 h/d) a atingirem bom desempenho, e Lichinga (6 h/d) como único caso insatisfatório. Nos Sistemas Secundários a média manteve-se em 12 horas/dia, com 28 dos 36 sistemas reportados a atingirem bom desempenho, incluindo sistemas com abastecimento contínuo, como Milange, Lugela e Mussoril, os casos mais críticos registaram-se em Chigubo e Chiúre (3–4 h/d).

A Água Não Contabilizada deteriorou-se tanto nos Sistemas Principais (de 45% em 2024 para 47% em 2025) quanto nos Secundários (de 31% para 34%), em ambos os casos acima dos valores de referência de bom desempenho. Nos Sistemas Principais, apenas Chókwè (26%) e Angoche (21%) tiveram bom desempenho, registou-se um desempenho insatisfatório em Moatize (67%), Inhambane (61%), Nampula (58%), Tete (55%), Maxixe (54%), Xai-Xai (53%), Maputo (52%), Pemba (52%) e Nacala (50%). Nos Sistemas Secundários, Montepuez (97%), Jangamo (67%) e Inharrime (65%) registaram os níveis mais críticos.

Em contraste, o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais dos Sistemas Principais melhorou, com a média a passar de 1,18 em 2024 para 1,29 em 2025, acima do valor de referência de 1,15. Dos dezasseis sistemas avaliados, nove atingiram bom desempenho, nomeadamente Nacala (1,86), Cuamba (1,72), Tete (1,51), Beira (1,47), Nampula (1,40), Xai-Xai (1,32), Quelimane (1,23), Pemba

(1,23) e Chókwè (1,16); três sistemas registaram desempenho mediano, Lichinga (1,03), Maputo (1,02), e Manica (1,00); e quatro apresentaram desempenho insatisfatório, designadamente Moatize (0,95), Inhambane (0,93), Angoche (0,93) e Maxixe (0,82) não conseguindo cobrir integralmente os seus custos de operação.

Nos Sistemas Secundários, o rácio médio reduziu ligeiramente de 1,32 em 2024 para 1,26 em 2025, mantendo-se acima do valor de referência de 1,10. Dos mais de 40 sistemas com dados reportados, 29 registaram bom desempenho, designadamente Milange (3,80), Maríngue (3,49), Lugela (2,94), Inhaminga (2,66), Mopeia (2,56), Tambara (1,89), Alto Molócuè (1,78), Chiúre (1,78), Nhamayabué (1,77), Chemba (1,76), Maganja da Costa (1,70), Fíngoè (1,70), Murrupula (1,66), Massingir (1,64), Macossa (1,60), Ile-Errego (1,57), Malema (1,54), Nametil (1,48), Quissico (1,46), Espungabera (1,46), Chicualacuala (1,31), Guro (1,30), Vilanculo (1,29), Búzi (1,26), Mossuril (1,25), Homoíne (1,17), Caia (1,15), Chigubo (1,13) e Massinga (1,11); três tiveram desempenho mediano, Inhassoro (1,09), Ilha de Moçambique (1,06) e Jangamo (1,00); e 14 apresentaram desempenho insatisfatório, nomeadamente Moamba (0,95), Manjacaze (0,94), Bela Vista (0,91), Ulónguè (0,91), Mabalane (0,80), Zandamela (0,78), Montepuez (0,78), Bilene (0,76), Funhalouro (0,73), Mabote (0,72), Chibuto (0,69), Mocuba (0,69), Massangena (0,60) e Mueda (0,26).

A Taxa de Cobrança Total, registou também uma evolução positiva, ao passar de 74% para 81% nos Sistemas Principais com destaque para Cuamba (98%), Lichinga (92%) e Xai-Xai (90%), e insuficiência em Tete (58%), Maputo (70%) e Pemba (71%) e de 86% para 95% nos Sistemas Secundários, onde Lugela (20%) e Milange (39%) permanecem os casos mais críticos.

A Facturação com Base em Leitura Reais registou uma ligeira redução nos Sistemas Principais, de 89% para 85%, com desempenho insatisfatório em Nacala (74%), Maputo (69%), Nampula (67%) e Pemba (66%). Nos Sistemas Secundários o indicador melhorou de 86% para 93%, com apenas Malema (31%) e Chibuto (66%) abaixo do valor de referência.

O cenário mais preocupante de 2025 foi o da Conformidade dos Parâmetros Controlados nos Sistemas Principais, que registou uma deterioração generalizada, apenas Maputo (99%), Tete (99%), Nampula (99%) e Manica (97%) alcançaram desempenho mediano, enquanto os restantes dez sistemas caíram para desempenho insatisfatório, com destaque para Angoche (42%), Nacala (51%), Chókwè (55%), Lichinga (55%) e Inhambane (55%).

No Saneamento Urbano, avaliado em seis Entidades Gestoras municipais, registou-se uma evolução globalmente positiva entre 2021 e 2025, a EMSD (Maputo) e a EMAS (Matola) melhoraram significativamente o Saneamento Seguro e Inclusivo (85 e 50 pontos, respectivamente), o Apoio aos Serviços de Saneamento, a Adequação de Recursos Humanos e o Conhecimento Infraestrutural, o SASB (Beira) e o SEMUSATE (Tete) consolidaram-se nos indicadores de gestão de activos e de recursos humanos, atingindo bom desempenho na generalidade dos indicadores avaliados.

A EMUSANA (Nampula) registou uma regressão muito acentuada, não tendo reportado dados de 2025 para os indicadores Apoio aos Serviços de Saneamento, Adequação de Recursos Humanos, Conhecimento Infraestrutural, Planeamento e Desempenho Operacional e Satisfação dos Utentes. No indicador Satisfação dos Utentes, não foram igualmente reportados dados de 2025 pela

EMUSA (Quelimane) e pela EMAS (Matola), esta última sem registo do indicador em todo o período 2023–2025, pelo que apenas três das seis Entidades Gestoras foram avaliadas neste indicador. O SEMUSATE (Tete) registou uma quebra abrupta na Satisfação dos Utentes, de 100% em 2023 e 78% em 2024 para 3% em 2025, sinalizando uma ruptura no atendimento aos consumidores que requer atenção imediata. O indicador Controlo e Conformidade dos Produtos Finais manteve-se por avaliar, por falta de registo sistemático de análises, aguardando-se o pleno aproveitamento da ETAR de Influente (reabilitada em 2024) e da recém-concluída ETAR de Quelimane e ETLF de Tete.

A Plataforma RECO consolidou-se como canal de recurso dos consumidores, tendo recebido 298 reclamações entre 2023 e 2025 (37, 86 e 175, respectivamente), com um crescimento anual superior a 100%, impulsionado sobretudo pela adesão ao Portal do Reclamante (mais 333% entre 2024 e 2025). A Facturação e Leitura manteve-se como a tipologia mais recorrente, concentrando 81,5% das reclamações. Contudo, a taxa de resolução recuou de forma consistente à medida que o volume aumentou 100% em 2023, 98% em 2024 e 81% em 2025, evidenciando que a capacidade de resposta da AURA, IP e das Entidades Gestoras não acompanhou integralmente o crescimento da procura pelo canal.

Ao nível da sustentabilidade tarifária, a Tarifa Média de Referência (TMR) registou incrementos entre 38% e 57% no quinquénio 2021–2025, mas a cobertura efectiva de custos manteve-se heterogénea: em 2024, Maxixe e Pemba recuperaram apenas cerca de 54% do custo real do m³, mesmo após o ajustamento tarifário médio de 19% aprovado nesse ano. Nos Sistemas Secundários geridos pela AIAS, IP, a TMR manteve-se congelada entre 2024 e 2025 nos 41 sistemas e em Vanduzi, agravando o desfasamento entre tarifa e custo nestes sistemas de menor escala.

Do ponto de vista institucional, a AURA, IP reforçou a sua autonomia financeira: os recebimentos totais cresceram de 143,3 milhões de MT em 2024 para 182,3 milhões de MT em 2025, com a Taxa de Regulação a representar 76,7% dos recebimentos, num contexto em que a Dotação do Orçamento do Estado deixou de constituir fonte de financiamento. Em contrapartida, as despesas totais cresceram de forma mais acentuada, de 99,0 para 164,8 milhões de MT, reduzindo o rácio de recebimentos/despesas de 1,45 para 1,11 ainda positivo, mas evidenciando uma folga financeira decrescente que justifica monitoria.

O ano de 2025 marca, assim, um ponto de viragem institucional para o sub-sector, com a extinção do FIPAG e da AIAS e a criação do FIPAAS, FP, da AdeM, IP e de dez Sociedades Provinciais de Água e Saneamento, através dos Decretos n.º 68/2025 e n.º 69/2025, ambos de 29 de Dezembro. Este novo modelo institucional cria uma oportunidade para reverter as assimetrias observadas nos indicadores de acesso e de qualidade da água, mas exigirá, desde já, uma consolidação célere da nova arquitectura, o reforço da capacidade de resposta às reclamações dos consumidores e um investimento renovado no controlo da qualidade da água e na redução das perdas, sob pena de comprometer os ganhos registados na sustentabilidade financeira e comercial das Entidades Gestoras.

INTRODUÇÃO

O presente **Relatório Anual de Desempenho** tem por objectivo avaliar o desempenho do serviço público de abastecimento de água e saneamento prestado pelas Entidades Gestoras (EG) durante o ano de 2025, bem como apresentar recomendações destinadas ao fortalecimento institucional e à promoção de um desenvolvimento sustentável, ambientalmente responsável e orientado para a melhoria contínua da qualidade, eficiência, acessibilidade e universalidade dos serviços prestados à população.

O Relatório encontra-se estruturado em oito capítulos e um conjunto de Anexos, que abordam os principais aspectos relacionados com a regulação, o funcionamento institucional e a avaliação do desempenho do sector de abastecimento de água e saneamento em Moçambique.

O Capítulo 1 apresenta as orientações do Governo para o sector de abastecimento de água e saneamento, nomeadamente a Estratégia Nacional de Desenvolvimento (ENDE 2025–2044), o Programa Quinquenal do Governo (PQG 2025–2029), o Plano Económico e Social e Orçamento do Estado (PESOE 2025) e os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 6), bem como a reforma institucional do subsector.

O Capítulo 2 aborda o funcionamento e as realizações da AURA, IP, incluindo a situação financeira e a situação dos recursos humanos.

O Capítulo 3 apresenta os instrumentos regulatórios do serviço de abastecimento de água e saneamento, o regime de regulação aplicável às zonas rurais, vilas e Fornecedores Privados de Água e o Regime de Incentivos e Sanções.

O Capítulo 4 apresenta a avaliação do desempenho das Entidades Gestoras de Água e Saneamento.

O Capítulo 5 apresenta a gestão das reclamações dos consumidores, incluindo o volume de reclamações registadas e a tipologia das reclamações recorrentes.

O Capítulo 6 apresenta a sustentabilidade dos sistemas de abastecimento de água, no contexto da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, que estabelece a sustentabilidade e a remuneração adequada como princípios fundamentais da prestação dos serviços de abastecimento de água e saneamento.

O Capítulo 7 apresenta os desafios e as perspectivas do Regulador no âmbito do exercício da acção regulatória.

Por fim, o Capítulo 8 apresenta as conclusões e as recomendações decorrentes dos resultados da avaliação do desempenho das Entidades Gestoras em 2025.

1. Orientações do Governo para o Sector de Abastecimento de Água e Saneamento

1.1. Estratégia Nacional de Desenvolvimento (ENDE 2025–2044)

A Estratégia Nacional de Desenvolvimento (ENDE 2025–2044) constitui o principal instrumento de referência e orientação estratégica de longo prazo em Moçambique para os próximos 20 anos, servindo de base para todos os processos de planificação, orçamentação e estratégias sectoriais. No Domínio de Água e Saneamento a ENDE 2025–2044 estabelece directrizes estruturantes para superar os crescentes desafios de crescimento populacional, urbanização acelerada e vulnerabilidade a choques climáticos extremos. As ações do sector dividem-se em quatro eixos principais:

- **Expansão e Modernização da Rede Hídrica: As intervenções focam-se na expansão da cobertura espacial e na modernização da infraestrutura existente, garantindo água segura não apenas para o consumo humano, mas também para o desenvolvimento agrário e industrial.**
- **Redução das Assimetrias Regionais:** Priorização dos investimentos nas zonas rurais e áreas periurbanas vulneráveis para reverter a disparidade histórica de acesso em relação aos centros urbanos.
- **Infraestruturas Sanitárias e Drenagem Urbana:** Expansão de fossas sépticas, sanitários públicos/escolares, redes de esgotos condominiais e Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR), integrando obras de drenagem pluvial e proteção costeira para enfrentar choques climáticos extremos.
- **Segurança Hídrica e Barragens:** Construção e reabilitação de barragens, reservatórios escavados e estações de monitoria hidroclimatológica para assegurar a disponibilidade bruta de água.

1.2. Programa Quinquenal do Governo 2025–2029

O Programa Quinquenal do Governo (PQG 2025–2029) foi elaborado directamente com base na ENDE (2025–2044) e tem como função operacionalizar o seu primeiro quinquénio de execução. O Programa reconhece que o acesso universal e equitativo à água potável e ao saneamento constitui um factor determinante para a melhoria das condições de vida, a promoção da saúde pública, a redução das desigualdades sociais e territoriais, o aumento da produtividade económica e o reforço da resiliência das populações aos impactos das mudanças climáticas. Neste contexto, o Programa definiu como prioridade a expansão da cobertura e a melhoria da qualidade dos serviços de abastecimento de água e saneamento, com particular enfoque na redução das disparidades existentes entre as zonas urbanas e rurais e na ampliação do acesso das populações mais vulneráveis.

Em termos de metas, o PQG 2025–2029, prevê-se o aumento da cobertura nacional de abastecimento de água de 62%, em 2024, para 66% em 2029, enquanto a cobertura de saneamento deverá evoluir de 37% para 48% no mesmo período. O alcance destas metas será apoiado por intervenções de expansão, reabilitação e modernização das infraestruturas, com destaque para as acções previstas no Programa Nacional de Abastecimento de Água e Saneamento Rural (PRONASAR), incluindo a construção de furos equipados com sistemas de bombagem solar, abertura e melhoria de poços e reabilitação de fontes de água e sistemas de abastecimento avariados.

Para assegurar o alcance dessas metas estão previstas as seguintes intervenções prioritárias:

- No meio rural - construção de 135 novos pequenos sistemas de abastecimento de água, dos quais 15 em 2025 e 30 por ano entre 2026 e 2029. A distribuição territorial contempla as províncias de Niassa (10), Cabo Delgado (13), Nampula (28), Zambézia (31), Tete (15), Manica (9), Sofala (10), Inhambane (7), Gaza (6) e Maputo (5). Complementarmente, prevê-se a construção de 5.336 novas fontes de água e a reabilitação de 1.620 fontes dispersas, com o objectivo de restabelecer a funcionalidade de furos e outras infraestruturas actualmente inoperacionais e ampliar o acesso das comunidades rurais a fontes de água melhoradas;
- Nas vilas e pequenos centros urbanos - reabilitação e expansão de 12 sistemas de abastecimento de água localizados em vilas-sede e postos administrativos caracterizados por elevada pressão demográfica. Entre as intervenções previstas destacam-se as vilas de Gurué, Ile-Errego e Morrumbala, na Zambézia; Malema e Nametil, em Nampula; e Marromeu, em Sofala, entre

outras. Estas intervenções serão complementadas pela instalação de 10.000 novas ligações domiciliárias e 55 fontanários, contribuindo para a melhoria da acessibilidade e da qualidade do serviço prestado às populações.

- Nas cidades e principais centros urbanos - intervenções de reabilitação e reforço da capacidade de quatro grandes sistemas de abastecimento de água, abrangendo áreas estratégicas como a Região Metropolitana de Maputo, Quelimane, Beira/Dondo, Moatize, Tete e Nacala. Estas intervenções deverão permitir a realização de aproximadamente 103.000 novas ligações domiciliárias, contribuindo para a expansão da cobertura, o aumento da capacidade de atendimento e o reforço da segurança e resiliência dos sistemas de abastecimento de água nos principais centros urbanos e económicos do país;
- Apoio directo aos agregados familiares para a construção de 158.155 fossas sépticas em todo o território nacional, mediante metas progressivas ao longo do quinquénio, incluindo cerca de 30.000 unidades por ano e 33.655 em 2029. As intervenções terão particular incidência nas províncias da Zambézia, com 55.229 unidades, e Nampula, com 26.617 unidades. Está igualmente prevista a melhoria de 467.620 latrinas tradicionais no meio rural, promovendo a adopção progressiva de soluções de saneamento mais adequadas, seguras e higiénicas.
- Reabilitação das redes gerais de esgotos das cidades de Quelimane e Maputo, bem como a expansão da ligação dos utilizadores aos sistemas existentes. Está prevista a instalação de 6.122 novas ligações condominiais nas cidades de Maputo, Beira, Tete e Quelimane. Adicionalmente, o PQG contempla a construção de três Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR), incluindo intervenções na Zambézia, particularmente em Quelimane, e em Manica, na cidade de Chimoio. Estas infraestruturas deverão contribuir para a melhoria da gestão e tratamento de águas residuais, a protecção dos corpos receptores e a preservação da qualidade dos recursos hídricos e do ambiente;
- Construção de um sistema de drenagem pluvial e um sistema de protecção costeira na cidade da Beira, província de Sofala. Estas intervenções visam reduzir a vulnerabilidade da população e das infraestruturas urbanas aos efeitos das inundações, marés e ciclones, reforçando a capacidade de adaptação e a resiliência dos centros urbanos face aos eventos climáticos extremos.

A concretização destas acções deverá contribuir para o cumprimento das metas nacionais de cobertura, para a melhoria das condições de saúde e bem-estar da população e para o fortalecimento da resiliência das infraestruturas e comunidades face aos desafios ambientais e climáticos.

1.3 Plano Económico Social e Orçamento do Estado 2025

A monitoria e financiamento anual do PQG 2025-2029 são assegurados pelo Plano Económico e Social e Orçamento do Estado (PESOE) e pelo Cenário Fiscal de Médio Prazo (CFMP). Pelo que o PESOE 2025, constitui o principal instrumento de operacionalização, para o primeiro ano, das prioridades estabelecidas na Estratégia Nacional de Desenvolvimento (ENDE 2025–2044) e no Programa Quinquenal do Governo (PQG 2025–2029).

O PESOE 2025 do Sector de Água concentrou os investimentos na expansão da cobertura e no reforço da disponibilidade de fontes seguras, particularmente nas zonas rurais e periurbanas. Entre as principais metas destacam-se:

- 520 novas fontes de água potável no meio rural, incluindo furos equipados com bombas manuais e sistemas de bombagem solar;
- 40 pequenos sistemas de abastecimento de água em comunidades rurais e assentamentos prioritários;
- início da implementação de mini-sistemas solares multiuso, promovendo soluções energéticas sustentáveis e redução dos custos de operação e manutenção;
- 10.000 novas ligações domiciliárias de água em áreas urbanas e periurbanas;
- Continuidade e início de projectos estruturantes regionais, incluindo o Projecto LONA, a reabilitação dos sistemas de abastecimento de água do Niassa, a Barragem de Muera, em Cabo Delgado, e o sistema de Mitepo, no distrito de Meluco
- Construção de 15 sanitários escolares resilientes a eventos climáticos extremos, sobretudo em estabelecimentos de ensino rurais;
- Reabilitação e modernização das ETAR e redes de esgotos das cidades de Beira e Quelimane;
- Intervenção na estação de tratamento de lamas fecais de Tete;
- Elaboração de projectos de requalificação de assentamentos informais, incluindo o Bairro Chamanculo C, na Cidade de Maputo; e
- Execução de obras prioritárias de drenagem pluvial e protecção costeira na Cidade da Beira, com vista à redução dos impactos de inundações, marés e eventos climáticos extremos.

De forma geral, o PESOE 2025 procura combinar a **expansão da cobertura**, a **reabilitação de infraestruturas existentes**, a introdução de **soluções tecnológicas sustentáveis** e o reforço da capacidade de **saneamento, tratamento de águas residuais e drenagem urbana**. Estas intervenções

constituem instrumentos essenciais para reduzir as desigualdades no acesso aos serviços, melhorar a qualidade e continuidade do abastecimento e reforçar a resiliência das comunidades e infraestruturas.

1.4 Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 6)

O ODS 6 – Água Potável e Saneamento visa assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e do saneamento para todos. Em Moçambique, os progressos registados até 2025 demonstram uma evolução positiva na expansão dos serviços, embora persistam desigualdades territoriais, défices de qualidade e segurança da água, limitações no saneamento e higiene, vulnerabilidade climática, perdas físicas e necessidades significativas de financiamento.

No âmbito do II Relatório de Revisão Nacional Voluntária (VNR 2026), os indicadores mostram que a cobertura nacional de acesso à água segura atingiu 62,3% em 2025, contra 53,6% em 2022. A cobertura urbana alcançou 87,9%, enquanto a rural se situou em 48,5%, evidenciando uma diferença significativa entre os dois contextos. No saneamento, a cobertura urbana aumentou de 59,2% em 2020 para 67,3% em 2025, enquanto nas zonas rurais atingiu apenas 21,4%, constituindo uma das principais lacunas para o alcance da Meta 6.2.

Persistem desafios estruturais relacionados com a qualidade e gestão segura da água, a desigualdade de acesso e o impacto de género. Nas zonas rurais, cerca de 80% das famílias dependem de fontes de água localizadas fora da residência, recaindo grande parte da responsabilidade pela recolha sobre mulheres e raparigas. O défice de saneamento continua igualmente expressivo: aproximadamente 65% da população não dispõe de saneamento básico melhorado e 36% pratica defecação a céu aberto. Acrescem as perdas físicas de água, que podem atingir cerca de 50% em determinados sistemas, bem como a elevada exposição das infraestruturas aos ciclones, cheias e inundações. O sector enfrenta ainda um importante défice de financiamento, estimando-se a necessidade de mobilizar aproximadamente US$14,3 mil milhões até 2030 para a expansão, reabilitação e sustentabilidade dos serviços.

A implementação efectiva das metas programadas em 2025 representa, assim, um contributo importante para a concretização das prioridades do PQG 2025–2029 e da ENDE 2025–2044, bem como para o avanço progressivo de Moçambique no cumprimento do ODS 6 – Água Potável e Saneamento.

1.5 Reforma Institucional do Subsector de Abastecimento de Água e Saneamento

Os anos de 2024 e 2025 foram marcados por um ciclo de profundas transformações institucionais e reestruturações no subsector de abastecimento de água e saneamento em Moçambique, orientadas para o reforço da sustentabilidade económico-financeira, da eficiência operacional e da qualidade dos serviços prestados. Estas transformações decorreram de um processo gradual de reforma institucional iniciado pelo Governo em 2021, com a adopção do modelo de regionalização e a criação de quatro sociedades anónimas comerciais regionais, designadamente: Águas da Região Metropolitana de Maputo, Águas da Região do Sul, Águas da Região do Centro e Águas da Região do Norte.

O modelo de regionalização tinha como principais objectivos a agregação da gestão dos sistemas públicos de abastecimento de água, a obtenção de economias de escala, o reforço da capacidade de gestão e a criação de condições para a mobilização de investimentos, incluindo do sector privado. Contudo, a experiência acumulada ao longo dos anos evidenciou desafios relacionados com a coordenação institucional, os custos administrativos, a eficiência da gestão e a capacidade de reduzir as assimetrias no acesso aos serviços, particularmente nas zonas periurbanas e rurais.

Neste contexto, e em resposta à necessidade de modernização, harmonização e fortalecimento do quadro jurídico e institucional do subsector, foi aprovada a Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, que estabeleceu o novo regime jurídico do serviço público de abastecimento de água e saneamento. A referida Lei revogou e substituiu o anterior quadro regulatório e instituiu formalmente a Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento (AURAS), conferindo-lhe autonomia técnica, administrativa e financeira, bem como competências de regulação, supervisão e fiscalização dos serviços abrangidos pelo seu mandato em todo o território nacional.

O processo de reforma e consolidação institucional conheceu um marco importante na 39.ª Sessão Ordinária do Conselho de Ministros, realizada em 18 de Novembro de 2025, na qual o Governo determinou uma profunda reestruturação do subsector. No âmbito das decisões tomadas, foram revogados os decretos de 2021 que haviam criado as quatro empresas regionais de água, determinando-se a sua extinção, com vista à racionalização da estrutura institucional, à redução de ineficiências administrativas e à superação de constrangimentos associados à centralização excessiva de determinadas funções.

Na mesma ocasião, foi revogado o decreto que criava a Administração de Infra-estruturas de Água e Saneamento (AIAS), com o objectivo de eliminar sobreposições funcionais na gestão do património e das infra-estruturas de abastecimento de água e saneamento e de reforçar a especialização e clarificação das competências das diferentes instituições do Estado.

Em substituição do modelo anteriormente vigente, o Conselho de Ministros aprovou uma nova arquitectura institucional para o subsector, assente em entidades com funções especializadas. Neste âmbito, foram criados o Fundo de Investimento e Património de Abastecimento de Água e Saneamento,

Fundo Público (FIPAAS, F.P.), e a Águas de Moçambique, Instituto Público (AdeM, I.P.), através dos Decretos n.º 68/2025 e n.º 69/2025, ambos de 29 de Dezembro, respectivamente.

O FIPAAS, F.P. passou a assumir funções relacionadas com o planeamento estratégico de longo prazo, a mobilização de recursos financeiros e a captação de investimentos destinados à construção, reabilitação e expansão das infra-estruturas de abastecimento de água e saneamento. Por sua vez, a AdeM, I.P. passou a desempenhar funções de gestão dos activos públicos e de coordenação nacional das operações e da exploração técnica dos sistemas de abastecimento de água e saneamento sob gestão delegada.

A nova arquitectura institucional contempla, igualmente, a descentralização da gestão operacional, mediante a criação de 10 Sociedades Provinciais de Água e Saneamento (S.A.), constituídas sob a forma de sociedades anónimas em cada província. Esta configuração pretende aproximar a gestão dos serviços dos consumidores, melhorar a capacidade de resposta às necessidades locais, optimizar a manutenção das infra-estruturas, reduzir os tempos de resposta às avarias e contribuir para a redução das assimetrias históricas no acesso aos serviços entre as zonas urbanas, periurbanas e rurais. Pretende-se, igualmente, reforçar a sustentabilidade económico-financeira e a eficiência operacional de todo o subsector.

2. AURAS

2.1 Funcionamento

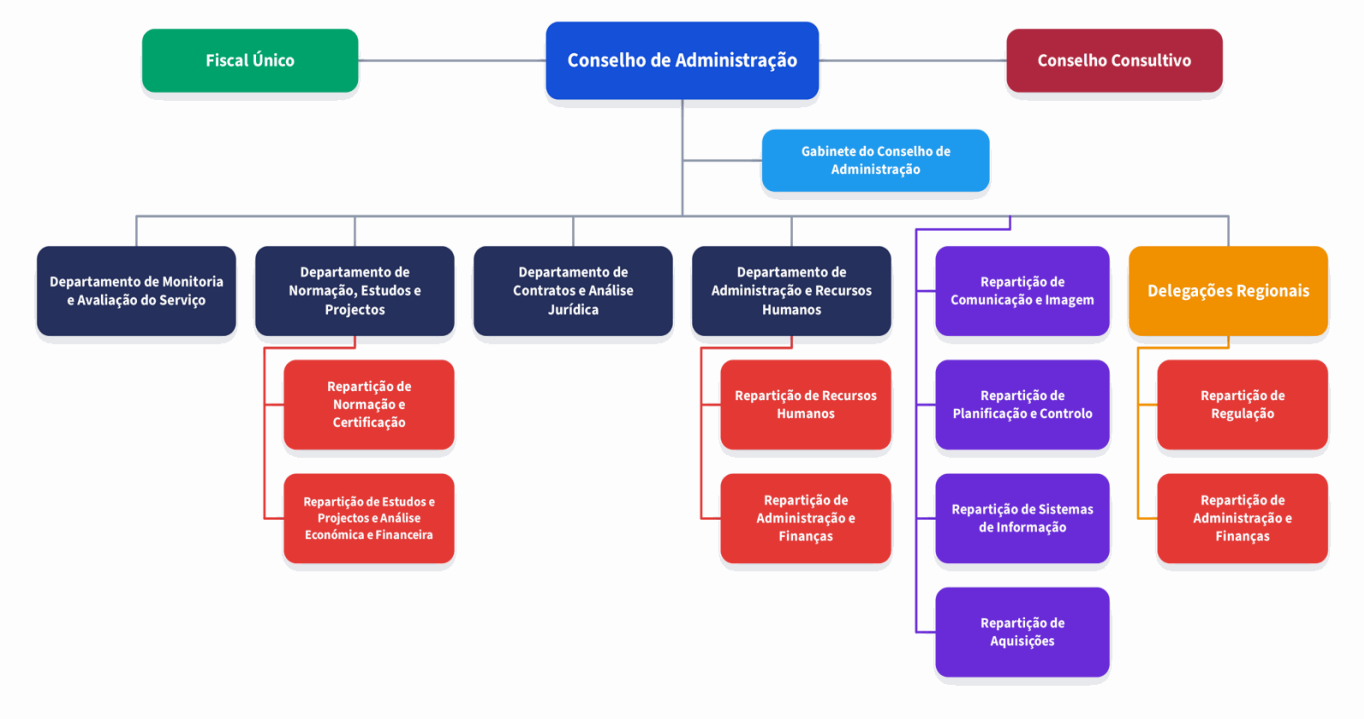
A Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, criou a Autoridade Reguladora de Águas e Saneamento (AURAS), dotando-a de ampla autonomia técnica, administrativa e financeira, com jurisdição reguladora e fiscalizadora em todo o território nacional.

Os instrumentos de funcionamento da AURAS estão em elaboração, enquanto isso os instrumentos de funcionamento em uso são os Estatutos Orgânicos aprovados pelo Decreto n.º 86/2020, de 23 de Setembro e o Regulamento Interno foi subsequentemente aprovado pelo Diploma Ministerial n.º 141/2021, ambos da AURA, IP.

A estrutura orgânica da AURA, IP é composta por um Gabinete do Conselho de Administração, quatro Departamentos (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), quatro Repartições Autónomas (Repartição Autónoma de Planificação e Controlo, Repartição Autónoma de Sistemas de Informação, Repartição Autónoma de Comunicação e Imagem e Repartição Autónoma de Aquisições) e uma Repartição Central de Recursos Humanos, que desempenha um papel fundamental na gestão dos recursos humanos da instituição.

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

Para alargar o raio de actuação, eficácia e proximidade ao público, a AURA,IP 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 AURA,IP os Agentes Locais de Regulação (ALR) e as Comissões Reguladoras de Água Locais *(CORAL)*, vinculados contratualmente como prestadores de serviços.



2.2 Situação Financeira

A AURA, IP tem financiado a sua actividade essencialmente através da taxa de regulação fixada em 3% das receitas anuais das entidades gestoras dos sistemas de abastecimento de água e saneamento, complementada por dotações do Orçamento do Estado e por fundos e donativos externos. O quadro seguinte sistematiza os recebimentos e a aplicação de fundos entre 2023 e 2025:

Tabela 1: Recebimentos e aplicação de fundos da AURA, IP, 2023–2025 (MT)

Descrição (MT)	2023	2024	2025
RECEBIMENTOS			
Taxa de Regulação	84,014,542.00	110,473,308.03	139,881,757.00
Dotação do Orçamento do Estado	4,250,000.00	3,260,050.00	0.00
Outros Fundos e Donativos	51,355,947.06	29,616,532.12	42,390,900.00
Total de Recebimentos	**139,620,489.06**	**143,349,890.15**	**182,272,657.00**
DESPESAS			

Descrição (MT)	2023	2024	2025
Remunerações	54,411,794.00	61,116,718.93	82,171,282.21
Fornecimento e Serviços de Terceiros	39,139,688.90	37,888,931.33	82,613,823.82
Total de Despesas	**93,551,482.90**	**99,005,650.26**	**164,785,106.03**

RECEBIMENTOS E DESPESAS TOTAIS, 2023–2025

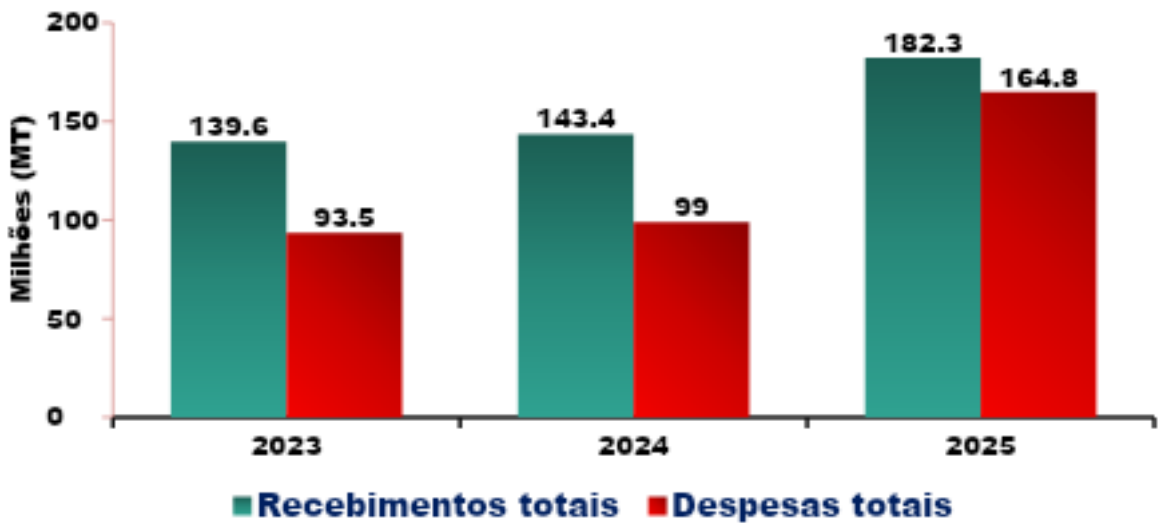


Gráfico 1: Recebimentos e Despesas totais, 2023–2025 (MT)

O Rácio Recebimento/Despesas no período 2023-2025 revela que a AURA, IP manteve a sua capacidade de cobertura das suas despesas pelos recebimentos, uma vez que o rácio permaneceu acima de 1,00. Entretanto, verifica-se uma alteração importante na estrutura de financiamento. Em termos de cobertura das despesas, a Taxa de Regulação cobria apenas 89,81% das despesas em 2023, passando para 84,89% em 2025. A Taxa de Regulação passou de representar 60,17% dos recebimentos em 2023 para 76,74% em 2025, uma mudança estrutural no modelo de financiamento da AURA, IP, caracterizada pelo reforço progressivo da receita própria, particularmente da Taxa de Regulação, e pela redução da participação das dotações do Orçamento do Estado.

Tabela 2: Indicadores e rácios financeiros

Rácio Financeiro	2023	2024	2025
Rácio Recebimentos/Despesas	1,49	1,45	1,11
Cobertura das Despesas (%)	149,24%	144,79%	110,61%
Taxa de Regulação/Recebimentos (%)	60,17%	77,07%	76,74%
Taxa de Regulação/Despesas (%)	89,81%	111,58%	84,89%

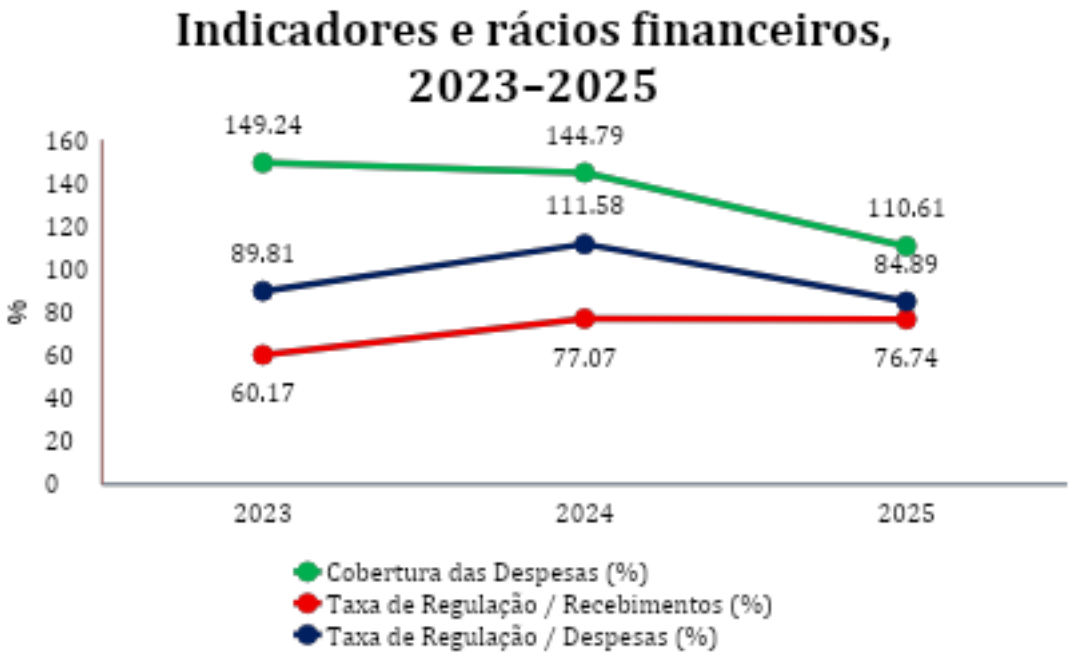


Gráfico 2: Indicadores e rácios financeiros, 2023–2025 (%)

Entre 2023 e 2025, a Taxa de Regulação aumentou de 84,0 milhões de MT para 139,9 milhões de MT, correspondendo a um crescimento acumulado de aproximadamente 66,5%. No mesmo período, a sua participação no total dos recebimentos passou de 60,2% para 76,7%, demonstrando o crescente peso desta fonte de financiamento. Esta evolução reforça a autonomia financeira da AURA, IP, mas aumenta igualmente a sua exposição ao risco de incumprimento ou atraso na canalização da Taxa de Regulação pelas entidades reguladas.

A evolução dos recebimentos apresenta uma trajectória não linear. Em 2023, a AURA, IP recebeu 139,6 milhões de MT, em 2024 cresceu ligeiramente para 143,3 milhões de MT e atingiu 182,3 milhões de MT

em 2025. Esta tendência foi impulsionada sobretudo pelo crescimento da Taxa de Regulação, que passou de 110,5 milhões de MT em 2024 para 139,9 milhões de MT, e pelo aumento de Outros Fundos e Donativos, de 29,6 milhões de MT para 42,4 milhões de MT. Em contrapartida, a dotação do Orçamento do Estado reduziu-se de 4,25 milhões de MT em 2023 para 3,26 milhões de MT em 2024, deixando de constituir fonte de financiamento em 2025.

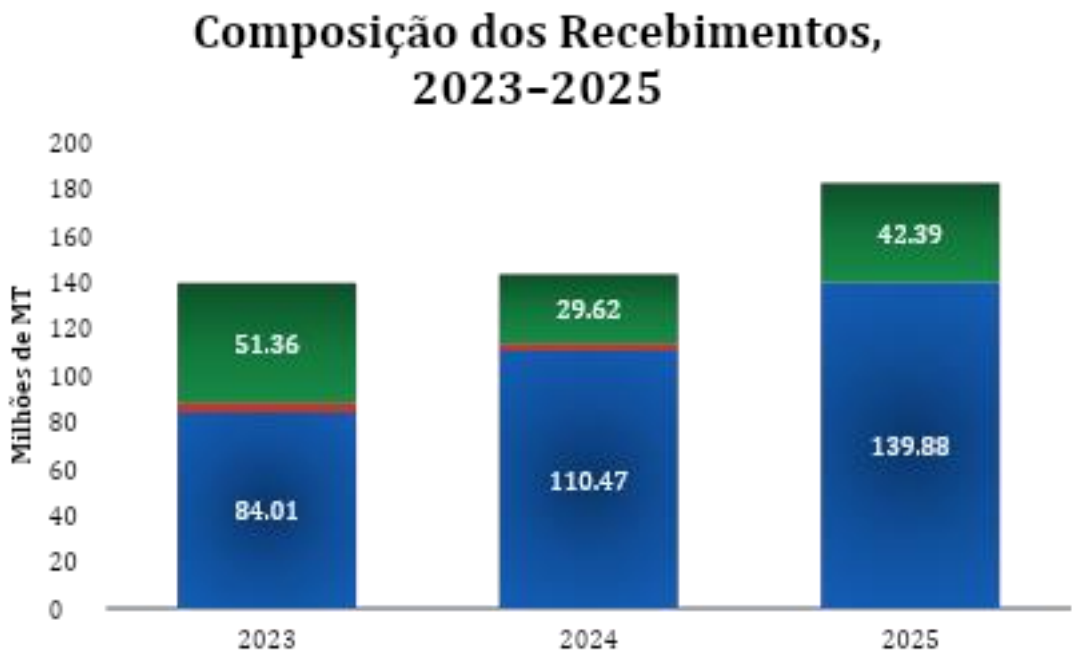


Gráfico 3: Composição dos Recebimentos, 2023–2025 (MT)

Do lado das despesas, as despesas totais passaram de 93,6 milhões de MT em 2023 para 99,0 milhões de MT em 2024 e 164,8 milhões de MT em 2025. Em 2025, as remunerações representaram aproximadamente 49,9% das despesas totais, enquanto os fornecimentos e serviços de terceiros corresponderam a 50,1%, revelando uma estrutura de despesa praticamente equilibrada entre estas duas componentes.

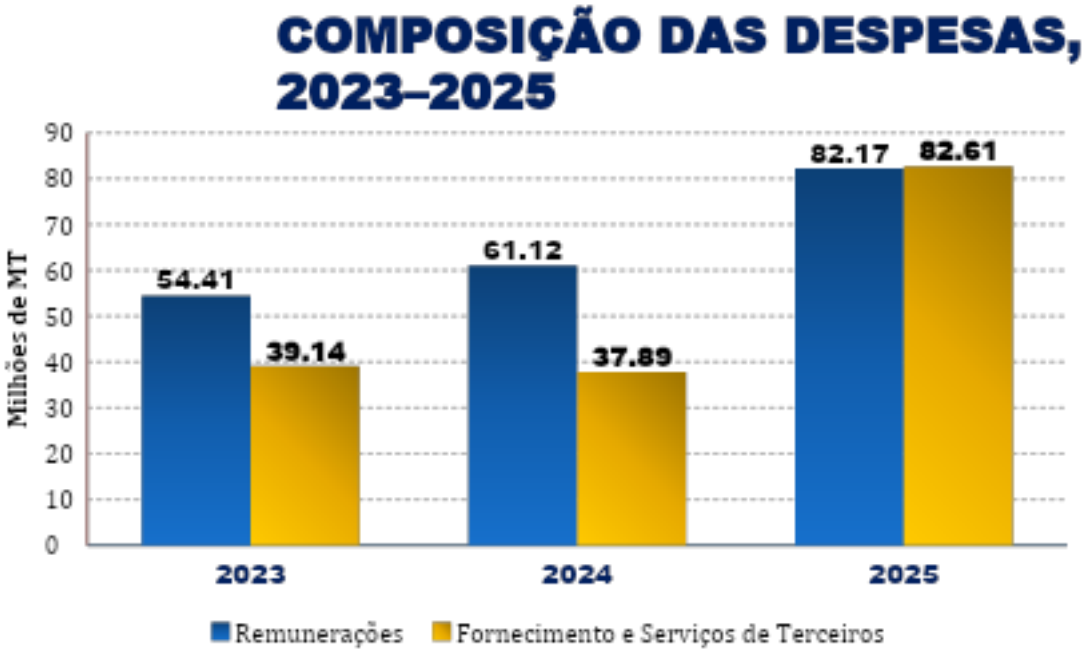


Gráfico 4: Composição das Despesas, 2023–2025 (MT)

2.3 Situação dos Recursos Humanos

O regime do pessoal da AURA, IP rege-se, nos termos do Artigo 35.º do Estatuto Orgânico, pelo Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado, com as excepções previstas no Decreto n.º 41/2018, de 23 de Julho diploma que estabelece as normas relativas às atribuições, autonomia, regime orçamental, organização e funcionamento dos institutos, fundações e fundos públicos, e que confere à AURA, IP margem própria de gestão de carreiras e remunerações, distinta do regime geral da função pública.

Entre 2023 e 2025, o quadro de pessoal evoluiu de 50 para 53 colaboradores efectivos, um crescimento líquido de 3 colaboradores, correspondente a 6 admissões e 3 aposentações no período. Com base na tendência registada entre 2021 e 2025, projecta-se um quadro de pessoal na ordem de 55 a 58 colaboradores em 2030.

A distribuição por género em 2025 é de cerca de 58% homens e 42% mulheres. O perfil etário do quadro de pessoal em 2025 concentra-se nas faixas mais elevadas: 13 colaboradores na faixa "40–50 anos" e 13 na faixa "acima de 50 anos", num total de 26 dos colaboradores reportados na amostra de caracterização, face a 14 colaboradores com menos de 40 anos (7 até aos 30 anos e 7 entre os 30 e os 40). Mais de um terço do quadro de pessoal encontra-se, assim, na faixa etária acima dos 50 anos, elemento relevante para o planeamento de sucessão de quadros. A antiguidade média na Instituição é de 11 anos e a experiência profissional média é de 15 anos. 11 colaboradores têm mais de 20 anos de antiguidade e 11 colaboradores têm até 5 anos de antiguidade, correspondendo este último grupo a cerca de 21% do quadro do pessoal.

2.3.1 Capacitação, Formação e Gestão de Competências

A política de desenvolvimento contínuo da AURA, IP contempla três modalidades: formação em contexto de trabalho, sessões presenciais e programas de e-learning, disponíveis de forma transversal ao quadro de pessoal. No período em análise foram promovidas 15 capacitações para o quadro de pessoal, dirigidas à actualização de conhecimentos gerais e sectoriais e ao alinhamento de competências com os padrões de qualidade aplicáveis à regulação de água e saneamento.

O recrutamento de pessoal tem sido realizado em conformidade com o regime aplicável aos institutos públicos, estabelecido no Decreto n.º 41/2018, de 23 de Julho, e em função das necessidades de pessoal identificadas pela instituição. Constitui um desafio para a AURA, IP a definição e aprovação de uma política de recrutamento e de retenção dos quadros existentes e dos recém-recrutados, que permita preservar as competências técnicas adquiridas no domínio da regulação.

2.4 Realizações

No âmbito da implementação das suas atribuições e competências, a AURA, IP desencadeou, em 2025, uma série de iniciativas e acções para a melhoria da eficiência regulatória, expansão da acção regulatória e promoção de um ambiente favorável para atração de investimentos para o sector de abastecimento de água e saneamento, nomeadamente:

Desenvolvimento do regime de regulação dos sistemas de abastecimento de água em zonas rurais e vilas e das áreas servidas por Fornecedores Privados de Água (FPA), estruturado em dois instrumentos regulatórios o Acordo Regulatório-Tipo, a celebrar entre a AURAS e cada Autoridade Local, e o Quadro Regulatório de Referência, aplicável aos sistemas rurais sem gestão delegada e proposta de reorganização estrutural assente em dez Delegações Provinciais da AURAS;

Continuação da elaboração da proposta de Regime de Incentivos e Sanções (RIS), com vista a dotar a AURA, IP de um instrumento jurídico que permita impor de forma eficaz o cumprimento da legislação, directivas e normas aplicáveis, e a instituir mecanismos que incentivem o investimento privado e a adopção de boas práticas na prestação do serviço;

Continuação do desenvolvimento de critérios para a definição de taxas e tarifas sustentáveis e a elaboração do modelo tarifário aplicável à venda de água em alta e em baixa

Continuação da consolidação da Plataforma Electrónica de Gestão de Reclamações (RECO);

Realização de 15 acções de capacitação para o quadro de pessoal da AURA, IP, dirigidas à actualização de conhecimentos gerais e sectoriais e ao alinhamento de competências com os padrões de qualidade aplicáveis à regulação de água e saneamento;

Prosseguimento das actividades de monitoria, fiscalização e auditoria às Entidades Gestoras de água e saneamento, no exercício das funções de autoridade competente para a regulação e fiscalização do serviço público.

3. REGULAÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO

3.1 Instrumentos Regulatórios

Nos termos do artigo 8 do Decreto n.º 8/2019, a prestação do serviço público em cada sistema é regulada por um instrumento específico, cuja natureza varia em função do modelo de gestão adoptado.

INSTRUMENTO	NATUREZA E BASE LEGAL
Acordo Regulatório	Instrumento-base de regulação celebrado entre a AURA, IP e a Entidade Proprietária ou Cedente. Define o Quadro Regulatório aplicável a um sistema específico. Aplica-se sobretudo a sistemas sob gestão pública directa ***(art. 8, Decreto n.º 8/2019).***
Contrato de Gestão Delegada (CGD)	Modalidade contratual — concessão, cessão de exploração ou contrato de gestão — pela qual o titular do serviço delega a exploração a um operador autónomo público ou privado ***(arts. 40 e 43–47, Lei n.º 9/2024).***
Quadro Regulatório (QR)	Conjunto de princípios, normas e procedimentos que definem padrões de qualidade, regime tarifário e protecção do consumidor, aplicável tanto em sede de Acordo Regulatório como de CGD.
Licença	Acto administrativo que atribui a pessoa singular ou colectiva o direito de prestar o serviço mediante construção e/ou gestão de fontes dispersas, sistemas de recolha de águas residuais ou serviços ambulantes ***(art. 45, Lei n.º 9/2024).***

Tabela 3: Instrumentos regulatórios aplicáveis ao serviço público de abastecimento de água e saneamento em Moçambique

3.2 Serviço Regulado

AURAS exerce regulação em todo o território nacional. Entretanto no âmbito do gradualismo actualmente exerce regulação directa sobre dezasseis sistemas principais (16) que asseguram o fornecimento de água às capitais provinciais e a algumas vilas municipais sob responsabilidade da Águas de Moçambique, IP. Estes sistemas são regulados através de Quadros Regulatórios.

No que respeita aos sistemas de abastecimento de água para vilas municipais e sedes distritais, a AURAS exerce regulação indirecta sobre setenta e cinco (75) sistemas que são regulados através de Quadros Regulatórios. 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 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 seis (6) sistemas urbanos dos municípios de Maputo, Matola, Beira, Quelimane, Tete e Nampula. Estes sistemas são geridos por serviços autónomos municipais e são regulados através de Quadros Regulatórios.

Figura 1:Mapa do Serviço Regulado

3.3 Zonas Rurais e Fornecedores Privados de Água

O ano 2025 foi caracterizado pela intensificação das actividades de água e saneamento em áreas rurais através do Programa Nacional de Abastecimento de Água e Saneamento Rural (PRONASAR), com foco na reabilitação e construção de novas infraestruturas nomeadamente a abertura de furos de grande profundidade e da expansão de pequenos sistemas de distribuição movidos a energia solar multiuso que resultou num avanço positivo na cobertura de serviços de abastecimento de água de 41% em 2021 para 49% em 2025. Na componente de saneamento rural, os esforços concentraram-se na erradicação do fecalismo a céu aberto através da metodologia participativa de Saneamento Total Liderado pela Comunidade (CLTS/SANTOLIC), capacitando os agregados familiares a construir e manter as suas próprias latrinas melhoradas. Ao longo de 2025, a cobertura de saneamento básico rural subiu para 23% (após registar 16% em 2021), com a certificação oficial de mais de 1.315 comunidades rurais adicionais como Livres de Fecalismo a Céu Aberto (LIFECA), beneficiando directamente mais de 476.000 pessoas. Paralelamente, foram instalados pacotes completos de infra-estruturas de água, saneamento e higiene (WASH) em 84 escolas públicas rurais e 32 unidades sanitárias.[1]

No plano institucional e legislativo, o ano de 2025 consagrou-se como um período de reformas estruturais históricas para a descentralização do sector de águas em Moçambique. O principal marco do ano foi a aprovação, pelo Ministério das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos, do Diploma Ministerial n.º 32/2025 (publicado no Boletim da República em 25 de março), que instituiu as novas directrizes do PRONASAR e revogou o antigo regulamento de 2010 para alinhar o subsector às metas dos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável. Adicionalmente, em 18 de novembro de 2025, o Conselho de Ministros aprovou decretos fundamentais que criaram 12 novas instituições públicas para descentralizar a gestão, incluindo o instituto público Águas de Moçambique (AdeM) (em substituição da antiga AIAS), o Fundo de Investimento e Património de Abastecimento de Água e Saneamento, Fundo Público (FIPAAS, FP) e dez novas sociedades anónimas de água e saneamento provinciais.

No domínio dos FPA as acções focaram-se na formalização e integração segura dos Fornecedores Privados de Água (FPAs) no sector de abastecimento público. Para o efeito foram organizados seminários de socialização e debates na Cidade de Maputo, reunindo dezenas de operadores privados para discutir a harmonização técnica e assegurar a coexistência harmoniosa entre os sistemas públicos e as redes privadas.

O maior desenvolvimento ocorreu no final de 2025 com a aprovação de dois diplomas ministeriais de extrema relevância para a actuação dos FPAs: o Diploma Ministerial n.º 130/2025, de 30 de Dezembro, que aprova as Disposições Técnicas para os Sistemas de Abastecimento de Água Potável por Fornecedores Privados, e o Diploma Ministerial n.º 131/2025, de 30 de Dezembro, que estabelece a Estratégia de Promoção de Cooperação Público-Privada na Área de Concessão, Distribuição e Cobrança de Água 2024–2029. Estes instrumentos estabeleceram um enquadramento legal claro que define padrões

[1] Factsheet Moçambique – Água, Saneamento, Higiene e Mudanças Climáticas – UNICEF/DNAAS 2024

de qualidade da água para consumo e os termos de actuação contratual dos privados como parceiros de utilidade pública complementar.

No plano do reforço da regulação efectiva do serviço, o Regulador embarcou no desenvolvimento do regime de regulação dos sistemas em zonas rurais e vilas e áreas servidas por Fornecedores Privados de Água (FPA), com vista a expandir a regulação comportamental à estes segmentos do mercado. O principal objectivo do referido regime é ajustar e definir as ferramentas de regulação dos serviços, adequando-as ao processo de reformas do sector e de descentralização do país. Adicionalmente, procura estabelecer orientações e critérios objectivos que permitam o Regulador assegurar a qualidade e a regularidade dos serviços, impulsionar a sua universalização progressiva de forma equitativa e viabilizar tarifas que sejam simultaneamente justas para as populações e suficientes para cobrir os custos operacionais essenciais.

O regime regulatório desenha uma abordagem regulatória exequível e estruturada em dois instrumentos regulatórios inovadores: o Acordo Regulatório-Tipo, a ser celebrado individualmente entre a AURAS e cada Autoridade Local (Autarquias ou Distritos), e o Quadro Regulatório de Referência, que se aplica a todos os sistemas em zonas rurais e vilas sem gestão delegada e define exigências de reporte simplificadas de acordo com diferentes tipologias de operadores. Em resposta à limitação de recursos humanos e financeiros do Regulador propõe-se uma reorganização estrutural assente nas Delegações Regionais que trabalharão em estreito contacto com os municípios e governos distritais. Esta nova arquitectura clarifica a cadeia de reporte institucional, determinando que os operadores prestem informações directamente às Autoridades Locais, através dos Agentes Locais de Regulação, cabendo a estas consolidar e verificar os dados de desempenho para avaliação e monitoria final da AURAS.

O impacto esperado desta reforma na regulação do sector é profundo, pois viabiliza a fiscalização efectiva dos sistemas rurais no curto prazo, alinhando de forma harmónica a regulação sectorial com a descentralização administrativa do Estado. A regulação do subsector rural transitará de uma lógica tradicionalmente inexistente para uma abordagem de mentoria e apoio pedagógico, centrada na capacitação técnica e no estabelecimento de padrões mínimos de qualidade que respeitam o contexto rural. Ademais, a harmonização de competências ajudará a eliminar a multiplicação de esforços de fiscalização de fontes dispersas e sistemas rurais por múltiplos organismos públicos, enquanto a interoperabilidade de dados entre as plataformas AURANet e SINAS assegura o registo de dados cadastrais fiáveis, maior transparência e a protecção fidedigna dos direitos dos consumidores e utentes.

3.4 Regime de Incentivos e Sanções

Em 2025 foi elaborada a proposta de Regime de Incentivos e Sanções (RIS) no sector de abastecimento de água e saneamento em Moçambique. Este regime tem como objectivos fundamentais criar um instrumento jurídico robusto que permita à entidade reguladora (AURAS) impor de forma eficaz o cumprimento da legislação, directivas e normas aplicáveis, restabelecendo o equilíbrio de interesses entre o Estado, os operadores e os consumidores. Adicionalmente, o RIS visa instituir mecanismos que incentivem o investimento privado, promovam o bom desempenho e a adopção de boas práticas na prestação do serviço, fornecendo ao Regulador as ferramentas necessárias para intervir com autoridade

e de forma oportuna na resolução de constrangimentos e na sustentabilidade do sector.

A implementação do RIS trará um impacto positivo ao sector da água e saneamento ao promover maior segurança jurídica e atractividade para captar investimento privado sustentável em áreas deficitárias. Ao equilibrar sanções e incentivos, o regime induzirá a melhoria contínua da qualidade do serviço e impulsionará a inovação operacional, a gestão rigorosa de custos e a transparência pública, incentivando os operadores a superar as metas de eficiência estabelecidas. Por fim, o RIS fortalecerá a credibilidade e a sustentabilidade de todo o sector, protegendo o acesso à água de famílias vulneráveis e respeitando a capacidade fiscal do Estado.

4. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS ENTIDADES REGULADAS

4.1 Metodologia de Avaliação do Desempenho

A avaliação da qualidade dos serviços prestado pelas entidades gestora segue uma metodologia sequencial, desde a recolha de dados até à divulgação dos resultados pelo Regulador. A primeira etapa consiste na compilação e no envio de dados pelas Entidades Gestoras (EG) ao regulador. A segunda etapa consiste na subsequente verificação e análise, pela AURA, IP, dos dados reportados, um momento que constitui uma oportunidade para alertar as EG sobre inconsistências identificadas, evitando que subsistam dúvidas quanto ao seu significado. Nesse sentido, a AURA, IP regista por escrito os comentários aos dados reportados e submete-os ao contraditório (pronunciamento e correcção) das EG. A terceira etapa consiste na validação dos dados reportados, após o contraditório das EG. A quarta e última etapa consiste na interpretação e avaliação dos indicadores de desempenho. Ao nível do saneamento, as etapas acima descritas são registadas num Ficheiro de Reporte — uma base de dados em suporte Excel, onde são introduzidos os dados de reporte de cada sistema.

Figura 2: Etapas do processo de avaliação do desempenho

4.2 Verificação e Análise de Dados Reportados

De uma forma geral, a análise dos dados disponibilizados pelas EG (Etapa 2) revela diferenças significativas entre entidades e, de forma assinalável, variações de valores de indicadores de ano para ano em algumas EG, que poderão indiciar alterações de fundo ou simplesmente erros nos dados de base evidenciando a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos dados.

Com efeito, a obtenção dos dados para o cálculo dos indicadores de desempenho é um processo moroso, que atrasa significativamente a divulgação dos resultados, subsistindo sempre algumas dúvidas quanto à sua fiabilidade.

Para facilitar a recolha, o processamento, o armazenamento e a análise de dados, bem como o cálculo dos indicadores de desempenho das EG proporcionando uma visão mais clara e em tempo real. o Regulador desenvolveu, em 2023, uma plataforma electrónica designada AURAnet. Espera-se que, com a implementação plena desta plataforma actualmente na fase de capacitação dos utilizadores os problemas de consistência e integridade dos dados das EG melhorem significativamente.

4.3 Procedimentos de Avaliação do Desempenho de Entidades do Abastecimento de Água

A avaliação de desempenho das Entidades Reguladas é feita com base nos Quadros Regulatórios (QR). O QR define a base das matérias objecto de regulação pela AURA, IP no âmbito da prestação do serviço público, nomeadamente: (i) as definições de qualidade de serviço; (ii) a eficiência de desempenho das Entidades Reguladas; (iii) a fixação de tarifas e taxas; (iv) a protecção do consumidor ou utente; e (v) a disponibilização de informação e outras matérias afins.

O Boletim de Avaliação da Qualidade do Serviço (BAQS) reflecte o preconizado no QR. É a ferramenta usada para avaliar o serviço de água nos centros urbanos, cidades e vilas urbanas, tendo em conta a pontuação de indicadores específicos de desempenho para cada sistema, organizados em 4 grupos — num total de 11 indicadores. A cada indicador estão associados valores de referência que permitem aferir se o desempenho da entidade é satisfatório, mediano ou insatisfatório.

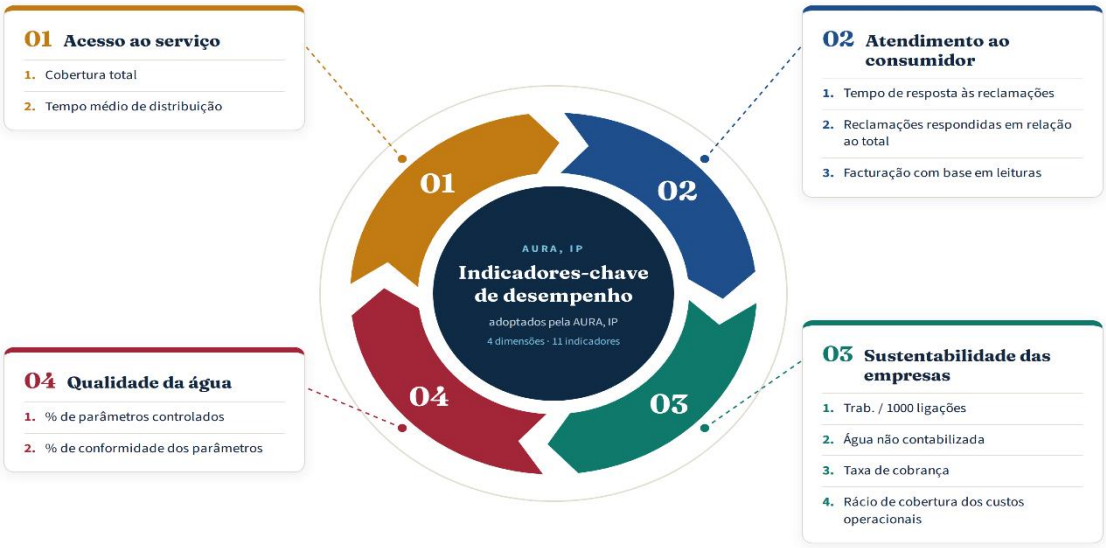


Figura 3: Indicadores-chave de desempenho adoptados pela AURA, IP

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

O IDER assenta numa metodologia que incorpora, no seu cálculo, as características e condições específicas de cada sistema de água dadas as diferentes dinâmicas socioeconómicas em que operam bem como diferentes amplitudes e dimensões, tendo em conta o número de ligações.

Figura 4: Dimensão das Entidades Reguladas

A classificação e sinalização das empresas, relativamente ao seu desempenho, é definida por uma pontuação que varia entre A^+, a melhor classificação e C a menor classificação. As pontuações A^+e A correspondem a um desempenho satisfactório; as pontuações B^+e B correspondem a um desempenho mediano; e a pontuação C corresponde a um desempenho insatisfactório.

