

RELATÓRIO ANUAL DE REGULAÇÃO DO SERVIÇO 2023



Título:

RELATÓRIO ANUAL DE REGULAÇÃO DO SERVIÇO 2023

Propriedade:Autoridade Reguladora de
Águas, Instituto Público**Edição e Elaboração:**Autoridade Reguladora de
Águas, Instituto Público**Colaboração:**

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

Design :

AURA, IP (RCI, Repartição de Comunicação e Imagem)

Impressão Gráfica:

StatusGraphic



RELATÓRIO ANUAL DE REGULAÇÃO DO SERVIÇO 2019



Autoridade Reguladora de Águas (AR)
REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE



RELATÓRIO ANUAL DE REGULAÇÃO DO SERVIÇO 2018



Autoridade Reguladora de Águas (AR)
REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE



RELATÓRIO AO GOVERNO 2016-2017



Autoridade Reguladora de Águas (AR)
REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE



AUTORIDADE REGULADORA DE ÁGUAS, INSTITUTO PÚBLICO

RELATÓRIO RETROSPECTIVO

DO SERVIÇO DO ABASTECIMENTO
DE ÁGUA E SANEAMENTO
2015 - 2020



ÍNDICE

1.	ÍNDICE DOS GRÁFICOS	i
2.	ÍNDICE TABELAS	ii
3.	ACRÓNIMOS	iii
4.	NOTA PRÉVIA	iv
5.	SUMÁRIO EXECUTIVO	v
1.	INTRODUÇÃO	1
2.	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS ENTIDADES REGULADAS	2
2.1.	Metodologia da avaliação do abastecimento de água	2
2.2.	Metodologia da avaliação do Grau de Satisfação do Consumidor	5
2.3.	Metodologia da avaliação do serviço de saneamento	5
3.	AVALIAÇÃO GERAL DO DESEMPENHO DOS SISTEMAS DE ÁGUA	6
3.1.	Desempenho Geral dos Sistemas Principais – Centros Urbanos	6
3.1.1.	Resultados da Avaliação de Desempenho Geral dos Sistemas Principais Por Indicador	7
3.1.2.	Desempenho dos Sistemas Principais com base no IDER	13
3.2.	Desempenho Geral dos Sistemas Secundários – Cidades e Vilas	14
3.2.1.	Resultados da Avaliação de Desempenho Geral dos Sistemas Secundários Por Indicador	17
3.3.	Avaliação da Qualidade do Serviço por Sistemas (BAQS e IDER) – Centros Urbanos	23
3.3.1.	Região de Maputo	23
3.3.2.	Região Sul – Sistemas Principais	28
3.3.3.	Região Centro – Sistemas Principais	40
3.3.4.	Região Norte – Sistemas Principais	55
3.4.	Avaliação da Qualidade do Serviço por Sistema (BAQS)– Cidades e Vilas	74
3.4.1.	Região Sul	75
3.4.2.	Região Centro	112
3.4.3.	Região Norte	151
3.5.	Fornecimento de Abastecimento de Água por Privados (FPA)	171
3.6.	Abastecimento de Água nas Zonas Rurais	173
3.7.	Satisfação dos Consumidores e Utentes	174
4.	O SERVIÇO DE SANEAMENTO	176
4.1.	Avaliação do Desempenho do Serviço de Saneamento	176
4.2.	Resultados da Avaliação de Desempenho das Entidades Reguladas	178
4.2.1.	Avaliação do Desempenho do Serviço de Saneamento por Indicador	178
4.2.2.	Avaliação do Desempenho Integrada dos Indicadores do Serviço de Saneamento	184
6.	SUSTENTABILIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	184
5.	CONCLUSÕES	188
6.	RECOMENDAÇÕES	189
7.	PROGRESSOS E PERSPECTIVAS DA REGULAÇÃO DO SERVIÇO	190
8.	DEMONSTRAÇÃO FINANCEIRA E SUSTENTABILIDADE DA AURA,IP	201
	ANEXO I: DEFINIÇÃO DOS INDICADORES	204
	ANEXO II: VALORES DE REFERÊNCIA	206
	ANEXO III: ÍNDICE DE DESEMPENHO DAS ENTIDADES REGULADAS	208
	ANEXO IV: RESULTADOS DO IDER DOS SISTEMAS PRINCIPAIS NO PERÍODO 2015 -2020	209
	ANEXO V: DEFINIÇÃO DOS INDICADORES DE SANEAMENTO	210
9.	ANEXO VI: Valores de Referência dos Indicadores de Desempenho de Saneamento	211
10.	ANEXO VII: Resumo de Dados Complementares (2020) e de Reporte (2021) do Saneamento	211
11.	Anexo VIII: Parametros de Qualidade de Água	211



1. ÍNDICE DOS GRÁFICOS

Grafico 1: Cobertura Total dos Sistemas Principais	7
Grafico 2: Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Principais	8
Grafico 3: Água não Contabilizada dos Sistemas Principais	9
Grafico 4: Rácio de cobertura de custos operacionais dos Sistemas Principais	9
Grafico 5: Taxa de Cobrança dos Sistemas Principais	10
Grafico 6: Tempo Médio de Resposta a Reclamações dos Sistemas Principais	11
Grafico 7: Facturação com Base em Leituras Reais dos sistemas principais	12
Grafico 8: Conformidade dos Parâmetros Analisados dos sistemas principais	13
Grafico 9: Cobertura de Serviço dos Sistemas Secundários	18
Grafico 10: Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Secundários	18
Grafico 11: Água não contabilizada dos Sistemas Secundários	19
Grafico 12: Taxa de Cobrança dos Sistemas Secundários	20
Grafico 13: Racio de Cobertura de Cobertura de Custos Operacionais dos Sistemas Secundários	21
Grafico 14: Facturação com Base em leituras reais dos Sistemas Secundários	21
Grafico 15: Conformidade dos Parâmetros controlados dos Sistemas Secundários.	22
Grafico 16: IDER do Sistema de Maputo	27
Grafico 17: IDER do Sistema de Xai-xai	30
Grafico 18: IDER do Sistema de Chókwè	33
Grafico 19: IDER do Sistema de Inhambane	36
Grafico 20: IDER do Sistema de Maxixe	39
Grafico 21: IDER do Sistema da Beira	42
Grafico 22: IDER do Sistema de Manica	45
Grafico 23: IDER do Sistema de Quelimane	48
Grafico 24: IDER do Sistema de Tete	51
Grafico 25: IDER do Sistema de Nampula	54
Grafico 26: IDER do Sistema de Nacala	61
Grafico 27: IDER do Sistema de Angoche	64
Grafico 28: IDER do Sistema de Lichinga	67
Grafico 29: IDER do Sistema de Cuamba	70
Grafico 30: IDER do Sistema de Pemba	73
Grafico 31: Percentagem de Reclamações quanto ao tipo- Abastecimento de Água	174
Grafico 32: Número de Reclamações quanto ao tipo - Saneamento	175
Grafico 33: SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO	178
Grafico 34: Apoio aos serviços de saneamento	179
Grafico 35: Adequação de Recursos Humanos	180
Grafico 36: Conhecimento Infraestrutural	180
Grafico 37: Planeamento e Desempenho Operacional	181
Grafico 38: Cobertura de custos	182
Grafico 39: Satisfação dos Utentes	183



2. ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Regime de classificação e sinalização das Empresas	4
Tabela 2: Sistemas Principais	6
Tabela 3: IDER dos sistemas Principais	14
Tabela 4: Sistemas Secundários	17
Tabela 5: BAQs do Sistema de Maputo	26
Tabela 6: BAQs do Sistema de Xai-xai	29
Tabela 7: BAQs do Sistema de Chókwè	32
Tabela 8: BAQs do Sistema de Inhambane	35
Tabela 9: BAQs do Sistema de Maxixe	38
Tabela 10: BAQs do Sistema de Beira	41
Tabela 11: BAQs do Sistema de Manica	44
Tabela 12: BAQs do Sistema de Quelimane	47
Tabela 13: BAQs do Sistema de Tete	50
Tabela 14: BAQs do Sistema de Moatize	60
Tabela 15: IDER do Sistema de Moatize	61
Tabela 16: BAQs do Sistema de Nampula	64
Tabela 17: BAQs do Sistema de Nacala	68
Tabela 18: BAQs do Sistema de Angoche	72
Tabela 19: BAQs do Sistema de Lichinga	76
Tabela 20: BAQs do Sistema de Cuamba	80
Tabela 21: BAQs do Sistema de Pemba	84
Tabela 22: BAQs do Sistema de Moamba	88
Tabela 23: BAQs do Sistema de Bilene	91
Tabela 24: BAQs do Sistema de Inharrime	94
Tabela 25: BAQs do Sistema de Manjacaze	97
Tabela 26: BAQs do Sistema de Massinga	100
Tabela 27: BAQs do sistema de Morrumbene	103
Tabela 28: BAQs do Sistema de Jangamo	105
Tabela 29: BAQs de Sistema de Homoine	107
Tabela 30: BAQs do Sistema de Vilanculo	109
Tabela 31: BAQs do Sistema de Mabote	112
Tabela 32: BAQs do Sistema de Mabote	114
Tabela 33: BAQs do Sistema de Chibuto	3
Tabela 34: BAQs do Sistema de Funhaloro	6
Tabela 35: BAQs do Sistema de Inhassoro	9
Tabela 36: BAQs do Sistema de Massangena	11
Tabela 37: BAQs do Sistema de Chugubo	14
Tabela 38: BAQs do Sistema de Massingir	17
Tabela 39: BAQs do Sistema de Mabalane	20
Tabela 40: BAQs do Sistema de Alto-Molocue	23
Tabela 41: BAQs do Sistema de Búzi	26
Tabela 42: BAQs do Sistema de Caia	28
Tabela 43: BAQs do Sistema de Chemba	31
Tabela 44: BAQs do Sistema de Espungabera	34
Tabela 45: BAQs do Sistema de Guro	37
Tabela 46: BAQs do Sistema de Mopeia	40
Tabela 47: BAQs do Sistema de Ulongué	43
Tabela 48: BAQs do Sistema de Lugela	46
Tabela 49: BAQs do Sistema de Maringué	49
Tabela 50: BAQs do Sistema da Maganja da Costa	52
Tabela 51: BAQs do Sistema de Milange	55
Tabela 52: BAQs do Sistema de Mocuba	58
Tabela 53: BAQs do Ile-Errego	60
Tabela 54: BAQs do Sistema de Inhaminga	63
Tabela 55: BAQs de Fingoé	66
Tabela 56: BAQs do Sistema de Tambara	69
Tabela 57: BAQs do Sistema de Macossa	71
Tabela 58: BAQs do Sistema de Nhamayabué	73
Tabela 59: BAQs do Sistema de Ancuabe	76
Tabela 60: BAQs do Sistema de Balama	80
Tabela 61: BAQs do Sistema de Chiúre	83
Tabela 62: BAQs do Sistema da Ilha de Moçambique	86
Tabela 63: BAQs do Sistema de Malema	89
Tabela 64: BAQs do Sistema de Montepuez	91
Tabela 65: BAQs Sistema de Mussoril	93
Tabela 66: BAQs Sistema de Nametil	96
Tabela 67: BAQs do Sistema de Ribáuê	99
Tabela 68: Número de Sistemas e EG de Saneamento	108



3. ACRÓNIMOS

AIAS	Administração de Infra-estruturas de Abastecimento de Água e Saneamento
ALR	Agentes Locais de Regulação
ANC	Água Não Contabilizada
AURA, IP	Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público
BAQS	Boletim de Avaliação da Qualidade de Serviço
BM	Banco Mundial
CD	Cento Distribuidor
CORAL	Comissões Reguladoras Locais
CRA	Conselho de Regulação de Águas
DNAAS	Direcção Nacional de Abastecimento de Águas e Saneamento
EMA	Empresa Moçambicana de Água
EMUSA	Empresa Municipal de Saneamento
ER	Entidade Regulada
ERSAR	Entidade Reguladora de Serviços de Água e Resíduos
ESAWAS	Associação de Reguladores de Água e Saneamento das Regiões Oriental e Austral da África
FIPAG	Fundo de Investimento do Património do Abastecimento da água
FPA	Fornecedor Privado de Água
IBNET	International Benchmarking Network
IDER	Índice de Desempenho das Entidades Reguladas
MEF	Ministério da Economia e Finanças
MOPHRH	Ministério das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos
PRAVIDA	Programa de Água para Vida
PRONASAR	Programa Nacional de Abastecimento de Água e Saneamento Rural
PROSUAS	
PSU	Projecto de Saneamento Urbano
QR	Quadro Regulatório RAG Relatório ao Governo
QGD	Quadro de Gestão Delegada
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SASB	Serviço Autónomo de Saneamento da Beira
WSUP	Water and Sanitation for Urban Poor



NOTA PRÉVIA

A divulgação do presente Relatório Anual de Regulação, do ano 2023, que expõe os resultados da avaliação de desempenho das entidades reguladas de abastecimento de Água e Saneamento serve, igualmente, de mecanismo de reafirmação do nosso compromisso de trabalhar arduamente, com todos os intervenientes na busca de soluções adequadas para melhorar a eficiência do Sector.

É neste contexto, que no âmbito do cumprimento do Programa Quinquenal do Governo 2020-2024, que compreende actividades que visam o melhoramento das condições de vida da população através da redução das desigualdades sociais e da pobreza, onde o Sector de Águas é chamado a imprimir uma nova dinâmica para responder às necessidades do rápido crescimento populacional e da expansão urbana que temos centrado as nossas actividades.

Trabalhamos com as empresas públicas de abastecimento de água e saneamento, sector privado, entidades governamentais, sociedade civil e parceiros, na capacitação de recursos humanos e criação de grupos multisectoriais de trabalho, auditoria aos sistemas, entre outros, como acções para a melhoria do acesso das populações aos serviços de abastecimento de Água e Saneamento sustentáveis, entretanto, os desafios persistem.

Assim, a compreensão profunda dos grandes desafios do Sector de Águas através de um instrumento sólido de avaliação, revela-se decisivo para uma actuação criteriosa, que permita, entre outros, a adopção de medidas para a redução de perdas, um dos maiores constrangimentos para a sustentabilidade dos sistemas e para a expansão da rede de abastecimento de água potável no nosso país.

A presente análise do desempenho das empresas de abastecimento de Água e Saneamento, apesar de revelar progressos, também salienta desafios persistentes, onde a eficiência operacional das empresas se destaca como crítica. Assim, terminamos reiterando o nosso comprometimento de continuarmos a trabalhar para a melhoria das condições de vida das populações, na expectativa de que este relatório, igualmente, contribua para a melhoria da eficiência das entidades reguladas.

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

Suzana Saranga Loforte

Presidente do Conselho de Administração



SUMÁRIO EXECUTIVO

A Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público (AURA.IP), foi criada pelo Decreto nº8/2019, de 18 de Fevereiro, e tem como atribuição, regular todo o Serviço Público de Abastecimento de Água e Saneamento do País, com vista a assegurar o equilíbrio entre o serviço prestado, a sustentabilidade dos provedores do serviço e os interesses do consumidor ou utentes.

De modo a ajustar as estratégias e permitir melhorias na eficiência, sustentabilidade e qualidade de serviços para o alcance da cobertura universal e promover a saúde pública, foi aprovada pela Assembleia da República a Lei nº9/2024 de 7 de Junho, que estabelece o quadro legal e específico do Serviço Público de abastecimento de Água e Saneamento. No âmbito desta Lei, foi criada a Autoridade Reguladora de Abastecimento de Água e Saneamento (AURAS), que amplia a área de actuação do Regulador e (i) salienta o seu papel na regulação económica e fiscalização do serviço de público de abastecimento de Água e Saneamento, recursos hídricos e fixação de tarifas, (ii) a intervenção do regulador desde a fonte de captação até ao consumidor final (iii) os direitos e deveres dos consumidores e dos prestadores de serviço e (iv) o poder do regulador de definição dos padrões de qualidade do serviço. A Lei de Abastecimento de Água e Saneamento determina que a organização, composição, funcionamento, atribuições e demais competências da AURAS serão definidos em legislação específica, a ser aprovada num prazo de 180 dias.

As acções para a melhoria do acesso aos serviços de abastecimento de Água e Saneamento são assinaláveis. O Governo, com apoio dos parceiros incluindo o sector privado, tem vindo a mobilizar recursos para intervenções com vista

a aceleração da cobertura bem como para a sustentabilidade do serviço. A contribuição dos Projectos e Programas tais como, WASIS-II, PRO-NASAR, Projecto de Saneamento Urbano, Água do Norte, Água Segura, Transform-WASH, e dos parceiros tais como JICA, Water Aid, WSUP, os Fornecedores Privados de Água (FPA) e outros, trazem impactos positivos não só aos serviços de Abastecimento de Água e Saneamento mas também na economia e desenvolvimento do País. É graças a estes esforços que o País conta hoje com 16 sistemas de água nos centros urbanos, cerca de 80 sistemas operacionais nas cidades e vilas, cerca de 2 mil sistemas operacionais nas zonas rurais, 2 mil sistemas operacionais dos Fornecedores Privados de Água e mais de 20 mil fontes dispersas operacionais equipadas com bombas manuais.

Apesar dos esforços para a melhoria do acesso aos serviços de saneamento ainda existem disparidades significativas entre as zonas urbanas, peri-urbanas, vilas e zonas rurais, bem como entre diferentes estratos socio-económicos da população.

Em alguns centros urbanos estão sendo feitos investimentos para a melhoria de infra-estruturas de saneamento com destaque para a rede de esgotos e de águas pluviais nos municípios de Maputo, Beira, Matola, Quelimane, Tete e Nampula. Porém, o facto da tarifa de saneamento não ser transferida totalmente pelas empresas prestadoras do serviço de abastecimento de água para os municípios acima mencionados limita os investimentos em infraestruturas de saneamento, aquisição de equipamentos e prestação de serviço de qualidade.

De um modo geral, as zonas periurbanas e rurais



não possuem redes de colectores, sendo que o sistema de saneamento continua predominantemente localizado. Estima-se que cerca de 2 milhões de famílias vivendo nessas zonas usam latrinas ou fossas sépticas. A remoção das lamas fecais nessas zonas é feita normalmente por privados através de camiões de sucção ou manualmente. O fecalismo a céu aberto continua sendo um desafio para o País.

Para efectuar a avaliação de desempenho das entidades reguladas de abastecimento de água a AURA,IP teve como base os indicadores definidos nos Boletins de Avaliação da Qualidade de serviço (BAQS) enquanto que para as entidades reguladas de saneamento teve como base os Indicadores definidos nos Quadros Regulatórios de Saneamento.

Os dados para a elaboração do presente relatório foram submetidos pelas Entidades Reguladas, tendo os mesmos sido carregados na plataforma AURAnet. O processo de recolha e validação dos dados encontra-se na fase de consolidação, sendo ainda necessário a capacitação dos utilizadores. Acções para a melhoria e consistência de informação deverão continuar e deverão incluir outros actores tais como a Direcção Nacional de Abastecimento Água e Saneamento e o Instituto Nacional de Estatística para harmonização da metodologia de recolha e processamento de dados e cálculo da cobertura do acesso ao serviço de abastecimento de água e saneamento.

A análise do desempenho das empresas de abastecimento de água revela um panorama diversificado, caracterizado por pequenos avanços e desafios persistentes nos aspectos críticos como cobertura do serviço, eficiência operacional e sustentabilidade financeira.

A eficiência operacional das empresas de abas-

tecimento de água é um factor critico. Muitos operadores enfrentam desafios relacionados com a gestão e fraco desempenho dos indicadores relacionados com água não contabilizada e taxa de cobrança, o que compromete a eficiência e sustentabilidade do serviço. Embora se registre uma ligeira redução do nível de água não contabilizada, comparativamente ao ano 2022, os níveis continuam altos, na ordem dos 42%. Em 2023, os níveis mais altos de água não contabilizada registaram-se nos sistemas de Inhambane e Maxixe (57%), Pemba (54%) e Maputo (47%), enquanto os mais baixos registaram-se nos sistemas de Quelimane (23%) e Angoche (18%), provavelmente influenciados pelos baixos níveis de água produzida por estes sistemas.

A média da taxa de cobrança é de cerca de 82%, sendo que o nível de cobrança mais alto registou-se em Angoche e Cuamba (93%) e os mais baixos foram de Maputo (77%), Beira (76%) e Tete (64%).

Os níveis de sustentabilidade financeira das empresas é preocupante. A revisão da tarifa do ano 2023 permitiu o aumento do valor cobrado na maior parte das empresas, entretanto as empresas não melhoram a sua prestação, demonstrando fraca capacidade de cobertura efectiva dos custos operacionais, mantendo níveis altos de endividamento com os fornecedores de diversos bens e serviços.

Os desafios na cobertura do serviço, eficiência operacional e sustentabilidade financeira dos sistemas secundários de um modo geral assemelham-se aos dos sistemas principais. Em 2023, a cobertura por ligações domésticas e fontanários permaneceu baixa, na ordem dos 25%. Os níveis de água não contabilizada continuaram altos, sendo que os mais altos registaram-se nos sistemas de Inharrime (71%), Homoine (69%), Massinga e Massangena (64%) e Quissico (57%),



e os mais baixos foram registados nos sistemas de Inhaminga (12%), Mabalane e Espungabera (11%) e Guro (10%).

A taxa de cobrança é caracterizada por flutuações acentuadas, sendo que as mais altas registaram-se nos sistemas de Mocuba (100%), Mossuril (98%) e Chemba (97%) e as mais baixas nos sistemas de Balama (66%), Buzi (58%) e Milange (43%).

A revisão da tarifa do ano 2023 também permitiu que os operadores dos sistemas secundários aumentassem o valor cobrado. Entretanto, a expansão e qualidade do serviço deixa muito a desejar.

A contribuição do sector privado na provisão do serviço de abastecimento de água através dos Fornecedores Privados de Água (FPA) continua relevante, tendo-se registado nos ultimos tempos avancos na aproximacao entre os operadores publicos e privados e uma maior consciencia da importancia da complementaridade do servico por eles prestado.

A avaliação de desempenho das entidades reguladas de saneamento teve como base os Indicadores definidos nos Quadros Regulatórios de Saneamento. A análise dos indicadores relevantes com destaque para (i) Acesso ao Saneamento Seguro e Inclusivo, (ii) Adequação dos Recursos Humanos e (iii) Planeamento e Desempenho Operacional, indicam que no geral as Entidades Reguladas começam a apresentar alguns sinais de melhorias e rigor na prestação do serviço e no tratamento da informação do saneamento. Os sistemas que melhoram o seu desempenho no Acesso ao Saneamento Seguro e Inclusivo são os de Maputo (ao sair de 45% em 2022 para 80% em 2023) e de Tete (ao sair de 25% em 2022 para 50% em 2023), enquanto

os que regrediram são os da Beira (ao sair de 75% em 2022 para 55% em 2023) e Quelimane (ao sair de 65% em 2022 para 40% em 2023). No geral, todas as Entidades Gestoras apresentaram melhorias no indicador Adequação dos Recursos Humanos, com destaque para os sistemas de Nampula (ao sair de 50 pontos em 2022 para 75 pontos em 2023), Tete (ao sair de 40 pontos em 2022 para 75 pontos em 2023) e Matola (ao sair de 10 pontos em 2022 para 45 pontos em 2023). O indicador Planeamento e Desempenho Operacional também registou uma evolução positiva. Com excepção do sistema de Nampula que decresceu, os restantes sistemas registaram um crescimento, com destaque para Matola (que saiu de 10 para 90 pontos) e Maputo (que saiu de 10 para 80 pontos).

O serviço de abastecimento de água e saneamento apresenta um quadro de progresso e desafios. Embora tenham sido feitos avanços importantes na construção de infraestruturas para a melhoria dos serviços, persistem as desigualdades regionais, na eficiência operacional e na sustentabilidade financeira.

A abordagem eficaz desses desafios por meio de investimentos estratégicos, melhorias na gestão e revisão das políticas tarifárias será fundamental para assegurar a continuidade e a melhoria dos serviços de abastecimento de água em Moçambique.





1. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o número 1 do artigo 29 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro, a AURA, IP deve reportar sobre o seu desempenho e sobre o serviço regulado. O exercício de reporte sobre o serviço permite a AURA, IP propor acções com vista a melhoria do desempenho das Entidades Reguladas e protecção dos interesses dos consumidores e utentes.

O Relatório anual 2023 faz o balanço da evolução do Serviço Público de Abastecimento de Água e Saneamento, analisa as tendências do serviço prestado ao consumidor e partilha as perspectivas do Regulador para a melhoria e sustentabilidade do serviço. O relatório é composto pelas seguintes secções principais:

- **Metodologia de avaliação do desempenho das entidades reguladas;**
- **Avaliação geral do desempenho dos sistemas de abastecimento de água;**
- **Avaliação de desempenho por sistemas de abastecimento de água, fornecimento de abastecimento de água por privados (FPA) e abastecimento de água nas zonas rurais;**
- **Satisfação dos consumidores e utentes;**
- **Avaliação do serviço de saneamento;**
- **Sustentabilidade do serviço de abastecimento de água;**
- **Conclusões;**
- **Recomendações; e**
- **Progressos e perspectivas da regulação do serviço.**

A análise do desempenho é feita tendo em conta os 16 sistemas principais (Região Metropolitana de Maputo, Sul, Centro e Norte), 80 sistemas secundários operacionais nas cidades e vilas, 2 mil sistemas dos Fornecedores Privados de Água, mais de 20 mil fontes dispersas operacionais equipadas com bombas manuais, e 6 sistemas de saneamento nas cidades de Maputo, Matola, Beira, Quelimane, Tete e Nampula.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS ENTIDADES REGULADAS

2.1. Metodologia da avaliação do abastecimento de água

Os dados para a avaliação do desempenho foram submetidos pelas Entidades Reguladas, tendo os mesmos sido carregados na plataforma AURAnet. O processo de recolha e validação dos dados encontra-se na fase de consolidação, sendo ainda necessário a capacitação dos utilizadores da plataforma. Acções para a melhoria e consistência de informação deverão continuar e incluir outros actores tais como a Direcção Nacional de Abastecimento Água e Saneamento e o Instituto Nacional de Estatística para harmonização da metodologia de recolha e processamento de dados.

A avaliação de desempenho das Entidades Reguladas responsáveis pelo Abastecimento de Água é feita com base nos **Quadros Regulatórios (QRs)**, que 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) eficiência de desempenho por parte das Entidades Reguladas, (iii) fixação de tarifas e taxas, (iv) protecção do consumidor ou utente e (v) disponibilização de informação e outras matérias afins.

O **Boletim de Avaliação da Qualidade do Serviço (BAQS)** reflecte o preconizado nos QRs e é a ferramenta usada para avaliação do serviço dos centros urbanos e cidades e vilas, tendo em conta a pontuação dos indicadores específicos de desempenho para cada sistema organizados em 4 grupos, nomeadamente, (i) Acessibilidade do serviço, (ii) Nível de qualidade e atendimento prestado aos consumidores, (iii) Qualidade de água fornecida e (iv) Sustentabilidade e eficiência das Entidades Reguladas. A figura abaixo faz a descrição de cada um desses grupos que engloba no total 11 indicadores.

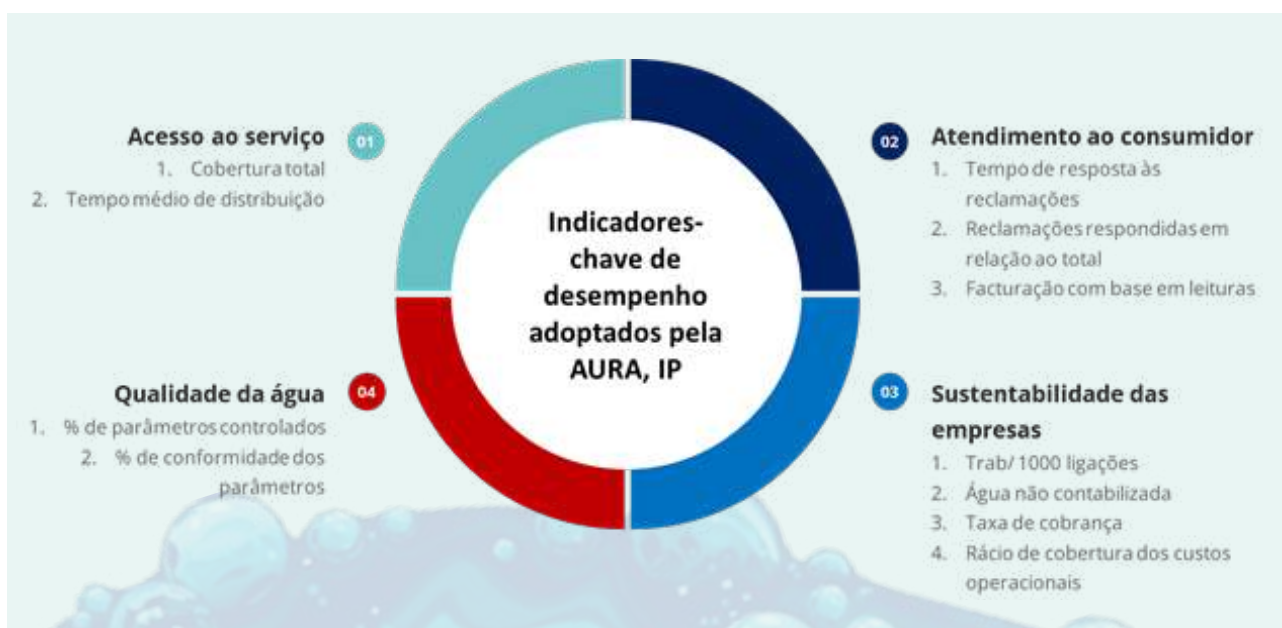


Figura 1: Indicadores-chave de desempenho adoptados pela AURA, IP



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

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

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



Figura 2: Dimensões das Entidades Reguladas tendo em conta o número de ligações



A classificação e sinalização das empresas, relativamente ao seu desempenho, é definida por uma escala de A+ a C, onde A+ representa o melhor desempenho e C o pior. Isto permite efectuar um benchmarking dos sistemas dos Centros Urbanos.



Tabela 1: Regime de classificação e sinalização das Empresas





2.2. Metodologia da avaliação do Grau de Satisfação do Consumidor

Esta avaliação é normalmente realizada através de estudos baseados em inquéritos aos consumidores. No entanto, para o ano 2023, a avaliação da satisfação foi feita com base na análise dos Boletins de Avaliação da Qualidade do Serviço (BAQS) e dos resultados da Plataforma Electrónica de Reclamações de Recurso (RECO).

A RECO permite a gestão das Reclamações de Recurso (RR), sobre o Serviço do Abastecimento de Água e Saneamento, e monitora as Entidades Reguladas quanto a gestão e resposta às reclamações.

2.3. Metodologia da avaliação do serviço de saneamento

A Regulação do Serviço de Saneamento encontra-se ainda na fase de consolidação. A prestação do serviço de saneamento nos Centros Urbanos é feita pelos Municípios, enquanto que, nas Vilas e Zonas Rurais, o saneamento tem sido assegurado pelas autoridades locais sem ainda uma definição clara dos papéis dos vários actores na cadeia da prestação deste serviço.

A avaliação de desempenho das ER responsáveis pelo serviço de saneamento nos Centros Urbanos é feita com base nos Quadros Regulatórios (QR), que estabelecem entre outros, os Indicadores de Desempenho, **(i)** Acesso ao saneamento seguro e inclusivo; **(ii)** Apoio aos serviços de saneamento; **(iii)** Adequação de recursos humanos; **(iv)** Conhecimento infra-estrutural; **(v)** Planeamento e desempenho operacional; **(vi)** Controlo e conformidade dos produtos finais; **(vii)** Cobertura de custos; e **(viii)** Satisfação dos utentes.

O sistema de avaliação da qualidade dos serviços de saneamento é composto por um conjunto de Dados Complementares e de Dados de Reporte (Ficheiro de Reporte) necessários ao cálculo de indicadores que permitem a avaliação temporal e a comparação da qualidade do serviço prestado por diferentes EG. Por sua vez, a cada indicador estão associados valores de referência que permitem aferir se o desempenho das entidades pé Bom, mediano ou insatisfatório.



3. AVALIAÇÃO GERAL DO DESEMPENHO DOS SISTEMAS DE ÁGUA

3.1. Desempenho Geral dos Sistemas Principais – Centros Urbanos

A avaliação do desempenho dos sistemas principais para o ano de 2023 é feita por regiões, nomeadamente Região Metropolitana de Maputo, Região Sul, Região Centro e Região Norte.

A tabela abaixo apresenta o número e nome dos sistemas principais por Região.

Região	Número de sistemas	Localização	Sistemas Principais	Área de Serviços
Metropolitana de Maputo	1	Maputo	Maputo (Matola-Boane)	Abastece os municípios de Maputo, Matola e Boane e as localidades de Matola-Rio e Belo-Horizonte
	4	Gaza	Xai-Xai	Abastece as localidades de Julius Nyerere, Chicumbane, Chongoene e Limpompo
			Chókwè	Abastece as localidades de Lionde, Massavasse, Conhane, Nwachicaloane, Mapapa, Hókwe, Xilembene e Guijá
		Inhambane	Inhambane	Abastece a cidade de Inhambane e a praia do Tofo
			Maxixe	Abastece o município da Maxixe
Centro	5	Sofala	Beira	Abastece os municípios da Beira e de Dondo, Vila de Mafambisse e Gorongosa
		Manica	Chimoio (Manica-Gondola)	Abastece a cidade de Chimoio, Vila municipal de Manica e a Vila municipal de Gondola
		Tete	Tete	Abastece a cidade de Tete e Vila municipal de Moatize
		Tete	Moatize	Abastece a Vila municipal de Moatize
		Zambézia	Quelimane	Abastece a cidade de Quelimane, vila sede de Nicoadala e a localidade de Licuári
Norte	6	Nampula	Nampula	Abastece o município de Nampula
			Nacala	Abastece o município de Nacala, distrito de Nacala Velha e as localidades de M'Paco, Mutuzi e Naherengue
			Angoche	Abastece o município de Angoche
		Pemba	Pemba	Abastece o município de Pemba, as localidades de Metuge, Mecufi, Nangue, Mize e Múrebue
		Niassa	Lichinga	Abastece a cidade de Lichinga
			Cuamaba	Abastece a Vila municipal de Cuamba

Tabela 2: Sistemas Principais

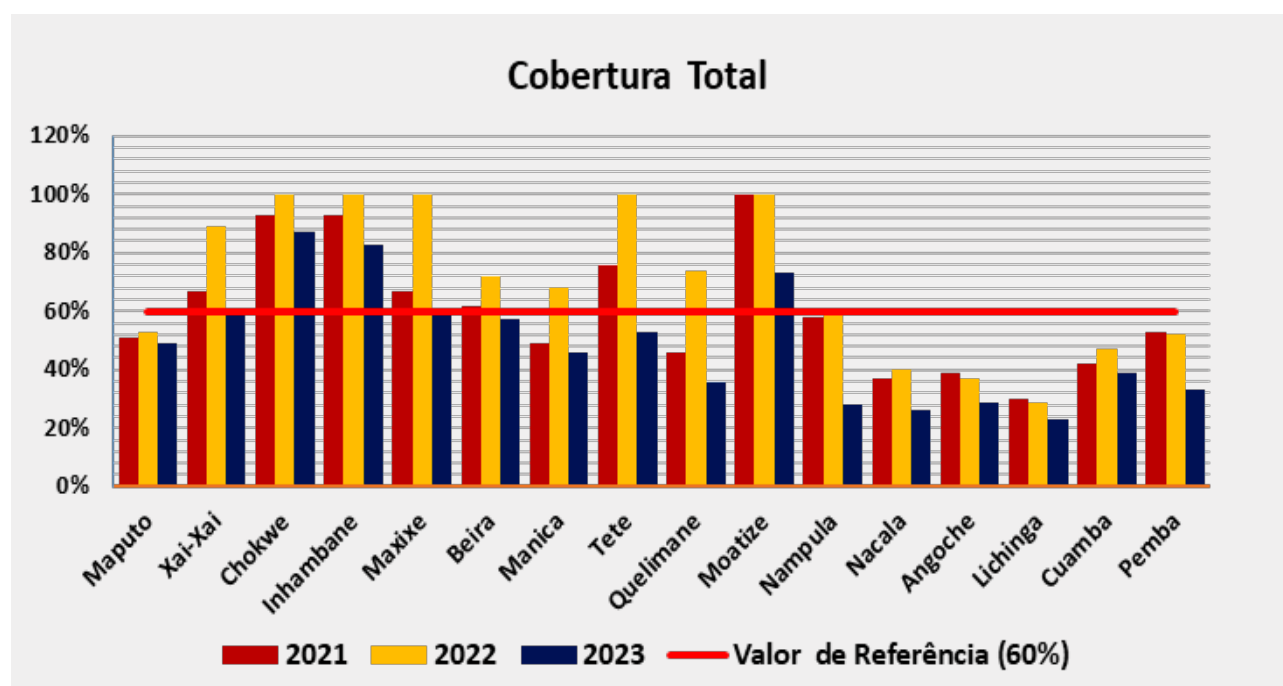


3.1.1. Resultados da Avaliação de Desempenho Geral dos Sistemas Principais Por Indicador

• Cobertura Total

O indicador Cobertura Total avalia o acesso ao serviço considerando a população servida por ligações domiciliárias e por fontanários públicos pelo sistema de abastecimento de água. O valor de referência estabelecido para este indicador é de 60%.

O gráfico abaixo indica que a Cobertura Total em todos os sistemas urbanos tende a baixar comparativamente ao ano anterior, o que representaria um desempenho insatisfatório. Entretanto, ponderados os factores relacionados com o aumento das infra-estruturas construídas e o crescimento da população nas zonas urbanas, este indicador revela-se moderadamente satisfatório, com grande potencial de responder ao valor de referência



$V \geq 60$ bom desempenho $40\% \leq V < 60\%$ desempenho mediano $V < 40\%$ desempenho insatisfatório

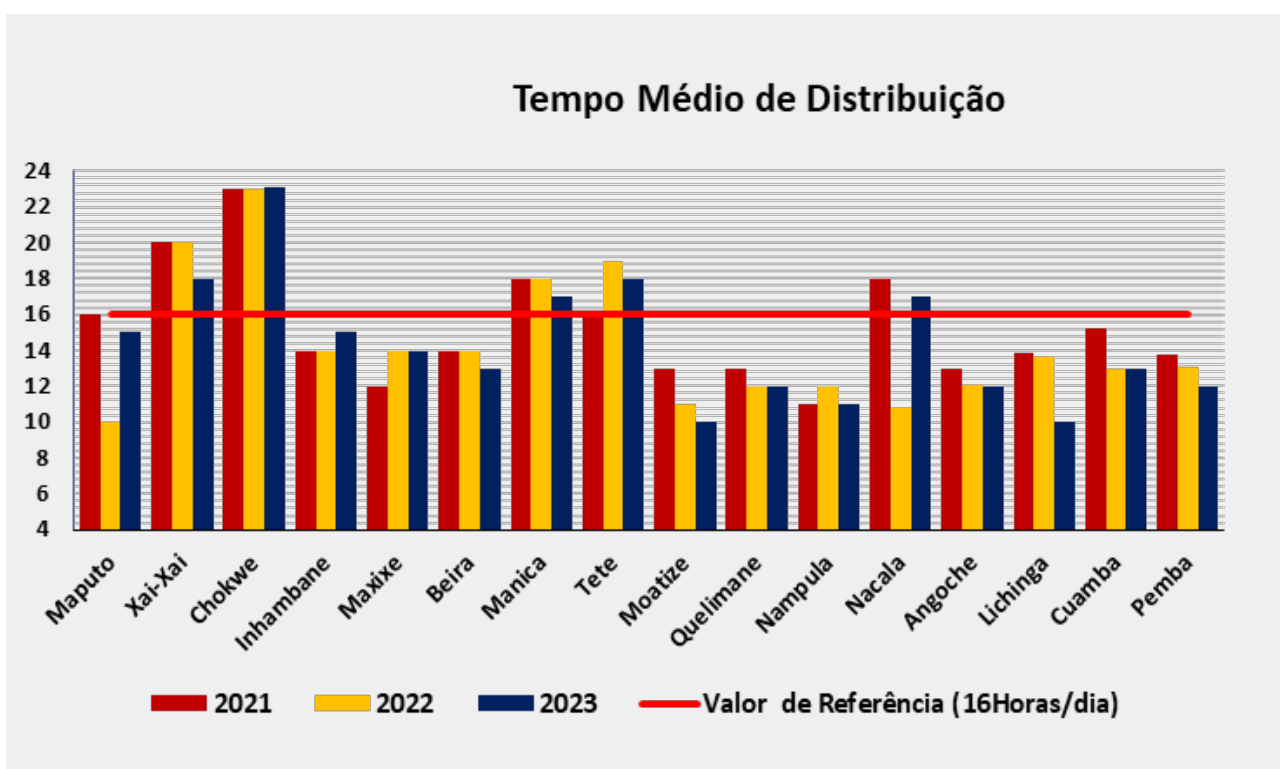
Gráfico 1: Cobertura Total dos Sistemas Principais



• Tempo Médio de Distribuição

Este indicador avalia o nível de disponibilidade de água e é medido como sendo a média das horas de distribuição de todos os Centros Distribuidores (CD) do sistema. O valor de referência estabelecido para este indicador é de 16 horas por dia.

O gráfico abaixo mostra que a maioria dos sistemas urbanos está abaixo do valor de referência, o que representa um desempenho insatisfatório.