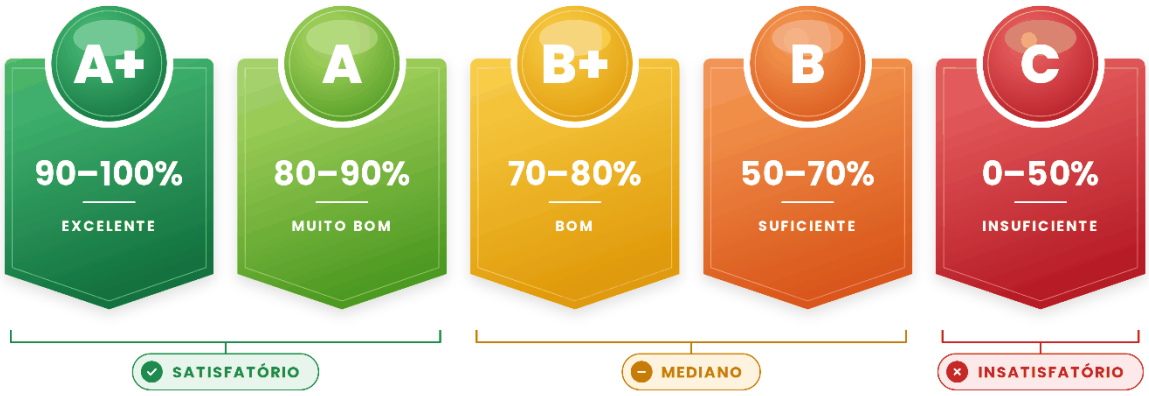


Figura 5: Classificação das empresas com base no IDER

4.4 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, 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 pelas diferentes Entidades Gestoras utilizando um ficheiro Excel previamente desenvolvido, designado "Ficheiro de Reporte".

A cada indicador estão associados valores de referência, estabelecidos nos QR, conforme a tabela seguinte, aos quais correspondem intervalos de valores que variam entre 0 e 100 (em pontuação ou percentagem), permitindo aferir se o desempenho das entidades é bom, mediano ou insuficiente.

INDICADORES	Desempenho insuficiente	Desempenho mediano	Bom 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]

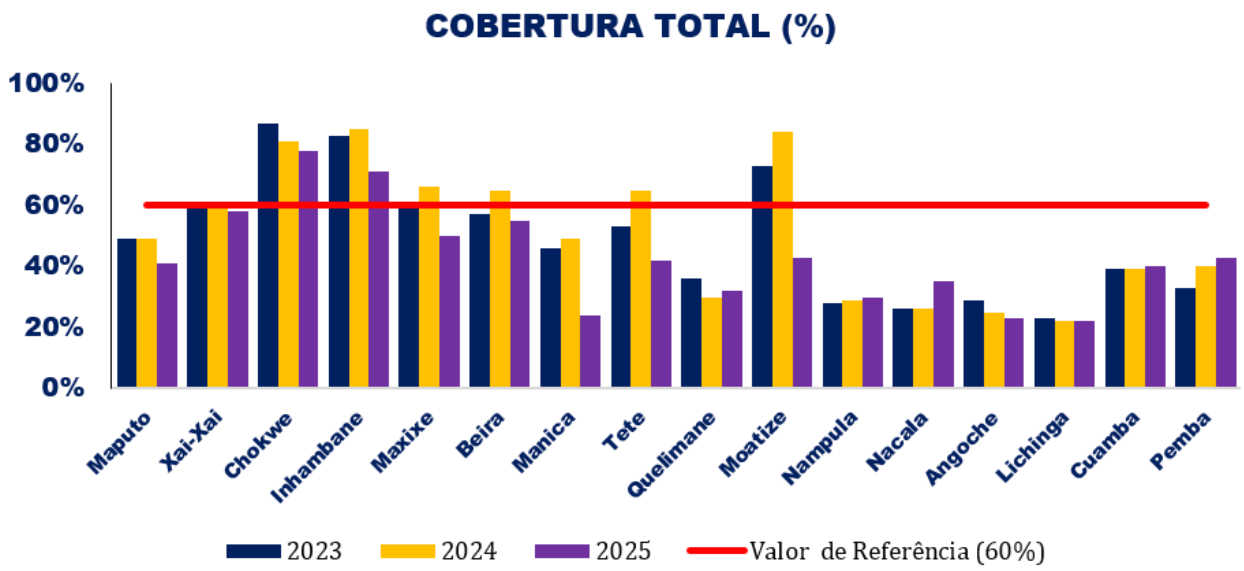
Tabela 4: Valores de Referência dos Indicadores de Saneamento

4.5 Desempenho das Entidades do Abastecimento de Água

4.5.1 Sistemas Principais

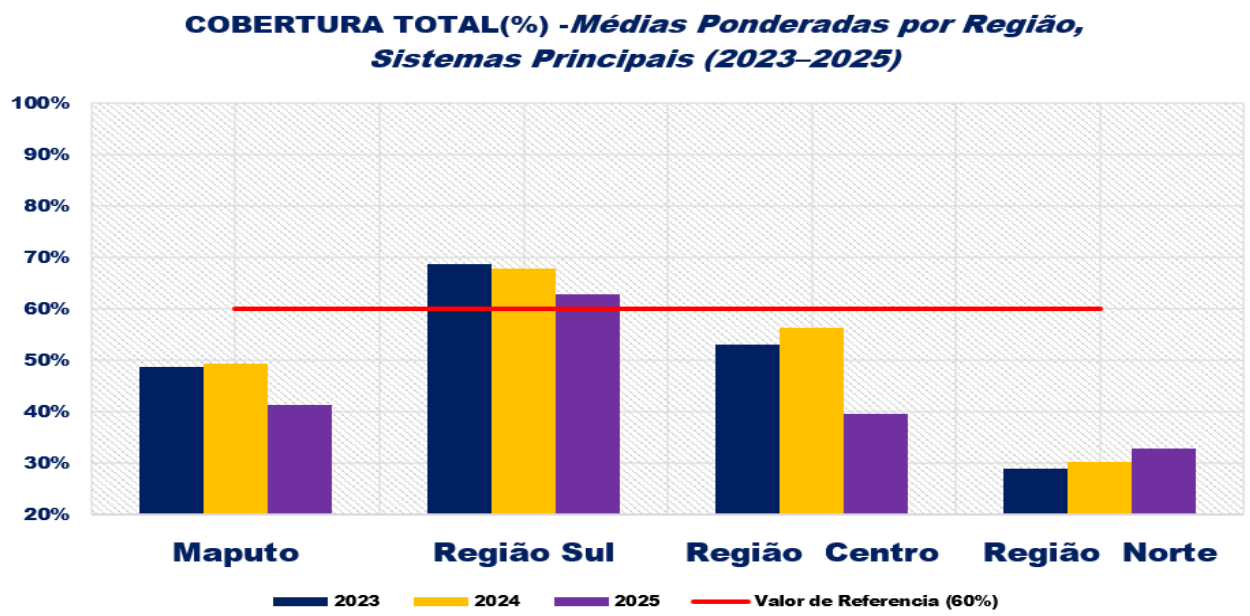
4.5.1.1 COBERTURA TOTAL

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%.



V ≥ 60% bom desempenho 40% ≤ V < 60% desempenho mediano V < 40% desempenho insatisfatório

Gráfico 5: Cobertura Total dos Sistemas Principais



V ≥ 60% bom desempenho 40% ≤ V < 60% desempenho mediano V < 40% desempenho insatisfatório

Gráfico 5-A: Cobertura Total — Médias Ponderadas por Região, Sistemas Principais (2023–2025)

Em termos de evolução da Cobertura (Gráfico 5-A), o sistema de Maputo reduziu em 9%, ao sair de 49% em 2024 para 40% em 2025, correspondente a desempenho mediano; a Região Sul reduziu em 5%, ao de 68% em 2024 para 63% em 2025; a Região Centro reduziu de 56% em 2024 para 40% em 2025, e a Região Norte aumentou de 30% em 2024 para 33% em 2025.

Na Região Sul, registou-se bom desempenho nos sistemas de Chókwè, ao sair de 81% em 2024 para 78% em 2025, e de Inhambane, ao sair de 85% para 71%. Registou-se desempenho mediano nos sistemas de Xai-Xai, ao sair de 59% para 58%, e de Maxixe, ao sair de 66% para 50%.

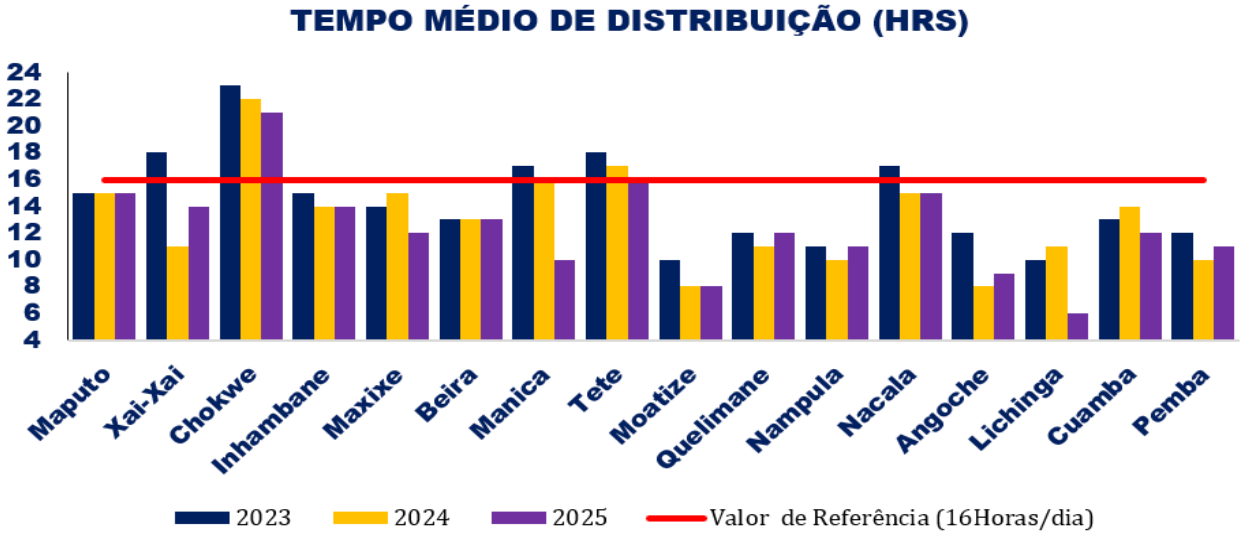
Na Região Centro, registou-se desempenho mediano nos sistemas de Beira, ao sair de 65% em 2024 para 55% em 2025, de Moatize, ao sair de 85% para 43%, e de Tete, ao sair de 65% para 42%. Registou-se desempenho insatisfatório nos sistemas de Manica, ao sair de 44% para 24%, e de Quelimane, ao sair de 36% para 32%.

Na Região Norte, registou-se desempenho mediano nos sistemas de Cuamba, ao sair de 39% em 2024 para 40% em 2025, e de Pemba, ao sair de 40% para 43%. Registou-se desempenho insatisfatório nos sistemas de Nampula, ao sair de 29% para 30%, de Nacala, ao sair de 26% para 35%, de Angoche, ao sair de 25% para 23%, e de Lichinga, ao sair de 22% para 21%.

Para reverter este quadro e garantir o acesso universal à água potável, será indispensável reduzir as perdas, melhorar a eficiência operacional, intensificar os investimentos na produção e distribuição de água, bem como na reabilitação e ampliação dos sistemas.

4.5.1.2 TEMPO MÉDIO 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 sua análise 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 16 horas/dia.



V ≥ 16 h/d bom desempenho 8 ≤ V < 16 h/d desempenho mediano V < 8 h/d desempenho insatisfatório

Gráfico 6: Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Principais

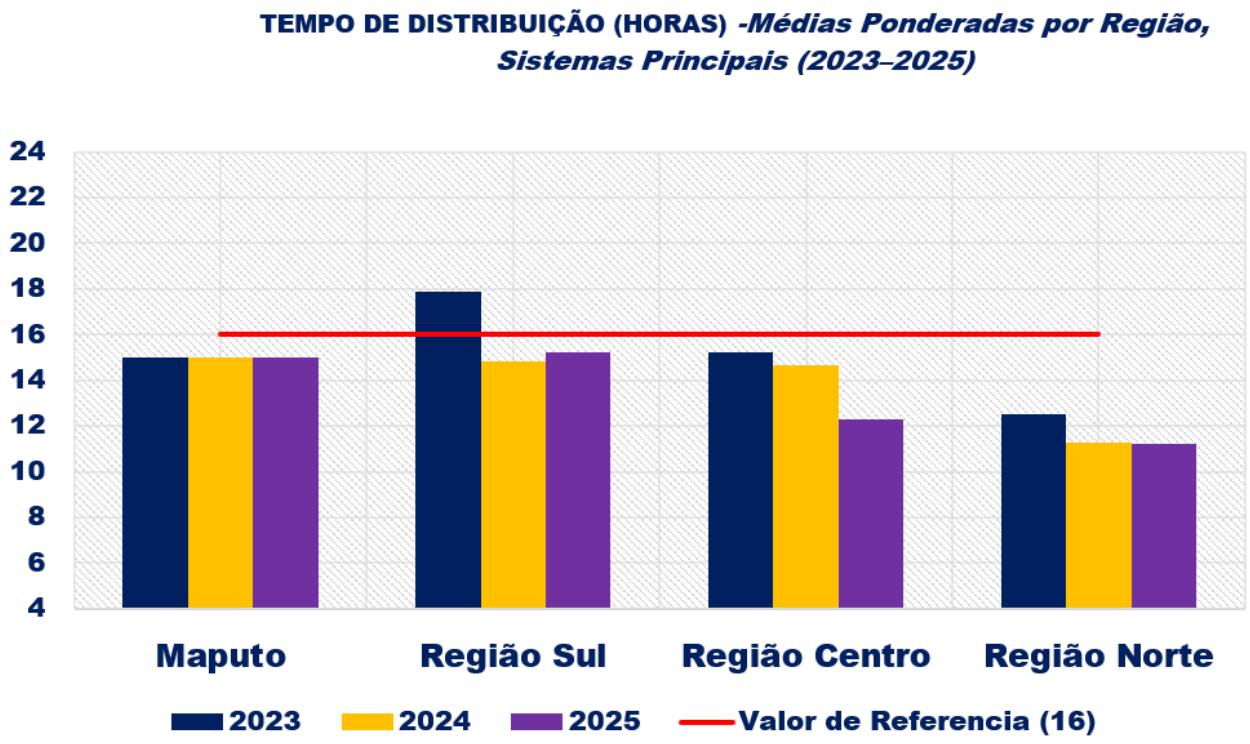


Gráfico 6-A: Tempo de Distribuição — Médias Ponderadas por Região, Sistemas Principais (2023–2025)

A média do Tempo de Distribuição dos sistemas principais passou de 13 horas/dia em 2024 para 12 horas/dia em 2025, abaixo do valor de referência de 16 horas/dia, pelo que a maioria dos sistemas continua a enfrentar restrições significativas no tempo de fornecimento diário.

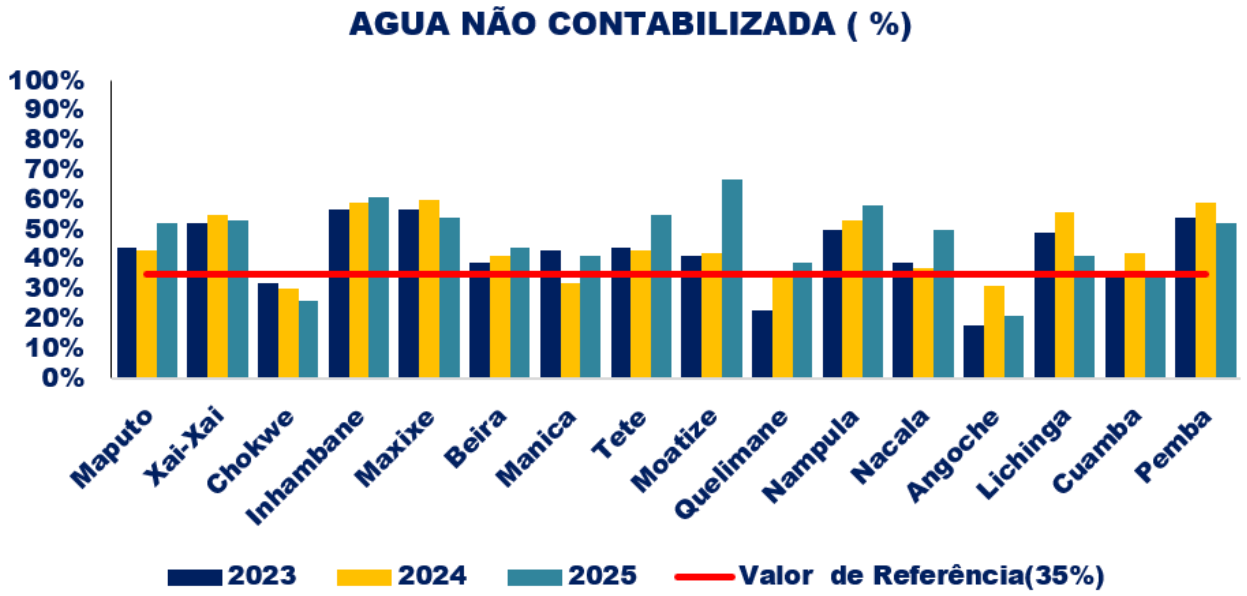
o sistema de Maputo manteve-se em 15 horas/diarios, correspondente a desempenho mediano; Na Região Sul, registou-se bom desempenho no sistema de Chókwè, ao sair de 22 horas/dia em 2024 para 21 horas/dia em 2025, e desempenho mediano nos sistemas de Xai-Xai, ao sair de 11 horas/dia para 14 horas/dia, de Maxixe, ao sair de 15 horas/dia para 12 horas/dia, e de Inhambane, ao manter-se em 14 horas/dia.

Na Região Centro, registou-se bom desempenho no sistema de Tete, ao sair de 17 horas/dia em 2024 para 16 horas/dia em 2025, e desempenho mediano nos sistemas de Manica, ao sair de 16 horas/dia para 10 horas/dia, de Beira, ao manter-se em 13 horas/dia, de Moatize, ao manter-se em 8 horas/dia, e de Quelimane, ao sair de 11 horas/dia para 12 horas/dia.

Na Região Norte, registou-se desempenho mediano nos sistemas de Nampula, ao sair de 10 horas/dia em 2024 para 11 horas/dia em 2025, de Nacala, ao manter-se em 15 horas/dia, de Angoche, ao sair de 8 horas/dia para 10 horas/dia, de Cuamba, ao sair de 14 horas/dia para 12 horas/dia, e de Pemba, ao sair de 10 horas/dia para 11 horas/dia. Registou-se desempenho insatisfatório no sistema de Lichinga, ao sair de 11 horas/dia para 6 horas/dia.

4.5.1.3 Água Não Contabilizada

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%.



V ≤ 35% bom desempenho 35% ≤ V < 45% desempenho mediano V > 45% desempenho insatisfatório

Gráfico 7: Água Não Contabilizada dos Sistemas Principais

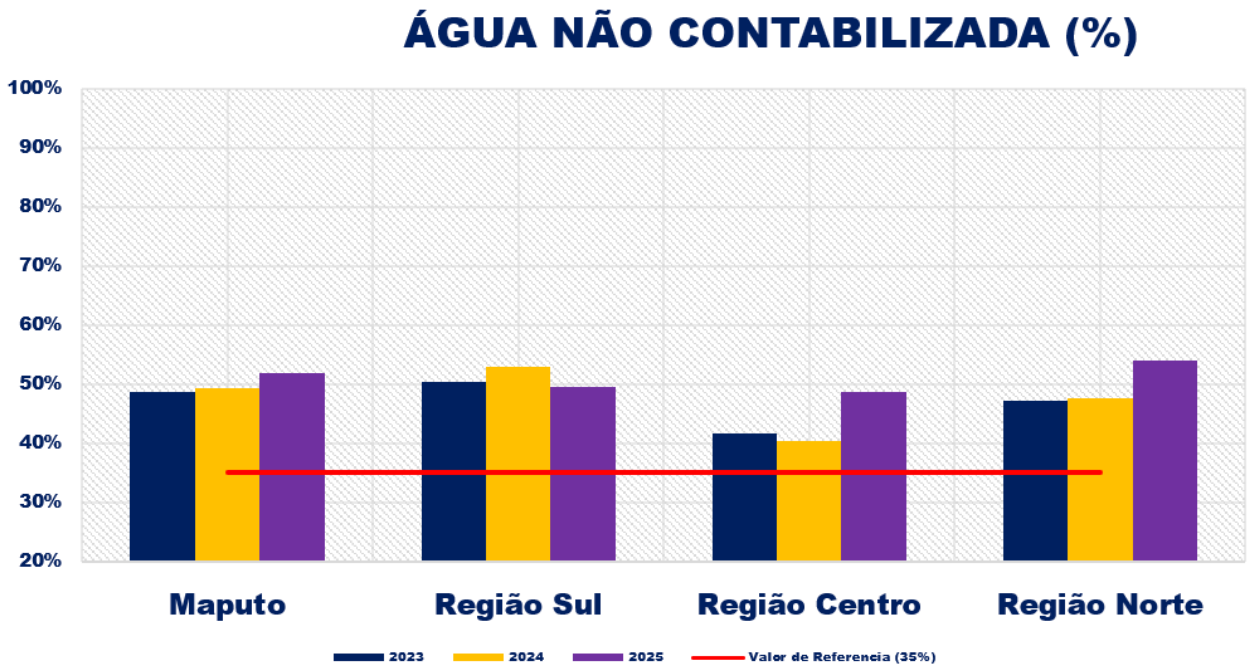


Gráfico 7-A: Água Não Contabilizada — Médias Ponderadas por Região, Sistemas Principais (2023–2025)

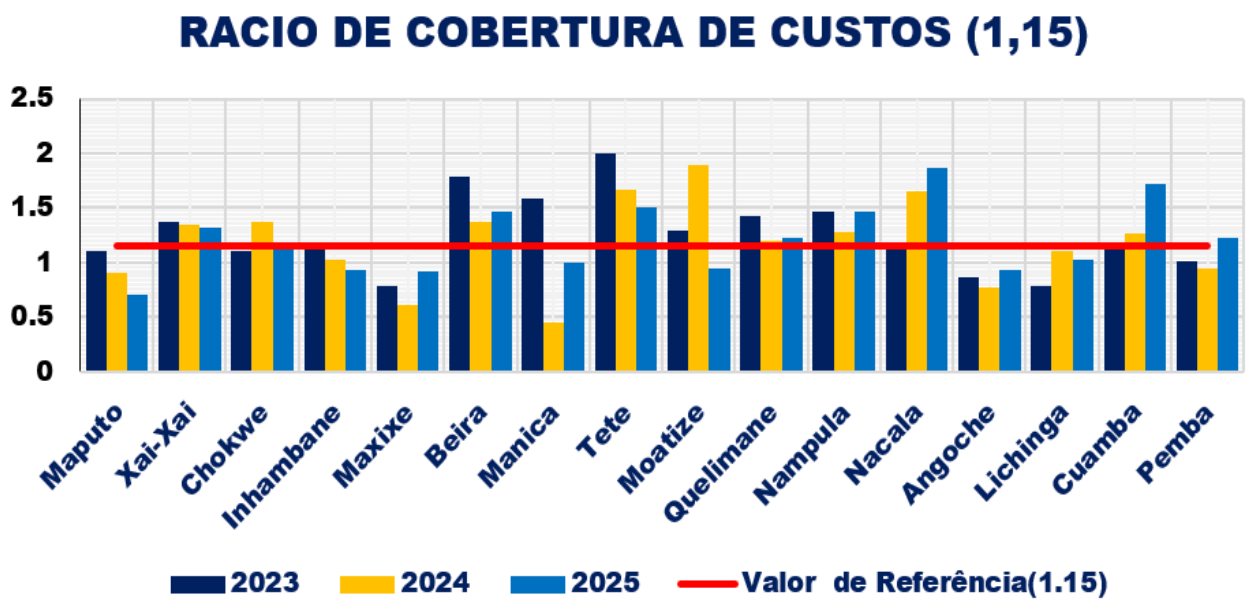
Em termos de médias por região (Gráfico 7-A), o sistema de Maputo aumentou de 43% em 2024 para 52% em 2025, correspondente a desempenho insatisfatório. Na Região Sul, registou-se bom desempenho no sistema de Chókwè, ao sair de 30% em 2024 para 26% em 2025, e desempenho insatisfatório nos sistemas de Xai-Xai, ao sair de 55% para 53%, de Maxixe, ao sair de 60% para 54%, e de Inhambane, ao sair de 59% para 61%.

Na Região Centro, registou-se desempenho mediano nos sistemas de Manica, ao sair de 32% em 2024 para 41% em 2025, da Beira, ao sair de 41% para 44%, e de Quelimane, ao sair de 36% para 39%. Registou-se desempenho insatisfatório nos sistemas de Moatize, ao sair de 42% para 67%, e de Tete, ao sair de 43% para 55%.

Na Região Norte, registou-se bom desempenho no sistema de Angoche, ao sair de 31% em 2024 para 21% em 2025; desempenho mediano nos sistemas de Lichinga, ao sair de 56% para 41%, e de Cuamba, ao sair de 29% para 36%; e desempenho insatisfatório nos sistemas de Nampula, ao sair de 49% para 58%, de Nacala, ao sair de 37% para 50%, e de Pemba, ao sair de 59% para 61%.

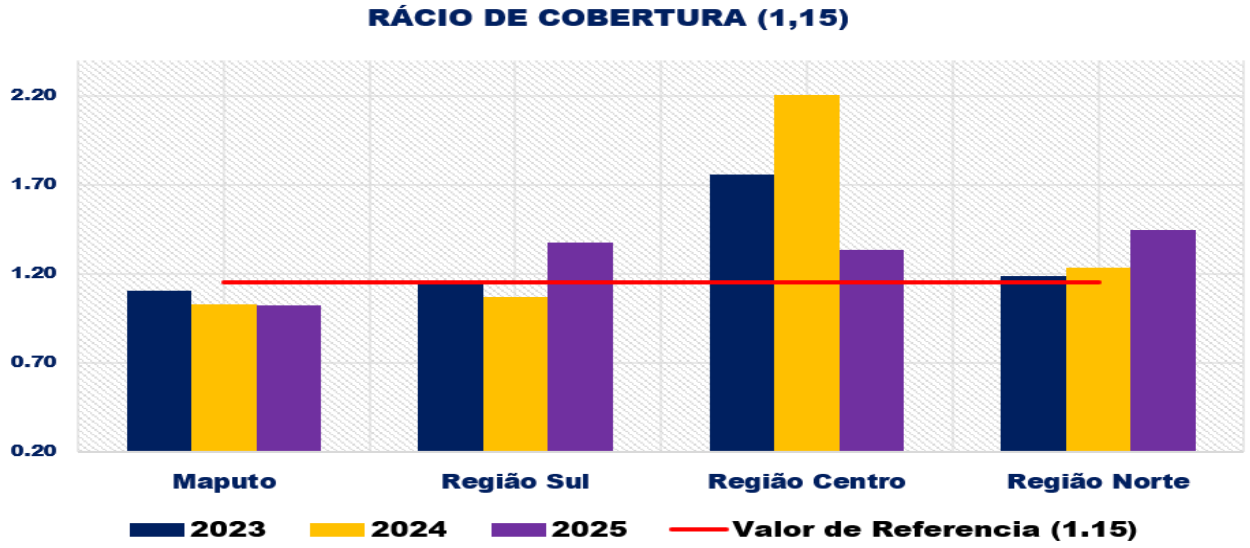
4.5.1.4 Rácio de Cobertura de Custos Operacionais

É definido como rácio entre os proveitos operacionais e os custos operacionais ajustados, corresponde à capacidade da Empresa de 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.



V > 1,15 bom desempenho 1 ≤ V < 1,15 desempenho mediano V < 1 desempenho insatisfatório

Gráfico 8: Rácio de Cobertura de Custos dos Sistemas Principais



V > 1,15 bom desempenho 1 ≤ V < 1,15 desempenho mediano V < 1 desempenho insatisfatório

Gráfico 8-A: Rácio de Cobertura de Custos Operacionais — Médias Ponderadas por Região, Sistemas

Principais (2023–2025)

Em termos de médias por região e o sistema de Maputo (Gráfico 8-A), O sistema de Maputo registou uma deterioração, ao sair de 1,03 em 2024 para 1,02 em 2025, correspondente ao desempenho mediano; a Região Sul registou uma melhoria, ao sair de 1,07 (desempenho mediano) para 1,37 (desempenho satisfatorio); a Região Centro registou uma deterioração, ao sair de 2,20 para 1,33 mantendo (desempenho satisfatorio); e a Região Norte registou uma melhoria, ao sair de 1,23 para 1,44 conferindo assimo desempenho satisfatorio.

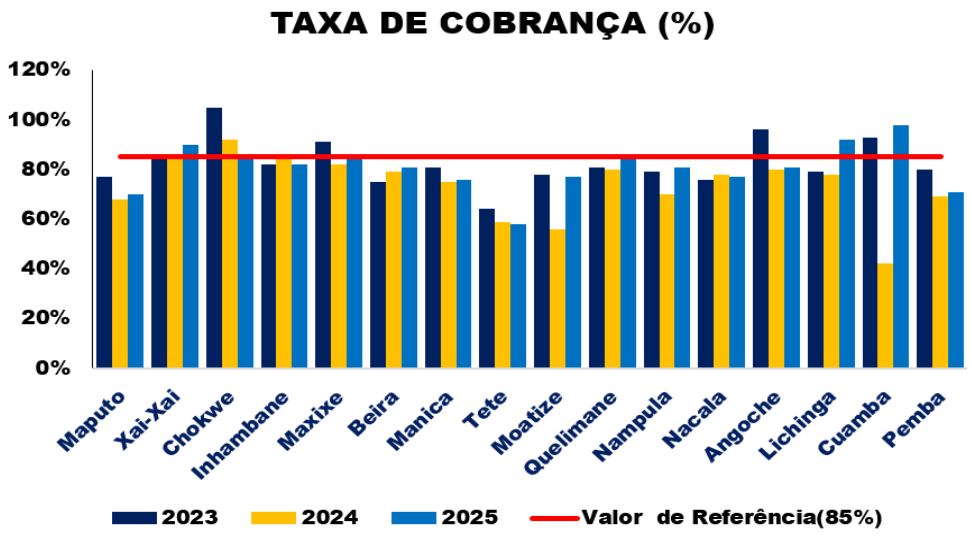
Na Região Sul, registou-se bom desempenho nos sistemas de Chókwè, ao sair de 1,37 em 2024 para 1,16 em 2025, e de Xai-Xai, ao sair de 1,20 para 1,32. Registou-se desempenho insatisfatório nos sistemas de Maxixe, ao sair de 0,61 para 0,82, e de Inhambane, ao sair de 1,02 para 0,93.

Na Região Centro, registou-se bom desempenho nos sistemas de Beira, ao sair de 1,38 em 2024 para 1,47 em 2025, de Tete, ao sair de 1,66 para 1,51, e de Quelimane, ao sair de 1,20 para 1,23. Registou-se desempenho mediano no sistema de Manica, ao sair de 0,45 para 1,00, e desempenho insatisfatório no sistema de Moatize, ao sair de 1,89 para 0,95.

Na Região Norte, registou-se bom desempenho nos sistemas de Nampula, ao sair de 1,28 em 2024 para 1,40 em 2025, de Nacala, ao sair de 1,65 para 1,86, de Cuamba, ao sair de 1,26 para 1,72, e de Pemba, ao sair de 0,94 para 1,23. Registou-se desempenho mediano no sistema de Lichinga, ao sair de 1,10 para 1,03, e desempenho insatisfatório no sistema de Angoche, ao sair de 0,77 para 0,93.

4.5.1.5 Taxa de Cobrança Total

Este indicador 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%.



V ≥ 85% bom desempenho 75% ≤ V < 85% desempenho mediano V < 75% desempenho insatisfatório

Gráfico 9: Taxa de Cobrança Total dos Sistemas Principais

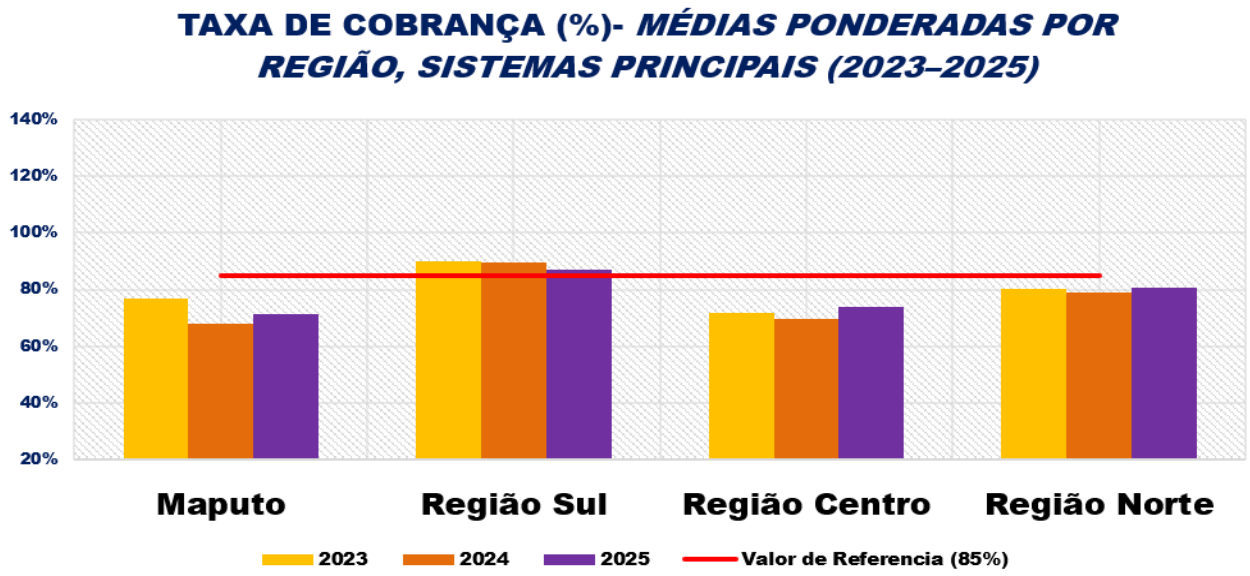


Gráfico 9-A: Taxa de Cobrança — Médias por Região, Sistemas Principais (2023–2025)

A Taxa de Cobrança média dos sistemas principais aumentou de 74% em 2024 para 81% em 2025, mantendo-se, contudo, abaixo do valor de referência de 85%.

Em termos de médias por região (Gráfico 9-A), o sistema de Maputo registou uma melhoria, ao sair de 68% em 2024 para 70% em 2025, embora se mantenha em desempenho insatisfatório; a Região Sul registou uma deterioração, ao sair de 90% para 87%; a Região Centro registou uma melhoria, ao sair de 69% para 74%; e a Região Norte registou uma melhoria, ao sair de 79% para 81%.

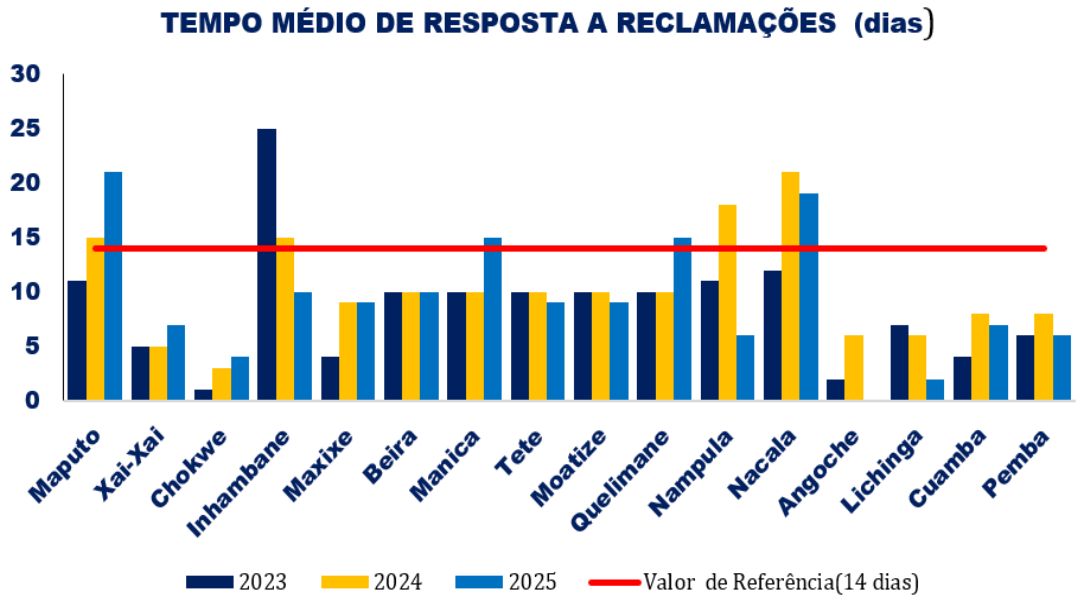
Na Região Sul, registou-se bom desempenho nos sistemas de Chókwè, ao sair de 92% em 2024 para 90% em 2025, e de Xai-Xai, ao sair de 92% para 86%, e desempenho mediano nos sistemas de Maxixe, ao manter-se em 84%, e de Inhambane, ao sair de 86% para 82%.

Na Região Centro, registou-se bom desempenho no sistema de Quelimane, ao sair de 80% em 2024 para 85% em 2025, desempenho mediano nos sistemas de Manica, ao sair de 75% para 76%, de Beira, ao sair de 79% para 81%, e de Moatize, ao sair de 58% para 77%, e desempenho insatisfatório no sistema de Tete, ao sair de 59% para 58%.

Na Região Norte, registou-se bom desempenho nos sistemas de Lichinga, ao sair de 87% em 2024 para 92% em 2025, e de Cuamba, ao sair de 86% para 98%, desempenho mediano nos sistemas de Nampula, ao sair de 76% para 84%, de Nacala, ao sair de 81% para 77%, e de Angoche, ao sair de 88% para 81%, e desempenho insatisfatório no sistema de Pemba, ao sair de 74% para 71%.

4.5.1.6 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.



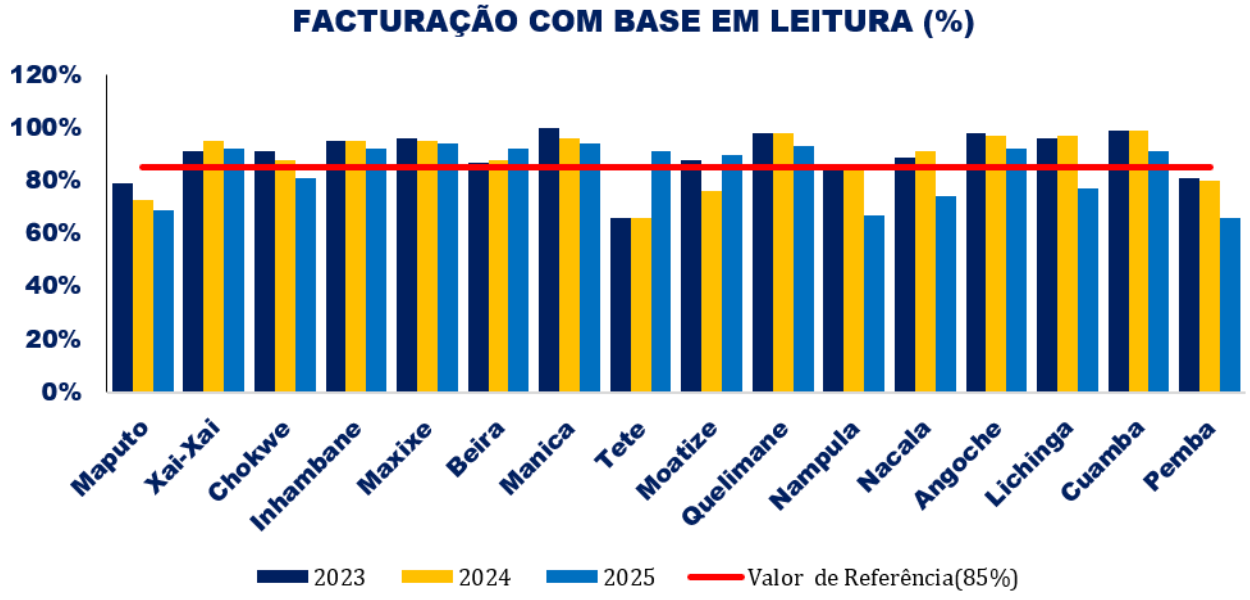
V ≤ 14 dias bom desempenho 14 < V ≤ 21 dias desempenho mediano V > 21 dias desempenho insatisfatório

Gráfico 10: Tempo Médio de Resposta às Reclamações dos Sistemas Principais

Em 2025, o tempo médio de resposta às reclamações manteve-se, em termos gerais, estável face a 2024, com onze dos quinze sistemas com dados reportados a apresentarem bom desempenho, nomeadamente Lichinga (2 dias), Chókwè (4 dias), Nampula e Pemba (6 dias), Xai-Xai e Cuamba (7 dias), Moatize, Tete e Maxixe (9 dias), e Beira e Inhambane (10 dias). Os sistemas de Quelimane e Manica (15 dias), Nacala (19 dias) e Maputo (21 dias) apresentaram desempenho mediano, não se tendo registado nenhum sistema com desempenho insatisfatório.

4.5.1.7 Facturação com Base em Leitura Reais

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, pelo número total de ligações registadas no sistema. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 85%.



V ≥ 85% bom desempenho 75% ≤ V < 85% desempenho mediano V < 75% desempenho insatisfatório

Gráfico 11: Facturação com Base em Leituras Reais dos Sistemas Principais

O sistema de Maputo registou 69% em 2025, face a 73% em 2024, correspondente a desempenho insatisfatório.

O sistema de Maputo registou desempenho insatisfatório, ao sair de 73% em 2024 para 69% em 2025.

Na Região Sul, registou-se bom desempenho nos sistemas de Xai-Xai, ao sair de 95% em 2024 para 92% em 2025, de Maxixe, ao sair de 96% para 94%, e de Inhambane, ao sair de 95% para 92%, e desempenho mediano no sistema de Chókwè, ao sair de 88% para 81%.

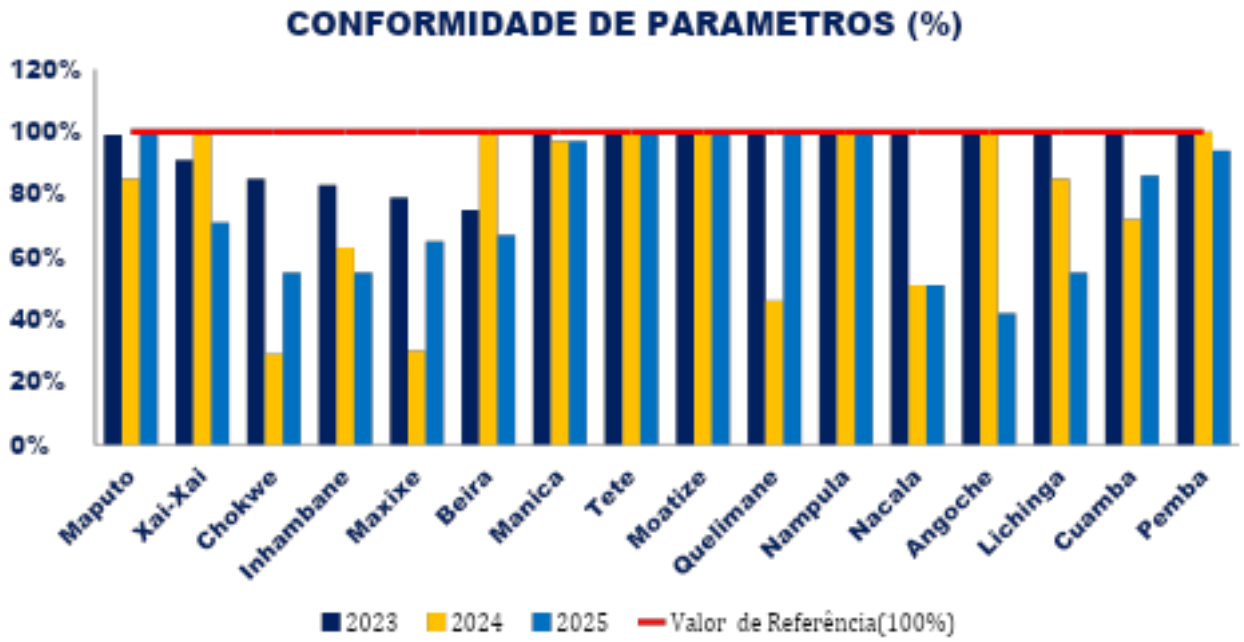
Na Região Centro, registou-se bom desempenho nos sistemas de Manica, ao sair de 96% em 2024 para 94% em 2025, de Beira, ao sair de 87% para 92%, de Moatize, ao sair de 76% para 90%, de Tete, ao sair de 72% para 91%, e de Quelimane, ao sair de 98% para 93%.

Na Região Norte, registou-se bom desempenho nos sistemas de Angoche, ao sair de 97% em 2024 para 92% em 2025, e de Cuamba, ao sair de 99% para 91%; desempenho mediano no sistema de Lichinga, ao sair de 97% para 78%; e desempenho insatisfatório nos sistemas de Nampula, ao sair de 85% para 67%,

de Nacala, ao sair de 91% para 74%, e de Pemba, ao sair de 80% para 68%.

4.5.1.8 Conformidade dos Parâmetros Controlados

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 definida 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%.



V = 100% bom desempenho 95% ≤ V < 100% desempenho mediano V < 95% desempenho insatisfatório

Gráfico 12: Conformidade dos Parâmetros Controlados dos Sistemas Principais

Observou-se uma variação significativa entre os sistemas quanto à capacidade de atender aos padrões de potabilidade da água estabelecidos. O sistema de Maputo registou desempenho mediano, ao sair de 100% em 2024 para 99% em 2025.

Na Região Sul, registou-se desempenho insatisfatório nos sistemas de Chókwè, ao sair de 29% em 2024 para 55% em 2025, de Xai-Xai, ao sair de 46% para 71%, de Maxixe, ao sair de 30% para 65%, e de Inhambane, ao sair de 63% para 55%.

Na Região Centro, registou-se bom desempenho nos sistemas de Moatize, ao manter-se em 100%, e de Quelimane, ao sair de 46% em 2024 para 100% em 2025; desempenho mediano nos sistemas de Manica, ao manter-se em 97%, e de Tete, ao manter-se em 99%; e desempenho insatisfatório no sistema de Beira, ao sair de 99% para 67%.

Na Região Norte, registou-se bom desempenho no sistema de Nampula, ao manter-se em 100%, e

desempenho insatisfatório nos sistemas de Nacala, ao manter-se em 51%, de Angoche, ao sair de 100% em 2024 para 42% em 2025, de Lichinga, ao sair de 85% para 55%, de Cuamba, ao sair de 72% para 86%, e de Pemba, ao sair de 100% para 93%

4.5.1.9 Ranking dos Sistemas Principais

Para uma facilitar visualização dos resultados da avaliação do desempenho com base no IDER (Índice de Desempenho das Entidades Reguladas) elaborou-se um *ranking* das Empresas segundo o número de ligações, agrupado da seguinte categoria:

- Empresas Grandes: mais de 50.000 ligações;
- Empresas Médias: entre 10.000 e 50.000 ligações;
- Empresas Pequenas: menos de 10.000 ligações.

A tabela abaixo apresenta o ranking das empresas para o ano 2025.

Ranking das Entidades Reguladas com base no IDER Geral

Empresa	2025	Posição (2025)
Empresas Grandes		
Maputo	42% (C)	1º
Beira	34% (C)	2º
Empresas Médias		
Chokwé	62% (B)	1º
Tete	61% (B)	2º
Quelimane	54% (B)	3º
Manica	53% (B)	4º
Nampula	53% (B)	4º
Xai-Xai	43% (C)	5º
Pemba	41% (C)	6º
Inhambane	27% (C)	7º
Maxixe	25% (C)	8º
Nacala	22% (C)	9º
Empresas Pequenas		
Cuamba	60% (B)	1º
Moatize	46% (C)	2º
Angoche	40% (C)	3º
Lichinga	28% (C)	4º

Classificador de desempenho do IDER:

A+ entre 90% e 100% | A entre 80% e 90% | B+ entre 70% e 80% | B entre 50% e 70% | C abaixo de 50%

Para o presente exercício, a AURA desenvolveu, uma plataforma de recolha e monitoria de dados, que permite o acompanhamento do desempenho das entidades reguladas e, através da ponderação dos diferentes indicadores, gera o Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER). Em 2025, as únicas Entidades Reguladas classificadas como grandes (sistemas com mais de 50 mil ligações) são Maputo e Beira, ambas classificadas em C. Maputo regista 42% e ocupa a primeira posição do grupo, sustentado sobretudo por uma Qualidade de Serviço de 66%, ainda que a Sustentabilidade Económico-Financeira (16%) e a Sustentabilidade Operacional (16%) permaneçam criticamente baixas. Beira regista 34% e ocupa a segunda posição, com uma Sustentabilidade Económico-Financeira de 62%, mas com a Sustentabilidade Operacional (25%) e a Qualidade de Serviço (28%) também em níveis muito baixos.

Relativamente às Empresas de tamanho médio, o sistema de Chokwé lidera o grupo em 2025, com 62% (classe B), suportado por uma Sustentabilidade Económico-Financeira de 98% e uma Sustentabilidade Operacional de 96%, ainda que a Qualidade de Serviço se situe em apenas 30%. O sistema de Tete ocupa a segunda posição, com 61% (classe B), impulsionado por uma Qualidade de Serviço de 87% e uma Sustentabilidade Económico-Financeira de 61%, apesar de uma Sustentabilidade Operacional muito baixa (16%). O sistema de Quelimane ocupa a terceira posição, com 54% (classe B), sustentado por uma Sustentabilidade Económico-Financeira de 55% e uma Qualidade de Serviço de 60%, ainda que penalizado por uma Sustentabilidade Operacional de apenas 40%. Manica e Nampula empatam na quarta posição, ambos com 53% (classe B): Manica apresenta uma Qualidade de Serviço de 74%, mas uma Sustentabilidade Económico-Financeira de apenas 14%, enquanto Nampula regista uma Sustentabilidade Económico-Financeira de 68% e uma Qualidade de Serviço de 67%, com uma Sustentabilidade Operacional criticamente baixa (15%).

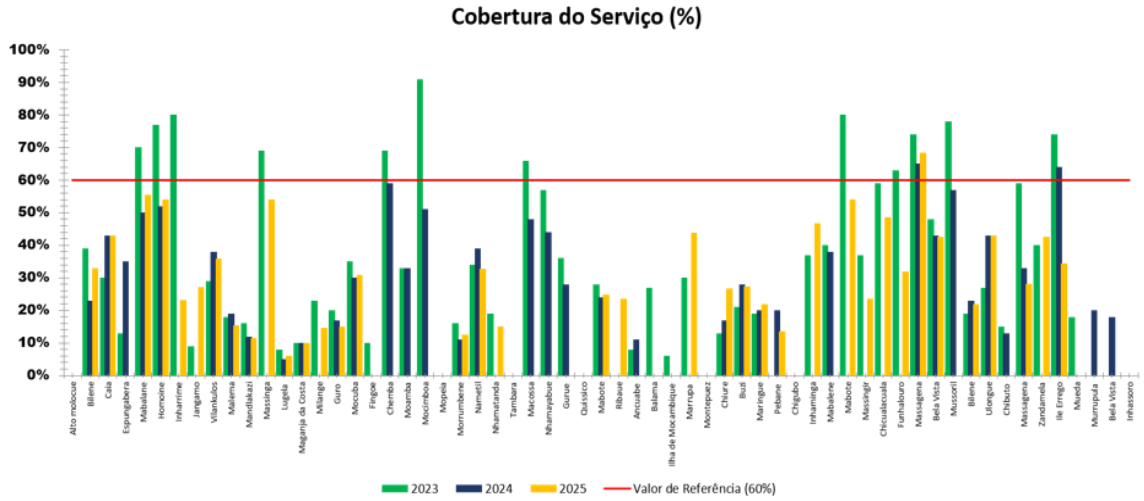
Os restantes sistemas médios registam, em 2025, um desempenho mais fraco, todos classificados em C. Xai-Xai ocupa a sexta posição, com 43%, mantendo uma Sustentabilidade Económico-Financeira elevada (84%) mas uma Sustentabilidade Operacional colapsada (16%). Pemba ocupa a sétima posição, com 41%, beneficiando de uma Qualidade de Serviço de 58%, mas limitado por uma Sustentabilidade Operacional de apenas 16%. Inhambane ocupa a oitava posição, com 27%, penalizado por uma Sustentabilidade Económico-Financeira de apenas 36% e uma Sustentabilidade Operacional de 16%, apesar de uma Qualidade de Serviço de 32%. Maxixe (nona posição) regista 25%, com todos os eixos abaixo dos 40%. Nacala (décima e última posição do grupo) regista 22%, o valor mais baixo do subgrupo, com a Qualidade de Serviço a apenas 12%.

No grupo das Empresas com menos de 10 mil ligações, o sistema de Cuamba lidera em 2025, com 60% (classe B) na primeira posição, sustentado por uma Sustentabilidade Económico-Financeira de 100% e uma Sustentabilidade Operacional de 60%. O sistema de Moatize ocupa a segunda posição, com 46% (classe C), penalizado por uma Sustentabilidade Operacional de apenas 9% e uma Sustentabilidade Económico-Financeira de 11%, apesar de uma Qualidade de Serviço de 45%. O sistema de Angoche ocupa a terceira posição, com 40% (classe C): apresenta uma Sustentabilidade Operacional máxima (100%), mas a Sustentabilidade Económico-Financeira (11%) e a Qualidade de Serviço (19%) mantêm-se extremamente baixas. O sistema de Lichinga ocupa a quarta e última posição, com 28% (classe C), com uma Sustentabilidade Económico-Financeira de 55% e uma Sustentabilidade Operacional de 39%, mas uma Qualidade de Serviço muito baixa (11%).

A avaliação global do IDER em 2025 mostra que nenhuma Entidade Regulada teve um desempenho satisfatório, com a classificação A ou A+, o melhor desempenho do ano registou-se no sistema de Chokwé (62%, classe B), seguido de perto por Tete (61%, classe B) e Cuamba (60%, classe B). Os sistemas de Maputo e Beira, apesar da sua maior dimensão, encontram-se ambos classificados em C, com resultados abaixo dos 50%. A análise por eixo do IDER mostra que a Sustentabilidade Operacional e a Qualidade de Serviço são, de forma transversal, as dimensões mais fracas na maioria dos sistemas, mesmo naqueles com boa Sustentabilidade Económico-Financeira, o que reforça a necessidade de a AURA, IP aprofundar a análise sistema a sistema e identificar mecanismos específicos para a melhoria sustentada do desempenho das Entidades Reguladas.

4.5.2 Sistemas Secundários

4.5.2.1 Cobertura Total



V ≥ 60% bom desempenho 40% ≤ V < 60% desempenho mediano V < 40% desempenho insatisfatório

Gráfico 13: Cobertura Total dos Sistemas Secundários

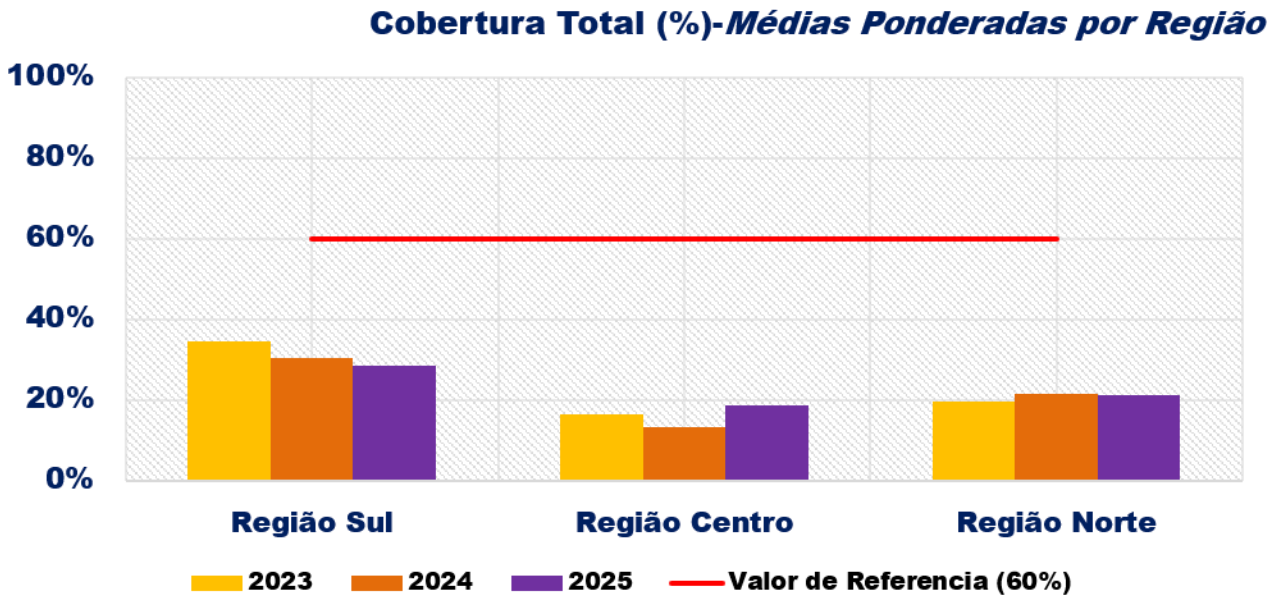


Gráfico 13-A: Cobertura Total — Médias Ponderadas por Região, Sistemas Secundários (2023–2025)

A cobertura média dos sistemas secundários reduziu ligeiramente de 32% em 2024 para 30% em 2025, abaixo do valor de referência de 60%.

Por região, em termos de média (Gráfico 13-A), a Região Sul reduziu de 30% em 2024 para 28% em 2025 (desemepenho insatisfatorio); a Região Centro aumentou de 13% em 2024 para 19% em 2025 (desemepenho insatisfatorio); e a Região Norte reduziu de 22% em 2024 para 21% em 2025

(desemepenho insatisfatorio)).

Dos mais de 40 (quarenta) sistemas com dados reportados em 2025, apenas o de Massangena (68%) atingiu bom desempenho, 12 (doze) sistemas registaram desempenho mediano e 27 (vinte e sete) apresentaram desempenho insatisfatório. Estes resultados reforçam a necessidade de investimento continuado na expansão dos sistemas secundários, que partem, em geral, de níveis de cobertura muito inferiores aos dos sistemas principais.

4.5.2.2 Tempo Médio de Distribuição

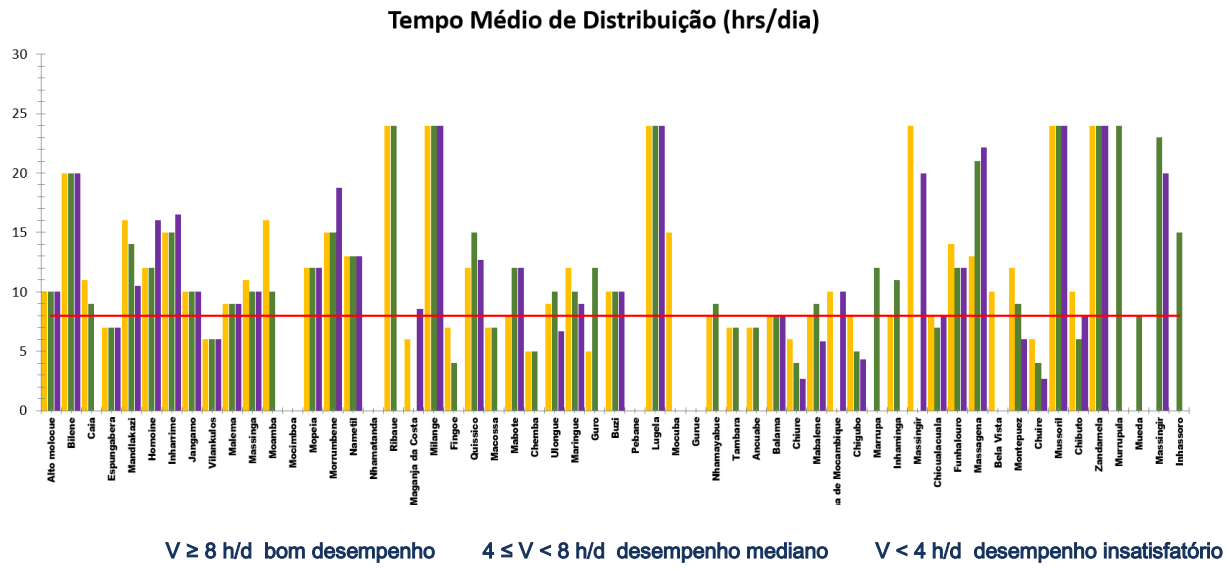


Gráfico 14: Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Secundários

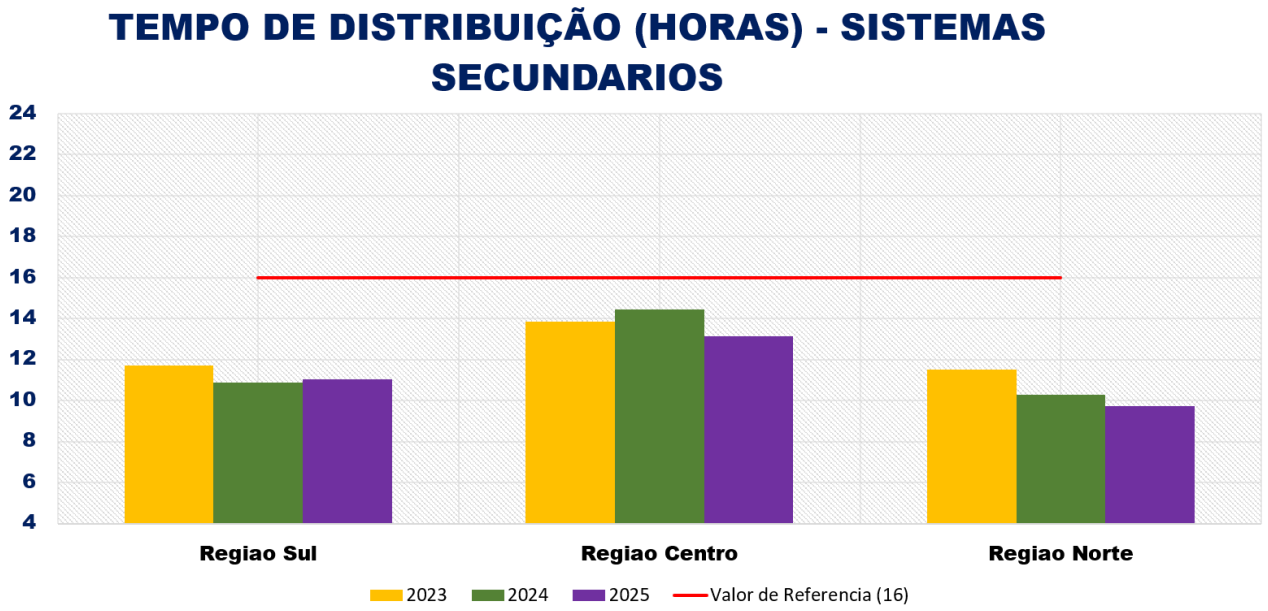


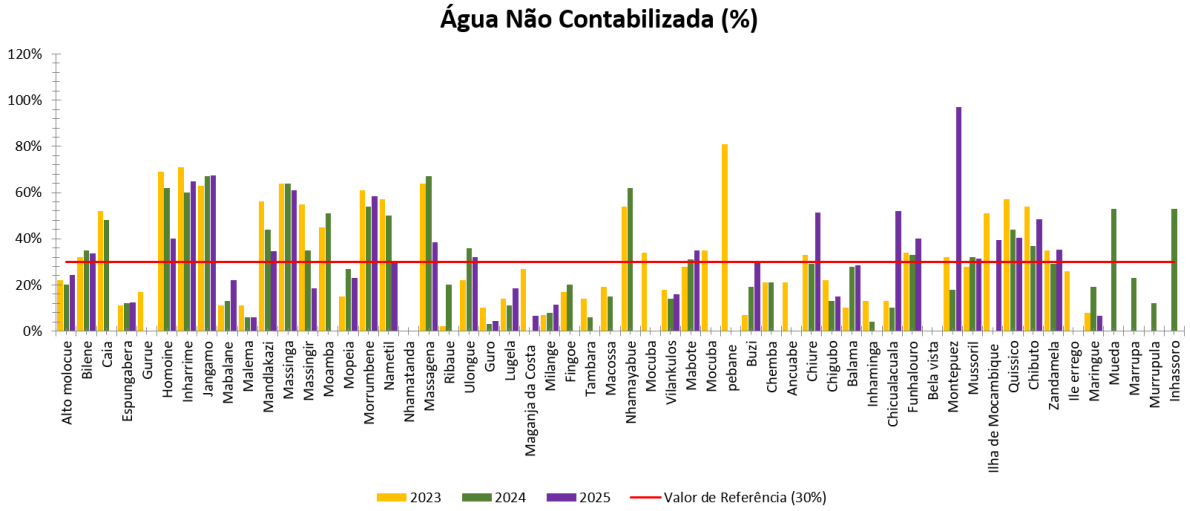
Gráfico 14-A: Tempo Médio de Distribuição — Médias Ponderadas por Região, Sistemas Secundários (2023–2025)

O valor de referência para bom desempenho dos sistemas secundários é de 8 horas/dia. A média deste indicador manteve-se em 12 horas/dia entre 2024 e 2025.