$V \geq 16$ bom desempenho $8 \leq V < 16$ desempenho mediano $V < 8$ desempenho insatisfatório

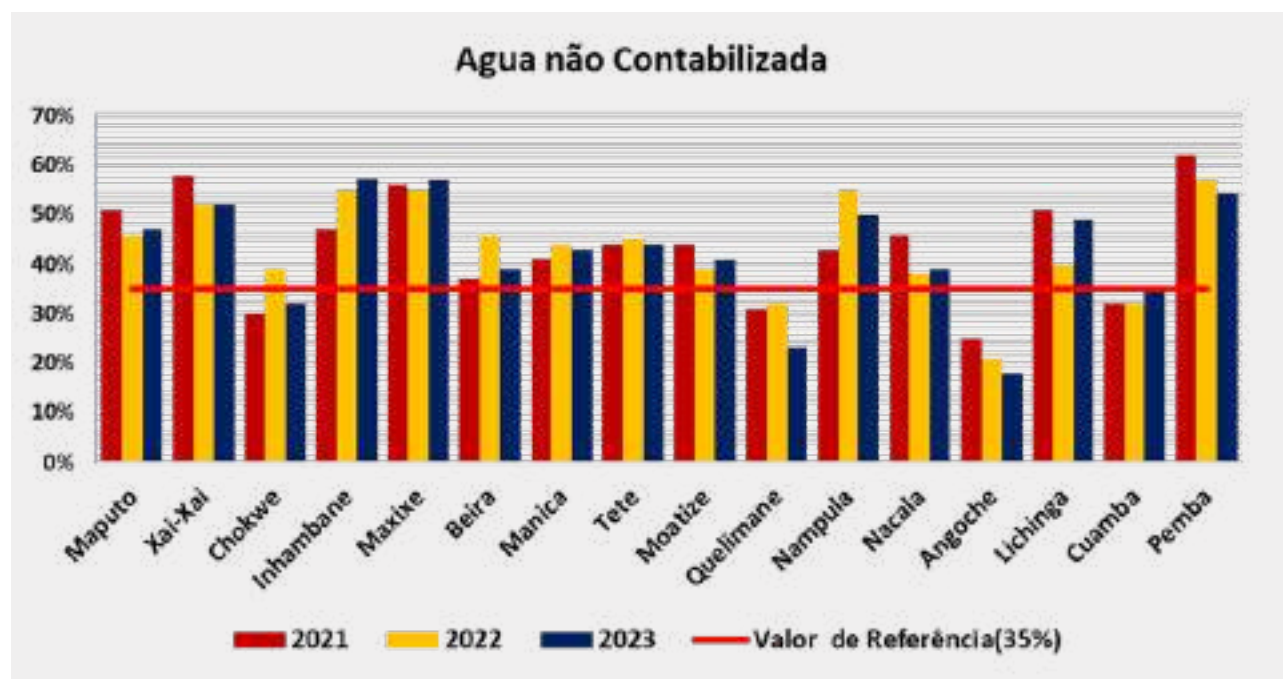
Gráfico 2: Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Principais

• Água não contabilizada

Este indicador avalia 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 foi facturada. O valor de referência é igual ou inferior a 35%.

O gráfico abaixo indica que, com excepção dos sistemas de Chokwè, Quelimane e Angoche, todos os sistemas urbanos estão acima do valor de referência, o que representa um desempenho insatisfatório.





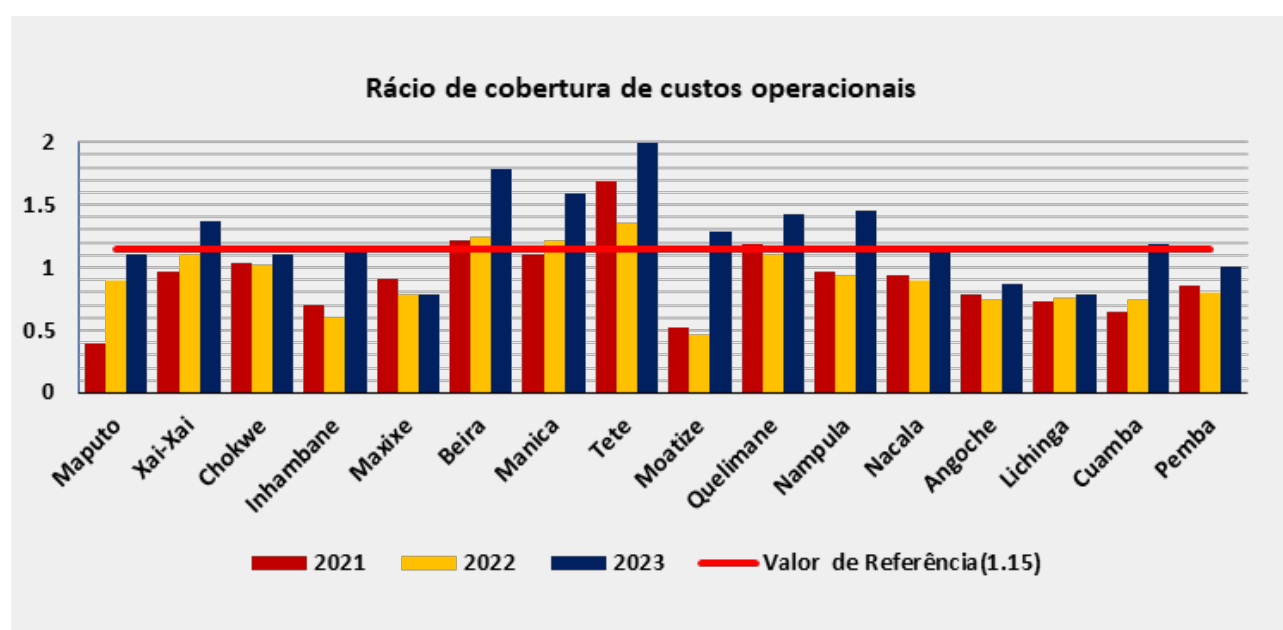
$V \leq 35$ bom desempenho $35 \leq V < 45$ desempenho mediano $V > 45$ desempenho insatisfatório

Grafico 3: Água não Contabilizada dos Sistemas Principais

• Rácio de cobertura de custos operacionais

Este indicador avalia a capacidade da empresa cobrir os custos operacionais. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 1,15.

O gráfico abaixo indica que a maior parte dos sistemas urbanos têm capacidade de cobrir os seus custos operacionais, o que representa um bom desempenho.



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

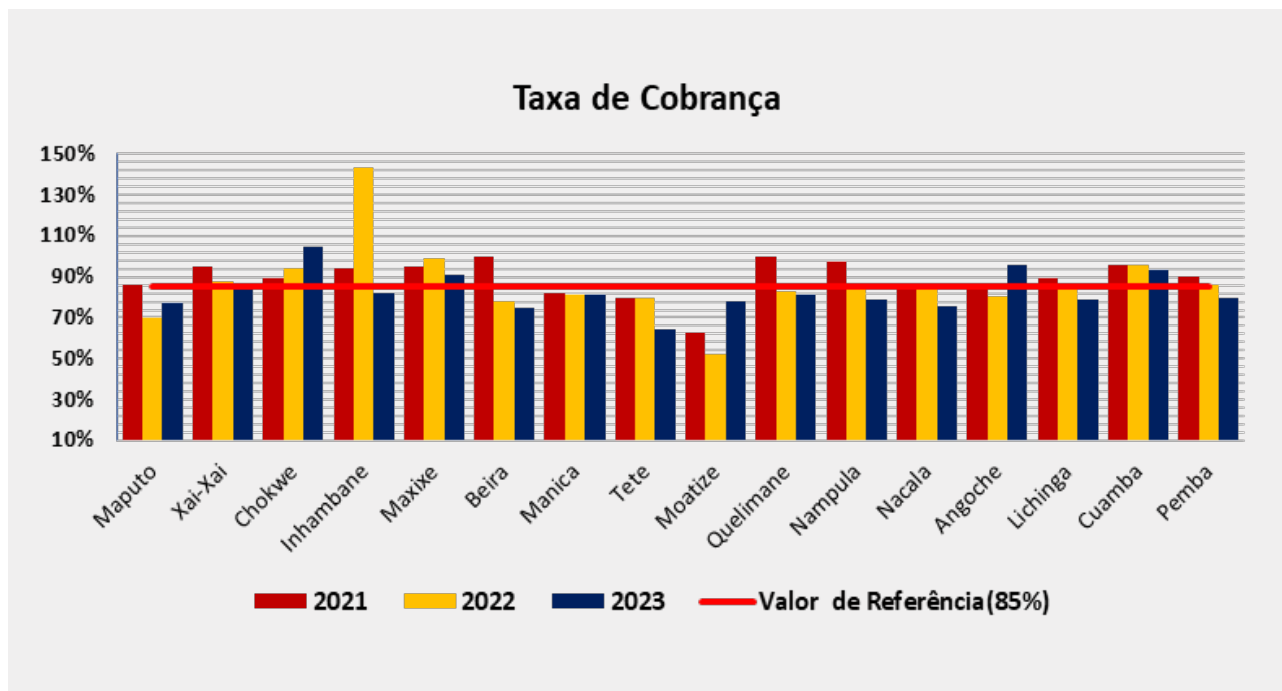
Grafico 4: Rácio de cobertura de custos operacionais dos Sistemas Principais



• Taxa de Cobrança

A Taxa de Cobrança avalia a eficiência da empresa na cobrança das facturas de água. O valor de referência deste indicador é de 85%, sendo que valores maiores ou iguais a 85.

O gráfico abaixo indica que, a maior parte dos sistemas urbanos com excepção dos sistemas de Chokwè, Maxixe, Angoche e Cuamba, está abaixo do valor de referência, o que representa um desempenho insatisfatório.



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

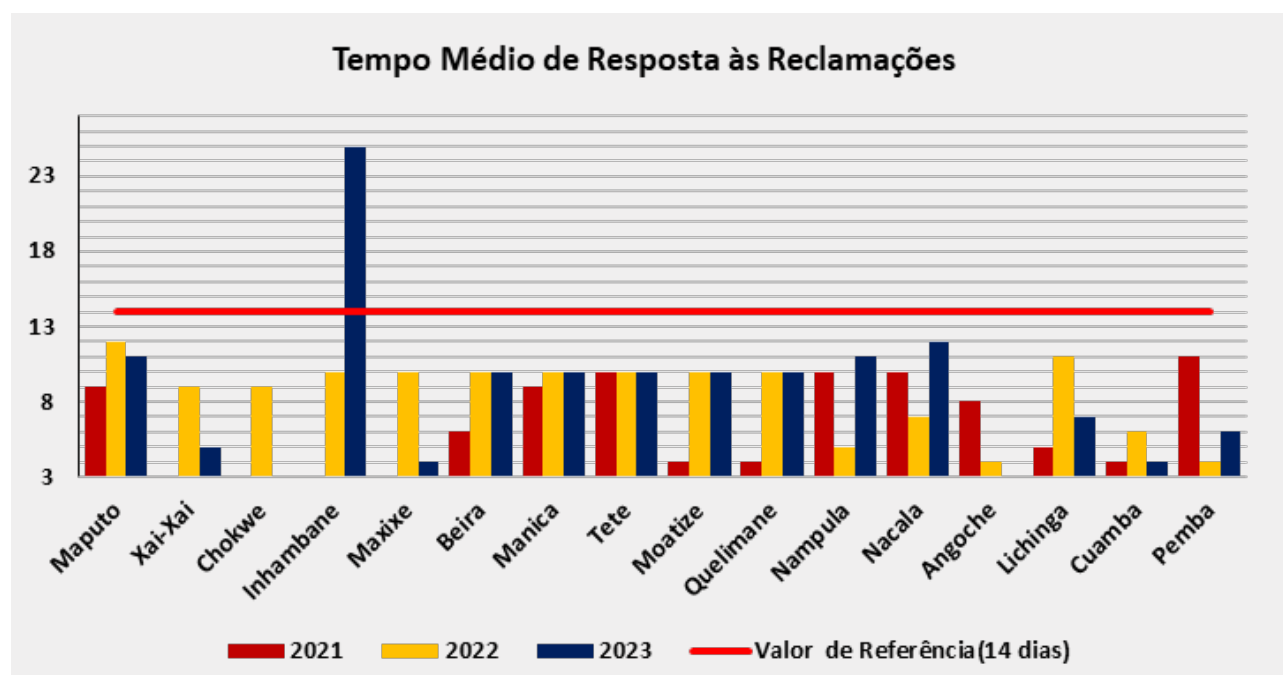
Gráfico 5: Taxa de Cobrança dos Sistemas Principais

• Tempo médio de resposta às reclamações

Este indicador avalia a celeridade com que a empresa prestadora do serviço de Água, satisfaz as reclamações e/ou solicitações feitas pelos consumidores relativamente ao serviço. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 14 dias.

O gráfico abaixo indica que quase todos os sistemas tiveram um bom desempenho.





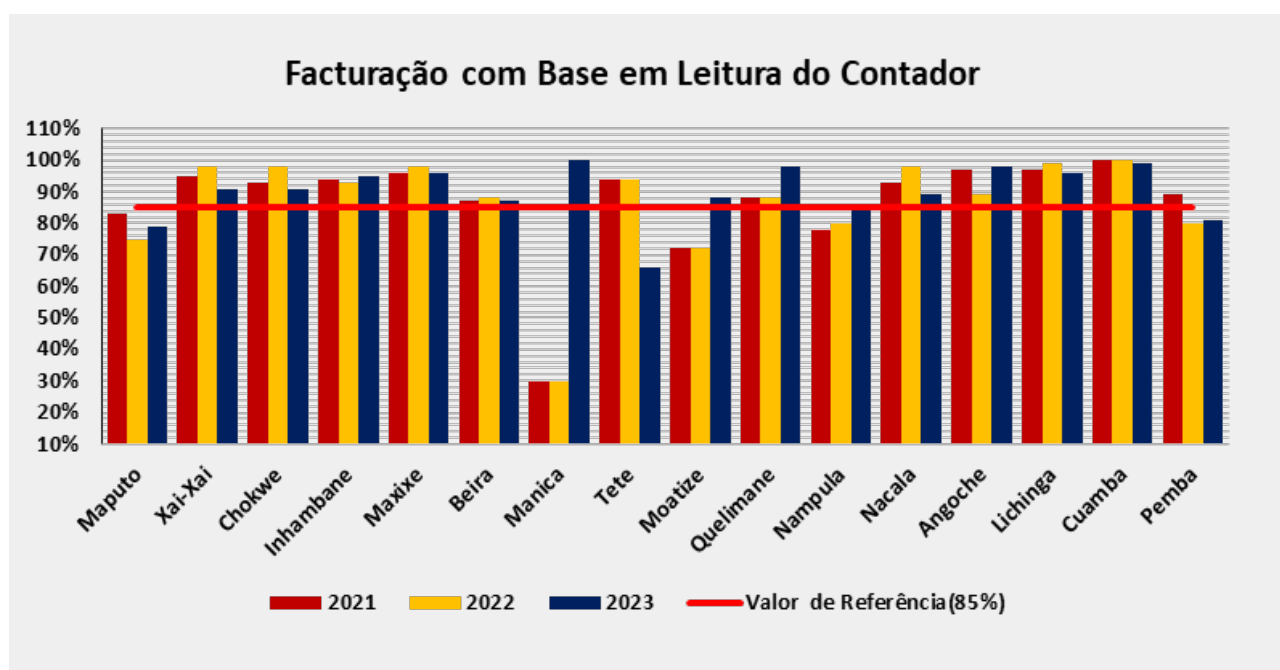
$V < 14$ bom desempenho $14 < V \leq 21$ desempenho mediano $V > 21$ desempenho insatisfatório

Grafico 6: Tempo Médio de Resposta a Reclamações dos Sistemas Principais

• Facturação com base em leitura do contador

A facturação com base em leitura do contador avalia o desempenho da empresa relativamente à facturação de consumos efectivos. O valor de referência para este indicador é de 85%.

O gráfico abaixo indica que a maior parte dos sistemas estão acima do valor de referência, o que representa um bom desempenho.



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

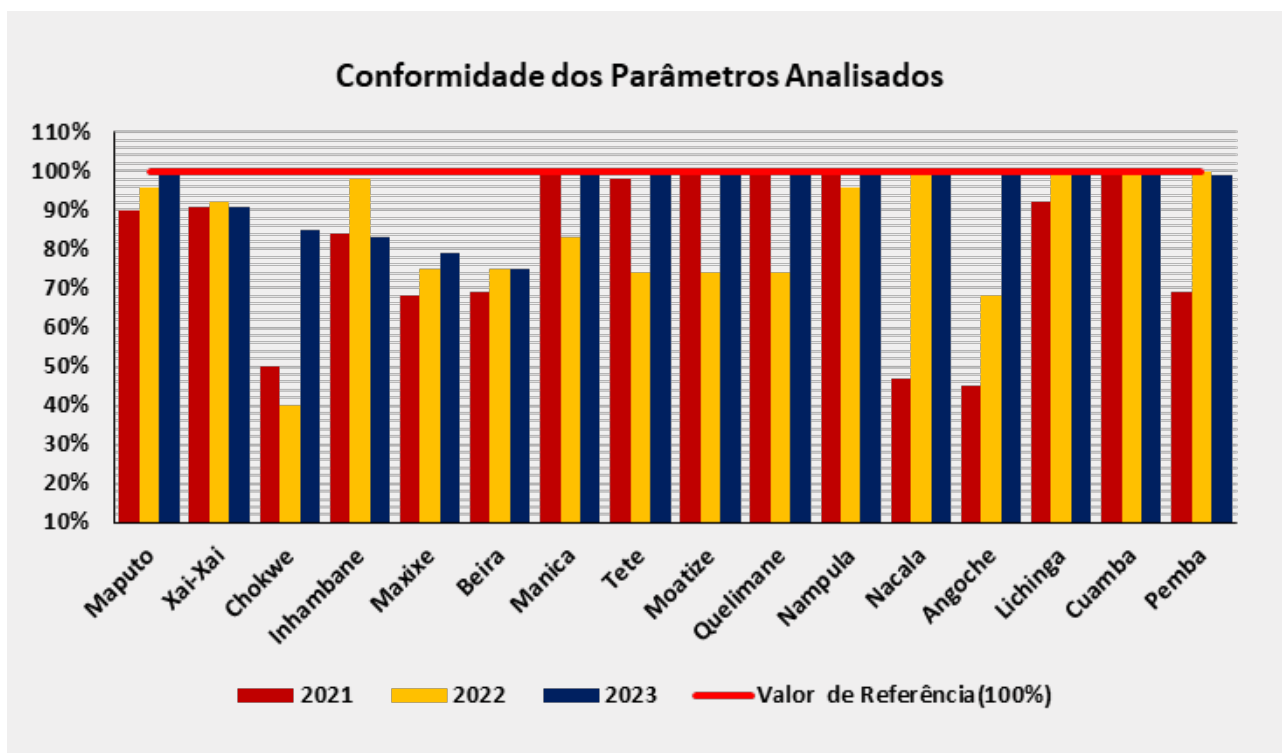
Grafico 7: Facturação com Base em Leituras Reais dos sistemas principais



• Conformidade dos parâmetros analisados

O indicador Conformidade dos Parâmetros Analisados, avalia o resultado obtido no controlo da qualidade de água fornecida pela Empresa. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 100%.

Relativamente a este indicador, referir que no geral, os sistemas registam um desempenho mediano com tendência a melhorar.



V = 100 bom desempenho 100 > V ≥ 95 desempenho mediano V < 95 desempenho insatisfatório

Grafico 8: Conformidade dos Parâmetros Analisados dos sistemas principais



3.1.2. Desempenho dos Sistemas Principais com base no IDER

A avaliação do desempenho com base no Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) em 2023 mostra que a pontuação se situou entre B+ e C.

A **tabela nº4** abaixo mostra o benchmarking dos sistemas tendo em conta o número de ligações. Como se pode depreender, estiveram em Primeiro Lugar o Sistema da Beira, no grupo de sistemas com mais de 50.000 ligações, o Sistema de Manica no grupo de sistemas com ligações entre 50.000 e 10.000, e o Sistema de Cuamba no grupo com menos de 10.000 ligações.

Ranking	Empresa	IDER 2023	Classificação	Cor
Empresas grandes com mais de 50.000 ligações				
1º	Maputo	54%	B	
2º	Beira	53%	B	
Empresas de tamanho médio com 50.000 - 10.000 ligações				
1º	Manica	60%	B	
2º	Nampula	56%	B	
2º	Chókwè	56%	B	
3º	Xai-Xai	54%	B	
4º	Quelimane	53%	B	
5º	Tete	50%	B	
6º	Inhambane	36%	C	
7º	Maxixe	32%	C	
8º	Pemba	34%	C	
9º	Nacala	28%	C	
Empresas de tamanho pequeno com menos de 10.000 ligações				
1º	Cuamba	60%	B	
2º	Angoche	47%	C	
3º	Lichinga	40%	C	

Tabela 3: IDER dos sistemas Principais



3.2. Desempenho Geral dos Sistemas Secundários – Cidades e Vilas

A avaliação do desempenho dos sistemas secundários para o período 2023 é feita por regiões, nomeadamente Sul, Centro e Norte, conforme detalhado na tabela a baixo.

Região	Número de sistemas	Localização	Sistemas Principais	Área de Serviços
Sul	2	Maputo	Moamba	Abastece s vila de Moamba
			Bela Vista	Abastece as a vila de Bela Vista
	5	Gaza	Mandlakazi	Abastece as a vila de Manjacaze
			Bilene	Abastece a vila muicipal de Bilene
			Massagena	Abastece o distrito de Massagena
			Mabalane	Abastece o distrito de Mabalane
			Massingir	Abastece o distrito dee Massingir
			Chibuto	Abastece a vila de Chibuto
			Zandamela	Abastece o distrito de Zandamela
			Chicualacuala	Abastece o distrito de Chicualacuala
			Chigubo	Abastece o distrito de Chigubo
	11	Inhambane	Massinga	Abastece a vila da Massinga
			Morrumbene	Abastece a vila de Morrumbene
			Vilankulos	Abastece o município de Vilankuloo de Vilankulos
			Homoine	Abastece a vila de Homoine
			Quissico	Abastece a vila de Quissico
			Jangamo	Abastece a vila de Jangamo
			Inharrime	Abastece a vila distrital de Inharrime



Região	Número de sistemas	Localização	Sistemas Secundários	Área de serviços
CENTRO			Mabote	Abastecer a Vila de Mabote
			Funhalouro	Abastecer a vila de Funhalouro
			Mabote	Abastecer o distrito de Mabote
			Inhassoro	Abastecer a Vila de Inhassoro
	4	Manica	Espungabera	Abastecer a Vila de Espungabera
			Macossa	Abastecer a Vila de Macossa
			Tambara	Abastecer a Vila de Tambara
			Guro	Abastecer a Vila de Guro
	6	Sofala	Nhamatanda	Abastecer a vila Municipal de Nhamatanda
			Chemba	Abastecer a vila de Chemba
			Maringue	Abastecer a vila de Maringue
			Buzi	Abastecer a vila de Buzi
			Cala	Abastecer a Vila de Cala
			Inhamitanga	Abastecer a Vila de Inhamitanga
	7	Zambézia	Alto Molocue	Abastecer a Vila do Alto Molocué
			Mocuba	Abastecer a Vila de Mocuba
			Pebane	Abastecer a Vila de Pebane
			Ile Errego	Abastecer a Vila de Ile Errego
			Milange	Abastecer a Vila de Milange
			Gurue	Abastecer a Vila de Gurue
			Maganja da Costa	Abastecer a Vila de Maganja da Costa
	5	Tete	Lugela	Abastecer a Vila de Lugela



Região	Número de sistemas	Localização	Sistemas Secundários	Área de serviços
			Mopela	Abastece a Vila de Mopela
			Ulongue	Abastece Vila Municipal de Ulongué
			Nhamayabue	Abastece Vila de Nhamayabue
			Fingoe	Abastece Vila de Fingoe
Norte	5	Nampula	Nametli	Abastece a vila de Nametli
			Ribaue	Abastece a vila de Ribaue
			Ilha da Mocimbuque	Abastece o Município da Ilha da Mocimbuque
			Mussoril	Abastece a vila de Mussoril
			Malema	Abastece a vila de Malema
	1	Niasa	Marrupa	Abastece a vila de Marrupa
	4	Cabo Delgado	Mocimboa da Praia	Abastece Vila Municipal da Mocimboa da Praia
			Montepuez	Abastece Vila de Montepuez
			Belama	Abastece a vila de Belama
			Chire	Abastece a vila de Chire
TOTAL DE SISTEMAS: 34				

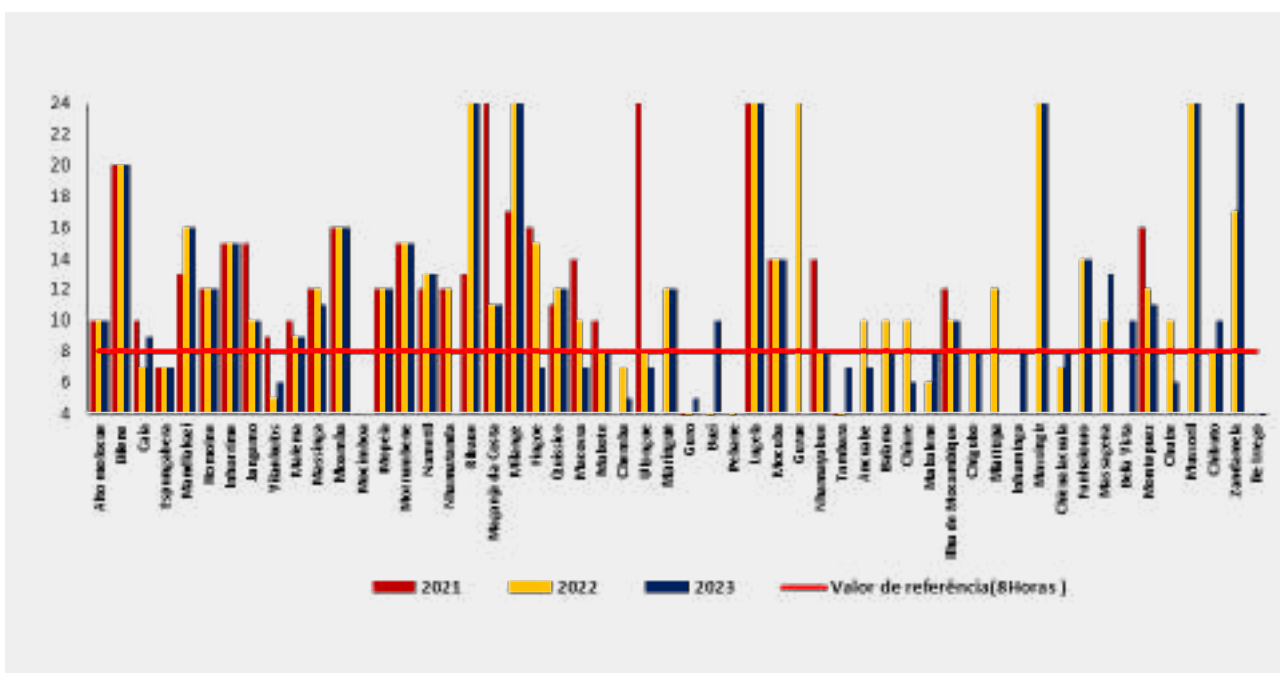
Tabela 4: Sistemas Secundários



- **Tempo Médio De Distribuição**

O valor de referência estabelecido para os sistemas secundários deste indicador é de 8 horas por dia.

O gráfico abaixo indica que a maior parte dos sistemas está acima do valor de referência, o que representa um bom desempenho.



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

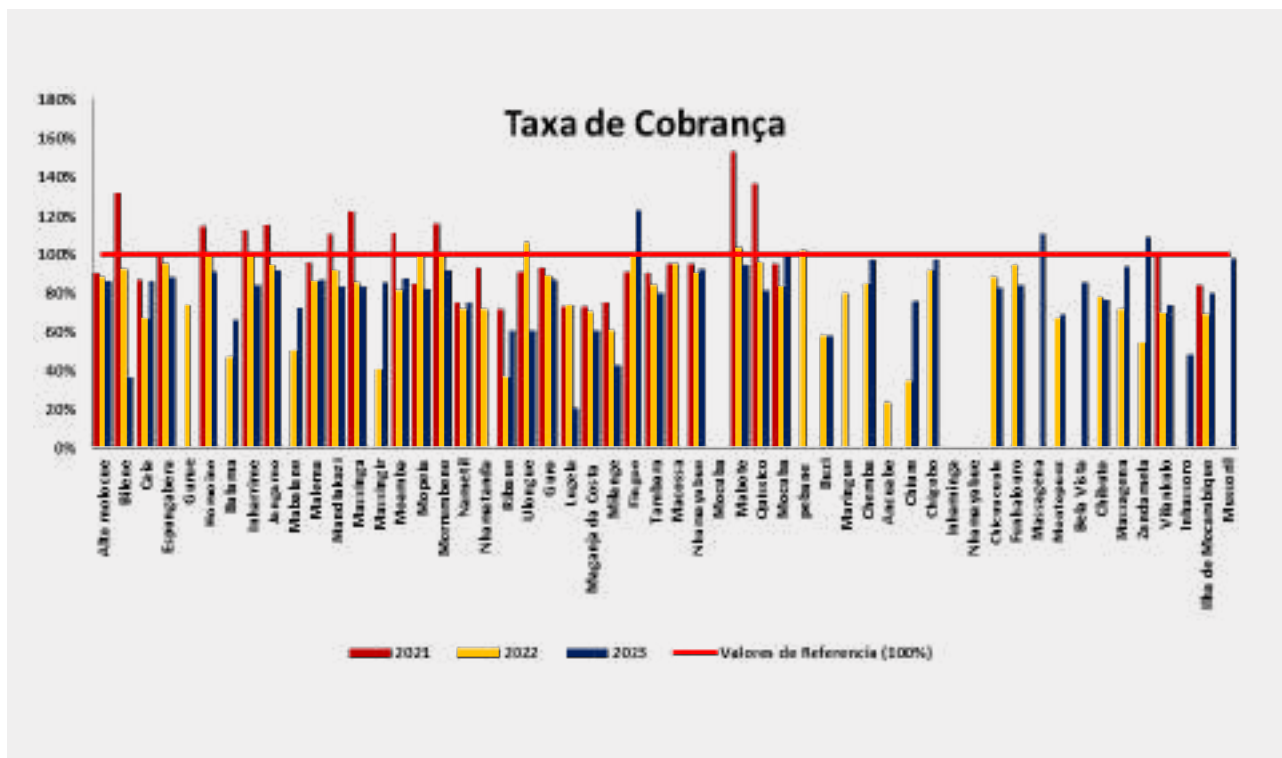
Grafico 10: Tempo Médio de Distribuição dos Sistemas Secundários



- **Taxa de Cobrança**

O valor de referência para os sistemas secundários deste indicador é de 100%.

O gráfico abaixo indica que a maior parte dos sistemas secundários está abaixo do valor de referência com tendência a melhorar, o que representa um desempenho mediano.



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

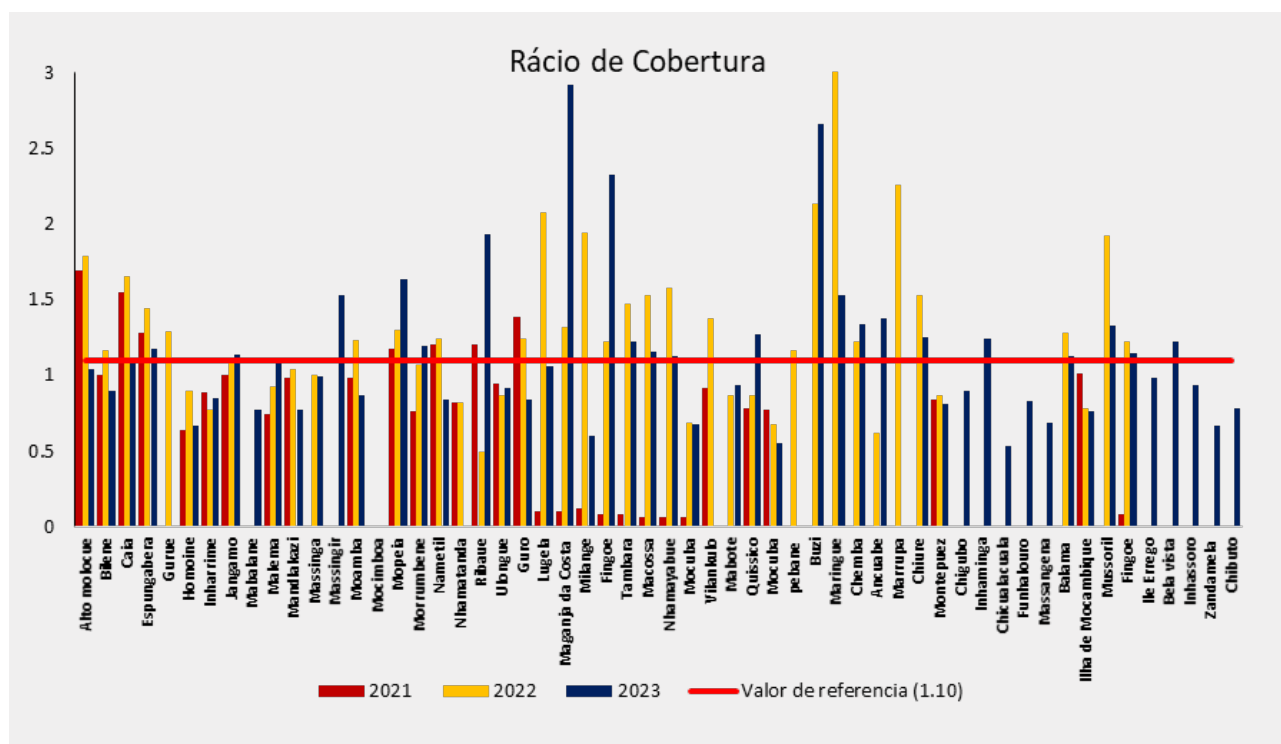
Grafico 12: Taxa de Cobrança dos Sistemas Secundários

- **Rácio de cobertura de custos operacionais**

O valor de referência para os sistemas secundários estabelecido para este indicador é de 1,10.

O gráfico abaixo indica que a maior parte dos sistemas urbanos com destaque para os sistemas de Massingir, Mopeia, Ribau, Maganja da Costa, Fingoe, Buzi, Marringue têm capacidade de cobrir os seus custos operacionais, o que representa um bom desempenho.





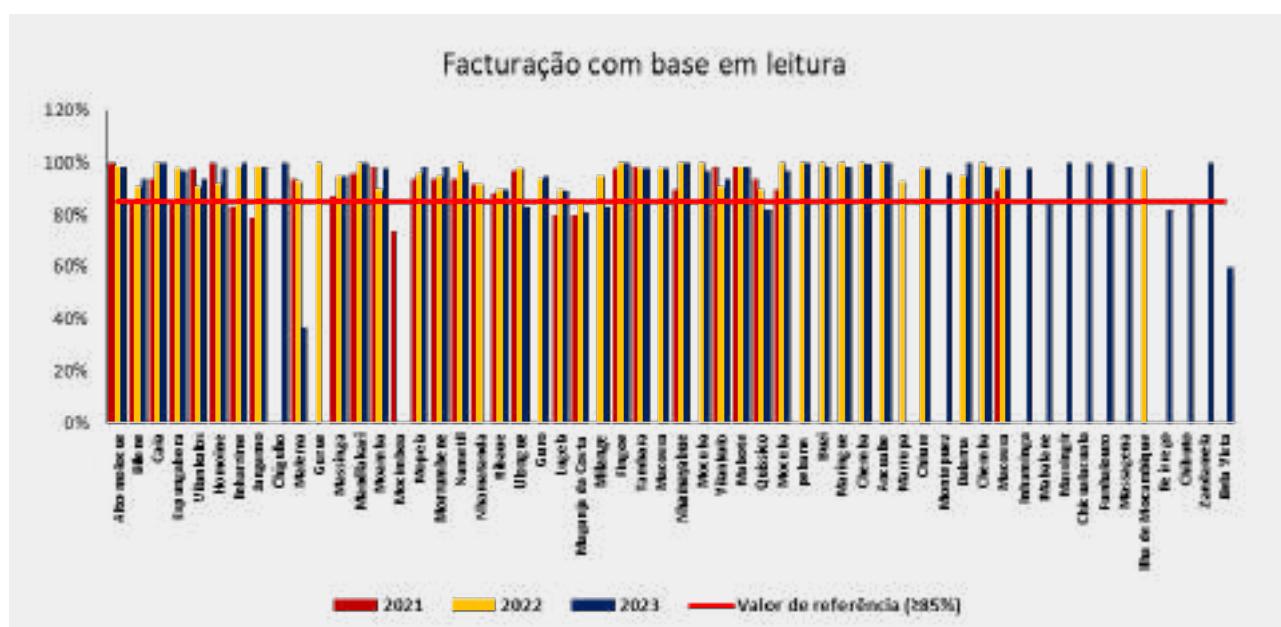
$V > 1.10$ bom desempenho $1 \leq V < 1.10$ desempenho mediano $V < 1$ desempenho insatisfatório

Grafico 13: Racio de Cobertura de Custos Operacionais dos Sistemas Secundários

- **Facturação com base em leituras reais de contadores**

O valor de referência para os sistemas secundários deste indicador é de 85%.

O gráfico abaixo indica que a maior parte dos sistemas secundários está acima do valor de referência, o que representa um bom desempenho.



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

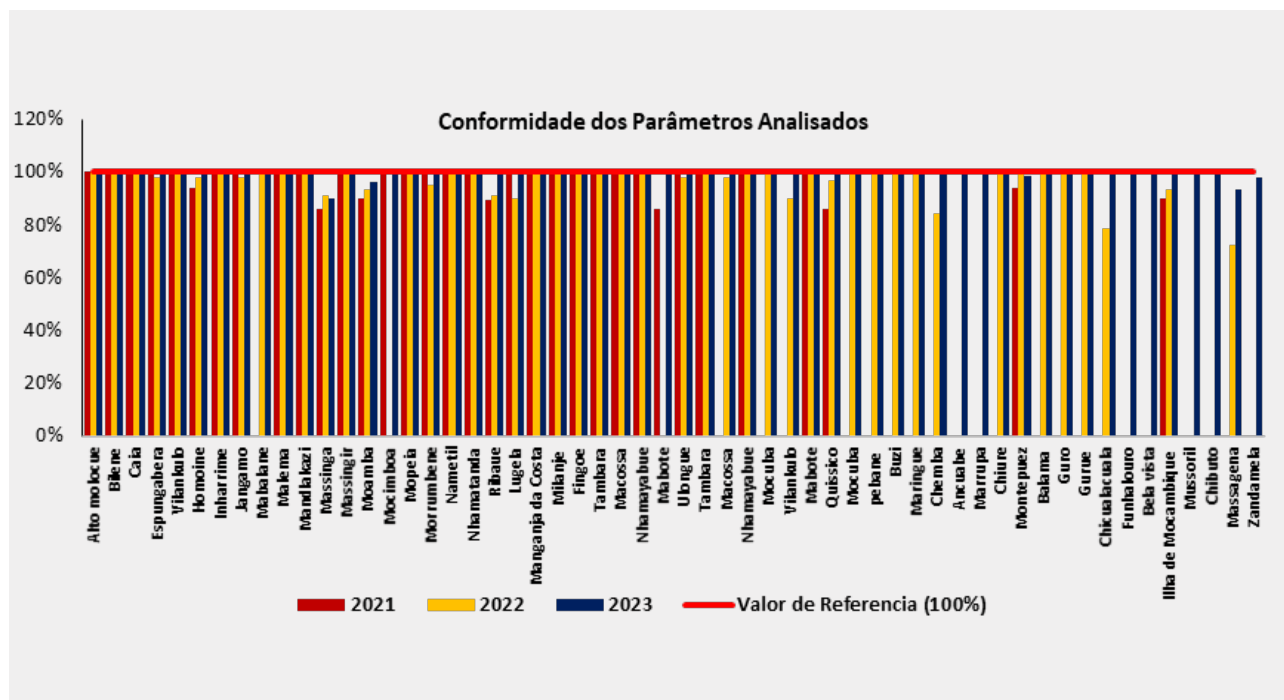
Grafico 14: Facturação com Base em leituras reais dos Sistemas Secundários



• Conformidade dos parâmetros analisados

A semelhança dos sistemas principais, o valor de referência dos sistemas secundários estabelecido para este indicador é de 100%.

O gráfico indica que com excepção dos sistemas de Massinga, Moamba, Massagena e Zandamela, os restantes atingiram o valor de referência, o que representa um bom desempenho.



V = 100 bom desempenho 95 ≤ V < 100 desempenho mediano V < 95 desempenho insatisfatório Gráfico 15: Conformidade dos Parâmetros controlados dos Sistemas Secundários.



3.3. Avaliação da Qualidade do Serviço por Sistemas (BAQS e IDER) – Centros Urbanos

3.3.1. Região de Maputo

3.3.1.1. Sistema de Maputo – Análise do BAQS

O Sistema de Maputo abastece os Municípios de Maputo, Matola e Boane e o Posto Administrativo da Matola-Rio. O sistema compreende um sub-sistema principal com uma captação superficial e uma Estação de Tratamento de Água (ETA) do Umbelúzi, e pequenos sub-sistemas autónomos, nomeadamente de Catembe e Intaka, com captações subterrâneas. Da ETA de Umbelúzi, a água é transportada através de condutas adutoras para centros distribuidores (CD) de Boane, Belo Horizonte, Matola-rio, Cidade da Matola, Machava, Tsalala e Chamanculo.