Por região, em termos de médias ponderadas(Gráfico 14-A), a Região Sul manteve-se em 11 horas/dia; a Região Centro reduziu de 14 horas/dia em 2024 para 13 horas/dia em 2025 (deterioração); e a Região Norte manteve-se em 10 horas/dia.

Dos 28 (vinte e oito) dos mais de 40 (quarenta) sistemas com dados reportados atingiram bom desempenho em 2025, incluindo vários sistemas com abastecimento contínuo (24 horas/dia), como Milange, Lugela e Mussoril. Os casos mais críticos são Chigubo e Chiúre, com médias entre 3 e 4 horas por dia.

4.5.2.3 Água Não Contabilizada



V ≤ 30% bom desempenho **30% ≤ V < 40% desempenho mediano** **V > 40% desempenho insatisfatório**

Gráfico 15: Água Não Contabilizada dos Sistemas Secundários

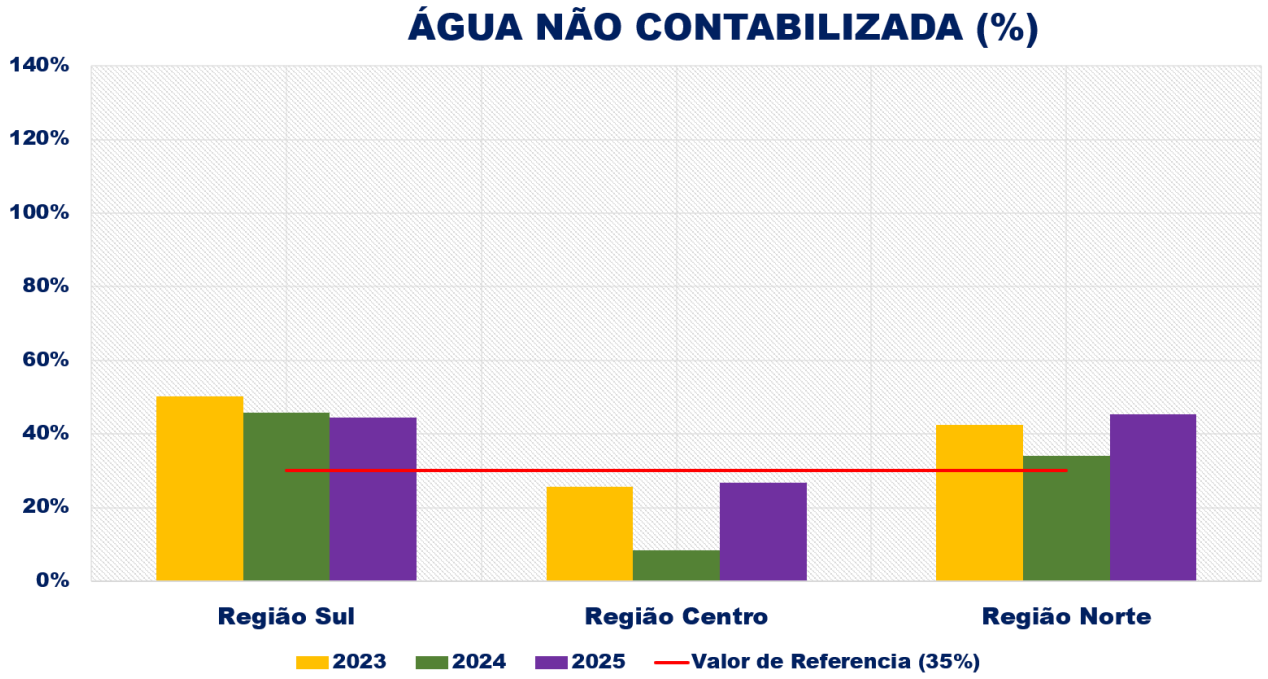


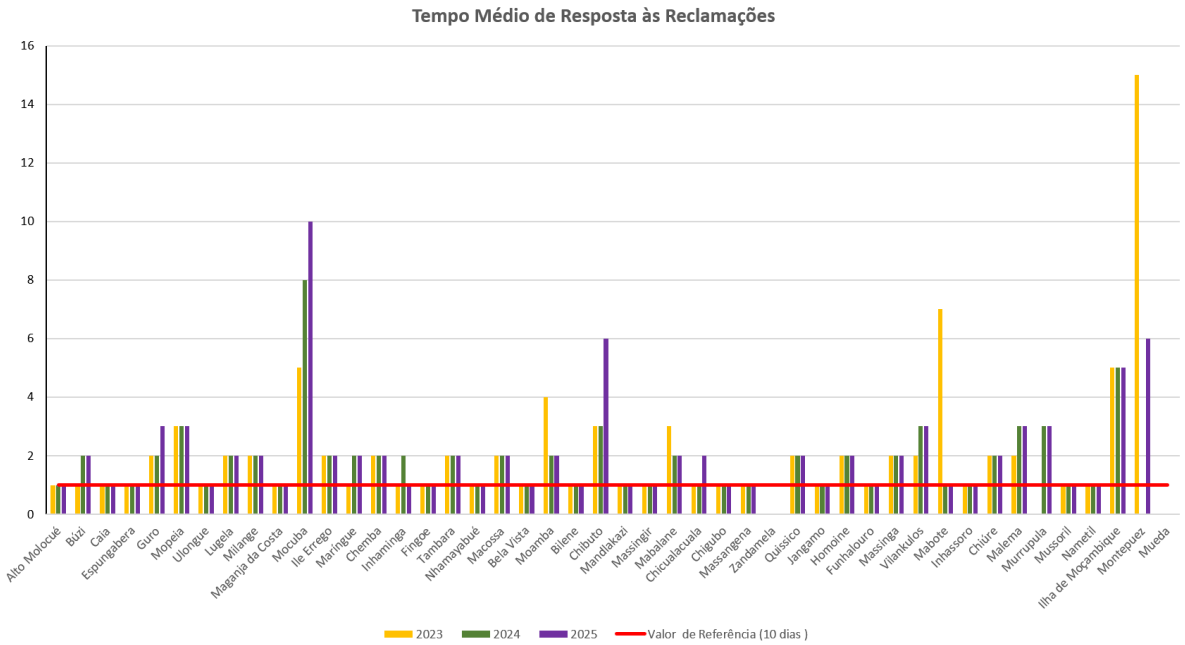
Gráfico 15-A: Água Não Contabilizada — Médias por Região, Sistemas Secundários (2023–2025)

O valor de referência para bom desempenho dos sistemas secundários é igual ou inferior a 30%. A média dos sistemas secundários aumentou de 31% em 2024 para 34% em 2025, situando-se acima do valor de referência, o que representa uma ligeira deterioração do desempenho médio face a 2024.

Por região, em termos de médias ponderadas(Gráfico 15-A), a Região Sul reduziu de 46% em 2024 para 45% em 2025 (Desempenho insatisfatorio); a Região Centro aumentou de 8% em 2024 para 27% em 2025 (deterioração); e a Região Norte aumentou de 34% em 2024 para 45% em 2025 (Desempenho insatisfatorio).

Dos mais de 40 (quarenta) sistemas com dados reportados, quinze atingiram bom desempenho, com destaque para Guro (4%), Malema e Maríngue (6%), enquanto nove registaram desempenho insatisfatório, sendo os casos mais críticos Montepuez (97%), Jangamo (67%) e Inharrime (65%).

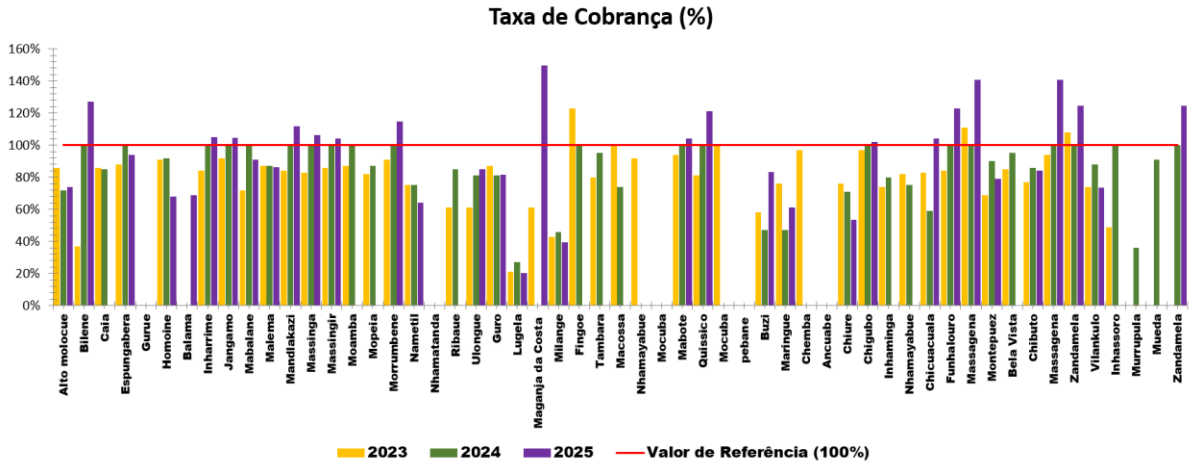
4.5.2.4 Tempo Médio de Resposta às Reclamações



V ≤ 14 dias bom desempenho 14 < V ≤ 21 dias desempenho mediano V > 21 dias desempenho insatisfatório

A média do Tempo Médio de Resposta às Reclamações dos sistemas secundários situou-se em 2 dias em 2025, valor que corresponde a bom desempenho. Dos mais de 40 (quarenta) sistemas analisados, 44 (quarenta e quatro) apresentaram dados reportados e registaram bom desempenho, com valores iguais ou inferiores a 10 dias.

4.5.2.5 Taxa de Cobrança Total



V ≥ 100% bom desempenho 85% ≤ V < 100% desempenho mediano V < 85% desempenho insatisfatório

Gráfico 16: Taxa de Cobrança dos Sistemas Secundários

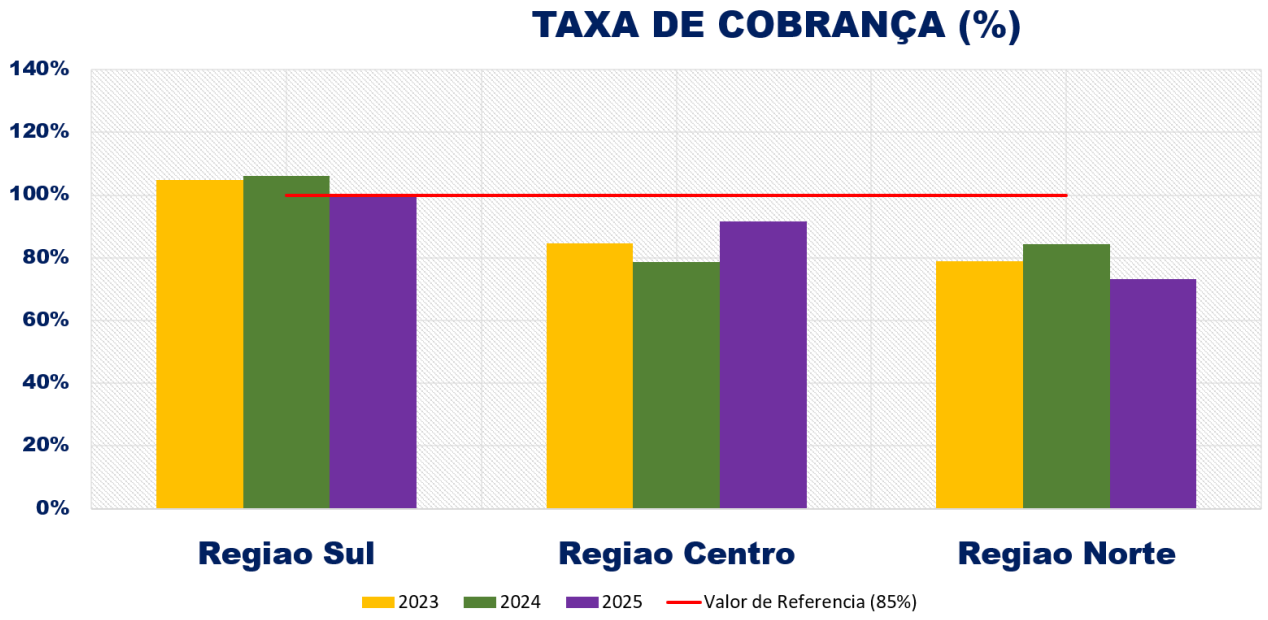


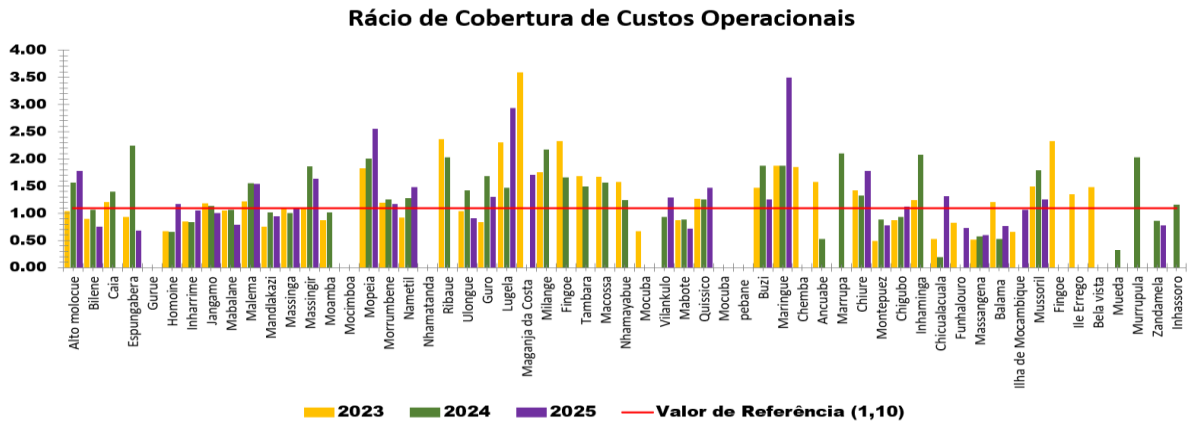
Gráfico 16-A: Taxa de Cobrança Total — Médias por Região, Sistemas Secundários (2023–2025)

O valor de referência para bom desempenho dos sistemas secundários é de 100%. A taxa de cobrança média melhorou de 86% em 2024 para 95% em 2025.

Por região, em termos de médias ponderadas(Gráfico 16-A), a Região Sul reduziu de 106% em 2024 para 100% em 2025 (desempenho satisfatorio); a Região Centro aumentou de 79% em 2024 para 92% em 2025 (desempenho satisfatorio); e a Região Norte reduziu de 84% em 2024 para 73% em 2025 (desempenho insatisfatorio).

Dos 17 (dezassete) dos mais de 40 (quarenta) sistemas com dados reportados atingiram bom desempenho, incluindo Maganja da Costa (150%) e Massangena (141%), que cobraram dívidas dos anos anteriores. 14 (catorze) sistemas apresentaram desempenho insatisfatório, com destaque para Lugela (20%) e Milange (39%).

4.5.2.6 Rácio de Cobertura de Custos Operacionais



V > 1,10 bom desempenho 1 ≤ V < 1,10 desempenho mediano V < 1 desempenho insatisfatório

Gráfico 17: Rácio de Cobertura de Custos dos Sistemas Secundários

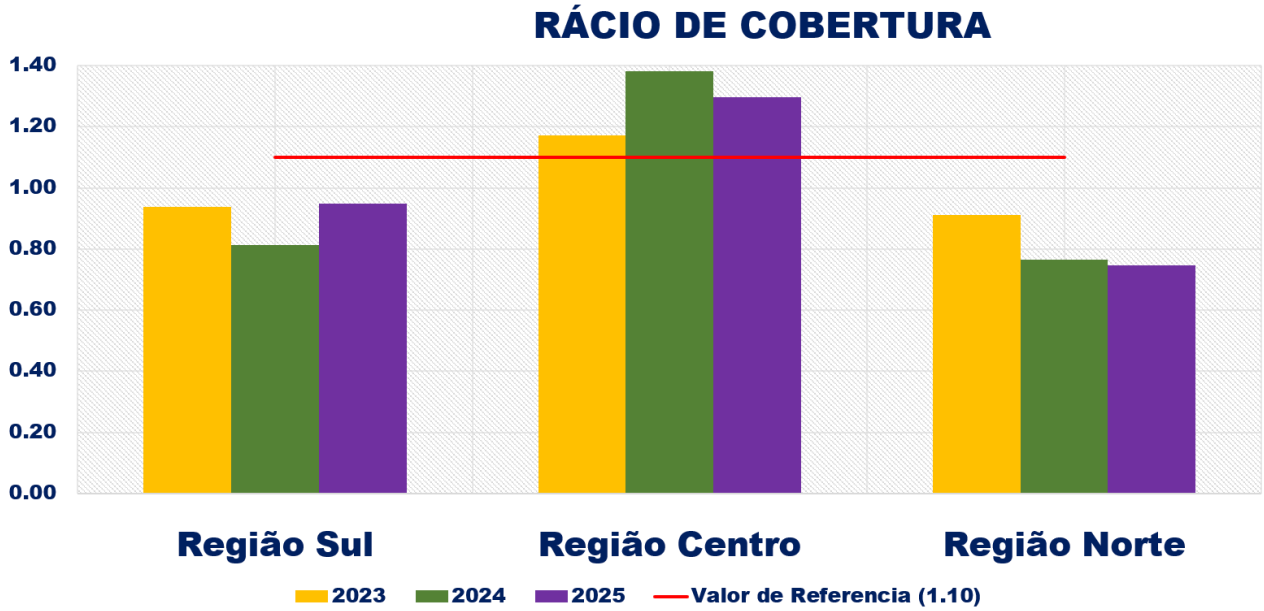


Gráfico 17-A: Rácio de Cobertura de Custos Operacionais — Médias por Região, Sistemas Secundários (2023–2025)

O valor de referência para bom desempenho dos sistemas secundários é um rácio superior a 1,10. O rácio médio reduziu de 1,32 em 2024 para 1,26 em 2025, mantendo-se acima do valor de referência.

Por região, em termos de médias ponderadas (Gráfico 17-A), a Região Sul aumentou de 0,81 em 2024 para 0,95 em 2025 (melhoria); a Região Centro reduziu de 1,38 em 2024 para 1,30 em 2025 (deterioração); e a Região Norte reduziu de 0,77 em 2024 para 0,75 em 2025 (deterioração).

Dos 19 (dezanove) dos 40 (quarenta) sistemas com dados reportados atingiram bom desempenho, destacando-se Maríngue (3,49), Lugela (2,94) e Mopeia (2,56). Doze sistemas apresentaram desempenho

insatisfatório, entre os quais Espungabera (0,68) e Massangena (0,60).

4.5.2.7 Facturação com Base em Leitura Reais

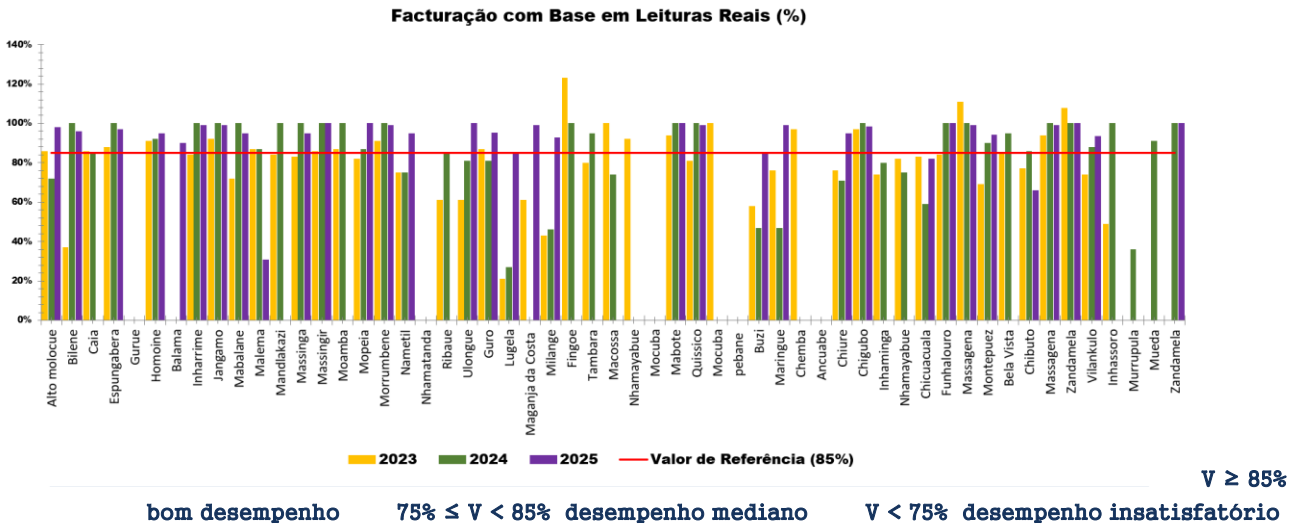
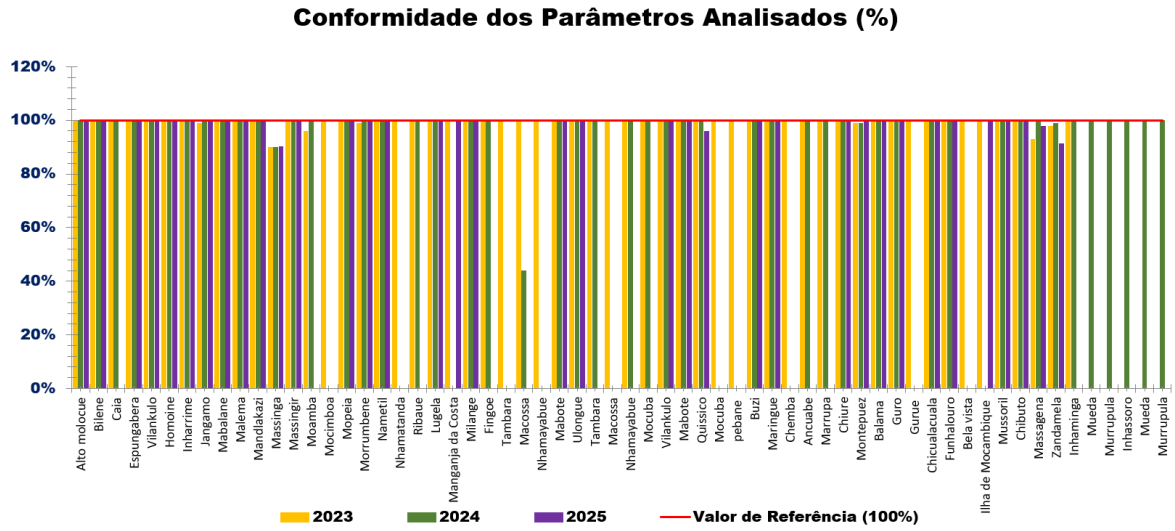


Gráfico 18: Facturação com Base em Leituras Reais dos Sistemas Secundários (média: 86% em 2024; 93% em 2025)

A média da Facturação com Base em Leitura do Contador dos sistemas secundários aumentou de 86% em 2024 para 93% em 2025, acima do valor de referência de 85%, o que representa uma melhoria. 31 (trinta e um) dos mais de 40 (quarenta) sistemas com dados reportados atingiram bom desempenho; os únicos sistemas com desempenho insatisfatório são Malema (31%) e Chibuto (66%).

4.5.2.8 Conformidade dos Parâmetros Controlados



V = 100% bom desempenho 95% ≤ V < 100% desempenho mediano V < 95% desempenho insatisfatório

Gráfico 19: Conformidade dos Parâmetros Controlados dos Sistemas Secundários

A média da Conformidade dos Parâmetros Controlados dos sistemas secundários manteve-se em 99% em 2024 e 2025, correspondente a desempenho mediano. 32 (trinta e dois) dos mais de 40 (quarenta) sistemas com dados reportados atingiram desempenho mediano; apenas Massinga (90%) e Zandamela (91%) apresentaram desempenho insatisfatório.

4.6 Desempenho das Entidades de Saneamento Urbano

4.6.1 Saneamento Seguro e Inclusivo

Este indicador tem como objetivo avaliar o acesso de todos os utentes ao saneamento seguro e inclusivo, garantindo que a população na área do sistema esteja coberta por pelo menos uma solução tecnológica de saneamento (ligação à rede de colectores, fossas sépticas, latrinas melhoradas e blocos comunitários). O valor de referência para um bom desempenho é igual ou superior a 80 pontos.

No período em análise (2025), o acesso ao saneamento seguro inclusivo em Maputo (EMSD) regrediu em 5 pontos, ao sair de 90 pontos em 2024 para 85 pontos em 2025, mantendo-se um bom desempenho. Em Tete (SEMUSATE) aumentou em 35 pontos, ao sair de 35 pontos em 2024 (desempenho insatisfatório) para 70 pontos em 2025 *(*desempenho mediano*)*. Na Beira (SASB), manteve-se em 60 pontos, mantendo-se em desempenho mediano. Em Quelimane (EMUSA) aumentou em 15 pontos, ao sair de 40 pontos em 2024 (desempenho insatisfatório) para 55 pontos em 2025 (desempenho mediano). Na Matola (EMAS) regrediu em 5 pontos, ao sair de 55 pontos em 2024 para 50 pontos em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. Em Nampula (EMUSANA) aumentou em 5 pontos, ao sair de 15 pontos em 2024 para 20 pontos em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfatório.

Gráfico 20: Saneamento Seguro e Inclusivo (Pontos)

4.6.2 Apoio aos Serviços de Saneamento

Este indicador tem como objetivo avaliar o esforço das Entidades Gestoras em garantir o acesso universal aos serviços de saneamento e prestar apoio às Comunidades de Baixa Renda (CBR) e aos operadores privados de gestão de lamas fecais. O valor de referência para um bom desempenho é igual ou superior a 80 pontos.

No período em análise (2025), a EG de Saneamento da Beira (SASB) e a EG de Saneamento da Matola (EMAS) mantiveram-se em 100 pontos, o que lhes confere bom desempenho. A EG de Saneamento de Maputo (EMSD) manteve-se em 80 pontos, com bom desempenho. A EG de Saneamento de Tete (SEMUSATE) evoluiu em 20 pontos, ao sair de 60 pontos em 2024 (desempenho mediano) para 80 pontos em 2025 (bom desempenho). A EG de Saneamento de Quelimane (EMUSA) evoluiu em 10 pontos, ao sair de 50 pontos em 2024 para 60 pontos em 2025, mantendo o desempenho mediano. A EG de Saneamento de Nampula (EMUSANA) não reportou os dados de 2025.

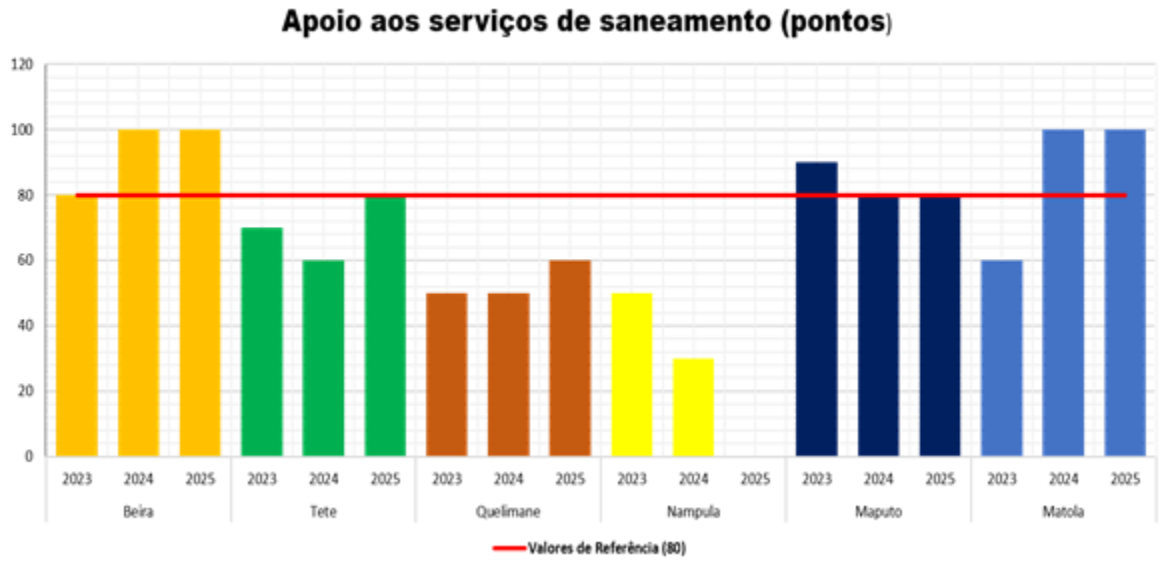


Gráfico 21: Apoio aos Serviços de Saneamento (Pontos)

4.6.3 Adequação dos 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 referência para este indicador classificar como bom desempenho é igual ou superior a 85 pontos.

No período em análise (2025), a EG de Saneamento da Beira (SASB) manteve-se em 100 pontos, o que lhe confere bom desempenho. A EG de Saneamento de Maputo (EMSD) evoluiu em 10 pontos, ao sair de 90 pontos em 2024 para 100 pontos em 2025, mantendo o bom desempenho. A EG de Saneamento

de Tete (SEMUSATE) registou uma evolução de 40 pontos, ao sair de 60 pontos em 2024 para 100 pontos em 2025 (bom desempenho). A EG de Saneamento de Quelimane (EMUSA) evoluiu em 30 pontos, ao sair de 40 pontos em 2024 para 70 pontos em 2025 (desempenho mediano). A EG de Saneamento da Matola (EMAS) registou uma evolução de 35 pontos, ao sair de 30 pontos em 2024 para 65 pontos em 2025 (desempenho mediano). A EG de Saneamento de Nampula (EMUSANA) não reportou os dados de 2025.

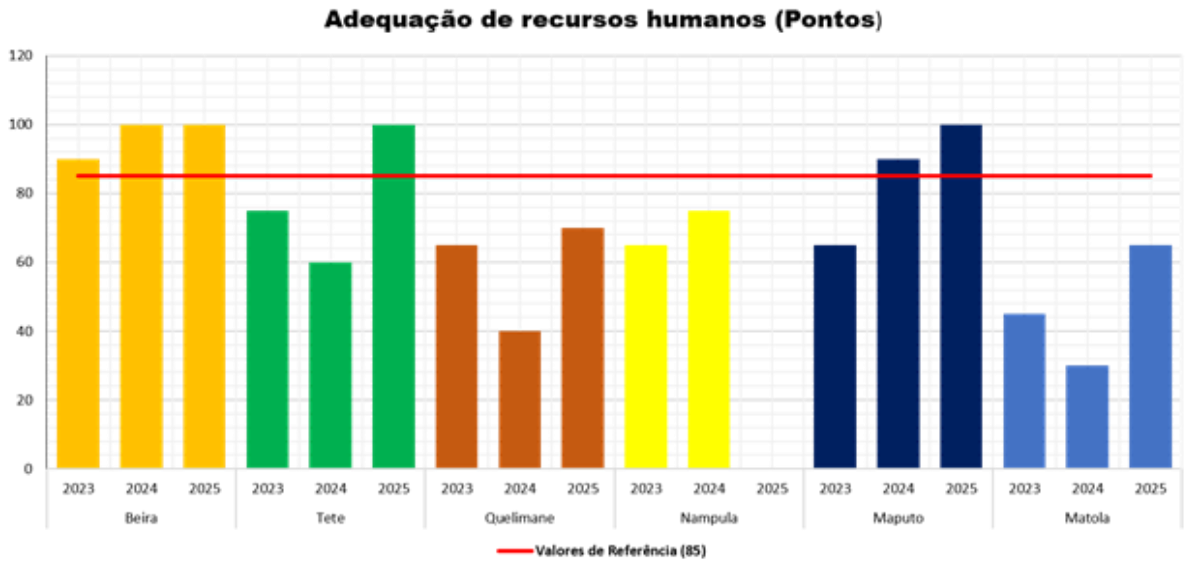


Gráfico 22: Adequação dos Recursos Humanos (Pontos)

4.6.4 Conhecimento Infraestrutural

Este indicador avalia o conhecimento que a EG detém sobre as infraestruturas do serviço de saneamento existentes na sua área de intervenção, o que facilita a tomada de decisões quanto à priorização dos investimentos, à operação e à manutenção dos sistemas. O valor de referência para um bom desempenho é igual ou superior a 80 pontos.

No período em análise (2025), a EG de Saneamento de Maputo (EMSD) manteve-se em 95 pontos, o que lhe confere bom desempenho. A EG de Saneamento da Beira (SASB) manteve-se em 90 pontos e a EG de Saneamento de Tete (SEMUSATE) em 80 pontos, ambas com bom desempenho. A EG de Saneamento de Quelimane (EMUSA) evoluiu em 20 pontos, ao sair de 60 pontos em 2024 para 80 pontos em 2025 (bom desempenho). A EG de Saneamento da Matola (EMAS) manteve-se em 30 pontos, o que lhe confere desempenho insatisfatório. A EG de Saneamento de Nampula (EMUSANA) não reportou os dados de 2025.

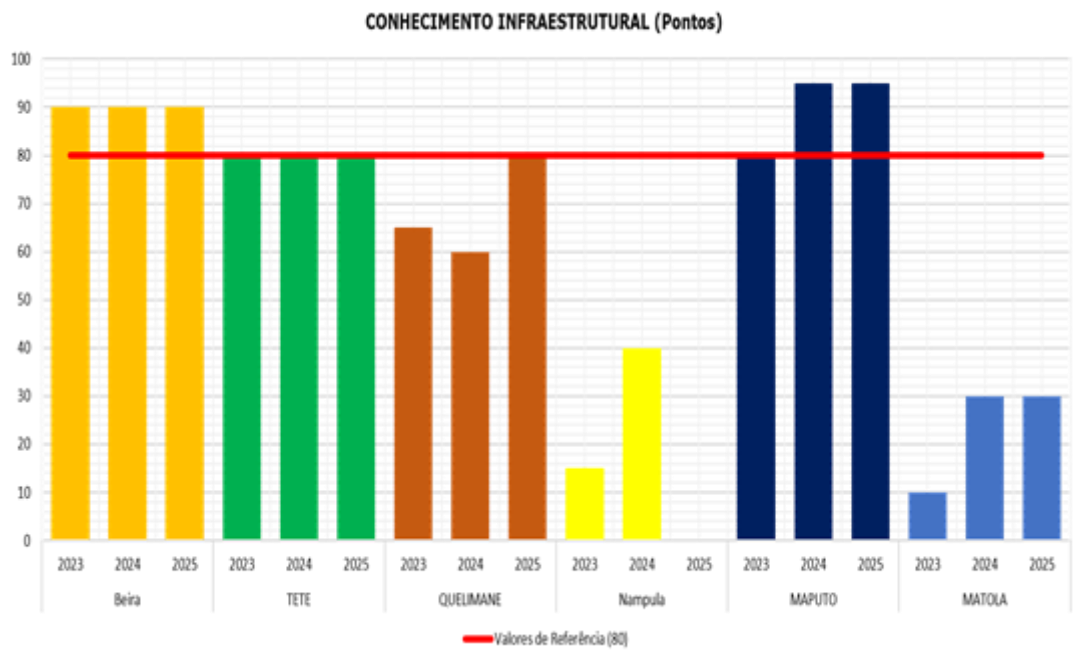


Gráfico 23: Conhecimento Infraestrutural (Pontos)

4.6.5 Planeamento e Desempenho Operacional

Este indicador avalia a existência de práticas de planeamento e de gestão dos activos, bem como de condições adequadas para gerir situações reactivas, com o objetivo de obter o máximo benefício dos activos existentes e prestar serviços adequados. O valor de referência para um bom desempenho é igual ou superior a 80 pontos.

No período em análise (2025), as EG de Saneamento da Beira (SASB), de Maputo (EMSD) e da Matola (EMAS) mantiveram-se em 100 pontos, o que lhes confere bom desempenho. A EG de Saneamento de Tete (SEMUSATE) registou uma evolução de 30 pontos, ao sair de 70 pontos em 2024 para 100 pontos em 2025 (bom desempenho).

4.6.6 Controlo e Conformidade dos Produtos Finais

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

No período em análise (2025), o indicador não foi avaliado devido à falta de registo sistemático dos resultados das análises das águas residuais e às lamas fecais tratadas na ETAR (Estação de Tratamento de Águas Residuais) de Influente, em Maputo, bem como ao estado de inoperacionalidade da ETAR da Beira. Importa destacar que a ETAR de Influente foi reabilitada e requalificada no âmbito do Projeto de Saneamento Urbano (PSU), tendo entrado em funcionamento em 2024. Por sua vez, a ETAR de Quelimane e a ETLF (Estação de Tratamento de Lamas Fecais) de Tete, construídas no âmbito do

projecto acima referenciado, foram concluídos nos finais de 2025, não tendo desta forma informação estruturada para o reporte.

4.6.7 Cobertura de Custos

Este indicador avalia o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros, no que respeita à capacidade da Entidade Gestora de gerar meios próprios para cobrir os custos decorrentes do desenvolvimento das atividades de saneamento. O valor de referência para um bom desempenho é igual ou superior a 100%.

No período em análise (2025), a EG de Saneamento de Tete (SEMUSATE) registou uma cobrança da tarifa de saneamento de 19.237.147,00 Mt (dezanove milhões, duzentos e trinta e sete mil, cento e quarenta e sete meticais) em 2025. A cobertura de custos reduziu-se em 34 pontos percentuais, ao sair de 143% em 2024 para 109% em 2025, mantendo um bom desempenho. A EG de Saneamento da Beira (SASB) registou uma cobrança de 66.169.160,58 Mt (sessenta e seis milhões, cento e sessenta e nove mil, cento e sessenta meticais e cinquenta e oito centavos) em 2025. A cobertura dos custos melhorou em 25 pontos percentuais, ao sair de 77% em 2024 para 102% em 2025 (bom desempenho). A EG de Saneamento de Quelimane (EMUSA) registou uma cobrança em tarifa de saneamento de 8.401.064,00 Mt (oito milhões, quatrocentos e um mil e sessenta e quatro meticais) em 2025, correspondente a uma cobertura de custos de 149%, um aumento de 74 pontos percentuais face aos 75% registados em 2024. A EG de Saneamento de Maputo (EMSD) registou uma cobrança de 116.347.469,00 Mt (cento e dezasseis milhões, trezentos e quarenta e sete mil, quatrocentos e sessenta e nove meticais) em 2025. A cobertura dos custos reduziu-se em 22 pontos percentuais, ao sair de 103% em 2024 (bom desempenho) para 81% em 2025 (desempenho mediano). A EG de Saneamento da Matola (EMAS) registou uma cobrança de 59.893.512,00 Mt (cinquenta e nove milhões, oitocentos e noventa e três mil, quinhentos e doze meticais) em 2025. A cobertura de custos saiu de 100% em 2024 (bom desempenho) para 98% em 2025 (desempenho mediano). A EG de Saneamento de Nampula (EMUSANA) registou uma cobrança de 19.895.570,00 Mt (dezanove milhões, oitocentos e noventa e cinco mil, quinhentos e setenta meticais) em 2025, e uma redução muito significativa da cobertura de custos, ao sair de 147% em 2024 para 58% em 2025 (desempenho insatisfatório).

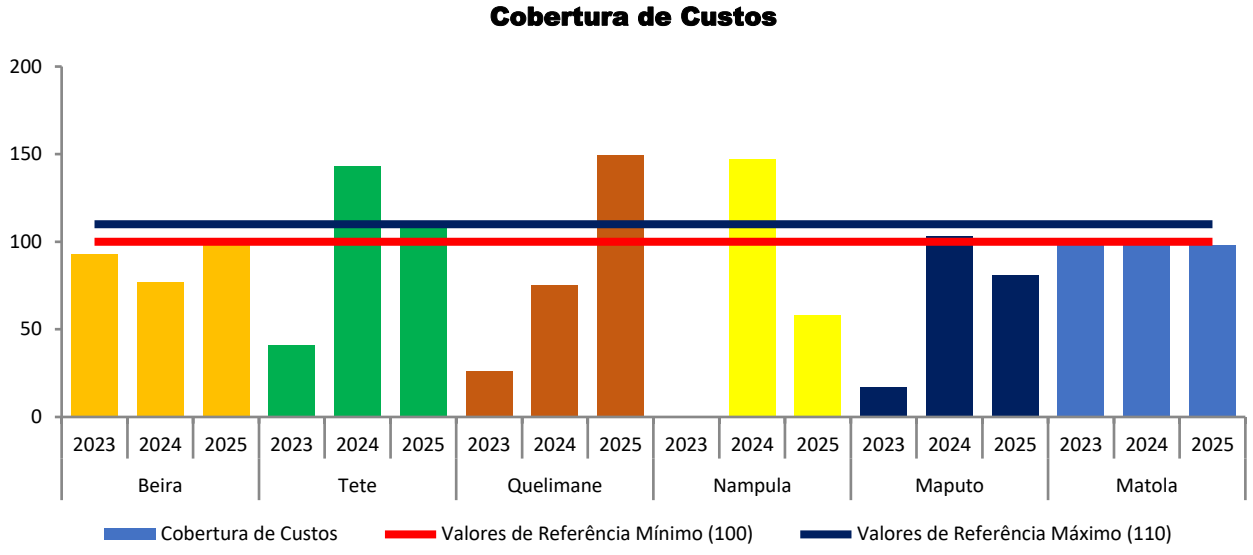


Gráfico 24: Cobertura de Custos

4.6.8 Satisfação dos Utentes

Este indicador avalia o nível de adequação da relação com os utentes no respeita à resposta da entidade gestora a reclamações e sugestões.

No período em análise (2025), a EG de Saneamento de Tete (SEMUSATE) registou uma redução significativa de 75 pontos percentuais, ao sair de 78% em 2024 para 3% em 2025 (desempenho insatisfatório). A EG de Saneamento da Beira (SASB) registou uma evolução de 29 pontos percentuais, ao sair de 69% em 2024 para 98% em 2025 (bom desempenho). A EG de Saneamento de Maputo (EMSD) registou 81%, o que lhe confere desempenho mediano.

As EG de Saneamento de Quelimane (EMUSA), de Nampula (EMUSANA) e da Matola (EMAS) não reportaram dados de Satisfação dos Utentes em 2025, pelo que não foi possível avaliar o seu desempenho neste indicador. Refira-se que a EMAS (Matola) não dispõe de registo deste indicador em nenhum dos anos do período 2023–2025, conforme ilustrado no gráfico seguinte.

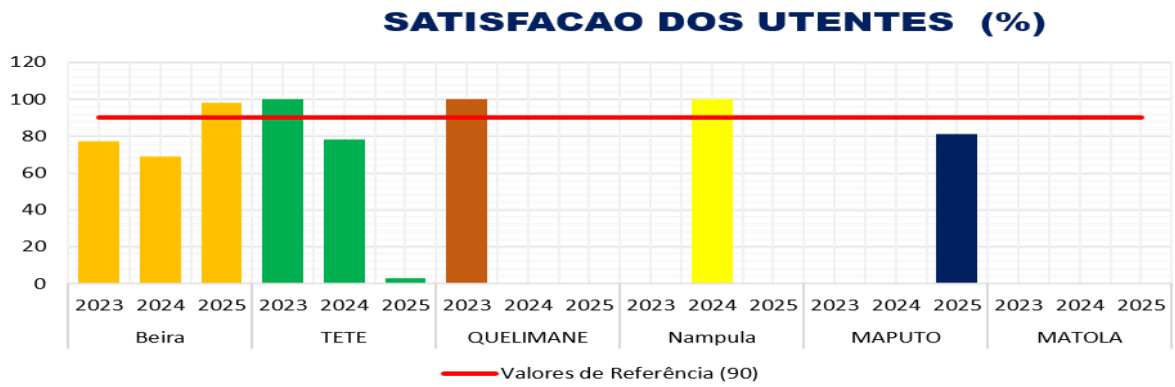


Gráfico 25: Satisfação dos Utentes (%)

5. Gestão de Reclamações dos Consumidores

O quadro jurídico da regulação do sector de águas e saneamento (Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro) atribui à AURA, IP um duplo papel, o de entidade reguladora e fiscalizadora do serviço público, e o de instância de recurso para as reclamações dos consumidores e utentes. Foi neste enquadramento que a AURA, IP concebeu, em 2022, a Plataforma Electrónica de Gestão de Reclamações, denominada RECO, destinada ao registo e ao acompanhamento do estágio das reclamações dos consumidores relacionadas com os serviços de abastecimento de água e saneamento.

5.1 Volume de Reclamações Registadas

Desde a sua entrada em funcionamento, em finais de 2023, até 2025 foram introduzidas na RECO um total de 298 reclamações, com uma progressão clara e sustentada ao longo do período: 37 reclamações em 2023, 86 em 2024 (mais 132% face a 2023) e 175 em 2025 (mais 103% face a 2024). Este crescimento acentuado do volume de reclamações reflecte, sobretudo, o alargamento do conhecimento e da confiança dos consumidores na plataforma, e não necessariamente uma degradação equivalente da qualidade dos serviços prestados.

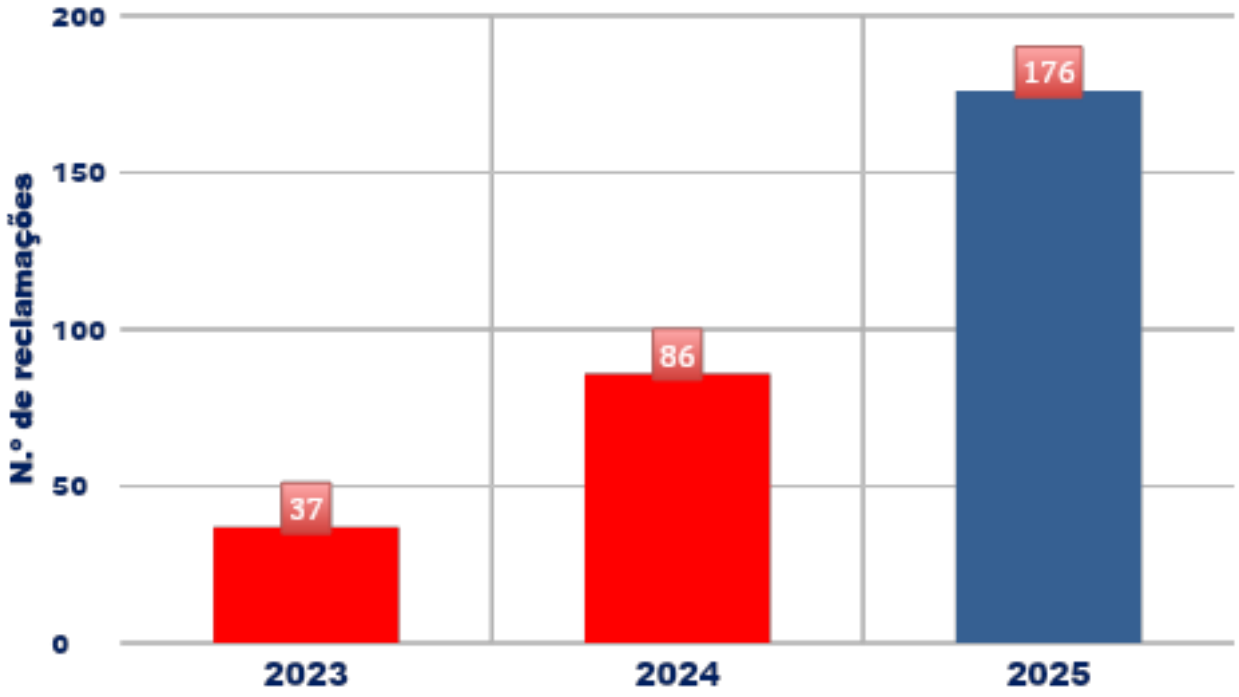


Gráfico 26. Reclamações anuais registadas na RECO (2023–2025).

A forma de submissão das reclamações manteve um padrão consistente ao longo do triénio, com predominância do canal por Escrito, seguido do Portal do Reclamante e, por fim, do Telefone. Refira-se que, em 2023, ano inicial da RECO, a totalidade das reclamações foi submetida por Escrito, não havendo ainda registo de submissões através do Portal do Reclamante nem por Telefone.

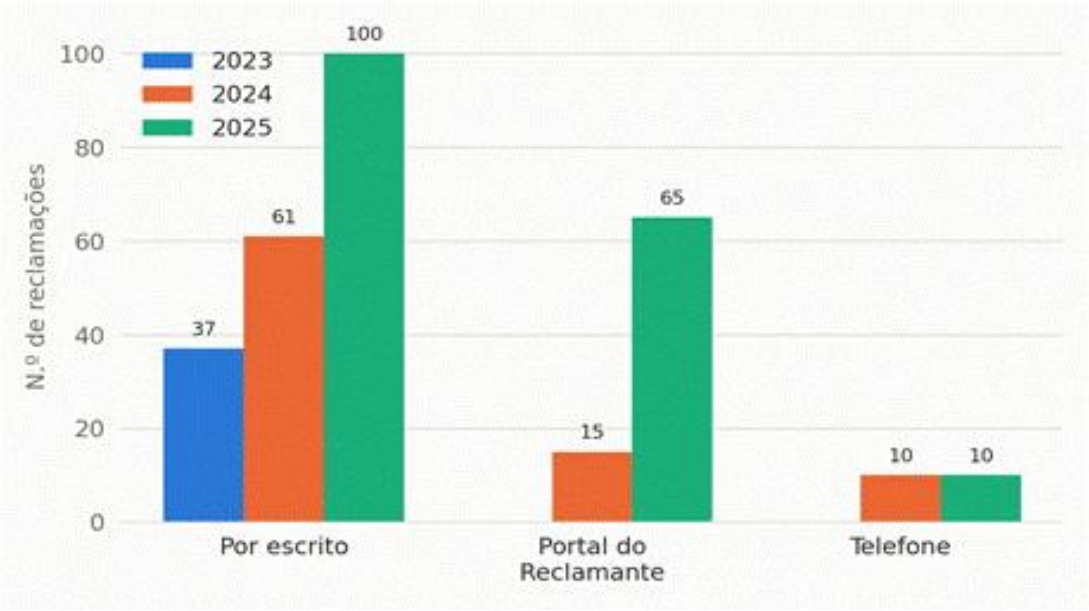


Gráfico 29. Meios de submissão das reclamações, por ano (2023–2025).

O Portal do Reclamante regista o crescimento relativo mais acentuado do triénio, passando de 15 reclamações em 2024 para 65 em 2025, o que sugere uma adesão crescente dos consumidores ao canal digital directo, na sequência das acções de divulgação realizadas. Ainda assim, o canal por escrito manteve-se, em termos absolutos, como o mais utilizado em todos os anos, o que pode reflectir tanto hábitos instalados de reclamação junto das Entidades Gestoras e da AURA, IP, como eventuais limitações de acesso à via digital por parte de alguns consumidores. O canal telefónico manteve-se estável e comparativamente menos utilizado (10 reclamações em cada um dos anos de 2024 e 2025).

5.2 Tipologia das Reclamações Recebidas

As reclamações são classificadas em função de duas categorias de serviços regulados pela AURA, IP o Serviço de Abastecimento de Água e o Serviço de Saneamento e, dentro destas, por tipologia específica. Nos três anos em análise, foram registadas apenas duas reclamações relativas ao Serviço de Saneamento, ambas em 2024 e relacionadas com a disponibilidade e qualidade dos serviços de drenagem pluvial; a esmagadora maioria das reclamações (296 em 298, ou seja, 99,3%) refere-se ao Serviço de Abastecimento de Água.

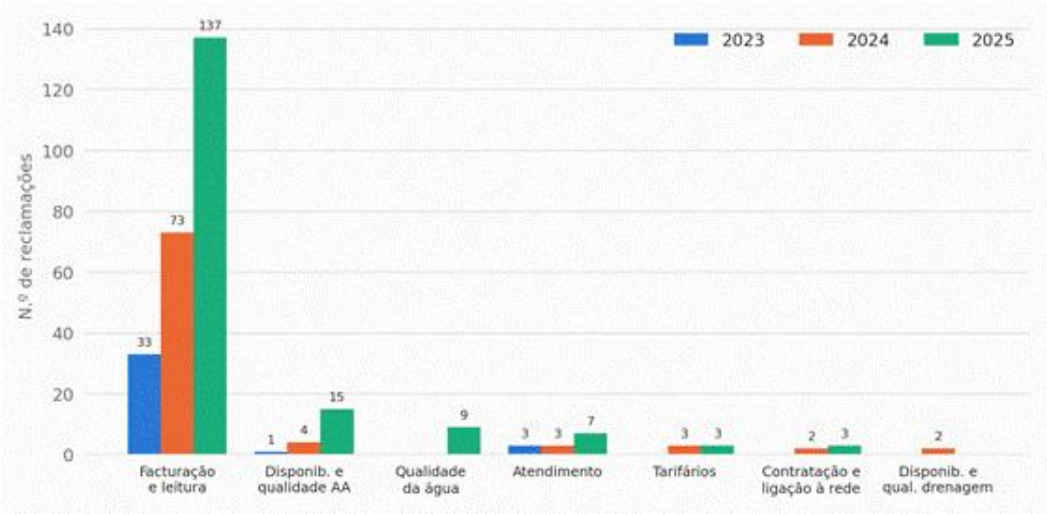


Gráfico 27. Tipologia de reclamações por ano (2023–2025).

A Facturação e Leitura destaca-se, de forma inequívoca, como a tipologia mais recorrente em todos os anos do triénio 33 em 2023, 73 em 2024 e 137 em 2025, concentrando 243 das 298 reclamações registadas (81,5% do total). Segue-se a Disponibilidade e Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água (20 reclamações, 6,7%), o Atendimento (13 reclamações, 4,4%), a Qualidade da Água (9 reclamações, registadas exclusivamente em 2025), os Tarifários (6 reclamações) e a Contratação dos Serviços e Ligação à Rede (5 reclamações).

Do total de 298 reclamações recebidas no triénio, foram respondidas 262, correspondendo a uma taxa de resolução global de 88%. Analisando ano a ano, verifica-se uma trajectória decrescente da taxa de resolução à medida que o volume de reclamações aumenta: 100% em 2023 (37 em 37), 98% em 2024 (84 em 86) e 81% em 2025 (141 em 175).

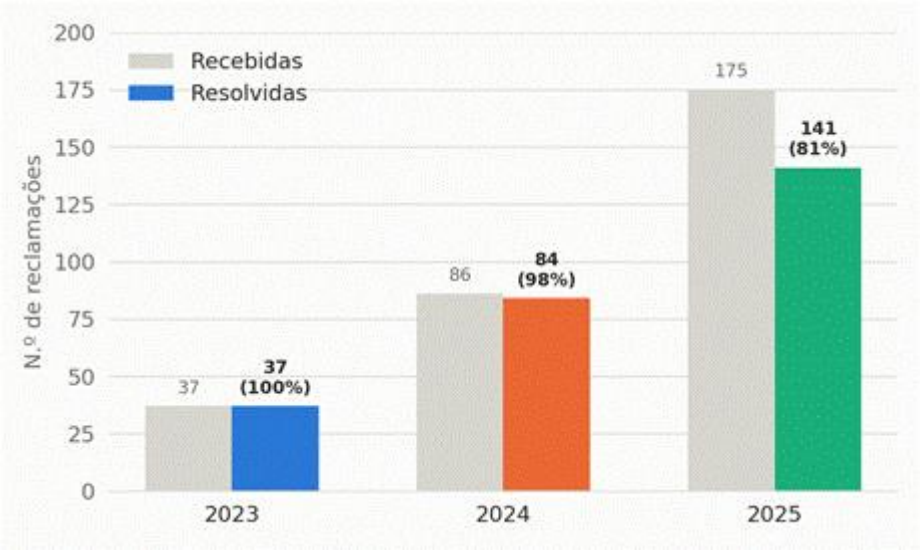


Gráfico 28. Reclamações recebidas e resolvidas, por ano (2023–2025).

6. SUSTENTABILIDADE DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

6.1. Introdução

A sustentabilidade dos sistemas de abastecimento de água constitui um dos principais objectivos da regulação económica do sector, na medida em que traduz a capacidade das Entidades Gestoras (EG) de assegurar a continuidade, a qualidade, a eficiência e a expansão dos serviços, garantindo, simultaneamente, o equilíbrio entre a recuperação dos custos e a acessibilidade económica do serviço, particularmente para as famílias de baixa renda.

A Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, estabelece, entre os seus objectivos, a promoção da melhoria do acesso ao serviço público de abastecimento de água e saneamento, assegurando a universalidade e a igualdade de acesso, a equidade social e a coesão territorial. A referida Lei visa, igualmente, promover a sustentabilidade e a eficiência técnica, económica, financeira e ambiental dos serviços.

Nos termos da mesma Lei, define-se que as tarifas devem assegurar a cobertura dos custos economicamente justificáveis, incluindo os custos de investimento, operação, manutenção e gestão dos activos, salvaguardando, em simultâneo, a acessibilidade dos serviços através da aplicação de tarifas sociais e de outros mecanismos de protecção dos consumidores.
No entanto, a sustentabilidade dos sistemas não depende exclusivamente da adequação dos níveis tarifários, mas também dos níveis de eficiência operacional, das perdas de água, da cobrança, da optimização dos custos e da mobilização de recursos para investimento e manutenção das infra-estruturas.

6.2. Acções Desenvolvidas em 2025

No âmbito da implementação da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, e do processo de ajustamento tarifário anual, a AURA, IP desenvolveu, em 2025, um conjunto de medidas destinadas a conciliar a necessidade de assegurar a sustentabilidade dos serviços com a protecção dos consumidores e a promoção de maior equidade no acesso à água. Entre as principais acções destacam-se a alteração da estrutura tarifária e o início da aplicação da isenção do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) aos consumidores abrangidos pela tarifa social e às Entidades Públicas de Carácter Social e isenção da taxa de disponibilidade dos consumidores da tarifa social e a fixação da tarifa de água potável.

6.2.1. Estrutura Tarifária e Incentivos à Operação

A estrutura tarifária estabelece os valores aplicáveis às diferentes categorias de consumidores e aos respectivos escalões de consumo dos sistemas de abastecimento de água. A sua definição deve observar os princípios de equidade, eficiência económica, transparência e acessibilidade, assegurando uma distribuição justa dos encargos entre os consumidores.

Neste âmbito, o subsídio cruzado constitui um mecanismo de protecção social que permite a aplicação de condições tarifárias diferenciadas a determinadas categorias de consumidores, contribuindo para a promoção da equidade no acesso ao serviço e para a sustentabilidade financeira dos sistemas.
Em 2025, a AURA procedeu à alteração da estrutura tarifária vigente até 2024, mediante a introdução de uma nova categoria das Entidades Públicas de Carácter Social que beneficia de tarifa preferencial.

A medida abrange, designadamente, as seguintes instituições:

- Escolas públicas;
- Hospitais públicos;
- Esquadras;
- Quartéis;
- Estabelecimentos penitenciários;
- Serviços de Salvação Pública; e
- Instalações municipais destinadas a fins sociais.

A facturação destas entidades passou a considerar o volume de água efectivamente consumido, de acordo com as condições estabelecidas na estrutura tarifária aprovada e na legislação aplicável.

Tabela 5 – Estrutura Tarifária de Água Potável dos Sistemas Principais, 2024

Sistemas	Fontanários	Taxa de Disponibilidade de serviço	Domésticos (ligações domiciliárias)				Município	Geral (Ligações Comerciais, Públicas e Industriais)		
			Consumo Mínimo até 5m3	Escalão 1	Escalão 2	Escalão 3		Escalão 1		Escalão 2
				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	MT/ m3	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ m3

Tabela 6 – Estrutura Tarifária de Água Potável dos Sistemas Principais, 2025

Sistemas	Fontanários	Consumo Mínimo até 5m3	Consumo superior a 5m3				Entidades Públicas de Carácter Social e Município*	Geral (Ligações Comerciais, Públicas e Industriais)		
			Taxa de Disponibilidade de Serviço	Escalão 1	Escalão 2	Escalão 3		Escalão 1		Escalão 2
				Primeiros 5m3	5 - 10m3	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/ m3	MT/ Mês	MT/ m3	MT/ m3	MT/ m3	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ m3

Adicionalmente, foi iniciada a operacionalização da isenção do pagamento do IVA aos consumidores abrangidos pela tarifa social, nomeadamente aos utilizadores de fontanários e aos consumidores domésticos com consumo mensal até 5 m³, bem como às Entidades Públicas de Carácter Social, nos termos da Lei n.º 9/2024.

A isenção do IVA para os consumidores da tarifa social contribuiu para a redução do valor final da factura mensal de água, reforçando a protecção dos agregados familiares de baixa renda e promovendo maior acessibilidade económica ao serviço. Esta medida constitui, assim, um instrumento relevante de política social, particularmente no contexto de promoção do acesso universal aos serviços essenciais.

Paralelamente, encontram-se em curso acções destinadas à implementação de outros Incentivos à Operação previstos na Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, com vista à melhoria das condições de funcionamento e da sustentabilidade das Entidades Operadoras do Serviço Público de Abastecimento de Água e Saneamento. Entre as medidas em desenvolvimento destacam-se:

i. A isenção de direitos aduaneiros aplicáveis à importação de produtos, reagentes, equipamentos e materiais necessários à operação e manutenção dos sistemas;

ii. A definição de um regime subvencionado de taxas e tarifas associadas ao consumo de energia eléctrica, visando a redução dos custos de exploração;

iii. A aplicação de mecanismos de isenção do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas (IRPC) às Entidades Operadoras do Serviço Público de Abastecimento de Água e Saneamento, nos termos legalmente previstos; e

iv. A revisão e elaboração de critérios para a definição de taxas e tarifas mais justas, economicamente viáveis e socialmente sustentáveis, incluindo a elaboração de um modelo tarifário para a venda de água. A implementação destas medidas visa criar condições favoráveis à melhoria da eficiência operacional, à redução dos custos de exploração e ao reforço da capacidade de investimento das entidades prestadoras, contribuindo para a sustentabilidade de longo prazo dos sistemas.

6.2.2. Revisão Tarifária

A revisão tarifária constitui um dos principais instrumentos da regulação económica, devendo assegurar o equilíbrio entre a sustentabilidade financeira das Entidades Gestoras, a eficiência na prestação dos serviços e a protecção dos consumidores.

Conforme estabelecido na Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, as tarifas devem assegurar a cobertura integral dos custos economicamente justificáveis, incluindo os custos de investimento, operação, manutenção e gestão dos activos. Neste sentido, a revisão tarifária deve, em primeira instância, garantir a cobertura dos custos operacionais eficientes, criando condições para a continuidade e a melhoria da qualidade dos serviços.

Conforme ilustrado na Tabela 7, entre 2023 e 2024, a Tarifa Média de Referência (TMR) dos Sistemas Principais registou incrementos acumulados que variaram entre 16% a 32%.

Tabela 7 – Evolução da Tarifa Média de Referência (TMR) dos Sistemas Principais, 2023–2024 (MT/m³)

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%
Beira, Dondo e Mafambisse	47.31	57.74	22%
Chimoio	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%

Sistemas	Tarifas Médias de Referência		
	2023	2024	Variação
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, Morrébuè, Metuge	49.51	59.44	20%
Lichinga	43.82	52.55	20%
Cuamba	39.83	50.23	26%
Variação Média			22%

Apesar dos incrementos tarifários registados neste o período, a evolução dos indicadores de eficiência operacional apresentou uma tendência de deterioração, conforme Tabela 8 abaixo. Desta tabela depreende-se que o indicador Água Não Contabilizada nos sistemas de Maputo e Pemba, passou de 47% em 2023 para 52% em 2025 e de 54% em 2023 para 61% em 2025; e a taxa de cobrança reduziu, ao passar de 77% em 2023 para 70% em 2025, e de 80% em 2023 para 71% em 2025, respectivamente. Esta situação evidencia que o aumento das tarifas, por si só, não é suficiente para assegurar a melhoria do desempenho operacional e a sustentabilidade financeira das Entidades Gestoras, mas sim requere a adopção de medidas complementares como a redução das perdas de água, reforço da cobrança e optimização dos custos de exploração.

Tabela 8 – Evolução dos indicadores Água Não Contabilizada e Taxa de Cobrança, 2023–2025

Sistemas	Água Não Contabilizada (%)			Desempenho	Taxa de Cobrança (%)			Desempenho
	2023	2024	2025		2023	2024	2025	
Maputo, Matola e Boane	47%	43%	52%	• Insatisfatório	77%	68%	70%	• Insatisfatório
Xai-Xai/Chongoene/Limpopo	52%	55%	53%	• Insatisfatório	85%	92%	86%	• Satisfatório
Chókwè Cidade e Distrito	32%	30%	26%	• Satisfatório	105%	92%	90%	• Satisfatório
Inhambane/Tofo	57%	59%	61%	• Insatisfatório	82%	86%	82%	• Mediano
Maxixe	57%	60%	54%	• Insatisfatório	91%	84%	84%	• Mediano
Beira, Dondo e Mafambisse	39%	41%	44%	• Insatisfatório	75%	79%	81%	• Mediano
Manica	43%	32%	41%	• Insatisfatório	81%	75%	76%	• Insatisfatório
Tete	44%	43%	55%	• Insatisfatório	64%	59%	58%	• Insatisfatório
Moatize	41%	42%	67%	• Insatisfatório	78%	58%	77%	• Insatisfatório
Quelimane, Nicoadala	23%	36%	39%	• Mediano	81%	80%	85%	• Satisfatório
Nampula	50%	49%	58%	• Insatisfatório	79%	76%	84%	• Mediano
Nacala	39%	37%	50%	• Insatisfatório	76%	81%	77%	• Insatisfatório
Angoche	18%	31%	21%	• Satisfatório	96%	88%	81%	• Mediano
Lichinga	49%	56%	41%	• Insatisfatório	79%	87%	92%	• Satisfatório
Cuamba	36%	29%	36%	• Mediano	93%	86%	98%	• Satisfatório
Pemba, Morrébuè, Metuge	54%	59%	61%	• Insatisfatório	80%	74%	71%	• Insatisfatório
Valor de Referência: ≤ 35%					Valor de Referência: ≥ 85%			

Água não contabilizada: Satisfatório V ≤ 35 Mediano 35 ≤ V < 45 Insatisfatório V > 45
Taxa de cobrança: Satisfatório V ≥ 85 Mediano 75 ≤ V < 85 Insatisfatório V < 75

Face a este quadro de desempenho insatisfactório, a AURAS deliberou não aplicar o ajustamento tarifário em 2025, mantendo a Tarifa Média de Referência e as tarifas aplicáveis aos consumidores nos níveis aprovados em 2024. A manutenção das tarifas constitui, deste modo, uma medida regulatória orientada para a melhoria do desempenho das Entidades Gestoras, procurando assegurar que eventuais ajustamentos tarifários futuros sejam acompanhados de ganhos efectivos.

Esta decisão teve como principais objectivos:
i. Incentivar as Entidades Gestoras a adoptar medidas concretas de melhoria da eficiência operacional;
ii. Promover a redução dos custos de exploração e dos níveis de Água Não Contabilizada;
iii. Reforçar a Taxa de Cobrança e a capacidade de recuperação das receitas;
iv. Estimular a optimização dos recursos e a melhoria da gestão dos sistemas; e
v. Proteger os consumidores dos custos decorrentes das ineficiências operacionais dos prestadores de serviços.

A médio prazo, espera-se que a conjugação das medidas de melhoria da eficiência operacional com as reformas institucionais e os incentivos à operação contribua para o aumento da cobertura dos custos operacionais, o reforço da sustentabilidade das Entidades Gestoras e a melhoria da acessibilidade dos serviços, sobretudo para as populações de baixa renda.

7. DESAFIOS E PERSPECTIVAS NO ÂMBITO DA ACÇÃO REGULATÓRIA

7.1 Desafios

O exercício da acção regulatória decorrerá, a partir de 2026, num contexto de profunda transformação institucional do subsector. Com base nos resultados da avaliação de 2025, identificam-se os seguintes desafios principais para a AURA, IP:

- Acompanhar a implementação da nova arquitectura institucional decorrente da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, incluindo a transição da gestão dos sistemas para a AdeM, I.P. e para as dez Sociedades Provinciais de Água e Saneamento, assegurando a continuidade dos instrumentos regulatórios e do reporte de dados;
- Acompanhar a implementação do Compacto, lançado a 18 de Maio de 2026, no que respeita aos compromissos e metas com incidência na regulação do serviço;
- Contribuir para a reversão da tendência de deterioração dos indicadores de acesso ao serviço, de Água Não Contabilizada e de qualidade da água registada em 2025;
- Reforçar a capacidade de resposta às reclamações dos consumidores, face ao crescimento do volume de reclamações registadas na Plataforma RECO;
- Alargar a regulação às zonas rurais, vilas e áreas servidas por Fornecedores Privados de Água.
- Assegurar a análise e validação tempestivas dos BAQS e dos Ficheiros de Reporte, de modo que a definição e a actualização das metas do Quadro Regulatório se baseiem em informação de desempenho actualizada, consistente e validada.

7.2 Perspectivas

Com base nos desafios identificados e com vista à consolidação e expansão da acção regulatória e à promoção da eficiência, da sustentabilidade e da qualidade dos serviços de abastecimento de água e saneamento, a AURA, IP perspectiva, entre outras acções:

- Desenvolver um novo estatuto orgânico em alinhamento com a novas atribuições do Regulador e reformas do Sector;
- Desenvolver um novo Plano Estratégico e de Sustentabilidade 2026-2029 em alinhamento com a novas atribuições do Regulador e reformas do Sector;

- Criar condições para a implementação integral dos incentivos à operação previstos na Lei 9/2024, de 7 de Junho;
- Implementar o regime regulatório para os sistemas nas zonas rurais, vilas e de Fornecedores Privados de Água, incluindo os Acordos Regulatórios e Quadros Regulatórios;
- Implementar o Regime de Incentivos Sanções;

- Rever o Modelo de Contrato de Adesão;
- Continuar com acções de capacitação institucional da AURAS;
- Continuar a fortalecer o relacionamento com outras Entidades Reguladoras internacionais, com destaque para a ESAWAS e a ERSAR, no quadro da consolidação das competências técnicas da AURAS;
- Continuar a disseminar e divulgar a Plataforma RECO, alinhando-a ao crescimento sustentado do volume de reclamações e à crescente adesão ao Portal do Reclamante;
- Consolidar a interoperabilidade entre as plataformas AURAnet e SINAS, garantindo o registo cadastral fiável dos sistemas rurais e das redes dos Fornecedores Privados de Água.

8. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

8.1 Conclusões

8.1.1 Abastecimento de Água

A Cobertura Total dos Sistemas Principais reduziu de 51% em 2024 para 43% em 2025 e enquanto que nos Sistemas Secundários reduziu de 32% em 2024 para 30% em 2025, representando um desempenho insatisfatório (abaixo do valor de referência de 60%). Este desempenho reflecte factores como elevados níveis de Água e baixa eficiência operacional, limitada capacidade das fontes, degradação das infraestruturas e insuficiência de investimentos para a expansão das redes de abastecimento de água.

Entre os sistemas com desempenho insatisfatório destacam-se, nos Sistemas Principais, Lichinga (22%), Angoche (23%), Manica (24%), Nampula (30%), Quelimane (32%) e Nacala (35%). Nos Sistemas Secundários, destacam-se Homoíne (23%), Inharrime (27%), Jangamo (36%), Vilankulos (16%), Malema (12%), Massinga (6%), Lugela (10%), Maganja da Costa (15%), Milange (15%), Gurúè (31%), Mopeia (13%), Morrumbene (33%), Nametil (15%), Quissico (25%), Mabote (24%), Montepuez (27%), Chiúre (27%), Búzi (22%), Maríngue (13%), Chibuto (28%), Zandamela (34%) e Mussoril (22%).

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.

No concernente ao Tempo de Distribuição, a maioria dos sistemas continua a enfrentar restrições significativas no tempo de fornecimento diário, com uma média de 12 horas/dia, o que representa um desempenho mediano para os Sistemas Principais (abaixo do valor de referência de 16 horas/dia) e um bom desempenho para os sistemas secundários (acima do valor de referência de 8 horas/dia). Para melhorar a situação, 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. Os casos mais críticos são os sistemas de Lichinga (6 horas/dia) e Chigubo e Chiúre, com médias entre 3 e 4 horas por dia.

A Água Não Contabilizada agravou-se tanto nos Sistemas Principais (de 45% em 2024 para 47% em 2025) como nos Secundários (de 31% em 2024 para 34% em 2025). Os desempenhos insatisfactório dos sistemas principais (acima do valor de referência de 35%) e mediano nos sistemas secundários (acima do

valor de referência de 30%) reflectem fragilidades na detecção e reparação de fugas, reação tardia ao reporte de ocorrências, consumos ilegais, envelhecimento das infraestruturas e insuficiência de investimentos no fortalecimento técnico e comercial, bem como na modernização das infraestruturas.

Os casos mais críticos registaram-se em Moatize (67%), Inhambane (61%) e Nampula (58%), Montepuez (51%), Jangamo (67%) e Inharrime (65%).

A Facturação com Base na Leitura do Contador apresentou algumas variações entre os diferentes sistemas, evidenciando em alguns casos dificuldades na cobertura e na efectividade da facturação baseada na leitura do contador, derivadas, entre outros factores, da falta de acesso aos domicílios e de avarias dos contadores. Nos Sistemas Principais registou-se ligeira redução, ao sair 89% em 2024 para 85% em 2025, e nos Sistemas Secundários registou-se uma melhoria, ao sair de 86% em 2024 para 93% em 2025, representando bom desempenho (valor igual a referência de 85%) para ambas classes de sistemas. Os sistemas com desempenho insatisfactório são Nacala (74%), Maputo (69%), Nampula (67%), Pemba (66%), Chibuto (66%) e Malema (31%).

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. Nos Sistemas Principais, Taxa de Cobrança média melhorou, ao passar de 74% em 2024 para 81%, correspondente a desempenho mediano (próximo ao valor de referência de 85%). Nos Sistemas Secundários a Taxa de Cobrança média melhorou de 86% em 2024 para 95% em 2025, correspondente a desempenho mediano (próximo ao valor de referência de 100%). Os casos mais críticos são os sistemas de Lugela (20%) e Milange (39%), Tete (58%), Maputo (70%) e Pemba (71%).

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais dos Sistemas Principais cresceu de 1,18 em 2024 para 1,29 em 2025. Nos Sistemas Secundários a média do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu de 1,32 em 2024 para 1,26 em 2025. O bom desempenho em ambas classes de sistemas (valores acima do valor de referência de 1,15 e 1,10, respectivamente) reflecte que a maioria dos sistemas possuem o potencial para cobrir os seus custos operacionais e garantir sustentabilidade. Para o efeito, é crucial o aumento da Taxa de cobrança e redução de perdas. Nos Sistemas Secundários, os rácios mais baixos verificaram-se em Massangena (0,60), Espungabera (0,68), Mabote (0,72), Funhalouro (0,73), Bilene (0,76), Balama (0,77), Zandamela (0,78), Montepuez (0,78), Mabalane (0,80), Mandlakazi (0,94), e Ulongue (0,91).

A Conformidade dos Parâmetros de Controlados registou uma deterioração generalizada nos Sistemas Principais, onde apenas 6 dos 16 sistemas atingiram desempenho mediano e nenhum atingiu bom desempenho (abaixo do valor de referência de 100%). Nos Sistemas secundários, 2 dos 36 sistemas tiveram bom desempenho (igual ao valor de referência de 100%), 32 dos 36 sistemas atingiram desempenho mediano (próximo do valor de referência de 100%) e os restantes 2 tiveram desempenho insatisfatório. Esta situação de não alcance do bom desempenho reflecte a necessidade de melhoria e

modernização do tratamento da água, reforço do controlo e monitoria do processo de tratamento da água. Os casos mais críticos são os sistemas de Angoche (42%), Nacala (51%), Chókwè (55%), Lichinga (55%) e Inhambane (55%)

Em geral o Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em bom desempenho (valor inferior à referência de 14 dias). Os casos mais críticos são os sistemas de Nacala (19 dias) e Maputo (21 dias).

Os Fornecedores Privados de Água (FPAs) consolidaram-se como parceiros estratégicos indispensáveis para suprir as limitações da rede pública nas zonas periurbanas e rurais, sobretudo na região sul de Moçambique. A aprovação em Dezembro de 2025 dos Diplomas Ministeriais n.º 130/2025 e 131/2025, que definem as normas técnicas de qualidade e a estratégia de cooperação público-privada para garantir uma coexistência harmoniosa entre os sectores e assegurar o seu alinhamento com o ODS 6 (Água Potável e Saneamento) representam o marco mais importante deste segmento de mercado.

As acções de abastecimento de água e saneamento em zonas rurais priorizaram a expansão, descentralização, fortalecimento institucional e a resiliência climática através de iniciativas estruturantes como o PRONASAR, o PRAVIDA II e a PENSAR (2021–2030), com foco no empoderamento de comités comunitários locais. Este esforço coordenado permitiu que a taxa de cobertura de água rural progredisse de 41% para 49%, enquanto a cobertura de saneamento rural subiu de 16% para 23% através da implementação de soluções de higiene baseadas na metodologia de Saneamento Total Liderado pela Comunidade.

8.1.2 Saneamento Urbano

O sistema de Maputo foi o único que teve bom desempenho no Saneamento Seguro e Inclusivo ao obter pontuação acima do valor de referência de 80 pontos. Quelimane, Matola, Beira e Tete tiveram desempenho mediano. O sistema de Nampula foi o único com desempenho insatisfactório.

Os sistemas de Maputo, Matola e Beira tiveram bom desempenho no Apoio ao Serviço de Saneamento, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 80 pontos. Os casos de desempenho mediano registaram-se nos sistema de Quelimane e Tete.

Os sistemas de Maputo, Beira e Tete tiveram bom desempenho na Adequação dos Recursos Humanos, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 85 pontos. Os casos de desempenho insatisfactório registaram-se nos sistemas Matola e Quelimane.

Os sistemas de Tete, Beira, Quelimane e Maputo tiveram bom desempenho no Conhecimento Infraestrutural, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 80 pontos. Os casos de desempenho insatisfactório registaram-se no sistema da Matola.

Os sistemas da Beira, Maputo,Tete e Matola tiveram bom desempenho no Planeamento e Desempenho Operacional, ao obterem pontuação acima do valor de referência de 80 pontos. O caso de desempenho insatisfactório registou-se no sistema de Quelimane.

Os sistemas da Beira, Tete e Quelimane tiveram um bom desempenho na Cobertura de Custos. O Sistema de Maputo teve um desempenho mediano e o sistema de Nampula teve desempenho insatisfactório.

Somente o sistema da Beira teve bom desempenho na Satisfação dos Utentes. O sistema de Maputo teve desempenho mediano e o sistema de Tete teve desempenho insatisfatório. Os sistemas de Quelimane, Nampula e Matola não reportaram dados deste indicador em 2025.

O Controlo e Conformidade dos Produtos Finais não foi avaliado decorrente da falta de registo dos resultados da análises das águas residuais e lamas fecais tratadas no sistema de Maputo e do estado de inoperacionalidade da ETAR da Beira. Por sua vez, as obras de construção da ETAR de Quelimane e da ETLF de Tete foram concluídas no final de 2025, não tendo desta forma informação estruturada para o reporte.

A plataforma RECO é um veículo importante para o registo e acompanhamento e resolução atempada das reclamações dos consumidores. O volume de reclamações registadas nesta plataforma cresceu de 86 em 2024 para 175 em 2025, reflectindo maior confiança e adesão dos consumidores ao seu uso. Contudo, a taxa de resolução das reclamações reduziu de 98% para 81% no mesmo período, evidenciando a necessidade de reforço da capacidade de resposta do Regulador e das Entidades Gestoras. A Facturação e Leitura do Contador destaca-se como a tipologia mais recorrente de reclamações de recurso apresentadas (81,5%), seguida da Disponibilidade e Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água (6,7%) e o Atendimento (4,4%).

A manutenção das tarifas de 2024 em 2025 constitui uma medida regulatória orientada para promover a melhoria do desempenho das Entidades Gestoras, procurando assegurar que eventuais ajustamentos tarifários futuros sejam acompanhados de ganhos efectivos de eficiência operacional.

Espera-se que a conjugação das medidas de melhoria da eficiência operacional com as reformas institucionais, incluindo a implementação dos incentivos à operação, contribua para o aumento da cobertura dos custos operacionais, o reforço da sustentabilidade das Entidades Gestoras e a melhoria da acessibilidade dos serviços, sobretudo para as populações de baixa renda.

8.2 Recomendações

8.2.1 Abastecimento de Água

Priorizar acções que contribuem para melhoria e manutenção da Conformidade dos Parâmetros de Controlados de qualidade de água em nível de bom desempenho, sendo de destacar o reforço do tratamento regular da água, reforço das rotinas de controlo e monitoria do tratamento, resposta célere às não conformidades detectadas e o cumprimento integral do Regulamento de Qualidade de Água para

Consumo Humano, com particular atenção nos sistemas de Angoche, Nacala, Chókwè, Lichinga e Inhambane.

Dinamizar a implementação dos programas de detecção e reparação de fugas e de combate a consumos ilegais, com vista a reduzir a Água Não Contabilizada, sobretudo nos sistemas de Moatize, Inhambane, Nampula, Tete, Maxixe, Xai-Xai, Maputo, Pemba e Nacala.

Priorizar investimentos na expansão e reabilitação da produção e das redes de distribuição dos sistemas de forma a reverter a tendência de redução da Cobertura Total, com atenção prioritária aos sistemas de Lichinga, Angoche, Manica, Nampula, Quelimane e Nacala, nos Sistemas Principais, e nos sistemas Secundários.

Consolidar as boas práticas de gestão comercial que permitiram a melhoria da cobrança com destaque nos sistemas de Moatize, Inhambane, Angoche, Maxixe, Tete, Maputo e Pemba.

Consolidar a prática de concepção e implementação dos Planos de Segurança de Água para a mitigação dos efeitos dos eventos extremos, priorizando os sistemas cuja fonte estão sob o stress hídrico.

Iniciar a implementação dos mecanismos de financiamento e de subsídios para apoiar os FPAs no melhoramento técnico das suas infra-estruturas, incentivando investimentos privados sustentáveis e alinhados com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável.

Melhorar a qualidade e a tempestividade do reporte de dados pelas Entidades Gestoras, em particular ao nível dos Sistemas Secundários, onde se verificam lacunas de dados de vários indicadores de desempenho.

8.2.2 Saneamento Urbano

De forma reiterada, que se priorize a adopção de estratégias e acções de:

- Melhoria de desempenho no indicador Saneamento Seguro e Inclusivo, através do investimento em infraestruturas de saneamento resilientes, priorizando áreas de alta densidade populacional e com baixa cobertura, identificação de zonas seguras para disposição de lamas fecais, protegendo a saúde pública e o meio ambiente e mapeamento de comunidades de baixa renda e alocação de recursos para apoiá-las, promovendo a inclusão e equidade;

- Melhoria no Apoio aos Serviços de Saneamento, através da capacitação de operadores privados de lamas fecais, estabelecimento de procedimentos claros para gestão de lamas fecais, assegurando conformidade com normas ambientais;

- Melhoria na Adequação dos Recursos Humanos, através da capacitação em gestão, operação e manutenção de saneamento, promoção de formações contínuas e envolventes para operadores, técnicos e direcção, melhorando a eficiência e qualidade do serviço;

● Melhoria no Conhecimento Infraestrutural, através da realização de levantamentos detalhados e respectivo cadastro físico e digital abrangente, identificando necessidades de manutenção e melhorias;

● Controlo da Conformidade dos Produtos Finais, através da identificação da quantidade e qualidade das análises requeridas, ajustamento dos resultados das análises, assegurando conformidade com normas ambientais (sistema de Maputo, Quelimane e Tete);

● Cobertura de Custos, através de realização de 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, melhoria dos registos contábeis, permitindo uma gestão mais eficiente dos custos dos serviços e melhoria da eficiência energética;

● Transferência dos valores da Taxa de saneamento para as empresas municipais de saneamento, pelas Entidades Gestoras do abastecimento de água, para garantir a cobertura de custos do serviço do saneamento e melhoria prestação do serviço;

● Satisfação do Utente, através da implementação de um sistema de registo de reclamações e sugestões, promovendo a participação dos utentes, desenvolvimento de procedimentos de resposta rápida e eficaz às reclamações, melhorando a satisfação do utente e criação de canais de comunicação acessíveis, facilitando o acesso aos serviços e informações, com especial destaque para os sistemas de Matola, Quelimane e Nampula;

- Preenchimento tempestivo do Ficheiro de Reporte de saneamento, nos termos e prazos estabelecidos nos Quadros Regulatórios.

ANEXO I

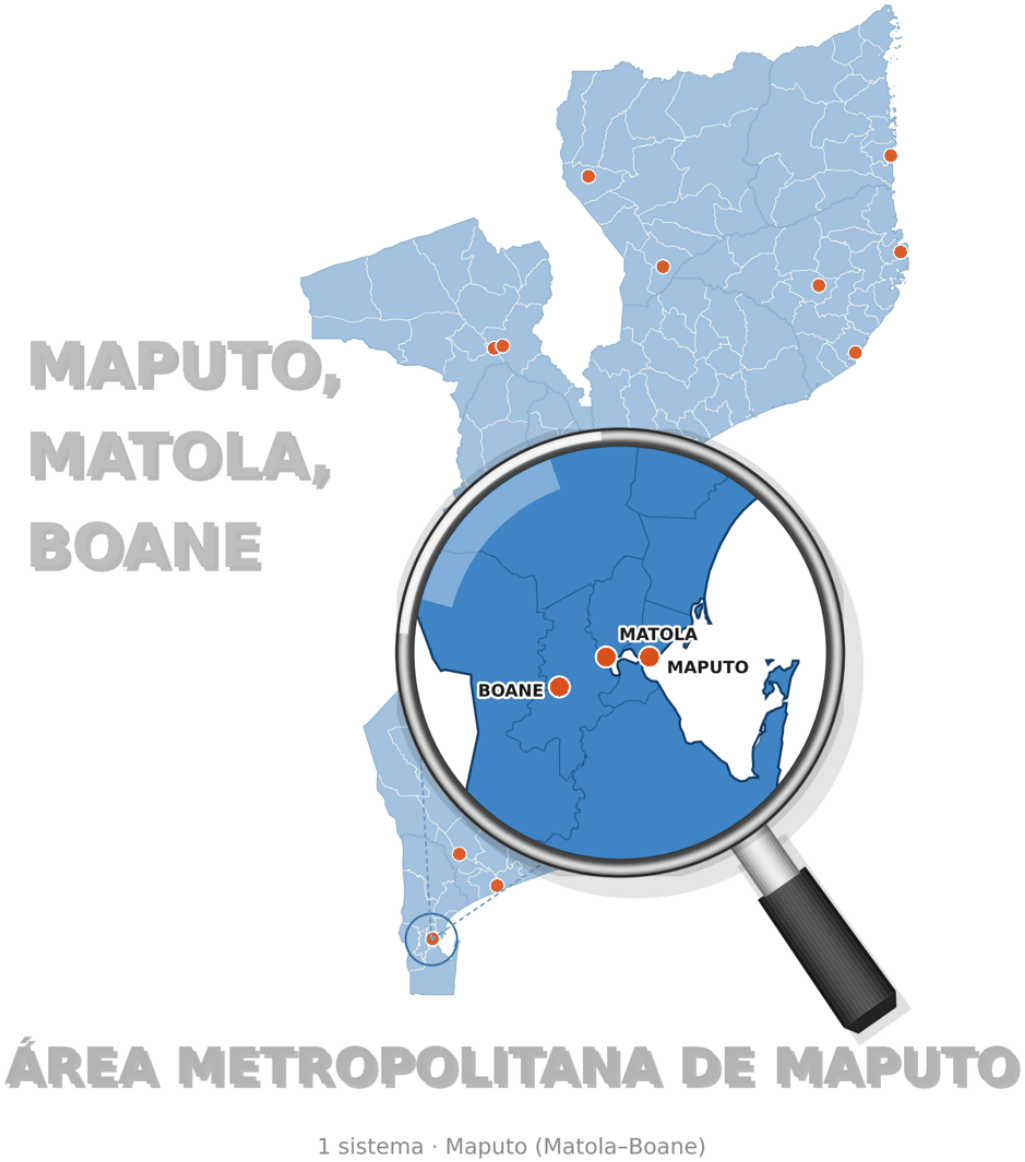
BOLETINS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SISTEMAS PRINCIPAIS

O presente capítulo contém a avaliação do desempenho de cada um dos sistemas secundários, com base nos resultados dos Boletins de Avaliação da Qualidade do Serviço (BAQS).

Avaliação de Desempenho do Serviço de Abastecimento de Água por Sistema

4.5.1 Sistemas Principais

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



4.5.1.1 Região de Metropolitana de Maputo

A Região Metropolitana de Maputo possui um sistema, o Sistema de Maputo, que abastece os Municípios de Maputo, Matola, Boane e Matola-Rio. O resumo das características do principais indicadores de desempenhodo sistema de Maputo encontram-se na Tabela 9

Tabela 9: Resumo dos principais indicadores do Sistema de Maputo

Descrição	Maputo		
	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	2,910,835	2,985,723	3,063,523
Total de ligações (Nr)	312,027	320,593	274,054
Cobertura Total (%)	48%	49%	40%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	15	15	15
Água não contabilizada (%)	47%	43%	52%
Taxa de cobrança total (%)	77%	68%	70%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.11	1.03	1.02
Facturação com base em leituras reais (%)	79%	73%	69%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	99%	100%	99%

4.5.1.1.1 Sistema de Maputo

O sistema é constituído por dois subsistemas. O subsistema principal consiste numa captação superficial e numa Estação de Tratamento de Água (ETA) no Umbelúzi, com capacidade de 240.000 m3/dia, e por dois pequenos sistemas autónomos, nomeadamente Catembe e Intaka, com captações subterrâneas e capacidade total de 12.000 m3/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, a água é aduzida para a Estação de Tratamento de Água, através de conduta adutora de cerca de 10 km extensão, de onde 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 3.238km e a população na área do sistema é de aproximadamente 3.063.523 pessoas.

4.5.1.1.1.1 BAQS do Sistema de Maputo

A Cobertura Total reduziu em 8%, ao sair de 49% em 2024 para 41% em 2025 mantendo o desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas por dia em 2025, mantendo o desempenho mediano. A Resposta às Reclamações reduziu em 22%, ao sair de 79% em 2024 para 57% em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 4%, ao passar de 73% em 2024 para 69% em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório.

A Percentagem de Parâmetros Controlados aumentou em 15%, ao sair de 85% em 2024 para 100% em 2025, mantendo o bom desempenho. Por sua vez, a Conformidade dos Parâmetros Controlados reduziu em 1%, passando de 100% em 2024 (bom desempenho) para 99% em 2025 (desempenho mediano). A Água Não Contabilizada, registou-se uma deterioração de 9%, ao aumentar de 43% em 2024 (desempenho mediano) para 52% em 2025 (desempenho insatisfactório).

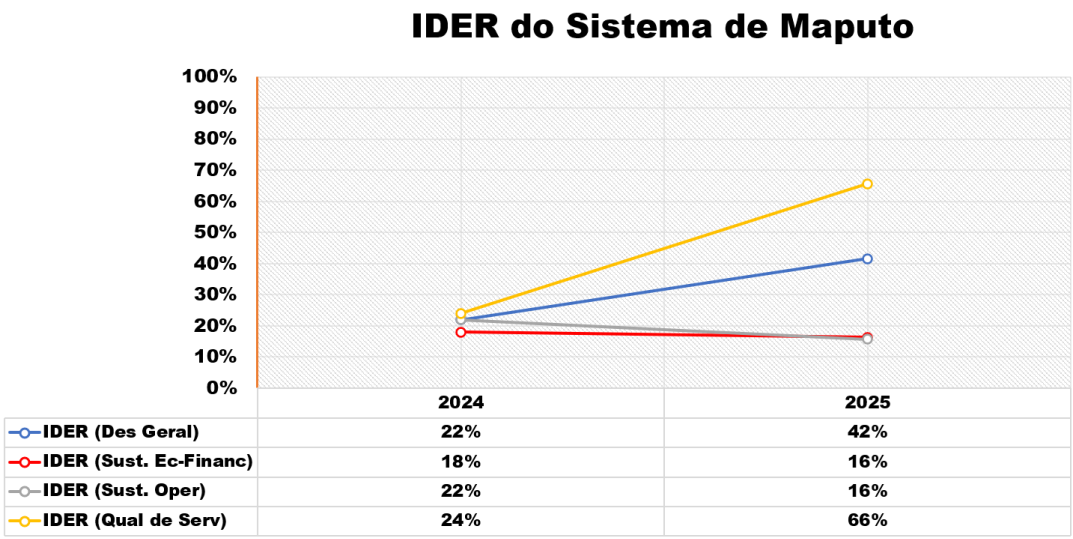
A Taxa de Cobrança melhorou em 2%, ao passar de 68% em 2024 para 70% em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 4 trabalhadores, mantendo um bom desempenho. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais deteriorou-se em 0,32, ao sair de 1,03 em 2024 (desempenho mediano) para 1,02 em 2025 (desempenho mediano).

Sistema de Maputo 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		2,910,835	2,985,723	3,063,523	
Total de ligações (Nr)		312,027	320,593	274,054	
Ligações domésticas (Nr)		296,175	303,777	260,861	
Fontenários Operacionais (Nr)		90	96	149	
Pop. servida por ligações domésticas		1,392,023	1,427,752	1,226,047	
Pop. Servida por fontenários		27,000	46,800	44,700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		48%	49%	40%	
Cobertura por fontanários (%)		1%	2%	1%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	49%	49%	41%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	15	15	15	
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		89,540	90,249	93,902	
Volume facturado (10^3m^3)		47,682	51,547	45,157	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	47%	43%	52%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		3,290,628	3,717,906	3,483,772	
Valor cobrado (10^3 MZM)		2,532,701	2,521,416	2,483,166	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	77%	68%	70%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	4	4	4	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,973,832	3,611,719	3,412,421	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.11	1.03	1.02	
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	45%	79%	57%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	11	15	21	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	79%	73%	69%	
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	33	34	34	33	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	100%	85%	100%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	99%	100%	99%	

LEGENDA:

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

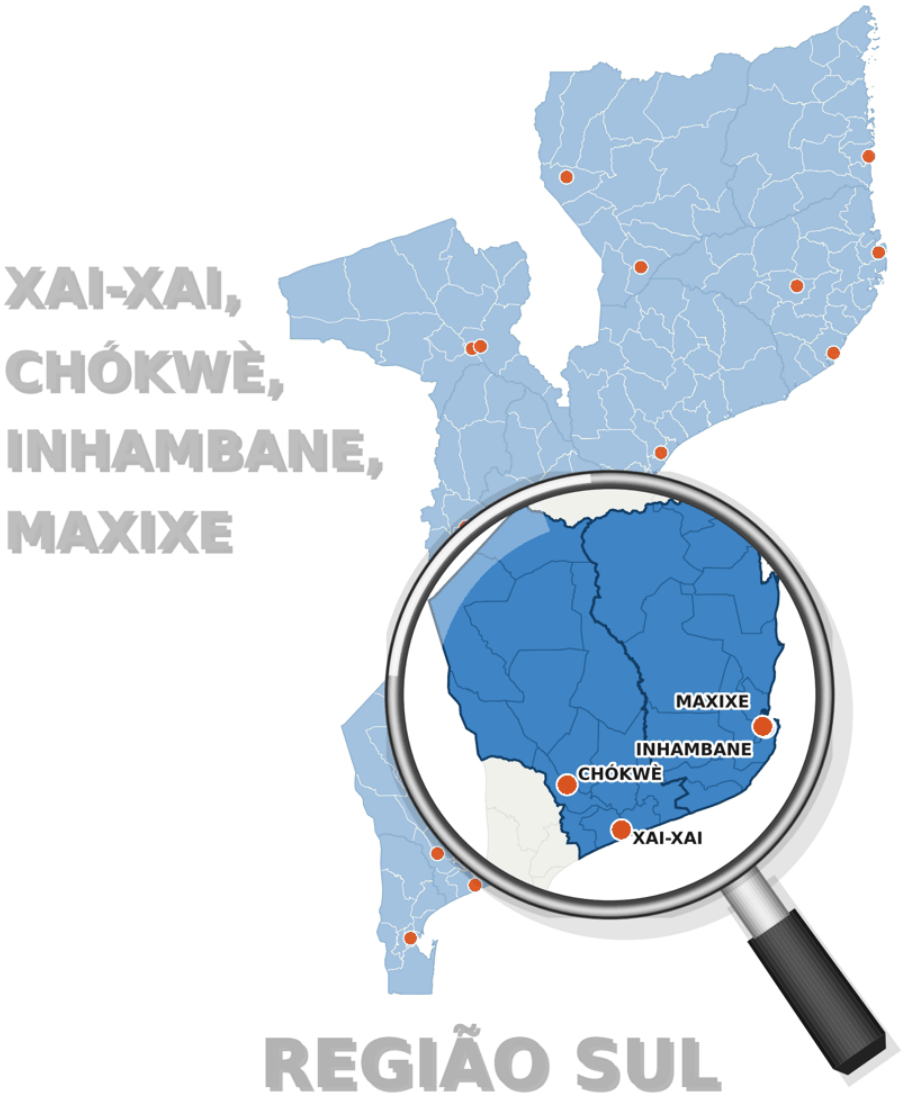


4.5.1.1.1.2 IDER do sistema de Maputo

O IDER Geral do sistema de Maputo registou uma evolução positiva, ao sair de 22% em 2024 para 42% em 2025, mantendo a classificação C (desempenho insatisfatório). Esta evolução positiva, foi influenciado sobre tudo pela melhoria do IDER de Qualidade de Serviço, que evoluiu de 24% em 2024 para 66% em 2025%, apesar do IDER de Sustentabilidade Ecónomico-Financeira ter deteriorado em em 2% (18% para 16%) e o IDER de Sustentabilidade Operacional ter deteriorado em 6% (22% para 16%).

Recomendações à Empresa

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Melhorar à Respostas às Reclamações;
- Melhorar a Facturação com Base em Leitura Reais;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados



4 sistemas · Gaza e Inhambane

4.5.1.2 Região Sul

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 resumo das características do principais indicadores de desempenhodos sistemas da Região Sul encontram-se na Tabela 10

Tabela 10: Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Principais da Região Sul

Descrição	Chòkwè			Xai-Xai		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	143,804	145,843	147,885	256,631	260,224	263,867
Total de ligações (Nr)	27,823	23,930	23,943	38,193	32,491	33,201
Cobertura Total (%)	87%	81%	78%	59%	59%	58%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	23	22	21	18	11	14
Água não contabilizada (%)	32%	30%	26%	52%	55%	53%
Taxa de cobrança total (%)	105%	92%	90%	85%	92%	86%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.11	1.37	1.16	1.37	1.20	1.32
Facturação com base em leituras reais (%)	91%	88%	81%	91%	95%	92%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	85%	29%	55%	91%	46%	71%

Descrição	Maxixe			Inhambane		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	129,814	132,686	132,686	85,792	86,735	87,690
Total de ligações (Nr)	21,357	16,328	15,486	17,493	15,182	14,815
Cobertura Total (%)	60%	66%	50%	83%	85%	71%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	14	15	12	15	14	14
Água não contabilizada (%)	57%	60%	54%	57%	59%	61%
Taxa de cobrança total (%)	91%	84%	84%	82%	86%	82%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	0.84	0.61	0.82	1.12	1.02	0.93
Facturação com base em leituras reais (%)	96%	96%	94%	95%	95%	92%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	79%	30%	65%	83%	63%	55%

4.1.2.1 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 desta cidade e três pequenos sistemas isolados que abastecem as localidades de Julius Nyerere e Chicumbane. Possui uma rede de distribuição com mais de 595 km de extensão total. A população na área do sistema é de cerca de 260.225 pessoas.

4.5.1.2.1.1 BAQS do Sistema de Xai-Xai

A Cobertura Total reduziu em 1%, ao sair de 59% em 2024 para 58% em 2025, mantendo o desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição aumentou em 3 horas, ao sair de 11 horas por dia em 2024 para 14 horas por dia em 2025, mantendo o desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada apresentou uma ligeira melhoria de 2%, ao reduzir de 55% em 2024 para 53% em 2025 mantendo o desempenho insatisfactório. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 6%, ao sair de 92% em 2024 para 86% em 2025, mantendo o bom desempenho.

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações reduziu de 4 em 2024 para 3 trabalhadores em 2025, mantendo o bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 3 dias, ao sair de 10 dias em 2024 para 7 dias em 2025, mantendo um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 3%, ao sair de 95% em 2024 para 92% em 2025, mantendo um bom desempenho.

A Percentagem de Parâmetros Controlados registou uma melhoria expressiva de 36%, ao sair de 52% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 88% em 2025 (bom desempenho). A Conformidade dos Parâmetros Controlados aumentou em 25%, ao passar de 46% em 2024 para 71% em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,20 em 2024 para 1,32 em 2025, mantendo o bom desempenho.

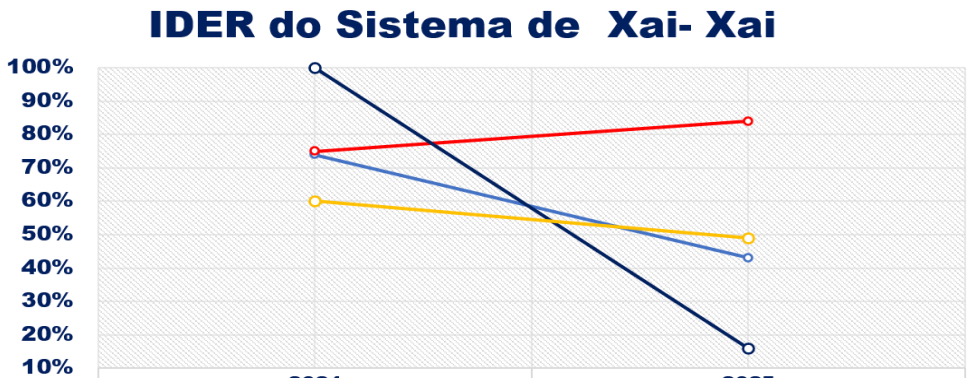
Sistema de Xai-Xai 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		256,631	260,224	263,867	
Total de ligações (Nr)		38,193	32,491	33,201	
Ligações domésticas (Nr)		31,198	31,700	32,447	
Fontenários Operacionais (Nr)		13	14	14	
Pop. servida por ligações domésticas		146,631	148,990	149,256	
Pop. Servida por fontenários		3,900	4,200	4,200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		57%	57%	57%	
Cobertura por fontanários (%)		2%	2%	2%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	59%	59%	58%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	18	11	14	
Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		10,520	9,433	8,501	
Volume facturado (10^3m^3)		5,098	4,239	3,994	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	52%	55%	53%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		270,695	238,074	266,964	
Valor cobrado (10^3 MZM)		230,229	220,120	230,403	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	85%	92%	86%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	4	4	3	
Custos operacionais (10^3 MZM)		198,187	177,185	180,910	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.37	1.20	1.32	
Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	94%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	5	10	7	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	91%	95%	92%	
Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	24	28	16	21	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	117%	52%	88%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	91%	46%	71%	

LEGENDA:

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

4.5.1.2.1.2 IDER do Sistema de Xai-Xai



	2024	2025
IDER (Des Geral)	74%	43%
IDER (Sust. Ec-Financ)	75%	84%
IDER (Sust. Oper)	100%	16%
IDER (Qual de Serv)	60%	49%

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Xai-Xai reduziu em 31%, ao sair de 74% em 2024 para 43% em 2025, passando da classificação B+ (desempenho mediano) em 2024 para a classificação C (desempenho insatisfatório) em 2025, influenciado sobre tudo pelo IDER Sustentabilidade Operacional, que reduziu de 100% em 2024 para 16% em 2025.

Recomendações à Empresa

- Melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Melhorar a Percentagem dos Parâmetros Controlados;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados

4.1.2.2 Sistema de Chókwè

O sistema de abastecimento de água de Chókwè é composto por nove (9) subsistemas. O maior subsistema 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, que a sua fonte de captação é superficial, os restantes têm fonte de captação subterrânea. O Sistema de Chókwè tem uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 300 km. A população na área do sistema é de cerca de 145.845 pessoas.

4.1.2.2.1 BAQS do Sistema de Chókwè

A Cobertura Total do sistema de Chokwe reduziu em 3%, ao sair de 81% em 2024 para 78% em 2025, mantendo bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 1 hora, ao sair de 22 horas por dia em 2024 para 21 horas por dia em 2025, mantendo bom desempenho.

A Resposta às Reclamações manteve-se em 100% nos dois anos, mantendo bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações aumentou em 1 dia, ao sair de 3 dias em 2024 para 4 dias em 2025, permanecendo dentro do valor de referência de até 14 dias.

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 7%, ao sair de 88% em 2024 para 81% em 2025, passando de bom desempenho para desempenho mediano. A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 28%, ao sair de 100% em 2024 para 72% em 2025, passando de bom desempenho para desempenho mediano. Por sua vez, a Conformidade dos Parâmetros Controlados melhorou em 26%, ao sair de 29% em 2024 para 55% em 2025, mantendo, contudo, desempenho insatisfatório.

Na Sustentabilidade da Empresa, a Água Não Contabilizada melhorou em 4%, ao sair de 30% em 2024 para 26% em 2025, mantendo bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 2%, ao sair de 92% em 2024 para 90% em 2025, mantendo bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 4 trabalhadores em 2024 e 2025, mantendo bom desempenho.

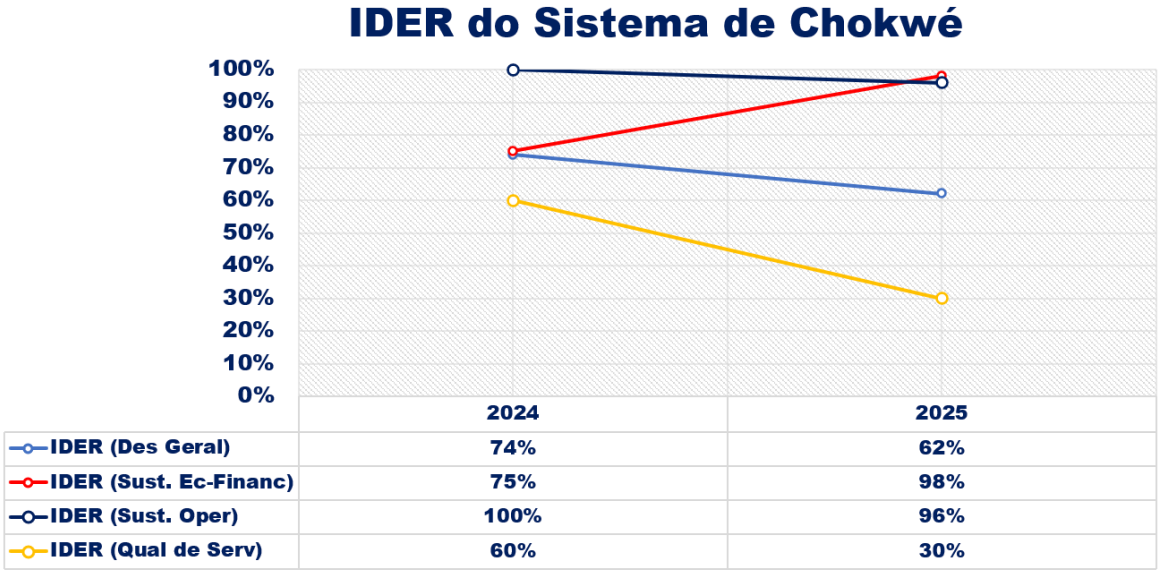
O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,21, ao sair de 1,37 em 2024 para 1,16 em 2025. Apesar da redução, o indicador manteve-se em bom desempenho, por permanecer acima do valor de referência de 1,15.

Sistema de Chòkwé - 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		143,804	145,843	147,885	
Total de ligações (Nr)		27,823	23 930	23,943	
Ligações domésticas (Nr)		24,042	23 446	23,485	
Fontenários Operacionais (Nr)		38	24	25	
Pop. servida por ligações domésticas		112,997	110 196	108,031	
Pop. Servida por fontenários		11,400	7 200	7,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		79%	76%	73%	
Cobertura por fontanários (%)		8%	5%	5%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	87%	81%	78%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	23	22	21	
Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		3,733	3,523	3,177	
Volume facturado (10^3m^3)		2,539	2 473	2,347	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	32%	30%	26%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		142,205	144,266	151,743	
Valor cobrado (10^3 MZM)		149,048	132,352	136,201	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	105%	92%	90%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	4	4	4	
Custos operacionais (10^3 MZM)		127,550	104,983	101,839	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.11	1.37	1.16	
Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	1	3	4	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	91%	88%	81%	
Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	31	31	31	22	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	100%	100%	72%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	85%	29%	55%	

LEGENDA:

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



4.5.1.2.2.2 IDER do sistema de Chókwè

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Chókwè registou uma redução de 12%, ao sair de 74% em 2024 para 62% em 2025, passando da classificação B+ em 2024 para a classificação B (desempenho mediano) em 2025, influenciado pela deterioração do IDER Qualidade de Serviço, que saiu de 60% em 2024 para 30% em 2025. Os outros indices singulares, mantiveram-se em niveis elevados, sendo o IDER Sustentabilidade Económico-Financeira (75% para 98%), e IDER Sustentabilidade Operacional (100% para 96%).

Recomendações à Empresa

- Melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Melhorar a Percentagem dos Parâmetros Controlados;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados

4.1.2.3 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 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 270 km. A população na área do sistema é de cerca de 86.740 pessoas.

4.5.1.2.3.1 BAQS do Sistema de Inhambane

A Cobertura Total reduziu em 14%, ao sair de 85% em 2024 para 71% em 2025, mantendo o bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 14 horas por dia, mantendo o desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 2%, ao aumentar de 59% em 2024 para 61% em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório. A Taxa de Cobrança reduziu em 4%, ao sair de 86% em 2024 (bom desempenho) para 82% em 2025 (desempenho mediano). O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 5 trabalhadores, mantendo um bom desempenho.

As Reclamações Respondidas mantiveram-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 5 dias, ao sair de 15 dias em 2024 para 10 dias em 2025, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 3%, ao sair de 95% em 2024 para 92% em 2025, mantendo o bom desempenho.

A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 35%, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 65% em 2025 (desempenho mediano). A Conformidade dos Parâmetros Controlados reduziu em 8%, ao passar de 63% em 2024 para 55% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

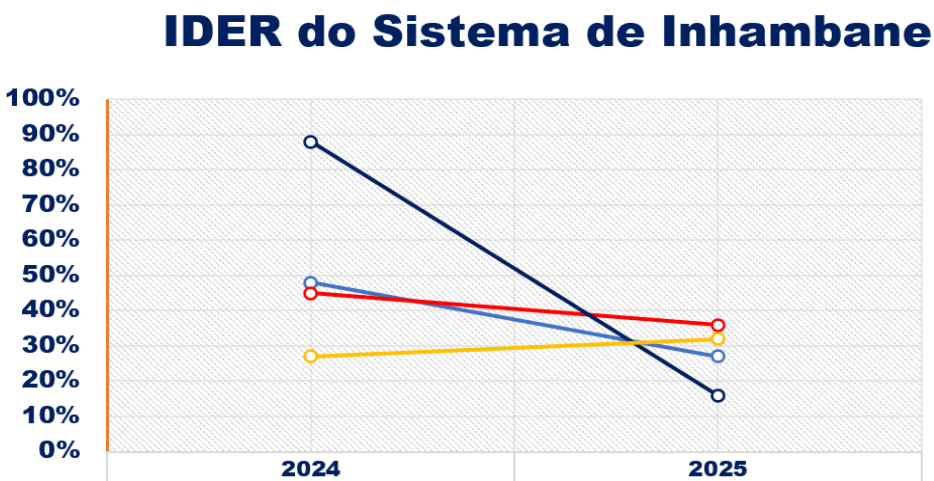
O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais deteriorou-se, ao sair de 1,02 em 2024 (desempenho mediano) para 0,93 em 2025 (desempenho insatisfactório).

Sistema de Inhambane 2025

Descrição	Valor de referência	Inhambane			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		85,792	86,735	87,690	
Total de ligações (Nr)		17,493	15,182	14,815	
Ligações domésticas (Nr)		14,036	14,595	14,292	
Fontenários Operacionais (Nr)		16	16	11	
Pop. servida por ligações domésticas		65,969	68,597	58,597	
Pop. Servida por fontenários		4,800	4,800	3,300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		77%	79%	67%	
Cobertura por fontanários (%)		6%	6%	4%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	83%	85%	71%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	15	14	14	
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		4,865	4,590	3,982	
Volume facturado (10^3m^3)		2,075	1,870	1,700	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	57%	59%	61%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		120,472	110,389	114,460	
Valor cobrado (10^3 MZM)		98,940	94,615	92,189	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	82%	86%	82%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	5	5	5	
Custos operacionais (10^3 MZM)		107,652	108,043	7,525	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.12	1.02	0.93	
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	93%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	25	15	10	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	95%	95%	92%	
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	31	28	31	20	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	85%	100%	65%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	83%	63%	55%	

Simbologia:

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



	2024	2025
IDER (Des Geral)	48%	27%
IDER (Sust. Ec-Financ)	45%	36%
IDER (Sust. Oper)	88%	16%
IDER (Qual de Serv)	27%	32%

4.5.1.2.3.2 IDER do sistema de Inhambane

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Inhambane registou uma redução em 21%, ao sair de 48% em 2024 para 27% em 2025, mantendo a classificação C (desempenho insatisfatório) em 2025. Esta redução foi influenciado pela queda acentuada dos IDER Sustentabilidade Operacional (88% para 16%), IDER Sustentabilidade Económico-financeira (45% para 36%).

Recomendações à Empresa

- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Água não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;
- Melhorar o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais;
- Melhorar a Percentagem de Parametros Controlados;
- Melhorar a Conformidade dos Parametros Controlados.

4.1.2.4 Sistema da 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 de 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 12 km até ao Centro Distribuidor. A rede de distribuição tem uma extensão total de cerca de 400 km. A população na área do sistema é de cerca de 132.700 pessoas.

4.1.2.4.1 BAQS do Sistema da Maxixe

A Cobertura Total reduziu em 16%, ao sair de 66% em 2024 (bom desempenho) para 50% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 3 horas, ao sair de 15 horas por dia em 2024 para 12 horas por dia em 2025, mantendo o desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma melhoria de 6%, ao sair de 60% em 2024 para 54% em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório. A Taxa de Cobrança Total manteve-se em 84%, mantendo o desempenho mediano. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 5 trabalhadores, mantendo o bom desempenho.

As Reclamações Respondidas mantiveram-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 9 dias, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 2%, ao sair de 96% em 2024 (bom para 94% em 2025, mantendo o bom desempenho.

A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 15%, ao sair de 91% em 2024 (bom desempenho) para 76% em 2025 (desempenho mediano). A Conformidade dos Parâmetros Controlados aumentou em 35%, ao passar de 30% em 2024 para 65% em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório.

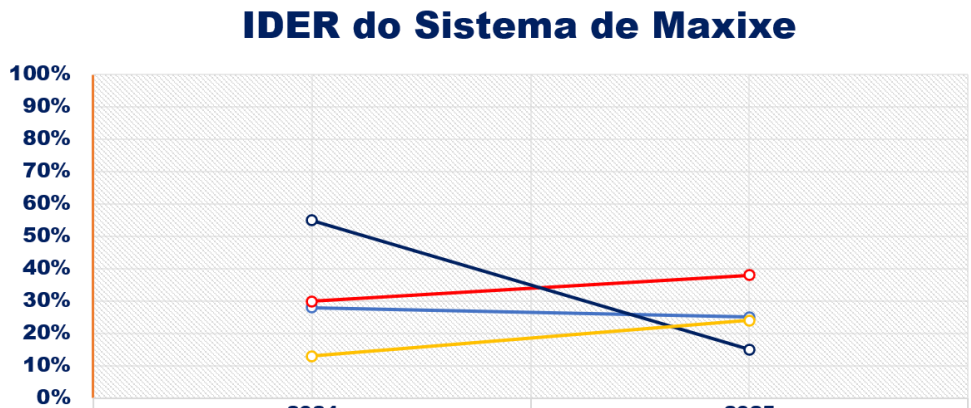
O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,21, ao sair de 0,61 em 2024 para 0,82 em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório.

Sistema de Maxixe - 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		129,814	132 686	132,686	
Total de ligações (Nr)		21,357	16 328	15,486	
Ligações domésticas (Nr)		15,434	16,011	15,199	
Fontenários Operacionais (Nr)		19	18	13	
Pop. servida por ligações domésticas		72,540	75,252	62,316	
Pop. Servida por fontenários		5,700	5,400	3,900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		56%	54%	47%	
Cobertura por fontanários (%)		4%	4%	3%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	60%	66%	50%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	14	15	12	
Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		4,065	4,255	3,542	
Volume facturado (10^3m^3)		1,766	1,699	1,630	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	57%	60%	54%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		102,949	100,062	109,634	
Valor cobrado (10^3 MZM)		93,513	84,480	92,482	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	91%	84%	84%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	6	5	5	
Custos operacionais (10^3 MZM)		122,394	165,165	101,839	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	0.84	0.61	0.82	
Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	4	9	9	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	96%	96%	94%	
Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	33	31	30	25	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	94%	91%	76%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	79%	30%	65%	

LEGENDA:

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



	2024	2025
IDER (Des Geral)	28%	25%
IDER (Sust. Ec-Financ)	30%	38%
IDER (Sust. Oper)	55%	15%
IDER (Qual de Serv)	13%	24%

4.1.2.4.2 IDER do Sistema da Maxixe

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Maxixe registou uma ligeira uma redução em 3%, ao sair de 28% em 2024 para 25% em 2025, mantendo a classificação C (desempenho insatisfatório). Esta estabilidade aparente foi influenciado por evoluções divergentes, sendo os IDER's Sustentabilidade Económico-financeira e de Qualidade de Serviço evelouido de de 30% para 38% e de 13% para 24%, respectivamente enquanto o IDER Sustentabilidade Operacional, reduziu de forma acentuada em 40%, ao sair de 55% em 2024 para 15% em 2025.

Recomendações à Empresa

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;
- Melhorar Percentagem Parâmetros Controlados;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados;

BEIRA,
MANICA,
TETE,
MOATIZE,
QUELIMANE

REGIÃO CENTRO

5 sistemas · Sofala, Manica, Tete e Zambézia

4.5.1.3 Região Centro

A Região Centro conta cinco (5) Entidades Reguladas, correspondentes a igual número de sistemas de abastecimento de água, sob gestão pública da Sociedade Comercial Água da Região Centro (AdRC), nomeadamente Beira, Manica, Tete, Moatize e Quelimane. O resumo das características do principais indicadores de desempenhodos sistemas da Região Centro encontram-se na Tabela 11

Tabela 11: Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Principais da Região Centro

Descrição	Manica			Beira		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	644,642	672,869	699,812	838,634	857,923	897,841
Total de ligações (Nr)	45,637	43,853	43,941	79,473	89,663	88,315
Cobertura Total (%)	46%	44%	24%	57%	65%	55%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	17	16	10	13	13	13
Água não contabilizada (%)	43%	32%	41%	39%	41%	44%
Taxa de cobrança total (%)	81%	75%	76%	75%	79%	81%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.59	0.45	1.00	1.79	1.38	1.47
Facturação com base em leituras reais (%)	100%	96%	94%	87%	87%	92%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	100%	97%	97%	75%	99%	67%

Descrição	Moatize		
	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	77,992	81,452	81,452
Total de ligações (Nr)	8,807	9,456	9,793
Cobertura Total (%)	73%	85%	43%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	10	8	8
Água não contabilizada (%)	41%	42%	67%
Taxa de cobrança total (%)	78%	58%	77%

Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.29	1.89	0.95
Facturação com base em leituras reais (%)	88%	76%	90%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	100%	100%	100%

Descrição	Tete			Quelimane		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	408,650	435,222	403,212	491,763	504,058	516,659
Total de ligações (Nr)	51,160	47,967	48,597	27.050	27.036	20.418
Cobertura Total (%)	53%	65%	42%	37%	36%	32%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	18	17	16	12	11	12
Água não contabilizada (%)	44%	43%	55%	23%	36%	39%
Taxa de cobrança total (%)	64%	59%	58%	81%	80%	85%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	2.00	1.66	1.51	1.42	1.20	1.23
Facturação com base em leituras reais (%)	66%	72%	91%	98%	98%	93%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	100%	99%	99%	100%	46%	100%

4.1.3.1 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 Mútua. Da ETA a água segue para os centros distribuidores (CD), através de uma conduta adutora de cerca de 120km. A rede de distribuição tem uma extensão total de cerca de 1230 km.

4.5.1.3.1.1 BAQS do Sistema da Beira

A Cobertura Total reduziu em 10%, ao sair de 65% em 2024 (bom desempenho) para 55% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 13 horas por dia, mantendo-se o desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma ligeira deterioração de 3%, ao aumentar de 41% em 2024 para 44% em 2025, mantendo-se, o desempenho mediano. A Taxa de Cobrança aumentou em 2%, ao sair de 79% em 2024 para 81% em 2025, mantendo o desempenho mediano.

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 4 trabalhadores mantendo-se o bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100% nos dois anos, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 10 dias, mantendo-se em bom desempenho.

A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou em 4%, ao sair de 88% em 2024 para 92% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 26%, ao sair de 98% em 2024 (bom desempenho) para 72% em 2025 (desempenho mediano). A Conformidade dos Parâmetros Controlados reduziu em 32%, ao passar de 99% em 2024 (desempenho mediano) para 67% em 2025 (desempenho insatisfactório).

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,38 em 2024 para 1,47 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

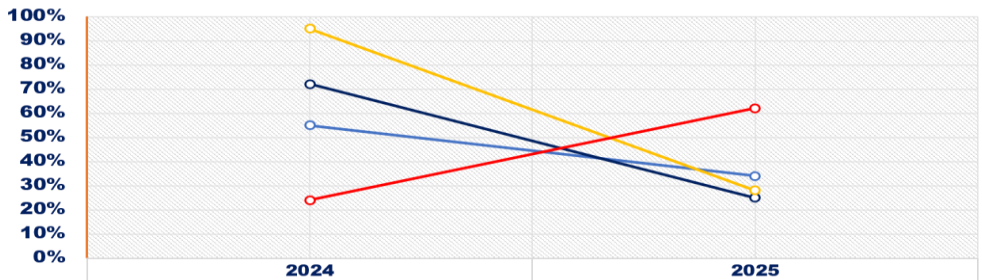
Sistema da Beira

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		838,634	857,923	897,841	
Total de ligações (Nr)		79,473	89,663	68,129	
Ligações domésticas (Nr)		76,968	87,189	66,115	
Fontenários Operacionais (Nr)		449	479	485	
Pop. servida por ligações domésticas		342,687	409,788	350,410	
Pop. Servida por fontenários		134,700	143,700	145,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		41%	48%	39%	
Cobertura por fontanários (%)		16%	17%	16%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	57%	65%	55%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	13	13	13	
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		16,679	16,474	15,054	
Volume facturado (10^3m^3)		10,156	9,634	8,361	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	39%	41%	44%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		731,583	816,348	713,559	
Valor cobrado (10^3 MZM)		548,746	615,850	575,432	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	75%	79%	81%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	4	4	4	
Custos operacionais (10^3 MZM)		409,750	513,224	484,396	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.79	1.38	1.47	
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	10	10	10	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	87%	88%	92%	
4. Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros requeridos QR	29	21	30	21	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	72%	98%	72%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	75%	99%	67%	

Legenda

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

IDER do Sistema da Beira



	2024	2025
IDER (Des Geral)	55%	34%
IDER (Sust. Oper)	72%	25%
IDER (Qual de Serv)	95%	28%
IDER (Sust. Ec-Financ)	24%	62%

4.5.1.3.1.2 IDER do Sistema da Beira

O Índice de Desempenho Geral do sistema da Beira registou uma redução em 21%, ao sair de 55% em 2024 para 34% em 2025, passando da classificação B (desempenho mediano) em 2024 para a classificação C (desempenho insatisfatório) em 2025. Esta redução foi influenciado essencialmente pela deterioração dos IDER Qualidade de Serviços (reduziu de 95% para 28%) e IDER Sustentabilidade Operacionacional (reduziu de 75% para 25%), apesar do aumento do IDER Sustentabilidade Económico-financeira (aumentou de 24% para 62%), a qualidade de serviço e a sustentabilidade operacional.