Importa destacar que o Sistema ficou paralisado durante quase todo o mês de fevereiro de 2023 devido às chuvas intensas registadas na cidade e província de Maputo. Essas chuvas causaram inundações que levaram à paralisação da Estação de Captação e da ETA. Como consequência, a população foi obrigada a recorrer a fontes alternativas de água ou aos serviços mínimos providenciados pela AdRM. Esses serviços incluíam depósitos plásticos instalados em 44 bairros da Região Metropolitana de Maputo, abrangendo também os Centros de Acomodação da população afetada pelas cheias e inundações.

Durante o período em análise, a Cobertura total reduziu em 4%, ao sair de 53% em 2022 para 49%



em 2023, mantendo o desempenho mediano. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7. O Tempo Médio de Distribuição aumentou de 10 horas em 2022 para 15 horas em 2023, mantendo o desempenho mediano. Pese embora o Tempo Médio de Distribuição ter aumentado no período em análise, importa referir que entre os meses de Fevereiro e Março de 2023, a Região foi afectada por eventos naturais (chuvas intensas e tempestades), que culminaram com a paralisação do fornecimento de água. A Resposta às Reclamações reduziu de 79% em 2022 para 45% em 2023, conferindo o desempenho insatisfatório. O Regulador está preocupado com o nível elevado de reclamações não respondidas (55%), pois isso tem implicações diretas no grau de satisfação dos consumidores. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou em 4%, ao sair de 75% em 2022 para 79% em 2023, ainda assim, manteve o desempenho insatisfatório. A Conformidade de Parâmetros Controlados melhorou de 96% em 2022 para 99% em 2023, mantendo o desempenho mediano. Importa referir que, no âmbito da monitoria do abastecimento água por fontes alternativas, decorrentes das chuvas intensas, foi realizado um levantamento conjunto sobre a qualidade da água fornecida pela AdRM no mês de Março. O levantamento envolveu a Autoridade Reguladora de Águas, o Laboratório Nacional de Higiene de Águas e Alimentos e a Associação para Estudo e Defesa do Consumidor, onde se constatou que a água fornecida era de boa qualidade. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho.

Embora os indicadores relacionados à Sustentabilidade da Empresa tenham mostrado, no geral, uma tendência de melhoria, o desempenho foi mediano. A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 46% em 2022 para 47% em 2023, mantendo o desempenho mediano. A Taxa de Cobrança aumentou ao sair de 70% em 2022 para 77% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. O Valor Cobrado aumentou ao sair de 2.077.304.410,00 MT (dois bilhões, setenta e sete milhões, trezentos e quatro mil, quatrocentos e dez meticais) em 2022 para 2.532.701.000,00 MT (dois bilhões, quinhentos trinta e dois milhões, setecentos e um mil meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou ao sair de 3 trabalhadores em 2022 para 4 em 2023, mantendo o bom desempenho. Segundo a Entidade Gestora, este indicador foi influenciado pela requalificação do quadro pessoal. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou ao sair de 0,90 em 2022 para 1,11 em 2023, mantendo o desempenho mediano.

Uma melhoria da Taxa de Cobrança, Percentagem de Reclamações Respondidas e Facturação com Base em Leituras Reais poderia impactar positivamente na Sustentabilidade da Empresa e no Atendimento ao Consumidor.





BAQS do Sistema de Maputo

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1.Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		2,456,218	2,910,831	2,910,831	
Total de ligações (Nr)		247,501	303,718	312,027	
Ligações domésticas (Nr)		236,055	286,300	296,175	
Fontanários Operacionais (Nr)		99	99	90	
Pop. servida por ligações domésticas		1,251,692	1,517,390	1,392,023	
Pop. Servida por fontanários		29,700	29,700	27,000	
Cobertura por ligações domésticas (%)		50%	52%	48%	
Cobertura por fontanários (%)		1%	1%	1%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	51%	53%	49%	
Tempo Médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 10 hr/dia	16	10	15	
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10 ³ m ³)		86,885	91,290	89,540	
Volume facturado (10 ³ m ³)		42,146	49,278	47,682	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	51%	46%	47%	
Valor facturado (10 ³ MZM) com Iva		2,084,234	2,984,258	3,290,628	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		1,792,384	2,077,304	2,532,701	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	86%	70%	77%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	4	3	4	
Custos operacionais (10 ³ MZM)		525,124	3,306,220	2,973,832	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,15	0.39	0.90	1.11	
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	79%	45%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	9	12	11	
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	83%	75%	79%	
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parâmetros controlados	33	33	33	34	
Porcentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	100%	100%	100%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	90%	96%	99%	

LEGENDA:

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

Tabela 5: BAQS do Sistema de Maputo



3.3.1.2. Sistema de Maputo – Análise IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Maputo indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 53% (Classe B).

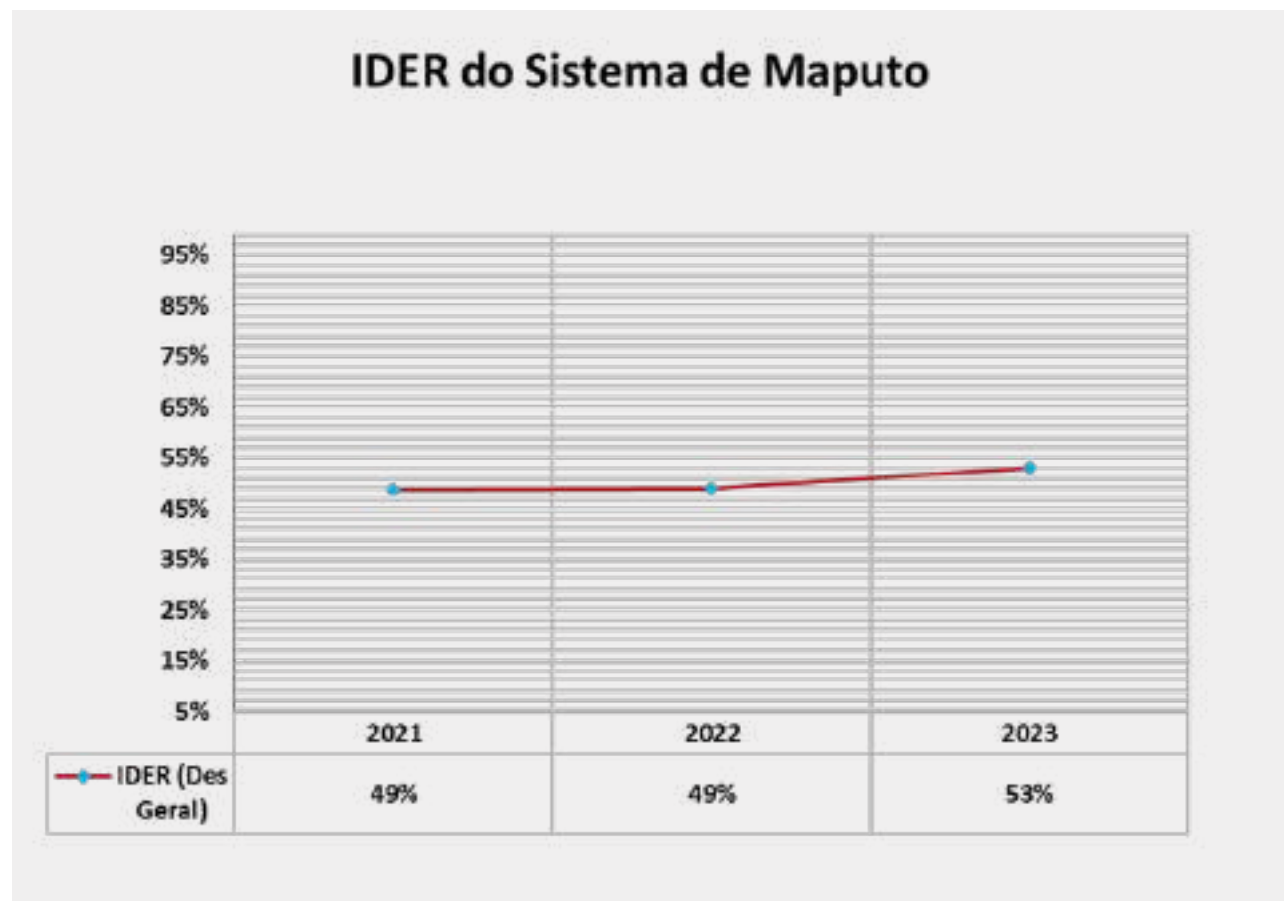


Gráfico 16: IDER do Sistema de Maputo

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria da Cobertura Total;
- Desencadear acções para redução da Água não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria da Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhoria do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais;
- Desencadear acções para melhoria no indicador Reclamações Respondidas;
- Desencadear acções para melhoria na Facturação com Base em Leituras Reais; e
- Desencadear acções para melhoria da Conformidades de Parâmetros Controlados.



3.3.2. Região Sul – Sistemas Principais

A Região Sul possui 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.

3.3.2.1. Sistema de Xai-Xai – Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Cidade de Xai-Xai é composto por nove sub-sistemas interligados que abastecem os principais bairros da cidade e três pequenos sistemas isolados que abastecem as Localidades de Julius Nyerere e Chicumbane. Possui uma rede de distribuição com mais de 595 km de extensão total.

Durante o período em análise, a Cobertura total reduziu em 30%, ao passar de 89% em 2022 para 59% em 2023, conferindo o **desempenho mediano**. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7, pelo número de fontenários operacionais e pela não consideração dos clientes suspensos para o cálculo da cobertura, como era nos anos anteriores. O Tempo Médio de Distribuição reduziu de 20 horas em 2022 para 18 horas em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Resposta às Reclamações melhorou, ao sair de 6% em 2022 para 94% em 2023, conferindo o **desempenho mediano**. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 7%, ao passar de 98% em 2022 para 91% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu em 1%, ao sair de 92% em 2022 para 91% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**.

Com exceção da Água não Contabilizada e Conformidade de Parâmetros Controlados, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa mantiveram-se estáveis. A Água Não Contabilizada manteve-se em 52%, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, esta percentagem foi influenciada pelos eventos naturais (chuvas intensas e tempestades) que destruíram parte das infraestruturas da rede de distribuição. A Taxa de Cobrança reduziu em 3%, ao sair de 88% em 2022 para 85% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Valor Cobrado cresceu de 189.411.000,00 MT (cento oitenta e nove milhões, quatrocentos e onze mil meticais) em 2022 para 230.229.000,00 MT (duzentos e trinta milhões, duzentos vinte e nove mil meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 4 trabalhadores, conferindo o **bom desempenho**. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou, ao sair de 1,10 em 2022 (desempenho mediano) para 1,37 em 2023 (**bom desempenho**).

Uma melhoria da Cobertura Total, Água não Contabilizada, Reclamações Respondidas e da Conformidade dos Parâmetros Controlados poderia impactar positivamente no Acesso ao Serviço, Sustentabilidade da Empresa, Atendimento ao Consumidor e na Qualidade de Água Tratada.



BAQS do Sistema de Xai-Xai

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		249 593	248 536	256 631	
Total de ligações (Nr)		31 345	36 978	38 193	
Ligações domésticas (Nr)		30 610	35 885	31 198	
Fontenários Operacionais (Nr)		20	105	13	
Pop. servida por ligações domésticas		162 233	190 191	146 631	
Pop. Servida por fontenários		6 000	31 500	3 900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		65%	77%	57%	
Cobertura por fontanários (%)		2%	13%	2%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div>67%</div>	<div><div></div>89%</div>	<div><div></div>59%</div>	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div>20</div>	<div><div></div>20</div>	<div><div></div>18</div>	<div><div></div></div>
Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		10 940	10 264	10 520	
Volume facturado (10³m³)		4 622	4 940	5 098	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div>58%</div>	<div><div></div>52%</div>	<div><div></div>52%</div>	<div><div></div></div>
Valor facturado (10³ MZM) com iva		187 301	216 401	270 695	
Valor cobrado (10³ MZM)		177 787	189 411	230 229	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div>95%</div>	<div><div></div>88%</div>	<div><div></div>85%</div>	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div>5</div>	<div><div></div>4</div>	<div><div></div>4</div>	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		192 107	196 934	198 187	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div>0.97</div>	<div><div></div>1.10</div>	<div><div></div>1.37</div>	<div><div></div></div>
Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div>60%</div>	<div><div></div>6%</div>	<div><div></div>94%</div>	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div>3</div>	<div><div></div>9</div>	<div><div></div>5</div>	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div>95%</div>	<div><div></div>98%</div>	<div><div></div>91%</div>	<div><div></div></div>
Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	24	23	27	28	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div>91%</div>	<div><div></div>100%</div>	<div><div></div>100%</div>	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div>91%</div>	<div><div></div>92%</div>	<div><div></div>91%</div>	<div><div></div></div>

LEGENDA:

- Bom desempenho
- Desempenho Mediano
- Desempenho insatisfatório

Tabela 6:BAQS do Sistema de Xai-xai



3.3.2.2. Sistema de Xai-Xai - IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Xai-Xai indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 54% (classe B).

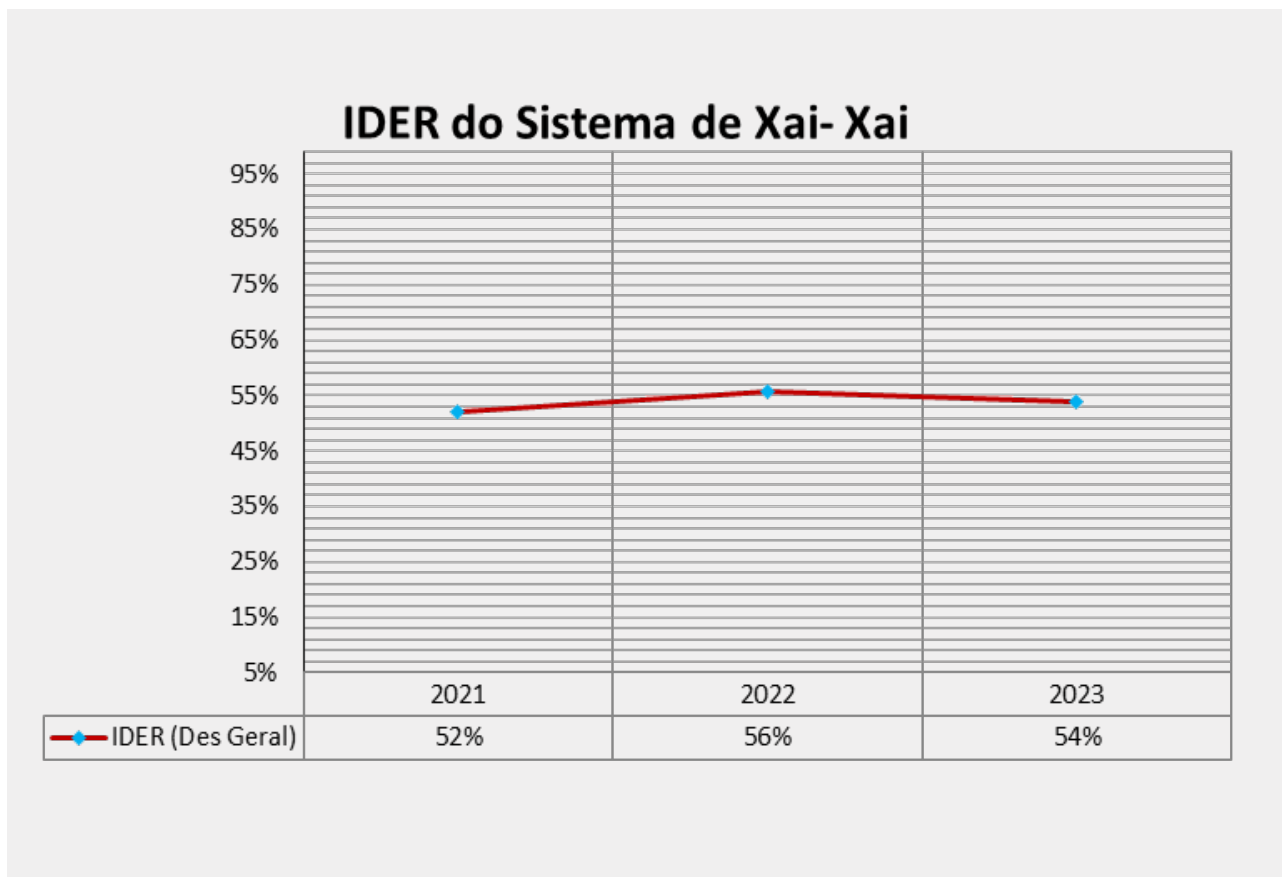


Grafico 17: IDER do Sistema de Xai-xai

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria da Cobertura Total;
- Desencadear acções para redução da Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria da Resposta às Reclamações;
- Desencadear acções para melhoria da Facturação com Base em Leituras Reais;
- Desencadear acções para melhoria de Conformidade de Parâmetros Controlados.



3.3.2.3. Sistema de Chokwe – Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água de Chókwè é composto por 9 sub-sistemas. O maior sub-sistema abastece o Centro da Cidade e arredores, e os restantes sub-sistemas abastecem as localidades de Lionde, Massavasse, Conhane, Nwachicoloane, Mapapa, Hókwe, Chilembene e Caniçado (Guijá). Exceptuando os sub-sistemas de Chilembene e Chókwè, cuja fonte é superficial, os restantes têm como fonte água subterrânea. O Sistema de Chókwè tem uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 300 Km.

Durante o período em análise, a Cobertura Total reduziu em 13%, ao sair de 100% em 2022 para 87% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7, pelo número de fontenários operacionais e pela não consideração dos clientes suspensos para o cálculo da cobertura, como era nos anos anteriores. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 23 horas, conferindo o **bom desempenho**. A Resposta às Reclamações melhorou, ao sair de 79% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**). A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu em 7%, ao sair de 98% em 2022 para 91% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados aumentou, ao sair de 40% em 2022 para 85% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Percentagem de Parâmetros Controlados melhorou ao sair de 98% em 2022 para 100% em 2023 mantendo o **bom desempenho**.

Os indicadores relacionados à Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada aumentou em 2%, ao sair de 30% em 2022 para 32% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança aumentou 11%, ao sair de 94% em 2022 para 105% em 2023, mantendo o bom desempenho. O Valor Cobrado aumentou de **101.438.000,00 MT (cento e um milhões, quatrocentos trinta e oito mil meticais)** em 2022 para **149.048.000,00 MT (cento quarenta e nove milhões, quarenta e oito mil meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 6 trabalhadores em 2022 para 4 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou, ao sair de 1,02 em 2022 para 1,04 em 2023, mantendo o **desempenho mediano**.

Uma melhoria no Rácio de Cobertura de Custos Operacionais e na Conformidade dos Parâmetros Controlados poderia impactar na Sustentabilidade da Empresa e na Qualidade de Água fornecida aos consumidores.



BAQS do Sistema de Chókwè

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		139 888	141 847	143 804	
Total de ligações (Nr)		23 001	27 030	27 823	
Ligações domésticas (Nr)		22 504	26 159	24 042	
Fontenários Operacionais (Nr)		34	112	38	
Pop. servida por ligações domésticas		119 271	138 643	112 997	
Pop. Servida por fontenários		10 200	33 600	11 400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		85%	98%	79%	
Cobertura por fontanários (%)		7%	24%	8%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	93%	100%	87%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	23	23	23	
Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10 ³ m ³)		3 548	3 647	3 733	
Volume facturado (10 ³ m ³)		2 418	2 554	2 539	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	28%	30%	32%	
Valor facturado (10 ³ MZM) com iva		88 663	107 987	142 205	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		81 766	101 438	149 048	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	89%	94%	105%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	6	6	4	
Custos operacionais (10 ³ MZM)		84 906	105 934	127 550	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	1.04	1.02	1.11	
Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	83%	79%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	3	9	1	
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	93%	98%	91%	
Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	31	17	31	31	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	54%	98%	100%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	50%	40%	85%	

LEGENDA:

- Bom desempenho
- Desempenho Mediano
- Desempenho insatisfatório

Tabela 7: BAQs do Sistema de Chókwè



3.3.2.4. Sistema de Chókwè - IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Chókwè indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 56% (classe B).

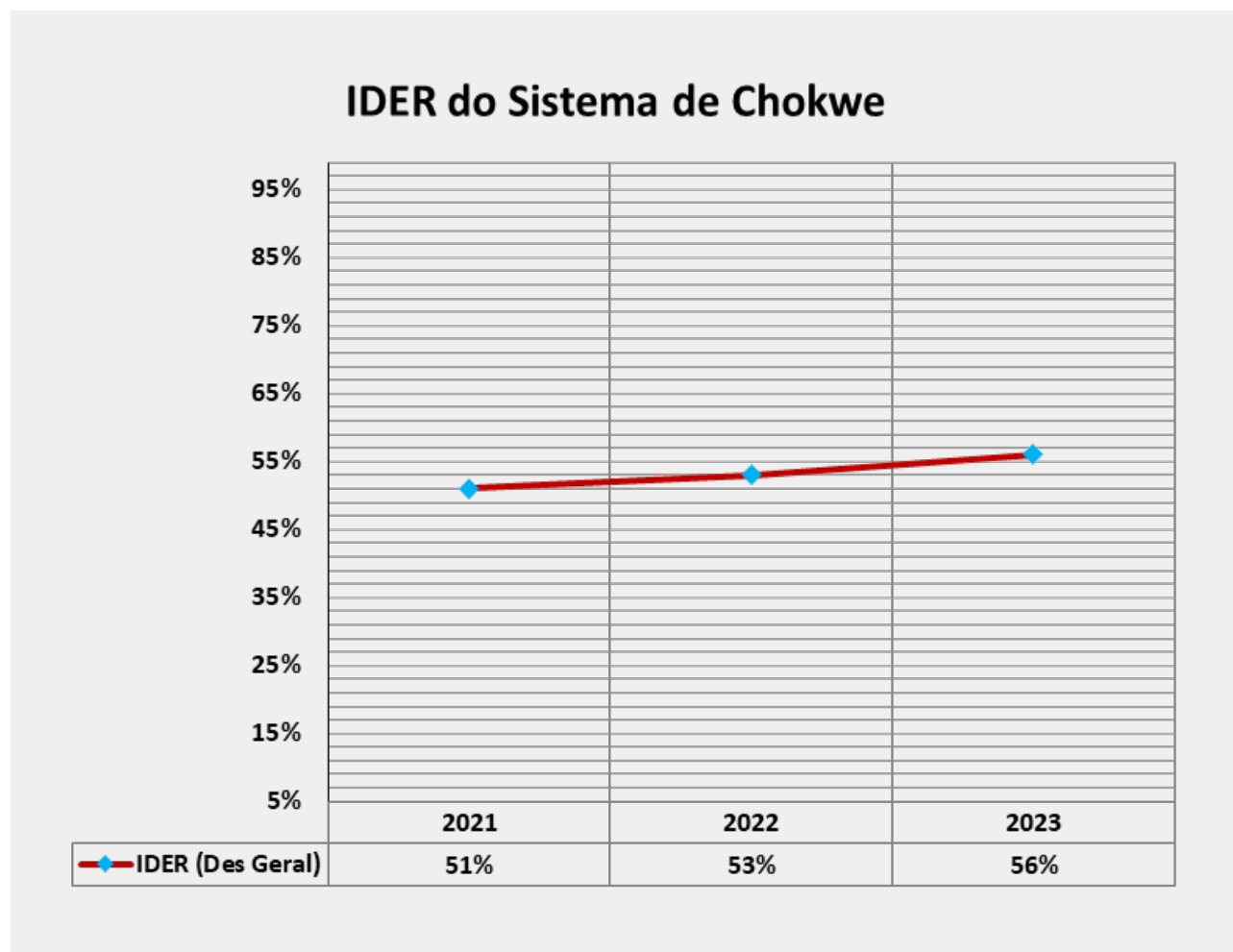


Gráfico 18: IDER do Sistema de Chókwè

Recomendações à Empresa

- Desencadear ações para melhoria do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais;
- Desencadear ações para melhoria da Conformidade dos Parâmetros Controlados.



3.3.2.5. Sistema de Inhambane – Análise do BAQS

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

Durante o período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 100% em 2022 para 83% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7, pelo número de fontenários operacionais e pela não consideração dos clientes suspensos para o cálculo da cobertura, como era nos anos anteriores. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 14 horas em 2022 para 15 horas em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Resposta às Reclamações passou de 100% em 2022 (**bom desempenho**) para 93% em 2023 (**desempenho mediano**). A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair de 93% em 2022 para 95% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu em 15%, ao sair de 98% em 2022 (**desempenho mediano**) para 83% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu, ao sair de 100% em 2022 para 85% em 2023, mantendo o **bom desempenho**.

Os Indicadores Tempo Medio de Distribuição, Água não Contabilizada, Taxa de cobrança, Rácio de cobertura de custos Operacionais, reclamações respondidas, Tempo medio de resposta as reclamações e Conformidade dos Parâmetros Controlados apresentaram resultados que variam entre insatisfatório e mediano. A Água Não Contabilizada deteriorou em 2%, ao sair de 55% em 2022 para 57% em 2023, mantendo um desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, esta percentagem foi influenciada pelos eventos naturais (chuvas intensas e tempestades) que destruíram parte das infraestruturas da rede de distribuição. A Taxa de Cobrança reduziu em 18%, ao sair de 100% em 2022 (bom desempenho) para 82% em 2023, conferindo o **desempenho mediano**. O Valor Cobrado cresceu de **87.688.920,00 MT (oitenta e sete milhões, seiscentos oitenta e oito mil, novecentos e vinte meticaís)** em 2022 para **98.940.000,00 MT (noventa e oito milhões, novecentos e quarenta mil meticaís)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou, ao sair de 4 em 2022 para 5 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou, ao sair de 0,61 em 2022 para 1,12 em 2023, conferindo o desempenho mediano.

Uma redução da Água Não contabilizada, tempo medio de respostas as reclamações e a Conformidade dos Parâmetros Controlados poderia impactar positivamente na Sustentabilidade da Empresa, Satisfação dos Consumidores e na Qualidade de Água Tratada.



BAQS do Sistema de Inhambane

	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		83 935	76 646	85 792	
Total de ligações (Nr)		14 340	17 001	17 493	
Ligações domésticas (Nr)		13 780	16 315	14 036	
Fontenários Operacionais (Nr)		16	26	16	
Pop. servida por ligações domésticas		73 034	87 381	65 969	
Pop. Servida por fontenários		4 800	7 800	4 800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		87%	115%	77%	
Cobertura por fontanários (%)		6%	10%	6%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	<div><div></div></div> 93%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 83%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 14	<div><div></div></div> 14	15	<div><div></div></div>
Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		3 831	4 632	4 865	
Volume facturado (10³m³)		2 027	2 086	2 075	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 55%	<div><div></div></div> 57%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10³ MZM) com iva		70 290	64 314	120 472	
Valor cobrado (10³ MZM)		79 760	87 689	98 940	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 94%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 82%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div> 4	5	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		100 222	105 540	107 652	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v > 1,15	<div><div></div></div> 0.70	<div><div></div></div> 0.61	1.12	<div><div></div></div>
Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 93%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 3	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 25	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 94%	<div><div></div></div> 93%	<div><div></div></div> 95%	<div><div></div></div>
Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	31	26	29	28	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 84%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 84%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div> 83%	<div><div></div></div>

LEGENDA:

Bom desempenho



Desempenho Mediano



Desempenho insatisfatório



Não aplicável (N/A)

Não Reportado (N/R)

Tabela 8: BAQS do Sistema de Inhambane



3.3.2.6. Sistema de Inhambane - IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Inhambane indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 36% (classe C).

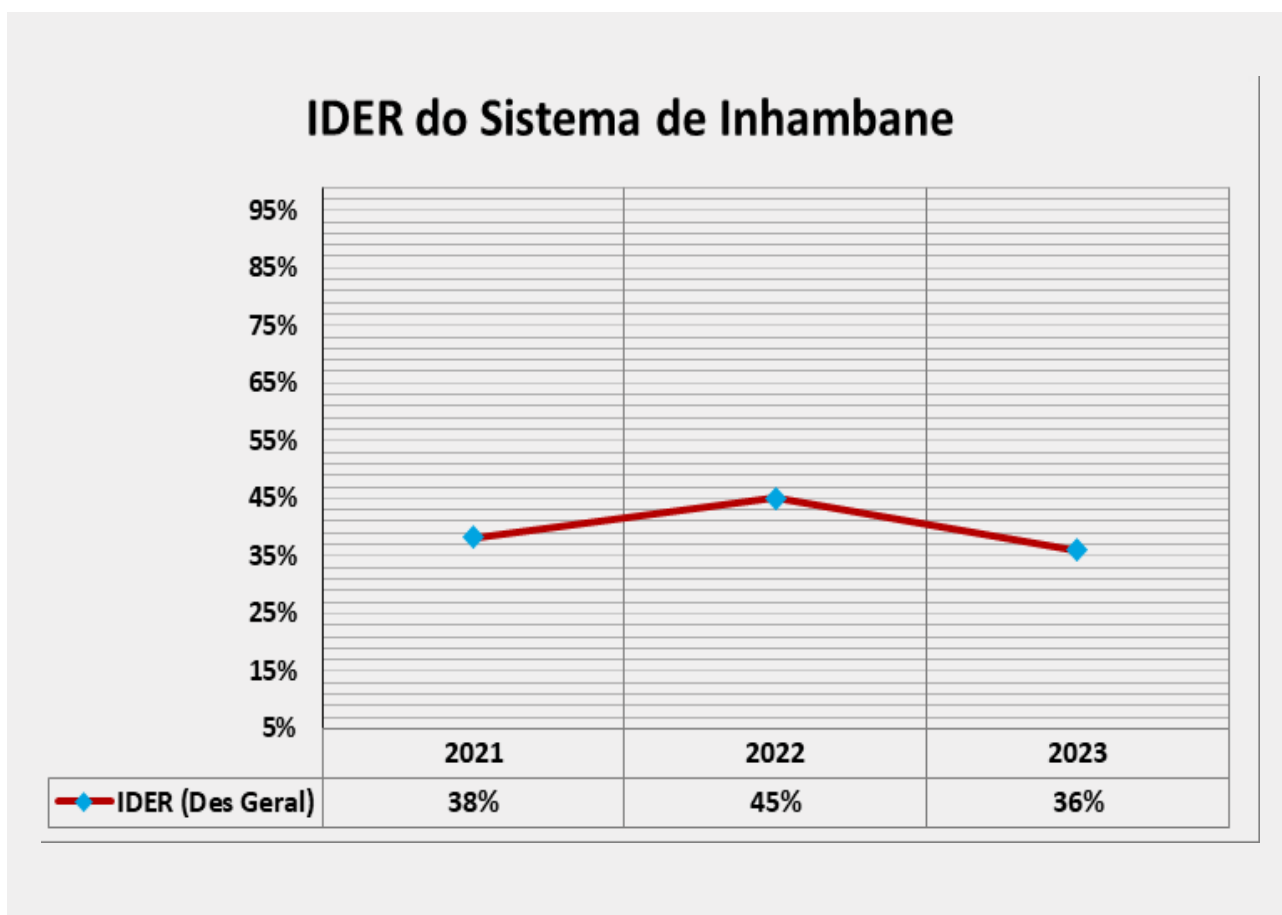


Gráfico 19: IDER do Sistema de Inhambane

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para redução da Água não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria do tempo medio de resposta às reclamações; e
- Desencadear acções para melhoria de Conformidades de Parâmetros Controlados.



Sistema de Maxixe – Análise do BAQS

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

Durante o período em análise, a Cobertura Total reduziu consideravelmente, ao sair de 100% em 2022 para 60% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7, pelo número de fontenários operacionais e pela não consideração dos clientes suspensos para o cálculo da cobertura, como era nos anos anteriores. O Tempo Médio de Distribuição manteve em 14 horas, (**desempenho mediano**). A Resposta às Reclamações melhorou, ao de sair de 13% em 2022 para 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais, reduziu em 2%, ao sair de 98% em 2022 para 96% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados melhorou, ao sair de 75% em 2022 para 79% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Percentagem de Parâmetros Controlados aumentou de 91% em 2022 para 94% em 2023, mantendo o **bom desempenho**.

Os indicadores Água não contabilizada, Rácio de Cobertura de Custos Operacionais e Conformidade de Parâmetros Controlados apresentaram resultados insatisfatório. A Água Não Contabilizada deteriorou de 55% em 2022 para 57% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora esta percentagem foi influenciada pelos eventos naturais (chuvas intensas e tempestades) que destruíram parte das infraestruturas da rede de distribuição. A Taxa de Cobrança reduziu em 8%, ao sair de 99% em 2022 para 91% em 2023, mantendo o bom desempenho. O Valor Cobrado aumentou de **81.749.000,00 MT (oitenta e um milhões, setecentos quarenta e nove mil meticais)** em 2022 para **93.513.000,00 MT (noventa e três milhões, quinhentos e treze mil meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 6 trabalhadores, o que representa bom desempenho. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou de 0,78 em 2022 para 0,84 em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**.

Uma redução da Água Não Contabilizada, melhoria no Rácio de Cobertura de Custos Operacionais e na Conformidade dos Parâmetros Controlados poderia impactar positivamente na Sustentabilidade da Empresa e na Qualidade de Água Tratada.



BAQS do Sistema de Maxixe

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		127 005	126 836	129 814	
Total de ligações (Nr)		15 474	20 968	21 357	
Ligações domésticas (Nr)		15 141	20 434	15 434	
Fontenários Operacionais (Nr)		20	63	19	
Pop. servida por ligações domésticas		80 247	108 300	72 540	
Pop. Servida por fontenários		6 000	18 900	5 700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		62%	85%	56%	
Cobertura por fontanários (%)		5%	15%	4%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	<div><div></div></div> 67%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 60%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div> 14	14	<div><div></div></div>
Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10 ³ m ³)		4 151	3 983	4 065	
Volume facturado (10 ³ m ³)		1 842	1 796	1 766	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 56%	<div><div></div></div> 55%	<div><div></div></div> 57%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10 ³ MZM) com iva		78 739	82 293	102 949	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		75 084	81 749	93 513	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 95%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div> 91%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div> 6	6	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10 ³ MZM)		86 353	105 822	122 394	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div></div> 0.91	<div><div></div></div> 0.78	0.84	<div><div></div></div>
Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 81%	<div><div></div></div> 13%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 3	<div><div></div></div> 10	4	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 96%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div> 96%	<div><div></div></div>
Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	33	23	30	31	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 70%	<div><div></div></div> 91%	<div><div></div></div> 94%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 68%	<div><div></div></div> 75%	<div><div></div></div> 79%	<div><div></div></div>

LEGENDA:

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

bela 9: BAQS do Sistema de Maxixe



3.3.2.8. Sistema de Maxixe – IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Maxixe indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 32% (classe C).

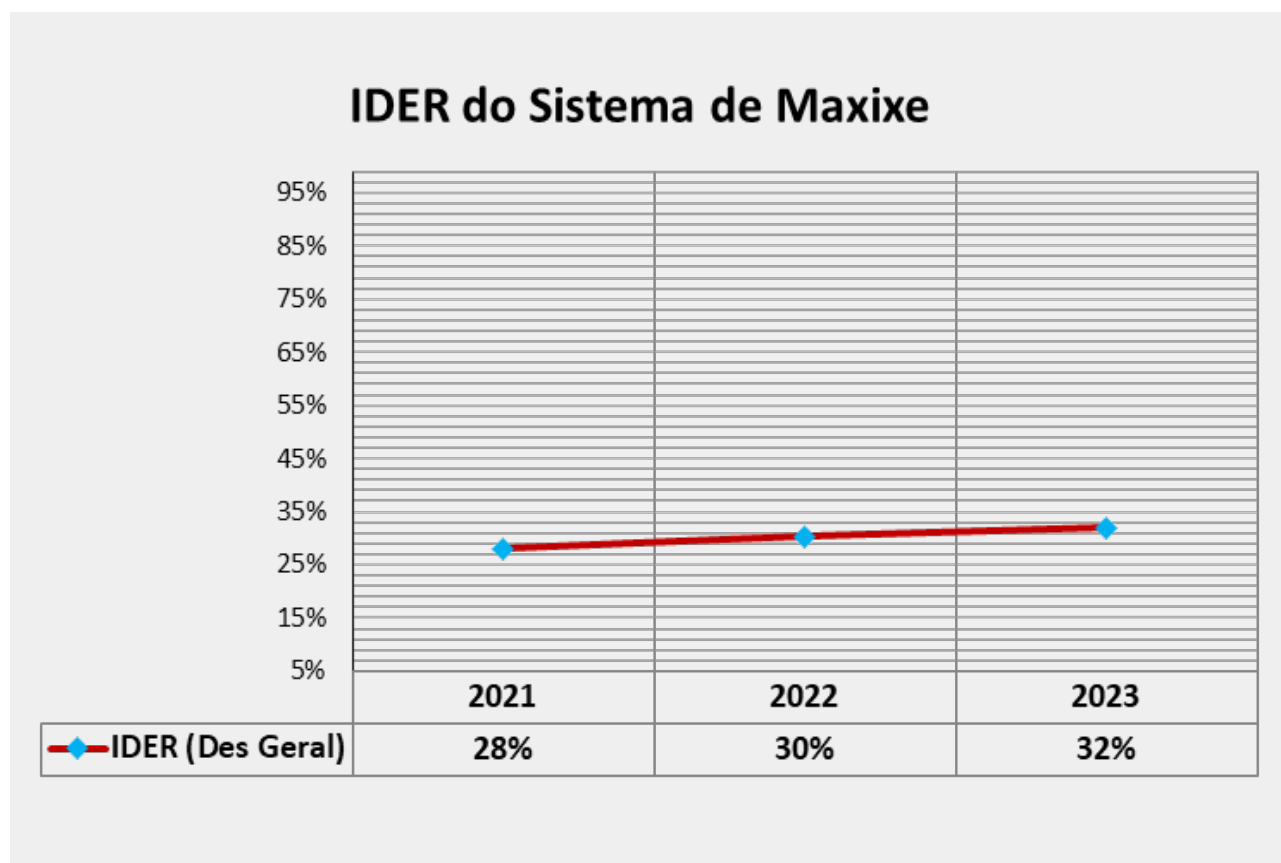


Gráfico 20: IDER do Sistema de Maxixe

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para redução da Água não contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais; e
- Desencadear acções para melhoria de Conformidade de Parâmetros Controlados.



3.3.3. Região Centro – Sistemas Principais

A Região Centro possui cinco (5) Entidades Reguladas, correspondentes a igual número de sistemas de abastecimento de água, sob gestão da Águas da Região Centro, SA (AdRC), nomeadamente as Áreas Operacionais da Beira/Dondo, Manica/Chimoio/Gondola, Quelimane/Nicoadala, Tete e Moatize.

3.3.3.5. Sistema da Beira/Dondo – Análise do BAQS

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, e bombeada para um canal de sedimentação de onde é, posteriormente, bombeada para a Estação de Tratamento de Água (ETA) de Mutua, e desta, para os centros distribuidores, através de uma conduta adutora de cerca de 120 km. A rede de distribuição tem uma extensão total de cerca de 1230 km.

No período em análise a Cobertura Total reduziu de 72% em 2022 para 57% em 2023, o que corresponde a **desempenho mediano**. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu de 14 horas em 2022 para 13 horas em 2023, o que corresponde a **desempenho mediano**. A Resposta às Reclamações aumentou de 86% em 2022 (**desempenho mediano**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**). A Facturação Baseada em Leituras Reais decresceu em 1% ao sair de 88% em 2022 para 87% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 72%, o que corresponde a **desempenho mediano**. A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve-se em 75%, mantendo um **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, a não conformidade dos parâmetros em 2023 deveu-se, entre outros, aos níveis elevados de turvação da água que se situaram entre 5 à 15NTU.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentaram, no geral, um crescimento. A Água Não Contabilizada melhorou em 7%, ao sair de 46% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 39% em 2023 (**desempenho mediano**). O Rácio de Cobertura aumentou ao sair de 1.25 em 2022 para 1.79 em 2023 mantendo **bom desempenho**. O Valor Cobrado cresceu em cerca de **448.928.000,00Mt (quatrocentos quarenta e oito milhões, novecentos e vinte e oito mil meticais)** em 2022 para **548.746.000,00Mt (quinhentos quarenta e oito milhões, setecentos quarenta e seis mil meticais)** em 2023.

O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 4, o que representa **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança Total reduziu em 3%, ao sair de 78% em 2022 para 75% em 2023, mantendo o desempenho mediano.

Uma redução na Água Não Contabilizada, aumento na Taxa de Cobrança e melhoria da Conformidade dos Parâmetros Controlados poderia impactar positivamente na Sustentabilidade da Empresa e na Qualidade da Água Tratada.



BAQS do Sistema da Beira/Dondo

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		801 348	717 049	838 634	
Total de ligações (Nr)		72 323	72 323	79 473	
Ligações domésticas (Nr)		69 882	69 882	76 968	
Fontenários Operacionais (Nr)		431	488	449	
Pop. servida por ligações domésticas		370 375	370 375	342 687	
Pop. Servida por fontenários		129 300	146 400	134 700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		46%	52%	41%	
Cobertura por fontanários (%)		16%	20%	16%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 62%	<div><div></div></div> 72%	<div><div></div></div> 57%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 14	<div><div></div></div> 14	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div>
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10 ³ m ³)		17 778	19 925	16 679	
Volume facturado (10 ³ m ³)		11 217	10 751	10 156	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div> 46%	<div><div></div></div> 39%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10 ³ MZM) com iva		545 947	577 123	731 583	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		818 212	448 928	548 746	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 78%	<div><div></div></div> 75%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10 ³ MZM)		448 291	459 998	409 750	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div></div> 1.22	<div><div></div></div> 1.25	<div><div></div></div> 1.79	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 86%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 87%	<div><div></div></div> 88%	<div><div></div></div> 87%	<div><div></div></div>
4. Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros requeridos QR	29	21	21	21	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 72%	<div><div></div></div> 72%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 75%	<div><div></div></div> 75%	<div><div></div></div>

Legenda

Bom Desempenho ●
 Desempenho Mediano ●
 Desempenho Insatisfatório ●

Tabela 10: BAQS do Sistema de Maxixe



3.3.3.6. Sistema da Beira – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema da Beira indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 54% (Classe B).

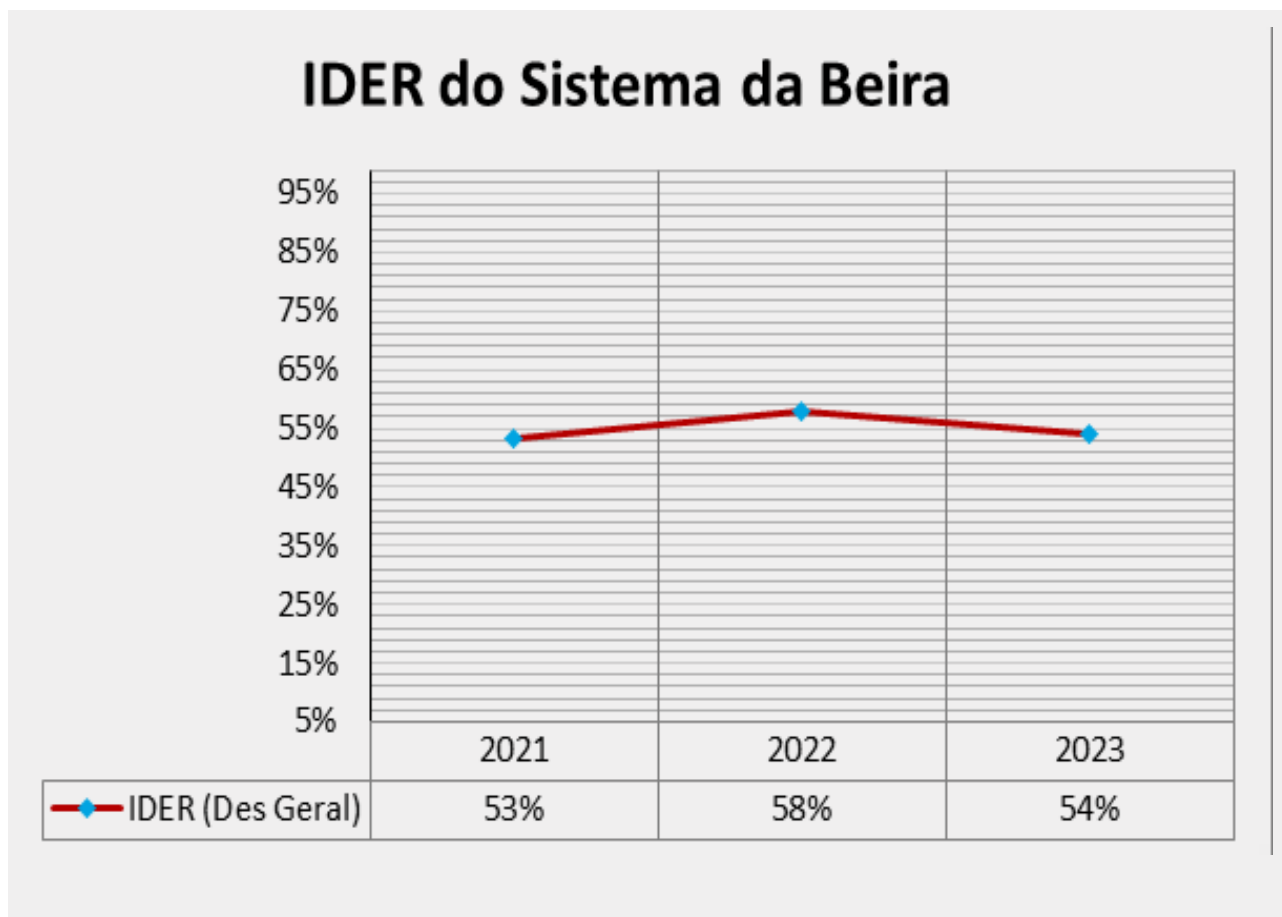


Gráfico 21: IDER do Sistema da Beira

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança Total;
- Desencadear acções para melhorar a Percentagem de Parâmetros Controlados e a sua Conformidade.



3.3.3.2. Sistema de Manica - Análise do BAQS

O Sistema de abastecimento de água de Manica/Chimoio/Gondola tem como fonte de captação a Albufeira de Chicamba, localizada a cerca de 50 km 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 37 Km, 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 20 Km de extensão, que transporta água de Chimoio para o Município de Gondola. A rede de distribuição da água tem uma extensão total de cerca de 625 km.

No período em análise a Cobertura Total decresceu ao sair de 68% em 2022 (**bom desempenho**) para 46% em 2023 (**desempenho mediano**). Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu em 1 hora, ao sair 18 horas em 2022 para 17 horas em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100% o que corresponde a **bom desempenho**. A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou em 70%, ao sair de 30% em 2022 para 100% em 2023, o que corresponde a **bom desempenho**. Segundo a Entidade Gestora, o crescimento do indicador Facturação com Base em Leituras Reais deveu-se a realização de campanha de substituição dos contadores inoperacionais pela Empresa, no ano em análise. A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu de 100% em 2022 para 95% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados melhorou ao sair de 83% em 2022 para 100% em 2023 o que corresponde a **bom desempenho**.

Com excepção da Taxa de Cobrança e do Número de Trabalhadores por 1000 Ligações, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa, apresentaram, no geral, uma melhoria. A Água Não Contabilizada reduziu ao sair de 44% em 2022 para 43% em 2023, mantendo desempenho mediano. A Taxa de Cobrança manteve-se em 81% o que corresponde a um desempenho mediano. O Valor Cobrado cresceu de 220.120.000,00Mt (duzentos vinte milhões, cento e vinte mil meticais) em 2022 para 302.314.000,00Mt (trezentos e dois milhões, trezentos e catorze mil meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 4 o que corresponde a um bom desempenho. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou ao sair de 1,22 em 2022 para 1,59 em 2023, mantendo bom desempenho.

Uma redução na Água Não Contabilizada e melhoria na Taxa de Cobrança poderia impactar positivamente na Sustentabilidade da Empresa.



BAQs do Sistema de Manica

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		597 729	498 640	644 642	
Total de ligações (Nr)		47 247	55 395	45 637	
Ligações domésticas (Nr)		46 056	53 850	44 351	
Fontenários Operacionais (Nr)		158	178	180	
Pop. servida por ligações domésticas		244 097	285 405	235 463	
Pop. Servida por fontenários		47 400	53 400	55 800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		41%	57%	37%	
Cobertura por fontanários (%)		8%	11%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	<div><div></div></div> 49%	<div><div></div></div> 68%	<div><div></div></div> 46%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 18	<div><div></div></div> 18	<div><div></div></div> 17	<div><div></div></div>
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10 ³ m ³)		10 900	10 880	9 886	
Volume facturado (10 ³ m ³)		6 449	6135	5650	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	41% <div><div></div></div>	44% <div><div></div></div>	43%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10 ³ MZM) com iva		255 095	272 568	371 608	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		208 661	220120	302314	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 82%	<div><div></div></div> 81%	<div><div></div></div> 81%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10 ³ MZM)		230 220	223 758	233 813	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div></div> 1,11	<div><div></div></div> 1,22	<div><div></div></div> 1,59	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 9	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 30%	<div><div></div></div> 30%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
4. Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros requeridos QR	31	31	31	28	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 95%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 83%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>

Legenda

Bom Desempenho ●
 Desempenho Mediano ●
 Desempenho Insatisfatório ●

Tabela 11:BAQS do Sistema de Manica



3.3.3.7. Sistema de Manica - Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Manica indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 60% (classe B).

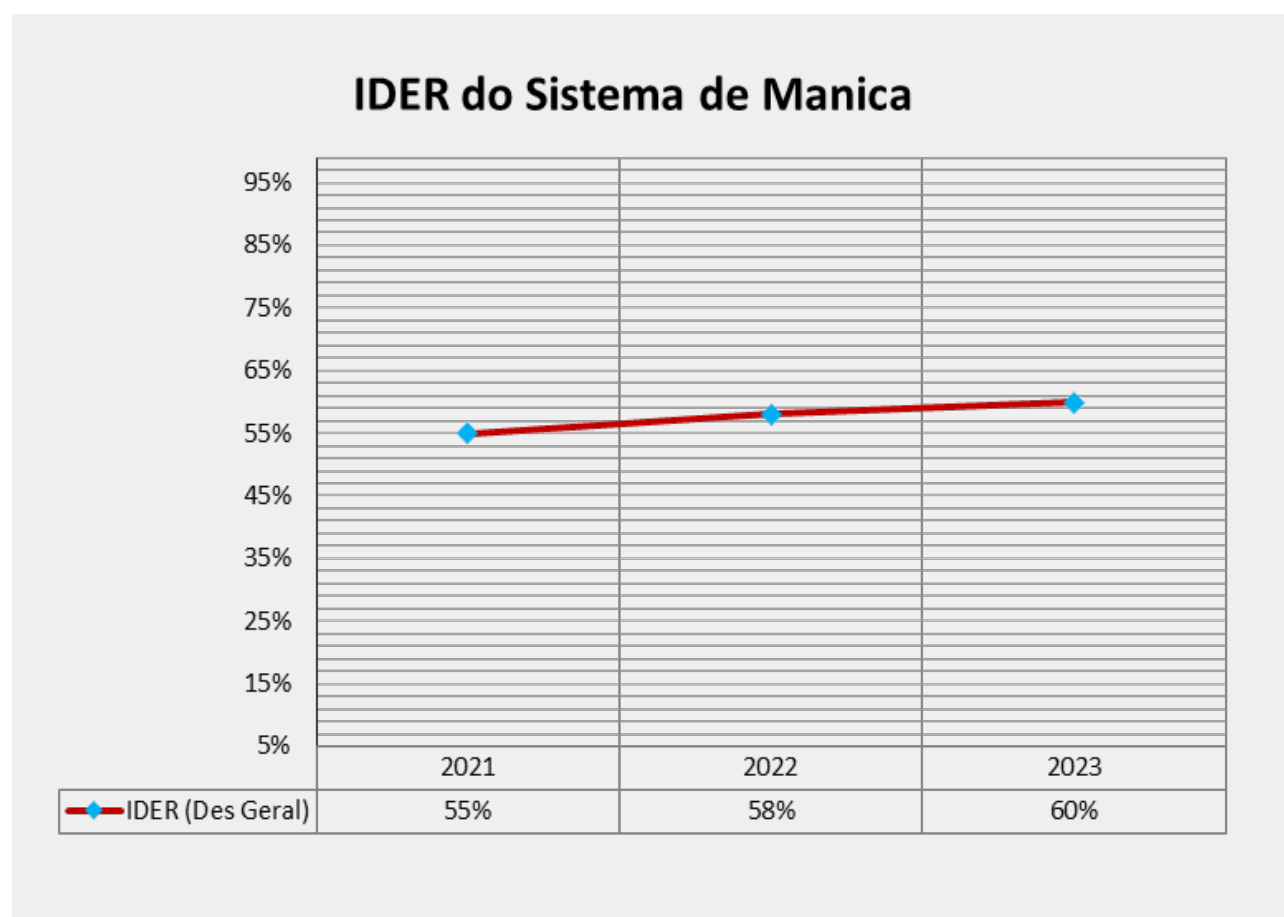


Gráfico 22: IDER do Sistema de Manica

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança.



Sistema de Quelimane - Análise do BAQS

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 cloração. 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 110 km. 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, Namuíño, 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.

No período em análise a Cobertura Total decresceu em 37%, ao sair de 74% (**bom desempenho**) em 2022 para 37% (**desempenho insatisfatório**) em 2023. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7. O Tempo de Distribuição manteve-se em 12 horas, o que corresponde **desempenho mediano**. A Resposta as Reclamações cresceu em cerca de 23%, ao sair de 76% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 99% em 2023 (**desempenho mediano**). A Facturação Baseada em Leituras Reais cresceu de 88% em 2022 para 98% em 2023, mantendo **bom desempenho**. A Percentagem de Parâmetros Controlados cresceu ao sair de 52% em 2022 para 97% 2023, o que corresponde bom desempenho. A Conformidade de Parâmetros Controlados melhorou, ao sair de 74% em 2022 (**desempenho mediano**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**).

Com excepção da Taxa de Cobrança, os indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentou, no geral, uma melhoria. A Água Não Contabilizada melhorou ao sair de 32% em 2022 para 23% 2023, mantendo bom desempenho. Segundo a Entidade Gestora, a acentuada redução da Água Não Contabilizada em 2023, deveu-se, em parte, pela baixa produção de água devido a passagem do ciclone Freddy, que resultou em danos no sistema e implicou a redução da capacidade de produção em cerca de 30%. O Valor Cobrado decresceu de **149.696.000,00Mt (Cento quarenta e nove milhões, seiscientos e noventa e seis mil meticais)** para **156.073.000,00Mt (cento cinquenta e seis milhões, setenta e três mil meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 4, o que corresponde a **bom desempenho**.

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu ao sair de 1,11 em 2022 para 1,42 em 2023, o que corresponde bom desempenho. A Taxa de Cobrança decresceu ao sair de 83% em 2022 para 81% em 2023 mantendo o **desempenho mediano**.

Uma melhoria na Cobertura Total e no Tempo Médio de Distribuição de água poderia impactar positivamente no acesso ao serviço.



Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		403 490	293 987	491 764	
Total de ligações (Nr)		24 782	29 823	27 050	
Ligações domésticas (Nr)		23 828	28 499	26 083	
Fontenários Operacionais (Nr)		194	225	206	
Pop. servida por ligações domésticas		126 288	151 045	116 483	
Pop. Servida por fontenários		58 200	67 500	62 100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		31%	51%	24%	
Cobertura por fontanários (%)		14%	23%	13%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	46%	74%	37%	
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	13	12	12	
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		5 449	5 369	3 890	
Volume facturado (10³m³)		3 737	3 626	3 008	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	31%	32%	23%	
Valor facturado (10³ MZM) com iva		164 257	179 953	192 655	
Valor cobrado (10³ MZM)		226 498	149 696	156 073	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	100%	83%	81%	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	5	4	4	
Custos operacionais (10³ MZM)		138 117	162 606	135 839	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v > 1,15	1.19	1.11	1.42	
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	87%	76%	99%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	4	10	10	
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	88%	88%	98%	
4. Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	31	16	16	30	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	54%	52%	97%	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	100%	74%	100%	

Legenda:

Bom Desempenho
 Desempenho Mediano
 Desempenho Insatisfatório

Tabela 12:BAQS do Sistema de Quelimane



Sistema de Quelimane – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Quelimane indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 53% (Classe B).

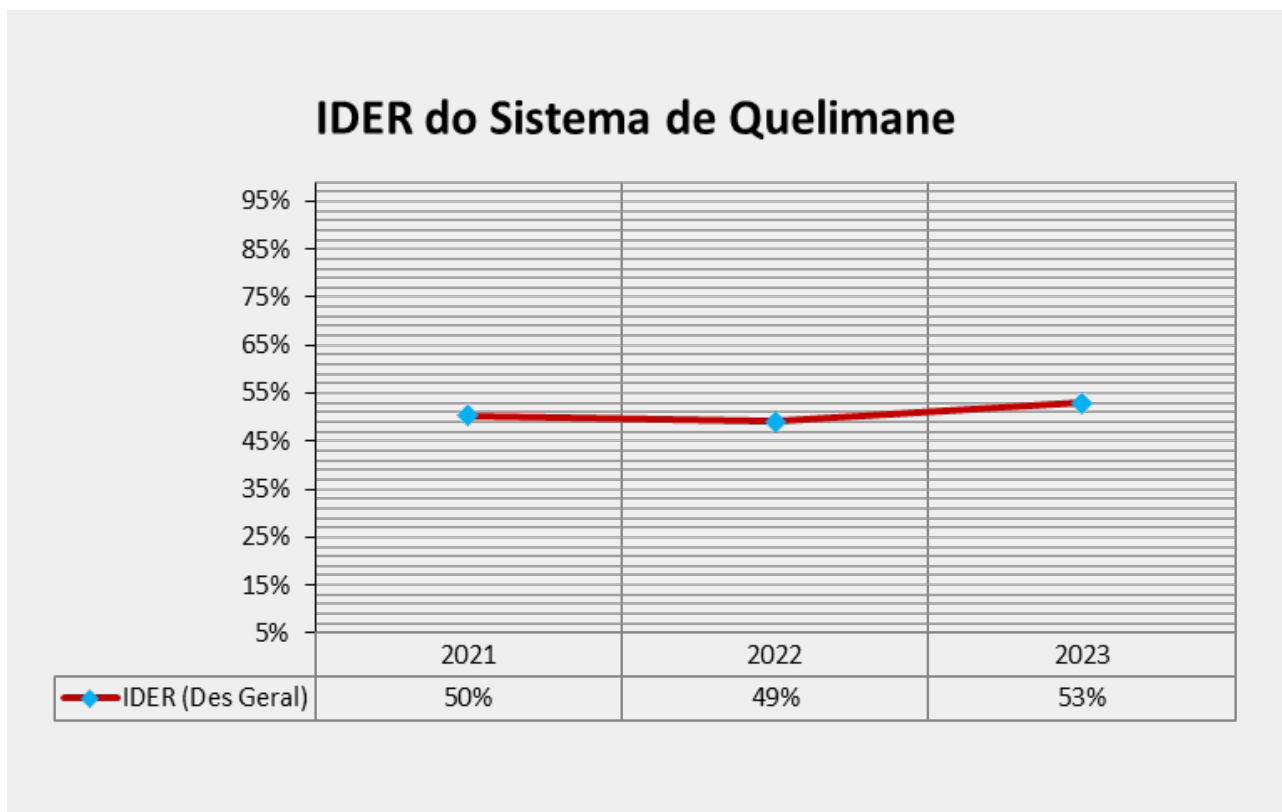


Gráfico 23: IDER do Sistema de Quelimane

Recomendações à Empresa

- Desencadear ações para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear ações para melhorar o Tempo Médio Distribuição;
- Desencadear ações para melhorar Taxa de Cobrança;



3.3.3.6. Sistema de Tete - Análise do BAQS

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

No período em análise a Cobertura Total decresceu de 100% em 2022 para 53% em 2023, o que corresponde ao desempenho mediano. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 19 horas em 2022 para 18 horas em 2023, mantendo **bom desempenho**. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, conferindo assim um bom desempenho. A Facturação Baseada em Leituras Reais decresceu de 94% em 2022 para 66% em 2023, o que corresponde a **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, a redução deveu-se a vandalização de instalações e contadores de água associado a restrições no fornecimento. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 85%, o que corresponde a bom desempenho. A Conformidade de Parâmetros Controlados melhorou ao sair de 74% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**).

Com excepção da Taxa de Cobrança, os indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentaram, no geral, uma melhoria. A Água Não Contabilizada registou uma ligeira melhoria ao sair de 45% em 2022 para 44% em 2023, mantendo o desempenho mediano. O Valor Cobrado cresceu de **286.824.000,00Mt (duzentos oitenta e seis milhões, oitocentos e vinte quatro mil meticais)** em 2022 para **306.225.000,00Mt (trezentos e seis milhões, duzentos e vinte e cinco mil meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações cresceu de 4 em 2022 para 5 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais registou um crescimento acentuado, ao sair de 1,35 em 2022 para 2,00 em 2023 mantendo **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança decresceu em 16%, ao sair de 80% em 2022 para 64% em 2023, o que corresponde a **desempenho insatisfatório**.

Uma melhoria na Taxa de Cobrança e na Facturação com Base em Leituras Reais poderia impactar positivamente na Sustentabilidade da Empresa e na satisfação dos consumidores.



BAQs do Sistema de Tete

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		370 569	286 058	408 650	
Total de ligações (Nr)		43 168	44 995	51 160	
Ligações domésticas (Nr)		41 574	43 336	49 371	
Fontenários Operacionais (Nr)		202	202	262	
Pop. servida por ligações domésticas		220 342	229 681	166 950	
Pop. Servida por fontenários		60 600	60 600	48 300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		59%	80%	41%	
Cobertura por fontanários (%)		16%	21%	12%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 76%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 53%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 16	<div><div></div></div> 19	<div><div></div></div> 18	<div><div></div></div>
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10 ³ m ³)		16 551	16 866	15 683	
Volume facturado (10 ³ m ³)		9 296	9 242	8 833	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 44%	<div><div></div></div> 45%	<div><div></div></div> 44%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10 ³ MZM) com iva		359 793	359 793	478 191	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		286 824	286 824	306 225	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 80%	<div><div></div></div> 80%	<div><div></div></div> 64%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10 ³ MZM)		212 404	212 404	239 527	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div></div> 1.69	<div><div></div></div> 1.35	<div><div></div></div> 2.00	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 94%	<div><div></div></div> 94%	<div><div></div></div> 66%	<div><div></div></div>
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	33	28	28	28	<div><div></div></div>
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div> 74%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>

Legenda:

Bom Desempenho ●
 Desempenho Mediano ●
 Desempenho Insatisfatório ●

Tabela 13:BAQS do Sistema de Tete



3.3.3.7. Sistema de Tete – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Tete indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 50% (Classe B).

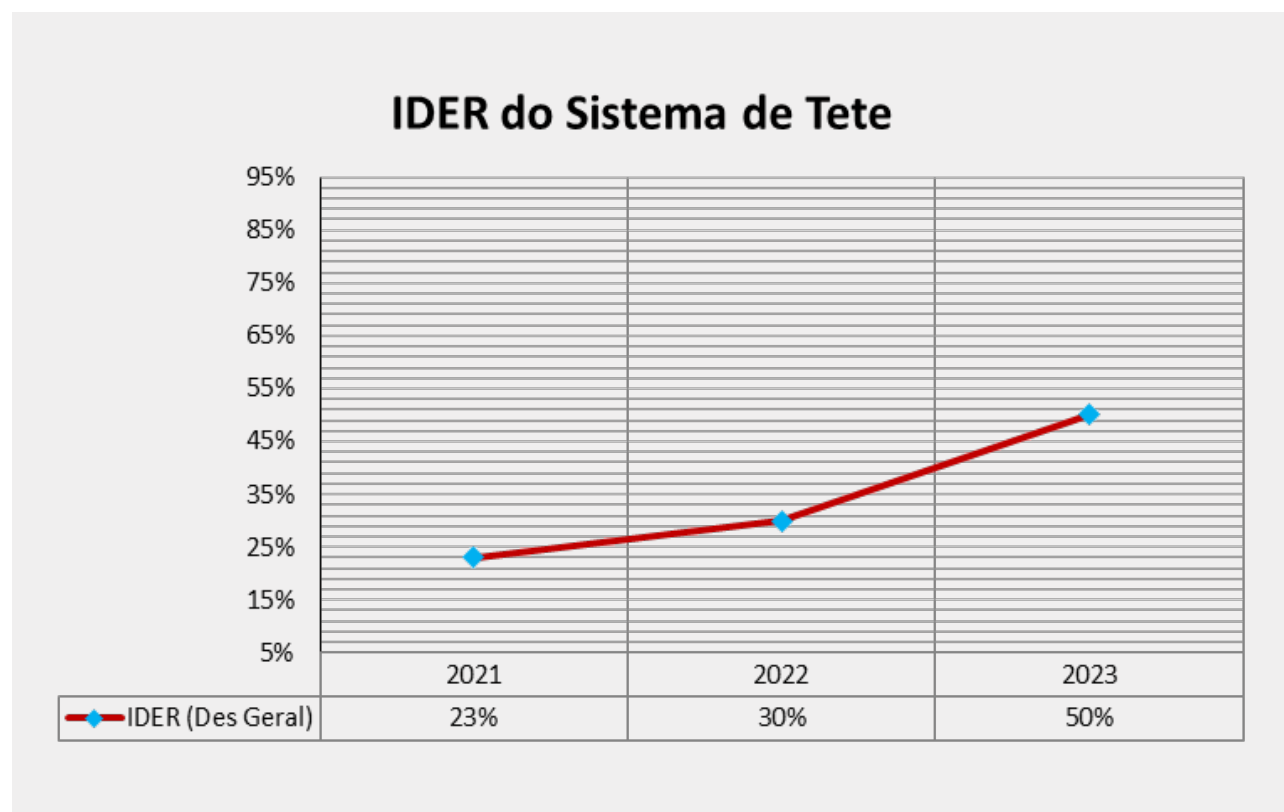


Grafico 24: IDER do Sistema de Tete

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar Facturação com Base em Leituras Reais.



3.3.3.8. Sistema de Moatize – Análise do BAQS

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 25.3 km, 5 centros de distribuição (25 de setembro, Cruzeiro, Relé, CFM e Casa 15) e uma rede de distribuição de água com extensão total de cerca de 110 km. O único tratamento feito à água é a cloração.

No período em análise a Cobertura Total decresceu em 27%, ao sair de 100% em 2022 para 73% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu ao sair de 11 horas em 2022 para 10 horas em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Resposta as Reclamações cresceu, ao sair de 59% em 2022 (desempenho insatisfatório) para 100% em 2023 (**bom desempenho**). A Facturação Baseada em Leituras Reais cresceu em 16%, ao sair de 72% em 2022 para 88% em 2023, o que corresponde a **bom desempenho**. A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu, ao sair de 85% em 2022 (**bom desempenho**) para 67% em 2023 (**desempenho mediano**). A Conformidade de Parâmetros Controlados melhorou, ao sair de 74% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**).

Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais e Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresenta, no geral, uma degradação. A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 39% em 2022 para 41% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações cresceu, ao sair de 5 em 2022 para 9 em 2023 mantendo o **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança cresceu, ao sair de 52% em 2022 para 78% em 2023, o que corresponde a **desempenho mediano**. O Valor Cobrado cresceu, ao sair de 42.960.000,00 (quarenta e dois milhões, novecentos e sessenta mil meticais) em 2022 para 64.349.000,00Mt (sessenta e quatro milhões, trezentos quarenta e nove mil meticais) em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu acentuadamente, ao sair de 0,47 em 2022 para 1,29 em 2023, o que corresponde a **bom desempenho**.

Uma melhoria no Tempo de Distribuição, Água não contabilizada, Taxa de Cobrança Total e Percentagem de Parâmetros Controlados, poderia impactar positivamente no acesso ao serviço, Sustentabilidade do Sistema e na Qualidade de Água Tratada.



BAQs do Sistema de Moatize

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação & Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		63 396	71 437	77 992	
Total de ligações (Nr)		9 831	10 299	8 807	
Ligações domésticas (Nr)		9 427	9 862	8 480	
Fontenários Operacionais (Nr)		63	86	82	
Pop. servida por ligações domésticas		49 963	52 269	39 856	
Pop. Servida por fontenários		18 900	25 800	24 600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		79%	73%	51%	
Cobertura por fontanários (%)		30%	36%	22%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 73%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div> 11	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div>
2. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		3 672	3 378	3 215	
Volume facturado (10³m³)		2 050	2 050	1 902	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 44%	<div><div></div></div> 39%	<div><div></div></div> 41%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10³ MZM) com iva		82 110	81 856	82 943	
Valor cobrado (10³ MZM)		51 923	42 960	64 349	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 63%	<div><div></div></div> 52%	<div><div></div></div> 78%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div> 9	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		157 701	172 867	64 357	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div></div> 0.52	<div><div></div></div> 0.47	<div><div></div></div> 1.29	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 127%	<div><div></div></div> 59%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 72%	<div><div></div></div> 72%	<div><div></div></div> 88%	<div><div></div></div>
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	33	28	28	22	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div> 67%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 74%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>

Legenda:

Bom Desempenho ●
 Desempenho Mediano ●
 Desempenho Insatisfatório ●

Tabela 14: BAQS do Sistema de Moatize



3.3.3.9. Sistema de Moatize - Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Tete indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 28% (Classe C).

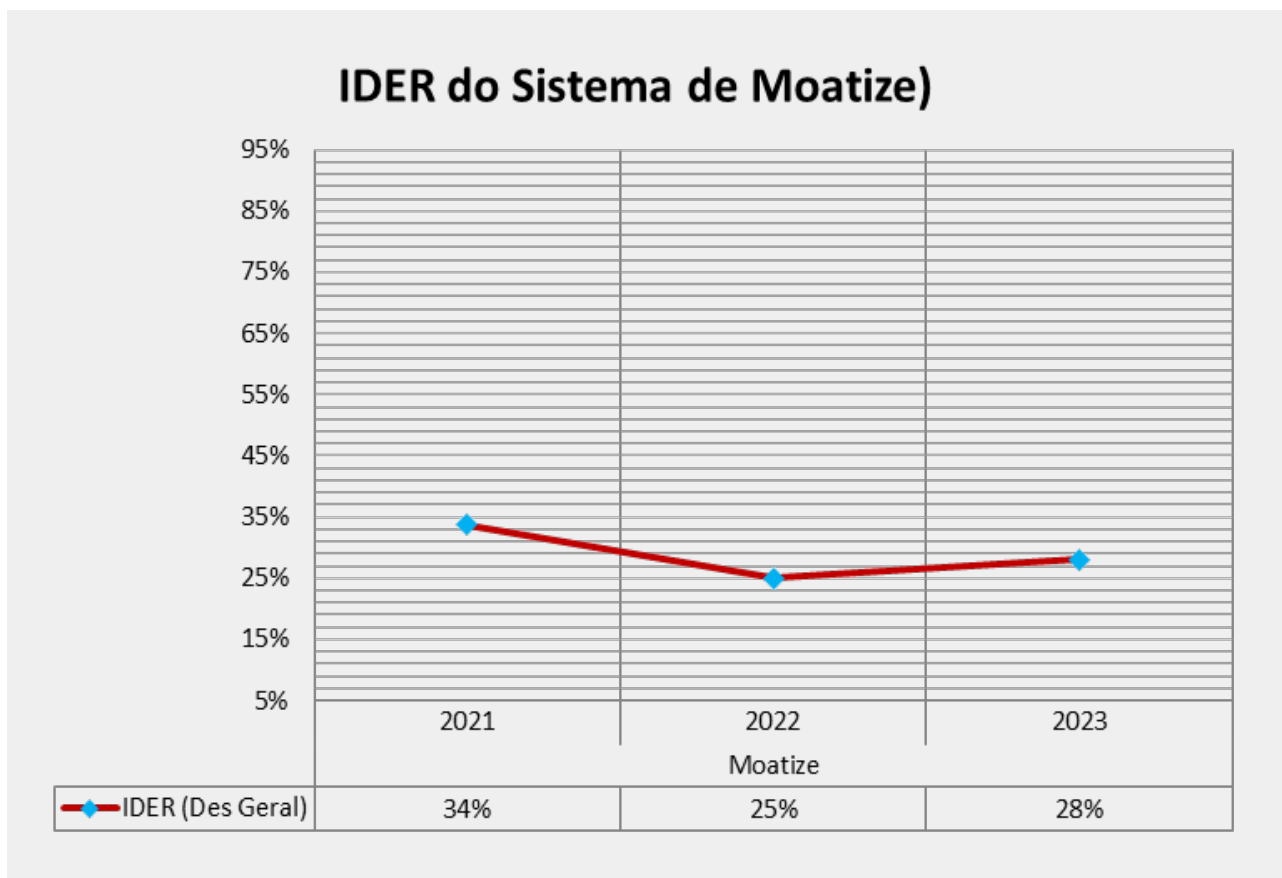


Gráfico 25: IDER do Sistema de Moatize

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar o Rácio de Cobertura de Custos operacionais;
- Desencadear acções para melhorar a Conformidade de Parâmetros Controlados.



3.3.4 Região Norte

Sistemas Principais



A Região Norte possui seis (6) Entidades Reguladas, correspondentes ao igual número de sistemas de abastecimento de água, sob gestão pública da Águas da Região Norte (AdRN), nomeadamente Nampula, Nacala, Angoche, Lichinga, Cuamba e Pemba.

3.3.4.1. Sistema de Nampula - Análise do BAQS

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 baixa a níveis críticos. A ETA encontra-se junto a barragem. Após o tratamento, a água é transportada através de duas adutoras ligadas à 5 estações de bombagem.

No período em análise a Cobertura Total reduziu em 33%, ao sair de 61% em 2022 (**bom desempenho**) para 28% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017, pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7 e pela não consideração de clientes suspensos. O Tempo Médio de Distribuição reduziu ao sair de 12 horas em 2022 para 11 horas em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Resposta as Reclamações aumentou, ao sair de 40% em 2022 para 64% em 2023 mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou, ao sair de 80% em 2022 para 84% em 2023, mantendo o desempenho mediano. A Percentagem de Parâmetros Controlados aumentou ao sair de 96% em 2022 para 100% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados aumentou, ao sair de 96% em 2022 (desempenho mediano) para 100% em 2023 (**bom desempenho**).

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentaram, no geral, uma ligeira melhoria. A Água Não Contabilizada melhorou em 5%, ao sair de 55% em 2022 para 50% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. A Taxa de Cobrança reduziu ao sair de 85% em 2022 (bom desempenho) para 79% em 2023 (**desempenho mediano**).

O Valor Cobrado aumentou, ao sair de **240.309.000,00Mt (duzentos e quarenta milhões e trezentos e nove mil meticais)** em 2022 para **334.563.000,00Mt (trezentos e trinta e quatro milhões e quinhentos e sessenta e três mil meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores Por 1000 Ligações aumentou ao sair de 4 em 2022 para 5 em 2023, mantendo o bom desempenho. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou ao sair de 0,94 em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 1,46 em 2023 (**bom desempenho**).

Uma melhoria na gestão da Água Não Contabilizada e Taxa de Cobrança permitiria ganhos significativos na disponibilização de mais água aos consumidores e consequentemente maior liquidez financeira para as empresas. Adicionalmente, uma melhoria do Tempo de Distribuição e Reclamações Respondidas, permitiria maior satisfação dos consumidores.



BAQS do Sistema de Nampula

Descrição	Valor de referência	Nampula					
		2021	2022	2023	Tendência		
1.Acesso ao serviço							
População total na área do sistema		781 247	760 214	769 123			
Total de ligações (Nr)		40 332	40 761	34 698			
Ligações domésticas (Nr)		38 722	39 219	33 634			
Fontenários Operacionais (Nr)		498	507	180			
Pop. servida por ligações domésticas		205 227	207 861	163 081			
Pop. Servida por fontenários		249 000	253 500	54 000			
Cobertura por ligações domésticas (%)		26%	27%	21%			
Cobertura por fontanários (%)		32%	33%	7%			
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	<div><div></div></div> 58%	<div><div></div></div> 61%	<div><div></div></div> 28%	<div><div></div></div>		
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 11	<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div> 11	<div><div></div></div>		
2.Sustentabilidade da Empresa							
Volume produzido (10³m³)		10 347	11 887	11 104			
Volume facturado (10³m³)		5 642	5 180	5 531			
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 43%	<div><div></div></div> 55%	<div><div></div></div> 50%	<div><div></div></div>		
Valor facturado (10³ MZM) com iva		270 445	282 542	421 786			
Valor cobrado (103 MZM)		262 926	240 309	334 563			
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 97%	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div> 79%	<div><div></div></div>		
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div>		
Custos operacionais (10³ MZM)		281 064	300 740	288 478			
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v > 1,15	<div><div></div></div> 0.96	<div><div></div></div> 0.94	<div><div></div></div> 1.46	<div><div></div></div>		
3. Atendimento ao consumidor							
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 40%	<div><div></div></div> 64%	<div><div></div></div>		
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div> 11	<div><div></div></div>		
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 78%	<div><div></div></div> 80%	<div><div></div></div> 84%	<div><div></div></div>		
4.Qualidade da água Tratada							
Nr. De Parametros controlados	23	26	23	23			
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 96%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>		
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 96%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>		

Legenda:

Bom Desempenho	
Desempenho Mediano	
Desempenho Insatisfatório	

Tabela 16: BAQS do Sistema de Nampula



3.3.4.2. Sistema de Nampula – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Nampula indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 22% (classe C).

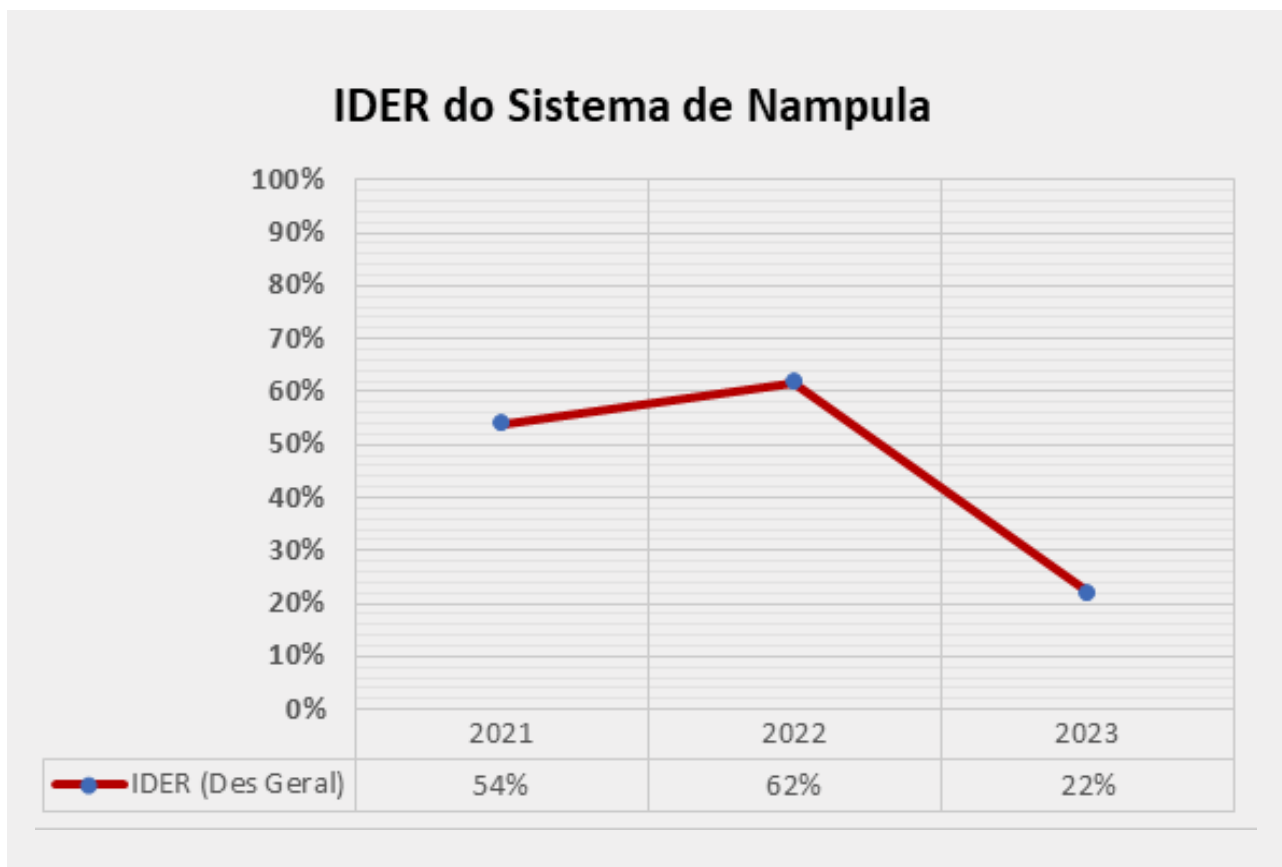


Gráfico 25: IDER do Sistema de Nampula

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar as Reclamações Repondidas;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar a Facturação com Base na Leituras reais do Contador.



Sistema de Nacala – Análise do BAQS

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 3 (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 sistemas localizam-se nas áreas de M'Paco, Mutuzi e Naherengue.

No período em análise a Cobertura Total reduziu em 14%, ao sair de 40% em 2022 (**desempenho mediano**) para 26% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). Segundo a Entidade Gestora esta redução foi influenciada pela revisão do coeficiente que altera o número de pessoas servidas por ligação doméstica activa de 5.3 para 4.7, e pelos clientes suspensos por falta de pagamento. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 11 horas em 2022 (**desempenho mediano**) para 17 horas em 2023 (**bom desempenho**). A Resposta as Reclamações reduziu drasticamente, ao sair de 80% em 2022 (desempenho mediano) para 57% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). A Facturação Baseada em Leituras Reais reduziu, ao sair de 98% em 2022 para 89% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. Segundo a Entidade Gestora, a redução que se verificou foi devido ao aumento de clientes facturados por estimativa, associado a avaria e imprecisão de contadores. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100% em 2023, conferindo assim o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu, ao sair de 100% em 2022 (bom desempenho) para 99% em 2023 (**desempenho mediano**).

Com excepção de Água não Contabilizada e Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentaram, no geral, uma ligeira melhoria. A Água Não Contabilizada deteriorou em 1%, ao sair de 38% em 2022 para 39% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 84% em 2022 para 76% em 2023, mantendo o desempenho mediano. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de **124.276.000,00 Mt (cento e vinte e quatro milhões e duzentos e setenta e seis mil meticais)** em 2022 para **174.169.000,00 Mt (cento e setenta e quatro milhões e cento e sessenta e nove mil meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve o **bom desempenho** ao se fixar em 7 trabalhadores. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou significativamente, ao sair de 0,89 em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 1,16 em 2023 (bom desempenho).