Recomendações à Empresa

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Melhorar a Facturação com Base em Leitura;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados

4.5.1.3.2 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 44 Km, 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 Gôndola. A rede de distribuição da água tem uma extensão total de cerca de 625 km.

4.5.1.3.2.1 BAQS do Sistema de Manica

A Cobertura Total reduziu em 20%, ao sair de 44% em 2024 (desempenho mediano) para 24% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 6 horas, ao sair de 16 horas por dia em 2024 (bom desempenho) para 10 horas por dia em 2025 (desempenho mediano).

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 9%, ao aumentar de 32% em 2024 (bom desempenho) para 41% em 2025 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança Total aumentou ligeiramente em 1%, ao sair de 75% em 2024 para 76% em 2025, mantendo o desempenho mediano.O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações aumentou de 5 para 7 trabalhadores entre 2024 e 2025, mantendo-se em bom desempenho.

As Reclamações Respondidas aumentaram em 15%, ao sair de 85% em 2024 (desempenho mediano) para 100% em 2025 (bom desempenho). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações aumentou em 3 dias, ao sair de 12 dias em 2024 (bom desempenho) para 15 dias em 2025 (desempenho mediano).

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 2%, ao sair de 96% em 2024 para 94% em 2025, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100%, permanecendo em bom desempenho. A Conformidade dos Parâmetros Controlados manteve-se em 97% nos dois anos, permanecendo em desempenho mediano.

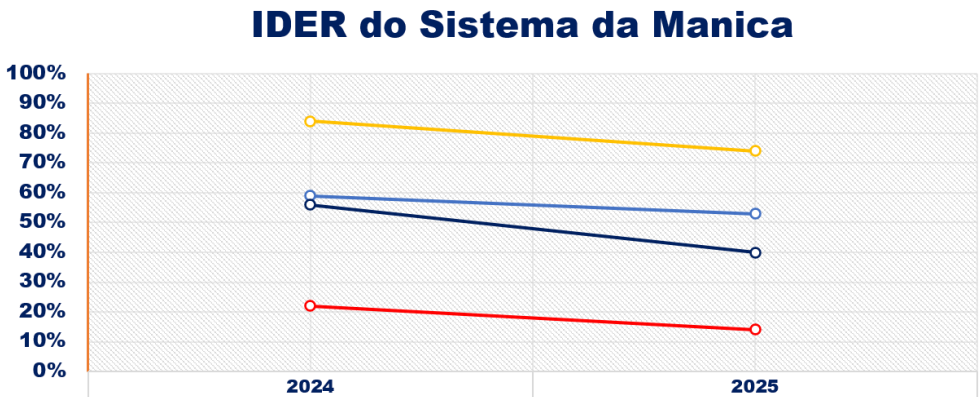
O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,55, ao sair de 0,45 em 2024 (desempenho insatisfatório) para 1,00 em 2025 (desempenho mediano).

Sistema de Manica

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		644,642	672,869	699,812	
Total de ligações (Nr)		45,637	43,853	27,899	
Ligações domésticas (Nr)		44,351	42,650	27,036	
Fontenários Operacionais (Nr)		180	162	74	
Pop. servida por ligações domésticas		235,463	200,455	143,291	
Pop. Servida por fontenários		55,800	48,600	22,200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		37%	37%	20%	
Cobertura por fontanários (%)		9%	7%	3%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	46%	44%	24%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	17	16	10	
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		9,884	7,307	6,108	
Volume facturado (10^3m^3)		5,650	4,978	3,619	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	43%	32%	41%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		371,608	337,505	263,344	
Valor cobrado (10^3 MZM)		302,314	256,156	199,981	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	81%	75%	76%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	4	5	7	
Custos operacionais (10^3 MZM)		233,813	238,526	262,293	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.59	0.45	1.00	
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	85%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	10	12	15	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	96%	94%	
4. Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros requeridos QR	31	28	31	31	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	95%	100%	100%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	100%	97%	97%	

Legenda

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



	2024	2025
IDER (Des Geral)	59%	53%
IDER (Sust. Ec-Financ)	22%	14%
IDER (Sust. Oper)	56%	40%
IDER (Qual de Serv)	84%	74%

4.5.1.3.2.2 IDER do sistema de Manica

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Manica registou uma redução de 6%, ao sair de 59% em 2024 para 53% em 2025, mantendo a classificação B (desempenho mediano). Esta redução foi influenciada por redução generalizadas de todos os indices singulares. Tendo o IDER Sustentabilidade Operacional registado a maior redução, em cerca de 16%, o IDER Qualidade de Serviço reduzido em 10% e o IDER Sustentabilidade Económico-financeira reduzido em 8%.

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados

4.1.3.3 Sistema de Tete

O Sistema de abastecimento de água de Tete é composto por três subsistemas e três pequenos sistemas, cujas fontes de água são subterrâneas. O único tratamento feito à água dos subsistemas e pequenos sistemas é a clorinação, com excepção do subsistema de Tete antiga que é de tratamento de água convencional. Os subsistemas 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.

4.5.1.3.3.1 BAQS do Sistema de Tete

A Cobertura Total reduziu em 23%, ao sair de 65% em 2024 (bom desempenho) para 42% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 1 hora, ao sair de 17 horas por dia em 2024 para 16 horas por dia em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 12%, ao aumentar de 43% em 2024 (desempenho mediano) para 55% em 2025 (desempenho insatisfactório). A Taxa de Cobrança Total reduziu em 1%, ao sair de 59% em 2024 para 58% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfatório.

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações aumentou de 4 para 6 trabalhadores de 2024 para 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas registou uma melhoria expressiva de 29%, ao sair de 71% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 100% em 2025 (bom desempenho). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 1 dia, ao sair de 10 dias em 2024 para 9 dias em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Facturação com Base em Leituras Reais registou uma melhoria expressiva de 19%, ao sair de 72% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 91% em 2025 (bom desempenho). A Percentagem de Parâmetros Controlados aumentou em 11%, ao sair de 89% em 2024 para 100% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Conformidade dos Parâmetros Controlados manteve-se em 99%, permanecendo em desempenho mediano.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu de 1,66 em 2024 para 1,51 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

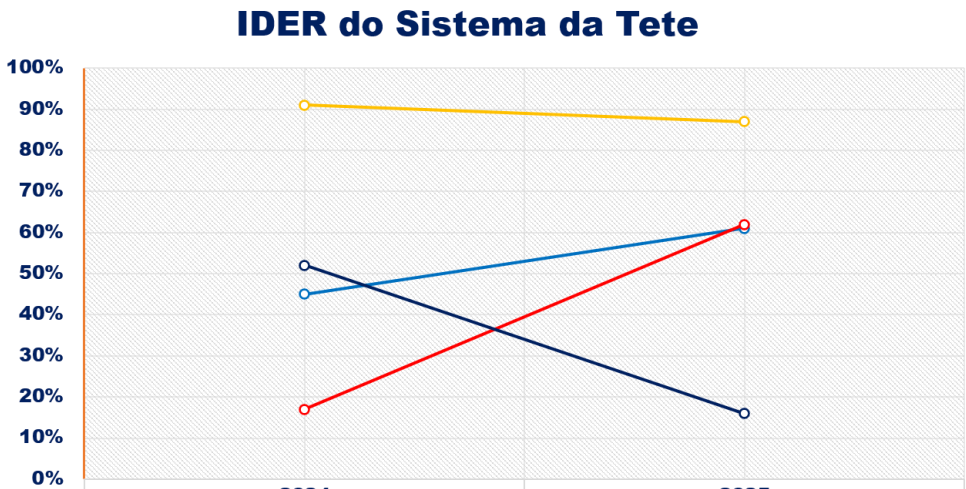
Sistema Tete

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		408,650	435,222	403,212	
Total de ligações (Nr)		51,160	47,967	28,660	
Ligações domésticas (Nr)		49,371	46,410	27,730	
Fontenários Operacionais (Nr)		262	216	76	
Pop. servida por ligações domésticas		166,950	218,127	146,969	
Pop. Servida por fontenários		48,300	64,800	22,800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		41%	50%	36%	
Cobertura por fontanários (%)		12%	15%	6%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	53%	65%	42%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	18	17	16	
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		15,683	14,675	14,385	
Volume facturado (10^3m^3)		8,833	8,336	6,430	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	44%	43%	55%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		478,191	572,407	502,302	
Valor cobrado (10^3 MZM)		306,225	338,094	293,094	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	64%	59%	58%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	5	4	6	
Custos operacionais (10^3 MZM)		239,527	29,271	332,551	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	2.00	1.66	1.51	
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	71%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	10	10	9	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	66%	72%	91%	
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	28	28	28	28	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	85%	89%	100%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	100%	99%	99%	

Legenda:

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

Análise do IDER do sistema da Tete



	2024	2025
IDER (Des Geral)	45%	61%
IDER (Sust. Ec-Financ)	17%	62%
IDER (Sust. Oper)	52%	16%
IDER (Qual de Serv)	91%	87%

4.5.1.3.3.2 IDER do Sistema de Tete

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Tete registou uma evolução positiva em 16%, ao sair de 45% em 2024 para 61% em 2025, passando da classificação C (desempenho insatisfatório) para a classificação B (desempenho mediano). Esta evolução foi influenciado sobretudo pelo IDER Sustentabilidade Económico-financeir que saiu de 17% para 62%. Apesar de registo de redução dos IDER Qualidade de Serviços (91% para 87%) e IDER Sustentabilidade Operacional (52% para 16%).

Recomendações à Empresa

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Melhorar a Água não Contabilizada;
- Melhorar a Facturação com Base em Leituras;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados.

4.5.1.3.4 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 feito à água é a clorinação. A fonte de captação de Licuar é constituída por 5 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 6 furos. O sistema possui três condutas adutoras, com uma extensão total de cerca de 110km. Uma das condutas adutoras tem uma série de derivações que vão permitindo o abastecimento às povoações e indústrias adjacentes, nomeadamente as povoações de Licuar, Nicoadala, Namuínho, Fábrica da Cerâmica, Acampamento de Domela, Centro de Saúde, Bairros dos Antigos Combatentes, Sagrada Família e Instituto de Ciências de Saúde. A rede de distribuição de água tem uma extensão total de cerca de 352 km.

4.5.1.3.4.1 BAQS de Sistema de Quelimane

A Cobertura Total reduziu em 4%, ao sair de 36% em 2024 para 32% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição aumentou em 1 hora, ao sair de 11 horas por dia em 2024 para 12 horas por dia em 2025, permanecendo em desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 3%, ao aumentar de 36% em 2024 para 39% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. A Taxa de Cobrança Total melhorou em 5%, ao sair de 80% em 2024 (desempenho mediano) para 85% em 2025 (bom desempenho).

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 5 trabalhadores tanto em 2024 como em 2025, permanecendo em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 22%, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 78% em 2025 (desempenho insatisfatório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações aumentou em 5 dias, ao sair de 10 dias em 2024 (bom desempenho) para 15 dias em 2025 (desempenho mediano).

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 5%, ao sair de 98% em 2024 para 93% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Parâmetros Controlados aumentou ligeiramente em 1%, ao sair de 52% em 2024 para 53% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfatório. A Conformidade dos Parâmetros Controlados aumentou em 54%, ao passar de 46% em 2024 (desempenho insatisfatório) para 100% em 2025 (desempenho mediano).

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,20 em 2024 para 1,23 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

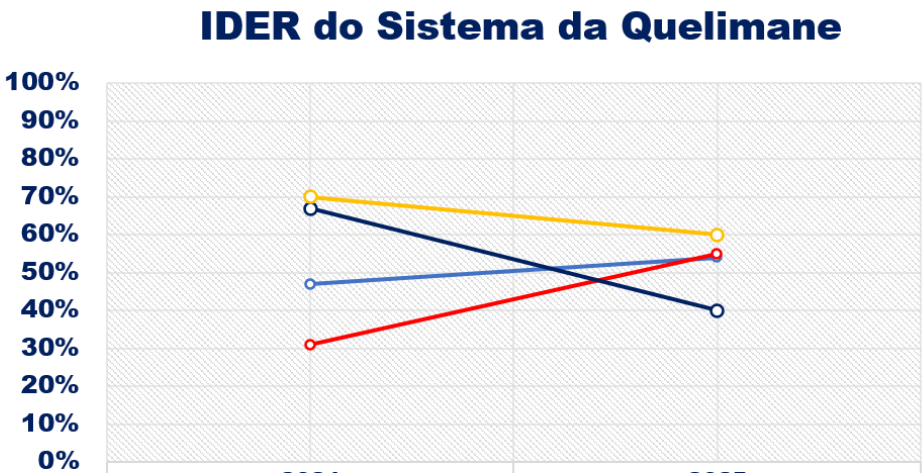
Sistema Quelimane

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		491,763	504,058	516,659	
Total de ligações (Nr)		27,050	27,036	20,418	
Ligações domésticas (Nr)		26,083	26,091	19,745	
Fontenários Operacionais (Nr)		206	205	206	
Pop. servida por ligações domésticas		116,483	122,091	104,649	
Pop. Servida por fontenários		62,100	61,500	61,800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		24%	24%	20%	
Cobertura por fontanários (%)		13%	12%	12%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	37%	36%	32%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	12	11	12	
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		3,889	4,230	4,320	
Volume facturado (10^3m^3)		3,008	2,717	2,564	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	23%	36%	39%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		192,655	175,195	177,280	
Valor cobrado (10^3 MZM)		156,073	139,595	150,782	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	81%	80%	85%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	4	5	5	
Custos operacionais (10^3 MZM)		135,839	146,150	144,333	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.42	1.20	1.23	
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	99%	100%	78%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	10	10	15	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	98%	98%	93%	
4. Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	31	30	16	16	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	97%	52%	53%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	100%	46%	100%	

Legenda:

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

4.5.1.3.4.2 IDER do sistema da Quelimane



	2024	2025
IDER (Des Geral)	47%	54%
IDER (Sust. Ec-Financ)	31%	55%
IDER (Sust. Oper)	67%	40%
IDER (Qual de Serv)	70%	60%

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Quelimane registou uma ligeira evolução positiva em 7%, ao sair de 47% em 2024 para 54% em 2025, passando da classificação C (desempenho insatisfatório) para a classificação B (desempenho mediano). Esta evolução foi influenciada essencialmente pelo IDER Sustentabilidade Económico-financeira que subiu de 31% para 55%, apesar da redução dos IDER Sustentabilidade Operacional (67% para 40%) e o IDER Qualidade de Serviço (70% para 60%).

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar continuamente a Taxa de Cobrança;
- Melhorar a Percentagem de Parâmetros Controlados;
- Melhoria de Testes em Conformidade.

4.1.3.5 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 clorinação.

4.5.1.3.5.1 BAQS do Sistema de Moatize

A Cobertura Total reduziu em 21%, ao sair de 85% em 2024 (bom desempenho) para 64% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 8 horas por dia em 2024 e 2025, permanecendo em desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 25%, ao aumentar de 42% em 2024 (desempenho mediano) para 67% em 2025 (desempenho insatisfactório). A Taxa de Cobrança Total melhorou em 19%, ao sair de 58% em 2024 (desempenho insatisfatório) para 77% em 2025 (desempenho mediano).

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações aumentou de 11 para 12 trabalhadores entre 2024 e 2025, mantendo-se em desempenho mediano. A Percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 18%, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 82% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 1 dia, ao sair de 10 dias em 2024 para 9 dias em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Facturação com Base em Leituras Reais melhorou em 14%, ao sair de 76% em 2024 (desempenho mediano) para 90% em 2025 (bom desempenho). A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 36%, ao sair de 98% em 2024 (bom desempenho) para 62% em 2025 (desempenho mediano). A Conformidade dos Parâmetros Controlados manteve-se em 100%, permanecendo em bom desempenho.

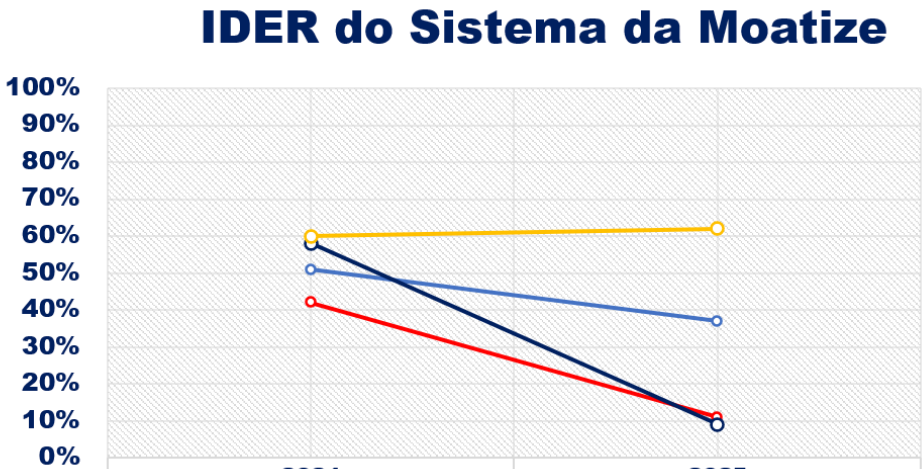
O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais deteriorou-se em 0,94, ao sair de 1,89 em 2024 (bom desempenho) para 0,95 em 2025 (desempenho insatisfactório).

Sistema Moatize

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao & Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		77,992	81,452	81,452	
Total de ligações (Nr)		8,807	9,456	5,072	
Ligações domésticas (Nr)		8,480	9,122	4,906	
Fontenários Operacionais (Nr)		82	86	86	
Pop. servida por ligações domésticas		39,856	42,873	26,002	
Pop. Servida por fontenários		24,600	25,800	9,000	
Cobertura por ligações domésticas (%)		51%	53%	32%	
Cobertura por fontanários (%)		22%	32%	32%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	73%	85%	64%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	10	8	8	
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		3,215	2,768	2,613	
Volume facturado (10^3m^3)		1,902	1,604	860	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	41%	42%	67%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		82,943	91,771	56,987	
Valor cobrado (10^3 MZM)		64,349	52,988	44,160	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	78%	58%	77%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	9	11	12	
Custos operacionais (10^3 MZM)		64,357	45,040	60,172	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.29	1.89	0.95	
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	82%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	10	10	9	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	88%	76%	90%	
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	28	22	22	17	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	67%	98%	62%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	100%	100%	100%	

Legenda:

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



	2024	2025
IDER (Des Geral)	51%	37%
IDER (Sust. Ec-Financ)	42%	11%
IDER (Sust. Oper)	58%	9%
IDER (Qual de Serv)	60%	62%

4.5.1.3.5.2 IDER do sistema da Moatize

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Moatize registou uma redução em 14%, ao sair de 51% em 2024 para 37% em 2025, passando da classificação B (desempenho mediano) para a classificação C (desempenho insatisfatório). Esta redução deveu-se essencialmente pela redução acentuada dos IDER Sustentabilidade Operacional (58% para 9%) e IDER Sustentabilidade Económico-financeira (42% para 11%), apesar da ligeira subida do IDER Qualidade de Serviço (60% para 62%).

Recomendações à Empresa

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Água não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Melhorar o Número de Trabalhadores por 1000 Ligaçoes;
- Melhorar as Respostas às Reclamações;
- Melhorar a Percentagem de Parâmetros Controlados.

NAMPULA,
NACALA,
ANGOCHE,
PEMBA,
LICHINGA,
CUAMBA

REGIÃO NORTE

6 sistemas · Nampula, Cabo Delgado e Niassa

4.5.1.4 Região Norte

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 resumo das características do principais indicadores de desempenhodos sistemas da Região Norte encontram-se na Tabela 12

Tabela 12: Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Principais da Região Norte

Descrição	Nampula			Nacala		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	769,123	788,351	808,059	383,303	392,886	314,595
Total de ligações (Nr)	34,698	37,211	40,326	14,103	17,052	18,509
Cobertura Total (%)	🔴 28%	🔴 29%	🔴 30%	🔴 26%	🔴 26%	🔴 35%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	🟡 11	🟡 10	🟡 11	🟢 17	🟡 15	🟡 15
Água não contabilizada (%)	🔴 50%	🔴 49%	🔴 58%	🟡 39%	🟡 37%	🔴 50%
Taxa de cobrança total (%)	🟡 79%	🟡 76%	🟡 84%	🟡 76%	🟡 81%	🟡 77%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	🟢 1.46	🟢 1.28	🟢 1.40	🟢 1.16	🟢 1.65	🟢 1.86
Facturação com base em leituras reais (%)	🟡 84%	🟢 85%	🔴 67%	🟢 89%	🟢 91%	🔴 74%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%	🟡 99%	🔴 51%	🔴 51%

Descrição	Angoche			Lichinga		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	123,175	126,254	129,410	168,884	173,106	177,434
Total de ligações (Nr)	4,449	4,373	4,480	7,169	7,696	7,594
Cobertura Total (%)	🔴 29%	🔴 25%	🔴 23%	🔴 23%	🔴 22%	🔴 21%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	🟡 12	🟡 8	🟡 10	🟡 10	🟡 11	🔴 6
Água não contabilizada (%)	🟢 18%	🟢 31%	🟢 21%	🔴 49%	🔴 56%	🟡 41%
Taxa de cobrança total (%)	🟢 96%	🟢 88%	🟡 81%	🟡 79%	🟢 87%	🟢 92%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	🔴 0.87	🔴 0.77	🔴 0.93	🔴 0.79	🟡 1.10	🟡 1.03

Facturação com base em leituras reais (%)	98%	97%	92%	96%	97%	78%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	100%	100%	42%	100%	85%	55%

Descrição	Cuamba			Pemba		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	151,660	155,452	159,280	354,412	363,272	372,354
Total de ligações (Nr)	10,392	10,370	10,985	18,614	24,921	27,402
Cobertura Total (%)	39%	39%	40%	33%	40%	43%
Tempo Médio de distribuição (h/dia)	13	14	12	12	10	11
Água não contabilizada (%)	36%	29%	36%	54%	59%	61%
Taxa de cobrança total (%)	93%	86%	98%	80%	74%	71%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.15	1.26	1.72	1.01	0.94	1.23
Facturação com base em leituras reais (%)	99%	99%	91%	81%	80%	68%
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	100%	72%	86%	99%	100%	93%

4.5.1.4.1 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 m3, que se localiza a aproximadamente 10 km 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 5 (cinco) estações de bombagem. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 788.000 pessoas.

4.5.1.4.1.1 BAQS do Sistema de Nampula

A Cobertura Total aumentou ligeiramente em 1%, ao sair de 29% em 2024 para 30% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição aumentou em 1 hora, ao sair de 10 horas por dia em 2024 para 11 horas por dia em 2025, permanecendo em desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 9%, ao aumentar de 49% em 2024 para 58% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfactório. A Taxa de Cobrança Total melhorou em 8%, ao sair de 76% em 2024 para 84% em 2025, permanecendo em desempenho mediano. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações reduziu de 5 para 4 trabalhadores entre 2024 e 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 22%, ao sair de 86% em 2024 (desempenho mediano) para 64% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 11 dias, ao sair de 18 dias em 2024 (desempenho mediano) para 7 dias em 2025 (bom desempenho). A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 18%, ao sair de 85% em 2024 (bom desempenho) para 67% em 2025 (desempenho insatisfactório).

A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100%, permanecendo em bom desempenho. A Conformidade dos Parâmetros Controlados também se manteve em 100% nos dois anos, mantendo o bom desempenho.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,12, ao sair de 1,28 em 2024 para 1,40 em 2025, mantendo bom desempenho.

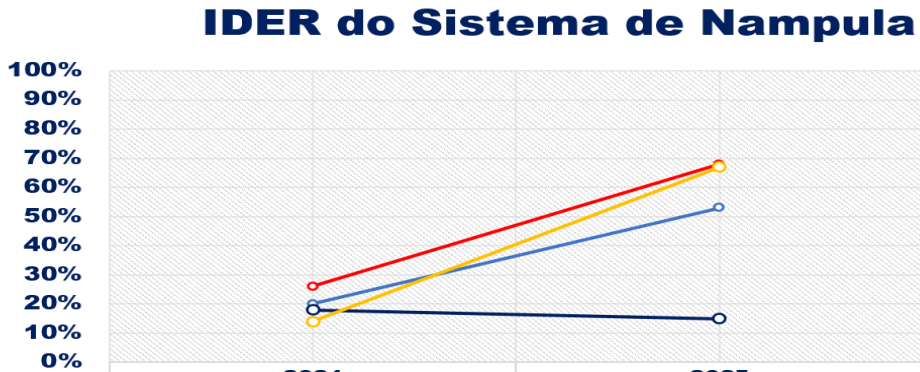
Sistema de Nampula 2025

Descrição	Valor de referência	Nampula			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		769,123	788,351	808,059	
Total de ligações (Nr)		34,698	37,211	40,326	
Ligações domésticas (Nr)		33,634	36,018	38,936	
Fontenários Operacionais (Nr)		180	194	199	
Pop. servida por ligações domésticas		163,081	169,285	182,999	
Pop. Servida por fontenários		54,000	58,200	59,700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		21%	21%	23%	
Cobertura por fontanários (%)		7%	7%	7%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	28%	29%	30%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	11	10	11	
2.Sustentabilidade da Empresa		,			
Volume produzido (10^3m^3)		11,104	9,360	9,700	
Volume facturado (10^3m^3)		5,531	4,778	4,074	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	50%	49%	58%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		421,786	381,296	320,050	
Valor cobrado (10^3 MZM)		334,563	290,127	267,568	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	79%	76%	84%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	5	5	4	
Custos operacionais (10^3 MZM)		288,478	298,668	228,383	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.46	1.28	1.40	
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	64%	86%	82%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	11	18	6	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	84%	85%	67%	
4.Qualidade da água Tratada		,			
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	100%	100%	100%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	100%	100%	100%	

Simbologia:

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

4.5.1.4.1.2 IDER do sistema de Nampula



	2024	2025
IDER (Des Geral)	20%	53%
IDER (Sust. Ec-Financ)	26%	68%
IDER (Sust. Oper)	18%	15%
IDER (Qual de Serv)	14%	67%

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Nampula registou uma evolução positiva em 33%, ao sair de 20% em 2024 para 53% em 2025, passando da classificação C (desempenho insatisfatório) para a classificação B (desempenho mediano). Esta evolução foi influenciado essencialmente pela evolução positiva do IDER Qualidade de Serviço (14% para 67%) e IDER Sustentabilidade Económico-financeira (26% para 68%), apesar da ligeira redução do IDER Sustentabilidade Operacional (18% para 15%).

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar Facturação com Base em Leituras Reais.

4.5.1.4.2 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 68 km. Adicionalmente, existem três pequenos sistemas alimentados por campo de furos. Os subsistemas localizam-se nas áreas de M'Paco, Mutuzi 1 e 2. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 314.595 pessoas.

4.5.1.4.2.1 BAQS do Sistema de Nacala

A Cobertura Total aumentou em 9%, ao sair de 26% em 2024 para 35% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas por dia, permanecendo em desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 13%, ao aumentar de 37% em 2024 (desempenho mediano) para 50% em 2025 (desempenho insatisfactório). A Taxa de Cobrança Total reduziu em 4%, ao sair de 81% em 2024 para 77% em 2025, permanecendo em desempenho mediano. O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações reduziu de 7 para 6 trabalhadores entre 2024 e 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A percentagem de Reclamações Respondidas registou uma forte subida, ao sair de 34% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 410% em 2025 (bom desempenho), valor conforme reportado no sistema de origem. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 2 dias, ao sair de 21 dias em 2024 para 19 dias em 2025, mantendo-se, em ambos os anos, em desempenho mediano.

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 17%, ao sair de 91% em 2024 (bom desempenho) para 74% em 2025 (desempenho insatisfatório). A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 51%, permanecendo em desempenho insatisfatório. A Conformidade dos Parâmetros Controlados também se manteve em 51% nos dois anos, permanecendo em desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,21, ao sair de 1,65 em 2024 para 1,86 em 2025, mantendo o bom desempenho.

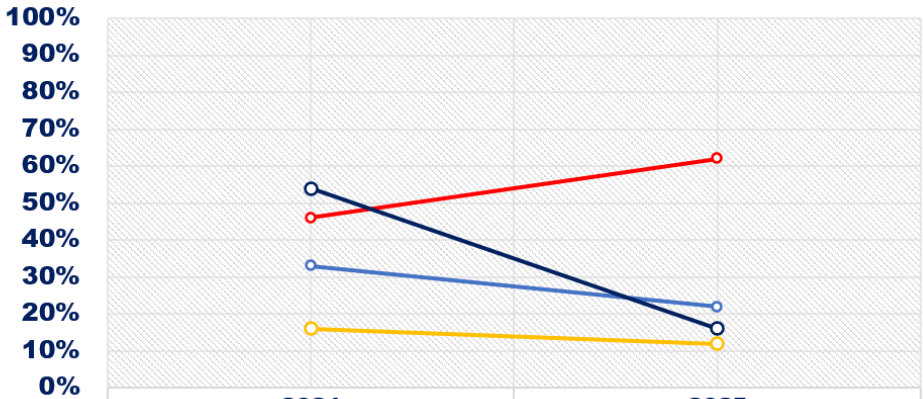
Sistema de Nacala 2025

Descrição	Valor de referência	Nacala			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		383,303	392,886	314,595	
Total de ligações (Nr)		14,103	17,052	18,509	
Ligações domésticas (Nr)		13,375	16,271	17,700	
Fontenários Operacionais (Nr)		91	92	93	
Pop. servida por ligações domésticas		70,888	76,474	83,190	
Pop. Servida por fontenários		27,300	27,600	27,900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		18%	19%	26%	
Cobertura por fontanários (%)		7%	7%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	26%	26%	35%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	17	15	15	
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		6,316	6,199	7,441	
Volume facturado (10^3m^3)		3,847	3,911	3,698	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	39%	37%	50%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		227,801	269,295	264,679	
Valor cobrado (10^3 MZM)		174,169	218,770	204,586	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	76%	81%	77%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	7	7	6	
Custos operacionais (10^3 MZM)		196,931	163,336	142,437	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.16	1.65	1.86	
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	57%	34%	410%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	12	21	19	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	89%	91%	74%	
4.Qualidade da água Tratada					
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	100%	51%	51%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	99%	51%	51%	

Simbologia:

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

4.5.1.4.2.2 IDER do sistema de Nacala



	2024	2025
IDER (Des Geral)	33%	22%
IDER (Sust. Ec-Financ)	46%	62%
IDER (Sust. Oper)	54%	16%
IDER (Qual de Serv)	16%	12%

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Nacala registou uma redução em 11%, ao sair de 33% em 2024 para 22% em 2025, mantendo a classificação C (desempenho insatisfatório). Esta redução foi influenciado essencialmente pelos IDER Sustentabilidade Operacional (54% para 16%) e IDER Qualidade de Serviço (16% para 12%). Apesar da evelução positiva do IDER Sustentabilidade Económico-financeira (46% para 62%).

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Reduzir o Tempo de Resposta às Reclamações;
- Melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Melhorar a Percentagem de Parâmetros Controlados e a sua Conformidade.

4.5.1.4.3 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 2544 m³/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 370m3. Deste CD, faz-se a distribuição da água por gravidade. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 129.000 pessoas.

4.5.1.4.3.1 BAQS do Sistema de Angoche

A Cobertura Total reduziu em 2%, ao sair de 25% em 2024 para 23% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição aumentou em 2 horas, ao sair de 8 horas por dia em 2024 (desempenho insatisfactório) para 10 horas por dia em 2025 (desempenho mediano).

A Água Não Contabilizada apresentou uma melhoria significativa, ao sair de 31% em 2024 para 21% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 7%, ao sair de 88% em 2024 (bom desempenho) para 81% em 2025 (desempenho mediano). O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações reduziu de 7 para 6 trabalhadores entre 2024 e 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações aumentou em 3 dias, ao sair de 6 dias em 2024 para 9 dias em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 5%, ao sair de 97% em 2024 para 92% em 2025, mantendo o bom desempenho.

A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 58%, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 42% em 2025 (desempenho insatisfactório). A Conformidade dos Parâmetros Controlados registou a mesma redução de 58%, ao passar de 100% em 2024 (bom desempenho) para 42% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais deteriorou-se em 0,16, ao sair de 0,77 em 2024 para 0,93 em 2025, mantendo o desempenho insatisfactório.

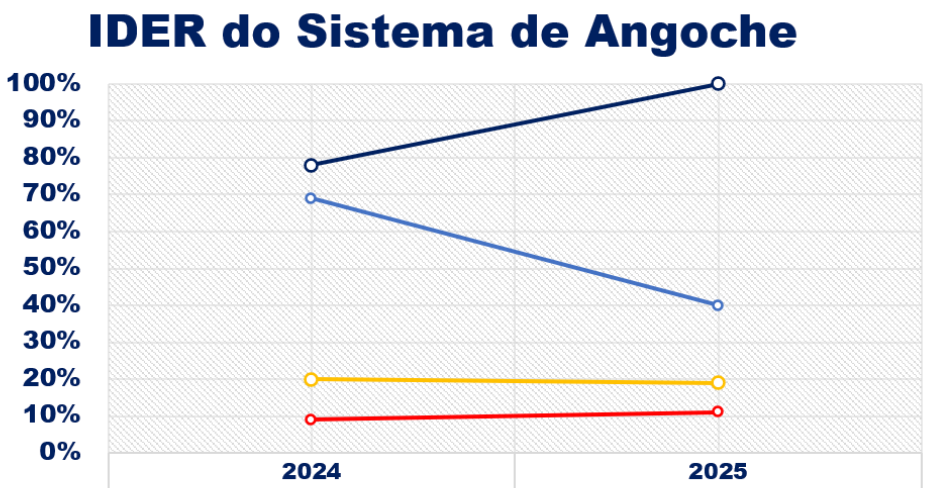
Sistema de Angoche 2025

Descrição	Valor de referência	Angoche			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		123,175	126,254	129,410	
Total de ligações (Nr)		4,449	4,373	4,480	
Ligações domésticas (Nr)		4,291	4,219	4,059	
Fontenários Operacionais (Nr)		54	40	36	
Pop. servida por ligações domésticas		20,168	19,829	19,077	
Pop. Servida por fontenários		16,200	12,000	10,800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		16%	16%	15%	
Cobertura por fontanários (%)		13%	10%	8%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	29%	25%	23%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	12	8	10	
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		618	540	463	
Volume facturado (10^3m^3)		506	374	364	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	18%	31%	21%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		25,428	19,953	19,450	
Valor cobrado (10^3 MZM)		24,418	17,608	15,722	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	96%	88%	81%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	7	7	6	
Custos operacionais (10^3 MZM)		29,214	25,836	20,871	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	0.87	0.77	0.93	
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	51%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	2	6	9	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	98%	97%	92%	
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	12	11	5	5	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	100%	100%	42%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	100%	100%	42%	

Simbologia:

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

4.5.1.4.3.2 IDER do sistema de Angoche



	2024	2025
IDER (Des Geral)	69%	40%
IDER (Sust. Ec-Financ)	9%	11%
IDER (Sust. Oper)	78%	100%
IDER (Qual de Serv)	20%	19%

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Angoche registou uma redução em 29%, ao sair de 69% em 2024 para 40% em 2025, passando da classificação B (desempenho mediano) para a classificação C (desempenho insatisfatório). Esta redução foi influenciado essencialmente pelos IDER Sustentabilidade Económico-financeira e IDER Qualidade de Serviço que mantiveram em níveis muito baixos, apesar do aumento do IDER Sustentabilidade Operacional que antingiu o máximo em 2025.

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Melhorar o Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais;
- Melhorar o controlo de qualidade de todos os parâmetros requeridos.

4.5.1.4.4 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 injecção de cloro. A população na área de serviço do sistema é de cerca de 177.000 pessoas.

4.5.1.4.4.1 BAQS do Sistema de Lichinga

A Cobertura Total reduziu em 1%, ao sair de 22% em 2024 (desempenho mediano) para 21% em 2025 (desempenho insatisfatório). O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 5 horas, ao sair de 11 horas por dia em 2024 (desempenho mediano) para 6 horas por dia em 2025 (desempenho insatisfatório).

A Água Não Contabilizada apresentou uma melhoria de 15%, ao sair de 56% em 2024 (desempenho insatisfatório) para 41% em 2025 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança Total aumentou em 5%, ao sair de 87% em 2024 para 92% em 2025, mantendo-se, em ambos os anos, em bom desempenho.

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 6 trabalhadores tanto em 2024 como em 2025, permanecendo em bom desempenho.

No Atendimento ao Consumidor, a percentagem de Reclamações Respondidas aumentou em 14%, ao sair de 86% em 2024 (desempenho mediano) para 100% em 2025 (bom desempenho). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 4 dias, ao sair de 6 dias em 2024 para 2 dias em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 19%, ao sair de 97% em 2024 (bom desempenho) para 78% em 2025 (desempenho insatisfatório).

A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 30%, ao sair de 85% em 2024 (bom desempenho) para 55% em 2025 (desempenho insatisfatório). A Conformidade dos Parâmetros Controlados registou a mesma redução de 30%, ao passar de 85% em 2024 (desempenho mediano) para 55% em 2025 (desempenho insatisfatório).

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,07, ao sair de 1,10 em 2024 (desempenho mediano) para 1,03 em 2025 (desempenho mediano). Esta evolução, associada à deterioração da Cobertura Total, da Facturação com Base em Leituras Reais e da Qualidade da Água Tratada, evidencia a necessidade de reforçar a eficiência operacional e financeira do sistema.

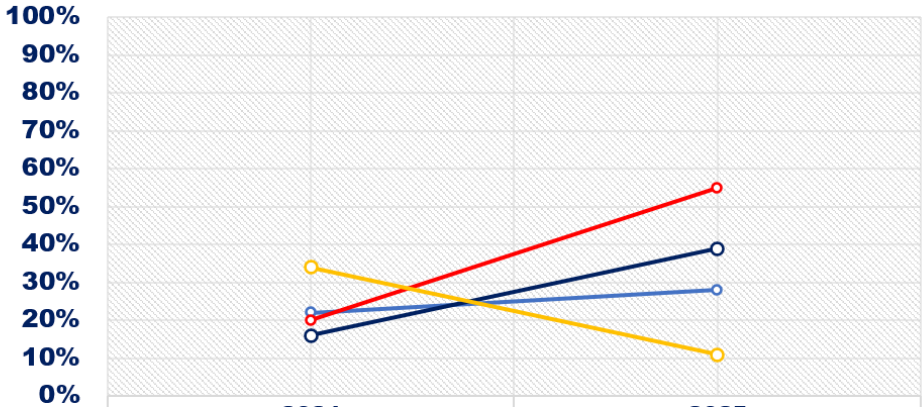
Sistema de Lichinga 2025

Descrição	Valor de referência		Lichinga			
			2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço						
População total na área do sistema			168,884	173,106	177,434	
Total de ligações (Nr)			7,169	7,696	7,594	
Ligações domésticas (Nr)			6,909	7,425	7,314	
Fontenários Operacionais (Nr)			8	11	10	
Pop. servida por ligações domésticas			36,618	34,898	34,376	
Pop. Servida por fontenários			2,400	3,300	3,000	
Cobertura por ligações domésticas (%)			22%	20%	19%	
Cobertura por fontanários (%)			1%	2%	2%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %		23%	22%	21%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia		10	11	6	
2.Sustentabilidade da Empresa						
Volume produzido (10^3m^3)			1,973	1,951	1,121,319	
Volume facturado (10^3m^3)			1,012	868	661,236	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %		49%	56%	41%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva			50,870	57,160	42,375,270	
Valor cobrado (10^3 MZM)			40,420	49,814	38,971,157	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%		79%	87%	92%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10		6	6	6	
Custos operacionais (10^3 MZM)			64,290	51,825	41,340,168	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15		0.79	1.10	1.03	
3.Atendimento ao consumidor						
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%		75%	86%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias		7	6	2	
Ligações Facturadas com base na Leitura do Contador					4494	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%		96%	97%	78%	
4.Qualidade da água Tratada						
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %		85%	85%	55%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%		100%	85%	55%	

Simbologia:

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

4.5.1.4.4.2 IDER do Sistema de Lichinga



	2024	2025
IDER (Des Geral)	22%	28%
IDER (Sust. Ec-Financ)	20%	55%
IDER (Sust. Oper)	16%	39%
IDER (Qual de Serv)	34%	11%

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Lichinga registou uma ligeira evolução positiva de 6%, ao sair de 22% em 2024 para 28% em 2025, mantendo a classificação C (desempenho insatisfatório) em 2025. Esta redução foi influenciado pela melhoria do IDER Sustentabilidade Económico-financeira, (20% para 55%) e IDER Sustentabilidade Operacional (16% para 39%), apesar da redução do IDER Qualidade de Serviço (34% para 11%).

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar o Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais;
- Melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Melhorar a Percentagem de Parâmetros Controlados e a sua Conformidade.

4.5.1.4.5 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 159.280 pessoas.

4.5.1.4.5.1 BAQS do Sistema de Cuamba

A Cobertura Total aumentou em 1%, ao sair de 39% em 2024 para 40% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfatório. O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 2 horas, ao sair de 14 horas por dia em 2024 para 12 horas por dia em 2025, permanecendo em desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 7%, ao aumentar de 29% em 2024 (bom desempenho) para 36% em 2025 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança Total aumentou em 12%, ao sair de 86% em 2024 para 98% em 2025, mantendo-se, em bom desempenho.

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações manteve-se em 4 trabalhadores, permanecendo em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 78%, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 22% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 1 dia, ao sair de 8 dias em 2024 para 7 dias em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 8%, ao sair de 99% em 2024 para 91% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Parâmetros Controlados aumentou em 14%, ao sair de 72% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 86% em 2025 (bom desempenho). A Conformidade dos Parâmetros Controlados registou aumento de 14%, ao passar de 72% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 86% em 2025 (desempenho mediano).

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,46, ao sair de 1,26 em 2024 para 1,72 em 2025, mantendo o bom desempenho.

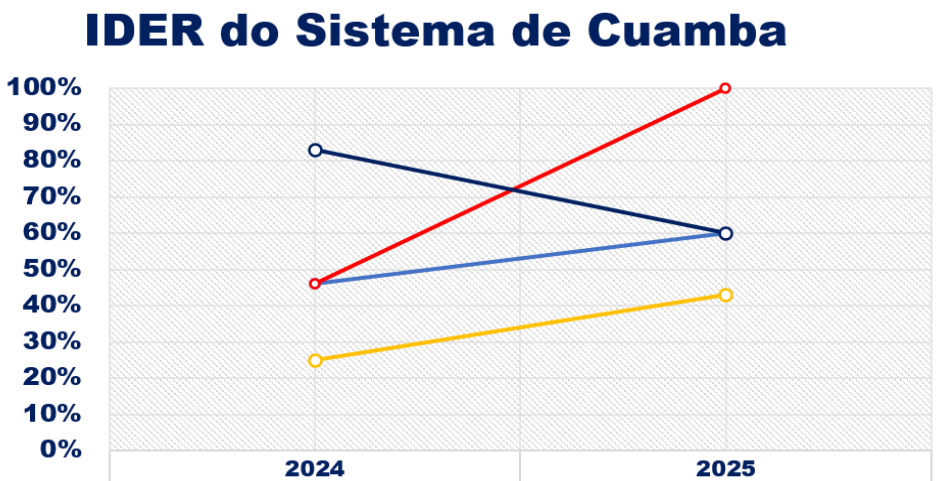
Sistema de Cuamba 2025

Descrição	Valor de referência	Cuamba			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		151,660	155,452	159,280	
Total de ligações (Nr)		10,392	10,370	10,985	
Ligações domésticas (Nr)		10,150	10,140	10,744	
Fontenários Operacionais (Nr)		40	42	42	
Pop. servida por ligações domésticas		47,705	47,658	50,497	
Pop. Servida por fontenários		12,000	12,600	12,600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		31%	31%	32%	
Cobertura por fontanários (%)		8%	8%	8%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	39%	39%	40%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	13	14	12	
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido ($10m^3$)		1,998	1,791	1,689	
Volume facturado ($10m^3$)		1,288	1,266	1,089	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	36%	29%	36%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		75,488	80,059	67,866	
Valor cobrado (10^3 MZM)		70,482	68,588	66,557	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	93%	86%	98%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	4	4	4	
Custos operacionais (10^3 MZM)		63,315	63,315	39,396	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.15	1.26	1.72	
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	86%	100%	22%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	4	8	7	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	99%	99%	91%	
4.Qualidade da água Tratada					
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	100%	72%	86%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	100%	72%	86%	

Simbologia:

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

4.5.1.4.6. IDER do Sistema de Cuamba



	2024	2025
IDER (Des Geral)	46%	60%
IDER (Sust. Ec-Financ)	46%	100%
IDER (Sust. Oper)	83%	60%
IDER (Qual de Serv)	25%	43%

4.5.1.4.5.2 IDER do sistema de Cuamba

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Cuamba apresenta uma evolução positiva em 14%, ao sair de 46% em 2024 para 60% em 2025, passando da classificação C (desempenho insatisfatório) para a classificação B (desempenho mediano). Esta evolução foi influenciada essencialmente pela melhoria do IDER Sustentabilidade Económico-financeira (46% para 100%) e IDER Qualidade de Serviço (25% para 43%). Apesar da redução do IDER Sustentabilidade Operacional (83% para 60%).

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Reduzir a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar a Conformidade dos Parâmetros Controlados.

4.5.1.4.6 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 Morrébuè. 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 372.000 pessoas.

4.5.1.4.6.1 BAQS do Sistema de Pemba

A Cobertura Total aumentou em 3%, ao sair de 40% em 2024 para 43% em 2025, mantendo-se, em desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição aumentou em 1 hora, ao sair de 10 horas por dia em 2024 para 11 horas por dia em 2025, permanecendo em desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou uma ligeira deterioração de 2%, ao aumentar de 59% em 2024 para 61% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 3%, ao sair de 74% em 2024 para 71% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfatório.

O Número de Trabalhadores por 1.000 Ligações reduziu de 6 para 4 trabalhadores entre 2024 e 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas aumentou em 29%, ao sair de 65% em 2024 para 94% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu em 3 dias, ao sair de 8 dias em 2024 para 5 dias em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 12%, ao sair de 80% em 2024 (desempenho mediano) para 68% em 2025 (desempenho insatisfactório). A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu em 7%, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 93% em 2025 (desempenho mediano). A Conformidade dos Parâmetros Controlados registou a mesma redução de 7%, ao passar de 100% em 2024 (bom desempenho) para 93% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais melhorou em 0,29, ao sair de 0,94 em 2024 (desempenho insatisfactório) para 1,23 em 2025 (bom desempenho).

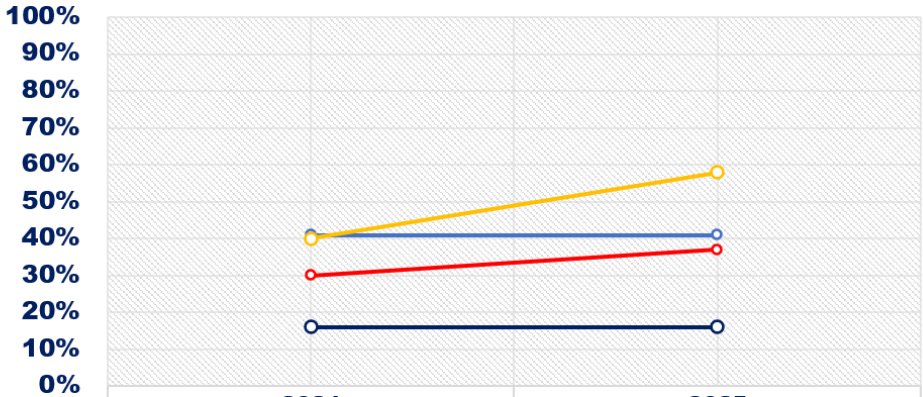
Sistema de Pemba 2025

Descrição	Valor de referência	Pemba			
		2023	2024	2025	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		354,412	363,272	372,354	
Total de ligações (Nr)		18,614	24,921	27,402	
Ligações domésticas (Nr)		17,816	24,097	26,559	
Fontenários Operacionais (Nr)		107	107	117	
Pop. servida por ligações domésticas		83,735	113,256	124,827	
Pop. Servida por fontenários		32,100	32,100	35,100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		24%	31%	34%	
Cobertura por fontanários (%)		9%	9%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	33%	40%	43%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	12	10	11	
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		7,966	7,119	6,911,526	
Volume facturado (10^3m^3)		3,640	2,930	2,682,099	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	54%	59%	61%	
Valor facturado (10^3 MZM) com iva		237,049	204,661	183,863,482	
Valor cobrado (10^3 MZM)		188,792	152,420	130,315,630	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	80%	74%	71%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	6	6	4	
Custos operacionais (10^3 MZM)		234,325	217,872	149,783,544	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.01	0.94	1.23	
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	54%	65%	94%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	6	8	5	
Facturaçao c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	81%	80%	68%	
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	20	20	20	20	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	100%	100%	93%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	99%	100%	93%	

Simbologia:

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

4.5.1.4.6.2 IDER do Sistema de Pemba



	2024	2025
IDER (Des Geral)	41%	41%
IDER (Sust. Ec-Financ)	30%	37%
IDER (Sust. Oper)	16%	16%
IDER (Qual de Serv)	40%	58%

O Índice de Desempenho Geral do sistema de Pemba manteve-se em 41% entre 2024 e 2025, mantendo a classificação C (desempenho insatisfatório). Esta manutenção da estabilidade resulta das evoluções dos IDER Qualidade de Serviço (40% para 58%) e IDER Sustentabilidade Económico-financeira (30% para 37%), enquanto o IDER Sustentabilidade Operacional manteve-se em 16%.

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Reduzir a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança;
- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Melhorar a Percentagem dos parâmetros Controlados

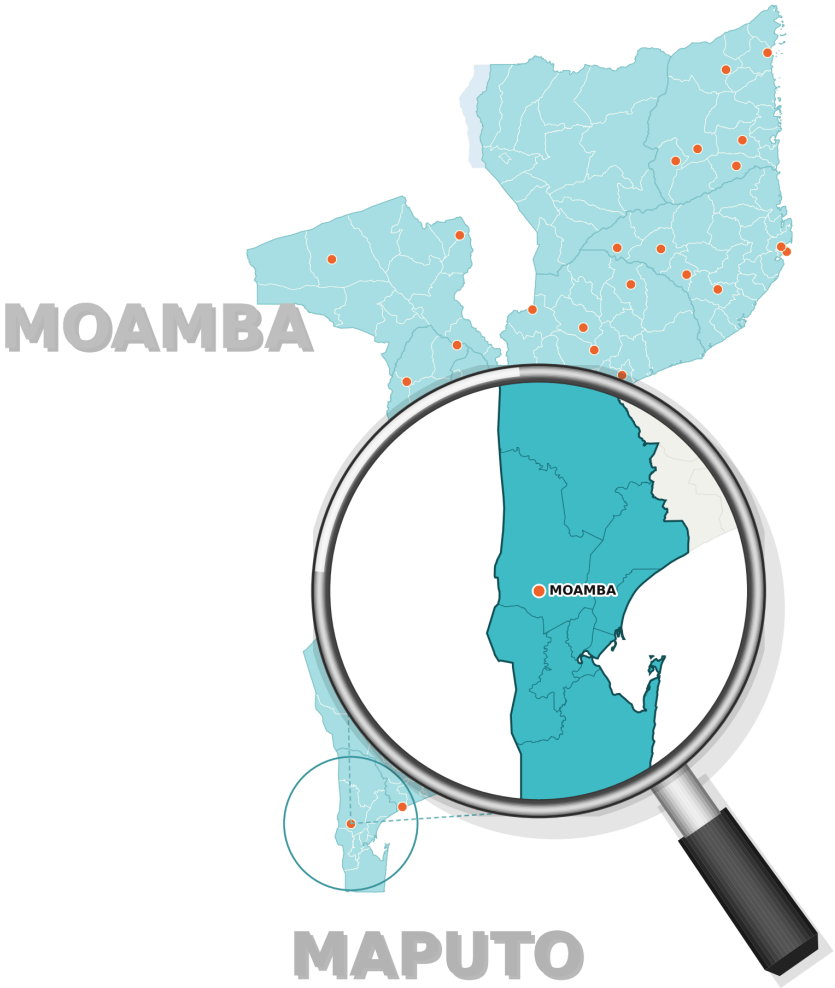
ANEXO II

BOLETINS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SISTEMAS SECUNDÁRIOS

O presente capítulo, contém a avaliação do desempenho de cada um dos sistemas secundários, com base nos resultados dos Boletins de Avaliação de Qualidade do Serviço (BAQS)

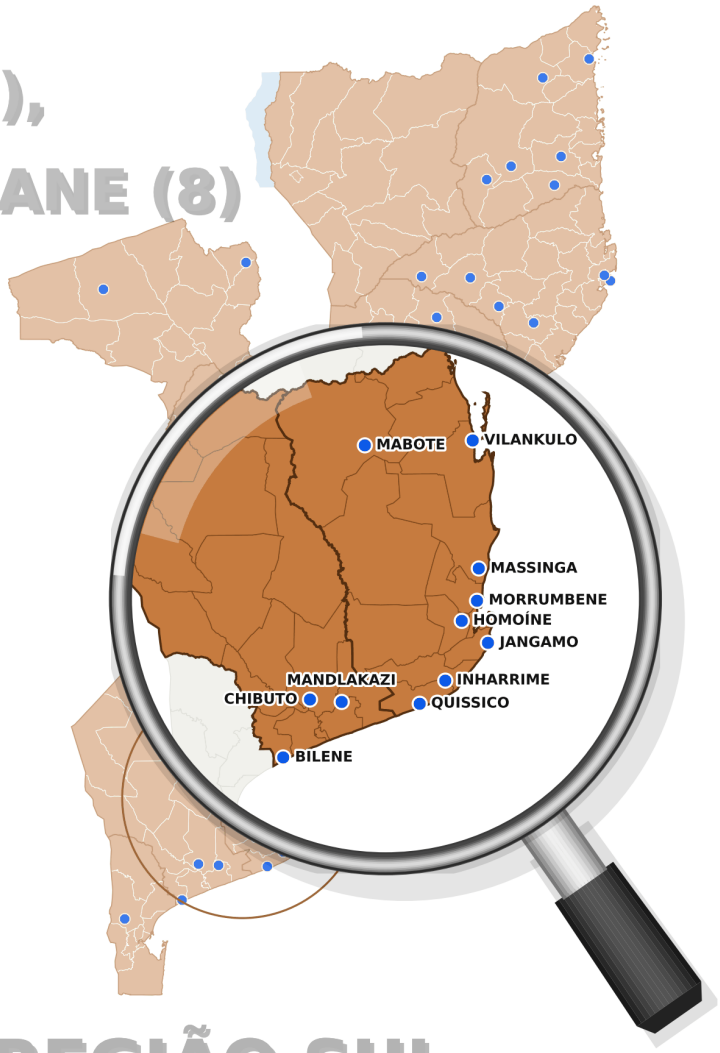
Sistemas Secundários

Neste capítulo será avaliado o desempenho de 60 sistemas secundários, por região, nomeadamente Região Sul, Região Centro e Região Norte.



1 sistema secundário · Província de Maputo

GAZA (3), INHAMBANE (8)



REGIÃO SUL

11 sistemas secundários · Gaza e Inhambane

4.5.2.1 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, Homoíne, Mabote, Vilanculo, Quissico, Funhalouro, Inhassoro, Massangena, Chigubo, Massingir e Mabalane). O resumo das características do principais indicadores de desempenho dos sistemas da Região Sul encontram-se na Tabela 13

Tabela 13: Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Secundários da Região Sul

Tabela Resumo dos sistemas secundários da Região Sul.

Descrição	Bela Vista			Moamba		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	5,809	5,954	6,103	28,586	29,301	30,034
Total de ligações (Nr)	418	459	491	3,112	3,212	3,435
Cobertura Total (%)	72%	57%	53%	59%	51%	51%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	10	0	8	16	16	16
Água não contabilizada (%)	N/D	N/D	16%	45%	51%	56%
Taxa de cobrança total (%)	103%	95%	111%	106%	110%	111%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.22	1.17	0.91	1.03	1.02	0.95
Facturação com base em leituras reais (%)	60%	100%	100%	98%	99%	99%
Percentagem de testes em conformidade (%)	0%	0%	100%	96%	100%	100%

Descrição	Bilene			Chibuto		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	12,137	12,441	12,752	84,200	86,305	88,462
Total de ligações (Nr)	628	739	773	5,907	5,585	5,042
Cobertura Total (%)	43%	43%	43%	42%	33%	28%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	20	20	20	10	6	8

Água não contabilizada (%)	*32%*	*35%*	*34%*	*54%*	*37%*	*48%*
Taxa de cobrança total (%)	*118%*	*110%*	*127%*	*103%*	*86%*	*84%*
Rácio de cobertura dos custos operacionais	*1.00*	*1.00*	*0.76*	*0.78*	*0.87*	*0.69*
Facturação com base em leituras reais (%)	*94%*	*96%*	*96%*	*85%*	*93%*	*66%*
Percentagem de testes em conformidade (%)	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Descrição	*Mandlakazi*			*Massingir*		
	2023	*2024*	*2025*	*2023*	*2024*	*2025*
População total na área do sistema (Habitantes)	*16,181*	*16,181*	*17,000*	*19,838*	*N/D*	*20,842*
Total de ligações (Nr)	*1,652*	*1,537*	*1,422*	*1,531*	*1,624*	*1,618*
Cobertura Total (%)	*53%*	*61%*	*54%*	*48%*	*N/D!*	*48.5%*
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	*16*	*14*	*11*	*24*	*23*	*20*
Água não contabilizada (%)	*54%*	*44%*	*34%*	*55%*	*35%*	*19%*
Taxa de cobrança total (%)	*104%*	*106%*	*112%*	*109%*	*100%*	*104%*
Rácio de cobertura dos custos operacionais	*0.77*	*1.02*	*0.94*	*1.53*	*1.86*	*1.64*
Facturação com base em leituras reais (%)	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*
Percentagem de testes em conformidade (%)	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Descrição	*Chigubo*			*Massangena*		
	2023	*2024*	*2025*	*2023*	*2024*	*2025*
População total na área do sistema (Habitantes)	3,370	3,454	3,541	7,512	7,700	7,893
Total de ligações (Nr)	340	360	382	358	487	538
Cobertura Total (%)	85%	88%	47%	40.5%	43%	43%

Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	7	5	4	13	21	22
Água não contabilizada (%)	22%	13%	15%	64%	67%	38%
Taxa de cobrança total (%)	121%	124%	102%	101%	143%	141%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	0.90	0.93	1.13	0.69	0.58	0.60
Facturação com base em leituras reais (%)	100%	99%	98%	99%	99%	99%
Percentagem de testes em conformidade (%)	0%	0%	100%	93%	100%	98%

Descrição	*Mabalane*			*Chicualacuala*		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	8,067	8,268	8,475	12,401	12,711	13,028
Total de ligações (Nr)	687	776	605	1,119	0	787
Cobertura Total (%)	73%	52%	54%	56%	0%	32%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	8	9	6	8	7	8
Água não contabilizada (%)	11%	13%	22%	13%	10%	52%
Taxa de cobrança total (%)	92%	144%	91%	110%	59%	104%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	0.77	1.00	0.80	0.74	0.22	1.31
Facturação com base em leituras reais (%)	86%	95%	95%	100%	97%	82%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Chigubo			Massangena		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	3,370	3,454	3,541	7,512	7,700	7,893
Total de ligações (Nr)	340	360	382	358	487	538

Cobertura Total (%)	85%	88%	47%	40.5%	43%	43%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	7	5	4	13	21	22
Água não contabilizada (%)	22%	13%	15%	64%	67%	38%
Taxa de cobrança total (%)	121%	124%	102%	101%	143%	141%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	0.90	0.93	1.13	0.69	0.58	0.60
Facturação com base em leituras reais (%)	100%	99%	98%	99%	99%	99%
Percentagem de testes em conformidade (%)	NR	NR	100%	93%	100%	98%

Descrição	Zandamela			Quissico		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	4,314	4,422	4,532	27,939	28,638	29,354
Total de ligações (Nr)	156	186	217	943	1,079	1,161
Cobertura Total (%)	66.9%	64%	64%	26%	28%	25%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	24	24	24	12	15	13
Água não contabilizada (%)	35%	29%	35%	55%	44%	40%
Taxa de cobrança total (%)	155%	105%	125%	137%	130%	121%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	0.67	0.86	0.78	1.27	1.25	1.46
Facturação com base em leituras reais (%)	100%	100%	100%	82%	100%	99%
Percentagem de testes em conformidade (%)	98%	96%	91%	88%	70%	96%

Descrição	Jangamo			Homoíne		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	10,299	10,557	10,821	37,131	38,059	39,011

Total de ligações (Nr)	710	648	609	1,933	9	1,566
Cobertura Total (%)	30%	45%	36%	36%	7%	23%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	10	10	10	12	12	16
Água não contabilizada (%)	63%	67%	67%	69%	62%	40%
Taxa de cobrança total (%)	112%	119%	104%	109%	92%	68%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.18	1.14	1.00	0.85	0.66	1.17
Facturação com base em leituras reais (%)	99%	99%	99%	98%	99%	95%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	98%	100%	100%

Descrição	Funhalouro			Massinga		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	10,827	11,098	11,375	57,561	59,000	60,475
Total de ligações (Nr)	765	714	919	650	623	611
Cobertura Total (%)	65.9%	65.2%	68.3%	7%	4.7%	6.0%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	14	12	12	11	10	10
Água não contabilizada (%)	34%	33%	40%	64%	64%	61%
Taxa de cobrança total (%)	103%	138%	123%	103%	108%	106%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.13	0.89	0.73	0.99	0.99	1.11
Facturação com base em leituras reais (%)	100%	100%	100%	95%	95%	95%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	90%	90%	90%

Descrição	Vilankulos			Mabote		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	88,918	79,000	93,420	21,263	21,795	22,339

Total de ligações (Nr)	2,353	2,344	2,124	858	916	709
Cobertura Total (%)	15%	19%	16%	37%	28%	24%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	7	6	6	8	12.0	12
Água não contabilizada (%)	19%	14%	16%	28%	31%	35%
Taxa de cobrança total (%)	89%	88%	73%	114%	128%	104%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.08	0.93	1.29	0.94	0.89	0.72
Facturação com base em leituras reais (%)	93%	88%	94%	99%	100%	100%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Inhassoro		
	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	16,043	16,444	16,855
Total de ligações (Nr)	557	604	720
Cobertura Total (%)	36.3%	30.1%	28.0%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	15	15	15
Água não contabilizada (%)	36%	53%	60%
Taxa de cobrança total (%)	61%	102%	90%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	0.94	1.16	1.09
Facturação com base em leituras reais (%)	94%	99%	99%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	98%

4.5.2.1 Sistemas da Região Sul

4.5.2.1.1 Sistema da Bela vista

O sistema de abastecimento de água local compreende uma estação de captação da água subterrânea de quatro furos que produzem um caudal total de cerca de 768 m³por dia. Da captação a água é aduzida para um depósito semi-enterrado de 80m³ que, por sua vez envia, por gravidade para um depósito elevado de 150 m³ de capacidade e 12 m de altura, localizado a 7Km do do deposito semi-enterrado, por meio de condutas de diâmetro de 160 mm. O tratamento consiste na cloração de água. A rede de distribuição é constituída por uma tubagem tipo PVC e PEAD PN10 com diâmetros variáveis, numa extensão total de 9 Km. A população na área do sistema é de cerca de 6.100 pessoas.