Uma melhoria na gestão da Água Não Contabilizada e Taxa de Cobrança permitiria ganhos significativos na disponibilização de mais água aos consumidores e consequentemente maior liquidez financeira para as empresas. Adicionalmente, uma melhoria nas Reclamações Respondidas, permitiria maior satisfação dos consumidores.



BAQS do Sistema de Nacala

Descrição	Valor de referência	Nacala			
		2021	2022	2023	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		348 986	348 384	383 303	
Total de ligações (Nr)		14 986	16 379	14 103	
Ligações domésticas (Nr)		14 260	15 551	13 375	
Fontenários Operacionais (Nr)		110	115	91	
Pop. servida por ligações domésticas		75 578	82 420	70 888	
Pop. Servida por fontenários		55 000	57 500	27 300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		22%	24%	18%	
Cobertura por fontanários (%)		16%	17%	7%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div>37%</div>	<div><div></div>40%</div>	<div><div></div>26%</div>	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div>18</div>	<div><div></div>11</div>	<div><div></div>17</div>	<div><div></div></div>
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		6 886	6 240	6 316	
Volume facturado (10³m³)		3 669	3 832	3 847	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div>46%</div>	<div><div></div>38%</div>	<div><div></div>39%</div>	<div><div></div></div>
Valor facturado (10³ MZM) com iva		136 827	148 268	227 801	
Valor cobrado (10³ MZM)		119 232	124 276	174 169	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div>87%</div>	<div><div></div>84%</div>	<div><div></div>76%</div>	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div>7</div>	<div><div></div>7</div>	<div><div></div>7</div>	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		145 137	166 680	196 931	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div>0.94</div>	<div><div></div>0.89</div>	<div><div></div>1.16</div>	<div><div></div></div>
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div>100%</div>	<div><div></div>80%</div>	<div><div></div>57%</div>	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div>10</div>	<div><div></div>7</div>	<div><div></div>12</div>	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div>93%</div>	<div><div></div>98%</div>	<div><div></div>89%</div>	<div><div></div></div>
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	14	13	15	14	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div>86%</div>	<div><div></div>100%</div>	<div><div></div>100%</div>	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div>47%</div>	<div><div></div>100%</div>	<div><div></div>99%</div>	<div><div></div></div>

Legenda:

- Bom Desempenho ●
- Desempenho Mediano ●
- Desempenho Insatisfatório ●



3.3.4.4. Sistema de Nacala – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Nacala indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 28% (Classe C).

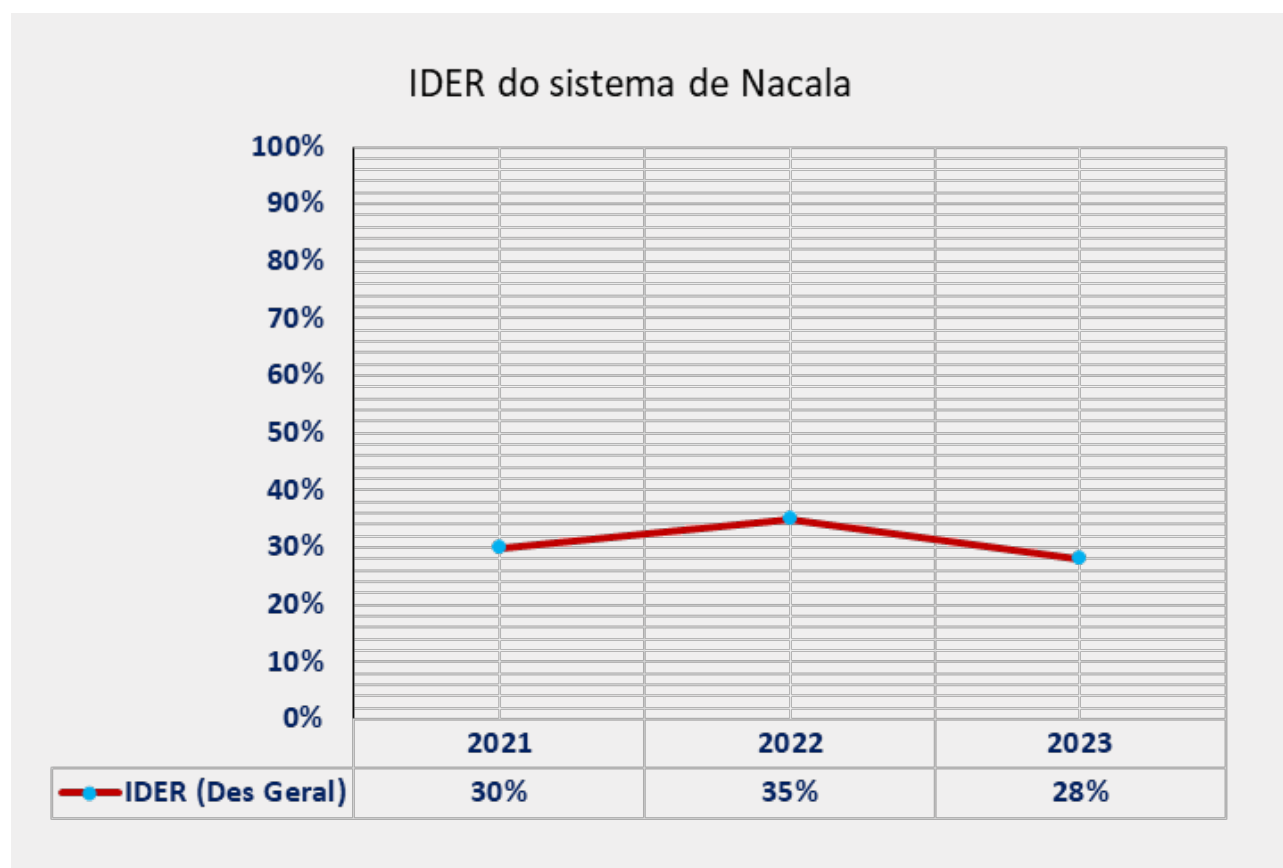


Gráfico 26: IDER do Sistema de Nacala

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar as Reclamações Respondidas;
- Desencadear acções para melhorar a conformidade de parâmetros controlados.



• Sistema de Angoche – Análise do BAQS

A captação de água no sistema de Angoche consiste de seis furos, construídos próximo da Lagoa de Malatane com capacidade total de 106m³/h, e uma conduta adutora com 4,5 km 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 perfaz uma capacidade de armazenamento total de 370m³. Deste CD, faz-se a distribuição da água por gravidade.

No período em análise a Cobertura Total reduziu em 8%, ao sair de 37% em 2022 para 29% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora esta redução foi influenciada pela revisão do coeficiente que altera o número de pessoas servidas por ligação doméstica activa de 5,3 para 4,7. Segundo a Entidade Gestora, o êxodo populacional da cidade de Angoche não permite a extensão do serviço e consequentemente, não há evolução de número de ligações.

O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 12 horas em 2023, o que corresponde **desempenho mediano**. As Reclamações Respondidas reduziram, ao sair de 67% em 2022 para 51% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou, ao sair de 89% em 2022 para 98% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Percentagem de Parâmetros Controlados melhorou ao sair de 68% em 2022 (**desempenho mediano**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**). A Conformidade de Parâmetros Controlados melhorou ao sair de 68% em 2022 (**desempenho mediano**) para 100% em 2023.

Com excepção do Número de Trabalhadores por 1000 ligações e o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentaram, no geral, uma melhoria. A Água Não Contabilizada melhorou em 3%, ao sair de 21% em 2022 para 18% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 81% em 2022 (**desempenho mediano**) para 96% em 2023 (**bom desempenho**).

O Valor Cobrado aumentou, ao sair de **15.460.000,00 Mt (quinze milhões e quatrocentos e sessenta mil Meticais)** em 2022 para **24.418.000,00 Mt (vinte e quatro milhões e quatrocentos e dezoito mil Meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 7 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,75 em 2022 para 0,87 em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**.



BAQS do Sistema de Angoche

Descrição	Valor de referência	Angoche			
		2021	2022	2023	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		133 768	138 186	123 175	
Total de ligações (Nr)		4 590	4 367	4 449	
Ligações domésticas (Nr)		4 423	4 201	4 291	
Fontenários Operacionais (Nr)		58	58	54	
Pop. servida por ligações domésticas		23 442	22 265	20 168	
Pop. Servida por fontenários		29 000	29 000	16 200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		18%	16%	16%	
Cobertura por fontanários (%)		22%	21%	13%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 39%	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div> 29%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div>
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		782	738	618	
Volume facturado (10³m³)		583	577	506	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 25%	<div><div></div></div> 21%	<div><div></div></div> 18%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10³ MZM) com iva		19 471	19 126	25 428	
Valor cobrado (10³ MZM)		16 238	15 460	24 418	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 83%	<div><div></div></div> 81%	<div><div></div></div> 96%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		25 248	25 654	29 214	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div></div> 0.78	<div><div></div></div> 0.75	<div><div></div></div> 0.87	<div><div></div></div>
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 67%	<div><div></div></div> 51%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 8	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 2	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 97%	<div><div></div></div> 89%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div>
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	11	5	11	11	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 45%	<div><div></div></div> 68%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 45%	<div><div></div></div> 68%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>

Legenda:

Bom Desempenho ●
 Desempenho Mediano ●
 Desempenho Insatisfatório ●

Tabela 18:BAQS do Sistema de Angoche



3.3.4.6. Sistema de Angoche – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Angoche indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 47% (Classe B).

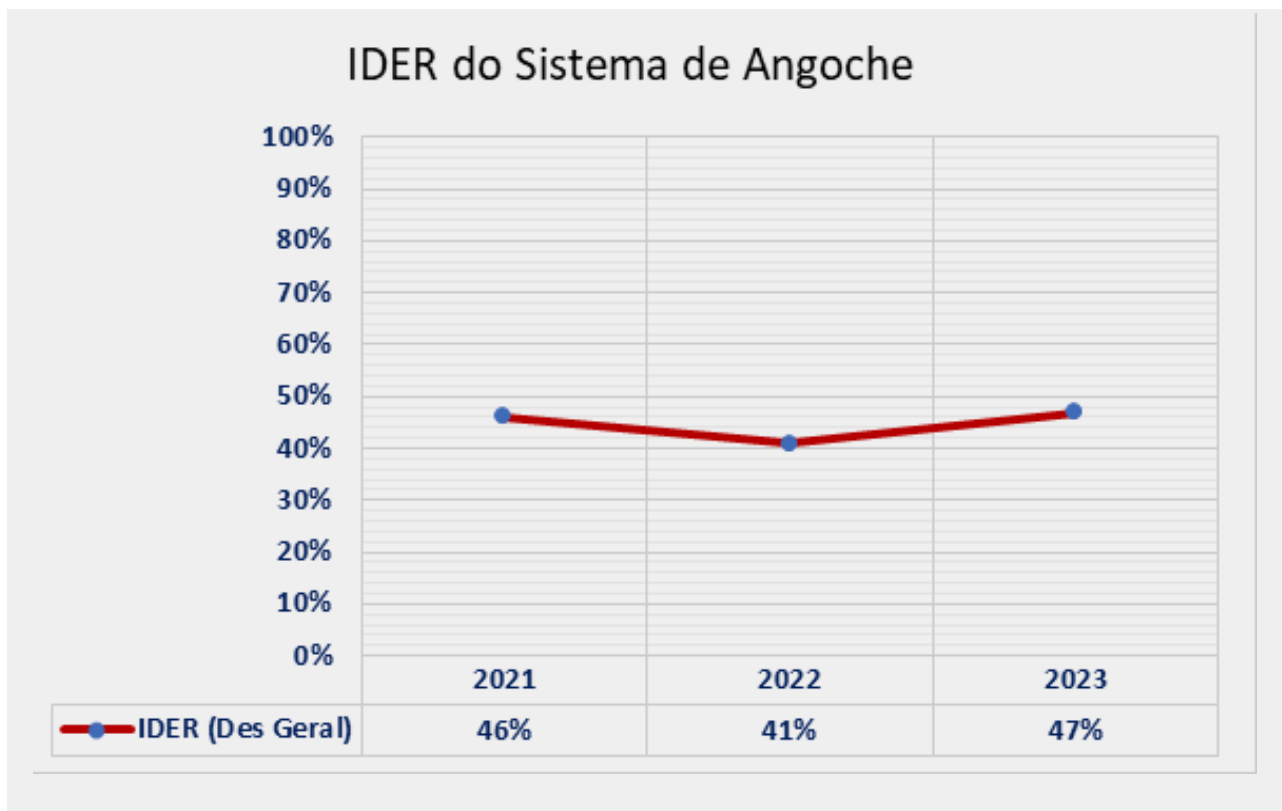


Gráfico 27: IDER do Sistema de Angoche

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar a Reclamações Respondidas;
- Desencadear acções para melhorar o Rácio de Cobertura de Custos.



Sistema de Lichinga – Análise do BAQS

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 4 km. Da estação de bombagem a água é bombeada para a estação de tratamento, onde decorre a injeção de cloro.

No período em análise a Cobertura Total reduziu em 6%, ao sair de 29% em 2022 para 23% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017, pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7 e pela não consideração de clientes suspensos. O Tempo Médio de Distribuição reduziu ao sair de 14 horas em 2022 para 10 horas em 2023 conferindo assim o **desempenho mediano**. A Resposta as Reclamações aumentou ao sair de 72% em 2022 para 75% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Facturação Baseada em Leituras Reais reduziu ao sair de 99% em 2022 para 96% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Percentagem de Parâmetros Controlados reduziu ao sair de 100% em 2022 para 85% em 2023 mantendo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve-se em 100% em 2023 conferindo o **bom desempenho**.

Com excepção do número de trabalhadores por 1000 ligações, e Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentaram no geral uma degradação. A Água Não Contabilizada deteriorou em 9%, ao sair de 40% em 2022 (**desempenho mediano**) para 49% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 85% em 2022 (**bom desempenho**) para 79% em 2023 (**desempenho mediano**). O valor Cobrado aumentou, ao sair de **34.477.000,00 Mt (trinta e quatro milhões e quatrocentos e setenta e sete mil meticais)** em 2022 para **40.420.000,00 Mt (quarenta milhões e quatrocentos e vinte mil meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 6, o que representa **bom desempenho**. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou ligeiramente, ao sair de 0,75 em 2022 para 0,79 em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**.

Uma melhoria na Cobertura Total, gestão de Água Não Contabilizada e no Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais, poderia impactar positivamente no acesso ao serviço, na Sustentabilidade da Empresa e na satisfação do consumidor.



BAQS do Sistema de Lichinga

Descrição	Valor de referência	Lichinga			
		2021	2022	2023	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		266 706	261 106	168 884	
Total de ligações (Nr)		9 416	8 387	7 169	
Ligações domésticas (Nr)		9 067	8 079	6 909	
Fontenários Operacionais (Nr)		66	65	8	
Pop. servida por ligações domésticas		48 055	42 819	36 618	
Pop. Servida por fontenários		33 000	32 500	2 400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		18%	16%	22%	
Cobertura por fontanários (%)		12%	12%	1%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 30%	<div><div></div></div> 29%	<div><div></div></div> 23%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 14	<div><div></div></div> 14	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div>
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		2 250	1 722	1 973	
Volume facturado (10³m³)		1 084	1 014	1 012	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 51%	<div><div></div></div> 40%	<div><div></div></div> 49%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10³ MZM) com iva		41 678	40 604	50 870	
Valor cobrado (10³ MZM)		37 169	34 477	40 420	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 89%	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div> 79%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		56 885	53 792	64 290	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div></div> 0.73	<div><div></div></div> 0.75	<div><div></div></div> 0.79	<div><div></div></div>
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 80%	<div><div></div></div> 72%	<div><div></div></div> 75%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div> 11	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 97%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div> 96%	<div><div></div></div>
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	13	11	11	11	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 92%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 92%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>

Legenda:

Bom Desempenho ●
 Desempenho Mediano ●
 Desempenho Insatisfatório ●



3.3.4.8. Sistema de Lichinga – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Lichinga indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 22% (classe C).

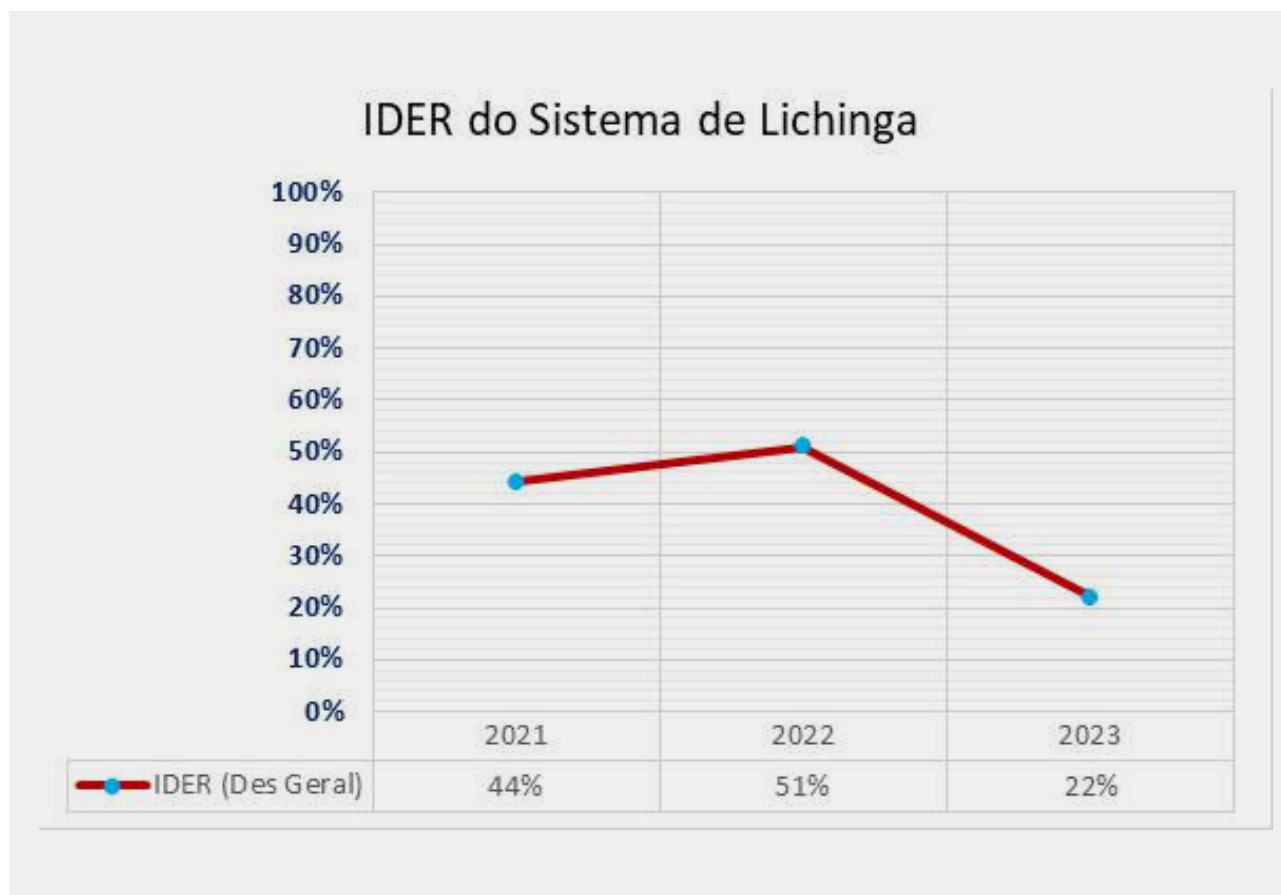


Gráfico 28: IDER do Sistema de Lichinga

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar Rácio de Cobertura de Custos Operacionais incluindo a adopção de medidas inovadoras de gestão;
- Desencadear acções para melhorar as Reclamações Respondidas;



Sistema de Cuamba – Análise do BAQS

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 enquanto a vila está a cerca de 490 metros de altitude. A água bruta é transportada por gravidade através de uma adutora de 35 km até à estação de tratamento localizada na cidade de Cuamba.

No período em análise a Cobertura Total reduziu em 8%, ao sair de 47% em 2022 (desempenho mediano) para 39% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). Segundo a Entidade Gestora, tal situação deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017, pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5.3 para 4.7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 13 horas em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Resposta as Reclamações reduziram, ao sair de 92% em 2022 para 86% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Facturação Baseada em Leituras Reais reduziu ao sair de 100% em 2022 para 99% em 2023, mantendo **bom desempenho**. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve o **bom desempenho** ao fixar-se em 100% no período em análise.

Com excepção da Água Não Contabilizada e Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentaram, no geral, uma melhoria. A Água Não Contabilizada deteriorou em 4%, ao sair de 32% em 2022 (**bom desempenho**) para 36% em 2023 (**desempenho mediano**). Segundo a Entidade Gestora esta deterioração deveu-se à avaria e imprecisão nos contadores. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 96% em 2022 para 93% em 2023, mantendo o bom desempenho. O valor cobrado aumentou, ao sair de **42.158.000,00Mt (quarenta e dois milhões e cento e cinquenta e oito mil meticais)** em 2022 para 70.482.000,00Mt (setenta milhões e quatrocentos e oitenta e dois mil meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores Por 1000 Ligações reduziu ao sair de 5 em 2022 para 4 em 2023, o que representa um bom desempenho. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou acentuadamente, ao sair de 0,74 em 2022 (desempenho insatisfatório) para 1,19 em 2023 (bom desempenho).

Uma Melhoria na Cobertura total e Água Não Contabilizada, pode impactar positivamente no acesso ao serviço e Sustentabilidade da Empresa.



BAQS do Sistema de Cuamba

Descrição	Valor de referência	Cuamba			
		2021	2022	2023	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		163 155	151 369	151 660	
Total de ligações (Nr)		9 535	9 810	10 392	
Ligações domésticas (Nr)		9 297	9 569	10 150	
Fontenários Operacionais (Nr)		39	41	40	
Pop. servida por ligações domésticas		49 274	50 716	47 705	
Pop. Servida por fontenários		19 500	20 500	12 000	
Cobertura por ligações domésticas (%)		30%	34%	31%	
Cobertura por fontanários (%)		12%	14%	8%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 42%	<div><div></div></div> 47%	<div><div></div></div> 39%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 15	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div>
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		1 584	1 692	1 998	
Volume facturado (10³m³)		1 051	1 143	1 288	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 32%	<div><div></div></div> 32%	<div><div></div></div> 36%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10³ MZM) com iva		37 050	43 910	75 488	
Valor cobrado (10³ MZM)		35 600	42 158	70 482	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 96%	<div><div></div></div> 96%	<div><div></div></div> 93%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		57 534	59 845	63 315	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v >1,15	<div><div></div></div> 0.65	<div><div></div></div> 0.74	<div><div></div></div> 1.19	<div><div></div></div>
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 92%	<div><div></div></div> 86%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div>
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	13	13	13	13	<div><div></div></div>
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>

Legenda:

Bom Desempenho
Desempenho Mediano
Desempenho Insatisfatório



Tabela 20: BAQS do Sistema de Cuamba



3.3.4.10. Sistema de Cuamba – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Cuamba indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 78% (classe B+)

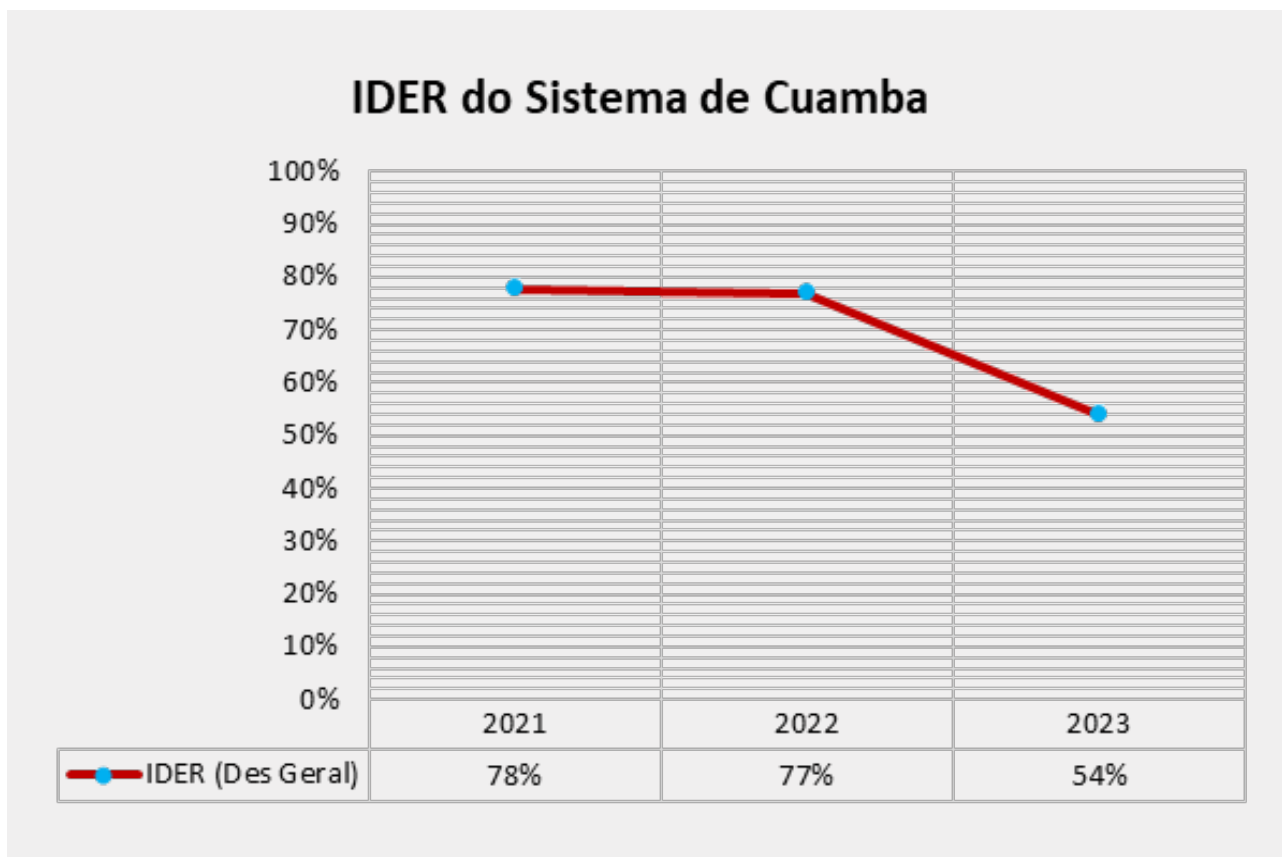


Gráfico 29: IDER do Sistema de Cuamba

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar Reclamações Respondidas;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não contabilizada.



3.3.4.11. Sistema de Pemba – Análise do BAQS

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 42 km, ao longo da qual abastece as aldeias de Metuge, Nangue, Mize e Morrèbuè. O sistema é composto por uma rede de distribuição de cerca de 285 km e tem ainda uma estação de tratamento de água para a remoção do excesso de ferro e desinfecção.

No período em análise a Cobertura Total reduziu em 19%, ao sair de 52% em 2022 (**desempenho mediano**) para 33% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). Segundo a Entidade Gestora esta redução foi influenciada pela revisão do coeficiente que altera o número de pessoas servidas por ligação doméstica activa de 5.3 para 4.7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 13 horas em 2022 para 12 horas em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Resposta as Reclamações aumentaram, ao sair de 42% em 2022 para 54% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou, ao sair de 80% em 2022 para 81% em 2023 mantendo o **desempenho mediano**. A Percentagem de Parâmetros Controlados manteve-se em 100% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados reduziu, ao sair de 100% em 2022 (**bom desempenho**) para 99% em 2023 (**desempenho mediano**).

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa apresentaram, no geral, uma ligeira melhoria. A Água Não Contabilizada melhorou em 3%, ao sair de 57% em 2022 para 54% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Taxa de Cobrança reduziu ao sair de 86% em 2022 (**bom desempenho**) para 80% em 2023 (**desempenho mediano**). O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 144.275.000,00Mt (**cento e quarenta e quatro milhões e duzentos e setenta e cinco mil meticais**) em 2022 para 188.792.000,00Mt (**cento e oitenta e oito milhões e setecentos e noventa e dois mil meticais**) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 6 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Rácio de Cobertura de Custos

Operacionais aumentou, ao sair de 0,80 em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 1,01 em 2023, mantendo o (**desempenho mediano**).

Uma melhoria na gestão de Água Não Contabilizada e na Taxa de Cobrança poderia impactar positivamente na Sustentabilidade da Empresa.



BAQS do Sistema de Pemba

Descrição	Valor de referência	Pemba			
		2021	2022	2023	Tendência
1.Acesso ao serviço					
População total na área do sistema		270 683	275 149	354 412	
Total de ligações (Nr)		18 453	18 774	18 614	
Ligações domésticas (Nr)		17 616	17 996	17 816	
Fontenários Operacionais (Nr)		101	95	107	
Pop. servida por ligações domésticas		93 365	95 379	83 735	
Pop. Servida por fontenários		50 500	47 500	32 100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		34%	35%	24%	
Cobertura por fontanários (%)		19%	17%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 53%	<div><div></div></div> 52%	<div><div></div></div> 33%	<div><div></div></div>
Tempo Medio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 16 hr/dia	<div><div></div></div> 14	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div>
2.Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		7 986	8 280	7 966	
Volume facturado (10³m³)		3 063	3 504	3 640	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 35 %	<div><div></div></div> 62%	<div><div></div></div> 57%	<div><div></div></div> 54%	<div><div></div></div>
Valor facturado (10³ MZM) com iva		139 332	167 392	237 049	
Valor cobrado (10³ MZM)		125 977	144 275	188 792	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 90%	<div><div></div></div> 86%	<div><div></div></div> 80%	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações	V ≤ 10	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		162 999	211 507	234 325	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	v > 1,15	<div><div></div></div> 0.86	<div><div></div></div> 0.80	<div><div></div></div> 1.01	<div><div></div></div>
3.Atendimento ao consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 42%	<div><div></div></div> 54%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 14 dias	<div><div></div></div> 11	<div><div></div></div> 4	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div>
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 89%	<div><div></div></div> 80%	<div><div></div></div> 81%	<div><div></div></div>
4.Qualidade da água Tratada					
Nr. De Parametros controlados	20	14	20	20	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 80 %	<div><div></div></div> 70%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100%	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div>

Simbologia:

Bom Desempenho
Desempenho Mediano
Desempenho Insatisfatório



Tabela 21: BAQS do Sistema de Pemba



3.3.4.12. Sistema de Pemba – Análise do IDER

O Índice de Desempenho das Entidades Reguladas (IDER) do Sistema de Nampula indica que o Desempenho Geral em 2023 é de 43% (Classe C).

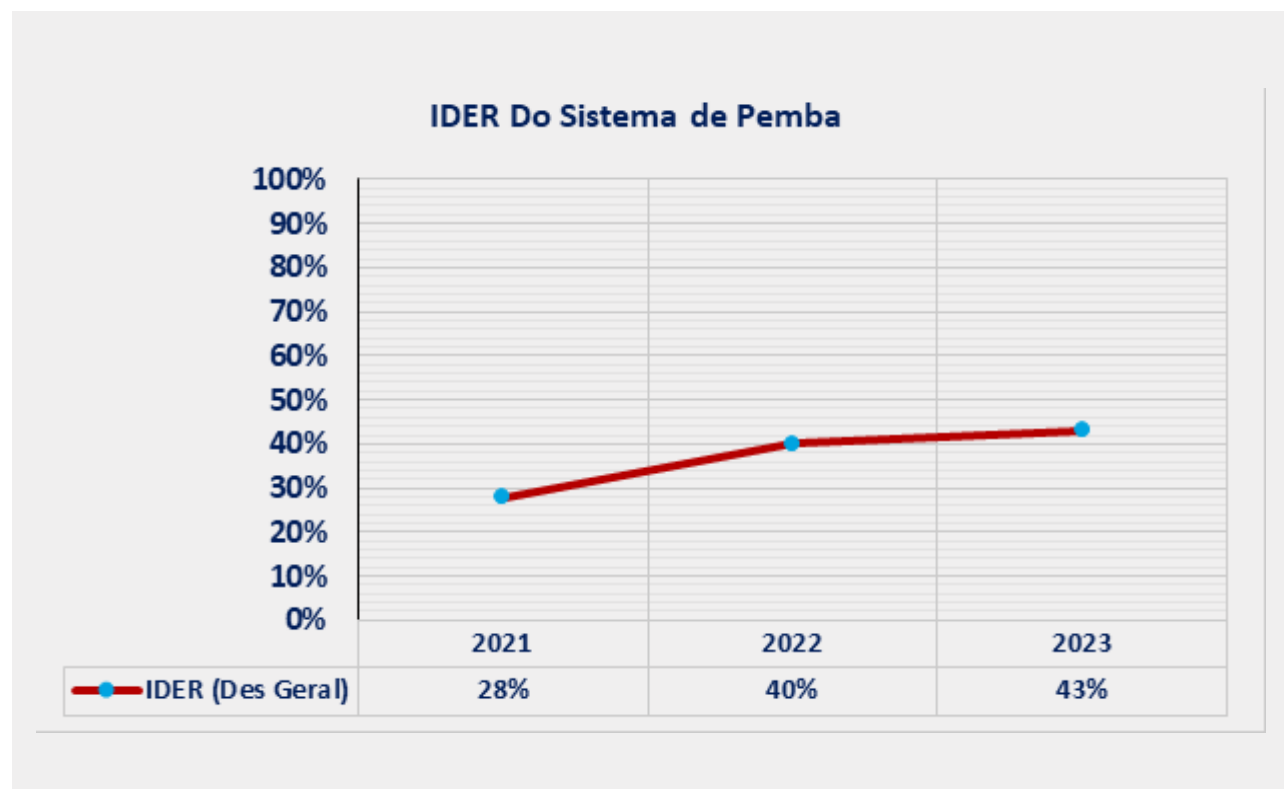


Gráfico 30: IDER do Sistema de Pemba



3.4. Avaliação da Qualidade do Serviço por Sistema (BAQS) Cidades e Vilas



Sistemas Secundários

Os sistemas secundários estão sob a gestão da AIAS, IP que por sua vez delega aos operadores privados, incluindo as Sociedades Comerciais Regionais do FIPAG. Estes sistemas têm a particularidade de entrarem para a avaliação do serviço pelo Regulador em anos diferentes, à medida do preenchimento dos requisitos e condições para a sua regulação.

Importa destacar que para os sistemas secundários é feita apenas avaliação através dos Boletins de Avaliação da Qualidade do Serviço (BAQS). Destaca-se ainda que para estes sistemas o BAQS não classifica o indicador Número de Trabalhadores por 1000 (mil) Ligações embora a informação seja recolhida.

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

De referir que o sistema de Inhassoro está sendo avaliado pela primeira vez.








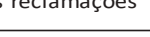



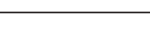



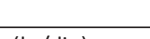



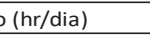



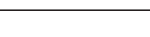









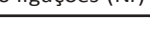





3.4.1.1. Sistema de Moamba - Análise do BAQS

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 uma extensão total de cerca de 49 km.

No período em análise a Cobertura Total reduziu, ao sair de 96% em 2022 (bom desempenho) para 59% em 2023 (desempenho mediano). Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 16 horas (bom desempenho). A percentagem da Resposta as Reclamações aumentou, ao sair de 92% em 2022 (desempenho mediano) para 100% em 2023, conferindo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair 90% em 2022 para 98% em 2023, mantendo o bom desempenho. A percentagem de testes em Conformidade aumentou, ao sair de 93% em 2022 (desempenho insatisfatória) para 96% em 2023 (desempenho mediano). No entanto, esses de Resposta as Reclamações e de Facturação com Base em Leituras Reais do ano 2023 são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção de Água Não Contabilizada e Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram ou mantiveram-se estáveis. Água Não Contabilizada passou de 48% em 2022 para 45% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. A Taxa de Cobrança aumentou ao sair de 81% em 2022 (desempenho insatisfatório) para 106% em 2023, conferindo bom desempenho. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 16.025.000,00Mt (dezasseis milhões e vinte cinco mil meticais) em 2022 pra 21.009.000,00Mt (vinte um milhões e nove mil meticais) para 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 8 trabalhadores. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,23 em 2022 (bom desempenho) para 1,03 em 2023 desempenho mediano.



Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2021	2022	2023	Tendência do Período
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		24 650	18 116	28 586	
Total de ligações (Nr)		3 232	3 160	3 112	
Total ligações domésticas (Nr)		3 118	3 052	3 002	
Total de fontenários operacionais (Nr)		4	4	3	
População servida por ligações domésticas		16 525	16 174	15 911	
População Servida por fontenários		13 364	1 200	900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		67%	89%	56%	
Cobertura por fontenários (%)		54%	7%	3%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	 121%	 96%	 59%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	757	692	714	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		693	645	689	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	 90%	 93%	 96%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		139	865	638	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	 100%	 92%	 100%	
Tempo medio de resposta as reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	 4	 4	 4	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	 99%	 90%	 98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		703 780	717 383	711 254	
Volume facturado (m³)		353 540	376 505	391 592	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	 50%	 48%	 45%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	 16	 16	 16	
Frequencia media de distribuição(dias/semana)		7	34	7	
Valor facturado (10³ MZM)		13 519	19 708	19 766	
Valor cobrado (10³ MZM)		15 086	16 025	21 009	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	 112%	 81%	 106%	
Custos operacionais (10³ MZM)		13 801	16 061	19 169	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	 0,98	 1,23	 1,03	
Nr de trabalhadores (Nr)		22	25	25	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	7	8	8	

LEGENDA:

Bom desempenho ●

Desempenho Mediano ●

Desempenho insatisfatório ●

Nao aplicavel (N/A)

Nao Reportado (N/R)

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhoria da Percentagem de Testes em Conformidade;
- Desencadear acções redução de Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria de Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



3.4.1.2. Sistema de Bilene - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Praia do Bilene compreende uma estação de captação da água (junto da Lagoa Uembeje), uma adutora com cerca de 800m de extensão, uma Estação de Tratamento de Água (ETA), um centro distribuidor (CD) de 700m³ de capacidade, uma torre de pressão de 300m³ e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 37km.

No período em análise, a Cobertura Total aumentou, ao sair de 28% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 43% em 2023 (**desempenho mediano**). Segundo a Entidade Gestora, esse nível de Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 20 horas, conferindo o **bom desempenho**. As Resposta as Reclamações reduziu, ao sair de 98% em 2022 para 94% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou em 3%, ao sair 91% em 2022 para 94% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A percentagem de testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram ou mantiveram-se. A Água Não Contabilizada deteriorou em 2%, ao sair de 25% em 2022 (**bom desempenho**) para 32% em 2023 (desempenho mediano). A Taxa de Cobrança melhorou, ao sair de 113% em 2022 para 118% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 4.410.000,00Mt (quatro milhões, quatrocentos e dez mil Meticais) em 2022 para 4.856.310,00Mt (quatro milhões, oitocentos cinquenta e seis mil, trezentos e dez meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 18 em 2022 para 16 trabalhadores em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,17 em 2022 (**bom desempenho**) para 1,00 em 2023 (**desempenho mediano**). No entanto, esses níveis de Testes em Conformidade e Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		10,466	11,624	12,137	
Total de ligações (Nr)		610	647	628	
Total ligações domésticas (Nr)		575	614	589	
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	0	7	
População servida por ligações domésticas		3,048	3,254	3,122	
População Servida por fontenários		0	0	2,100	
Cobertura por ligações domésticas (%)		29%	28%	0	
Cobertura por fontenários (%)		0%	0%	0	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	29%	28%	43%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	360	360	360	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		360	360	360	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamações apresentadas (Nr)		406	85	211	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	98%	94%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	84%	91%	94%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		122,427	126,139	132,465	
Volume facturado(m³)		95,752	94,010	90,191	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	22%	25%	32%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	20	20	20	
Frequencia media de distribuiçao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		3,553	3,912	4,113.95	
Valor cobrado (10³ MZM)		2,780	4,410	4,856.31	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	78%	113%	118%	
Custos operacionais (10³ MZM)		3,553	4,126	4,065.17	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	1.00	1.17	1	
Nr de trabalhadores (Nr)		13	12	10	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	21	18	16	

LEGENDA:

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



Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria da Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhoria de Respostas as Reclamações;
- Desencadear acções para redução de Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria de Rácio de Coberturas de Custos Operacionais.



Sistema de Inharrime - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Vila distrital de Inharrime é constituído por 4 furos, com uma produção diária total de cerca de 1440m³, um Centro Distribuidor constituído por dois reservatórios com capacidade total de 400m³, um depósito elevado de 100m³ e uma rede distribuição com uma extensão total de cerca de 18 km. O tratamento de água consiste de desinfecção por cloro.


















































No período em análise a Cobertura Total aumentou, ao sair de 9% em 2022 para 22% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, esse nível de Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas em 2023 (**bom desempenho**). A Percentagem da Resposta as Reclamações manteve-se em 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A percentagem dos Testes em Conformidade passou de 99% (**desempenho mediano**) em 2022 para 100% (**bom desempenho**) em 2023. No entanto, esses níveis Resposta as Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais e de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais que reduziu ligeiramente, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa estabilizaram. A Água Não Contabilizada manteve-se nos 72%, o que corresponde a **desempenho insatisfatório**. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas, o que corresponde a **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança manteve-se em 100%, a **bom desempenho**. O valor cobrado reduziu, ao sair de **3.484.600,00Mt (três milhões, quatrocentos oitenta e quatro mil e seiscentos meticais)** em 2022 para **3.332.730,00Mt (três milhões, trezentos trinta e dois mil, setecentos e trinta meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 14 trabalhadores em 2023.