4.5.2.1.1.1 BAQS do Sistema da Bela vista

A Cobertura Total reduziu em 4%, ao sair de 57% em 2024 para 53% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 100% em 2025 (bom desempenho). A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo o bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, mantendo bom desempenho.

A Água Não Contabilizada situou-se em 16% em 2025 (bom desempenho). O Tempo Médio de Distribuição foi de 8 horas por dia em 2025 (bom desempenho). A Taxa de Cobrança Total melhorou, ao sair de 95% em 2024 (desempenho mediano) para 111% em 2025 (bom desempenho). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,26, ao sair de 1,17 em 2024 (bom desempenho) para 0,91 em 2025 (desempenho insatisfactório).

Sistema de Bela Vista

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		5,809	5,954	6,103	
Total de ligações (Nr)		418	459	491	
Total ligações domésticas (Nr)		394	437	470	
Total de fontenários operacionais (Nr)		7	5	4	
População servida por ligações domésticas		2,088	1,879	2,021	
População Servida por fontenários		2,100	1,500	1,200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		36%	32%	33%	
Cobertura por fontenários (%)		36%	25%	20%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	72%	57%	53%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	NR	NR	226	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		NR	NR	226	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	NR	NR	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		202	6	137	
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%**	60%	100%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		NR	NR	49,750	
Volume facturado(m^3)		39,784	41,314	41,782	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	N/D	N/D	16%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	10	0	8	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	0	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		1,829.40	2,206	2,442.12	
Valor cobrado (10^3 MZM)		1,889.58	2,128	2,721.49	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	103%	95%	111%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1.502	2,044	2,692.81	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	1.22	1.17	0.91	
Nr de trabalhadores (Nr)		4	4	5	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	10	9	11	

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

Recomendações

- **Melhorar a Cobertura Total;**
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;

4.2.1.2 Sistema da Moamba

O sistema de abastecimento de água de Moamba consiste de uma estação de captação da água. Da captação a água é elevada para um depósito de transição e deste, para a Estação de Tratamento de Água (ETA) que se encontra junto do Centro Distribuidor (CD) da Vila. O tratamento consiste na filtração (filtros rápidos) e cloração. O sistema possui um segundo CD em Pessene, a 14 km da vila de Moamba. Os 2 (dois) CD alimentam uma rede de distribuição de água conjunta com extensão total de cerca de 49 km. A população na área do sistema é de cerca de 30.000 pessoas.

4.2.1.2.1 BAQS do Sistema da Moamba

A Cobertura Total manteve-se em 51% em 2025, mantendo o desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 5%, ao sair de 51% em 2024 para 56% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 16 horas por dia, permanecendo em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total manteve-se 110%, mantendo-se em bom desempenho.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,07, ao sair de 1,02 em 2024 (desempenho mediano) para 0,95 em 2025 (desempenho insatisfactório).

Sistema de Moamba

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência do Periodo
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		28,586	29,301	30,034	
Total de ligações (Nr)		3,112	3,212	3,435	
Total ligações domésticas (Nr)		3,002	3,116	3,335	
Total de fontenários operacionais (Nr)		3	5	3	
População servida por ligações domésticas		15,911	13,399	14,341	
População Servida por fontenários		900	1,500	900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		56%	46%	48%	
Cobertura por fontenários (%)		3%	5%	3%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	59%	51%	51%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	714	752	536	
Numero de testes de cloro residual em conformida		689	752	536	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	96%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		638	53	270	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	**V ≤ 10 dias**	4	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	**V ≥ 85%**	98%	99%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		711,254	785,437	833,943	
Volume facturado (m^3)		391,592	383,632	364,743	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	45%	51%	56%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	16	16	16	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	28	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		19,766	22,291	22,444	
Valor cobrado (10^3 MZM)		21,009	24,533	24,998	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	106%	110%	111%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		19,169	22,107	23,995	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	1.03	1.02	0.95	
Nr de trabalhadores (Nr)		25	25	25	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	8	8	8	

LEGENDA:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;

4.2.1.3 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 700m3 de capacidade, uma torre de pressão de 300m^3 e uma rede de distribuição com 36,8km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 12.400 pessoas.

4.2.1.3.1 BAQS do Sistema de Bilene

A Cobertura Total em 2025 manteve-se em 43%, mantendo-se em desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. Importa referir que a cobertura é complementada pelo serviço dos FPA.

A percentagem de Reclamações Respondidas em 2025 manteve-se em 97%, correspondendo a um desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, permanecendo em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 96%, permanecendo em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada reduziu ligeiramente em 1%, ao sair de 35% em 2024 para 34% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 20 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total melhorou, ao sair de 110% em 2024 para 127% em 2025 permanecendo em bom desempenho em ambos os anos. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,24, ao sair de 1,00 em 2024 (desempenho mediano) para 0,76 em 2025 (desempenho insatisfatório). Apesar da melhoria da Taxa de Cobrança, esta deterioração evidencia a necessidade de reforçar a sustentabilidade financeira do sistema.

Sistema de Bilene

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise e tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		12,137	12,441	12,752	
Total de ligações (Nr)		628	739	773	
Total ligações domésticas (Nr)		589	696	732	
Total de fontenários operacionais (Nr)		7	7	7	
População servida por ligações domésticas		3,122	3,202	3,367	
População servida por fontenários		2,100	2,100	2,100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		0	26%	27%	
Cobertura por fontenários (%)		0	17%	16%	
Cobertura total (%)	**V ≥ 60%**	43%	43%	43%	
2. Qualidade da Água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	360	363	368	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		360	363	368	
Percentagem de testes em conformidade (%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		211	184	127	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	94%	97%	97%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	**V ≤ 10 dias**	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	**V ≥ 85%**	94%	96%	96%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		132,465	126,378	102,651	
Volume facturado (m^3)		90,191	82,477	68,195	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30%**	32%	35%	34%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	20	20	20	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		7	6	5	
Valor facturado (10^3 MZM)		4,113.95	4,540.67	3,843.50	
Valor cobrado (10^3 MZM)		4,856.31	5,011.81	4,881.77	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100%**	118%	110%	127%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		4,065.17	4,257.22	5,058.72	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V > 1,10**	1	1	0.76	
Nr de trabalhadores (Nr)		10	9	9	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	16	13	12	

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;

4.2.1.4 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 6.000m3/dia, uma adutora com 8,5km de extensão, uma estação de tratamento de água compacta com capacidade de produção de 9.600m3/dia, um reservatório apoiado de 1000m3, 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.

4.2.1.4.1 BAQS do Sistema de Chibuto

A Cobertura Total reduziu em 5%, ao sair de 33% em 2024 para 28% em 2025, mantendo-se, em ambos os anos, em desempenho insatisfactório. Importa referir que a cobertura é complementada pelo serviço dos FPA.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100% em 2024 e 2025, permanecendo em bom desempenho.

No Atendimento ao Consumidor, a percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 7%, ao sair de 84% em 2024 (desempenho mediano) para 77% em 2025 (desempenho insatisfatório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações aumentou de 3 para 6 dias, permanecendo, em ambos os anos, em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais registou uma deterioração muito acentuada de 27%, ao sair de 93% em 2024 (bom desempenho) para 66% em 2025 (desempenho insatisfatório).

Na Sustentabilidade da Empresa, a Água Não Contabilizada aumentou em 11%, ao sair de 37% em 2024 (desempenho mediano) para 48% em 2025 (desempenho insatisfatório). O Tempo Médio de Distribuição melhorou, ao sair de 6 horas por dia em 2024 (desempenho mediano) para 8 horas por dia em 2025 (bom desempenho). A Taxa de Cobrança Total reduziu ligeiramente, ao sair de 86% em 2024 (desempenho mediano) para 84% em 2025 (desempenho insatisfatório).

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,18, ao sair de 0,87 em 2024 para 0,69 em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfatório.

Sistema do Chibuto

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		84,200	86,305	88,462	
Total de ligações (Nr)		5,907	5,585	5,042	
Total ligações domésticas (Nr)		5,797	5,485	4,963	
Total de fontenários operacionais (Nr)		16	11	7	
População servida por ligações domésticas		30,724	25,231	22,830	
População Servida por fontenários		4,800	3,300	2,100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		36%	29%	26%	
Cobertura por fontenários (%)		6%	4%	2%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	42%	33%	28%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	395	365	366	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		395	365	366	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		2,498	10356	914	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	92%	84%	77%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	**V ≤ 10 dias**	3	3	6	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	**V ≥ 85%**	85%	93	66%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		1,372,587	888,892	889,350	
Volume facturado(m^3)		637,723	538,097	458,491	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	54%	37%	48%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	10	6	8	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	10	5	
Valor facturado (10^3 MZM)		28,378	26,099.53	21,395.33	
Valor cobrado (10^3 MZM)		29,304	22,514.54	18,011.49	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	103%	86%	84%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		36,283	30,233.73	30,880.96	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	0.78	0.87	0.69	
Nr de trabalhadores (Nr)		42	47	44	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	7	8	9	

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;

4.2.1.5 Sistema de Manjacaze

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Manjacaze é constituído por uma captação superficial (junto ao lago Chihanguane), uma conduta adutora com 9 km de extensão, uma estação de tratamento de pré-tratamento (que consiste em injecção de sulfato de alumínio, soda e cloro). A Estação de Tratamento principal está situada na Vila Sede e é composta por filtros lentos e filtros rápidos incluindo injector de cloro. A água tratada é transportada para dois depositos semi-enterrados com capacidade total de 800m3 que por sua vez é bombeada para uma torre de pressão de 60 m³. A rede de distribuição tem uma extensão de 83km. A população na área do sistema é de cerca de 17.000 pessoas.

4.2.1.5.1 BAQS do Sistema de Manjacaze

A Cobertura Total reduziu em 7%, ao sair de 61% em 2024 (bom desempenho) para 54% em 2025 (desempenho mediano). Importa referir que a cobertura é complementada pelo serviço dos FPA.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, permanecendo em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo o bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, permanecendo em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou uma melhoria de 10%, ao sair de 44% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 34% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao reduzir 14 horas em 2024 para 11 horas por dia em 2025. A Taxa de Cobrança Total melhorou, ao sair de 106% em 2024 para 112% em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,08, ao sair de 1,02 em 2024 (desempenho mediano) para 0,94 em 2025 (desempenho insatisfatório).

Sistema de Mandlakazi

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		16,181	16,181	17,000	
Total de ligações (Nr)		1,652	1,537	1,422	
Total ligações domésticas (Nr)		1,620	1,495	1,345	
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	10	10	
População servida por ligações domésticas		8,586	6,877	6,187	
População Servida por fontenários		0	3,000	3,000	
Cobertura por ligações domésticas (%)		53%	43%	0	
Cobertura por fontenários (%)		0%	19%	0	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	53%	61%	54%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	600	600	403	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		600	600	403	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		167	622	315	
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 (m^3)		326,139	222,220	153,309	
Volume facturado (m^3)		148,161	124,617	100,517	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	54%	44%	34%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	16	14	11	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		6,093.56	5,972.54	5,120.39	
Valor cobrado (10^3 MZM)		6,298.52	6,349.58	5,723.36	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	104%	106%	112%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		7,952.64	5,959.76	5,442.51	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	0.77	1.02	0.94	
Nr de trabalhadores (Nr)		12	14	14	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	7	9	10	

LEGENDA:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;

4.2.1.6 Sistema de Massingir

O sistema da vila de Massingir é constituído por uma estação de captação composta por 37 poços ligados à albufeira da Barragem de Massingir, que canalizam água por gravidade directamente na cisterna reunião de cerca de 200 m³, uma estação elevatória de 5760 m3 por dia, um armazenamento de dez depósitos de com 430 m3 de capacidade, sendo um semienterrados de 200 m3 e nove elevados de 230 m3. O tratamento de água é constituído por um conjunto de filtros rápidos que termina na fase da desinfecção por cloro. A rede de distribuição é de cerca de 20 km, abarcando todos os bairros da Vila. A população na área do sistema é de cerca de 20.800 pessoas.

4.2.1.6.1 BAQS do Sistema de Massingir

A Cobertura Total registou um aumento ao sair de 3%, ao sair de 45 % em 2024 para 48% em 2025 mantendo o desempenho mediano.

A Percentagem de Testes em Conformidade em 2025 manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo-se um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, correspondendo ao bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, permanecendo em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou uma melhoria expressiva de 16%, ao sair de 35% em 2024 (desempenho mediano) para 19% em 2025 (bom desempenho). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao reduzir de 23 para 20 horas por dia. A Taxa de Cobrança Total melhorou ligeiramente, ao sair de 100% em 2024 para 104% em 2025, permanecendo em bom desempenho.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,22, ao sair de 1,86 em 2024 para 1,64 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Sistema de Massingir

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise e tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		19,838	N/D	20,842	
Total de ligações (Nr)		1,531	1,624	1,618	
Total ligações domésticas (Nr)		1,456	1,551	1,546	
Total de fontenários operacionais (Nr)		6	6	10	
População servida por ligações domésticas		7,717	7,135	7,112	
População Servida por fontenários		1,800	1,800	3,000	
Cobertura por ligações domésticas (%)		38.9%	NR	34.1%	
Cobertura por fontenários (%)		9.1%	NR	14.4%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	48%	NR	48.5%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	360	360	360	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		360	360	360	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		349	221	115	
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 (m^3)		409,064	329,189	263,918	
Volume facturado(m^3)		184,485	188,765	214,858	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	55%	35%	19%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	24	23	20	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	8	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		6,692.39	8,312.53	11,446.99	
Valor cobrado (10^3 MZM)		7,328.13	8,334.20	11,908.13	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	109%	100%	104%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		4.361	4,706.52	6,979.69	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	1.53	1.86	1.64	
Nr de trabalhadores (Nr)		9	9	12	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	6	6	7	

LEGENDA:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;

4.5.2.1.7 Sistema de Mabalane

O sistema de abastecimento de água da vila de Mabalane consiste de uma captação junto do rio Limpopo uma produção diária 1848 m3, uma conduta adutora de 4 Km de extensão, um armazenamento total 600m3 composto por dois depósitos semienterrados de 450 m3 e um elevado de 150 m3, um tratamento de água constituído por decantadores (filtros lentos) e filtros rápidos, que termina com a fase da desinfecção por cloro. A rede de distribuição tem cerca de 17 km de extensão total. A população total na área do Sistema é de cerca de 8.400 pessoas.

4.2.1.7.1 BAQS do Sistema de Mabalane

A Cobertura Total aumentou em 2%, ao sair de 52% em 2024 para 54% em 2025, mantendo-se, em desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, permanecendo em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 95%, correspondendo a um desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, permanecendo em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 95%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada aumentou em 9%, ao sair de 13% em 2024 para 22% em 2025, mantendo-se, em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 9 horas por dia em 2024 (bom desempenho) para 6 horas por dia em 2025 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança Total registou uma redução acentuada de 53%, ao sair de 144% em 2024 (bom desempenho) para 91% em 2025 (desempenho mediano).

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,20, ao sair de 1,00 em 2024 (desempenho mediano) para 0,80 em 2025 (desempenho insatisfactório).

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;

4.2.1.8 Sistema de Chicualacuala

O sistema da vila Eduardo Mondlane é constituído uma de captação composta por um campo de 9 (nove) furos com profundidade média de 14 m e caudal médio total de 1080 m³ por dia. A Capacidade instalada total é de cerca de 630m³/dia. O Centro Distribuidor comporta 2 (dois) depósitos semi-enterrados com a capacidade total de 500 m³ e 1 (um) depósito elevado com capacidade de 150 m³, 1(uma) Estação elevatória com 3 (três) grupos electrobombas e 1 (um) doseador de cloro. A rede de distribuição tem cerca de 26 Km de extensão. A população total na área do sistema é de cerca de 13.000 pessoas.

4.2.1.8.1 BAQS do Sistema de Chicualacuala

A Cobertura Total em 2025 situou-se em 32%, o que corresponde ao desempenho insatisfatório. A Percentagem de Testes em Conformidade em 2025 manteve-se em 100%, mantendo o bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo o bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações aumentou de 1 em 2024 para 2 dias em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 97% em 2024 (bom desempenho) para 82% em 2025 (desempenho mediano).

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração muito acentuada, ao sair de 10% em 2024 (bom desempenho) para 52% em 2025 (desempenho insatisfatório). O Tempo Médio de Distribuição melhorou, ao sair de 7 horas por dia em 2024 (desempenho mediano) para 8 horas por dia em 2025 (bom desempenho). A Taxa de Cobrança Total registou uma melhoria muito expressiva, ao sair de 59% em 2024 (desempenho insatisfatório) para 100% em 2025 (bom desempenho).

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 1,09, ao sair de 0,22 em 2024 (desempenho insatisfatório) para 1,31 em 2025 (bom desempenho).

Sistema de Chicualacuala

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		12,401	12,711	13,028	
Total de ligações (Nr)		1,119	NR	787	
Total ligações domésticas (Nr)		1,084	NR	772	
Total de fontenários operacionais (Nr)		4	NR	2	
População servida por ligações domésticas		5,745	NR	3,551	
População Servida por fontenários		1,200	NR	600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		46%	NR	27%	
Cobertura por fontenários (%)		10%	NR	5%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	56%	NR	32%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	231	240	310	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		231	240	310	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		84	114	361	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	**V ≤ 10 dias**	1	1	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	**V ≥ 85%**	100%	97%	82%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		112.96	31,133	136,583	
Volume facturado(m^3)		98.10	32,846	65,389	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	13%	10%	52%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	8	7	8	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		3,559.99	1,361.81	3,413.26	
Valor cobrado (10^3 MZM)		3,925	915.25	3,552.32	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	110%	59%	104%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		4,820	3,249.07	4,486.09	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	0.74	0.22	1.31	
Nr de trabalhadores (Nr)		7	7	8	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	6	6	10	

LEGENDA:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Facturação com Base em Leituras Reais
- Melhorar a Água Não Contabilizada;

4.5.2.1.9 Sistema de Chigubo

O sistema de abastecimento de água da vila de Chigubo consiste de 3 furos com água salobre acoplados a um estacão de dessalinização com uma capacidade total de 1728 m^3 por dia, uma conduta adutora de 950m, um armazenamento total 240m^3 composto por 9 depósitos apoiados e um depósito elevado de 150 m3, um tratamento de água por doseador de cloro, e uma rede de distribuição com de cerca de 6km de extensão total. A população total na área do sistema é de cerca de 3.500 pessoas.

4.2.1.9.1 BAQS do Sistema de Chigubo

A Cobertura Total registou uma redução de 41%, ao sair de 88% em 2024 (bom desempenho) para 47% em 2025 (desempenho mediano). A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 100% em 2025 (bom desempenho). A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 8%, ao sair de 99% em 2024 para 91% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu de 99% em 2024 para 98% em 2025, mantendo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada manteve-se em bom desempenho, ao sair de 13% em 2024 para 15% em 2025. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em desempenho mediano, ao reduzir de 5 em 2024 para 4 horas por dia em 2025. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 124% em 2024 para 102% em 2025, mantendo um bom desempenho.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,20, ao sair de 0,93 em 2024 (desempenho insatisfatório) para 1,13 em 2025 (bom desempenho).

Sistema de Chigubo

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		3,370	3,454	3,541	
Total de ligações (Nr)		340	360	382	
Total ligações domésticas (Nr)		314	336	360	
Total de fontenários operacionais (Nr)		4	5	0	
População servida por ligações domésticas		1,664	1,546	1,656	
População Servida por fontenários		1,200	1,500	0	
Cobertura por ligações domésticas (%)		49%	45%	47%	
Cobertura por fontenários (%)		36%	43%	0%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	85%	88%	47%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	0	0	30	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		0	0	30	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	0%	0%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		21	53	829	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	99.5%	99%	91%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	99%	98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		44,852	43,380	50,255	
Volume facturado(m³)		40,456	37,791	42,670	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	22%	13%	15%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	7	5	4	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		1,641.72	1,836.61	2,259.44	
Valor cobrado (10^3 MZM)		1,951.77	2,259.14	2,304.93	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	121%	124%	102%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,830.12	2,034.50	2,007.55	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0.90	0.93	1.13	
Nr de trabalhadores (Nr)		7	7	7	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	21	20	18	

LEGENDA:

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

Recomendações

- Melhorar a cobertura;
- Melhorar a conformidade dos parâmetros controlados;
- Melhorar a percentagem de respostas às reclamações
- Melhorar o tempo de distribuição

4.2.1.10 Sistema de Massangena

O sistema da vila de Massangena possui uma captação constituída por um poço, junto do Rio Save, com equipamento eletromecânico que produz um caudal máximo de 1440 m3 por dia, um armazenamento de 9 depósitos de 230 m3, sendo oito plásticos apoiados de 80 m3 e um elevado de 150 m3, um tratamento de água constituído por um conjunto de filtros rápidos que termina na fase da desinfecção por cloro. A rede de distribuição tem cerca de 4,5 km e abarca os bairros I e III da Vila Sede. A população na área do sistema é de cerca de 8.000 pessoas.

4.2.1.10.1 BAQS do Sistema de Massangena

A Cobertura Total em 2025 manteve-se em 43%, mantendo-se em desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade reduziu ligeiramente, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 98% em 2025 (desempenho mediano).

A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo-se o bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, o que corresponde a um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou uma melhoria acentuada de 29%, ao sair de 67% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 38% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao sair de 21 horas por dia em 2024 para 22 horas por dia em 2025. A Taxa de Cobrança Total manteve-se 100%, mantendo o bom desempenho. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais manteve-se em 0,58, o que representa um desempenho insatisfactório.

Sistema de Massangena

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		7,512	7,700	7,893	
Total de ligações (Nr)		358	487	538	
Total ligações domésticas (Nr)		348	461	526	
Total de fontenários operacionais (Nr)		4	4	4	
População servida por ligações domésticas		1,844	2,121	2,420	
População Servida por fontenários		1,200	1,200	1,200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		24.6%	28%	28%	
Cobertura por fontenários (%)		16.0%	16%	15%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	40.5%	43%	43%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	347	362	349	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		324	362	342	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	93%	100%	98%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		281	233	614	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	98%	100.0%	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 (m^3)		83,384	130,418	77,484	
Volume facturado(m^3)		30,342	42,139	47,786	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	64%	67%	38%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	13	21	22	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	4	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		1,641.72	2,045.74	2,368.87	
Valor cobrado (10^3 MZM)		1,666.07	2,930.02	3,334.38	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	101%	143%	141%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,584.62	3,555.04	3,943.86	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	0.69	0.58	0.60	
Nr de trabalhadores (Nr)		10	9.83	10.00	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	28	23	19	

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados.

4.2.1.11 Sistema Zandamela

O sistema da Povoação de Zandamela, é constituído por uma estação de captação composta por um furo com caudal máximo de 10 m^3 por dia, um centro distribuidor composto de um reservatório elevado com capacidade total de 30 m^3, um tratamento de água por doseador de cloro, e uma rede de distribuição de cerca de 11.5 km, abarcando uma parte dos bairros da Povoação de Zandamela. A população na área do sistema é de cerca de 4.500 pessoas.

4.2.1.11.1 BAQS do Sistema Zandamela

A Cobertura Total em 2025 manteve-se em 64%, mantendo um bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade reduziu, ao sair de 96% em 2024 (desempenho mediano) para 91% em 2025 (desempenho insatisfatório). A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações não foi reportado em nenhum dos dois anos. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. Importa referir que a cobertura é complementada pelo serviço dos FPA.

A Água Não Contabilizada aumentou em 6%, ao sair de 29% em 2024 (bom desempenho) para 35% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total melhorou, ao sair de 105% em 2024 para 125% em 2025, mantendo um bom desempenho. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,08, ao sair de 0,86 em 2024 para 0,78 em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

Sistema de Zandamela

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		4,314	4,422	4,532	
Total de ligações (Nr)		156	186	217	
Total ligações domésticas (Nr)		148	178	209	
Total de fontenários operacionais (Nr)		7	7	7	
População servida por ligações domésticas		784	730	857	
População Servida por fontenários		2,100	2,100	2,100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		18.2%	17%	17%	
Cobertura por fontenários (%)		48.7%	47%	46%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	66.9%	64%	64%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	96	336	755	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		94	324	690	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	98%	96%	91%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		19	53	73	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	99.83%	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 (m^3)		15,217	23,472	25,114	
Volume facturado(m^3)		9,883	16,030	16,244	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	35%	29%	35%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	24	24	24	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	4	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		445.44	764.88	817.63	
Valor cobrado (10^3 MZM)		690.57	799.35	1,019.77	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	155%	105%	125%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		662.71	911.70	1,060.57	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	0.67	0.86	0.78	
Nr de trabalhadores (Nr)		9	7	4	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	55	37	32	

Recomendações

- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados.

4.5.2.1.12 Sistema de Quissico

O sistema da vila de Quissico é constituído por uma estação de captação composta por um campo de 5 furos com uma produção diária de 1440m3, cuja água é maioritariamente salobre, um centro distribuidor de quatro reservatórios com capacidade total de 1.070m3, um tratamento de água por doseador de cloro e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 38km. A população na área do sistema é de cerca de 29.400 pessoas.

4.5.2.1.12.1 BAQS do Sistema Quissico

A Cobertura Total reduziu em 3%, ao sair de 28% em 2024 para 25% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. Importa referir que a cobertura é complementada pelo serviço dos FPA. A Percentagem de Testes em Conformidade registou uma melhoria acentuada, ao sair de 70% em 2024 (desempenho insatisfatório) para 96% em 2025 (desempenho mediano). A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 99%, correspondendo a um desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, correspondendo a bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99% em 2025, correspondendo ao bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 44% em 2024 para 40% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao reduzir de 15 para 13 horas por dia. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 130% em 2024 para 121% em 2025, mantendo-se em bom desempenho em ambos os anos. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,21, ao sair de 1,25 em 2024 para 1,46 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Sistema Quissico

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		27,939	28,638	29,354	
Total de ligações (Nr)		943	1,079	1,161	
Total ligações domésticas (Nr)		896	1,029	1,119	
Total de fontenários operacionais (Nr)		8	9	9	
População servida por ligações domésticas		4,749	5,454	4,588	
População Servida por fontenários		2,400	2,700	2,700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		17%	19%	16%	
Cobertura por fontenários (%)		9%	9%	9%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	26%	28%	25%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	57	443	516	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		50	418	496	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	88%	70%	96%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		401	431	210	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	98%	98%	99%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	**V ≤ 10 dias**	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	**V ≥ 85%**	82%	100%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		201,115	176,471	171,350	
Volume facturado (m^3)		90,965	98,115	102,249	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	55%	44%	40%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	12	15	13	
Frequencia media de		7	6	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		5,122.53	6,236.48	6,903.69	
Valor cobrado (10^3 MZM)		7,035.23	8,102.16	8,351.21	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	137%	130%	121%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		4,044.59	5,076.63	4,713.60	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	1.27	1.25	1.46	
Nr de trabalhadores (Nr)		11	11	11	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	12	11	10	

LEGENDA:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados.

4.5.2.1.13 Sistema de jangamo

O sistema de abastecimento de água da Vila de Jangamo consiste de três (3) furos com caudal total diário de 1680m3, uma adutora com uma extensão de 850 metros, um centro distribuidor com um depósito elevado de 150m³ e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 27km. O tratamento é feito através da injecção de cloro. A população na área do sistema é de cerca de 10.800 pessoas.

4.2.1.13.1 BAQS do Sistema de Jangamo

A Cobertura Total reduziu em 9%, ao sair de 45% em 2024 (desempenho mediano) para 36% em 2025 (desempenho insatisfactório). Importa referir que a cobertura é complementada pelo serviço dos FPA.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo bom desempenho.

A Água Não Contabilizada em 2025 manteve-se em 67%, mantendo um desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas por dia, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 119% em 2024 para 104% em 2025, mantendo um bom desempenho. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,14, ao sair de 1,14 em 2024 (bom desempenho) para 1,00 em 2025 (desempenho mediano).

Sistema de Jangamo

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		10,299	10,557	10,821	
Total de ligações (Nr)		710	648	609	
Total ligações domésticas (Nr)		676	619	580	
Total de fontenários operacionais (Nr)		5	5	5	
População servida por ligações domésticas		3,583	3,281	2,378	
População Servida por fontenários		1,500	1,500	1,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		35%	31%	22%	
Cobertura por fontenários (%)		15%	14%	14%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	30%	45%	36%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	775	765	644	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		775	765	644	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		88	6	76	
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 (m^3)		181,412	193,331	155,364	
Volume facturado (m^3)		66,131	62,021	50,827	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	63%	67%	67%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	10	10	10	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		3,165.86	3,370.60	2,768.78	
Valor cobrado (10^3 MZM)		3,534.04	3,906.86	2,892.99	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	112%	119%	104%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,682.50	3,006.82	2,767.91	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	1.18	1.14	1.00	
Nr de trabalhadores (Nr)		6	6	6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	8	9	9	

Simbologia:

Bom Desempenho
Desempenho Medíocrio
Desempenho Insatisfatório
Não reporta (N/R) ; Não

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;

4.5.2.1.14 Sistema de Homoíne

O sistema de abastecimento de água da vila de Homoíne, que abarca também a Localidade de Chidinguire, consiste de uma estação de captação da água (junto do rio Domo-Domo), uma estação de tratamento, uma adutora de 16,2km de extensão, dois centros distribuidores e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 40km. A população na área do sistema é de cerca de 39.000 pessoas.

4.2.1.14.1 BAQS do Sistema de Homoíne

A Cobertura Total cresceu, ao sair de 7% em 2024 para 23% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. Importa referir que a cobertura é complementada pelo serviço dos FPA.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 99% em 2024 para 95% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano.

A Água Não Contabilizada registou melhoria, ao sair de 62% em 2024 (desempenho insatisfatório) para 40% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao sair de 12 em 2024 para 16 horas por dia em 2025. A Taxa de Cobrança Total registou uma deterioração acentuada, ao sair de 92% em 2024 (desempenho mediano) para 68% em 2025 (desempenho insatisfatório). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,51, ao sair de 0,66 em 2024 (desempenho insatisfactório) para 1,17 em 2025 (bom desempenho).

Sistema de Homoine

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		37,131	38,059	39,011	
Total de ligações (Nr)		1,933	9	1,566	
Total ligações domésticas (Nr)		1,905	0	1,547	
Total de fontenários operacionais (Nr)		11	9	9	
População servida por ligações domésticas		10,097	0	6,343	
População Servida por fontenários		3,300	2,700	2,700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		27%	0%	16%	
Cobertura por fontenários (%)		9%	7%	7%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	36%	7%	23%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	896	716	250	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		878	716	250	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	98%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		183	142	147	
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%	99%	95%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		543,706	307,846	81,853	
Volume facturado (m^3)		164,850	115,577	49,182	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	69%	62%	40%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	12	12	16	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		7,244.96	5,433.22	2,511.88	
Valor cobrado (10^3 MZM)		7,923.45	6,360.23	1,713.45	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	109%	92%	68%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		8,515.86	7,623.50	2,141.79	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	0.85	0.66	1.17	
Nr de trabalhadores (Nr)		16	16	13	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	8	8	8	

Legenda:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;

4.5.2.1.15 Sistema de Funhalouro

O sistema de abastecimento de água da vila de Funhalouro consiste de uma captação composta por de 10 furos com uma produção diária total 828m3, uma conduta adutora de 11,2Km de extensão, reservatório com uma capacidade total de 830m3, tratamento de água por doseador de cloro, e uma rede de distribuição com cerca de cerca de 30km. A população na área do sistema é de cerca de 13400 pessoas.

4.2.1.15.1 BAQS do Sistema de Funhalouro

A Cobertura Total aumentou em 3%, ao sair de 65% em 2024 para 68% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada aumentou em 7%, ao sair de 33% em 2024 para 40% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 12 horas por dia, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 138% em 2024 para 123% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,16, ao sair de 0,89 em 2024 para 0,73 em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfatório.

Sistema de Funhalouro

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		10,827	11,098	11,375	
Total de ligações (Nr)		765	714	919	
Total ligações domésticas (Nr)		724	666	871	
Total de fontenários operacionais (Nr)		11	15	15	
População servida por ligações domésticas		3,837	2,731	3,571	
População Servida por fontenários		3,300	4,500	4,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		35.4%	24.6%	28.8%	
Cobertura por fontenários (%)		30.5%	40.5%	39.6%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	65.9%	65.2%	68.3%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	720	720	720	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		720	720	720	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		432	183	179	
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 (m^3)		116,051	99,710	98,452	
Volume facturado(m^3)		76,808	66,470	59,129	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	34%	33%	40%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	14	12	12	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	5	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		3,704.54	3,160.67	2,838.80	
Valor cobrado (10^3 MZM)		3,798.62	4,353.09	3,487.78	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	103%	138%	123%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		3,277.87	3,592.05	3,880.16	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.13	0.89	0.73	
Nr de trabalhadores (Nr)		9	9	9	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	12	12	11	

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

Recomendações

- Melhorar a Água Não Contabilizada;

4.2.1.16 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 150m³ e uma rede de distribuição de 91 km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 60.470 pessoas.

4.2.1.16.1 BAQS do Sistema de Massinga

A Cobertura Total aumentou ligeiramente, ao sair de 4,7% em 2024 para 6,0% em 2025, mantendo-se, em ambos os anos, em desempenho insatisfactório. Importa referir que a cobertura é complementada pelo serviço dos FPA.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 90%, mantendo um bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 95%, mantendo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada reduziu ligeiramente em 3%, ao sair de 64% em 2024 para 61% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas por dia, mantendo um bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total manteve-se em 106%, representando um bom desempenho. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,12, ao sair de 0,99 em 2024 (desempenho insatisfactório) para 1,11 em 2025 (bom desempenho).

Sistema de Massinga

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		57,561	59,000	60,475	
Total de ligações (Nr)		650	623	611	
Total ligações domésticas (Nr)		626	601	587	
Total de fontenários operacionais (Nr)		3	1	4	
População servida por ligações domésticas		3,318	2,464	2,407	
População Servida por fontenários		900	300	1,200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	4.2%	4.0%	
Cobertura por fontenários (%)		2%	0.5%	2.0%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	7%	4.7%	6.0%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	612	612	612	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		552	552	552	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	90%	90%	90%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		328	323	440	
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 (m^3)		159,828.00	174,588	151,664	
Volume facturado (m^3)		57,107.00	62,419.90	59,258	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	64%	64%	61%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	11	10	10	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	8	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		2,500	3,107.44	3,360.87	
Valor cobrado (10^3 MZM)		2,562	3,347.43	3,565.51	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	103%	108%	106%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,536	3,178.19	3,017.94	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0.99	0.99	1.11	
Nr de trabalhadores (Nr)		10	9	9	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	14	14	

LEGENDA:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;

4.2.1.17 Sistema de Vilanculo

O sistema da vila de Vilanculo possui uma estação de captação composta por um campo de 14 furos com uma produção diária total de 4320 m3, uma conduta adutora de 17,5Km, um Centro Distribuidor composto por 6 reservatórios com capacidade total de 1.510m3, uma estação de tratamento de água composta por doseador de cloro e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 92km. Importa referir que o campo de furos caracteriza-se por possuir alta concentração de bactérias de ferro. A população na área do sistema é de cerca de 93400 pessoas.

4.2.1.17.1 BAQ do Sistema de Vilanculo

A Cobertura Total reduziu em 3%, ao sair de 19% em 2024 para 16% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que representa bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas aumentou de 90% em 2024 para 93% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 3 dias, mantendo bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais melhorou, ao sair de 88% em 2024 para 94% em 2025, mantendo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada manteve-se em bom desempenho, ao sair de 14% em 2024 para 16% em 2025. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 6 horas por dia, representando um desempenho mediano. A Taxa de Cobrança Total registou uma deterioração acentuada, ao sair de 88% em 2024 (desempenho mediano) para 73% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,36, ao sair de 0,93 em 2024 (desempenho insatisfactório) para 1,29 em 2025 (bom desempenho).

Sistema de Vilankulos

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		88,918	79,000	93,420	
Total de ligações (Nr)		2,353	2,344	2,124	
Total ligações domésticas (Nr)		2,324	2,291	2,078	
Total de fontenários operacionais (Nr)		2	20	20	
População servida por ligações domésticas		12,317	9,393	8,520	
População Servida por fontenários		600	6,000	6,000	
Cobertura por ligações domésticas (%)		14%	12%	9%	
Cobertura por fontenários (%)		1%	8%	6%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	15%	19%	16%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	360	360	360	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		360	360	360	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		578	659	491	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	94%	90%	93%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	**V ≤ 10 dias**	2	3	3	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	**V ≥ 85%**	93%	88%	94%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		474,656	366,507	310,017	
Volume facturado (m^3)		385,288	316,870	260,921	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	19%	14%	16%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	7	6	6	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		6	6	6	
Valor facturado (10^3 MZM)		16,072	13,972.60	13,960.55	
Valor cobrado (10^3 MZM)		14,250	12,030.25	10,246.61	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	89%	88%	73%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		14,868	41,283.63	10,793.50	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	1.08	0.93	1.29	
Nr de trabalhadores (Nr)		36	35	37	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	15	14	16	

Legenda:

Bom Desempenho
Desempenho Medianho
Desempenho Insatisfatório

Não reporta (N/R); Não aplicável(N/A)

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;

4.5.2.1.18 Sistema de Mabote

O sistema de abastecimento de água da vila de Mabote é constituído por uma captação composta por um campo de 6 furos com uma produção diária total de cerca 1080 m3, porém na sua maioria produzem água salobre, um armazenamento de dois depósitos de 650 m3 de capacidade, um tratamento de água por doseador de cloro, e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 35km. A população na área do sistema é de cerca de 22.300 pessoas.

2.4.2.1.18.1 BAQS do Sistema de Mabote

A Cobertura Total reduziu em 4%, ao sair de 28% em 2024 para 24% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfatório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada aumentou em 4%, ao sair de 31% em 2024 para 35% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 12 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 128% em 2024 para 104%, mantendo um bom desempenho. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,17, ao sair de 0,89 em 2024 para 0,72 em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

Sistema de Mabote

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1, Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		21,263	21,795	22,339	
Total de ligações (Nr)		858	916	709	
Total ligações domésticas (Nr)		839	900	698	
Total de fontenários operacionais (Nr)		8	8	7	
População servida por ligações domésticas		4447	3690	2861.8	
População Servida por fontenários		2400	2400	2100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		21%	17%	14%	
Cobertura por fontenários (%)		11%	11%	9%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	37%	28%	24%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	360	360	360	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		360	360	360	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		1072	6437	14374	
Reclamações respondidas (%)	**V ≥ 100%**	99%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	**V ≤ 10 dias**	7	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	**V ≥ 85%**	99%	100%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m^3)		112,514	106,634	111,854	
Volume facturado (m^3)		81,432	73,918	72,936	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	28%	31%	35%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	8	12.0	12	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	4	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		3,439	3,594.40	3,574.02	
Valor cobrado (10^3 MZM)		3,926	4,528.68	3,719.60	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	114%	128%	104%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		3,676	4,846.27	4,970.95	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	0.94	0.89	0.72	
Nr de trabalhadores (Nr)		9	10	10	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	10	11	13	

Simbologia:

Bom Desempenho
Desempenho Medianio
Desempenho Insatisfatorio
Não reporta (N/R) ; Não aplicável(N/A)

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;

2.4.2.1.19 Sistema de Inhassoro

O sistema da vila de Inhassoro é constituído por uma captação composta por 7 furos com caudal de cerca de 2160 m3 por dia, uma conduta adutora composta de tubagem de 250 mm num troço de 6,950 Km em PVC, um armazenamento de 3 (três) depósitos de 1000 m3, sendo dois semienterrados de 900 m3 e um elevado de 100 m3, um tratamento de água por doseamento de cloro. A rede de distribuição é de cerca de 62,5 km e abrange alguns bairros da vila. A população na área do sistema é de cerca de 16.900 pessoas.

2.4.2.1.19.1 BAQS do Sistema de Inhassoro

A Cobertura Total reduziu em 2%, ao sair de 30,1% em 2024 para 28,0% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade reduziu ligeiramente, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 98% em 2025 (desempenho mediano). A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100% 5, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada aumentou em 7%, ao sair de 53% em 2024 para 60% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas por dia, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 102% em 2024 (bom desempenho) para 90% em 2025 (desempenho mediano). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu ligeiramente, ao sair de 1,16 em 2024 (bom desempenho) para 1,09 em 2025 (desempenho mediano).

Sistema de Inhassoro

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise da tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		16,043	16,444	16,855	
Total de ligações (Nr)		557	604	720	
Total ligações domésticas (Nr)		533	594	712	
Total de fontenários operacionais (Nr)		10	6	6	
População servida por ligações domésticas		2,825	3,148	2,919	
População Servida por fontenários		3,000	1,800	1,800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		17.6%	19.1%	17.3%	
Cobertura por fontenários (%)		18.7%	10.9%	10.7%	
Cobertura total (%)	**V ≥60 %**	36.3%	30.1%	28.0%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	**Por Definir**	536	471	635	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		536	471	625	
Percentagem de testes em conformidade(%)	**V ≥ 100%**	100%	100%	98%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		63	11	19	
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%**	94%	99%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		59,645	249,156	202,893	
Volume facturado(m³)		38,432	74,786	80,526	
Água não contabilizada (%)	**V ≤ 30 %**	35%	53%	60%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	**V ≥ 8 hr/dia**	15	15	15	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		1,674.86	3,270.87	3,413.58	
Valor cobrado (10^3 MZM)		1,026.85	3,222.97	3,068.10	
Taxa de cobrança total (%)	**V ≥ 100 %**	61%	102%	90%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,778.87	2,889.80	3,126.51	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	**V >1,10**	0.94	1.16	1.09	
Nr de trabalhadores (Nr)		7	5	7	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	**Por Definir**	13	8	10	

Recomendações

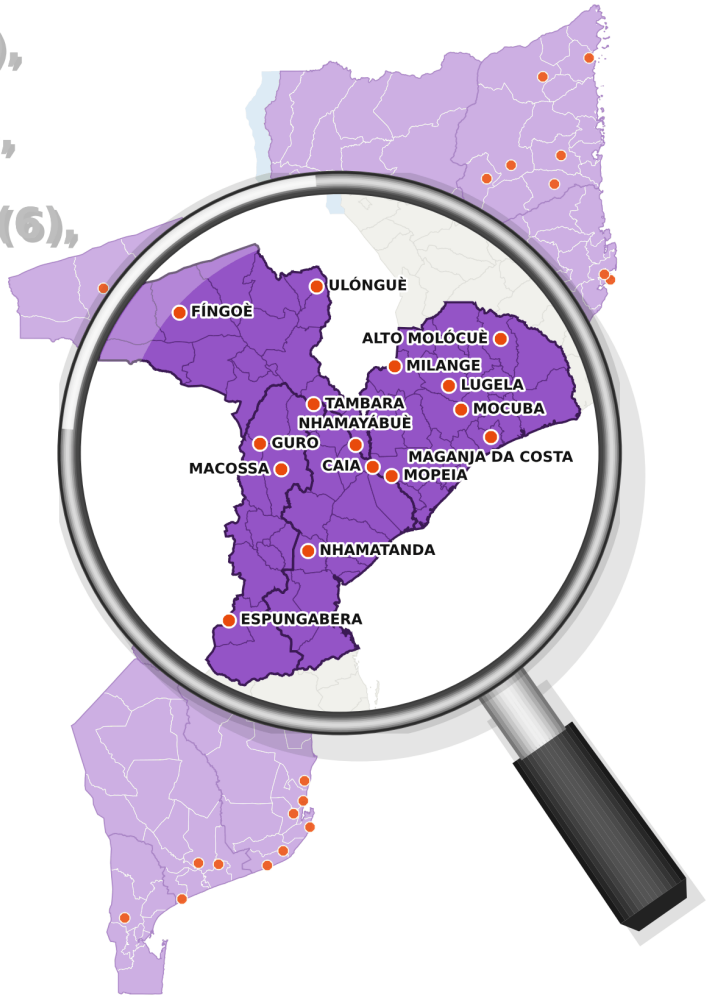
- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;
- Melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados.

MANICA (4),

SOFALA (2),

ZAMBÉZIA (6),

TETE (3)



REGIÃO CENTRO

15 sistemas secundários · Manica, Sofala, Zambézia e Tete

4.5.2.2 Sistemas da Região Centro

Na Região Centro foram avaliados dezoito (18) Entidades Reguladas, correspondentes ao igual número de sistemas públicos que abastecem água à vilas municipais e sedes de distritos, dos quais um (1), sistema de Mocuba, sob gestão da Águas da Região Centro (AdRC) e dezassete (17) sob gestão da AIAS (Alto Molócuè, Mopeia, Lugela, Milange, Espungabera, Guro, Tambara, Macossa, Fíngoè, Nhamayabue, Búzi, Caia, Maríngué, Ile-Errego, Chemba , Maganja da Costa e Inhaminga). O resumo das características do principais indicadores de desempenho dos sistemas da Região Sul encontram-se na Tabela 14

Tabela 14: Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Secundários da Região Centro

Descrição	Alto Molocué			Búzi		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	60,107	61,610	63,150	18,792	19,261	19,743
Total de ligações (Nr)	3,228	1,340	3,066	303	408	495
Cobertura Total (%)	🔴 38%	🔴 23%	🔴 33%	🔴 17%	🔴 20%	🔴 22%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	🟢 10	🟢 10	🟢 10	🟢 10	🟢 10	🟢 10
Água não contabilizada (%)	🟢 22%	🟢 20%	🟢 24%	🟢 7%	🟢 19%	🟢 29%
Taxa de cobrança total (%)	🟡 86%	🔴 72%	🔴 74%	🔴 58%	🔴 47%	🔴 83%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	🟢 1.36	🟢 1.56	🟢 1.78	🟢 3.32	🟢 1.88	🟢 1.26
Facturação com base em leituras reais (%)	🟢 99%	🟢 99%	🟢 98%	🟢 99%	🟢 91%	🟢 85%
Percentagem de testes em conformidade (%)	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%

Descrição	Caia			Espungabera		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	28,000	28,700	29,417	11,650	11,942	12,240
Total de ligações (Nr)	1,455	1,229	1,096	1,040	919	1,006
Cobertura Total (%)	🟡 40%	🔴 35%	🔴 32%	🟢 61%	🟡 50%	🟡 55%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	🟢 9	🟢 9	🟢 8	🟡 7	🟡 7	🟡 7
Água não contabilizada (%)	🟢 28%	🔴 48%	🟡 38%	🟢 11%	🟢 12%	🟢 13%

Taxa de cobrança total (%)	79%	85%	80%	89%	101%	94%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.39	1.40	1.15	1.18	2.24	1.46
Facturação com base em leituras reais (%)	100%	81%	90%	97%	97%	97%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Guro			Mopeia		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	13,916	14,264	14,621	40,470	41,482	42,519
Total de ligações (Nr)	206	219	240	920	627	638
Cobertura Total (%)	31%	31%	31%	16%	11%	12%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	5	12	4	12	12	12
Água não contabilizada (%)	10%	3%	4%	12%	27%	23%
Taxa de cobrança total (%)	87%	81%	82%	89%	87%	398%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.06	1.69	1.30	2.00	2.01	2.56
Facturação com base em leituras reais (%)	95%	94%	95%	99%	99%	100%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Ulongue			Lugela		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	54,551	45,357	57,312	52,186	53,491	54,828
Total de ligações (Nr)	862	796	733	355	378	394
Cobertura Total (%)	13%	15%	11%	12%	10%	10%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	9	10	7	24	24	24
Água não contabilizada (%)	28%	36%	32%	7%	11%	19%

Taxa de cobrança total (%)	88%	81%	85%	20%	27%	20%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.09	1.42	0.91	2.58	1.47	2.94
Facturação com base em leituras reais (%)	83%	100%	67%	90%	93%	85%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Milange			Maganja da Costa		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	68,218	69,923	71,671	31,312	32,095	32,897
Total de ligações (Nr)	2,025	2,226	1,642	1,055	1,069	959
Cobertura Total (%)	15%	17%	15%	17%	17%	35%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	24	24	24	11	11	9
Água não contabilizada (%)	6%	11%	11%	27%	11%	7%
Taxa de cobrança total (%)	42%	46%	39%	61%	72%	150%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.97	2.17	3.80	3.65	3.98	1.70
Facturação com base em leituras reais (%)	83%	94%	93%	81%	99%	99%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Mocuba			Ile Errego		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	287,225	294,405	301,766	18,201	20,208	20,713
Total de ligações (Nr)	3,567	3,943	4,386	239	280	286
Cobertura Total (%)	8%	8%	9%	18%	9%	17%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	14	15	15	2	3	3
Água não contabilizada (%)	34%	37%	38%	25%	17%	26%

Taxa de cobrança total (%)	105%	88%	89%	85%	96%	96%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	0.67	0.68	0.69	1.11	1.86	1.57
Facturação com base em leituras reais (%)	97%	99%	98%	82%	100%	100%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Maríngue			Chemba		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	36,769	19,261	38,631	10,151	22,495	23,057
Total de ligações (Nr)	709	408	850	209	211	237
Cobertura Total (%)	19%	20%	20%	33%	10%	15%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	12	10	9	5	5	10
Água não contabilizada (%)	8%	19%	6%	21%	13%	18%
Taxa de cobrança total (%)	76%	47%	61%	78%	79%	76%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.88	1.88	3.49	1.51	1.53	1.76
Facturação com base em leituras reais (%)	99%	91%	99%	99%	99%	99%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Inhaminga			Fingoe		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	27,252	27,940	28,639	10,159	10,413	10,673
Total de ligações (Nr)	1,033	1,321	1,320	767	719	910
Cobertura Total (%)	33%	35%	37%	68%	59%	72%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	8	11	11	7	4	6
Água não contabilizada (%)	12%	4%	3%	17%	20%	22%

Taxa de cobrança total (%)	74%	80%	78%	86%	102%	90%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.24	2.08	2.66	1.95	1.66	1.70
Facturação com base em leituras reais (%)	98%	99%	100%	100%	96%	95%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Tambara			Nhamayabué		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	11,157	9,621	11,722	24,814	25,434	26,070
Total de ligações (Nr)	723	602	672	678	633	636
Cobertura Total (%)	57%	47%	45%	31%	29%	29%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	7	7	7	8	9	10
Água não contabilizada (%)	14%	6%	21%	54%	62%	46%
Taxa de cobrança total (%)	105%	95%	70%	82%	75%	85%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.39	1.49	1.89	1.41	1.24	1.77
Facturação com base em leituras reais (%)	98%	98%	98%	100%	100%	99%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Macossa		
	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	8,105	8,308	8,515
Total de ligações (Nr)	592	591	601
Cobertura Total (%)	49%	44%	47%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	7	7	7
Água não contabilizada (%)	19%	15%	17%
Taxa de cobrança total (%)	100%	74%	77%

Rácio de cobertura dos custos operacionais	**1.31**	**1.56**	**1.60**
Facturação com base em leituras reais (%)	**98%**	**100%**	**98%**
Percentagem de testes em conformidade (%)	**100%**	**100%**	**100%**

4.2.2.1 Sistema de Alto Molocué

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^3, 3 depósitos apoiados com capacidade total de 1.500m^3, e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 196 km. A população na área do sistema é de cerca de 63.150 pessoas.

4.2.2.1.1 BAQS do Sistema de Alto Molocué

A Cobertura Total aumentou em 10%, ao sair de 23% em 2024 para 33% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu ligeiramente, ao sair de 99% em 2024 para 98% em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou em 4%, ao sair de 20% em 2024 para 24% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total aumentou ligeiramente, ao sair de 72% em 2024 para 74% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,22, ao sair de 1,56 em 2024 para 1,78 em 2025, mantendo-se em bom

desempenho.

Alto Molocué

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		60,107	61,610	63,150	
Total de ligações (Nr)		3,228	1,340	3,066	
Total ligações domésticas (Nr)		3,154	1,297	3,025	
Total de fontenários operacionais (Nr)		21	26	21	
População servida por ligações domésticas		16,716	6,096	14,218	
População Servida por fontenários		6,300	7,800	6,300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		28%	10%	23%	
Cobertura por fontenários (%)		10%	13%	10%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	38%	23%	33%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	660	720	720	
Numero de testes de cloro residual em conformidade		660	720	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%	98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		281	398	387	
Volume facturado (10^3m^3)		220	317	292	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	22%	20%	24%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	10	10	10	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		9,935	15,880	14,443	
Valor cobrado (10^3 MZM)		8,528	11,395	10,647	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	86%	72%	74%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		7,281	10,164	8,128	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.36	1.56	1.78	
Numero de trabalhadores		17	19	19	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	5	14	6	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Visem melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.2 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^3 e um depósito elevado de 60m^3, um tratamento da água por clorinação 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 17.400 pessoas.

4.2.2.2.1 BAQS do Sistema do Búzi

A Cobertura Total aumentou em 2%, ao sair de 20% em 2024 para 22% em 2025, **mantendo-se em desempenho** insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas registou uma melhoria acentuada, ao sair de 69% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 85% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 91% em 2024 para 85% em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou em 10%, ao sair de 19% em 2024 para 29% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total registou uma melhoria acentuada, ao sair de 47% em 2024 para 83% em 2025, mantendo-se em em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,62, ao sair de 1,88 em 2024 para 1,26 em 2025, mantendo-se em

bom desempenho.

Búzi

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		18,792	19,261	19,743	
Total de ligações (Nr)		303	408	495	
Total ligações domésticas (Nr)		280	378	466	
Total de fontenários operacionais (Nr)		6	6	6	
População servida por ligações domésticas		1,484	2,003	2,470	
População Servida por fontenários		1,800	1,800	1,800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		8%	10%	13%	
Cobertura por fontenários (%)		10%	9%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	17%	20%	22%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	108	356	720	
Numero de testes de cloro residual em		108	356	720	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	50%	69%	85%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10	1	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	99%	91%	85%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		43	46	54	
Volume facturado (10^3m^3)		40	38	38	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	7%	19%	29%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	10	10	10	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		1,750	1,676	1,651	
Valor cobrado (10^3 MZM)		1,011	784	1,373	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	58%	47%	83%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		527	893	1,311	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V ≥1,10	3.32	1.88	1.26	
Nr. De trabalhador a tempo		3	12	8	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	10	29	16	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Responder a todas Reclamações;
- Visem melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.3 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^3, um centro distribuidor com capacidade de reserva de 360m^3, um tratamento da água por clorinação e uma rede distribuição de água com uma extensão total de cerca de 33km. A população na área do sistema é de cerca de 29.400 pessoas.

4.2.2.3.1 BAQS do Sistema de Caia

A Cobertura Total reduziu em 3%, ao sair de 35% em 2024 para 32% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu ligeiramente, ao sair de 98% em 2024 para 96% em 2025, mantendo desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais melhorou, ao sair de 81% em 2024 (desempenho mediano) para 90% em 2025 (bom desempenho).

A Água Não Contabilizada registou uma melhoria, ao sair de 48% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 38% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao sair de 9 horas em 2024 para 8 horas por dia em 2025. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 85% em 2024 para 80% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,25, ao sair de 1,40 em 2024 para 1,15 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Caia

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		28,000	28,700	29,417	
Total de ligações (Nr)		1,455	1,229	1,096	
Total ligações domésticas (Nr)		1,368	1,156	1,033	
Total de fontenários operacionais (Nr)		13	13	13	
População servida por ligações domésticas		7,250	6,127	5,475	
População Servida por fontenários		3,900	3,900	3,900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		26%	21%	19%	
Cobertura por fontenários (%)		14%	14%	13%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	40%	35%	32%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	720	720	549	
Numero de testes de cloro residual em conformidade		720	720	549	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	54%	98%	96%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	81%	90%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		172	249	161	
Volume facturado (10^3m^3)		124	128	99	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	28%	48%	38%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	9	9	8	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		4	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		6,859	7,888	5,993	
Valor cobrado (10^3 MZM)		5,447	6,673	4,769	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	79%	85%	80%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		4,941	5,622	5,220	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.39	1.40	1.15	
N° de trabalhadores a tempo inteiro (NT)		13	13	12	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	9	11	11	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Visem melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.4 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^3. A água segue para o Centro Distribuidor (CD) por recalque numa extensão de aproximadamente 930m. O CD comporta um reservatório apoiado de 300m^3 e um depósito elevado de 60 m^3. O tratamento da água é por clorinação. A rede de distribuição tem uma extensão total de aproximadamente 16km. A população na área do sistema é de cerca de 12.250 pessoas.

4.2.2.4.1 BAQS do Sistema de Espungabera

A Cobertura Total aumentou em 5%, ao sair de 50% em 2024 para 55% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 97%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou ligeiramente em 1%, ao sair de 12% em 2024 para 13% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 7 horas por dia, mantendo-se em desempenho mediano. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 101% em 2024 (bom desempenho) para 94% em 2025 (desempenho mediano). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,78, ao sair de 2,24 em 2024 para 1,46 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Espungabera

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		11,650	11,942	12,240	
Total de ligações (Nr)		1,040	919	1,006	
Total ligações domésticas (Nr)		994	858	941	
Total de fontenários operacionais (Nr)		6	6	6	
População servida por ligações domésticas		5,268	4,204	4,987	
População Servida por fontenários		1,800	1,800	1,800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		45%	35%	41%	
Cobertura por fontenários (%)		15%	15%	15%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	61%	50%	55%	
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%	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%	97%	97%	97%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		148	117	102	
Volume facturado (10^3m^3)		131	103	90	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	11%	12%	13%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	7	7	7	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		4,377	6,064	5,678	
Valor cobrado (10^3 MZM)		5,318	6,095	5,323	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	89%	101%	94%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		3,705	4,960	3,881	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.18	2.24	1.46	
N° de trabalhadores a tempo inteiro (NT)		9	9	8	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	9	9	8	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Visem melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.5 Sistema de Guro

O sistema de abastecimento de água da Vila de Guro consiste de 5 furos, um reservatório semi-enterrado de 250m^3, um depósito elevado de 150 m^3, um tratamento por desinfecção por cloro e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 11km. A população na área do sistema é de cerca de 14.620 pessoas.

4.2.2.5.1 BAQS do Sistema de Guro

A Cobertura Total em 2025 manteve-se em 31%, **mantendo-se em** desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo o bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 17%, ao sair de 93% em 2024 (desempenho mediano) para 76% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações aumentou de 2 dias em 2024 para 3 dias em 2025, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 95%, mantendo o bom desempenho.

A Água Não Contabilizada aumentou ligeiramente, ao sair de 3% em 2024 para 4% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 12 horas por dia em 2024 (bom desempenho) para 4 horas por dia em 2025 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança Total manteve-se 82%, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,39, ao sair de 1,69 em 2024 para 1,30 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Guro

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		13,916	14,264	14,621	
Total de ligações (Nr)		206	219	240	
Total ligações domésticas (Nr)		186	202	227	
Total de fontenários operacionais (Nr)		11	11	11	
População servida por ligações domésticas		986	1,071	1,203	
População Servida por fontenários		3,300	3,300	3,300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		7%	8%	8%	
Cobertura por fontenários (%)		24%	23%	23%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	31%	31%	31%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	48	44	48	
Numero de testes de cloro residual em conformidade		48	44	48	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	95%	93%	76%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	3	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	95%	94%	95%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido ($10^3 m^3$)		24	19	19	
Volume facturado ($10^3 m^3$)		22	18	18	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	10%	3%	4%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	5	12	4	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	4	4	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		1,036	890	914	
Valor cobrado (10^3 MZM)		897	720	747	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	87%	81%	82%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		979	528	703	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V ≥1,10	1.06	1.69	1.30	
Nr de trabalhadores		6	5	5	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	32	25	22	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.6 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^3, um Centro Distribuidor com reservatório apoiado de 200m^3, um depósito elevado de 40m^3, 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 42.500 pessoas.

4.2.2.6.1 BAQS do Sistema de Mopeia

A Cobertura Total aumentou ligeiramente, ao sair de 11% em 2024 para 12% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas melhorou, ao sair de 98% em 2024 (desempenho mediano) para 100% em 2025 (bom desempenho). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 3 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 27% em 2024 para 23% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 12 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total aumentou de forma acentuada, ao sair de 87% em 2024 (desempenho mediano) para 100% em 2025 (bom desempenho). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,55, ao sair de 2,01 em 2024 para 2,56 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Mopeia

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		40,470	41,482	42,519	
Total de ligações (Nr)		920	627	638	
Total ligações domésticas (Nr)		890	599	615	
Total de fontenários operacionais (Nr)		5	5	7	
População servida por ligações domésticas		4,717	2,815	2,891	
População Servida por fontenários		1,500	1,500	2,100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		12%	7%	7%	
Cobertura por fontenários (%)		4%	4%	5%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	16%	11%	12%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	792	792	792	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		792	792	792	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	98%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	3	3	3	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	99%	99%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		116	98	88	
Volume facturado (10^3m^3)		103	72	68	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	12%	27%	23%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	12	12	12	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		5,892	4,732	5,273	
Valor cobrado (10^3 MZM)		5,251	4,122	20,995	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	89%	87%	398%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,941	2,350	2,062	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	2.00	2.01	2.56	
N° de trabalhadores a tempo inteiro (NT)		14	8	8	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	13	13	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total
- Melhorar a Água Não Contabilizada.

4.2.2.7 Sistema de Ulongué

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Ulónguè é constituído por uma captação superficial (rio Mawe), uma Estação de Tratamento de Água (ETA) Convencional, um Centro Distribuidor (CD) com uma capacidade instalada de 250m^3 e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 48km. A população na área do sistema é de cerca de 57.300 pessoas.

4.2.2.7.1 BAQS do Sistema de Ulongue

O Sistema de Abastecimento de Água (SAA) de Ulónguè interrompeu o fornecimento de água a população no período de Agosto à Dezembro de 2025 devido a falta de água na represa sobre rio Mawe gerado pela escassez hídrica. Nesses termos, a informação referente ao ano de 2025 aqui reportada abrange apenas o período de Janeiro à Agosto do mesmo ano. [2]

A Cobertura Total reduziu em 4%, ao sair de 15% em 2024 para 11% em 2025, mantendo-se, em ambos os anos, em desempenho insatisfatório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100% em 2024 e 2025, permanecendo em bom desempenho.

No Atendimento ao Consumidor, a percentagem de Reclamações Respondidas registou uma deterioração muito acentuada de 33%, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 67% em 2025 (desempenho insatisfatório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia em 2024 e 2025, permanecendo em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais acompanhou a mesma tendência, reduzindo de 100% em 2024 (bom desempenho) para 67% em 2025 (desempenho insatisfatório).

Na Sustentabilidade da Empresa, a Água Não Contabilizada reduziu ligeiramente, ao sair de 36% em 2024 para 32% em 2025, mantendo-se, em ambos os anos, em desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 10 horas por dia em 2024 (bom desempenho) para 7 horas por dia em 2025 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança Total manteve-se estável, em 81% em 2024 e 85% em 2025, permanecendo em desempenho insatisfatório.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,51, ao sair de 1,42 em 2024 (bom desempenho) para 0,91 em 2025 (desempenho insatisfatório). Esta deterioração financeira, associada à forte quebra das Reclamações Respondidas e da Facturação com Base em Leituras Reais, evidencia uma fragilização generalizada do sistema, reforçando a necessidade de medidas correctivas.

[2] A informação reportada para 2025 abrange apenas os meses de Janeiro a Agosto, devido à interrupção do serviço por falta de água na fonte do sistema.

Ulongue

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		54,551	45,357	57,312	
Total de ligações (Nr)		862	796	733	
Total ligações domésticas (Nr)		802	747	693	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	9	9	
População servida por ligações domésticas		4,251	3,959	3,673	
População Servida por fontenários		2,700	2,700	2,700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		8%	9%	6%	
Cobertura por fontenários (%)		5%	6%	5%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	13%	15%	11%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	55	660	440	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		55	660	440	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	83%	100%	67%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	83%	100%	67%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		145	162	91	
Volume facturado (10^3m^3)		105	104	62	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	28%	36%	32%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	9	10	7	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		4,995	7,140	4,085	
Valor cobrado (10^3 MZM)		4,385	5,819	3,468	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	88%	81%	85%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		4,603	5,017	4,480	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.09	1.42	0.91	
Nr. De trabalhador a tempo		12	16	16	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	14	20	22	

Simbologia:

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

Recomendações

- Visem a retoma da operacionalidade do sistema e garantia dos serviços mínimo à população na área do sistema;
- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;
- Melhorar o Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais.

4.2.2.8 Sistema de Lugela

O sistema de abastecimento de água da Vila de Lugela é constituído por uma nascente, um reservatório apoiado de capacidade 150m^3, dois depósitos elevados com capacidade total de 110m^3, 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 54.800 pessoas.

4.2.2.8.1 BAQS do Sistema de Lugela

A Cobertura Total em 2025 manteve-se em 10%, mantendo um desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 95%, mantendo um desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 93% em 2024 para 85% em 2025, mantendo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 11% em 2024 para 19% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas por dia, mantendo um bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 27% em 2024 para 20% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. Refira-se que os valores de Volume Produzido, Valor Facturado e Valor Cobrado registados em 2025 são muito superiores aos dos anos anteriores, sugerindo um provável erro de introdução de dados na fonte, embora a Taxa de Cobrança calculada permaneça coerente com a tendência histórica do sistema. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou de forma expressiva, ao sair de 1,47 em 2024 para 2,94 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Lugela

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		52,186	53,491	54,828	
Total de ligações (Nr)		355	378	394	
Total ligações domésticas (Nr)		318	342	352	
Total de fontenários operacionais (Nr)		15	12	12	
População servida por ligações domésticas		1,685	1,607	1,654	
População Servida por fontenários		4,500	3,600	3,600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		3%	3%	3%	
Cobertura por fontenários (%)		9%	7%	7%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	12%	10%	10%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	1080	1080	171	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		1080	1080	171	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	83%	95%	95%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	90%	93%	85%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		38	44	44,855	
Volume facturado (10^3m^3)		36	40	36,511	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	7%	11%	19%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	24	24	24	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		3,066	3,101	2,302,309	
Valor cobrado (10^3 MZM)		627	835	467,810	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	20%	27%	20%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,187	1,196	782,390	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	2.58	1.47	2.94	
Numero de trabalhadores		9	8	10	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	25	21	25	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.9 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 71.000 habitantes.

4.2.2.9.1 BAQS do Sistema de Milange

A Cobertura Total reduziu em 2%, ao sair de 17% em 2024 para 15% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu, ao sair de 93% em 2024 para 90% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em torno de 94%, mantendo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada manteve-se em 11%, mantendo um bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas por dia, mantendo um bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 46% em 2024 para 39% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou de forma expressiva, ao sair de 2,17 em 2024 para 3,80 em 2025, mantendo-se, em ambos os anos, em bom desempenho. Não obstante esta evolução financeira positiva, a persistência de uma Cobertura Total e de uma Taxa de Cobrança muito insatisfatórias evidencia a necessidade de reforçar o acesso ao serviço e a eficiência de cobrança do sistema.

Milange

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		68,218	69,923	71,671	
Total de ligações (Nr)		2,025	2,226	1,642	
Total ligações domésticas (Nr)		1,900	2,096	1,581	
Total de fontenários operacionais (Nr)		1	8	8	
População servida por ligações domésticas		10,070	11,109	8,379	
População Servida por fontenários		300	2,400	2,400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		15%	14%	12%	
Cobertura por fontenários (%)		0%	3%	3%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	15%	17%	15%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	1080	1080	244	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		1080	1080	244	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	98%	93%	90%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	83%	94%	93%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		97	272,448	206	
Volume facturado (10^3m^3)		91	250,473	183	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	6%	11%	11%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	24	24	24	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		10,661	11,601	13,898	
Valor cobrado (10^3 MZM)		4,510	5,291	5,457	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	42%	46%	39%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		5,400	4,322	3,655	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.97	2.17	3.80	
Numero de trabalhadores		15	17	17	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	7	8	10	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total

4.2.2.10 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, 2 reservatórios semi-enterrados de 1600m3 de capacidade total, um tratamento por clorinação e uma rede de distribuição com cerca de 58km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 32.900 pessoas.

4.2.2.10.1 BAQS do Sistema de Maganja da Costa

A Cobertura Total registou uma melhoria acentuada, ao sair de 17% em 2024 para 35% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo um bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 11% em 2024 para 7% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao sair de 11 horas em 2024 para 9 horas por dia em 2025. A Taxa de Cobrança Total registou uma melhoria muito acentuada, ao sair de 72% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 150% em 2025 (bom desempenho). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 2,28, ao sair de 3,98 em 2024 para 1,70 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Maganja da Costa

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		31,312	32,095	32,897	
Total de ligações (Nr)		1,055	1,069	959	
Total ligações domésticas (Nr)		1,015	1,043	904	
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	0	22	
População servida por ligações domésticas		5,380	5,528	4,791	
População Servida por fontenários		0	0	6,600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		17%	17%	15%	
Cobertura por fontenários (%)		0%	0%	20%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	17%	17%	35%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	330	360	360	
Numero de testes de cloro residual em		330	360	360	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	83%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V < 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	81%	99%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		75	124	93	
Volume facturado (10^3m^3)		55	110	87	
Água não contabilizada (%)	V < 30 %	27%	11%	7%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	11	11	9	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	6	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		3,049	6,660	5,631	
Valor cobrado (10^3 MZM)		1,854	4,801	8,436	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	61%	72%	150%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		834	1,337	3,306	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	3.65	3.98	1.70	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	6	6	10	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total.

4.2.2.11 Sistema de Mocuba

O sistema de abastecimento de água da Cidade de Mocuba é constituído por duas captações superficiais no rio Lugela, uma Estação de Tratamento de Água com filtração rápida a pressão, dois reservatórios apoiados de 720m^3 capacidade total, um depósito elevado de 180 m^3 e uma rede distribuição de cerca de 47km. A população na área do sistema é de cerca de 300.000 pessoas.

4.2.2.11.1 BAQS do Sistema de Mocuba

A Cobertura Total aumentou ligeiramente, ao sair de 8% em 2024 para 9% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 94% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações aumentou de 8 para 10 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em torno de 99%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou ligeiramente, ao sair de 37% em 2024 para 38% em 2025, mantendo-se, em desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total manteve-se em torno de 88%, mantendo-se em desempenho mediano. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais manteve-se 0,68% em ambos os anos, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

Mocuba

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		287,225	294,405	301,766	
Total de ligações (Nr)		3,567	3,943	4,386	
Total ligações domésticas (Nr)		3,403	3,765	4,209	
Total de fontenários operacionais (Nr)		15	16	24	
População servida por ligações domésticas		18,036	17,696	19,782	
População Servida por fontenários		4,500	4,800	7,200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	6%	7%	
Cobertura por fontenários (%)		2%	2%	2%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	8%	8%	9%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	361	368	367	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		361	368	367	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	96%	100%	94%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	5	8	10	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	97%	99%	98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		736	835	846	
Volume facturado (10^3m^3)		485	523	523	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	34%	37%	38%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	14	15	15	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com (10^3 MZM)		28,635	37,992	36,287	
Valor cobrado (10^3 MZM)		30,130	33,493	32,249	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	105%	88%	89%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		42,434	43,962	52,661	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0.67	0.68	0.69	
Numero de trabalhadores		42	42	63	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	12	11	14	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;
- Melhorar o Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais.

4.2.2.12 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^3, um reservatório semi-enterrado de capacidade 200m^3, um tratamento por clorinação, uma rede de distribuição com cerca de 8 km de extensão. A população na área do sistema é de cerca de 20.700 pessoas.

4.2.2.12.1 BAQS do Sistema de Ile-Errego

A Cobertura Total aumentou em 8%, ao sair de 9% em 2024 para 17% em 2025, mantendo-se, em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho..

A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 17% em 2024 para 26% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 3 horas por dia, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Taxa de Cobrança Total manteve-se em 96%, mantendo-se em desempenho mediano. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,29, ao sair de 1,86 em 2024 para 1,57 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Ile Errego

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		18,201	20,208	20,713	
Total de ligações (Nr)		239	280	286	
Total ligações domésticas (Nr)		221	268	265	
Total de fontenários operacionais (Nr)		7	1	7	
População servida por ligações domésticas		1,171	1,420	1,246	
População Servida por fontenários		2,100	300	2,100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	7%	7%	
Cobertura por fontenários (%)		12%	1%	10%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	18%	9%	17%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	100	120	120	
Numero de testes de cloro residual em		100	120	120	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	83%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	82%	100%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		28	56	62	
Volume facturado (10^3m^3)		21	46	46	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	25%	17%	26%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	2	3	3	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	3	3	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		1,152	2,473	2,733	
Valor cobrado (10^3 MZM)		985	2,387	2,622	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	85%	96%	96%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,040	1,326	1,737	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.11	1.86	1.57	
Numero de trabalhadores		5	5	6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	22	18	21	

Simbologia:

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

4.2.2.13 Sistema de Maringué

O sistema de abastecimento de água de Maringué é constituído por uma captação de 4 furos, um centro distribuidor com capacidade de armazenamento de 400 m^3, um depósito elevado de 60 m^3, tratamento por clorinação e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 25km. A população na área do sistema é de cerca de 38.600 pessoas.

4.2.2.13.1 BAQS do Sistema de Maríngue

A Cobertura Total manteve-se em 20% em 2024 e 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas registou uma melhoria acentuada de 26%, ao sair de 66% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 92% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais melhorou, ao sair de 91% em 2024 para 99% em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou uma melhoria acentuada, ao sair de 19% em 2024 para 6% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao reduzir de 10 em 2024 para 9 horas por dia em 2025. A Taxa de Cobrança Total aumentou, ao sair de 47% em 2024 para 61% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou de forma expressiva, ao sair de 1,88 em 2024 para 3,49 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Maríngue

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		36,769	19,261	38,631	
Total de ligações (Nr)		709	408	850	
Total ligações domésticas (Nr)		657	378	813	
Total de fontenários operacionais (Nr)		12	6	12	
População servida por ligações domésticas		3,482	2,003	4,309	
População Servida por fontenários		3,600	1,800	3,600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		9%	10%	11%	
Cobertura por fontenários (%)		10%	9%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	19%	20%	20%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por	726	356	720	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		726	356	720	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	99%	66%	92%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10	1	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	99%	91%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		98	46	96,024	
Volume facturado (10^3m^3)		90	38	89,814	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	8%	19%	6%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8	12	10	9	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		4,378	1,675	6,390,319	
Valor cobrado (10^3 MZM)		3,335	784	3,919,328	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	76%	47%	61%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,324	893	1,829,379	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.88	1.88	3.49	
Nr. De trabalhador a tempo		6	12	6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por	8	29	7	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Responder todas as reclamações;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total

4.2.2.14 Sistema de Chemba

O sistema de abastecimento de água da Vila de Chemba é constitudo por captação superficial (rio Ntunga), um centro distribuidor com reservatório enterrado de 145 m^3, uma estação elevatório e depósito elevado de 20 m^3. 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 23.000 pessoas.

4.2.2.14.1 BAQS do Sistema de Chemba

A Cobertura Total aumentou em 5%, ao sair de 10% em 2024 para 15% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas reduziu, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 98% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 13% em 2024 para 18% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição melhorou, ao sair de 5 horas por dia em 2024 (desempenho mediano) para 10 horas por dia em 2025 (bom desempenho). A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 79% em 2024 para 76% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,53 em 2024 para 1,76 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Chemba

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência				
		2022	2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço						
População total na área do sistema		10,151	10,151	22,495	23,057	
Total de ligações (Nr)		178	209	211	237	
Total ligações domésticas (Nr)		148	185	192	213	
Total de fontenários operacionais (Nr)		8	8	4	8	
População servida por ligações domésticas		784	981	1,018	1,001	
População Servida por fontenários		2,400	2,400	1,200	2,400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		8%	10%	5%	4%	
Cobertura por fontenários (%)		24%	24%	5%	10%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	31%	33%	10%	15%	
2. Qualidade da água Tratada						
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	345	365	366	366	
Numero de testes de cloro residual em		289	365	366	366	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	84%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor						
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	92%	100%	98%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	99%	99%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa						
Volume produzido (10^3m^3)		33	40	38	42	
Volume facturado (10^3m^3)		29	31	33	34	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	12%	21%	13%	18%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	7	5	5	10	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		6	4	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		1,208	1,365	1,468	1,414	
Valor cobrado (10^3 MZM)		1,022	1,071	1,167	1,068	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	85%	78%	79%	76%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		987	737	774	801	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.22	1.51	1.53	1.76	
N° de trabalhadores a tempo inteiro (NT)		14	#DIV/0!	#DIV/0!	4	
Numero de trabalhadores		5	5	5	4	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	34	27	26	19	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Responder todas as reclamações;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total

4.2.2.15 Sistema de Inhaminga

O sistema de abastecimento de água da Vila de Inhaminga é constituído por 8 furos, 4 reservatórios semi-enterrados com capacidade total de 1.300m^3, 2 depósitos elevados de 300m^3 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 28.600 pessoas.

4.5.2.2.15.1 BAQS do Sistema de Inhaminga

A Cobertura Total aumentou em 2%, ao sair de 35% em 2024 para 37% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 17%, ao sair de 93% em 2024 (desempenho mediano) para 76% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações reduziu de 2 para 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em torno de 99%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada melhorou ligeiramente, ao sair de 4% em 2024 para 3% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 11 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 80% em 2024 para 78% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou, ao sair de 2,08 em 2024 para 2,66 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Inhaminga

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		27,252	27,940	28,639	
Total de ligações (Nr)		1,033	1,321	1,320	
Total ligações domésticas (Nr)		979	1,261	1,264	
Total de fontenários operacionais (Nr)		13	13	13	
População servida por ligações domésticas		5,189	6,683	6,699	
População Servida por fontenários		3,900	3,900	3,900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		19%	21%	23%	
Cobertura por fontenários (%)		14%	14%	14%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	33%	35%	37%	
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 (Nr)		720	720	720	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	99%	93%	76%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10	1	2	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	98%	99%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		117	160	156	
Volume facturado (10^3m^3)		103	153	151	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	12%	4%	3%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8	8	11	11	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		4,981	8,984	9,865	
Valor cobrado (10^3 MZM)		3,667	7,222	7,724	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	74%	80%	78%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		3,180	4,311	3,713	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.24	2.08	2.66	
Numero de trabalhadores		10	10	12	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	10	8	9	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Responder todas as reclamações;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total

4.2.2.16 Sistema de Fíngoè

O sistema de abastecimento de água da vila sede de Fingoé consiste de 6 nascentes e 6 furos, 2 reservatórios semi-enterrados de 650m^3 de capacidade total, uma rede de distribuição com cerca de 22 km de extensão e um tratamento da água por clorinação. 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 10.700 pessoas.

4.2.2.16.1 BAQS do Sistema de Fíngoè

A Cobertura Total registou uma melhoria de 13%, ao sair de 59% em 2024 (desempenho mediano) para 72% em 2025 (bom desempenho). A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas registou uma deterioração acentuada, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 66% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em torno de 96%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 20% em 2024 para 22% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 4 horas por dia em 2024 para 6 horas por dia em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. A Taxa de Cobrança Total reduziu, ao sair de 102% em 2024 (bom desempenho) para 90% em 2025 (desempenho mediano). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,66 em 2024 para 1,70 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Fingoe

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		10,159	10,413	10,673	
Total de ligações (Nr)		767	719	910	
Total ligações domésticas (Nr)		742	697	889	
Total de fontenários operacionais (Nr)		10	10	10	
População servida por ligações domésticas		3,933	3,276	4,712	
População Servida por fontenários		3,000	3,000	3,000	
Cobertura por ligações domésticas (%)		39%	30%	44%	
Cobertura por fontenários (%)		30%	29%	28%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	68%	59%	72%	
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)		204	204	204	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	66%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	96%	95%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		92	97	101	
Volume facturado (10^3m^3)		76	78	79	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	17%	20%	22%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	7	4	6	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	6	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		5,492	4,863	5,289	
Valor cobrado (10^3 MZM)		4,751	4,966	4,783	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	86%	102%	90%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,821	2,932	3,116	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.95	1.66	1.70	
Numero de trabalhadores		11	11	11	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	16	14	13	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Resposta às Reclamações;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.17 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^3, um depósito metálico elevado de 87m^3, um tratamento da água por clorinação e uma rede de distribuição com cerca de 32km de extensão total.

4.2.2.17.1 BAQS do Sistema de Tambara

A Cobertura Total reduziu em 2%, ao sair de 47% em 2024 para 45% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100% mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 98%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou de forma acentuada, ao sair de 6% em 2024 para 21% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 7 horas por dia, mantendo-se em desempenho mediano. A Taxa de Cobrança Total registou uma deterioração acentuada, ao sair de 95% em 2024 (desempenho mediano) para 70% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,49 em 2024 para 1,89 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Tambara

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		11,157	9,621	11,722	
Total de ligações (Nr)		723	602	672	
Total ligações domésticas (Nr)		728	579	652	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	6	6	
População servida por ligações domésticas		3,684	2,721	3,456	
População Servida por fontenários		2,700	1,800	1,800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		33%	28%	29%	
Cobertura por fontenários (%)		24%	19%	15%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	57%	47%	45%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	120	120	120	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		120	120	120	
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%	98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido ($10^3 m^3$)		89	75	90,315	
Volume facturado ($10^3 m^3$)		77	70	71,619	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	14%	6%	21%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	7	7	7	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		2,946	3,716	4,588,823	
Valor cobrado (10^3 MZM)		3,096	3,527	3,232,989	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	105%	95%	70%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,125	2,486	2,425,925	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.39	1.49	1.89	
Numero de trabalhadores		6	6	6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	8	10	9	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.18 Sistema de Nhamayabué

O sistema de abastecimento de água da vila de Nhamayabué é constituído por 3 furos, um reservatório semi-enterrado de 300m^3, um um depósito elevado de 150m^3, um tratamento da água por clorinação e uma rede de distribuição com cerca de 11km de extensão total. A população na área do sistema é de cerca de 26.000 pessoas.

4.2.2.18.1 BAQS do Sistema de Nhamayabué

A Cobertura Total de 2025 manteve-se em 29%, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu ligeiramente, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 99% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em torno de 100%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou uma melhoria, ao sair de 62% em 2024 para 46% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em bom desempenho, ao sair de 9 horas em 2024 para 10 horas por dia em 2025. A Taxa de Cobrança Total melhorou, ao sair de 75% em 2024 para 85% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,24 em 2024 para 1,7 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Nhamayabué

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		24,814	25,434	26,070	
Total de ligações (Nr)		678	633	636	
Total ligações domésticas (Nr)		653	603	620	
Total de fontenários operacionais (Nr)		14	14	14	
População servida por ligações domésticas		3,461	3,196	3,286	
População Servida por fontenários		4,200	4,200	4,200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		14%	13%	13%	
Cobertura por fontenários (%)		17%	17%	16%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	31%	29%	29%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	48	48	345	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		48	48	345	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	99%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	100%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		276	316	230	
Volume facturado (10^3m^3)		127	120	123	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	54%	62%	46%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	8	9	10	
Frequencia media de distribuicao (dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		6,527	7,186	8,469	
Valor cobrado (10^3 MZM)		5,335	5,385	7,049	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	82%	75%	85%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		4,627	4,757	4,781	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.41	1.24	1.77	
Numero de trabalhadores		7	8	10	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	10	13	16	

Simbologia:

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

7 em

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.2.19 Sistema de Macossa - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila de Macossa é constituído por 8 furos, 2 reservatórios, 1 depósito elevado de 150m^3, um tratamento da água por clorinação e uma rede de distribuição com cerca de 11km de extensão total.

4.2.2.19.1 BAQS do Sistema de Macossa

A Cobertura Total aumentou em 3%, ao sair de 44% em 2024 para 47% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas registou uma deterioração muito acentuada de 29%, ao sair de 100% em 2024 (bom desempenho) para 71% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu ligeiramente, ao sair de 100% em 2024 para 98% em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 15% em 2024 para 17% em 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 7 horas por dia, mantendo-se em desempenho mediano. A Taxa de Cobrança Total aumentou ligeiramente, ao sair de 74% em 2024 para 77% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais saiu de 1,56 em 2024 para 1,60 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Macossa

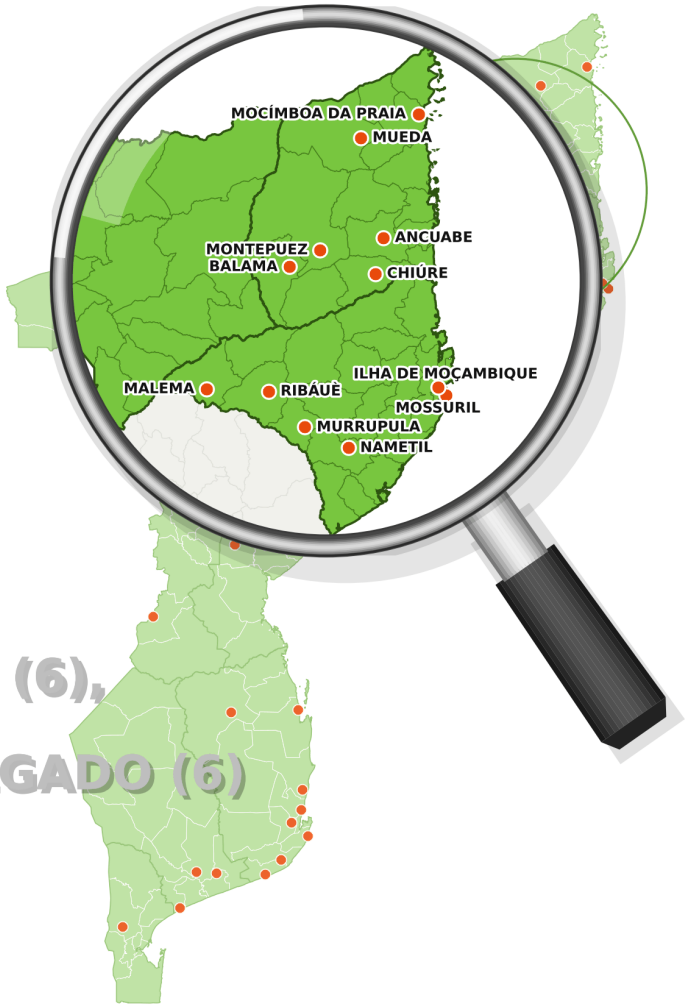
Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		8,105	8,308	8,515	
Total de ligações (Nr)		592	591	601	
Total ligações domésticas (Nr)		572	567	582	
Total de fontenários operacionais (Nr)		3	3	3	
População servida por ligações domésticas		3,032	2,665	3,085	
População Servida por fontenários		900	900	900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		37%	33%	36%	
Cobertura por fontenários (%)		11%	11%	11%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	49%	44%	47%	
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%	71%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	98%	100%	98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10^3m^3)		72	80	82	
Volume facturado (10^3m^3)		58	68	69	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	19%	15%	17%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	7	7	7	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado com IVA (10^3 MZM)		2,591	4,246	4,387	
Valor cobrado (10^3 MZM)		2,582	3,161	3,362	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	100%	74%	77%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,984	2,212	2,748	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.31	1.56	1.60	
N° de trabalhadores a tempo inteiro (NT)		7	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)

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Responder todas as reclamações;
- Melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total.



NAMPULA (6), CABO DELGADO (6)

REGIÃO NORTE

12 sistemas secundários · Nampula e Cabo Delgado

4.5.2.3 Sistemas da Região Norte

A Região Norte possui 13 Entidades reguladas, correspondente ao igual número de sistemas público que abastecem água as vilas municipais e sedes de distritos, dos quais três (3) estão sob a gestão da AdRN (Ilha de Moçambique, Montepuez e Mueda) e dez (10) sob a gestão da AIAS (Ancuabe, Balama, Chiúre, Malema, Marrupa, Mocímboa da Praia, Murrupula, Mussoril, Nametil e Ribáuè). Entretanto, tem-se a referir que o sistema de Mocímboa da Praia não tem sido avaliado desde 2020 devido às condições de segurança. Os sistemas de Ancuabe e Balama não foram avaliados em 2024 e 2025 porque não estavam operacionais. O sistema de Ribáuè não foi avaliado em 2025 devido ao colapso da barragem de M´palue (principal fonte de captação do sistema) decorrente do ciclone Jude.

O resumo das características do principais indicadores de desempenhodos sistemas da Região Norte encontram-se na Tabela 15.

Tabela 15: Resumo dos principais indicadores dos Sistemas Secundários da Região Norte

Descrição	Chiúre			Malema		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	42,375	43,435	44,520	64,531	66,114	67,798
Total de ligações (Nr)	578	580	546	619	637	560
Cobertura Total (%)	🔴 30%	🔴 28%	🔴 27%	🔴 13%	🔴 12%	🔴 12%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	🟡 6	🟡 4	🔴 3	🟢 9	🟢 9	🟢 9
Água não contabilizada (%)	🟡 33%	🟢 29%	🔴 51%	🟢 11%	🟢 6%	🟢 6%
Taxa de cobrança total (%)	🔴 76%	🔴 71%	🔴 53%	🟡 87%	🟡 87%	🟡 86%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	🟢 1.51	🟢 1.33	🟢 1.78	🟢 1.35	🟢 1.55	🟢 1.54
Facturação com base em leituras reais (%)	🟢 95%	🟢 97%	🟢 95%	🔴 40%	🟢 90%	🔴 31%
Percentagem de testes em conformidade (%)	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%

Descrição	Murrupula			Mussoril		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	N/A	34,913	35,786	28,992	29,717	30,460
Total de ligações (Nr)	N/A	1,457	1,292	716	866	764
Cobertura Total (%)	N/A	🔴 18%	🔴 39%	🔴 22%	🔴 23%	🔴 22%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	N/A	🟢 24	🟢 18	🟢 24	🟢 24	🟢 24

Água não contabilizada (%)	N/A	12%	41%	28%	32%	31%
Taxa de cobrança total (%)	N/A	36%	67%	98%	105%	97%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	N/A	2.03	1.66	1.64	1.79	1.25
Facturação com base em leituras reais (%)	N/A	33%	62%	100%	100%	100%
Percentagem de testes em conformidade (%)	N/A	100%	100%	100%	100%	100%

Descrição	Nametil			Ilha de Moçambique		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	52,186	53,491	54,828	74,890	74,890	67,006
Total de ligações (Nr)	973	627	884	2,271	3,147	3,139
Cobertura Total (%)	18%	13%	15%	33%	45%	44%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	13	13	13	10	10	10
Água não contabilizada (%)	57%	50%	30%	46%	36%	39%
Taxa de cobrança total (%)	75%	75%	64%	80%	82%	62%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1.06	1.28	1.48	0.76	0.94	1.06
Facturação com base em leituras reais (%)	97%	95%	95%	N/R	62%	48%
Percentagem de testes em conformidade (%)	100%	100%	100%	100%	96%	100%

Descrição	Montepuez			Mueda		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
População total na área do sistema (Habitantes)	132,519	135,832	94,502	N/R	288,005	295,206
Total de ligações (Nr)	2,057	3,367	3,359	N/R	1,520	1,612
Cobertura Total (%)	11%	17%	27%	N/R	15%	15%
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	12	9	6	N/R	8	9

Água não contabilizada (%)	32%	18%	97%	N/R	53%	64%
Taxa de cobrança total (%)	69%	90%	79%	N/R	91%	141%
Rácio de cobertura dos custos operacionais	0.81	0.89	0.78	N/R	0.32	0.26
Facturação com base em leituras reais (%)	95%	94%	94%	N/R	89%	41%
Percentagem de testes em conformidade (%)	99%	99%	100%	N/R	N/A	N/A

4.2.3.1 Sistema de Chiúre

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Chiúre é constituído por um campo de 8 furos com produção total de 110.458m³/dia, um depósito de reunião com capacidade de 150 m³, uma adutora de 5,3km, um Centro Distribuidor com depósito semi-enterrado de 500m³ e uma torre de 200m³, e uma rede de distribuição com uma extensão total de 32 km. A população na área do sistema é de cerca de 44.520 pessoas.

4.2.3.1.1 BAQS do Sistema de Chiúre

A Cobertura Total reduziu em 1%, ao sair de 28% em 2024 para 27% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100% em 2024 e 2025, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas aumentou ligeiramente em 1%, ao sair de 89% em 2024 para 90% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 2 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 2%, ao sair de 97% em 2024 para 95% em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou deterioração, ao sair de 29% em 2024 (bom desempenho) para 51% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 1 hora, ao sair de 4 horas por dia em 2024 para 3 horas por dia em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 18%, ao sair de 71% em 2024 para 53% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,45, ao sair de 1,33 em 2024 para 1,78 em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

Chiúre 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação 2023	Avaliação 2024	Avaliação 2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		42,375	43,435	44,520	
Total de ligações (Nr)		578	580	546	
Total ligações domésticas (Nr)		519	547	500	
Total de fontenários operacionais (Nr)		33	33	33	
População servida por ligações domésticas		2,751	2,462	2,250	
População Servida por fontenários		9,900	9,900	9,900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	6%	5%	
Cobertura por fontenários (%)		23%	23%	22%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	30%	28%	27%	
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	348	348	348	
Número de testes de cloro residual em conformidade v (Nr)		348	348	348	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		410	1,231	2,739	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	67%	89%	90%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	95%	97%	95%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		82,145	47,470	54,754	
Volume facturado (m3)		54,992	33,587	26,607	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	33%	29%	51%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	6	4	3	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		N/R	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		2,595	1,813	1,529	
Valor facturado, sem IVA (103 MZM)		2,150	1,481	1,181	
Valor cobrado (10^3 MZM)		1,980	1,293	817	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	76%	71%	53%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,717	1,366	861	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	1.51	1.33	1.78	
Nr de trabalhadores (Nr)		5	5	5	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	9	9	9	

Simbologia:

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

Recomendações

- Investir em novas fontes de captação, na expansão e modernização das infra estruturas, melhorando a eficiência operacional;
- Desenvolver um mecanismo de gestão, controle e redução de perdas;
- Reforçar estratégias de comunicação, sensibilização e mobilização dos consumidores sobre a importância do pagamento da água.

4.5.2.3.2 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 240m³. 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 100m3 e uma rede de distribuição com uma extensão de 11km. A população na área dos sistemas é de cerca de 67.790 pessoas.

4.2.3.2.1 BAQS do Sistema de Malema

A Cobertura Total manteve-se em 12% em 2024 e 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 3 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais registou uma deterioração acentuada, ao sair de 90% em 2024 (bom desempenho) para 31% em 2025 (desempenho insatisfactório).

A Água Não Contabilizada manteve-se em 6% em 2024 e 2025, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 9 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho.. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 1%, ao sair de 87% em 2024 para 86% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,55 em 2024 para 1,54 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Malema 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		64,531	66,114	67,798	
Total de ligações (Nr)		619	637	560	
Total ligações domésticas (Nr)		592	608	531	
Total de fontenários operacionais (Nr)		18	18	18	
População servida por ligações domésticas		3,335	2,797	2,443	
População Servida por fontenários		5,400	5,400	5,400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		5%	4%	4%	
Cobertura por fontenários (%)		8%	8%	8%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	13%	12%	12%	
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	720	720	720	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		720	720	720	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		237	145	175	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	3	3	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	40%	90%	31%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		59,600	57,100	59,900	
Volume facturado (m3)		52,781	53,481	56,382	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	11%	6%	6%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	9	9	9	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		N/R	7	5	
Valor facturado (10^3 MZM)		2,315	2,312	2,465	
Valor facturado, sem IVA (10^3 MZM)		1,881	1,895	2,005	
Valor cobrado (10^3 MZM)		2,019	2,014	2,129	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	87%	87%	86%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,709	1,491	1,603	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.35	1.55	1.54	
Nr de trabalhadores (Nr)		8	7	7	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	16	11	13	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Facturação feita com base em Leituras Reais;
- Melhorar a Taxa de Cobrança.

4.5.2.3.3 Sistema de Murrupula

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila Distrital de Murrupula, é constituído por uma represa sobre o rio Nihissiue, uma conduta adutora de 1,65 km de comprimento em HDPE, uma Estação de Tratamento de Água, um Centro Distribuidor compostos por dois reservatórios enterrados com capacidade total de 2.500m³, e uma rede de distribuição com extensão total de 34 km. A População na área do Sistema é de cerca de 35.786 habitantes.

4.2.3.3.1 BAQS do Sistema de Murrupula

A Cobertura Total aumentou em 21%, ao sair de 18% em 2024 para 39% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas registou uma quebra muito acentuada de 57%, ao sair de 58% em 2024 para 1% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 3 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais melhorou em 29%, ao sair de 33% em 2024 para 62% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração, ao sair de 12% em 2024 (bom desempenho) para 41% em 2025 (desempenho insatisfatório). O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 6 horas, ao sair de 24 horas por dia em 2024 para 18 horas por dia em 2025, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total aumentou em 31%, ao sair de 36% em 2024 para 67% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,37, ao sair de 2,03 em 2024 para 1,66 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Murrupula 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação		
		2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		34,913	35,786	
Total de ligações (Nr)		1,457	1,292	
Total ligações domésticas (Nr)		1,402	1,173	
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	28	
População servida por ligações domésticas		6,449	5,396	
População Servida por fontenários		0	8,400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		18%	15%	
Cobertura por fontenários (%)		0%	23%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	18%	39%	
2. Qualidade da água Tratada				
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	360	1102	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		360	1102	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor				
Número de reclamações apresentadas (Nr)		235	2,170	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	58%	1%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	3	3	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	33%	62%	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m3)		49,978	177,991	
Volume facturado (m3)		43,869	105,251	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	12%	41%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	24	18	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		2,657	6,502	
Valor facturado, sem IVA(10^3 MZM)		2,139	5,129	
Valor cobrado (10^3 MZM)		943	4,355	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	36%	67%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,309	3,923	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	2.03	1.66	
Nr de trabalhadores (Nr)		5	18	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	0	14	

Simbologia:

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

Recomendações

- Operacionalizar o sistema.

4.5.2.3.4 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 750 m³ e uma rede de distribuição com extensão total de cerca de 35km. A população na área do sistema é de cerca de 30.460 pessoas.

4.2.3.4.1 BAQS do Sistema de Mussoril

A Cobertura Total reduziu em 1%, ao sair de 23% em 2024 para 22% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada reduziu ligeiramente em 1%, ao sair de 32% em 2024 para 31% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 8%, ao sair de 105% em 2024 (bom desempenho) para 97% em 2025 (desempenho mediano). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,54, ao sair de 1,79 em 2024 para 1,25 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Mussoril 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		28,992	29,717	30,460	
Total de ligações (Nr)		716	866	764	
Total ligações domésticas (Nr)		686	840	738	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	10	11	
População servida por ligações domésticas		3,636	3,864	3,395	
População Servida por fontenários		2,700	3,000	3,300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		13%	13%	11%	
Cobertura por fontenários (%)		9%	10%	11%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	22%	23%	22%	
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	590	576	599	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		590	576	599	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		70	145	266	
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 (m3)		109,749	148,286	130,644	
Volume facturado (m3)		78,629	101,513	89,740	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	28%	32%	31%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	24	24	24	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		3,489	5,075	5,417	
Valor facturado, sem IVA(10^3 MZM)		2,818	4,256	11,570	
Valor cobrado (10^3 MZM)		3,436	5,310	5,275	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	98%	105%	97%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		2,122	2,839	4,323	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.64	1.79	1.25	
Nr de trabalhadores (Nr)		5	5	5	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	7	6	7	

Simbologia:

- Bom Desempenho
- Desempenho Mediano
- Desempenho Insatisfatório

Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total.

4.2.3.5 Sistema de Nametil

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila 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 100m³. A população da área do Sistema é de cerca de 54.828 habitantes.

4.2.3.5.1 BAQS do Sistema Nametil

A Cobertura Total aumentou em 2%, ao sair de 13% em 2024 para 15% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, mantendo-se em bom desempenho. A Percentagem de Reclamações Respondidas manteve-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 1 dia, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 95%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada apresentou uma melhoria expressiva, ao sair de 50% em 2024 (desempenho insatisfactório) para 30% em 2025 (desempenho mediano). O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 13 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 11%, ao sair de 75% em 2024 para 64% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou em 0,20, ao sair de 1,28 em 2024 para 1,48 em 2025, mantendo-se em bom desempenho.

Nametil 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliaçao e Tendência			
		2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		52,186	53,491	54,828	
Total de ligações (Nr)		973	627	884	
Total ligações domésticas (Nr)		910	575	819	
Total de fontenários operacionais (Nr)		15	15	15	
População servida por ligações domésticas		4,823	2,645	3,767	
População Servida por fontenários		4,500	4,500	4,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		9%	5%	7%	
Cobertura por fontenários (%)		9%	8%	8%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	18%	13%	15%	
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	368	362	360	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		368	362	360	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		91	218	221	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	99%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	97%	95%	95%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		299,041	209,505	137,910	
Volume facturado (m3)		127,795	103,927	95,905	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	57%	50%	30%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	13	13	13	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		7	7	0	
Valor facturado (10^3 MZM)		5,881	5,873	5,999	
Valor facturado, sem IVA (10^3 MZM)		4,685	4,812	4,765	
Valor cobrado (10^3 MZM)		4,391	4,376	3,847	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	75%	75%	64%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		5,545	4,595	4,041	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	1.06	1.28	1.48	
Nr de trabalhadores (Nr)		12	12	12	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	12	19	14	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança.

4.5.2.3.6 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 1.380 m³/dia, três (3) reservatórios apoiados (um encontra-se na parte continental e 2 na parte insular) com capacidade total de 1.300m³, 2 condutas adutoras com 23km de extensão cada, duas torres de pressão com capacidade de armazenamento total de 200m³ e uma rede de distribuição com extensão total de 54 km. A população na área do sistema é de cerca de 67.006 pessoas.

4.2.3.6.1 BAQS do Sistema da Ilha de Moçambique

A Cobertura Total reduziu em 1%, ao sair de 45% em 2024 para 44% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade aumentou em 4%, ao sair de 96% em 2024 (desempenho mediano) para 100% em 2025 (bom desempenho). A percentagem de Reclamações Respondidas reduziu em 4%, ao sair de 89% em 2024 para 85% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações manteve-se em 5 dias, mantendo-se em bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 14%, ao sair de 62% em 2024 para 48% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração de 3%, ao sair de 36% em 2024 para 39% em 2025, mantendo-se em desempenho mediano. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas por dia, mantendo-se em bom desempenho. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 20%, ao sair de 82% em 2024 para 62% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. Refira-se que a Frequência Média de Distribuição, reportada em 7 dias por semana em 2024, apresenta um erro de cálculo na fonte de dados para 2025, não sendo possível reportar o valor correspondente. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais melhorou em 0,12, ao sair de 0,94 em 2024 (desempenho insatisfactório) para 1,06 em 2025 (desempenho mediano).

Ilha de Moçambique 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Janeiro	2023	2024	2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço						
População total na área do sistema		65,508	74,890	74,890	67,006	
Total de ligações (Nr)		3,152	2,271	3,147	3,139	
Total ligações domésticas (Nr)		1,954	2,104	2,918	1,957	
Total de fontenários operacionais (Nr)		69	46	68	68	
População servida por ligações domésticas		8,988	11,151	13,423	9,002	
População Servida por fontenários		20,700	13,800	20,400	20,400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		14%	15%	18%	13%	
Cobertura por fontenários (%)		32%	18%	27%	30%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	45%	33%	45%	44%	
2. Qualidade da água Tratada						
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	93	1170	3640	1116	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		93	1170	3486	1116	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	96%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor						
Número de reclamações apresentadas (Nr)		5	59	248	183	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	80%	N/R	89%	85%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	5	5	5	5	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	46%	N/R	62%	48%	
4. Sustentabilidade da Empresa						
Volume produzido (m3)		32,281	594,664	609,030	530,900	
Volume facturado (m3)		46,859	323,517	390,018	322,290	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	-45%	46%	36%	39%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	10	10	10	10	
Frequência média de distribuição (dias/semana)			7	7	#DIV/0!	
Valor facturado (10^3 MZM)		3,144	16,927	23,585	20,009	
Valor cobrado (10^3 MZM)		890	13,539	19,234	12,447	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	28%	80%	82%	62%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		1,215	22,140	25,101	18,876	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	2.59	0.76	0.94	1.06	
Nr de trabalhadores (Nr)		21	22	22	21	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	7	10	7	7	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Resposta as Reclamações;
- Melhorar a Facturação feita c/base em Leituras Reais;
- Melhorar a Água não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total;
- Melhorar o Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais.

4.2.3.7 Sistema de Montepuez

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Montepuez consiste de um Campo de 16 furos, com capacidade de +produção diária de 7.200m³, um Centro Distribuidor constituído por um Reservatório apoiado de 500m³ e um elevado com capacidade de 150m³, e uma rede de distribuição com uma extensão total de 33km. A População na área do sistema é de cerca de 117.621 habitantes.

4.2.3.7.1 BAQS do Sistema de Montepuez

A Cobertura Total aumentou em 10%, ao sair de 17% em 2024 para 27% em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório. A Percentagem de Testes em Conformidade aumentou em 1%, ao sair de 99% em 2024 (desempenho mediano) para 100% em 2025 (bom desempenho). A Percentagem de Reclamações Respondidas em 2025 fixou-se em 100%, correspondendo a um bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações em 2025 fixou-se em 6 dias, o que representa bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 94%, mantendo-se em bom desempenho.

A Água Não Contabilizada registou uma deterioração acentuada de, ao sair de 18% em 2024 (bom desempenho) para 51% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 3 horas, ao sair de 9 horas por dia em 2024 (bom desempenho) para 6 horas por dia em 2025 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança Total reduziu em 11%, ao sair de 90% em 2024 (desempenho mediano) para 79% em 2025 (desempenho insatisfactório). O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu em 0,11, ao sair de 0,89 em 2024 para 0,78 em 2025, mantendo-se em desempenho insatisfactório.

Montepuez 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação 2023	Avaliação 2024	Avaliação 2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		132,519	135,832	94,502	
Total de ligações (Nr)		2,057	3,367	3,359	
Total ligações domésticas (Nr)		1,966	3,152	3,162	
Total de fontenários operacionais (Nr)		16	30	37	
População servida por ligações domésticas		10,422	14,183	14,230	
População Servida por fontenários		4,800	9,000	11,100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		8%	10%	15%	
Cobertura por fontenários (%)		4%	7%	12%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	11%	17%	27%	
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)		768	935	324	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		757	921	324	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	99%	99%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		664	NR	66	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	94%	NR	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	15	NR	6	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	95%	94%	94%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		180,402	496,601	455,225	
Volume facturado (m3)		123,513	407,716	223,319	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	32%	18%	51%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	12	9	6	
Frequência média de distribuicao (dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		7,463	18,359	15,290	
Valor facturado, sem IVA (10^3 MZM)		6,315	17,173		
Valor cobrado (10^3 MZM)		5,180	16,504	12,097	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	69%	90%	79%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		9,201	20,690	19,529	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1.10	0.81	0.89	0.78	
Nr de trabalhadores (Nr)		36	28	28	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	18	8	8	

Simbologia:

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

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar o sistema de registro de reclamações respondidas e o tempo médio de resposta às reclamações;
- Melhorar o Taxa de Cobrança;
- Melhorar o Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais.

4.5.2.3.8 Sistema de Mueda

O Sistema de Abastecimento de Água de Mueda, é composto por dois subsistemas denominados de Chidi e Chomba. O Subsistema de Chudi capta água na albufeira no rio Chudi, com uma capacidade de armazenamento de 800m³, que dista a 6km do centro da Vila de Mueda, e aduz aproximadamente 24.000 m³/dia através de uma adutora com extensão de 3,5 km de comprimento. O Centro distribuidor deste subsistema, consiste de um Depósito apoiado com capacidade de 150m³, um depósito elevado de 100m³. O Subsistema de Chomba capta água em uma represa com capacidade de armazenamento de 30.000m³, de onde a água é aduzida para um Centro Distribuidor constituído de 4 reservatórios apoiados com capacidade de armazenamento de 150m³/cada, totalizando 600m³. Destes reservatórios a água é aduzida para por gravidade a 13 aldeias de Mueda, 1 aldeia de Muidumbe, 3 aldeias de Nangade e ao Centro Distribuidor da Vila Sede de Mueda. A população na área do sistema é de cerca de 295.000 pessoas.

4.2.3.8.1 BAQS do Sistema de Mueda

No período em análise (2024 e 2025), a Cobertura Total do Sistema de Mueda manteve-se em 15%, mantendo o desempenho insatisfatório. O Tempo Médio de Distribuição registou um aumento de 1 hora/dia, ao sair de 8 horas/dia em 2024 (bom desempenho) para 9 horas/dia em 2025, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais registou uma redução de 48%, ao sair de 89% em 2024 (bom desempenho) para 41% em 2025, passando para desempenho insatisfatório.

Relativamente à sustentabilidade da empresa, a Água Não Contabilizada registou um aumento de 11%, ao sair de 53% em 2024 (desempenho insatisfatório) para 64% em 2025, mantendo o desempenho insatisfatório. A Taxa de Cobrança Total registou uma redução de 4%, ao sair de 91% em 2024 (desempenho insatisfatório) para 87% em 2025, mantendo o desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais registou uma redução de 0,10, ao sair de 0,32 em 2024 (desempenho insatisfatório) para 0,22 em 2025, mantendo o desempenho insatisfatório.

No que respeita ao Atendimento ao Consumidor, não foi possível determinar a tendência das Reclamações Respondidas, devido à ausência de dados reportados para 2025. O Tempo Médio de Resposta às Reclamações também não permitiu avaliar a tendência, por não terem sido reportados dados para 2024 e 2025. A Facturação com Base em Leituras Reais registou uma redução de 48%, ao sair de 89% em 2024 (bom desempenho) para 41% em 2025, passando para desempenho insatisfatório.

Relativamente à Qualidade da Água Tratada, a Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 40%, ao longo do período, mantendo o desempenho insatisfatório. A Conformidade dos Parâmetros Controlados manteve-se em 100% em 2024 e 2025, mantendo o bom desempenho.

Mueda 2025

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação 2024	Avaliação 2025	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		288,005	295,206	
Total de ligações (Nr)		1,520	1,612	
Total ligações domésticas (Nr)		1,207	1,293	
Total de fontenários operacionais (Nr)		125	125	
População servida por ligações domésticas		5,432	5,819	
População Servida por fontenários		37,500	37,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		2%	2%	
Cobertura por fontenários (%)		13%	13%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	15%	15%	
2. Qualidade da água Tratada				
Percentagem de parâmetros controlados	V ≥80 %	40%	40%	
Conformidade dos parâmetros controlados	V ≥ 100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor				
Número de reclamações apresentadas (Nr)		64	NR	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	97%	NR	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	NR	NR	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	89%	41%	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m3)		363,807	380,906	
Volume facturado (m3)		172,314	136,204	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	53%	64%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	8	9	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		NR	7	
Valor facturado (10^3 MZM)		11,234	7,231	
Valor cobrado (10^3 MZM)		10,180	6,286	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	91%	87%	
Custos operacionais (10^3 MZM)		35,354	33,174	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0.32	0.22	
Nr de trabalhadores (Nr)		46	36	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	30	22	

Simbologia:

Bom Desempenho
Desempenho Mediano
Desempenho Insatisfatório

Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Recomendações

- Melhorar a Cobertura Total;
- Melhorar a Água Não Contabilizada;
- Melhorar a Taxa de Cobrança Total.

ANEXO III

BOLETINS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SISTEMAS DE SANEAMENTO

Avaliação do desempenho de cada um dos sistemas de Saneamento, ficheiros de Reporte

3.6.1.8 Benchmarking do Desempenho das Empresas Municipais de Saneamento

O serviço de saneamento urbano ganhou uma dinâmica cada vez maior durante o período em análise graças, principalmente, a implementação do Projecto de Saneamento Urbano (PSU) e do Water and Sanitation for Urban Poor (WSUP). A Empresa Municipal de Saneamento da Beira teve o melhor desempenho, no período em análise, seguido pela Empresa Municipal de Saneamento e Drenagem de Maputo e o Serviço Municipal de Saneamento de Tete. A Empresa Municipal de Saneamento de Quelimane e a Empresa Municipal de Saneamento de Nampula tiveram o menor desempenho, como se pode depreender da tabela abaixo.

INDICADORES DE DESEMPENHO	Valores de Referência para BOM DESEMPENHO	BEIRA					TETE					QUELIMANE					NAMPULA					MAPUTO					MATOLA				
		2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
1. Saneamento seguro e inclusivo (pontos)	100	NR	75	55	60	60	NR	NA	25 *	50	35	70	NR	65 **	40	40	55	NR	20	5	15	20	NR	50	85	90	85	NR	20	20	55	50
2. Apoio aos serviços de saneamento (pontos)	[80; 100]	80	80	80	100	100	40	*	60 **	70	60	80	35	60 **	50	50	60	60	40	50	30	0	30	50	90	80	80	40	40	60	100	100
3. Adequação de recursos humanos (pontos)	[85; 100]	75	85	90	100	100	40	*	40 *	75	60	100	35	40 **	65	40	70	50	50	65	75	0	40	40	65	90	100	30	10	45	30	65
4. Conhecimento infraestrutural (pontos)	[80; 100]	85	85	90	90	90	20	*	40 ***	80	80	80	35	45 *	65	60	80	5	50	15	40	0	10	80	80	95	95	NR	15	10	30	30
5. Planeamento e desempenho operacional (pontos)	[80; 100]	75	100	100	100	100	15	*	35 *	45	70	100	0	0 NA	40	0	0	20	5	0	15	0	10	10	60	100	100	15	10	90	100	100
6. Controlo e conformidade dos produtos finais (%)	100	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA NA	NA	NA	NA	NA	NA NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NR	NR	NR	NR	0	NA	NA	NA	NA	NA
7. Cobertura de custos (%)	[100; 110]	82	74	93	77	102	NR	NA	87 NA	41	143	109	NR	230 ***	26	75	149	106	171	NR	147	58	NR	8	17	103	81	NR	494	100	100	98
8. Satisfação dos utentes (%)	[90; 100]	82	70	77	69	98	NR	NA	NR NA	100	78	3	NR	NR NA	100	NR	NR	NR	NR	NR	100	0	NR	NR	NR	NR	81	NR	NR	NR	NR	NR

DADOS COMPLEMENTARES-SASB-BEIRA

	DADOS COMPLEMENTARES (C)	Unidades	Ano 2025
1 - SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO			
INFRA-ESTRUTURAS			
C.1.i	Blocos sanitários comunitários existentes	Blocos	18
C.1.ii	Sanitários públicos existentes e operacionais	Sanitários	22
C.1.iii	Sanitários públicos sob gestão da EG	Sanitários	0
C.1.iv	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	25,000
C.1.v	Fossas sépticas	Fossas sépticas	12.000
POPULAÇÃO SERVIDA POR SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS			
C.1.vi	População servida por bloco sanitário comunitário ou equivalente	Habitantes	1.431
C.1.vii	População servida por latrina melhorada (ou equivalente)	Habitantes	132,500
C.1.viii	População servida por fossa séptica	Habitantes	63.600
POPULAÇÃO SERVIDA POR SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS			
C.1.ix	População servida por rede de drenagem de águas residuais	Habitantes	191.119
C.1.x	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	36,059
C.1.xi	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais efectivo	Alojamentos	12,117
C.1.xiii	Adesão à rede de colectores	Percentagem	34%
C.1.xiii	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e com tratamento	Alojamentos	12,117
C.1.xiv	Acessibilidade física ao tratamento	Percentagem	34%
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO			
C.2.i	População alvo de campanhas de informação sobre comportamentos relacionados com o saneamento	População	196
C.2.ii	Populaçaõ alvo de campanhas sobre a tarifa de saneamento	População	NR
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	721
C.2.iv.a	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	11
C.2.iv.b	Operadores privados de gestão de lamas fecais com contratos de PPP com a EG	Operadores	0
C.2.v	Operadores privados de gestão de lamas fecais	Operadores	11
C.2.vi	Operadores privados de gestão de lamas fecais licenciados	Operadores	11
C.2.vii	Camiões de sucção de operadores privados licenciados e operacionais	Camiões	11
3 - ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS			
C.3.i	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	6
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de operação	Número de pessoal	178
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	22
C.3.v	Acidentes de trabalho no sector do saneamento envolvendo pessoal da EG	Número de acidentes	NR
C.3.vi	Acidentes de trabalho no sector do saneamento envolvendo operadores privados	Número de acidentes	0
4 - CONHECIMENTO INFRAESTRUCTURAL			
C.4.i	Comprimento total de colectores unitários	Quilómetros	NA
C.4.ii	Comprimento total de colectores separativos de águas residuais	Quilómetros	81,151
C.4.iii	Comprimento total de colectores separativos de águas pluviais	Quilómetros	82,834
C.4.iv	Ramais de ligação	Ramais	12,000
C.4.v.a	Estações elevatórias	Estações elevatórias	4
C.4.v.b	Postos de bombagem	Postos de bombagem	12
C.4.vi	Caixas de visita	Caixas de visita	3,746
C.4.vii	Sarjetas	Sarjetas	3,535
C.4.viii	Emissários	Emissários	9
C.4.ix	Locais adequados de deposição de lamas fecais (estações de transferência)	Locais de deposição de lamas	1
C.4.x	Estações de tratamento de lamas fecais	Estações de tratamento de lamas fecais	1
C.4.xi.a	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residua	1
C.4.xi.b	Estações de tratamento de águas residuais privadas	Estações de tratamento de águas residua	5
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	0
C.4.xiii	Camiões de sucção existentes	Camiões	4
C.4.xiv	Tractores existentes	Tractores	5
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL			
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de colectores	Novas ligações solicitadas	20
C.5.ii	Novas ligações à rede de colectores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	17
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Esvaziamentos solicitados	1,373
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	1,360
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Dias	5
C.5.vi	Comprimento da rede de colectores que foi alvo de manutenção preventiva ou planeada	Quilómetros	3
C.5.vii	Comprimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de manutenção preventiva ou planea	Quilómetros	86.25
C.5.viii	Caixas de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Caixas de visita	2,782
C.5.ix	Sarjetas que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Sarjetas	3,535
C.5.x.a	Colapsos estruturais ocorridos em colectores de águas residuais	Colapsos	15
C.5.x.b	Colapsos estruturais ocorridos em colectores de águas pluviais	Colapsos	0
C.5.xi.a	Inundações registadas na via pública e em propriedades com origem na rede de águas residuais	Ocorrências de inundações	436
C.5.xi.b	Inundações registadas na via pública e em propriedades com origem na rede de águas pluviais	Ocorrências de inundações	0
C.5.xii.a	Obstruções na rede de colectores unitários ou separativos de águas residuais	Obstruções	259
C.5.xii.b	Obstruções na rede de colectores separativos de águas pluviais	Obstruções	8,769
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de lamas fecais	Acidentes de poluição	NR
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Horas	NR
C.5.xv	Sanitários públicos da EG operacionais	Sanitários	0
C.5.xvi	Camiões de sucção da EG operacionais	Camiões	3
C.5.xvii	Tractores da EG operacionais	Tractores	3
C.5.xviii	Locais de deposição de lamas fecais funcionais	Locais de deposição de lamas fecais	2
C.5.xix	Estações de tratamento funcionais	Estações de tratamento	0
C.5.xx	Águas residuais tratadas	Percentagem	0
7 - COBERTURA DE CUSTOS			
C.7.0	Receitas da tarifa de saneamento	Meticais	66.169.160.58
C.7.i	Receitas da taxa de autorização, por colocação de sanitário móvel por unidade	Meticais	10.500.00
C.7.ii	Receitas da taxa por autorização de construção de sanitários públicos e colectivos	Meticais	0
C.7.iii	Receitas da taxa anual de autorização de actividade de gestão de lamas fecais	Meticais	17.500.00
C.7.iv	Receitas de actividades de limpeza de fossas sépticas e de latrinas	Meticais	5.504.945.00
C.7.v	Receitas da taxa de descarga de lamas fecais nos pontos autorizados	Meticais	8.371.700.00
C.7.vi	Receitas por novas ligações à rede pública de saneamento e drenagem	Meticais	335.550.00
C.7.vii	Receitas de actividades de desobstrução de ramais singulares	Meticais	44.800.00
C.7.viii	Receitas da taxa de autorização de instalação de ETAR privada	Meticais	1.590.400.00
C.7.ix	Multas	Meticais	1.603.169.52
C.7.x	Outras receitas	Meticais	3.881.285.00
C.7.xi	Receitas totais	Meticais	90.580.408.98
C.7.xii	Salários e remunerações	Meticais	10.626.599.68
C.7.xiii	Investimento em infraestructuras	Meticais	14.504.377.46
C.7.xiv	Alocação para apoio a agregados familiares	Meticais	0
C.7.xv	Alocação para apoio a operadores privados de lamas	Meticais	0
C.7.xvi	Água e electricidade	Meticais	5.050.574.58
C.7.xvii	Combustíveis e lubrificantes	Meticais	2.124.196.80
C.7.xviii	Material	Meticais	10.352.518.9
C.7.xix	Fardamento e calçado	Meticais	1.839.678.80
C.7.xx	Outros bens	Meticais	130.036.80
C.7.xxi	Manutenção e reparação de equipamento	Meticais	11.192.854.96
C.7.xxii	Manutenção e reparação de infra-estruturas	Meticais	869.840.20
C.7.xiii	Formação	Meticais	0
C.7.xiv	Outras despesas	Meticais	14.912.270.7
C.7.xv	Custos totais	Meticais	88.973.228.43
8 - SATISFAÇÃO DOS UTENTES			
C.8.i	Reclamações recebidas relativas à qualidade dos serviços prestados	Reclamações	387
C.8.ii	Reclamações recebidas relativas à facturação do saneamento	Reclamações	0
C.8.iii	Reclamações recebidas ao nível do atendimento	Reclamações	0
C.8.iv	Tempo médio de resposta às reclamações/sugestões	Dias	7

DADOS COMPLEMENTARES-SEMUSATE-TETE

	DADOS COMPLEMENTARES (C)	Unidades	Exemplo de preenchimento	Ano 2025
1 - SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO				
INFRA-ESTRUTURAS				
C.1.i	Blocos sanitários comunitários existentes	Blocos	5	0
C.1.ii	Sanitários públicos existentes e operacionais	Sanitários	2	3
C.1.iii	Sanitários públicos sob gestão da EG	Sanitários	2	2
C.1.iv	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	22,000	20,513
C.1.v	Fossas sépticas	Fossas sépticas	41,000	15,920
POPULAÇÃO SERVIDA POR SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS				
C.1.vi	População servida por bloco sanitário comunitário ou equivalente	Habitantes	125	0
C.1.vii	População servida por latrina melhorada (ou equivalente)	Habitantes	116,600	18,982
C.1.viii	População servida por fossa séptica	Habitantes	217,300	15,920
POPULAÇÃO SERVIDA POR SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS				
C.1.ix	População servida por rede de drenagem de águas residuais	Habitantes	42,400	2,629
C.1.x	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	9,000	510
C.1.xi	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais efectivo	Alojamentos	8,000	496
C.1.xiii	Adesão à rede de colectores	Percentagem	89%	97%
C.1.xiii	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e com tratamento	Alojamentos	6,000	0
C.1.xiv	Acessibilidade física ao tratamento	Percentagem	67%	0%
Cobertura da população servida por DISTINTAS SOLUÇÕES DE SANEAMENTO				
C.1.xv	População total	Habitantes	510.832	307,338
C.1.xvi	Cobertura da população servida por bloco sanitário (ou equivalente)	Percentagem	0.02%	0.00%
C.1.xvii	Cobertura da população servida por latrina melhorada (ou equivalente)	Percentagem	43%	6%
C.1.xviii	Cobertura da população servida por fossa séptica	Percentagem	23%	5%
C.1.xix	Cobertura da população servida por rede de colectores de águas residuais	Percentagem	9%	1%
C.1.xx	Cobertura da população servida por infraestruturas de saneamento	Percentagem	75%	12%
VOLUME DA PRODUÇÃO DE PRODUTOS DE SANEAMENTO				
C.1.xxi	Volume de lamas fecais domésticas descarregadas nas estações de transferência ou tratamento	m^3 de lamas fecais	NR	0
C.1.xxii	Volume de águas residuais afluentes à estação de tratamento em tempo seco	m^3 de águas residuais	NR	0
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO				
C.2.i	População alvo de campanhas de informação sobre comportamentos relacionados com o saneamento	População	60,000	307,338
C.2.ii	Populaçaõ alvo de campanhas sobre a tarifa de saneamento	População	200,000	307,338
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	0	0
C.2.iv.a	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	10	7
C.2.iv.b	Operadores privados de gestão de lamas fecais com contratos de PPP com a EG	Operadores	0	0
C.2.v	Operadores privados de gestão de lamas fecais	Operadores	45	4
C.2.vi	Operadores privados de gestão de lamas fecais licenciados	Operadores	2	4
C.2.vii	Camiões de sucção de operadores privados licenciados e operacionais	Camiões	4	4
3 - ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS				
C.3.i	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	4	1
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0	1
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de operação	Número de pessoal	8	0
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	6	0
C.3.v	Acidentes de trabalho no sector do saneamento envolvendo pessoal da EG	Número de acidentes	3	0
C.3.vi	Acidentes de trabalho no sector do saneamento envolvendo operadores privados	Número de acidentes	NR	0
4 - CONHECIMENTO INFRAESTRUCTURAL				
C.4.i	Comprimento total de colectores unitários	Quilómetros	0	1
C.4.ii	Comprimento total de colectores separativos de águas residuais	Quilómetros	40	12
C.4.iii	Comprimento total de colectores separativos de águas pluviais	Quilómetros	NR	10
C.4.iv	Ramais de ligação	Ramais	NR	469
C.4.v.a	Estações elevatórias	Estações elevatórias	1	NA
C.4.v.b	Postos de bombagem	Postos de bombagem	0	NA
C.4.vi	Caixas de visita	Caixas de visita	NR	660
C.4.vii	Sarjetas	Sarjetas	NR	285
C.4.viii	Emissários	Emissários	0	8
C.4.ix	Locais adequados de deposição de lamas fecais (estações de transferência)	Locais de deposição de lamas	0	0
C.4.x	Estações de tratamento de lamas fecais	Estações de tratamento de lamas fecais	0	0
C.4.xi.a	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residua	1	0
C.4.xi.b	Estações de tratamento de águas residuais privadas	Estações de tratamento de águas residua	NR	6
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	0	0
C.4.xiii	Camiões de sucção existentes	Camiões	1	5
C.4.xiv	Tractores existentes	Tractores	0	1
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL				
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de colectores	Novas ligações solicitadas	57	4
C.5.ii	Novas ligações à rede de colectores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	57	3
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Esvaziamentos solicitados	241	634
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	201	634
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Dias	12	2
C.5.vi	Comprimento da rede de colectores que foi alvo de manutenção preventiva ou planea	Quilómetros	0	20
C.5.vii	Comprimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de manutenção pr	Quilómetros	0	1
C.5.viii	Caixas de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Caixas de visita	1	330
C.5.ix	Sarjetas que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Sarjetas	0	330
C.5.x.a	Colapsos estruturais ocorridos em colectores de águas residuais	Colapsos	1	1
C.5.x.b	Colapsos estruturais ocorridos em colectores de águas pluviais	Colapsos	0	0
C.5.xi.a	Inundações registadas na via pública e em propriedades com origem na rede de águas residuais	Ocorrências de inundações	23	0
C.5.xi.b	Inundações registadas na via pública e em propriedades com origem na rede de águas pluviais	Ocorrências de inundações	0	0
C.5.xii.a	Obstruções na rede de colectores unitários ou separativos de águas residuais	Obstruções	0	1,625
C.5.xii.b	Obstruções na rede de colectores separativos de águas pluviais	Obstruções	0	704
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de lamas fecais	Acidentes de poluição	0	0
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Horas	-	0
C.5.xv	Sanitários públicos da EG operacionais	Sanitários	2	2
C.5.xvi	Camiões de sucção da EG operacionais	Camiões	1	5
C.5.xvii	Tractores da EG operacionais	Tractores	0	1