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu ligeiramente, ao sair de 0,77 em 2022 para 0,76 em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. No entanto, esses níveis Resposta as Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais, Testes em Conformidade e Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do Sistema de Inharrime

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
1. Acesso ao Serviço		2021	2022	2023	Tendência
População total na área do sistema		15 000	42 143	17 395	
Total de ligações (Nr)		666	627	641	
Total ligações domésticas (Nr)		640	605	619	
Total de fontenários operacionais (Nr)		3	3	2	
População servida por ligações domésticas		3 394	3 207	3 281	
População Servida por fontenários		750	750	600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		23%	8%	19%	
Cobertura por fontenários (%)		5%	2%	3%	
Cobertura total (%)	V ≥60 % 	28% 	9% 	22% 	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	843	719	672	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		799	714	671	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100% 	95% 	99% 	99,85% 	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		32	200	126	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100% 	100% 	100% 	100% 	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias 	2 	2 	2 	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85% 	99% 	99% 	99% 	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		280 881	248 819	238 004	
Volume facturado (m³)		76 053	68 583	66 817	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 % 	73% 	72% 	72% 	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia 	15 	15 	15 	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		2 888,79	3 457,69	3 329,94	
Valor cobrado (10³ MZM)		3 325,17	3 484,60	3 332,73	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 % 	115% 	100% 	100% 	
Custos operacionais (10³ MZM)		3 317,09	4 493,06	4 368,36	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10 	0,87 	0,77 	0,76 	
Nr de trabalhadores (Nr)		9 	9 	9 	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	14	14	14	

LEGENDA:

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

Tabela 24: BAQS do Sistema de Inharrime

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria de Cobertura Total;
- Desencadear accoes para melhoria da Percentagem de Testes em Conformidade;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



3.4.1.4. Sistema de Manjacaze - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Manjacaze possui uma captação superficial (junto ao lago Chihanguane), uma estação de pré-tratamento da água (que consiste em injeção de sulfato de alumínio, soda e cloro). A estação de tratamento principal está situada na Vila-sede e é composto por filtros lentos e filtros rápidos incluindo injetor de cloro. A água tratada é transportada para 2 (dois) depósitos semi-enterrados com capacidade total de 800m³ que por sua vez bombeada para uma torre de pressão de 60 m³. A rede de distribuição da água tem uma extensão total de cerca de 83km.

No período em análise a Cobertura Total reduziu, ao sair de 71% em 2022 (**bom desempenho**) para 53% 2023 (**desempenho mediano**). Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O **Tempo Médio** de Distribuição manteve-se em 16 horas em 2023, conferindo o **bom desempenho**.







































A Percentagem da Resposta as Reclamações manteve-se em 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Percentagem de Teste em Conformidade manteve-se em 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa mantiveram-se ou reduziram. A Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 37% (**desempenho mediano**) para 54% em 2023 (**desempenho insatisfactorio**). A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 92% em 2022 para 104% em 2023, mantendo o **bom desempenho**.

O Valor Cobrado reduziu ao sair de **6.724.160,00Mt (seis milhões, setecentos vinte e quatro mil, cento e sessenta meticais)** em 2022 para **6.298.520,00 (seis milhões, duzentos noventa e oito mil, quinhentos e vinte meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 7 em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 0,84 em 2022 para 0,77 em 2023 mantendo o **desempenho insatisfactorio**. No entanto, esses níveis Resposta as Reclamações, Testes em Conformidade e Facturação com Base em Leituras Reais, são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do Sistema de Manjacaze

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		13 953	13 953	16 181	
Total de ligações (Nr)		1 823	1 823	1 652	
Total ligações domésticas (Nr)		1 760	1 760	1 620	
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	0	0	
População servida por ligações domésticas		9 328	9 328	8 586	
População Servida por fontenários		0	0	0	
Cobertura por ligações domésticas (%)		67%	71%	53%	
Cobertura por fontenários (%)		0%	0%	0%	
Cobertura total (%)	V ≥60 % 	67%	 71%	 53%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	640	600	600	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		630	600	600	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100% 	100%	 100%	 100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		299	120	167	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100% 	98%	 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)		280 086	290 092	326 139	
Volume facturado (m³)		175 373	181 826	148 161	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 % 	37%	 37%	 54%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia 	13	 16	 16	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		5 786	7 333,77	6 093,56	
Valor cobrado (10³ MZM)		6 423	6 724,16	6 298,52	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 % 	111%	 92%	 104%	
Custos operacionais (10³ MZM)		5 927,20	7 044,28	7 952,64	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10 	0,98	0,84	0,77	
Nr de trabalhadores (Nr)		 12	 12	 12	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	7	7	7,00	

LEGENDA:

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

Tabela 25:BAQS do Sistema de Manjacaze

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria de Cobertura Total;
- Desencadear acções para redução da Água Não Contabilizada
- Desencadear acções para melhoria do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



3.4.1.5. Sistema de Massinga - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Vila de Massinga é constituído por uma captação de 4 furos, um sistema de tratamento por injeção de cloro, uma adutora de 1,5km de extensão, um centro distribuidor, um depósito elevado de 150m³ e uma rede de distribuição de água com uma de extensão total de cerca de 13km. De realçar que o abastecimento de água da vila conta com uma grande contribuição dos Fornecedores Privados de Água.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 10% em 2022 para 7% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O **Tempo Médio** de Distribuição reduziu, ao sair em 12h em 2022 para 11h em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A percentagem de Resposta as Reclamações manteve-se em 100% em 2023 (**bom desempenho**). No entanto, esses níveis Resposta as Reclamações são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados

Com excepção do Tempo de Distribuição e Número de Trabalhadores por 1000 Ligações, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresada aumentaram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao passar de 81% em 2022 para 64% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Taxa de Cobrança aumentou, ao passar de 85% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 103% (**bom desempenho**). O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao passar de 1,00 em 2022 (**desempenho mediano**) para 0,99 em 2023 (**desempenho insatisfatório**).

O Valor Cobrado reduziu, ao sair de **3.453.000,00Mt (três milhões, quatrocentos cinquenta e três mil meticais)** em 2022 para **2.562.000,00 (dois milhões, quinhentos sessenta e dois mil meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou, ao sair de 13 em 2022 para 15 em 2023.



BAQS do Sistema de Massinga

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		49,635	52,224	57,561	
Total de ligações (Nr)		747	687	650	
Total ligações domésticas (Nr)		685	724	626	
Total de fontenários operacionais (Nr)		3	4	3	
População servida por ligações domésticas		3,628	3,835	3,318	
População Servida por fontenários		900	1,200	900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		7%	7%	6%	
Cobertura por fontenários (%)		2%	2%	2%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	9%	10%	7%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	576	584	612	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		493	531	552	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	86%	91%	90%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		278	375	328	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	98%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	95%	95%	95%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		208,050	435,717	159,828	
Volume facturado (m³)		79,016	82,621	57,107	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	62%	81%	64%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	12	12	11	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		2,675	4,048	2,500	
Valor cobrado (10³ MZM)		3,277	3,453	2,562	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	123%	85%	103%	
Custos operacionais (10³ MZM)		2,773	3,140	2,536	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1	1	0.99	
Nr de trabalhadores (Nr)		9	9	10	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	12	13	15	

Tabela 24: BAQS do Sistema de Inharrime

LEGENDA:

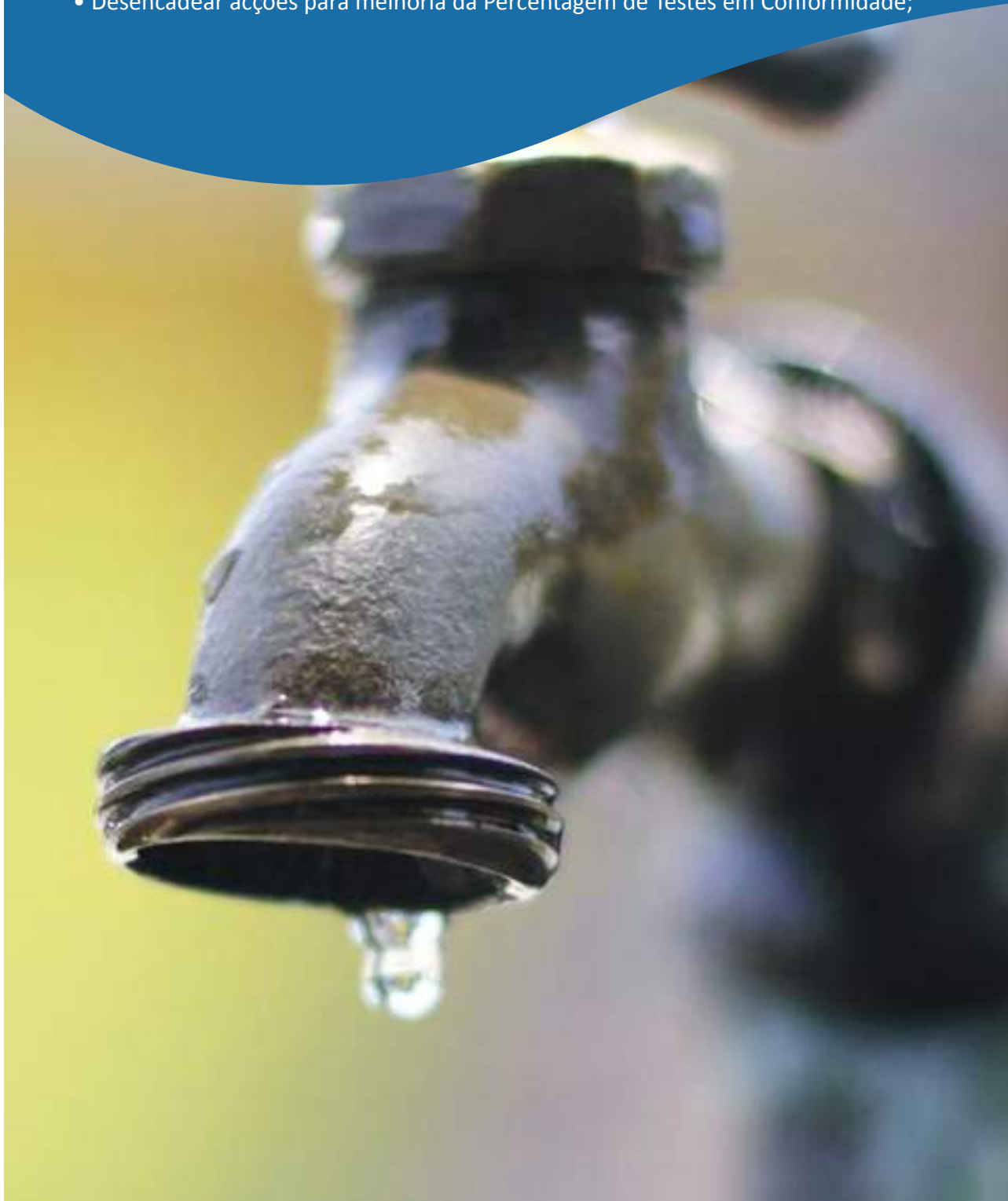
- Bom desempenho
- Desempenho Mediano
- Desempenho insatisfatório
- Não aplicável (N/A)
- Não Reportado (N/R)

Tabela 26: BAQS do Sistema de Massinga



Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria de Cobertura Total;
- Desencadear acções para redução da Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria de Rácio de Cobertura de Custos Operacionais;
- Desencadear acções para melhoria da Percentagem de Testes em Conformidade;



3.4.1.6. Sistema de Morrumbene- Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila de Morrumbene é constituído por uma estação de captação da água, junto do rio Madangela, uma estação de tratamento de água constituída por dois filtros rápidos, um centro distribuidor com uma torre de pressão de 100m³ de capacidade e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 70km.

No período em análise a Cobertura Total aumentou, ao sair de 33% em 2022 para 34% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, o ligeiro crescimento da Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 15 horas, conferindo o **bom desempenho**. A Percentagem das Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, conferindo o bom desempenho.

A Percentagem de Testes em Conformidade aumentou, ao sair de 95% em 2022 (**desempenho mediano**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**). No entanto, esses níveis Resposta as Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais e Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição e Número de Trabalhadores por 1000 Ligações, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 66% em 2022 para 61% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**.

A Taxa de Cobrança melhorou ao sair de 100% em 2022 para 110% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 9.980.000,00Mt (**nove milhões, novecentos e oitenta mil meticais**) em 2022 para 10.533.130,00Mt (**dez milhões, quinhentos e trinta e três mil, cento e trinta meticais**) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 6 trabalhadores em 2023.

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,07 em 2022 (**desempenho mediano**) para 1,10 em 2023 (**desempenho bom**). No entanto, esses níveis de Resposta as Reclamações, Testes em Conformidade e Facturação com Base em Leituras Reais e Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do sistema de Morrumbene

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1, Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		25 418	37 967	29 477	
Total de ligações (Nr)		2 171	2 196	2 302	
Total ligações domésticas (Nr)		2 133	2 152	2 267	
Total de fontenários operacionais (Nr)		4	4	3	
População servida por ligações domésticas		11 024	11 403	12 015	
População Servida por fontenários		1 100	1 200	900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		43%	30%	41%	
Cobertura por fontenários (%)		4%	3%	3%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 % 🟡	48%	33% 🟡	34% 🟡	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	837	827	843	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		816	789	843	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	97%	95%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		42	114	124	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100% 🟢	100%	100% 🟢	100% 🟢	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias 🟢	2	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85% 🟢	99%	99% 🟢	99% 🟢	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		579 891,00	680 970,00	597 730,00	
Volume facturado (m³)		223 662,00	232 223,00	232 186,00	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 % 🟡	61%	66% 🟡	61% 🟡	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	15	15	15	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		7 123	9 864	9 576,03	
Valor cobrado (10³ MZM)		8 263	9 980	10 533,13	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 % 🟢	116%	100% 🟢	110% 🟢	
Custos operacionais (10³ MZM)		9 392,06	9 237,08	8 702,37	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10 🟡	0,76	1,07	1,10 🟢	
Nr de trabalhadores (Nr)		13	13	13	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	6	6	6	

Legenda:

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

Tabela 27: BAQS do sistema de Morrumbene

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada.



3.4.1.7. Sistema de Jangamo - Análise do BAQS

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 injeção de cloro.

No período em análise a Cobertura Total reduziu, ao sair de 31% em 2022 para 30% em 2023 mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7.




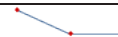



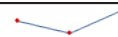



















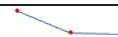



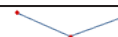








O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10h, conferindo o **bom desempenho**. A Resposta às Reclamações manteve-se em 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade aumentou, ao sair de 98% em 2022 (**desempenho mediano**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**).

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição e Número de Trabalhadores por 1000 Ligações que se mantiveram, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 71% em 2022 para 63% em 2023 mantendo o **desempenho insatisfatório**.

A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 94% em 2022 (**desempenho mediano**) para 112% em 2023 (**bom desempenho**). O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 3.129.000,00Mt (três milhões cento e vinte nove mil meticais) em 2022 para 3.534.000,00Mt (três milhões quinhentos trinta e quatro mil meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 8 trabalhadores. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 1,11 em 2022 para 1,18 em 2023, mantendo o **bom desempenho**.



BAQS do Sistema de Jangamo

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		8,881	17,424	10,299	
Total de ligações (Nr)		804	774	710	
Total ligações domésticas (Nr)		780	740	676	
Total de fontenários operacionais (Nr)		5	5	5	
População servida por ligações domésticas		4,123	3,922	3,583	
População Servida por fontenários		1,500	1,500	1,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		46%	23%	35%	
Cobertura por fontenários (%)		17%	9%	15%	
Cobertura total (%)	V ≥60 % 	63%	 31%	 30%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	854	814	775	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		849	801	775	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100% 	99%	 98%	 100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		15	86	88	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100% 	100%	 100%	 100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias 	1	 1	 1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85% 	99%	 99%	 99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		222,414	226,960	181,412	
Volume facturado (m³)		65,535	65,941	66,131	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 % 	71%	 71%	 63%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia 	15	 10	 10	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		2,375	3,315	3,166	
Valor cobrado (10³ MZM)		2739	3,129	3,534	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 % 	115%	 94%	 112%	
Custos operacionais (10³ MZM)		2,438	2,976	2,682.50	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10 	1	 1.11	 1.18	
Nr de trabalhadores (Nr)		 6	 6	 6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	7	8	8	

LEGENDA:

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

Tabela 28: BAQS do Sistema de Jangamo

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total; e
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada.



3.4.1.8. Sistema de Homoine - Análise do BAQs

O sistema de abastecimento de água da vila de Homoine, 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.

No período em análise a Cobertura Total reduziu, ao sair de 82% em 2022 (**bom desempenho**) para 36% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 2 dias, conferindo o **bom desempenho**. A Percentagem da Resposta as Reclamações passou de 92% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 98% (**desempenho mediano**). A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 98%, conferindo o **bom desempenho**.




































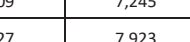




Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa mantiveram-se ou melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 74% em 2022 para 69% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 12 horas, conferindo o **bom desempenho**.

O Valor Cobrado reduziu, ao sair de **8.127.324,00Mt (oito milhões, cento vinte e sete mil e trezentos vinte e quatro meticais)** em 2022 para **7.923.000,00Mt (sete milhões novecentos e vinte três mil meticais)** em 2023. A Taxa de Cobrança melhorou, ao sair de 100% em 2022 para 109% em 2023, conferindo o **bom desempenho**.

O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 8 trabalhadores. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 0,90 em 2022 para 0,85 em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Resposta as Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais e Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS de Homoine

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação da tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		32,018	16,647	37,131	
Total de ligações (Nr)		1,895	1,964	1,933	
Total ligações domésticas (Nr)		1,865	1,964	1,905	
Total de fontenários operacionais (Nr)		8	11	11	
População servida por ligações domésticas		9,884	10,410	10,097	
População Servida por fontenários		2,325	3,300	3,300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		31%	62%	27%	
Cobertura por fontenários (%)		7%	20%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 % 	38% 	82% 	36% 	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	993	873	896	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		938	767	878	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100% 	94% 	92% 	98% 	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		58	0	183	
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% 	91%	98%	98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		560,522	663,531	543,706	
Volume facturado (m³)		173,783	175,099	164,850	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 % 	69% 	74% 	69% 	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia 	12	12	12	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	6	7	
Valor facturado (10³ MZM)		6,154	8,109	7,245	
Valor cobrado (10³ MZM)		7,046	8,127	7,923	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 % 	114% 	100% 	109% 	
Custos operacionais (10³ MZM)		9,567	9,000	8,516	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10 	0.64 	0.90 	0.85 	
Nr de trabalhadores (Nr)		 15	 15	 16	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	8	8	8	

LEGENDA:

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

Tabela 29:BAQS de Sistema de Homoine

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar Rácio de Cobertura de Custos;
- Desencadear acções para melhorar a Percentagem de Testes em conformidade.



3.4.1.9. Sistema de Vilanculo - Análise do BAQS

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.

No período em análise a Cobertura Total reduziu, ao sair de 21% em 2022 para 15% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 5 horas em 2022 para 7 horas em 2023, mantendo **desempenho mediano**.

A Resposta as Reclamações aumentou, ao sair de 88% em 2022 para 94% em 2022, mantendo o **desempenho mediano**. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair de 91% em 2022 para 93% em 2022, mantendo **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**.

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição e Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empreas mantiveram-se ou reduziram. A Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 15% em 2022 para 19% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 70% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 89% em 2023 (**desempenho mediano**). O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 10.999.000,00Mt (**dez milhões, novecentos noventa e nove mil meticais**) em 2022 para 14.249.650,00Mt (**catorze milhões, duzentos quarenta e nove mil, sescentos cinquenta meticais**) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou, ao sair de 12 em 2022 para 15 trabalhadores em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,38 em 2022 (**bom desempenho**) para 1,08 em 2023 (**desempenho mediano**).



BAQS do Sistema de Vilanculos

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		76,674	79,000	88,918	
Total de ligações (Nr)		3,059	3,033	2,353	
Total ligações domésticas (Nr)		3,023	2,995	2,324	
Total de fontenários operacionais (Nr)		3	4	2	
População servida por ligações domésticas		16,024	15,875	12,317	
População Servida por fontenários		825	1,050	600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		21%	20%	14%	
Cobertura por fontenários (%)		1%	1%	1%	
Cobertura total (%)	V ≥ 80 %	22%	21%	15%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de doro residual (Nr)	Por Definir	351	360	360	
Numero de testes de doro residual em conformidadev(Nr)		351	360	360	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamações apresentadas (Nr)		447	518	578	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	90%	88%	94%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	9	3	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	95%	91%	93%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		601,548	574,629	474,656	
Volume facturado (m³)		512,711	488,321	385,288	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	15%	15%	19%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	9	5	7	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		4	5	6	
Valor facturado (10³ MZM)		10,510	15,728	16,072	
Valor cobrado (10³ MZM)		10,562	10,999	14,250	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	100%	70%	89%	
Custos operacionais (10³ MZM)		11,391	11,389	14,868	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	0.92	1.38	1.08	
Nr de trabalhadores (Nr)		38	38	36	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	12	12	15	

LEGENDA:

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

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar as Reclamações Respondidas;
- Desencadear acções para melhorar Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



3.4.1.10. Sistema de Mabote- Análise do BAQS

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.

No período em análise a Cobertura Total manteve-se em 37%, conferindo **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal manutenção da Cobertura deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 8 horas, conferindo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 99%, conferindo **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo **bom desempenho**.

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 37% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 28% em 2022 (**bom desempenho**).

A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 100% em 2022 para 114% em 2023, mantendo o bom desempenho. O Valor Cobrado reduziu, ao sair de **4.330.000,00Mt (quatro milhões, trezentos e trinta mil meticais)** em 2022 para **3.925.540,00Mt (três milhões, novecentos e vinte cinco mil e quinhentos e quarenta meticais)**. O Número de Trabalhadores por 1000 ligações manteve-se em 10. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,87 em 2022 para 0,94 em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. No entanto, esses níveis de Reclamações Respondidas, Percentagem de Testes em Conformidade e Facturação com Base em Leituras Reais, são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurar a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do Sistema de Mabote

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1, Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		18,335	18,060	21,263	
Total de ligações (Nr)		946	922	858	
Total ligações domésticas (Nr)		925	899	839	
Total de fontenários operacionais (Nr)		5	7	8	
População servida por ligações domésticas		4,903	4,765	4,447	
População Servida por fontenários		1,500	1,950	2400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		27%	26%	21%	
Cobertura por fontenários (%)		8%	11%	11%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 35%	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div>
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	1.185	360	360	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		1.021	360	360	
Porcentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 86%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		177	954	1072	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 87%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div>
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div>
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		240,901	136,860	112,514	
Volume facturado (m³)		92,647	86,745	81,432	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	<div><div></div></div> 62%	<div><div></div></div> 37%	<div><div></div></div> 28%	<div><div></div></div>
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 8	<div><div></div></div> 8	<div><div></div></div>
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		2,818	4,197	3,439	
Valor cobrado (10³ MZM)		4,192	4,330	3,926	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	<div><div></div></div> 149%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 114%	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		3,495	4,822	3,676	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	<div><div></div></div> 0.81	<div><div></div></div> 0.87	<div><div></div></div> 0.94	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores (Nr)		<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 9	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	11	10	10	

LEGENDA:

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

Tabela 30:BAQS do sistema de Vilanculos



3.4.1.11. Sistema de Quissico - Análise do BAQS

O sistema da vila de Quissicon 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.

No período em análise a Cobertura Total aumentou ao sair de 14% em 2022 para 26% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento da Cobertura deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. Tempo médio de Distribuição manteve-se em 12 horas, conferindo o **bom desempenho**. A Percentagem da Resposta as Reclamações manteve-se em 98% em 2023, conferindo o desempenho mediano.

A Percentagem de Testes em Conformidade reduziu, ao sair de 97% em 2022 para 88% em 2023, mantendo **desempenho mediano**. Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 90% em 2022 (**bom desempenho**) para 82% em 2023 (**desempenho mediano**).

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 59% em 2022 para 55% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 95% em 2022 (**desempenho mediano**) para 137% em 2023 (**bom desempenho**).

O Valor Cobrado aumentou, ao sair de **3.354.522,00Mt (três milhões, trezentos cinquenta e quatro mil, quinhentos vinte e dois meticais)** em 2022 para **7.035.230,00Mt (sete milhões, trinta e cinco mil, duzentos e trinta meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 18 em 2022 para 12 em 2023.

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 1,24 em 2022 para 1,27 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. No entanto, esses níveis de Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados



BAQS do Sistema de Quissico

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação de Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		24,092	24,843	27,939	
Total de ligações (Nr)		435	564	943	
Total ligações domésticas (Nr)		393	521	896	
Total de fontenários operacionais (Nr)		3	3	8	
População servida por ligações domésticas		2,081	2,759	4,749	
População Servida por fontenários		500	825	2,400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		9%	11%	17%	
Cobertura por fontenários (%)		2%	3%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	11%	14%	26%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	48	38	57	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		43	37	50	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	90%	97%	88%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		266	376	401	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	79%	98%	98%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	94%	90%	82%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m³)		109,084	145,163	201,115	
Volume facturado (m³)		46,851	59,597	90,965	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	57%	59%	55%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	11	12	12	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		1,850	3,513.04	5,122.53	
Valor cobrado (10³ MZM)		2,523	3,354.52	7,035.23	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	136%	95%	137%	
Custos operacionais (10³ MZM)		15,885	2,832	4,044.59	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0.71	1.24	1.27	
Nr de trabalhadores (Nr)		10	10	11	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	19	18	12	

LEGENDA:

Bom desempenho

Desempenho Mediano

Desempenho insatisfatório

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Percentagem de Testes em Conformidade;
- Desencadear acções para melhorar as Reclamações Respondidas;
- Desencadear acções para melhorar a Facturação Com Base nas Leituras Reais;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada.



3.4.1.12. Sistema de Chibuto - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila de Chibuto é constituído por uma estação de captação localizada no rio Chonguene, com capacidade uma produção diária de 6000 m³, uma adutora com 8.5 km de extensão, uma estação de tratamento de água compacta com capacidade de produção diária de 400 m³, um reservatório apoiado de 1000m³, duas torres de pressão e uma rede de distribuição com uma extensão de cerca de 75km.

No período em análise a Cobertura Total aumentou ao sair de 9% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 42% em 2023 (**desempenho mediano**). Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O **Tempo Médio** de Distribuição reduziu, ao sair de 13 dias em 2022 para 10 dias em 2023 mantendo **bom desempenho**.

A Resposta as Reclamações aumentou, ao sair de 17% em 2022 (desempenho insatisfatório) para 92% em 2023 (**desempenho mediano**). A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 99% em 2022 para 85% em 2023, mantendo **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade aumento, ao sair de 5% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 100% em 2023, conferindo **bom desempenho**. No entanto, esses níveis de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 63% em 2022 para 54% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 83% em 2022 desempenho mediano para 103% em 2023 (**Bom desempenho**).

O Valor Cobrado aumentou ao sair **21.251.000,00Mt (vinte um milhões, duzentos e cinquenta um mil meticais)** em 2022 para **29.304.000,00Mt (vinte nove milhões trezentos e quatro mil meticais)**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 22 trabalhadores em 2022 para 7 trabalhadores em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,53 em 2022 para 0,78 em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**.



BAQS do Sistema de Chibuto

1

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

LEGENDA:

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

Tabela 31:BAQS do sistema de Caia

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Resposta as Reclamações;
- Desencadear acções para melhorar Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



3.4.1.13. Sistema de Funhalouro - Análise do BAQS

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 coim uma capacidade total de 830m³, tratamento de água por doseador de cloro, e uma rede de distribuição com cerca de cerca de 30km.

No período em análise a Cobertura Total aumentou ao sair de 43% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 66% em 2023 (**bom desempenho**). Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 14 horas, conferindo o **bom desempenho**. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade aumentou, ao sair de 84% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**).










































Com excepção da Água Não Contabilizada, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresam mantiveram-se ou melhoraram. Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 30% em 2022 (bom desempenho) para 34% em 2023 (**desempenho mediano**). A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 100% em 2022 para 103% em 2023, mantendo o **bom desempenho**.

O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 2.960.950,00Mt (dois o milhões, novecentos e sessenta mil, novecentos e cinquenta meticais) em 2022 para 3.798.620,00Mt (três milhões, setecentos noventa e oito mil, sescentos e vinte meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 14 em 2022 para 12 trabalhadores em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,78 em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 1,13 em 2023, conferindo o (**bom desempenho**).

No entanto, esses níveis de Testes em Conformidade, Reclamações Respondidas, Facturação com Base em Leituras e Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do Sistema de Funhalouro

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise da tendência		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		15,368	10,827	
Total de ligações (Nr)		656	765	
Total ligações domésticas (Nr)		612	724	
Total de fontenários operacionais (Nr)		11	11	
População servida por ligações domésticas		3,243	3,837	
População Servida por fontenários		3,400	3,300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		21%	35%	
Cobertura por fontenários (%)		22%	30%	
Cobertura total (%)	V ≥60 % 	43% 	66% 	
2. Qualidade da água Tratada				
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	221	720	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		186	720	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100% 	84% 	100% 	
3. Atendimento ao Consumidor				
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		216	432	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100% 	100% 	100% 	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias 	24 	1 	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85% 	100% 	100% 	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m³)		102,959	116,051	
Volume facturado(m³)		72,448	76,808	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 % 	30% 	34% 	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia 	14 	14 	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		2,669.12	3,704.54	
Valor cobrado (10³ MZM)		2,960.95	3,798.62	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 % 	100% 	103% 	
Custos operacionais (10³ MZM)		3,435.20	3,277.87	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10 	0.78 	1.13 	
Nr de trabalhadores (Nr)		 9 	 9 	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	14	12	

LEGENDA:

Bom desempenho ●

Desempenho Mediano ●

Desempenho insatisfatorio ●

Nao aplicavel (N/A)

Nao Reportado (N/R)

Tabela 32: BAQS do Sistemas de Nhamatanda

Recomendações à Empresa

- Desencadear ações para reduzir a Água Não Contabilizada.



3.4.1.14. Sistema de Inhassoro - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila de Inhassoro consiste de uma captação composta por 7 furos com uma capacidade de produção diária de 2.160 m³, uma conduta adutora de 6.950 Km em PVC, um armazenamento total de 1000m³ composto por 3 semi-enterrados e um elevado, um tratamento de água por doseador de cloro. A rede de distribuição tem uma extensão total de cerca de 56km. O Sistema de Inhassoro iniciou com o reporte de dados em 2023.

O Sistema tem uma Cobertura Total de 36%, conferindo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição é de 15 horas, conferindo o **bom desempenho**.

A percentagem de Resposta às Reclamações foi de 100%, conferindo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais foi de 94%, conferindo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados é de 100%, conferindo o **bom desempenho**. No entanto, esses níveis de Resposta às Reclamações e de Facturação com Base em Leituras Reais são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Em relação aos indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa, a situação é a seguinte: A Água Não Contabilizada é de 36%, conferindo o **desempenho mediano**. A Taxa de Cobrança é de 61%, conferindo o desempenho insatisfatório. O valor cobrado foi de **1.027.000,00Mt (um milhão, vinte e sete mil meticais)**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações é de 13 trabalhadores. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais é de 0,94, conferindo um desempenho insatisfatório.



BAQS do Sistema de Inhassoro




Indicadores de Desempenho	Valor de referência	2023
1. Acesso ao Serviço		
População total na área do sistema		16 043
Total de ligações (Nr)		557
Total ligações domésticas (Nr)		532
Total de fontanários operacionais (Nr)		50
População servida por ligações domésticas		3 625
População servida por fontanários		3 000
Cobertura por ligações domésticas (%)		17,6%
Cobertura por fontanários (%)		18,7%
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	36,3%
2. Qualidade da água tratada		
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Defeito	536
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		536
Porcentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 99%	100%
3. Atendimento ao Consumidor		
Numero de reclamações apresentadas (Nr)		43
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 99%	100%
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1
Facturação feita-c/ base futura real (%)	V ≥ 85%	84%
4. Sustentabilidade da Empresa		
Volume produzido (m³)		59 445
Volume facturado(m³)		38 432
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	36%
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≤ 8 hr/dia	15
Frequência média de distribuição(dias/semana)		7
Valor facturado (10³ MZM)		1 874,80
Valor cobrado (10³ MZM)		1 025,05
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	51%
Custos operacionais (10³ MZM)		1 778,27
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V ≥ 1,10	0,54
Nr de trabalhadores (Nr)		7
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Defeito	13
LEGENDA: Bom desempenho:  Desempenho Mediano:  Desempenho insatisfatório:  Não aplicável (N/A) Não Reportado (N/R)		

Tabela 35:BAQS do Sistema de Inhassoro Tabela 38:

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para a melhoria de Cobertura Total;
- Desencadear acções para a redução de Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para a melhoria da Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para a melhoria Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais.



3.4.1.15. Sistema de Massangena- Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água a vila de Massangena é constituída por uma captação junto do Rio Save com uma produção diária de 1440m³, uma conduta adutora de 6Km de extensão, um armazenamento total de 230m³ que consiste de 8 depósitos plásticos apoiados e um depósito elevado de 150m³, e um tratamento de água constituído por um conjunto de filtros rápidos que termina com a fase da desinfeção por cloro. A rede de distribuição tem cerca de 4,5km de extensão, abrangendo apenas os bairros I e III da Vila da Sede.

A Cobertura Total aumentou, ao sair de 0%, em 2022 para 41% em 2023, conferindo o **desempenho mediano**. Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 10 horas em 2022 para 13 horas em 2023, conferindo o **bom desempenho**.

A Resposta às Reclamações aumentou, ao sair de 89% em 2022 para 98% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair de 98% em 2022 para 99% em 2023, conferindo o **bom desempenho**. A Conformidade de Parâmetros Controlados aumentou, ao sair de 72% em 2022 para 93% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**.

Com excepção de Água Não Contabilizada e Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa mantiveram-se ou melhoraram. A Água Não Contabilizada deteriorou em 10%, ao sair de 54% em 2022, para 64% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório.

A Taxa de Cobrança reduziu em 1%, ao sair de 102% em 2022 para 101% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Valor Cobrado aumentou de **1.020.290,00Mt (um milhão, vinte mil, duzentos e noventa meticais)** em 2022 para **1.666.070,00Mt (um milhão, seiscentos sessenta e seis mil e setenta meticais)** em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações deteriorou, ao sair de 20 em 2022 para 28 trabalhadores em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais manteve-se em 0,69 em 2023, conferindo o **desempenho insatisfatório**.

No entanto, esses níveis de Resposta às Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais e Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do Sistema de Massangena

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise da tendência		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		6,348	7,512	
Total de ligações (Nr)		0	358	
Total ligações domésticas (Nr)		0	348	
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	4	
População servida por ligações domésticas		0	1,844	
População Servida por fontenários		0	1,200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		0.0%	24.6%	
Cobertura por fontenários (%)		0%	16%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 0%	<div><div></div></div> 41%	<div><div></div></div>
2. Qualidade da água Tratada				
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	571	347	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		412	324	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 72%	<div><div></div></div> 93%	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao Consumidor				
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		394	281	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 89%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	<div><div></div></div> 1	<div><div></div></div> 1	<div><div></div></div>
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div>
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m³)		61,071	83,384	
Volume facturado(m³)		28,127	30,342	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	<div><div></div></div> 54%	<div><div></div></div> 64%	<div><div></div></div>
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div>
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		1,004	1,642	
Valor cobrado (10³ MZM)		1,020	1,666	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	<div><div></div></div> 102%	<div><div></div></div> 101%	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		2,069	2,585	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	<div><div></div></div> 0.69	<div><div></div></div> 0.69	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores (Nr)		8	10	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	20	28	

LEGENDA:

Bom desempenho

Desempenho Mediano

Desempenho insatisfatório

Nao aplicavel (N/A)

Nao Reportado (N/R)

Tabela 36:BAQS do Sistema de Massangena

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria da Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhoria da Percentagem de Testes em Conformidade;
- Desencadear acções para melhoria da Resposta as Reclamações;
- Desencadear acções para redução de Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhoria do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



3.4.1.16. Sistema de Chigubo - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila de Chigubo consiste de 3 furos com água salobre acoplados a um estação de dessalinização com uma capacidade total de 1728m³, uma conduta adutora de 950m, um armazenamento total 240m³ 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 Cobertura Total aumentou, ao sair de 34% em 2022 (desempenho insatisfatório) para 85% em 2023 (**bom desempenho**). Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 8 horas em 2022 (**bom desempenho**) para 7 horas em 2023 (**desempenho mediano**). A Resposta às Reclamações manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou de 98%, em 2022 para 100% em 2023, conferindo o **bom desempenho**.

A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve-se em 0%, o que corresponde a **desempenho insatisfatório**. No entanto, esses níveis de Resposta as Reclamações e de Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Água Não Contabilizada, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 10% em 2022 (**bom desempenho**) para 54% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). A Taxa de Cobrança aumentou em 9%, ao sair de 112% em 2022 para 121% em 2023, mantendo o **bom desempenho**.

O Valor Cobrado aumentou de **1.712.290,00 (um milhão, setecentos e doze mil, duzentos e noventa meticais)** em 2022 para **1.951.720,00 MT (um milhão, novecentos cinquenta e um mil, setecentos e vinte meticais)** em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,82 em 2022, para 0,90 em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 22 em 2022 para 21 em 2023.



BAQS do Sistema de Massingir

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Análise e tendência		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		15,696	19,828	
Total de ligações (Nr)		1.393	1.531	
Total ligações domésticas (Nr)		1.307	1.456	
Total de fontanários operacionais (Nr)		6	6	
População servida por ligações domésticas		6.927	7.717	
População Servida por fontanários		1.800	1.800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		45%	39%	
Cobertura por fontanários (%)		0%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	45%	48%	
2. Qualidade da Água Tratada				
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	615	360	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		613	360	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100 %	99.7%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor				
Numero de reclamações apresentadas (Nr)		277	349	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100 %	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85 %	100%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m³)		158,121	409,064	
Volume facturado(m³)		112,709	184,485	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	29%	55%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	24	24	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		4,940	6,692	
Valor cobrado (10³ MZM)		2,855	7,328	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	100%	100%	
Custos operacionais (10³ MZM)		3,791	4,361	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	1.30	1.53	
Nr de trabalhadores (Nr)		11	9	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	8	6	

LEGENDA:

Bom desempenho

Desempenho Mediano

Desempenho insatisfatório

Nao aplicavel (N/A)

Nao Reportado (N/R)

Tabela 38: BAQS do Sistema de Massingir

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria de Cobertura Total;
- Desencadear acções para redução de Água Não Contabilizada.



3.4.1.18. Sistema de Mabalane - Análise do BAQS

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 Cobertura Total saiu de 29% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 73% em 2023 (**bom desempenho**). Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 6 horas em 2022 (**desempenho mediano**) para 8 horas em 2023 (**bom desempenho**). A Resposta às Reclamações reduziu, ao sair de 94% em 2022 para 86% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Facturação com Base em Leituras Reais aumentou, ao sair de 79% (**desempenho mediano**) em 2022 para 86% em 2023 (**bom desempenho**). A Conformidade de Parâmetros Controlados manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. No entanto, esses níveis Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou em 3%, ao sair de 14% em 2022, para 11% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 51% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 92% em 2023 (**desempenho mediano**). O Valor Cobrado aumentou de 1.898.000,00 (um milhão, oitocentos noventa e oito mil meticais) em 2022 para 3.524.000,00 MT (três milhões, quinhentos vinte e quatro mil meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 11 em 2022 para 10 em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu drasticamente, ao sair de 2,14 em 2022 (bom desempenho) para 0,77 em 2023 (**desempenho insatisfatório**).



BAQS do Sistema de Mabalane

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		7,319	8,067	
Total de ligações (Nr)		626	687	
Total ligações domésticas (Nr)		596	656	
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	8	
População servida por ligações domésticas		3,159	3,477	
População Servida por fontenários		0	2,400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		29%	43%	
Cobertura por fontenários (%)		0%	30%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div>29%</div>	<div><div></div>73%</div>	<div><div></div></div>
2. Qualidade da água Tratada				
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	290	430	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		290	430	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	<div><div></div>100%</div>	<div><div></div>100%</div>	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao Consumidor				
Numero de reclamacoes apresentadas (Nr)		928	191	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div>94%</div>	<div><div></div>86%</div>	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	<div><div></div>7</div>	<div><div></div>3</div>	<div><div></div></div>
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div>79%</div>	<div><div></div>86%</div>	<div><div></div></div>
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m³)		97,029	113,287	
Volume facturado(m³)		83,338	100,917	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	<div><div></div>14%</div>	<div><div></div>11%</div>	<div><div></div></div>
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	<div><div></div>6</div>	<div><div></div>8</div>	<div><div></div></div>
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		7	7	
Valor facturado (10³ MZM)		3,748	3,818	
Valor cobrado (10³ MZM)		1,898	3,524	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	<div><div></div>51%</div>	<div><div></div>92%</div>	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		1,752.51	4,966.24	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	<div><div></div>2.14</div>	<div><div></div>0.77</div>	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores (Nr)		7	7	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	11	10	

LEGENDA:


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

Tabela 39:BAQS do Sistema de Mabalane

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhoria de Resposta a Reclamações;
- Desencadear acções para melhoria da Taxa Cobertura dos Custos Operacionais.



3.4.2 Região Centro



A Região Centro possui dezanove (19) 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 Mocuba - está sob a gestão da Águas da Região Centro (AdRC) e dezoito (18) sob a gestão da AIAS (Alto Molócuè, Mopeia, Lugela, Maganja da Costa, Milange, Ile-Errego, Espungabera, Guro, Tambara, Macossa, Ulónguè, Fíngoé, Nhamayabue, Búzi, Caia, Marínguè, Chemba e Inhaminga). Os sistemas têm a particularidade de terem entrado para a avaliação do serviço pelo Regulador em anos diferentes, à medida do preenchimento dos requisitos e condições para a sua regulação. Importa referir que os sistemas de Ile-Errego e Inhaminga foram recentemente reabilitados e ampliados, por isso, estão a ser analisados pela primeira vez.

3.4.2.1. Sistema de Alto Molocué - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila de Alto Molocué é constituído por uma captação superficial, uma Estação de Tratamento de Água (ETA) convencional, com uma conduta adutora de 2,5 km, um Centro Distribuidor que comporta um depósito elevado de 100m³, 3 depósitos apoiados com capacidade total de 1.500m³, e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 196km.

No período em análise, a Cobertura Total manteve-se em 38%, o que confere um **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, a manutenção da Cobertura deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas, o que confere o **bom desempenho**. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, o que confere **bom desempenho**. A facturação com base em leituras reais manteve-se em 99%, o que confere **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. No entanto, esses níveis de Resposta as Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais e Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurar a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção de Água Não Contabilizada, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa mantiveram-se ou reduziram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 35% em 2022 (**desempenho mediano**) para em 22% em 2023 (**bom desempenho**). A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 88% em 2022 para 86% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. O valor cobrado reduziu, ao sair de **10.162.000,00Mts (dez milhões, cento sessenta e dois mil meticais)** em 2022 para **8.528.000,00Mts (Oito milhões, quinhentos vinte e oito mil meticais)** em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,79 em 2022 para 1,36 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 10 em 2022 para 5 em 2023.



BAQS do Sistema de Alto Molocué

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		51,830	51,830	60,107	
Total de ligações (Nr)		2,063	2,571	3,228	
Total ligações domésticas (Nr)		1,981	2,487	3,154	
Total de fontenários operacionais (Nr)		10	21	21	
População servida por ligações domésticas		10,499	13,181	16,716	
População Servida por fontenários		3,000	6,300	6,300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		20%	25%	28%	
Cobertura por fontenários (%)		6%	12%	10%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	26%	38%	38%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	60	720	660	
Numero de testes de cloro residual em		60	720	660	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	99%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		340,160	416	281	
Volume facturado (10³m³)		202,967	270	220	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	40%	35%	22%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	10	10	10	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		7,897	11,551	9,935	
Valor cobrado (10³ MZM)		7,032	10,162	8,528	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	90%	88%	86%	
Custos operacionais (10³ MZM)		4,622	6,450	7,281	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.71	1.79	1.36	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	10	5	

Legenda:

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

Tabela 40: BAQS do Sistema de Alto-Molocue

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para a melhoria da Cobertura Total;
- Desencadear acções para a melhoria da Taxa de Cobrança;



3.4.2.2. Sistema de Búzi- Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Vila de Búzi é constituído por um poço de captação, um depósito elevado de cerca de 120m³ a partir do qual a água é distribuída por gravidade para a Vila, um tratamento da água por cloração e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 10km.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu 2%, ao sair 19% em 2022 para 17% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição melhorou significativamente, ao sair de 2 horas em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 10 horas em 2023 (**bom desempenho**).

A Resposta as Reclamações reduziu drasticamente, ao sair de 100% em 2022 (bom desempenho) para 50% em 2023 (**desempenho insatisfatório**). O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu de 100% em 2022 para 99% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Percentagem de Teste em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**.

No entanto, esses níveis de Resposta as Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais e Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa registaram melhorias. A Água Não Contabilizada passou de 6% em 2022 para 7% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança manteve-se em 58%, o que confere ao sistema um **desempenho insatisfatório**.

O valor cobrado reduziu ao sair de 1.202.000,00Mt (um milhão, duzentos e dois mil meticais) em 2022 para 1.011.000,00Mt (um milhão e onze mil meticais) em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou consideravelmente, ao sair de 2,14 em 2022 para 3,32 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Número de Trabalhadores Por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 16 para 10.



BAQS do Sistema de Búzi

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		17 088	18 792	
Total de ligações (Nr)		304	303	
Total ligações domésticas (Nr)		280	280	
Total de fontenários operacionais (Nr)		6	6	
População servida por ligações domésticas		1 484	1 484	
População Servida por fontenários		1 800	1 800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		9%	8%	
Cobertura por fontenários (%)		11%	10%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	19%	17%	
2. Qualidade da água Tratada				
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	240	108	
Numero de testes de cloro residual em		240	108	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor				
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	50%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (10³m³)		49	43	
Volume facturado (10³m³)		46	40	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	6%	7%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	2	10	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		4	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		2 058	1 750	
Valor cobrado (10³ MZM)		1 202	1 011	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	58%	58%	
Custos operacionais (10³ MZM)		962	527	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	2,14	3,32	
Nr. De trabalhador a tempo		NR	3	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	16	10	

Tabela 41: BAQS do Sistema de Búzi

Recomendações à Empresa

- Desencadear esforços que visem melhorar a cobertura total;
- Desencadear acções que visem atender à todas reclamações;
- Desencadear acções que visem melhorar a taxa de cobrança total.



3.4.2.3. Sistema de Caia - Análise do BAQS

O Sistema de abastecimento de água da vila de Caia é composto por 5 furos com uma produção diária de 505 m³, um centro distribuidor com capacidade de reserva de 360m³, um tratamento da água por clorinação e uma rede distribuição de água com uma extensão total de cerca de 33km.

No período em análise, a Cobertura Total registou um crescimento de 7%, ao sair de 33% em 2022 para 40% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição melhorou, ao sair de 7 horas em 2022 para 9 horas em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A resposta às Reclamações registou um decréscimo acentuado, ao sair de 86% em 2022 (**desempenho mediano**) para 54% em 2023 (**desempenho insatisfatório**).

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações melhorou, ao sair de 2 dias em 2022 para 1 dia em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras reais manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais e Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada passou de 18% em 2022 para 28% em 2023, mantendo o **bom desempenho**.

O valor cobrado aumentou, ao sair de 5. 085.000,00Mt (cinco milhões e oitenta e cinco mil metical) em 2022 para **5.477.000,00Mt (cinco milhões e quatrocentos e setenta e sete mil metical)** em 2023. A Taxa de Cobrança registou um crescimento de 12%, ao sair de 67% em 2022 para 79% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,66 em 2022 para 1,39 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 9.



BAQS do Sistema de Caia

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		24 144	30 585	28 000	
Total de ligações (Nr)		1 372	1 479	1 455	
Total ligações domésticas (Nr)		1 253	1 375	1 368	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	9	13	
População servida por ligações domésticas		6 641	7 288	7 250	
População Servida por fontenários		2 700	2 700	3 900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		28%	24%	26%	
Cobertura por fontenários (%)		11%	9%	14%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	39%	33%	40%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	60	720	720	
Numero de testes de cloro residual em		60	720	720	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	80%	86%	54%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	100%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		199 776	185	172	
Volume facturado (10³m³)		184 854	151	124	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	7%	18%	28%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	10	7	9	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		0	56	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		7 898	7 544	6 859	
Valor cobrado (10³ MZM)		6 899	5 085	5 447	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	87%	67%	79%	
Custos operacionais (10³ MZM)		5 102	4 545	4 941	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1,55	1,66	1,39	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	9	9	9	

Tabela 42:BAQS do Sistema de Caia

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções melhorar a Resposta as Reclamações;
- Desencadear acções melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.4. Sistema de Chemba – Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Vila de Chemba é constituído por uma captação superficial (rio Ntunga), um centro distribuidor com reservatório enterrado com capacidade total de 145m³, um depósito elevado de 20m³, um tratamento de água por cloração e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 5km.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 31% em 2022 para 15% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 7 horas em 2022 para 5 horas em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 2 dias, conferindo o **bom desempenho**.

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 100% em 2022 para 99% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade cresceu significativamente, ao sair de 84% em 2022 (**desempenho mediano**) para 100% em 2023 (**bom desempenho**). No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Reclamações Respondidas, Facturação com Base em Leituras Reais e Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram.

A Água Não Contabilizada degradou, ao sair de 12% em 2022 para 21% em 2023, mantendo o bom desempenho. O valor cobrado aumentou, ao sair de **1.022.000,00Mt (um milhão e vinte e dois mil meticais)** em 2022 para **1.071.000,00Mt (um milhão e setenta e um mil meticais)** em 2023. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 85% em 2022 (desempenho mediano) para 78% em 2023 desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 1,22 em 2022 para 1,64 em 2023, mantendo o **bom desempenho**.



BAQS do Sistema de Chemba

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		10 151	21 946	
Total de ligações (Nr)		178	209	
Total ligações domésticas (Nr)		148	185	
Total de fontenários operacionais (Nr)		8	8	
População servida por ligações domésticas		784	981	
População Servida por fontenários		2 400	2 400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		8%	4%	
Cobertura por fontenários (%)		24%	11%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	31%	15%	
2. Qualidade da água Tratada				
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	345	365	
Numero de testes de cloro residual em		289	365	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	84%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor				
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (10³m³)		33	40	
Volume facturado (10³m³)		29	31	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	12%	21%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	7	5	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		6	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		1 208	1 365	
Valor cobrado (10³ MZM)		1 022	1 071	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	85%	78%	
Custos operacionais (10³ MZM)		987	834	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1,22	1,64	
Numero de trabalhadores		5	5	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	34	27	

Tabela 43:BAQS do Sistema de Chemba

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.5. Sistema de Espungabera - Análise do BAQS

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 200m³. A água segue para o Centro Distribuidor (CD) por recalque numa extensão de aproximadamente 930m. O CD comporta um reservatório apoiado de 300m³ e um depósito elevado de 60 m³. O tratamento da água é por clorinação. A rede de distribuição tem uma extensão total de aproximadamente 16km.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 70% em 2022 para 61% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. Segundo a Entidade Gestora, tal redução deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 7 horas, conferindo o **desempenho mediano**. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o **bom desempenho**.

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 98% em 2022 para 97% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que corresponde a **bom desempenho**. No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Reclamações Respondidas, Facturação com Base em Leituras Reais e Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram. A Água Não Contabilizada passou de 10% em 2022 para 11% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 95% em 2022 para 89% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. O valor cobrado subiu ao sair de **4.165.000,00Mt (quatro milhões, cento sessenta e cinco mil meticais)** em 2022 para **4.717.000,00Mt (quatro milhões, setecentos e dezassete mil meticais)** em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,44 em 2022 para 1,18 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 9.



BAQS do Sistema de Espungabera

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		10,046	10,046	11,650	
Total de ligações (Nr)		965	1,041	1,040	
Total ligações domésticas (Nr)		915	995	994	
Total de fontenários operacionais (Nr)		6	6	6	
População servida por ligações domésticas		4,850	5,274	5,268	
População Servida por fontenários		1,800	1,800	1,800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		48%	52%	45%	
Cobertura por fontenários (%)		18%	18%	15%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 66%	<div><div></div></div> 70%	<div><div></div></div> 61%	<div><div></div></div>
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	30	365	365	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		30	365	365	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	<div><div></div></div> 1	<div><div></div></div> 1	<div><div></div></div> 1	<div><div></div></div>
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div> 97%	<div><div></div></div>
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		113,577	137	148	
Volume facturado (10³m³)		104,993	123	131	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	<div><div></div></div> 8%	<div><div></div></div> 10%	<div><div></div></div> 11%	<div><div></div></div>
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div> 7	<div><div></div></div>
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7	
Valor facturado sem IVA(10³ MZM)		NR	NR	4,377	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		3,642	4,389	5,318	
Valor cobrado (10³ MZM)		3,615	4,165	4,717	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div> 95%	<div><div></div></div> 89%	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10³ MZM)		2,856	3,050	3,705	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	<div><div></div></div> 1.28	<div><div></div></div> 1.44	<div><div></div></div> 1.18	<div><div></div></div>
Nº de trabalhadores a tempo inteiro (NT)		9	9	9	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	9	9	9	

Legenda:

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

Tabela 44:BAQS do Sistema de Espungabera

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para Melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.6. Sistema de Guro - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Vila de Guro consiste de 5 furos, um reservatório semi-enterrado de 250m³, um depósito elevado de 150 m³, um tratamento por desinfecção por cloro, uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 11km.

No período em análise, a Cobertura Total do sistema cresceu, ao sair de 17% em 2022 para 31% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 3 horas em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 5 horas em 2023 (**desempenho mediano**). A Resposta as Reclamações cresceu, ao sair 95% em 2022 para 91% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações reduziu, ao sair de 3 dias em 2022 para 2 dias em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais cresceu, ao sair de 94% em 2022 para 95% em 2023, mantendo o **bom desempenho**.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere o **bom desempenho**. No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Reclamações Respondidas, Facturação com Base em Leituras Reais e Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram. A Água Não Contabilizada passou de 5% em 2022 para 10% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 89% para em 2022 para 87% em 2023, mantendo o desempenho mediano.

O valor cobrado reduziu, ao sair de **1.060.000,00Mt (um milhão e sessenta mil meticais)** em 2022 para **897.000,00Mts (oitocentos noventa e sete mil meticais)** em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,24 em 2022 (bom desempenho) para 1,06 em 2023 (**desempenho mediano**). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações degradou, ao sair de 24 em 2022 para 32 em 2023.



BAQS do Sistema de Guro

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		12,000	27,889	13,916	
Total de ligações (Nr)		326	264	206	
Total ligações domésticas (Nr)		313	247	186	
Total de fontenários operacionais (Nr)		7	11	11	
População servida por ligações domésticas		1,659	1,309	986	
População Servida por fontenários		2,100	3,300	3,300	
Cobertura por ligações domésticas (%)		14%	5%	7%	
Cobertura por fontenários (%)		18%	12%	24%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	31%	17%	31%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	2	72	48	
Numero de testes de cloro residual em		2	72	48	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	90%	91%	95%	
Tempo médio de resposta às reclamações	V ≤ 10 dias	2	3	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	92%	94%	95%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		44	30	24	
Volume facturado (10³m³)		41	29	22	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	7%	5%	10%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	3	3	5	
Frequencia media de		NR	7	4	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		1,325	1,196	1,036	
Valor cobrado (10³ MZM)		1,232	1,060	897	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	93%	89%	87%	
Custos operacionais (10³ MZM)		1,147	961	979	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.15	1.24	1.06	
Nr de trabalhadores		NR	6	6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	18	24	32	

Legenda:

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

Tabela 45: BAQS do Sistema de Guro

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais



3.4.2.7. Sistema de Mopeia - Análise do BAQS

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 670m³, um Centro Distribuidor com reservatório apoiado de 200m³, um depósito elevado de 40m³, tratamento da água por cloração e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 8km.

No período em análise, a cobertura total cresceu em 2%, ao sair de 13% em 2022 para 15% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, o ligeiro crescimento deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 12 horas, conferindo **bom desempenho**. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, o que confere o **bom desempenho**. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações saiu de 2 dias em 2022 para 3 dias em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais cresceu, ao sair de 96% em 2022 para 99% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**. No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Reclamações Respondidas, Facturação com Base em Leituras Reais e Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoram. A Água Não Contabilizada melhorou acentuadamente, ao sair de 62% (**desempenho insatisfatório**) em 2022 para 12% em 2023 (**bom desempenho**). Segundo a Entidade Gestora, tal melhoria deveu-se a campanhas de eliminação de fugas na rede de distribuição levadas a cabo pela empresa. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 100% em 2022 (**bom desempenho**) para 89% em 2023 (**o desempenho mediano**). O valor cobrado aumentou, ao sair de **4.219.000,00Mt (quatro milhões, duzentos dezanove mil meticais)** em 2022 para **5.251.000,00Mt (cinco milhões, duzentos cinquenta e um mil meticais)** em 2023.

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 1,30 em 2022 para 2,00 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações cresceu, ao sair de 10 em 2022 para 15 em 2023. No entanto, esses níveis de Água Não Contabilizada são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do Sistema de Mopeia

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		34,897	39,386	40,470	
Total de ligações (Nr)		720	797	920	
Total ligações domésticas (Nr)		685	767	890	
Total de fontenários operacionais (Nr)		6	4	5	
População servida por ligações domésticas		3,631	4,065	4,717	
População Servida por fontenários		1,800	1,200	1,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		10%	10%	12%	
Cobertura por fontenários (%)		5%	3%	4%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	16%	13%	15%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	62	749	792	
Numero de testes de cloro residual em		62	749	792	
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	3	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	99%	96%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		195,233	244	116	
Volume facturado (10³m³)		102,415	94	103	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	48%	62%	12%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	12	12	12	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7	
Valor facturado sem IVA (10³ MZM)		NR	NR	4,817	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		4,701	4,210	5,892	
Valor cobrado (10³ MZM)		3,975	4,219	5,251	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	85%	100%	89%	
Custos operacionais (10³ MZM)		3,991	3,242	2,941	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.18	1.30	2.00	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	14	10	15	

Legenda:

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

Tabela 46:BAQS do Sistema de Mopeia

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Implementar acções para melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.8. Sistema de Ulongué - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Ulongué 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 250m³ e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 48km.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu em 2%, ao sair de 15% em 2022 para 13% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, o ligeiro crescimento deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição aumentou, ao sair de 8 horas em 2022 para 9 horas em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Resposta as Reclamações reduziu, ao sair de 100% em 2022 (bom desempenho) para 83% em 2023 (**desempenho mediano**). O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o **bom desempenho**.

A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 98% em 2022 (**bom desempenho**) para 83% em 2023 (**desempenho mediano**). A Percentagem de Testes em Conformidade cresceu foi de 98% em 2022 (desempenho mediano) para 100% em 2023 (**bom desempenho**). No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta e de Percentagem de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção de Água Não Contabilizada e Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 64% em 2022 (**desempenho insatisfatório**) para 28% em 2023 (bom desempenho).

A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 106% em 2022 (bom desempenho) para 88% em 2023 (**desempenho mediano**). O Valor Cobrado reduziu, ao sair de **6.725.000,00Mt (seis milhões, setecentos vinte e cinco mil meticais)** em 2022 para **4.385.000,00Mt (quatro milhões, trezentos oitenta e cinco mil meticais)** em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,87 (desempenho insatisfatório) em 2022 para 1,09 em 2023 (**desempenho mediano**). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 17 em 2022 para 14 em 2023.



BAQS do Sistema de Ulonguéa

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		47,039	45,357	54,551	
Total de ligações (Nr)		1,003	862	862	
Total ligações domésticas (Nr)		955	812	802	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	9	9	
População servida por ligações domésticas		5,062	4,304	4,251	
População Servida por fontenários		2,700	2,700	2,700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		11%	9%	8%	
Cobertura por fontenários (%)		6%	6%	5%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	17%	15%	13%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	36	44	55	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		32	43	55	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	89%	98%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	100%	83%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	3	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	99%	98%	83%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		328,321	333	145	
Volume facturado (10³m³)		141,752	121	105	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	57%	64%	28%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	13	8	9	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		6,899	6,336	4,995	
Valor cobrado (10³ MZM)		6,274	6,725	4,385	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	91%	106%	88%	
Custos operacionais (10³ MZM)		7,253	7,265	4,603	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0.95	0.87	1.09	
Nr. De trabalhador a tempo		NR	15	12	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	14	17	14	

Legenda:

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

Tabela 46:BAQS do Sistema de Mopeia

Recomendações à Empresa

- Desencadear esforços que para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear esforços para melhorar a Resposta as Reclamações;
- Desencadear esforços para melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Desencadear esforços melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear esforços para melhorar o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



3.4.2.9. Sistema de Lugela - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Vila de Lugela é constituído por uma nascente, um reservatório apoiado de capacidade 150m³, dois depósitos elevados com capacidade total de 110m³, um tratamento por clorinação e uma rede de distribuição com cerca de 8km de extensão total.

No período em análise, a Cobertura Total cresceu, ao sair de 4% em 2022 para 12% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas, o que confere o **bom desempenho**. A Resposta as Reclamações, saiu de 90% em 2022 para 83% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações aumentou, ao passar de 1 dia em 2022 para 2 dias em 2023, mantendo o **bom desempenho**.





































A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 90%, o que confere o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se 100%, o que confere o **bom desempenho**. No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta, de Percentagem de Testes em Conformidade e Água Não Contabilizada são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Susrentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao passar de 14% em 2022 para 7% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança reduziu, ao passar de 74% em 2022 para 20% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. O valor cobrado reduziu ao sair de **1.085.000,00Mt (um milhão, oitenta e cinco mil meticais)** em 2022 para **627.000,00Mt (seiscientos vinte sete mil meticais)** em 2023.

O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 2,07 em 2022 para 2,58 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações passou de 17 em 2022 para 25 em 2023. No entanto, esses níveis de Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do Sistema de Lugela

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		45,000	60,768	52,186	
Total de ligações (Nr)		428	346	355	
Total ligações domésticas (Nr)		383	319	318	
Total de fontenários operacionais (Nr)		15	2	15	
População servida por ligações domésticas		2,030	1,691	1,685	
População Servida por fontenários		4,500	600	4,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		5%	3%	3%	
Cobertura por fontenários (%)		10%	1%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	 15%	 4%	 12%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	84	1080	1080	
Numero de testes de cloro residual em		84	1080	1080	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	 100%	 100%	 100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	 88%	 90%	 83%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	 1	 1	 2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	 80%	 90%	 90%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		45,840	45	38	
Volume facturado (10³m³)		28,759	39	36	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	 37%	 14%	 7%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	 24	 24	 24	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		860	1,466	3,066	
Valor cobrado (10³ MZM)		630	1,085	627	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	 73%	 74%	 20%	
Custos operacionais (10³ MZM)		825	707	1,187	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	 1.04	 2.07	 2.58	
Numero de trabalhadores		11	6	9	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	17	25	

Legenda:

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

Tabela 48:BAQS do Sistema de Lugela

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar as Reclamações Respondidas;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.10. Sistema de Maringué – Análise do BAQS

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 m³, um depósito elevado de 60 m³, tratamento por cloração e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 25km.

No período em análise, a Cobertura Total manteve-se em 19%, conferindo **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, tal manutenção da Cobertura deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O **Tempo Médio de Distribuição** manteve-se em 12 horas, o que representa **bom desempenho**. A Resposta as Reclamações reduziu de 100% em 2022 (**bom desempenho**) para 99% em 2023 (**desempenho mediano**).

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 100% em 2022 para 99% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o **bom desempenho**.

No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade, Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Facturação com Base em Leituras Reais e Rácio de Cobertura de Custos Operacionais são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais e Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa registaram melhorias. A Água Não Contabilizada melhorou, ao passar de 9% em 2022 para 8% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O valor cobrado aumentou, ao passar de **2.645.000,00Mt (dois milhões e seiscientos e quarenta e cinco mil meticais)** para **3.335.000,00Mt (três milhões e trezentos e trinta e cinco mil meticais)**. A Taxa de Cobrança reduziu, ao passar de 80% em 2022 para 76% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu drasticamente, ao sair de 3,40 em 2022 para 1,88 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou ao passar de 12 em 2022 para 8 em 2023.



BAQS do Sistema de Maringué

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		31 706	36 769	
Total de ligações (Nr)		488	709	
Total ligações domésticas (Nr)		446	657	
Total de fontenários operacionais (Nr)		12	12	
População servida por ligações domésticas		2 364	3 479	
População Servida por fontenários		3 600	3 600	
Cobertura por ligações domésticas (%)		7%	9%	
Cobertura por fontenários (%)		11%	10%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	19%	19%	
2. Qualidade da água Tratada				
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	720	726	
Numero de testes de cloro residual em		720	726	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor				
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	100%	99%	
Tempo médio de resposta às reclamações	V ≤ 10 dias	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	100%	99%	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (10³m³)		86	98	
Volume facturado (10³m³)		78	90	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	9%	8%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	12	12	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		3 296	4 378	
Valor cobrado (10³ MZM)		2 645	3 335	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	80%	76%	
Custos operacionais (10³ MZM)		968	2 324	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	3,40	1,88	
Nr. De trabalhador a tempo		NR	6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	12	8	

Simbologia:

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

Tabela 49:BAQS do Sistema de Maringué

Recomendações à Empresa

- Desencadear esforços para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.11. Sistema de Maganja da Costa - Análise do BAQS

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 cloração, uma rede de distribuição com cerca de 58km de extensão.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 18% em 2022 para 17% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**. Segundo a Entidade Gestora, a ligeira redução da Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O **Tempo Médio** de Distribuição manteve-se em 11 horas, o que confere o **bom desempenho**. A Resposta de Reclamações passou de 89% em 2022 para 83% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**.

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o **bom desempenho**. A Facturação com Base em Leituras Reais saiu de 85% em 2022 para 81% em 2023, mantendo o **desempenho mediano**. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere ao sistema o **bom desempenho**.

No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade, Tempo Médio de Resposta as Reclamações e Rácio de Cobertura de Custos Operacionais são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança e Água Não Contabilizada, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa mantiveram-se ou melhoraram. A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 14% em 2022 para 27% em 2023, mantendo o **bom desempenho**. A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 70% em 2022 para 61% em 2023, mantendo o **desempenho insatisfatório**.

O valor cobrado reduziu, ao sair de **1.907.000,00Mt (Um milhão, novecentos e sete mil meticais)** em 2022 para **1.854.000,00Mt (Um milhão, Oitocentos cinquenta e quatro mil meticais)** em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou consideravelmente, ao sair de 1,32 em 2022 para 3,65 em 2023, mantendo o **bom desempenho**. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao passar de 11 em 2022 para 6 em 2023.



BAQS do Sistema da Maganja da Costa

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		45,000	68,884	31,312	
Total de ligações (Nr)		428	1,139	1,055	
Total ligações domésticas (Nr)		383	1,118	1,015	
Total de fontenários operacionais (Nr)		15	21	0	
População servida por ligações domésticas		2,030	5,925	5,380	
População Servida por fontenários		4,500	6,300	0	
Cobertura por ligações domésticas (%)		5%	9%	17%	
Cobertura por fontenários (%)		10%	9%	0%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	15%	18%	17%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	84	1080	330	
Numero de testes de cloro residual em		84	1080	330	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	88%	89%	83%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	80%	85%	81%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		45,840	71	75	
Volume facturado (10³m³)		28,759	61	55	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	37%	14%	27%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	24	11	11	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	3	180	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		860	2,705	3,049	
Valor cobrado (10³ MZM)		630	1,907	1,854	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	73%	70%	61%	
Custos operacionais (10³ MZM)		825	2,044	834	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.04	1.32	3.65	
Numero de trabalhadores		11	13	6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	11	6	

Legenda:

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

Tabela 50: BAQS do Sistema da Maganja da Costa

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções melhorar a Resposta as Reclamações;
- Desencadear acções para melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Desencadear acções para Melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.12. Sistema de Milange - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Vila de Milange é constituído por duas nascentes, três reservatórios semi-enterrados e um tratamento por cloração.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 17% em 2022 para 15% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, a ligeira redução da Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 24 horas, conferindo o bom desempenho. A Resposta as Reclamações saiu de 25% em 2022 (desempenho insatisfatório) para 98% em 2023 (desempenho mediano).

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 2 dias, o que representa o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais saiu de 95% em 2022 (bom desempenho) para 83% para 2023 (desempenho mediano). A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram ou mantiveram-se. A Água Não Contabilizada melhorou significativamente, ao passar de 24% em 2022 para 6% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança reduziu, ao passar de 61% em 2022 para 42% em 2023, o mantendo o desempenho insatisfatório.

O valor cobrado aumentou, ao sair de 4.370.000,00Mt (Quatro milhões, trezentos setenta mil meticalis) em 2022 para 4.510.000,00Mt (Quatro milhões, quinhentos e dez mil meticalis) em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais cresceu, ao sair de 1,94 em 2022 para 1,97 em 2023, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 10 em 2022 para 7 em 2023. No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade, Tempo Médio de Resposta as Reclamações e Água Não Contabilizada são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQS do Sistema de Milange

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		58,824	51,016	68,218	
Total de ligações (Nr)		1,301	1,653	2,025	
Total ligações domésticas (Nr)		1,223	1,525	1,900	
Total de fontanários operacionais (Nr)		8	2	0	
População servida por ligações domésticas		6,482	8,083	10,070	
População Servida por fontanários		2,400	600	0	
Cobertura por ligações domésticas (%)		11%	16%	15%	
Cobertura por fontanários (%)		4%	1%	0%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	15%	17%	15%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	90	1080	1080	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		90	1080	1080	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	83%	25%	98%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	0%	95%	83%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		178,098	153	97	
Volume facturado (10³m³)		166,982	117	91	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	6%	24%	6%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	17	24	24	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		5,710	7,141	10,661	
Valor cobrado (10³ MZM)		4,260	4,370	4,510	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	75%	61%	42%	
Custos operacionais (10³ MZM)		4,562	3,674	5,400	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.25	1.94	1.97	
Numero de trabalhadores		13	17	15	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	10	7	
Legenda:					
Bom Desempenho					
Desempenho Mediano					
Desempenho Insatisfatório					
Não reporta (N/R) : Não aplicável(N/A)					

Tabela 51:BAQS do Sistema de Milange

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.13. Sistema de Mocuba - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da Cidade de Mocuba é constituído por duas captações superficiais (rio Lugela), uma Estação de Tratamento de Água com filtração rápida a pressão, dois reservatórios apoiados de 720m³ capacidade total, um depósito elevado de 180 m³, a partir do qual a água é distribuída para uma rede distribuição de cerca de 47km.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 10% em 2022 para 8% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, a ligeira redução da Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 14 horas, o que confere o bom desempenho. A Resposta as Reclamações saiu de 100% (bom desempenho) em 2022 para 96% em 2023 (desempenho mediano).

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações reduziu de 6 dias em 2022 para 5 dias em 2023, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu, ao sair de 100% em 2022 para 97% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que corresponde a bom desempenho. No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoram ou mantiveram-se. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 40% em 2022 para 34% em 2023, mantendo o desempenho mediano.

A Taxa de Cobrança melhorou, ao sair de 83% em 2022 (desempenho mediano), para 105% em 2023 (bom desempenho). O valor cobrado aumentou, ao sair de 20.481.000,00Mt (Vinte milhões, quatrocentos oitenta e um mil meticais) em 2022 para 30.130.000,00Mt (Trinta milhões, cento trinta mil meticais) em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu ligeiramente, ao sair de 0,68 em 2022 para 0,67 em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. O Número de Trabalhadores manteve-se em 12.



BAQS do Sistema de Mocuba

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		248,244	215,296	287,225	
Total de ligações (Nr)		2,836	3,362	3,567	
Total ligações domésticas (Nr)		2,662	3,200	3,403	
Total de fontanários operacionais (Nr)		9	12	15	
População servida por ligações domésticas		14,109	16,960	18,036	
População Servida por fontanários		2,700	3,600	4,500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	8%	6%	
Cobertura por fontanários (%)		1%	2%	2%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	7%	10%	8%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	30	366	362	
Numero de testes de cloro residual em conformidadev(Nr)		30	366	362	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	55%	100%	96%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V < 10 dias	5	6	5	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	90%	100%	97%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		992,582	810	736	
Volume facturado (10³m³)		458,092	488	485	
Água não contabilizada (%)	V < 30 %	54%	40%	34%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	14	14	14	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	12	7	
Valor facturado com (10³ MZM)		1,833	24,722	28,635	
Valor cobrado (10³ MZM)		1,736	20,481	30,130	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	95%	83%	105%	
Custos operacionais (10³ MZM)		28,729	36,170	42,434	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0.06	0.68	0.67	
Numero de trabalhadores		40	40	42	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	12	12	
Lugenda:					
Bom Desempenho					
Desempenho Mediano					
Desempenho Insatisfatório					
Não reporta (N/R) : Não aplicável(N/A)					

Tabela 52: BAQS do Sistema de Mocuba

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Resposta as Reclamações;
- Desencadear acções melhorar a Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



3.4.2.14. Sistema de Ile-Errego – Análise do BAQS

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 50m³, um reservatório semi-enterrado de capacidade 200m³, um tratamento por cloração, uma rede de distribuição com cerca de 8km de extensão.

Importa realçar que o sistema de Ile-Errego está a ser reportado pela primeira vez.










No período em análise, a Cobertura Total foi de 18%, o que confere o desempenho insatisfatório. O Tempo Médio de Distribuição fixou-se em 2 horas, conferindo o desempenho insatisfatório. A Resposta as Reclamações foi de 83%, o que confere o desempenho mediano.

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações foi de 2 dias, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais foi de 82%, o que confere o desempenho mediano. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 100%, conferindo o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta as Reclamações e de Percentagem de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurar a consistência e fiabilidade dos dados.

Em relação aos indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa depreende-se que: A Água Não Contabilizada fixou-se em 25%, o que confere o bom desempenho. A Taxa de Cobrança foi de 85%, o que confere ao sistema um desempenho mediano. O valor cobrado em 2023 foi de 985.000,00Mts (Novecentos oitenta e cinco mil meticais). O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais fixou-se em 1,11 conferindo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações foi de 22.



BAQS do Sistema de Ile-Errego

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação	
			2023
1. Acesso ao Serviço			
População total na área do sistema			18,201
Total de ligações (Nr)			229
Total ligações domésticas (Nr)			209
Total de fontenários operacionais (Nr)			7
População servida por ligações domésticas			1,110
População Servida por fontenários			2,100
Cobertura por ligações domésticas (%)			6%
Cobertura por fontenários (%)			12%
Cobertura total (%)	V ≥60 %		18%
2. Qualidade da água Tratada			
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir		100
Numero de testes de cloro residual em			100
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%		100%
3. Atendimento ao Consumidor			
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%		83%
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias		2
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%		82%
4. Sustentabilidade da Empresa			
Volume produzido (10³m³)			28
Volume facturado (10³m³)			21
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %		25%
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia		2
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)			3
Valor facturado com IVA (10³ MZM)			1,152
Valor cobrado (10³ MZM)			985
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %		85%
Custos operacionais (10³ MZM)			1,040
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10		1.11
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir		22

Legenda:

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

Tabela 53:BAQS do Ile-Errego

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Resposta as Reclamações;
- Desencadear acções para melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança



3.4.2.15. 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 1.300m³, 2 depósitos elevados de 300m³ de capacidade total, uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 60km e um tratamento por clorinação.

Este sistema está a ser reportado pela primeira vez.

No período em análise, a Cobertura Total fixou-se em 33%, conferindo o desempenho insatisfatório. O Tempo Médio de Distribuição fixou-se em 8 horas, o que confere ao sistema o bom desempenho. A Resposta as Reclamações foi de 99%, o que confere o desempenho mediano.

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações de 1 dia, o que confere o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade e de Tempo Médio de Resposta as Reclamações são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

A facturação com base em leituras reais foi de 98%, o que confere o bom desempenho. A qualidade de água fornecida por este sistema foi testada, e a percentagem de conformidade dos parâmetros controlados foi de 100%, o que confere o bom desempenho.

Em relação aos indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa depreende-se que: A Água Não Contabilizada foi de 12%, o que confere o bom desempenho. O valor cobrado foi 3.667.000,00 Mt (seis milhões e seiscientos e sessenta e sete mil meticais). A Taxa de Cobrança foi de 74%, conferindo o desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais foi de 1,24, o que confere o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações foi de 10.



BAQS do Sistema de Inhaminga

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação	
			2023
1. Acesso ao Serviço			
População total na área do sistema			27 259
Total de ligações (Nr)			1 033
Total ligações domésticas (Nr)			979
Total de fontenários operacionais (Nr)			13
População servida por ligações domésticas			5 189
População Servida por fontenários			3 900
Cobertura por ligações domésticas (%)			19%
Cobertura por fontenários (%)			14%
Cobertura total (%)	V ≥60 %		33%
2. Qualidade da água Tratada			
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir		720
Numero de testes de cloro residual em			720
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100 %		100%
3. Atendimento ao Consumidor			
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100 %		99%
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias		1
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85 %		98%
4. Sustentabilidade da Empresa			
Volume produzido (10³m³)			117
Volume facturado (10³m³)			103
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %		12%
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia		8
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)			7
Valor facturado (10³ MZM)			4 981
Valor cobrado (10³ MZM)			3 667
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %		74%
Custos operacionais (10³ MZM)			3 180
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10		1,24
Numero de trabalhadores			10
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir		10

Simbologia:

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

Tabela 54:BAQS do Sistema de Inhaminga

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear para melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.2.16. Sistema de Fingoé - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila sede de Fingoé consiste de 6 nascentes e 6 furos, 2 reservatórios semi-enterrados de 650m³ de capacidade total, uma rede de distribuição com cerca 22 km de extensão e um tratamento da água por clorinação. Na época de estiagem as nascentes esgotam passando-se a depender somente dos furos.

No período em análise, a Cobertura Total aumentou, ao sair de 52% em 2022 (desempenho mediano) para 68% em 2023 (bom desempenho). Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento da Cobertura deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 15 horas em 2022 (bom desempenho) para 7 horas (desempenho mediano). A Resposta as Reclamações manteve-se 100%, o que corresponde a bom desempenho.

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere um bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade, saiu de 99% em 2022 (desempenho mediano) para 100% em 2023 (bom desempenho).

No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade, Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Resposta as Reclamações e Facturação com Base em Leituras Reais são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 50% em 2022 (desempenho insatisfatório) para 17% em 2023 (bom desempenho).

A Taxa de Cobrança redziu, ao sair de 101% em 2022 (bom desempenho) para 86% em 2023 (desempenho mediano). O valor cobrado aumentou, ao sair de 2.440.000,00Mt (dois milhões, quatrocentos e quarenta mil meticais) em 2022 para 4.751.000,00Mt (quatro milhões, setecentos cinquenta e um mil meticais) em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou, ao sair de 1,22 em 2022 para 1,95 em 2023, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações reduziu, ao sair de 22 em 2022 para 16 em 2023.



BAQS do Sistema de Fingóe

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência				
		2021	2022	2023	Tendência	
1. Acesso ao Serviço						
População total na área do sistema		10 020	10 301	10 159		
Total de ligações (Nr)		228	470	767		
Total ligações domésticas (Nr)		225	446	742		
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	10	10		
População servida por ligações domésticas		1 193	2 364	3 933		
População Servida por fontenários		0	3 000	3 000		
Cobertura por ligações domésticas (%)		12%	23%	39%		
Cobertura por fontenários (%)		0%	29%	30%		
Cobertura total (%)	V ≥60 %	12%	52%	68%		
2. Qualidade da água Tratada						
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	16	204	204		
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		16	202	204		
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	99%	100%		
3. Atendimento ao Consumidor						
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	24%	100%	100%		
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	1	1		
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	98%	100%	100%		
4. Sustentabilidade da Empresa						
Volume produzido (10³m³)		34 782	89	92		
Volume facturado (10³m³)		32 021	45	76		
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	8%	50%	17%		
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	16	15	7		
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7		
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		1 665	2 415	5 492		
Valor cobrado (10³ MZM)		1 508	2 440	4 751		
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	91%	101%	86%		
Custos operacionais (10³ MZM)		1 757	1 980	2 821		
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0,95	1,22	1,95		
Numero de trabalhadores		8	10	11		
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	22	16		

Tabela 55:BAQS de Fingóe

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de cobrança Total.



3.4.2.17. Sistema de Tambara - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água a Vila de Tambara é constituído por 4 furos, dois reservatórios metálicos apoiados com uma capacidade de 680m³, um depósito metálico elevado de 87m³, um tratamento da água por cloração e uma rede de distribuição com cerca de 32km de extensão total.

No período em análise, a Cobertura Total aumentou, ao sair de 55% para 57%, mantendo o desempenho mediano. Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento da Cobertura deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição passou de 1 hora em 2022 (desempenho insatisfatório) para 7 horas em 2023 (desempenho mediano). Segundo a Entidade Gestora, o aumento de horas de distribuição deveu-se ao aumento da capacidade de produção decorrente da construção de 2 novos furos. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, o que corresponde a bom desempenho.




















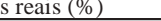















O Tempo Médio de Resposta as Reclamações passou de 2 dias em 2022 para 3 dias em 2023, mantendo o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 98%, o que confere o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade, Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Resposta as Reclamações e Facturação com Base em Leituras Reais são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Rácio de Cobertura de Custos Operacionais, os restantes indicadores melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 16% em 2022 para 14% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança melhorou, ao sair de 84% em 2022 (desempenho mediano) para 105% em 2023 (bom desempenho).

O Tempo Médio de Distribuição da água melhorou, ao sair de 1 hora em 2022 (desempenho insatisfatório) para 7 horas em 2023 (bom desempenho). O valor cobrado aumentou, ao sair de 2.068.000,00Mt (dois milhões, sessenta e oito mil meticais) em 2022 para 3.096.000,00Mt (três milhões, noventa e seis mil meticais) em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,47 em 2022 para 1,39 em 2023, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 8.



BAQS do Sistema de Tambara

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		9,621	10,329	11,157	
Total de ligações (Nr)		355	751	723	
Total ligações domésticas (Nr)		355	728	728	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	6	9	
População servida por ligações domésticas		1,882	3,858	3,684	
População Servida por fontenários		2,700	1,800	2,700	
Cobertura por ligações domésticas (%)		20%	37%	33%	
Cobertura por fontenários (%)		28%	17%	24%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	 48%	 55%	 57%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	10	10	120	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		10	10	120	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	 100%	 100%	 100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	 65%	 100%	 100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	 2	 3	 2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	 99%	 98%	 98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		52,254	82	89	
Volume facturado (10³m³)		43,940	69	77	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	 16%	 16%	 14%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	 2	 1	7	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		1,563	2,452	2,946	
Valor cobrado (10³ MZM)		1,400	2,068	3,096	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	 90%	 84%	 105%	
Custos operacionais (10³ MZM)		1,534	1,665	2,125	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	 1.02	 1.47	1.39	
Numero de trabalhadores		 5.0	6	6	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	8	8	

Legenda:

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

Tabela 56: BAQS do Sistema de Tambara

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição.