DADOS COMPLEMENTARES-EMUSA

DADOS COMPLEMENTARES (C)		Unidades	Exemplo de preenchimento	Ano 2025
1 - SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO				
INFRA-ESTRUTURAS				
C.1.i	Blocos sanitários comunitários existentes	Blocos	5	
C.1.ii	Sanitários públicos existentes e operacionais	Sanitários	2	8
C.1.iii	Sanitários públicos sob gestão da EG	Sanitários	2	18
C.1.iv	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	22,000	53,419
C.1.v	Fossas sépticas	Fossas sépticas	41,000	37,851
POPULAÇÃO SERVIDA POR SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS				
C.1.vi	População servida por bloco sanitário comunitário ou equivalente	Habitantes	125	0
C.1.vii	População servida por latrina melhorada (ou equivalente)	Habitantes	116,600	283,121
C.1.viii	População servida por fossa séptica	Habitantes	217,300	200,610
POPULAÇÃO SERVIDA POR SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS				
C.1.ix	População servida por rede de drenagem de águas residuais	Habitantes	42,400	24,890
C.1.x	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	9,000	4,032
C.1.xi	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais efectivo	Alojamentos	8,000	1,602
C.1.xiii	Adesão à rede de colectores	Percentagem	89%	40%
C.1.xiii	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e com tratamento	Alojamentos	6,000	0
C.1.xiv	Acessibilidade física ao tratamento	Percentagem	67%	0%
Cobertura da população servida por DISTINTAS SOLUÇÕES DE SANEAMENTO				
C.1.xv	População total	Habitantes	510.832	347,907
C.1.xvi	Cobertura da população servida por bloco sanitário (ou equivalente)	Percentagem	0.02%	0.00%
C.1.xvii	Cobertura da população servida por latrina melhorada (ou equivalente)	Percentagem	43%	81%
C.1.xviii	Cobertura da população servida por fossa séptica	Percentagem	23%	58%
C.1.xix	Cobertura da população servida por rede de colectores de águas residuais	Percentagem	9%	7%
C.1.xx	Cobertura da população servida por infraestruturas de saneamento	Percentagem	75%	146%
VOLUME DA PRODUÇÃO DE PRODUTOS DE SANEAMENTO				
C.1.xxi	Volume de lamas fecais domésticas descarregadas nas estações de transferência ou tratamento	m^3 de lamas fecais	NR	NR
C.1.xxii	Volume de águas residuais afluentes à estação de tratamento em tempo seco	m^3 de águas residuais	NR	NR
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO				
C.2.i	População alvo de campanhas de informação sobre comportamentos relacionados com o saneamento	População	60,000	347,907
C.2.ii	Populaçaõ alvo de campanhas sobre a tarifa de saneamento	População	200,000	347,907
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	0	326
C.2.iv.a	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	10	0
C.2.iv.b	Operadores privados de gestão de lamas fecais com contratos de PPP com a EG	Operadores	0	3
C.2.v	Operadores privados de gestão de lamas fecais	Operadores	45	3
C.2.vi	Operadores privados de gestão de lamas fecais licenciados	Operadores	2	3
C.2.vii	Camiões de sucção de operadores privados licenciados e operacionais	Camiões	4	3
3 - ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS				
C.3.i	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	4	4
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0	1
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de operação	Número de pessoal	8	63
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	6	0
C.3.v	Acidentes de trabalho no sector do saneamento envolvendo pessoal da EG	Número de acidentes	3	0
C.3.vi	Acidentes de trabalho no sector do saneamento envolvendo operadores privados	Número de acidentes	NR	0
4 - CONHECIMENTO INFRAESTRUCTURAL				
C.4.i	Comprimento total de colectores unitários	Quilómetros	0	11
C.4.ii	Comprimento total de colectores separativos de águas residuais	Quilómetros	40	0
C.4.iii	Comprimento total de colectores separativos de águas pluviais	Quilómetros	NR	14
C.4.iv	Ramais de ligação	Ramais	NR	0
C.4.v.a	Estações elevatórias	Estações elevatórias	1	0
C.4.v.b	Postos de bombagem	Postos de bombagem	0	3
C.4.vi	Caixas de visita	Caixas de visita	NR	76
C.4.vii	Sarjetas	Sarjetas	NR	1,200
C.4.viii	Emissários	Emissários	0	0
C.4.ix	Locais adequados de deposição de lamas fecais (estações de transferência)	Locais de deposição de lamas	0	0
C.4.x	Estações de tratamento de lamas fecais	Estações de tratamento de lamas fecais	0	0
C.4.xi.a	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residua	1	0
C.4.xi.b	Estações de tratamento de águas residuais privadas	Estações de tratamento de águas residua	NR	0
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	0	0
C.4.xiii	Camiões de sucção existentes	Camiões	1	1
C.4.xiv	Tractores existentes	Tractores	0	2
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL				
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de colectores	Novas ligações solicitadas	57	0
C.5.ii	Novas ligações à rede de colectores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	57	0
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Esvaziamentos solicitados	241	336
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	201	326
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Dias	12	1
C.5.vi	Comprimento da rede de colectores que foi alvo de manutenção preventiva ou planea	Quilómetros	0	0
C.5.vii	Comprimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de manutenção pr	Quilómetros	0	7.2
C.5.viii	Caixas de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Caixas de visita	1	5
C.5.ix	Sarjetas que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Sarjetas	0	914
C.5.x.a	Colapsos estruturais ocorridos em colectores de águas residuais	Colapsos	1	0
C.5.x.b	Colapsos estruturais ocorridos em colectores de águas pluviais	Colapsos	0	0
C.5.xi.a	Inundações registadas na via pública e em propriedades com origem na rede de águas residuais	Ocorrências de inundações	23	0
C.5.xi.b	Inundações registadas na via pública e em propriedades com origem na rede de águas pluviais	Ocorrências de inundações	0	0
C.5.xii.a	Obstruções na rede de colectores unitários ou separativos de águas residuais	Obstruções	0	0
C.5.xii.b	Obstruções na rede de colectores separativos de águas pluviais	Obstruções	0	0
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de lamas fecais	Acidentes de poluição	0	0
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Horas	-	0
C.5.xv	Sanitários públicos da EG operacionais	Sanitários	2	8
C.5.xvi	Camiões de sucção da EG operacionais	Camiões	1	1
C.5.xvii	Tractores da EG operacionais	Tractores	0	1
C.5.xviii	Locais de deposição de lamas fecais funcionais	Locais de deposição de lamas fecais	0	1
C.5.xix	Estações de tratamento funcionais	Estações de tratamento	1	0
C.5.xx	Águas residuais tratadas	Percentagem	0	0
7 - COBERTURA DE CUSTOS				
C.7.0	Receitas da tarifa de saneamento	Meticais	3,540,070	8,401,064
C.7.i	Receitas da taxa de autorização, por colocação de sanitário móvel por unidade	Meticais	0	0
C.7.ii	Receitas da taxa por autorização de construção de sanitários públicos e colectivos	Meticais	2,000	0
C.7.iii	Receitas da taxa anual de autorização de actividade de gestão de lamas fecais	Meticais	2,500	88,000
C.7.iv	Receitas de actividades de limpeza de fossas sépticas e de latrinas	Meticais	370,500	657,000,00
C.7.v	Receitas da taxa de descarga de lamas fecais nos pontos autorizados	Meticais	40,200	0
C.7.vi	Receitas por novas ligações à rede pública de saneamento e drenagem	Meticais	220,100	163,959
C.7.vii	Receitas de actividades de desobstrução de ramais singulares	Meticais	155.350	0
C.7.viii	Receitas da taxa de autorização de instalação de ETAR privada	Meticais	0	0
C.7.ix	Multas	Meticais	127,000	57,500
C.7.x	Outras receitas	Meticais	0	17,904,467
C.7.xi	Receitas totais	Meticais	15,157,720	26,614,990
C.7.xii	Salários e remunerações	Meticais	983,200	14,067,442
C.7.xiii	Investimento em infraestructuras	Meticais	0	0
C.7.xiv	Alocação para apoio a agregados familiares	Meticais	0	0
C.7.xv	Alocação para apoio a operadores privados de lamas	Meticais	173,600	0
C.7.xvi	Água e electricidade	Meticais	1,670,250	16,000
C.7.xvii	Combustíveis e lubrificantes	Meticais	1,950,400	446,317
C.7.xviii	Material	Meticais	0	814,800
C.7.xix	Fardamento e calçado	Meticais	0	710,000
C.7.xx	Outros bens	Meticais	0	1,111,000
C.7.xxi	Manutenção e reparação de equipamento	Meticais	950,900	311,604
C.7.xxii	Manutenção e reparação de infra-estruturas	Meticais	0	16,576,158
C.7.xiii	Formação	Meticais	173,600	0
C.7.xiv	Outras despesas	Meticais	0	5,703,900
C.7.xv	Custos totais	Meticais	5,901,950	39,757,221
8 - SATISFAÇÃO DOS UTENTES				
C.8.i	Reclamações recebidas relativas à qualidade dos serviços prestados	Reclamações	2	0
C.8.ii	Reclamações recebidas relativas à facturação do saneamento	Reclamações	10	0
C.8.iii	Reclamações recebidas ao nível do atendimento	Reclamações	0	10
C.8.iv	Tempo médio de resposta às reclamações/sugestões	Dias	26	1

DADOS COMPLEMENTARES-EMSD MAPUTO

	DADOS COMPLEMENTARES (C)	Unidades	Exemplo de preenchimento	Ano 2025
1 - SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO				
INFRA-ESTRUTURAS				
C.1.i	Blocos sanitários comunitários existentes	Blocos	5	109
C.1.ii	Sanitários públicos existentes e operacionais	Sanitários	2	69
C.1.iii	Sanitários públicos sob gestão da EG	Sanitários	2	0
C.1.iv	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	22,000	70,477
C.1.v	Fossas sépticas	Fossas sépticas	41,000	168,420
POPULAÇÃO SERVIDA POR SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS				
C.1.vi	População servida por bloco sanitário comunitário ou equivalente	Habitantes	125	130,840
C.1.vii	População servida por latrina melhorada (ou equivalente)	Habitantes	116,600	936,320
C.1.viii	População servida por fossa séptica	Habitantes	217,300	840,000
POPULAÇÃO SERVIDA POR SOLUÇÕES DESCENTRALIZADAS				
C.1.ix	População servida por rede de drenagem de águas residuais	Habitantes	42,400	150,000
C.1.x	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	9,000	30,000
C.1.xi	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais efectivo	Alojamentos	8,000	6,806
C.1.xiii	Adesão à rede de colectores	Percentagem	89%	23%
C.1.xiii	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e com tratamento	Alojamentos	6,000	12
C.1.xiv	Acessibilidade física ao tratamento	Percentagem	67%	0%
Cobertura da população servida por DISTINTAS SOLUÇÕES DE SANEAMENTO				
C.1.xv	População total	Habitantes	510.832	1,127,564
C.1.xvi	Cobertura da população servida por bloco sanitário (ou equivalente)	Percentagem	0.02%	11.60%
C.1.xvii	Cobertura da população servida por latrina melhorada (ou equivalente)	Percentagem	43%	83%
C.1.xviii	Cobertura da população servida por fossa séptica	Percentagem	23%	74%
C.1.xix	Cobertura da população servida por rede de colectores de águas residuais	Percentagem	9%	13%
C.1.xx	Cobertura da população servida por infraestruturas de saneamento	Percentagem	75%	182%
VOLUME DA PRODUÇÃO DE PRODUTOS DE SANEAMENTO				
C.1.xxi	Volume de lamas fecais domésticas descarregadas nas estações de transferência ou tratamento	m^3 de lamas fecais	NR	395,133
C.1.xxii	Volume de águas residuais afluentes à estação de tratamento em tempo seco	m^3 de águas residuais	NR	NA
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO				
C.2.i	População alvo de campanhas de informação sobre comportamentos relacionados com o saneamento	População	60,000	193,200
C.2.ii	Populaçaõ alvo de campanhas sobre a tarifa de saneamento	População	200,000	1,230,070
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	0	106
C.2.iv.a	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	10	1
C.2.iv.b	Operadores privados de gestão de lamas fecais com contratos de PPP com a EG	Operadores	0	0
C.2.v	Operadores privados de gestão de lamas fecais	Operadores	45	91
C.2.vi	Operadores privados de gestão de lamas fecais licenciados	Operadores	2	75
C.2.vii	Camiões de sucção de operadores privados licenciados e operacionais	Camiões	4	75
3 - ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS				
C.3.i	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	4	22
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0	8
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de operação	Número de pessoal	8	145
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	6	628
C.3.v	Acidentes de trabalho no sector do saneamento envolvendo pessoal da EG	Número de acidentes	3	22
C.3.vi	Acidentes de trabalho no sector do saneamento envolvendo operadores privados	Número de acidentes	NR	0
4 - CONHECIMENTO INFRAESTRUCTURAL				
C.4.i	Comprimento total de colectores unitários	Quilómetros	0	178,6
C.4.ii	Comprimento total de colectores separativos de águas residuais	Quilómetros	40	30,6
C.4.iii	Comprimento total de colectores separativos de águas pluviais	Quilómetros	NR	35km
C.4.iv	Ramais de ligação	Ramais	NR	0
C.4.v.a	Estações elevatórias	Estações elevatórias	1	2
C.4.v.b	Postos de bombagem	Postos de bombagem	0	7
C.4.vi	Caixas de visita	Caixas de visita	NR	2,850
C.4.vii	Sarjetas	Sarjetas	NR	5,670
C.4.viii	Emissários	Emissários	0	14
C.4.ix	Locais adequados de deposição de lamas fecais (estações de transferência)	Locais de deposição de lamas	0	1
C.4.x	Estações de tratamento de lamas fecais	Estações de tratamento de lamas fecais	0	1
C.4.xi.a	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residua	1	1
C.4.xi.b	Estações de tratamento de águas residuais privadas	Estações de tratamento de águas residua	NR	16
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	0	2
C.4.xiii	Camiões de sucção existentes	Camiões	1	4
C.4.xiv	Tractores existentes	Tractores	0	4
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL				
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de colectores	Novas ligações solicitadas	57	31
C.5.ii	Novas ligações à rede de colectores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	57	22
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Esvaziamentos solicitados	241	74
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	201	74
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Dias	12	15
C.5.vi	Comprimento da rede de colectores que foi alvo de manutenção preventiva ou planea	Quilómetros	0	0,450
C.5.vii	Comprimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de manutenção pr	Quilómetros	0	86,960
C.5.viii	Caixas de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Caixas de visita	1	18
C.5.ix	Sarjetas que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Sarjetas	0	48
C.5.x.a	Colapsos estruturais ocorridos em colectores de águas residuais	Colapsos	1	45
C.5.x.b	Colapsos estruturais ocorridos em colectores de águas pluviais	Colapsos	0	0
C.5.xi.a	Inundações registadas na via pública e em propriedades com origem na rede de águas residuais	Ocorrências de inundações	23	0
C.5.xi.b	Inundações registadas na via pública e em propriedades com origem na rede de águas pluviais	Ocorrências de inundações	0	11
C.5.xii.a	Obstruções na rede de colectores unitários ou separativos de águas residuais	Obstruções	0	939
C.5.xii.b	Obstruções na rede de colectores separativos de águas pluviais	Obstruções	0	0
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de lamas fecais	Acidentes de poluição	0	0
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Horas	-	12
C.5.xv	Sanitários públicos da EG operacionais	Sanitários	2	0
C.5.xvi	Camiões de sucção da EG operacionais	Camiões	1	6
C.5.xvii	Tractores da EG operacionais	Tractores	0	4
C.5.xviii	Locais de deposição de lamas fecais funcionais	Locais de deposição de lamas fecais	0	1
C.5.xix	Estações de tratamento funcionais	Estações de tratamento	1	1
C.5.xx	Águas residuais tratadas	Percentagem	0	N/A
7 - COBERTURA DE CUSTOS				

ANEXO IV

IV.1 – Indicadores de Desempenho do Abastecimento de Água

IV.1- 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.

IV.2 – Valores de Referência dos Indicadores dos Sistemas Secundários

IV.2- *Valores de Referência dos indicadores dos sistemas Secundários*

Valores de referência dos indicadores dos sistemas secundários			
1. Acesso ao serviço			
Cobertura total (%)	V ≥ 60	🟢	Bom desempenho
	40 ≤ V < 60	🟡	Desempenho mediano
	V < 40	🔴	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8	🟢	Bom desempenho
	4 ≤ V < 8	🟡	Desempenho mediano
	V < 5	🔴	Desempenho insatisfatório
2. Sustentabilidade das Empresas			
Água não contabilizada (%)	V≤30	🟢	Bom desempenho
	30 ≤ V < 40	🟡	Desempenho mediano
	V > 40	🔴	Desempenho insatisfatório
Taxa de cobrança (%)	V ≥ 100	🟢	Bom desempenho
	85 ≤ 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 ≤ V < 1.10	🟡	Desempenho mediano
	V < 1	🔴	Desempenho insatisfatório
3. Atendimento ao consumidor			
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100	🟢	Bom desempenho
	80 ≤ V < 100	🟡	Desempenho mediano
	V < 80	🔴	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de respostas às reclamações (dias)	V ≤ 10	🟢	Bom desempenho
	10 < V ≤ 21	🟡	Desempenho mediano
	V > 21	🔴	Desempenho insatisfatório
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85	🟢	Bom desempenho
	75 ≤ V < 85	🟡	Desempenho mediano
	V < 75	🔴	Desempenho insatisfatório
4. Qualidade da água tratada			
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 100	🟢	Bom desempenho
	80 ≤ V < 100	🟡	Desempenho mediano
	V < 80	🔴	Desempenho insatisfatório
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100	🟢	Bom desempenho
	60 ≤ V < 80	🟡	Desempenho mediano
	V < 95	🔴	Desempenho insatisfatório

IV.3 – Valores de Referência dos Indicadores dos Sistemas Principais

IV.3- *Valores de Referência de indicadores dos sistemas Principais*

Valores de referência dos indicadores dos sistemas principais			
1. Acesso ao serviço			
Cobertura total (%)	V ≥ 60	🟢	Bom desempenho
	40 ≤ V < 60	🟡	Desempenho mediano
	V < 40	🔴	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16	🟢	Bom desempenho
	8 ≤ V < 16	🟡	Desempenho mediano
	V < 8	🔴	Desempenho insatisfatório
2. Sustentabilidade das Empresas			
Água não contabilizada (%)	V≤35	🟢	Bom desempenho
	35 ≤ V < 45	🟡	Desempenho mediano
	V > 45	🔴	Desempenho insatisfatório
Taxa de cobrança (%)	V ≥ 85	🟢	Bom desempenho
	75 ≤ V < 85	🟡	Desempenho mediano
	V < 75	🔴	Desempenho insatisfatório
Nº de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	🟢	Bom desempenho
	10 ≤ V < 15	🟡	Desempenho mediano
	V > 15	🔴	Desempenho insatisfatório
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1.15	🟢	Bom desempenho
	1 ≤ V < 1.15	🟡	Desempenho mediano
	V < 1	🔴	Desempenho insatisfatório
3. Atendimento ao consumidor			
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100	🟢	Bom desempenho
	80 ≤ V < 100	🟡	Desempenho mediano
	V < 80	🔴	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de respostas às reclamações (dias)	V ≤ 14	🟢	Bom desempenho
	14 < V ≤ 21	🟡	Desempenho mediano
	V > 21	🔴	Desempenho insatisfatório
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85	🟢	Bom desempenho
	75 ≤ V < 85	🟡	Desempenho mediano
	V < 75	🔴	Desempenho insatisfatório
4. Qualidade da água tratada			
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80	🟢	Bom desempenho
	60 ≤ V < 80	🟡	Desempenho mediano
	V < 60	🔴	Desempenho insatisfatório
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100	🟢	Bom desempenho
	60 ≤ V < 80	🟡	Desempenho mediano
	V < 95	🔴	Desempenho insatisfatório

IV.4 – Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER)

IV.4- 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
Sustentabilidade Económico-Financeira		1. Taxa de cobrança	%
		2. Cobertura dos custos operacionais	%
Sustentabilidade Operacional		3. Trabalhadores por 1000 ligações 4. Água não contabilizada	Número de trabalhadores por mil ligações
Qualidade do serviço	Serviço ao Consumidor	5. Cobertura Total	%
		6. Volume facturado com base em leitura de contado- res domésticos	%
		7. Tempo médio de distribuição	Horas/Dias
	Qualidade de água	8. Percentagem de parâmetros controlados	%
		9. Percentagem de conformidade das amostras analisa- das	%

	Atendimento ao consumidor	10. Tempo médio de resposta às reclamações	Dias
		11. Número total de reclamações por ligação	Nº de reclamações/1000 ligações
		12. Reclamações respondi-das 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 selecionados 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 (Xmin) e valores máximos (Xmax), 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:

1. 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:

$$IDER_{eco} = \sum_{k=1}^{k=2} w_k \cdot I_k$$ - Para a sustentabilidade económica;

$$IDER_{oper} = \sum_{k=3}^{k=4} w_k \cdot I_k$$ - Para a sustentabilidade operacional;

$$IDER_{qual} = \sum_{k=5}^{k=12} w_k \cdot I_k$$ - Para a qualidade do serviço.

ANEXO V: DEFINIÇÃO DOS INDICADORES DE SANEAMENTO

1. Acesso ao Saneamento seguro

Avalia os esforços implementados no sentido de assegurar o acesso a saneamento seguro e inclusivo a todos os utentes, ou seja, garantindo que as águas residuais e as lamas fecais não são apenas adequadamente recolhidas, mas que o seu eventual transporte para outro local distinto do local de produção e que os seus tratamentos são adequados no que respeita à protecção da saúde pública e à prevenção da poluição.

É definido como a percentagem da população total com acesso a serviços de saneamento seguros, considerando não só a adequação da instalação de contenção, mas tambem a forma como o mate- rial fecal é gerido ao longo da cadeia de saneamento. Indicador com valores entre 0 e 100 pontos, calculado em função da acumulação de pontos em resultado do esforço da entidade gestora em desenvolver acções de apoio a um saneamento seguro e inclusivo que seja abrangente no que re- speita aos serviços existentes ao longo da cadeira de saneamento.

2. Apoio aos serviços de saneamento

Avalia o esforço da entidade gestora na garantia do princípio de acesso universal ao saneamento, através do desenvolvimento de actividades de apoio à concretização deste princípio, como a dis- ponibilização de informação à população, e ainda o apoio aos agregados familiares e a operadores de gestão de lamas fecais.

Indicador com valores entre 0 e 100 pontos, calculado em função da acumulação de pontos em resultado do esforço da entidade gestora em apoiar um adequado nível de serviço em toda a cadeia do saneamento.

4. Adequação de recursos humanos

Avaliar o nível de adequação da gestão dos recursos humanos alocados à gestão dos serviços de saneamento no que respeita a capacidades existentes, à sua contínua formação, à segurança no trabalho e à paridade dos órgãos de direcção.

Indicador com valores entre 0 e 100 pontos, calculado em função do esforço da entidade gestora em promover uma adequada gestão de recursos humanos.

4. Conhecimento infraestrutural

Avalia o conhecimento que a entidade gestora detém das infraestruturas do serviço de sanea- mento existentes na sua área de intervenção, bem como apoiar a decisão quanto à priorização de actividades de investimento e de operação dos sistemas.

Indicador com valores entre 0 e 100 pontos, calculado em função da existência de informação dis-

ponível sobre as infraestruturas e sobre as intervenções.

5. Planeamento e desempenho operacional

Avaliar a existência de práticas de planeamento e de gestão dos activos que fomentem actividades proactivas e condições adequadas para gerir situações reactivas, com o objectivo último de obter o máximo benefício dos activos existentes e prestar serviços adequados.

Indicador com valores entre 0 e 100 pontos, calculado em função da existência e implementação de planos de operação e manutenção dos activos de saneamento, bem como do seu nível de de- sempenho operacional.

6. Controlo e conformidade dos produtos finais

Avalia o nível de prevenção da poluição e protecção da saúde pública através do controlo da reali- zação de análises aos produtos finais (águas residuais e lamas fecais) e da respectiva conformidade com a legislação aplicável.

Percentagem das análises requeridas que foram realizadas e que estão conformes com a legislação em vigor, quer em termos de número de parâmetros e periodicidade de monitorização, quer em termos do cumprimento dos limites constantes na legislação.

7. Cobertura de custos

Avalia o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros, no que respeita à capacidade da entidade gestora para gerar meios próprios de cobertura dos custos que decorrem do desenvolvimento da sua actividade.

Rácio entre as receitas provenientes da tarifa de saneamento e outros rendimentos, e os custos totais associados aos serviços de saneamento da entidade gestora.

8. Satisfação dos utentes

Avaliar o nível de adequação da interface com os utentes no que respeita à resposta da entidade gestora a reclamações e sugestões que lhe são dirigidas referentes à qualidade e à facturação dos serviços bem como ao nível de atendimento prestado.

Percentagem de reclamações e sugestões escritas (incluindo aquelas que parecem ser infundadas) que foram objecto de resposta escrita por parte da entidade gestora num prazo não superior a 20 dias.

ANEXO VI: Valores de Referência dos Indicadores de Desempenho de Saneamento

Indicadores	Prestação insuficiente	Prestação mediana	Prestação boa
1. Acesso a saneamento seguro e inclusivo (%)	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
2.Apoio aos serviços de saneamento	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
3.Adequação de recursos humanos	[0; 60[	[60; 85[	[85; 100]
4.Conhecimento infraestrutural	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
5.Planeamento e desempenho operacional	[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 16: Valores de Referência dos Indicadores de Desempenho de Saneamento

ANEXO VII: RESOLUÇÕES TARIFÁRIAS DE 2025

O presente anexo reproduz, na íntegra e sem alterações, as Resoluções do Conselho de Administração da AURA, IP que fixaram o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores em 2025, tal como publicadas no Boletim da República, I Série:

- Boletim da República n.º 82, I Série, de 2 de Maio de 2025 – Resoluções n.º 1/2025, n.º 2/2025, n.º 3/2025 e n.º 4/2025, todas de 16 de Abril, que ajustam o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores pelas Águas da Região Metropolitana de Maputo (AdRMM), Águas da Região Sul (AdRS), Águas da Região Centro (AdRC) e Águas da Região Norte (AdRN), respectivamente (Sistemas Principais);
- Boletim da República n.º 91, I Série, de 15 de Maio de 2025 – Resolução n.º 5/2025, de 16 de Abril, que ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores pelos Operadores dos Sistemas da Administração de Infraestruturas de Água e Saneamento, Instituto Público (AIAS, IP), e Resolução n.º 6/2025, que ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores pelo Operador do Sistema de Abastecimento de Água de Vanduzi, bem como a Rectificação atinente à Resolução n.º 4/2025, de 16 de Abril (Sistemas Secundários).

VII.1 Resoluções n.º 1/2025 a n.º 4/2025 – Sistemas Principais (BR n.º 82, I Série, de 2 de Maio de 2025)

Reprodução das páginas 517 a 522 do Boletim da República n.º 82, I Série, de 2 de Maio de 2025.

Sexta-feira, 2 de Maio de 2025 I SÉRIE — Número 82

BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

IMPRENSA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E. P.

AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: **Para publicação no «Boletim da República».**

SUMÁRIO

Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público, (AURA, IP):

Resolução n.º 1/2025:

Ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Metropolitana de Maputo (AdRMM).

Resolução n.º 2/2025:

Ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Sul (AdRS).

Resolução n.º 3/2025:

Ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Centro (AdRC).

Resolução n.º 4/2025:

Ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Norte (AdRC).

AUTORIDADE REGULADORA DE ÁGUAS, INSTITUTO PÚBLICO, (AURA, IP)

Resolução n.º 1/2025

de 16 de Abril

A melhoria da qualidade do serviço de abastecimento de água prestado e o necessário esforço para o aumento da cobertura, deve ser assegurado através de tarifas que permitam por um lado, cobrir os custos operacionais e de investimentos e, por outro, a disponibilidade e acessibilidade do serviço para a população mais desfavorecida.

Havendo necessidade de ajustar o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Metropolitana de Maputo (AdRMM), ponderados os factores macroeconómicos determinantes na produção da água e o nível de eficiência do serviço por ela prestado, o Conselho de Administração no uso das competências que lhe são reconhecidas ao abrigo do n.º 1 do artigo 6 do Decreto n.º 41/2021, de 18 Junho, conjugado com o disposto na alínea *b*), n.º 2 do artigo 18 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, n.º 2 do artigo 51 e n.º 4 do artigo 53, ambos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, delibera:

Artigo 1. Manter a tarifa média de referência nos termos da Resolução n.º 1/2024, de 24 de Abril, indicada na tabela abaixo:

Tarifa Média de Referência (MT/m³)	
Maputo/Matola/Boane	**64.80**

Art. 2. Ajustar em baixa a tarifa dos fontanários e do consumo mínimo doméstico até cinco metros cúbicos por mês (5m³/mês).

Art. 3. Introduzir uma nova categoria de tarifa preferencial para o consumo das instalações das Entidades Públicas de Carácter Social designadamente Escolas Públicas, Hospitais Públicos, Esquadras, Quartéis, Estabelecimentos Penitenciários, Serviços de Salvação Pública e instalações municipais destinadas a fins sociais.

Art. 4. Fixar as tarifas específicas, por subcategoria, categoria e escalão de consumo de acordo com a tabela a seguir apresentada:

Sistema	Fontanários	Domésticos (Ligações Domiciliárias)					*Entidades Públicas de Carácter Social e Municípios	Geral (Ligações Comerciais, Públicas e Industriais)		
		Consumo Mínimo até 5m3	Consumo superior a 5m3					Escalão 1		Escalão 2
			Taxa de Disponibilidade de serviço	Escalão 1 Primeiros 5m3	Escalão 2 5 - 10m3	Escalão 3 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	MT/ m3	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ m3
Maputo/Matola/Boane	10.00	143.00	99.00	188.65	55.55	72.83	50.06	1,085.59	1,809.32	72.37

*Entidades Públicas de Carácter Social (Esquadras, Escolas Públicas, Estabelecimentos Penitenciários, Hospitais Públicos, Quartéis e Serviços de Salvação Pública)

Documento assinado digitalmente.
Verifique a(s) assinatura(s) em:
https://assinadoravancado.gov.mz

Art. 5. As variáveis Índice de Revisão Periódica (Ir) e pesos na estrutura de custos da água bruta, dos bens e serviços adquiridos no País e no exterior, constam dos anexos I e II, que são parte integrante da presente Resolução.

Art. 6. Toda a ligação de água deverá ser provida de um contador para efeitos de medição de consumo.

Art. 7. Na ausência ou avaria de contador, a facturação do consumo do mês será feita com base nos consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores.

Art. 8. Na ausência de consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores, a factura do mês deve ser emitida com base no consumo mínimo de 5 metros cúbicos por mês para ligações domiciliárias.

Art. 9. As facturas emitidas para fontanários públicos, para subcategorias de consumo mínimo até 5 metros cúbicos por mês e para as Entidades Públicas de Carácter Social estão isentas do pagamento do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), nos termos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho.

Art. 10. A presente Resolução entra em vigor 30 dias após a data da publicação.

Aprovada pelo Conselho de Administração, a 16 de Abril de 2025. — A Presidente do Conselho de Administração, *Suzana Saranga Loforte*.

Anexo I - Índice de Revisão Periódica

Sistema	Índice de Revisão Periódica *ir* (%) não superior a:
Maputo/Matola/Boane	7%

Fonte: Decreto n.° 41/2021, de 18 de Junho

Anexo II- Pesos dos Bens e Serviços na Estrutura dos Custos

Descrição	Peso
Custo com bens e serviços adquiridos no Exterior	0%
Custo com bens e serviços adquiridos no Pais	98%
Custos com água bruta	2%
TOTAL	**100%**

Fonte: AdRMM

Resolução n.º 2/2025

de 16 de Abril

A melhoria da qualidade do serviço de abastecimento de água prestado e o necessário esforço para o aumento da cobertura, deve ser assegurado através de tarifas que permitam por um lado, cobrir os custos operacionais e de investimentos e, por outro, a disponibilidade e acessibilidade do serviço para a população mais desfavorecida.

Havendo necessidade de ajustar o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Sul (AdRS), ponderados os factores macroeconómicos determinantes na produção da água e o nível de eficiência do serviço por ela prestado, o Conselho de Administração no uso das competências que lhe são reconhecidas ao abrigo do n.º 1 do artigo 6 do Decreto n.º 41/2021, de 18 Junho, conjugado com o disposto na alínea *b*), n.º 2 do artigo 18 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, n.º 2 do artigo 51 e n.º 4 do artigo 53, ambos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, delibera:

Artigo 1. Manter as tarifas médias de referência nos termos da Resolução n.º 2/2024, de 24 de Abril, indicada na tabela abaixo:

Tarifas Médias de Referência (MT/m³)	
Xai-Xai/Chongoene/Limpopo	53.44
Chókwè/Chilembene/Guijá	54.09
Inhambane/Tofo	54.60
Maxixe	57.22

Art. 2. Ajustar em baixa a tarifa dos fontanários e do consumo mínimo doméstico até cinco metros cúbicos por mês (5m³/mês).

Art. 3. Introduzir uma nova categoria de tarifa preferencial para consumo das instalações das Entidades Públicas de Carácter Social designadamente Escolas Públicas, Hospitais Públicos, Esquadras, Quartéis, Estabelecimentos Penitenciários, Serviços de Salvação Pública e instalações municipais destinadas a fins sociais.

Art. 4. Fixar as tarifas específicas, por subcategoria, categoria e escalão de consumo de acordo com a tabela a seguir apresentada:

Sistema	Fontanários	Domésticos (Ligações Domiciliárias)					*Entidades Públicas de Carácter Social e Municípios	Geral (Ligações Comerciais, Públicas e Industriais)		
		Consumo Mínimo até 5m3	Consumo superior a 5m3					Escalão 1		Escalão 2
			Taxa de Disponibilidade de serviço	Escalão 1 Primeiros 5m3	Escalão 2 5 - 10m3	Escalão 3 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	MT/ m3	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ m3
Xai-Xai/Chongoene/Limpopo	10,00	133,00	102,00	190,62	60,26	67,64	42,41	1 106,83	1 844,72	73,79
Chókwè/Chilembene/Guijá	10,00	135,00	102,00	216,57	60,16	68,58	43,31	1 155,05	1 925,09	77,00
Inhambane/Tofo	10,00	129,00	102,00	194,23	57,41	67,19	42,57	1 122,54	1 870,83	74,83
Maxixe	10,00	128,00	102,00	203,21	61,69	68,54	44,21	1 119,95	1 866,59	74,66

*Entidades Públicas de Carácter Social (Esquadras, Escolas Públicas, Estabelecimentos Penitenciários, Hospitais Públicos, Quartéis e Serviços de Salvação Pública)

Art. 5. As variáveis Índice de Revisão Periódica (Ir) e pesos na estrutura de custos da água bruta, dos bens e serviços adquiridos no País e no exterior constam dos anexos I e II, que são parte integrante da presente Resolução.

Art. 6. Toda a ligação de água deverá ser provida de um contador para efeitos de medição de consumo.

Art. 7. Na ausência ou avaria de contador, a facturação de consumo do mês será feita com base nos consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores.

Art. 8. Na ausência de consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores, a factura do mês deve ser emitida com base no consumo mínimo de 5 metros cúbicos por mês para ligações domiciliárias.

Art. 9. As facturas emitidas para fontanários públicos, para subcategorias de consumo mínimo até 5 metros cúbicos por mês e para as Entidades Públicas de Carácter Social estão isentas do pagamento do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), nos termos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho.

Art. 10. A presente Resolução entra em vigor 30 dias após a data da publicação.

Aprovada pelo Conselho de Administração, a 16 de Abril de 2025. — A Presidente do Conselho de Administração, *Suzana Saranga Loforte*.

Anexo I - Índice de Revisão Periódica

Sistema	Índice de Revisão Periódica *ir* (%) não superior a:
Maxixe	7%
Inhambane/Tofo	8%
Xai-Xai/Chonguene/ Limpopo	10%
Chókwè/Chilembene/Guijá	11%

Fonte: Decreto n.º 41/2021, de 18 de Junho

Anexo II - Pesos dos bens e serviços na estrutura dos custos

Descrição	Águas da Região Sul
Custo com bens e serviços adquiridos no Exterior	0%
Custo com bens serviços adquiridos no país	98%
Custo com água bruta	2%
TOTAL	100%

Fonte: AdRS

Resolução n.º 3/2025

de 16 de Abril

A melhoria da qualidade do serviço de abastecimento de água prestado e o necessário esforço para o aumento da cobertura, deve ser assegurado através de tarifas que permitam por um lado, cobrir os custos operacionais e de investimentos e, por outro, a disponibilidade e acessibilidade do serviço para a população mais desfavorecida.

Havendo necessidade de ajustar o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Centro (AdRC), ponderados os factores macroeconómicos determinantes na produção da água e o nível de eficiência do serviço por ela prestado, o Conselho de Administração no uso das competências que lhe são reconhecidas ao abrigo do n.º 1 do artigo 6 do Decreto n.º 41/2021, de 18 Junho, conjugado com o disposto na alínea b), n.º 2 do artigo 18 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, n.º 2 do artigo 51 e n.º 4 do artigo 53, ambos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, delibera:

Artigo 1. Manter as tarifas médias de referência nos termos da Resolução n.º 3/2024, de 24 de Abril, indicada na tabela abaixo:

Tarifas Médias de Referência (MT/m³)	
Beira/Dondo/Gorongoza	57.74
Quelimane/Nicoadala	50.88
Tete	57.22
Moatize	52.30
Chimoio/Manica/Gondola	50.24

Art. 2. Ajustar em baixa a tarifa dos fontanários e do consumo mínimo doméstico até cinco metros cúbicos por mês (5m³/mês).

Art. 3. Introduzir uma nova categoria de tarifa preferencial para consumo das instalações das Entidades Públicas de Carácter Social designadamente Escolas Públicas, Hospitais Públicos, Esquadras, Quartéis, Estabelecimentos Penitenciários, Serviços de Salvação Pública e instalações municipais destinadas a fins sociais.

Art. 4. Fixar as tarifas específicas, por subcategoria, categoria e escalão de consumo de acordo com a tabela a seguir apresentada:

Sistema	Fontanários	Domésticos (Ligações Domiciliárias)					*Entidades Públicas de Carácter Social e Municípios	Geral (Ligações Comerciais, Públicas e Industriais)		
		Consumo Mínimo até 5m3	Consumo superior a 5m3					Escalão 1		Escalão 2
			Taxa de Disponibilidade de serviço	Escalão 1 Primeiros 5m3	Escalão 2 5 - 10m3	Escalão 3 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	MT/ m3	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ m3
Beira/Dondo/Gorongoza	10,00	134,00	100,00	225,81	65,91	74,18	46,23	1 208,38	2 013,97	80,56
Quelimane/Nicoadala	10,00	127,00	100,00	198,56	59,21	61,85	39,31	1 046,01	1 743,34	69,73
Tete	10,00	130,00	100,00	210,41	56,71	66,91	45,01	1 084,93	1 808,22	72,33
Moatize	10,00	130,00	100,00	192,31	51,83	61,15	41,14	991,59	1 652,65	66,11
Chimoio/Manica/Gondola	10,00	134,00	100,00	194,32	58,89	64,77	40,22	1 130,59	1 884,32	75,37

*Entidades Públicas de Carácter Social (Esquadras, Escolas Públicas, Estabelecimentos Penitenciários, Hospitais Públicos, Quartéis e Serviços de Salvação Pública)

Art. 5. As variáveis Índice de Revisão Periódica (Ir) e pesos na estrutura de custos da água bruta, dos bens e serviços adquiridos no País e no exterior constam dos anexos I e II, que são parte integrante da presente Resolução.

Art. 6. Toda a ligação de água deverá ser provida de um contador para efeitos de medição de consumo.

Art. 7. Na ausência ou avaria de contador, a facturação de consumo do mês será feita com base nos consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores.

Art. 8. Na ausência de consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores, a factura do mês deve ser emitida com base no consumo mínimo de 5 metros cúbicos por mês para ligações domiciliárias.

Art. 9. As facturas emitidas para fontanários públicos, para subcategorias de consumo mínimo até 5 metros cúbicos por mês e para as Entidades Públicas de Carácter Social estão isentas do pagamento do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), nos termos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho.

Art. 10. A presente Resolução entra em vigor 30 dias após a data da publicação.

Aprovada pelo Conselho de Administração, a 16 de Abril de 2025. — A Presidente do Conselho de Administração, *Suzana Saranga Loforte*.

Anexo I: Índice de Revisão Periódica

Sistema	Índice de Revisão Periódica *ir* (%) não superior a:
Quelimane/Nicoadala	7%
Tete e Moatize	9%
Beira/Dondo/Mafambisse/Gorongoza e Chimoio/Manica/Gondola	11%

Fonte: Decreto n.º 41/2021, de 18 de Junho

Anexo II: Pesos dos bens e serviços na estrutura dos custos

Descrição	Águas da Região Centro
Custo com bens e serviços adquiridos no Exterior	0%
Custo com bens e serviços adquiridos no País	99%
Custo com água bruta	1%
TOTAL	100%

Fonte: AdRC

Resolução n.º 4/2025

de 16 de Abril

A melhoria da qualidade do serviço de abastecimento de água prestado e o necessário esforço para o aumento da cobertura, deve ser assegurado através de tarifas que permitam por um lado, cobrir os custos operacionais e de investimentos e, por outro, a disponibilidade e acessibilidade do serviço para a população mais desfavorecida.

Havendo necessidade de ajustar o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Norte (AdRN), ponderados os factores macroeconómicos determinantes na produção da água e o nível de eficiência do serviço por ela prestado, o Conselho de Administração no uso das competências que lhe são reconhecidas ao abrigo do n.º 1 do artigo 6 do Decreto n.º 41/2021, de 18 Junho, conjugado com o disposto na alínea *b*), n.º 2 do artigo 18 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, n.º 2 do artigo 51 e n.º 4 do artigo 53, ambos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, delibera:

Artigo 1. Manter as tarifas médias de referência nos termos da Resolução n.º 4/2024, de 24 de Abril, indicada na tabela abaixo:

Tarifas Médias de Referência (MT/m³)	
Nampula	64.04
Pemba/Morrebéuè/Metuge	59.44
Nacala	52.80
Angoche	44.91
Lichinga	52.55
Cuamba	50.23

Art. 2. Ajustar em baixa a tarifa dos fontanários e do consumo mínimo doméstico até cinco metros cúbicos por mês (5m³/mês).

Art. 3. Introduzir uma nova categoria de tarifa preferencial para consumo das instalações das Entidades Públicas de Carácter Social designadamente Escolas Públicas, Hospitais Públicos, Esquadras, Quartéis, Estabelecimentos Penitenciários, Serviços de Salvação Pública e instalações municipais destinadas a fins sociais.

Art. 4. Fixar as tarifas específicas, por subcategoria, categoria e escalão de consumo de acordo com a tabela a seguir apresentada:

Sistema	Fontanários	Domésticos (Ligações Domiciliárias)					*Entidades Públicas de Carácter Social e Municípios	Geral (Ligações Comerciais, Públicas e Industriais)		
		Consumo Mínimo até 5m3	Consumo superior a 5m3					Escalão 1		Escalão 2
			Taxa de Disponibilidade de serviço	Escalão 1 Primeiros 5m3	Escalão 2 5 - 10m3	Escalão 3 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	MT/ m3	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ m3
Nampula	10,00	132,00	100,00	240,67	72,20	80,62	50,84	1 407,91	2 346,51	93,86
Pemba/Murrébuè/Metuge	10,00	125,00	100,00	200,21	59,52	69,12	45,52	1 188,63	1 981,04	79,24
Nacala	10,00	126,00	100,00	202,54	50,33	61,37	40,81	1 159,98	1 933,31	77,33
Angoche	10,00	130,00	100,00	224,52	58,18	64,00	35,34	1 047,24	1 745,40	69,82
Lichinga	10,00	128,00	100,00	262,76	65,96	68,36	40,98	1 187,27	1 978,78	79,15
Cuamba	10,00	130,00	100,00	252,21	56,75	63,05	39,52	1 134,95	1 891,59	75,66

*Entidades Públicas de Carácter Social (Esquadras, Escolas Públicas, Estabelecimentos Penitenciários, Hospitais Públicos, Quartéis e Serviços de Salvação Pública)

Art. 5. As variáveis Índice de Revisão Periódica (Ir) e pesos na estrutura de custos da água bruta, dos bens e serviços adquiridos no País e no exterior constam dos anexos I e II, que são parte integrante da presente Resolução.

Art. 6. Toda a ligação de água deverá ser provida de um contador para efeitos de medição de consumo.

Art. 7. Na ausência ou avaria de contador, a facturação de consumo do mês será feita com base nos consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores.

Art. 8. Na ausência de consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores, a factura do mês deve ser emitida com base no consumo mínimo de 5 metros cúbicos por mês para ligações domiciliárias.

Art. 9. As facturas emitidas para fontanários públicos, para subcategorias de consumo mínimo até 5 metros cúbicos por mês e para as Entidades Públicas de Carácter Social estão isentas do pagamento do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), nos termos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho.

Art. 10. A presente Resolução entra em vigor 30 dias após a data da publicação.

Aprovada pelo Conselho de Administração, a 16 de Abril de 2025. – A Presidente do Conselho de Administração, *Suzana Saranga Loforte*.

Anexo I - Índice de Revisão Periódica

Sistema	Índice de Revisão Periódica *ir* (%) não superior a:
Pemba/Murrébuè/Metuge	6%
Nacala	7%
Lichinga	8%
Cuamba e Angoche	9%
Nampula	10%

Fonte: Decreto n.° 41/2021, de 18 de Junho

Anexo II - Pesos dos bens e serviços na estrutura dos custos

Descrição	Águas da Região Norte
Custo com bens e serviços adquiridos no Exterior	0%
Custo com bens e serviços adquiridos no País	99%
Custo com água bruta	1%
TOTAL	100%

Fonte: AdRN

Preço — 30,00 MT

IMPRENSA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E.P.

VII.2 Resoluções n.º 5/2025 e n.º 6/2025 – Sistemas Secundários AIAS, IP e Vanduzi (BR n.º 91, I Série, de 15 de Maio de 2025)

Reprodução integral do Boletim da República n.º 91, I Série, de 15 de Maio de 2025, nas páginas seguintes.

Quinta-feira, 15 de Maio de 2025 — I SÉRIE — Número 91

BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

IMPRENSA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E. P.

AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: **Para publicação no «Boletim da República».**

SUMÁRIO

Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público, (AURA, IP):

Resolução n.º 5/2025:

Ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pelos Operadores dos Sistemas da Administração de Infraestruturas de Água e Saneamento, Instituto Público (AIAS, IP).

Resolução n.º 6/2025:

Ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pelo Operador do Sistema de Abastecimento de Água de Vanduzi.

Rectificação:

Atinente a Resolução n.º 4/2025, de 16 de Abril.

AUTORIDADE REGULADORA DE ÁGUAS, INSTITUTO PÚBLICO, (AURA, IP)

Resolução n.º 5/2025

de 16 de Abril

A melhoria da qualidade do serviço de abastecimento de água prestado e o necessário esforço para o aumento da cobertura, deve ser assegurado através de tarifas que permitam por um lado, cobrir os custos operacionais e de investimentos e, por outro, a disponibilidade e acessibilidade do serviço para a população mais desfavorecida.

Havendo necessidade de ajustar o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pelos Operadores dos Sistemas da Administração de Infraestruturas de Água e Saneamento, Instituto Público (AIAS, IP), ponderados os factores macroeconómicos determinantes na produção da água e o nível de eficiência do serviço por eles prestados, o Conselho de Administração no uso das competências que lhe são reconhecidas ao abrigo do n.º 1 do artigo 6 do Decreto n.º 41/2021, de 18 Junho, conjugado com o disposto na alínea *b*), n.º 2 do artigo 18 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, n.º 2 do artigo 51 e n.º 4 do artigo 53, ambos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, delibera:

Artigo 1. Manter as tarifas médias de referência nos termos da Resolução n.º 6/2024, de 24 de Abril, indicada na tabela abaixo:

Sistemas - Tarifas Médias de Referência (MT/m³)	
Chiúre	51,25
Mocímboa da Praia	51,83
Mueda	47,67
Montepuez	56,25
Chibuto	51,25
Chicualacuala	58,40
Zandamela	55,40
Mabalane	44,92
Mandlakazi	47,54
Massangena	51,25
Massingir	51,25
Praia do Bilene	53,63
Funhalouro	58,40
Inhasorro	65,42
Jangamo	56,25
Mabote	51,25
Morrumbene	49,64
Quissico	58,40
Espungabera	51,25
Guro	46,07
Macossa	51,25
Tambara	48,46
Moamba	58,40
Ilha de Moçambique	52,44
Mossuril	51,25
Massangulo	51,25
Caia	51,25
Maríngué	51,25
Nhamatanda	51,25
Fíngoe	51,25
Nhamayabue	51,25
Alto Molocue	48,05
Gurue	46,47
Ilé	51,25

Documento assinado digitalmente. Verifique a(s) assinatura(s) em: https://assinadoravancado.gov.mz

Boletim da República n.º 91, I Série, de 15 de Maio de 2025 – página 1 de 4

Lugela	51,25
Maganja da Costa	51,25
Milange	51,25
Mocuba	52,98
Mopeia	56,73
Pebane	46,47
Machipanda	46,47

Art. 2. Ajustar em baixa a tarifa dos fontanários e do consumo mínimo doméstico até cinco metros cúbicos por mês (5m³/mês).

Art. 3. Introduzir uma nova categoria de tarifa preferencial para consumo das instalações das Entidades Públicas de Carácter Social designadamente Escolas Públicas, Hospitais Públicos, Esquadras, Quartéis, Estabelecimentos Penitenciários, Serviços de Salvação Pública e instalações municipais destinadas a fins sociais.

Art. 4. Fixar as tarifas específicas, por subcategoria, categoria e escalão de consumo de acordo com a tabela a seguir apresentada:

Sistemas	Fontanários	Ligações Domésticas				Ligações Não Domésticas (Público, Comércio, Indústria)			
		Consumo até 5m3	Consumo Superior a 5m3			*Entidades Públicas de Carácter Social e Municípios	Taxa de Disponibilidade	Consumo Mínimo até 15m3	Consumo acima do Mínimo
			Taxa de Disponibilidade	Primeiros 0 -7m3	Consumo Superior a 7m3				
	MT/m3	MT/mês	MT/mês	MT/m3	MT/m3	MT/m3	MT/mês	MT/mês	MT/m3
Chiúre	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	41,37	247,46	843,13	56,21
Mocímboa da Praia	14,00	120,00	81,00	35,54	68,12	36,28	222,33	1.021,84	68,12
Mueda	14,00	113,00	81,00	31,79	66,22	33,37	199,04	993,19	66,22
Montepuez	14,00	130,00	81,00	37,50	78,12	39,37	234,84	1.171,83	78,12
Chibuto	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Chicualacuala	14,00	136,00	81,00	38,14	79,46	40,88	238,84	1.191,83	79,46
Zandamela	14,00	124,00	81,00	35,29	53,14	38,78	235,15	797,17	53,14
Mabalane	14,00	111,00	81,00	32,72	49,27	31,45	217,80	739,03	49,27
Mandlakazi	14,00	108,00	81,00	33,56	64,31	33,28	209,96	964,72	64,31
Massangena	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Massingir	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Praia do Bilene	14,00	134,00	81,00	36,70	68,26	37,54	243,52	1.023,89	68,26
Funhalouro	14,00	136,00	81,00	38,14	79,46	40,88	238,84	1.191,83	79,46
Inhasorro	14,00	133,00	81,00	37,82	78,79	45,79	236,84	1,181,83	78,79
Jangamo	14,00	130,00	81,00	37,50	78,12	39,37	234,84	1.171,83	78,12
Mabote	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Morrumbene	14,00	127,00	81,00	36,15	54,44	34,75	240,89	816,61	54,44
Quissico	14,00	158,00	81,00	44,50	92,71	40,88	278,65	1.390,47	92,71
Espungabera	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Guro	14,00	114,00	81,00	33,56	50,53	32,25	223,39	757,98	50,53
Macossa	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Tambara	14,00	124,00	81,00	35,29	53,14	33,92	235,15	797,17	53,14
Moamba	14,00	138,00	81,00	38,93	81,11	40,88	243,82	1.216,66	81,11
Ilha de Moçambique	14,00	132,00	81,00	37,00	62,27	36,71	246,18	934,10	62,27
Mossuril	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	41,37	247,46	843,13	56,21
Massangulo	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Caia	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Marínguè	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Nhamatanda	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Fingoe	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Nhamayabue	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Alto Molocue	14,00	122,00	81,00	35,00	52,69	33,63	233,16	790,42	52,69
Gurue	14,00	116,00	81,00	33,85	50,97	32,53	225,53	764,56	50,97
Ile	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Lugela	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Maganja da Costa	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Milange	14,00	133,00	81,00	37,33	56,21	35,87	247,46	843,13	56,21
Mocuba	14,00	119,00	81,00	35,32	73,59	37,09	221,45	1.103,84	73,59
Mopeia	14,00	133,00	81,00	37,82	78,79	39,71	236,84	1.181,83	78,79
Pebane	14,00	116,00	81,00	33,85	50,97	32,53	225,53	764,56	50,97
Machipanda	14,00	116,00	81,00	33,85	50,97	32,53	225,53	764,56	50,97

*Entidades Públicas de Carácter Social (Esquadras, Escolas Públicas, Estabelecimentos Penitenciários, Hospitais Públicos, Quartéis e Serviços de Salvação Pública)

Art. 5. As variáveis Índice de Revisão Periódica (Ir) e pesos na estrutura de custos da água bruta, dos bens e serviços adquiridos no País e no exterior constam dos anexos I e II, que são parte integrante da presente Resolução.

Art. 6. Toda a ligação de água deverá ser provida de um contador para efeitos de medição de consumo.

Art. 7. Na ausência ou avaria de contador, a facturação de consumo do mês será feita com base nos consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores.

Art. 8. Na ausência de consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores, a factura do mês deve ser emitida com base no consumo mínimo de 5 metros cúbicos por mês para ligações domiciliárias.

Art. 9. As facturas emitidas para fontanários públicos, para subcategorias de consumo mínimo até 5 metros cúbicos por mês e para as Entidades Públicas de Carácter Social estão isentas do pagamento do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), nos termos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho.

Art. 10. A presente Resolução entra em vigor 30 dias após a data da publicação.

Aprovada pelo Conselho de Administração, a 16 de Abril de 2025. - A Presidente do Conselho de Administração, *Suzana Saranga Loforte*.

Anexo I: Índice de Revisão Periódica

Sistemas	Índice de Revisão Periódica *ir* (%) não superior a:
Mandlakazi	6%
Guro, Mabalane, Mocímboa da Praia e Mocuba	8%
Gurué e Pebane	9%
Alto Molócuè, Jangamo e Montepuez	10%
Tambara, Morrumbene, Mopeia e Zandamela	11%
Maríngué, Nhamayabué, Macossa, Mabote, Massangena, Chibuto, Quissico, Ilha de Moçambique, Mossuril, Lugela, Moamba, Chiúre, Espungabera, Caia, Milange, Fíngoè, Maganja da Costa, Nhamatanda, Massingir, Bilene, Mueda, Chicualacuala, Funhalouro, Massangulo, Ile, Machipanda e Inhassoro	12%

Fonte: Decreto n. 41/2021, de 18 de Junho

Anexo II: Pesos dos bens e serviços na estrutura dos custos

Descrição	AIAS, IP
Custo com bens e serviços adquiridos no Exterior	0%
Custo com bens e serviços adquiridos no País	97%
Custo com água bruta	3%
TOTAL	100%

Fonte: AIAS,IP

Resolução n.º 6/2025

de 16 de Abril

A melhoria da qualidade do serviço de abastecimento de água prestado e o necessário esforço para o aumento da cobertura, deve ser assegurado através de tarifas que permitam por um lado, cobrir os custos operacionais e de investimentos e, por outro, a disponibilidade e acessibilidade do serviço para a população mais desfavorecida.

Havendo necessidade de ajustar o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pelo Operador do Sistema de Abastecimento de Água de Vanduzi, ponderados os factores macroeconómicos determinantes na produção da água e o nível de eficiência do serviço por ele prestado, o Conselho de Administração no uso das competências que lhe são reconhecidas ao abrigo do n.º 1 do artigo 6 do Decreto n.º 41/2021, de 18 Junho, conjugado com o disposto na alínea *b*), n.º 2 do artigo 18 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, n.º 2 do artigo 51 e n.º 4 do artigo 53, ambos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho, delibera:

Artigo 1. Manter a tarifa média de referência nos termos da Resolução n.º 5/2024, de 24 de Abril, indicada na tabela abaixo:

Tarifa Média de Referência (MT/m³)	
Vanduzi	53.82

Art. 2. Ajustar em baixa a tarifa dos fontanários e do consumo mínimo doméstico até cinco metros cúbicos por mês (5m³/mês).

Art. 3. Introduzir uma nova categoria de tarifa preferencial para consumo das instalações das Entidades Públicas de Carácter Social designadamente Escolas Públicas, Hospitais Públicos, Esquadras, Quartéis, Estabelecimentos Penitenciários, Serviços de Salvação Pública e instalações municipais destinadas a fins sociais.

Art. 4. Fixar as tarifas específicas, por subcategoria, categoria e escalão de consumo de acordo com a tabela a seguir apresentada:

Sistema	Fontanários	Consumo até 5m3	Ligações Domésticas			Entidades Públicas de Carácter Social e Municípios*	Ligações Não Domésticas (Público, Comércio, Indústria)		
			Consumo Superior a 5m3						
			Taxa de Disponibilidade	Primeiros 0 - 7m3	Consumo Superior a 7m3		Taxa de Disponibilidade	Consumo Mínimo 15 m3	Consumo acima do Mínimo
	MT/m3	MT/mês	MT/mês	MT/m3	MT/m3	MT/m3	MT/mês	MT/mês	MT/m3
Vanduzi	11,00	126,00	71,00	35,88	74,75	43,07	224,69	1.121,21	74,75

* Entidades Públicas de Carácter Social (Esquadras, Escolas Públicas, Estabelecimentos Penitenciários, Hospitais Públicos, Quartéis e Serviços de Salvação Pública)

Art. 5. As variáveis Índice de Revisão Periódica (Ir) e pesos na estrutura de custos da água bruta, dos bens e serviços adquiridos no País e no exterior constam dos anexos I e II, que são parte integrante da presente Resolução.

Art. 6. Toda a ligação de água deverá ser provida de um contador para efeitos de medição de consumo.

Art. 7. Na ausência ou avaria de contador, a facturação de consumo do mês será feita com base nos consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores.

Art. 8. Na ausência de consumos médios históricos medidos nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores, a factura do mês deve ser emitida com base no consumo mínimo de 5 metros cúbicos por mês para ligações domiciliárias.

Art. 9. As facturas emitidas para fontanários públicos, para subcategorias de consumo mínimo até 5 metros cúbicos por mês e para as Entidades Públicas de Carácter Social estão isentas do pagamento do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), nos termos da Lei n.º 9/2024, de 7 de Junho.

Art. 10. A presente Resolução entra em vigor 30 dias após a data da publicação.

Aprovada pelo Conselho de Administração, a 16 de Abril de 2025. — A Presidente do Conselho de Administração, *Suzana Saranga Loforte*.

Anexo I – Índice de Revisão Periódica

Sistema	Índice de Revisão Periódica *ir* (%) não superior a:
Vanduzi	11%

Fonte: Decreto n.º 41/2021, de 18 de Junho

Anexo II– Pesos na estrutura de custos da água bruta, dos bens adquiridos no País e no exterior.

Descrição	Pesos
Custo com bens comprados no Exterior	0%
Custo com bens comprados no País	97%
Custo com água bruta	3%
TOTAL	100%

Rectificação

Por ter se constatado um erro no Sumário da Resolução n.º 4/2025, de 16 de Abril, publicado no *Boletim da República*, n.º 82, I Série, rectifica-se que, onde se lê: <<….Ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Norte (AdRC)….>>, deve ler-se<<…. Ajusta o regime tarifário e as tarifas a aplicar aos consumidores, pela Águas da Região Norte (AdRN)….>>.

Preço — 20,00 MT

IMPRENSA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E.P.