3.4.2.18. 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 150m³, um tratamento da água por clorinação e uma rede de distribuição com cerca de 11km de extensão total.

No período em análise, a Cobertura Total decresceu em 8%, ao sair de 57% em 2022 para 49% em 2023, mantendo o desempenho mediano. Segundo a Entidade Gestora, a ligeira redução da Cobertura deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 10 horas em 2022 (bom desempenho) para 7 horas em 2023 (desempenho mediano).

A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 2 dias, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 98%, o que confere o bom desempenho.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade, Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Resposta as Reclamações e Facturação com Base em Leituras Reais são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziu. A Água Não Contabilizada deteriorou ligeiramente, ao sair de 14% em 2022 para 19% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Taxa de Cobrança melhorou, ao sair de 95% em 2022 (desempenho mediano) para 100% em 2023 (bom desempenho). O valor cobrado aumentou, ao sair de 2.250.000,00Mt (dois milhões, duzentos e cinquenta mil meticais) em 2022 para 2.582.000,00Mt (dois milhões, quinhentos oitenta e dois mil meticais) em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,53 em 2022 para 1,31 em 2023, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 12.



BAQS do Sistema de Macossa

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		248,244	6,989	8,105	
Total de ligações (Nr)		2,836	604	592	
Total ligações domésticas (Nr)		2,662	582	572	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	3	3	
População servida por ligações domésticas		14,109	3,085	3,032	
População Servida por fontenários		2,700	900	900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	44%	37%	
Cobertura por fontenários (%)		1%	13%	11%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	7%	57%	49%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	30	96	96	
Numero de testes de cloro residual em conformidade(Nr)		30	96	96	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	55%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	5	2	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	90%	98%	98%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		992,582	74	72	
Volume facturado (10³m³)		458,092	64	58	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	54%	14%	19%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	14	10	7	
Frequencia media de distribuicao(dias/semana)		NR	NR	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		2,999	2,363	2,591	
Valor cobrado (10³ MZM)		2,250	2,250	2,582	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	95%	95%	100%	
Custos operacionais (10³ MZM)		1,541	1,541	1,984	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	1.95	1.53	1.31	
Nº de trabalhadores a tempo inteiro (NT)		40	20	7	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	12	12	

Legenda:

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

Tabela 57: BAQS do Sistema de Macossa

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição.



3.4.2.19. Sistema de Nhamayabue - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento de água da vila de Nhamayabue é constituído por 3 furos, um reservatório semi-enterrado de 300m³, um depósito elevado de 150m³, um tratamento da água por cloração e uma rede de distribuição com cerca de 11 km de extensão total.

No período em análise, a Cobertura Total aumentou em 20%, ao sair de 11% em 2022 para 31% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, crescimento da Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7.

O tempo médio de distribuição manteve-se em 8 horas, o que confere o bom desempenho. A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 1 dia, o que confere o bom desempenho. A Facturação com Base em Leituras Reais manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, o que confere o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade, Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Resposta as Reclamações e Facturação com Base em Leituras Reais são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos de assegurar a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção do Tempo Médio de Distribuição e Água Não Contabilizada, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 61% em 2022 para 54% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. O Valor Cobrado aumentou, ao passar de 4.513.000,00Mt (quatro milhões e quinhentos e treze mil meticais) em 2022 para 5.335.000,00Mt (cinco milhões e trezentos e trinta e cinco mil meticais) em 2023.

A Taxa de Cobrança reduziu, ao sair de 90% em 2022 (desempenho mediano) para 82% em 2023 (desempenho insatisfatório). O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu, ao sair de 1,58 em 2022 para 1,41 em 2023, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações melhorou, ao sair de 12 em 2022 para 10 em 2023.



BAQS do Sistema de Namayabué

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		248 244	66 118	24 814	
Total de ligações (Nr)		2 836	603	678	
Total ligações domésticas (Nr)		2 662	573	653	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	14	14	
População servida por ligações domésticas		14 109	3 037	3 461	
População Servida por fontenários		2 700	4 200	4 200	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	5%	14%	
Cobertura por fontenários (%)		1%	6%	17%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	7%	11%	31%	
2. Qualidade da água Tratada					
Numero de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	30	48	48	
Numero de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		30	48	48	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	55%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	5	1	1	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	90%	100%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (10³m³)		992 582	299	276	
Volume facturado (10³m³)		458 092	116	127	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	54%	61%	54%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	14	8	8	
Frequencia media de distribuicao (dias/semana)		NR	8	7	
Valor facturado com IVA (10³ MZM)		21 992	5 029	6 527	
Valor cobrado (10³ MZM)		20 828	4 513	5 335	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	95%	90%	82%	
Custos operacionais (10³ MZM)		4 729	3 187	4 627	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0,77	1,58	1,41	
Numero de trabalhadores		40	7	7	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	15	12	10	

Tabela 58:BAQS do Sistema de Nhamayabué

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança.





3.4.3. Região Norte

A região Norte possui onze (11) Entidades Reguladas, correspondente ao igual número de sistemas público que abastecem água a vilas municipais e sedes de distritos, dos quais um (1)- sistema da Ilha de Moçambique - está sob a gestão da Águas da Região Norte (AdRN) e dez (10) sob a gestão da AIAS (sistemas de Ancuabe, Balama, Chiúre, Malema, Marrupa, Mocímboa da Praia, Montepuez, Mussoril, Nametil e Ribáuè).

Os sistemas têm a particularidade de terem entrado para a avaliação do serviço pelo Regulador em anos diferentes, à medida do preenchimento dos requisitos e condições para a sua regulação.

3.4.3.1. Sistema de Ancuabe - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Ancuabe é constituído por três (3) furos, um (1) Centro Distribuidor (CD) com capacidade de armazenamento de 30m³ e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 12Km.

No período em análise, a Cobertura Total aumentou, ao sair de 5% em 2022 para 23% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, o crescimento da Cobertura deveu-se a alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, ao sair de 10 horas (bom desempenho) em 2022 para 7 horas (desempenho mediano) em 2023.

O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 3 dias, o que confere bom desempenho. A Resposta as Reclamações aumentou de 86% em 2022 para 88% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. A Facturação Baseada em Leituras Reais manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 64%, conferindo um desempenho insatisfatório.

Exceptuando a Taxa de Cobrança, os indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 29% em 2022 para 21% em 2023, mantendo um bom desempenho. O Valor Cobrado redziu drasticamente, ao sair de 161.000,00 MT (cento e sessenta e um mil meticais) em 2022 para 57.000,00 MT (cinquenta e sete mil meticais) em 2023. A Taxa de Cobrança reduziu drasticamente, ao sair de 23% em 2022 para 5% em 2023, mantendo um desempenho insatisfatório.

O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou, ao sair de 21 em 2022 para 22 trabalhadores em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou consideravelmente, ao sair de 0,62 (desempenho insatisfatório) para 2,02 (bom desempenho) em 2023. No entanto, esses níveis de Tempo Médio de Resposta as Reclamações, Facturação Baseada em Leituras Reais e Taxa de Cobrança são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



BAQs do Sistema de Ancuabe

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		23 364	23 948	
Total de ligações (Nr)		233	235	
Total ligações domésticas (Nr)		202	205	
Total de fontenários operacionais (Nr)		16	15	
População servida por ligações domésticas		1 072	1 087	
População Servida por fontenários		4 650	4 500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		5%	5%	
Cobertura por fontenários (%)		20%	19%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	24%	23%	
2. Qualidade da água Tratada				
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	360	420	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		360	270	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	64%	
3. Atendimento ao Consumidor				
Número de reclamações apresentadas (Nr)		52	140	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	93%	88%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	3	3	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	98%	100%	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m3)		25 271	29 822	
Volume facturado (m3)		19 394	23 587	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	23%	21%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	10	7	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		N/R	N/R	
Valor facturado (10 ³ MZM)		710	1 186	
Valor facturado, sem IVA(10 ³ MZM)		470	814	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		148	57	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	21%	5%	
Custos operacionais (10 ³ MZM)		788	588	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	0,60	2,02	
Nr de trabalhadores (Nr)		5	5	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	21	21	

Simbologia:

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



Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar a Resposta as reclamações;
- Desencadear acções para melhorar a Percentagem de Testes em Conformidade;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição.



3.4.3.2. Sistema de Balama - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Balama consiste de 9 furos com uma produção diária total de cerca de 890m³, 2 reservatórios semi-enterrados com capacidade total de 400m³ e uma rede de distribuição de água com uma extensão total de cerca de 34km.

No período em análise a Cobertura Total cresceu, ao sair de 6% em 2022 para 14% em 2023, mantendo um desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, tal crescimento da Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7.

O Tempo Médio de Distribuição reduziu ligeiramente, ao passar de 10 horas em 2022 para 9 horas em 2023, mantendo o bom desempenho. As Reclamações Respondidas aumentaram, ao sair de 87% em 2022 para 99% em 2023, mantendo o desempenho mediano. O Tempo Médio de Resposta as Reclamações manteve-se em 2 dias, o que confere bom desempenho.

A Facturação com Base em Leituras Reais melhorou, ao passar de 95% em 2022 para 99% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Facturação com Base em Leituras Reais, Percentagem de Testes em Conformidade e Tempo Médio de Resposta as Reclamações são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com a excepção do Tempo Médio de Distribuição, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água não contabilizada melhorou, ao sair de 40% (desempenho mediano) em 2022 para 9% (bom desempenho) em 2023. No entanto, esses níveis de Água não contabilizada são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 47% em 2022 para 66% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais melhorou acentuadamente, ao sair de 1,28 em 2022 para 1,44 em 2023, mantendo o bom desempenho. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 9 trabalhadores.



BAQs do Sistema de Balama

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		28 203	28 908	
Total de ligações (Nr)		338	338	
Total ligações domésticas (Nr)		309	306	
Total de fontanários operacionais (Nr)		8	8	
População servida por ligações domésticas		1 638	1 622	
População Servida por fontanários		2 400	2 400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	6%	
Cobertura por fontanários (%)		9%	8%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	● 14%	● 14%	
2. Qualidade da água Tratada				
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	348	337	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		353	337	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	● 100%	● 100%	
3. Atendimento ao Consumidor				
Número de reclamações apresentadas (Nr)		284	377	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	● 87%	● 99%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	● 2	● 2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	● 95%	● 99%	
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m3)		60 688	33 038	
Volume facturado (m3)		36 660	30 094	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	● 40%	● 9%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	● 10	● 9	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		7	7	
Valor facturado (10 ³ MZM)		1 597	1 355	
Valor facturado, sem IVA(10 ³ MZM)		1 244	1 067	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		747	890	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	● 47%	● 66%	
Custos operacionais (10 ³ MZM)		1 084	942	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	● 1,15	● 1,44	
Nr de trabalhadores (Nr)		3	3	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	9	9	

Símbologia:

Bom Desempenho ●
 Desempenho Mediano ●
 Desempenho Insatisfatório ●
 Não reportado (NR); Não aplicável (NA)

Tabela 60: BAQs do Sistema de Balama

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar a Resposta as reclamações;
- Desencadear acções para melhorar a Percentagem de Testes em Conformidade;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição.



3.4.3.3. Sistema de Chiúre - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Chiúre é constituído por um 8 furos com produção diária de 1104 m³, um depósito de reunião com capacidade de 150m³, uma adutora de 5,3 km de extensão, depósito semi-enterrado de 500m³, uma torre de 200m³ e uma rede de distribuição com uma extensão total de cerca de 32km.

No período em análise a Cobertura Total cresceu, ao sair de 19% em 2022 para 30% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, este nível de crescimento da cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição reduziu, de 10 horas (bom desempenho) em 2022 para 6 horas (desempenho mediano) em 2023.

A Percentagem de Reclamações Respondidas reduziu, ao sair de 98% (desempenho mediano) em 2022 para 67% (desempenho insatisfatório) em 2023. A Facturação com Base em Leituras Reais reduziu ligeiramente, ao sair de 98% em 2022 para 95% em 2023, mantendo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho.

No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram. A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 15% (bom desempenho) em 2022 para 33% (desempenho mediano) em 2023. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 957.770,00 MT (novecentos e cinquenta e sete mil, e setecentos e setenta meticais) em 2022 para 1.979 803,00 (um milhão e novecentos e setenta e nove mil, oitocentos e três meticais) em 2023.

A Taxa de Cobrança cresceu consideravelmente, ao sair de 35% em 2022 para 76% em 2023, mantendo-se ainda com desempenho insatisfatório. O Número de Trabalhadores por 100o Ligações aumentou, ao sair de 8 em 2022 para 9 trabalhadores em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais reduziu ligeiramente, ao sair de 1,53 em 2022 para 1,51 em 2023, mantendo o bom desempenho.



BAQs do Sistema de Chiúre

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação		
		2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço				
População total na área do sistema		61 561	42 375	
Total de ligações (Nr)		440	578	
Total ligações domésticas (Nr)		384	519	
Total de fontenários operacionais (Nr)		33	33	
População servida por ligações domésticas		2 035	2 751	
População Servida por fontenários		9 900	9 900	
Cobertura por ligações domésticas (%)		3%	6%	
Cobertura por fontenários (%)		16%	23%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 19%	<div><div></div></div> 30%	<div><div></div></div>
2. Qualidade da água Tratada				
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	348	348	
Número de testes de cloro residual em conformidadev (Nr)		348	348	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao Consumidor				
Número de reclamações apresentadas (Nr)		741	410	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div> 67%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	<div><div></div></div> 2	<div><div></div></div> 2	<div><div></div></div>
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 98%	<div><div></div></div> 95%	<div><div></div></div>
4. Sustentabilidade da Empresa				
Volume produzido (m3)		69 568	82 145	
Volume facturado (m3)		58 914	54 926	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	<div><div></div></div> 15%	<div><div></div></div> 33%	<div><div></div></div>
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	<div><div></div></div> 10	<div><div></div></div> 6	<div><div></div></div>
Frequência média de distribuição (dias/semana)		N/R	7	
Valor facturado (10 ³ MZM)		2 741	2 595	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		958	1 980	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	<div><div></div></div> 35%	<div><div></div></div> 76%	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10 ³ MZM)		1 387	1 717	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	<div><div></div></div> 1,53	<div><div></div></div> 1,51	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores (Nr)		5	5	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	8	9	

Símbologia:

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

Tabela 61: BAQs do Sistema de Chiúre

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar a Resposta as Reclamações;
- Desencadear acções para melhorar o Tempo Médio de Distribuição.



3.4.3.4. Sistema da Ilha de Moçambique - Análise do BAQS

O Sistema de abastecimento de água da Vila da Ilha de Moçambique é constituído por 9 furos com capacidade de produção diária total de 1380 m³, 3 reservatórios apoiados (1 encontra-se na parte continental e 2 na parte insular) com capacidade total de 1300m³, 2 condutas adutoras com 23 km de extensão cada, duas torres de pressão com capacidade de armazenamento total de 200m³ e uma rede de distribuição com extensão total de 54km.

No período em análise a Cobertura Total cresceu ligeiramente, ao sair de 32% em 2022 para 33% em 2023, mantendo-se com desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, este nível de crescimento da cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 10 horas, conferindo um bom desempenho.

Tanto a Resposta as Reclamações como a Facturação Baseada em Leituras Reais não foram reportadas pela Entidades Gestoras. A Percentagem de Testes em Conformidade cresceu, ao sair de 94% (desempenho mediano) em 2022 para 100% (bom desempenho) em 2023. No entanto, os níveis da Percentagem de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa reduziram. A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 23% (bom desempenho) em 2022 para 46% (desempenho insatisfatório) em 2023. A Taxa de Cobrança cresceu ligeiramente, ao sair de 69% em 2022 para 80% em 2023, mantendo-se o desempenho insatisfatório.

O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 9.354.607,00 MT (nove milhões, trezentos e cinquenta e quatro mil e seiscentos e sete meticais) em 2022 para 13.538.599,00 (treze milhões, quinhentos e trinta e oito mil e quinhentos e noventa e nove meticais) em 2023. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 10. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais reduziu ligeiramente, ao sair de 0,78 em 2022 para 0,76 em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório.



BAQs do Sistema da Ilha de Moçambique

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		78 742	78 742	74 890	
Total de ligações (Nr)		2 388	2 962	2 271	
Total ligações domésticas (Nr)		2 233	2 305	2 104	
Total de fontenários operacionais (Nr)		42	42	46	
População servida por ligações domésticas		9 863	12 217	11 151	
População Servida por fontenários		10 450	12 600	13 800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		13%	16%	15%	
Cobertura por fontenários (%)		13%	16%	18%	
Cobertura total (%)	V ≥ 60 %	<div><div></div></div> 27%	<div><div></div></div> 32%	<div><div></div></div> 33%	<div><div></div></div>
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	3660	3690	1170	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		3292	3448	1170	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 90%	<div><div></div></div> 94%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		286	136	77	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 83%	<div><div></div></div> 100%	N/R	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	<div><div></div></div> 5	<div><div></div></div> 5	5	<div><div></div></div>
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 85%	<div><div></div></div> 99%	N/R	<div><div></div></div>
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		466 683	438 761	594 664	
Volume facturado (m3)		327 014	335 763	323 517	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	<div><div></div></div> 30%	<div><div></div></div> 23%	<div><div></div></div> 46%	<div><div></div></div>
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div> 10	10	<div><div></div></div>
Frequência média de distribuição (dias/semana)		N/R	7	7	
Valor facturado (10 ³ MZM)		12 576	13 579	16 927	
Valor facturado, sem IVA(10 ³ MZM)		10 757	12 522	15 372	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		10 555	9 355	13 539	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	<div><div></div></div> 84%	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 80%	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10 ³ MZM)		10 585	16 084	22 140	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	<div><div></div></div> 1,02	<div><div></div></div> 0,78	<div><div></div></div> 0,76	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores (Nr)		26	25	22	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	10	10	10	

Simbologia:

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

Tabela 62: BAQs do Sistema da Ilha de Moçambique

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais.



Sistema de Malema - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Malema tem uma capta água das montanhas Nam-pheia 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 da água faz-se por intermédio de um depósito elevado de 10m de altura com capacidade de armazenamento de 100m³ e a rede tem uma extensão total de 11km.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao sair de 16% em 2022 para 13% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, este nível de redução da cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base em dados de projecção do Censo 2017 e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 9 horas, o que corresponde a bom desempenho.

A Resposta as Reclamações manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho. A Facturação Baseada em Leituras Reais reduziu drasticamente, ao sair de 93% (bom desempenho) em 2022 para 40% (desempenho insatisfatório) em 2023. A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Testes em Conformidade, Facturação Baseada em Leituras Reais, Resposta as Reclamações e Percentagem de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Todos os indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 26% em 2022 para 11% em 2023, mantendo o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Água não contabilizada são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados. A Taxa de Cobrança teve um ligeiro aumento, ao sair de 86% em 2022 para 87% em 2023, mantendo um desempenho mediano.

O Valor cobrado cresceu, saindo de 1.962.348,00Mt (um milhão, novecentos e sessenta e dois mil, e trezentos e quarenta e oito meticais) em 2022 para 2.018.632,00Mt (dois milhões e dezoito mil, e seiscentos e trinta e dois meticais). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações deteriorou, ao sair de 12 em 2022 para 16 em 2023. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou significativamente, ao sair de 0,92 (desempenho insatisfatório) em 2022 para 1,35 (bom desempenho) em 2023.



BAQs do Sistema de Malema

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		55 645	55 645	64 531	
Total de ligações (Nr)		472	679	619	
Total ligações domésticas (Nr)		455	627	592	
Total de fontenários operacionais (Nr)		0	18	18	
População servida por ligações domésticas		2 412	3 335	3 138	
População Servida por fontenários		0	5 400	5 400	
Cobertura por ligações domésticas (%)		4%	6%	5%	
Cobertura por fontenários (%)		0%	10%	8%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	4%	16%	13%	
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	930	685	720	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		930	685	720	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	100%	100%	100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		259	241	237	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	96%	100%	100%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	3	3	2	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	73%	93%	40%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		49 034	68 100	59 600	
Volume facturado (m3)		34 028	50 608	52 781	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	31%	26%	11%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	9	9	9	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		N/R	N/R	7	
Valor facturado (10³ MZM)		1 432	2 280	2 315	
Valor facturado, sem IVA (10³ MZM)		1 155	1 846	1 881	
Valor cobrado (10³ MZM)		1 372	1 962	2 019	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	96%	86%	87%	
Custos operacionais (10³ MZM)		1 551	1 999	1 709	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0,74	0,92	1,35	
Nr de trabalhadores (Nr)		6	8	8	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	14	12	16	

Simbologia:

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

Tabela 63: BAQs do Sistema de Malema

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Facturação com Base em Leituras Reais;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.3.6. Sistema de Montepuez - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Montepuez consiste de 16 furos com capacidade de produção diária total de 7200m³, 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.

No período em análise, a Taxa de Cobertura Total reduziu de 15% em 2022 para 11% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, este nível de redução da cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se nas 12 horas, o que confere o bom desempenho.

A Resposta as Reclamações aumentou, ao sair de 53% (desempenho insatisfatório) em 2022 para 94% (desempenho mediano). A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou, ao sair de 56% em 2022 (desempenho insatisfatório) para 95% em 2023 (bom desempenho). A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 99%, conferindo o desempenho mediano.

Em relação aos indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa, importa referir que a Entidade Gestora somente reportou os dados do Primeiro Semestre do Ano 2023, razão pela não será feita uma comparação com os dados anuais de 2022.

Depreende-se que, no primeiro semestre de 2023, a Água Não Contabilizada fixou-se em 32%, a Taxa de Cobrança fixou-se em 69%, o Número de Trabalhadores por 1000 Ligações foi de 18, o Rácio de Cobertura de Custos Operacionais fixou-se 0,81.



BAQS do Sistema de Montepuez

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		126 134	129 287	132 519	
Total de ligações (Nr)		1 540	2 426	2 057	
Total ligações domésticas (Nr)		1 377	2 336	1 966	
Total de fontenários operacionais (Nr)		6	16	16	
População servida por ligações domésticas		7 298	12 381	10 422	
População Servida por fontenários		1 800	4 800	4 800	
Cobertura por ligações domésticas (%)		6%	10%	8%	
Cobertura por fontenários (%)		1%	4%	4%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	7%	13%	11%	
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	82	147	768	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		77	147	757	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	94%	100%	99%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		637	1 157	664	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	45%	53%	94%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	1	15	15	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	61%	56%	95%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		457 004	423 592	180 402	
Volume facturado (m3)		239 583	283 766	123 513	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	48%	33%	32%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	16	12	12	
Frequência média de distribuicao (dias/semana)		7	7		
Valor facturado (10 ³ MZM)		12 336	17 667	7 463	
Valor facturado, sem IVA (10 ³ MZM)		10 024	12 550	6 315	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		10 167	11 797	5 180	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	82%	67%	69%	
Custos operacionais (10 ³ MZM)		12 778	14 495	9 201	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	0,78	0,87	0,81	
Nr de trabalhadores (Nr)		28	37	36	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	18	19	18	

Simbologia:

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

* Dados referentes ao 1º Semestre de 2023

Tabela 64: BAQs do Sistema de Montepuez

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Resposta as Reclamações.



3.4.3.7. Sistema de Mussoril - Análise do BAQS

O sistema de abastecimento da Vila de Mussoril consiste de 7 furos e um poço filtrante, 2 linhas de adutoras, 2 Centros Distribuidores com capacidade total de 750m³, 1 depósito elevado de 150m³ e uma rede de distribuição com extensão total de cerca de 35km. O Sistema está sendo avaliado pela primeira vez pelo Regulador.

No período em análise, a Cobertura Total foi de 22%, conferindo um desempenho insatisfatório. O Tempo Médio de Distribuição foi de 24 horas, conferindo o bom desempenho. A Resposta as Reclamações foi de 100%, conferindo um bom desempenho.

A Facturação Baseada em Leituras Reais fixou-se em 100%, conferindo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade foi de 100%, conferindo um bom desempenho. No entanto, esses níveis de Facturação Baseada em Leituras Reais, Resposta as Reclamações, Tempo Médio de Resposta as Reclamações e Percentagem de Testes em Conformidade são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adoção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Taxa de Cobrança, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa tiveram bom desempenho. A Água Não Contabilizada fixou-se em 28%, conferindo um bom desempenho. O Tempo Médio de Distribuição fixou-se em 24 horas, conferindo bom desempenho. A Taxa de Cobrança foi de 98%, conferindo um desempenho mediano.

O Valor Cobrado foi de 3.436.314,00Mt (três milhões, quatrocentos e trinta e seis mil, trezentos e catorze meticais). O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações foi de 10. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais foi de 1,64, conferindo o bom desempenho.



BAQs Sistema Mussoril

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação	
			2023
1. Acesso ao Serviço			
População total na área do sistema			28 992
Total de ligações (Nr)			716
Total ligações domésticas (Nr)			686
Total de fontenários operacionais (Nr)			9
População servida por ligações domésticas			3 636
População Servida por fontenários			2 700
Cobertura por ligações domésticas (%)			13%
Cobertura por fontenários (%)			9%
Cobertura total (%)	V ≥60 %	●	22%
2. Qualidade da água Tratada			
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir		590
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)			590
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	●	100%
3. Atendimento ao Consumidor			
Número de reclamações apresentadas (Nr)			70
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	●	100%
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	●	1
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	●	100%
4. Sustentabilidade da Empresa			
Volume produzido (m3)			109 749
Volume facturado (m3)			78 629
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	●	28%
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	●	24
Frequência média de distribuição (dias/semana)			7
Valor facturado (10 ³ MZM)			3 489
Valor cobrado (10 ³ MZM)			3 436
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	●	98%
Custos operacionais (10 ³ MZM)			2 122
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	●	1,64
Nr de trabalhadores (Nr)			5
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir		7

Simbologia:

Bom Desempenho



Desempenho Mediano



Desempenho Insatisfatório



Não reportado (N/R); Não aplicável (N/A)

Tabela 65: BAQs Sistema de Mussoril

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança.



3.4.3.8. Sistema de Nametil - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila Distrital de Nametil consiste de captação superficial, através do açude sobre o Rio Meluli, uma adutora de ferro galvanizado de 27m de extensão e um depósito elevado com capacidade de armazenamento de 100m³.

No período em análise, a Cobertura Total reduziu, ao passar de 24% em 2022 para 18% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, este nível de redução da cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se em 13 horas, conferindo o bom desempenho.

A Resposta as Reclamações reduziu ligeiramente, ao sair de 100% (bom desempenho) em 2022 para 99% (desempenho mediano) em 2023. A Facturação Baseada em Leituras Reais aumentou, ao sair de 95% em 2022 para 97% em 2023, mantendo o bom desempenho.

A Percentagem de Testes em Conformidade manteve-se em 100%, conferindo o bom desempenho. No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade, Resposta as Reclamações, Tempo Médio de Resposta as Reclamações e Facturação com Base em Leituras Reais são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.

Com excepção da Água Não Contabilizada, os restantes indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram. A Água Não Contabilizada deteriorou, ao sair de 44% em 2022 para 57% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório.

O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 3.580.132,00MT (três milhões, quinhentos e oitenta mil, cento e trinta e dois meticais) em 2022 para 4.390.822,00MT (quatro milhões, trezentos e noventa mil e oitocentos e vinte e dois meticais) em 2023.

A Taxa de Cobrança cresceu ligeiramente, ao sair de 72% em 2022 para 75% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações manteve-se em 13. O Rácio de Cobertura de Custos Operacionais aumentou, ao sair de 0,97 (desempenho insatisfatório) em 2022 para 1,06 (desempenho mediano) em 2023.



BAQs Sistema de Nametil

Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		45 000	38 909	52 186	
Total de ligações (Nr)		1 080	951	959	
Total ligações domésticas (Nr)		1 018	899	910	
Total de fontenários operacionais (Nr)		14	15	15	
População servida por ligações domésticas		5 395	4 766	4 823	
População Servida por fontenários		4 325	4 500	4 500	
Cobertura por ligações domésticas (%)		21%	12%	9%	
Cobertura por fontenários (%)		10%	12%	9%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	<div><div></div></div> 22%	<div><div></div></div> 24%	<div><div></div></div> 18%	<div><div></div></div>
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	368	371	368	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		368	371	368	
Percentagem de testes em conformidade (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div>
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		299	364	91	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div> 100%	<div><div></div></div> 99%	<div><div></div></div>
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	<div><div></div></div> 1	<div><div></div></div> 1	<div><div></div></div> 1	<div><div></div></div>
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	<div><div></div></div> 97%	<div><div></div></div> 95%	<div><div></div></div> 97%	<div><div></div></div>
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		246 677	193 753	299 041	
Volume facturado (m3)		145 588	108 225	127 795	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	<div><div></div></div> 41%	<div><div></div></div> 44%	<div><div></div></div> 57%	<div><div></div></div>
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div> 13	<div><div></div></div>
Frequência média de distribuição (dias/semana)		7	7	7	
Valor facturado (10 ³ MZM)		5 505	4 941	5 881	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		4 134	3 580	4 391	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	<div><div></div></div> 75%	<div><div></div></div> 72%	<div><div></div></div> 75%	<div><div></div></div>
Custos operacionais (10 ³ MZM)		3 592	3 979	5 545	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V >1,10	<div><div></div></div> 1,20	<div><div></div></div> 0,97	<div><div></div></div> 1,06	<div><div></div></div>
Nr de trabalhadores (Nr)		<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div> 12	<div><div></div></div> 12	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	11	13	13	

Simbologia:

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

Tabela 66: BAQs Sistema de Nametil

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Água Não Contabilizada;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar o Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais.



3.4.3.9. Sistema de Ribáuè - Análise do BAQS

O Sistema de Abastecimento de Água da Vila de Ribáuè é constituído por uma represa com capacidade de 736 m³ que armazena água da nascente do Monte Mpaule, uma conduta adutora com extensão de aproximadamente 5,7 km, um depósito elevado de 100m³ e 12m de altura.












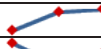















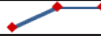







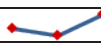



No período em análise, a Taxa de Cobertura Total passou de 13% em 2022 para 16% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório. Segundo a Entidade Gestora, este nível de aumento da Cobertura deveu-se a actualização da População de 2023 com base, em dados de projecção do Censo 2017, e pela alteração do coeficiente usado para o cálculo da população servida por ligação doméstica, de 5,3 para 4,7. O Tempo Médio de Distribuição manteve-se nas 24 horas, conferindo um bom desempenho.

A Resposta as Reclamações manteve-se em 92%, mantendo o desempenho mediano. A Facturação Baseada em Leituras Reais manteve-se em 90%, conferindo o bom desempenho. A Percentagem de Testes em Conformidade aumentou, ao sair de 91% (desempenho mediano) em 2022 para 100% (bom desempenho) em 2023.

Todos os indicadores ligados a Sustentabilidade da Empresa melhoraram ou mantiveram. A Água Não Contabilizada melhorou, ao sair de 7% em 2022 para 3% em 2023, mantendo o bom desempenho. O Valor Cobrado aumentou, ao sair de 966.565,00MT (novecentos e sessenta e seis mil, quinhentos e sessenta e cinco meticais) em 2022 para 2.933.916,00MT (dois milhões e novecentos e trinta e três mil, novecentos e dezasseis meticais) em 2023. A Taxa de Cobrança aumentou, ao sair de 37% em 2022 para 61% em 2023, mantendo o desempenho insatisfatório.

O Número de Trabalhadores por 1000 Ligações aumentou de 8 trabalhadores em 2022 para 9 em 2023. O Rácio de Cobertura dos Custos Operacionais aumentou consideravelmente, ao sair de 0,50 (desempenho insatisfatório) em 2022 para 2,47 (bom desempenho) em 2023. No entanto, esses níveis de Percentagem de Testes em Conformidade e Água Não Contabilizada são apreciados com alguma reserva pelo Regulador e demandam a adopção de mecanismos que assegurem a consistência e fiabilidade dos dados.



Indicadores de Desempenho	Valor de referência	Avaliação e Tendência			
		2021	2022	2023	Tendência
1. Acesso ao Serviço					
População total na área do sistema		26 330	62 730	30 535	
Total de ligações (Nr)		706	1 077	937	
Total ligações domésticas (Nr)		656	1 027	878	
Total de fontenários operacionais (Nr)		9	9	0	
População servida por ligações domésticas		3 479	5 443	4 938	
População Servida por fontenários		2 700	2 700	0	
Cobertura por ligações domésticas (%)		13%	9%	16%	
Cobertura por fontenários (%)		10%	4%	0%	
Cobertura total (%)	V ≥60 %	 23%	 13%	 16%	
2. Qualidade da água Tratada					
Número de testes de cloro residual (Nr)	Por Definir	132	122	558	
Número de testes de cloro residual em conformidade (Nr)		118	111	558	
Percentagem de testes em conformidade(%)	V ≥ 100%	 89%	 91%	 100%	
3. Atendimento ao Consumidor					
Número de reclamações apresentadas (Nr)		265	422	685	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100%	 90%	 92%	 92%	
Tempo médio de resposta às reclamações (dias)	V ≤ 10 dias	 10	 1	 6	
Facturação feita c/ base leituras reais (%)	V ≥ 85%	 90%	 90%	 90%	
4. Sustentabilidade da Empresa					
Volume produzido (m3)		61 246	54 100	103 146	
Volume facturado (m3)		56 440	66 240	100 521	
Água não contabilizada (%)	V ≤ 30 %	 8%	 7%	 3%	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8 hr/dia	 13	 24	 24	
Frequência média de distribuição (dias/semana)		2	N/R	7	
Valor facturado (10 ³ MZM)		1 804	2 635	4 805	
Valor facturado, sem IVA(10 ³ MZM)		1 292	2 091	3 751	
Valor cobrado (10 ³ MZM)		1 292	966	2 934	
Taxa de cobrança total (%)	V ≥ 100 %	 72%	 37%	 61%	
Custos operacionais (10 ³ MZM)		1 497	4 201	1 947	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1,10	 1,21	 0,50	 2,47	
Nr de trabalhadores (Nr)		 7	 9	 8	
Nr de trabalhadores por 1000 ligações (Nr)	Por Definir	10	8	9	

Simbologia:

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

Tabela 67: BAQs do Sistema de Ribáue

Recomendações à Empresa

- Desencadear acções para melhorar a Cobertura Total;
- Desencadear acções para melhorar a Taxa de Cobrança;
- Desencadear acções para melhorar a Resposta as Reclamações.





3.5. Fornecimento de Abastecimento de Água por Privados (FPA)

O serviço de abastecimento de água prestado pelo sector privado (FPA) representa uma contribuição relevante na complementaridade do serviço dos sistemas públicos. Estima-se que em todo o País existem cerca de 2000 FPA distribuídos em zonas peri-urbanas e rurais.

A tendência crescente dos FPA representa uma evolução complexa e multifacetada na gestão dos recursos hídricos, com potencial, para benefícios significativos, mas também, com desafios substanciais que precisam ser cuidadosamente geridos.

Reconhece-se o grande investimento que os FPA fazem para a provisão do serviço de abastecimento de água. Entretanto, no âmbito de sua responsabilidade de provisão do serviço público, o Governo continua a mobilizar recursos para melhorar e expandir o serviço de abastecimento de água com apoio de Parceiros de Cooperação. Ocorre, porém, que nesse exercício existem situações de sobreposição de áreas de exploração, criando conflitos entre os provedores de água com incidência na área Metropolitana de Maputo e nas Vilas-Sede dos distritos da região sul do país, decorrente da falta de comunicação e coordenação dos principais actores.

No âmbito do projecto segurança hídrica foi elaborado o plano de envolvimento das partes interessadas para gerir conflitos entre os provedores públicos e privados de água potável com seguintes pressupostos:

- Na prestação do serviço público de abastecimento de água e saneamento prevalecem os princípios de Prioridade do interesse público, Continuidade do serviço, Eficiência, Participação, Sustentabilidade e remuneração adequada, Integração, Equidade e não discriminação, Subsidiariedade e Coexistência dos serviços públicos e privados;
- A água fornecida aos consumidores deve ser suficiente e segura em termos de quantidade e qualidade, respeitando as normas e legislação em vigor no país;
- É fundamental assegurar e promover a defesa dos direitos dos Consumidores e Utentes do serviço público de abastecimento de água e saneamento;
- É necessário promover o desempenho operacional adequado do serviço público de abastecimento de água e saneamento, assegurando a universalidade e igualdade de acesso, a equidade social e a coesão territorial;
- Urge atrair investimento e a participação do sector privado para a expansão, renovação, substituição, reabilitação e manutenção do património afecto ao serviço público de abastecimento de água e saneamento;
- Todos os fornecedores de água, públicos e privados, inclusivamente os de menor dimensão, devem ter licença para prestar o serviço, nos termos da legislação em vigor;
- Sistemas com água abundante e de boa qualidade química e microbiológica devem ser preferencialmente utilizados sempre que possível;
- Compensação nos casos em que o interesse público determine a cessação de licenças dos operadores privados;
- Delimitação clara da área de serviço do fornecedor público e privado;
- Os fornecedores não licenciados deverão apresentar um processo de licenciamento para poderem continuar em actividade;
- As entidades licenciadoras fornecerão à DNAAS e à AURA informação necessária a gestão e actualização permanente do Sistema de Informação Geográfica (SIG) de Serviços de Abastecimento de Água, incluindo a zona de serviço abrangida, devidamente georreferenciada, a lista de clientes, a fonte da água e os resultados periódicos da qualidade da água exigidos por lei.

Espera-se que a implementação desta plataforma consolide a tendência de aproximação entre os operadores públicos e privados e promova a aceleração do acesso ao serviço de abastecimento de água.



3.6. Abastecimento de Água nas Zonas Rurais

O número de sistemas construídos nas zonas rurais no âmbito do PRONASAR, com apoio dos parceiros de cooperação, continua a aumentar. Estima-se que actualmente existem nas zonas rurais mais de 2000 sistemas operacionais e 20000 fontes dispersas equipadas com bombas manuais.

Os sistemas de abastecimento de água nas zonas rurais têm a sua gestão adistrita às autoridades locais. Muitos destes sistemas são geridos por Operadores privados sendo o contrato de prestação de serviço celebrado entre estes e o Cedente (autoridade local). Entretanto, a profissionalização destes Operadores constitui ainda um desafio. O processo de certificação dos Operadores passa pelo cadastramento e formação dos mesmos o que implica a melhoria da provisão do serviço.

A regulação dos sistemas de abastecimento de água nas zonas rurais constitui ainda um desafio para a AURA, IP, tendo para o efeito desencadeado acções para a concepção e ajustamento das ferramentas de regulação do serviço de abastecimento de água nas vilas e zonas rurais, no âmbito do Projecto Água Segura financiado pelo Banco Mundial.

A AURA IP (Autoridade Reguladora de Águas) continua a desencadear acções com vista a consolidação a regulação, adoptando, algumas estratégias, nomeadamente:

- Parcerias e Colaborações com organizações não-governamentais, sector privado e agências internacionais para a mobilização de recursos e assistência técnica. Com efeito, através do Projecto Água Segura estão a ser desenvolvidos estudos com vista a produzir informação detalhada sobre os sistemas de abastecimento de água nas províncias de Nampula e Zambézia, incluindo informação sobre o actual ambiente regulatório, a caracterização dos Operadores (dimensão, área de provisão, características dos sistemas), tipos de contrato de cessão em uso, informação sobre a situação contratual, lacunas e necessidades de capacitação dos Operadores e Cedentes.
- Capacitação e Treinamento para técnicos locais e operadores de sistemas de abastecimento de água e saneamento, assegurando a manutenção e sustentabilidade dos sistemas construídos. Em parceria com o Projecto Transform WASH, está sendo desenvolvida a metodologia e ferramentas para a gestão dos contratos e monitorização do desempenho dos Operadores dos sistemas de abastecimento de água nas zonas rurais, especificamente do PRONASAR.
- Financiamento e Sustentabilidade que incluem a definição de tarifas acessíveis para a população rural e que garantam a sustentabilidade financeira dos serviços (Resolução no. 5/2022 de 27 de dezembro), através do ajuste periódico da tarifa.
- A aplicação do Mecanismo de Indexação e Ajustamento da Tarifa Média de Referência está sendo ajustada para atender as especificidades das zonas rurais e ao elevado número dos sistemas.
- Monitoramento e Avaliação decorrente do crescimento do número de sistemas de abastecimento de água nas vilas e zonas rurais, requiere o acompanhamento das medidas de gestão adaptadas à todos os níveis, que favoreçam e garantam a continuidade do serviço e sustentabilidade dos investimentos efectuados.

A regulação do serviço de abastecimento de água para as zonas rurais, deve ser feita à medida da natureza e complexidade do mesmo, de forma integrada e participativa para garantir a eficácia e a sustentabilidade a longo prazo.



3.7. Satisfação dos Consumidores e Utentes

Este capítulo avalia o grau de satisfação dos consumidores. Esta avaliação é normalmente realizada através de estudos baseados em inquéritos aos consumidores. No entanto, para o ano 2023, a avaliação da satisfação foi feita com base na análise dos Boletins de Avaliação da Qualidade do Serviço (BAQS) e pela Plataforma Electrónica de Reclamações de Recurso (RECO).

A RECO permite a gestão das Reclamações de Recurso (RR), sobre o Serviço do Abastecimento de Água e Saneamento, e monitoria das Entidades Reguladas quanto a resposta às reclamações.

No período em análise, constatou-se que 76% das reclamações estão relacionadas com facturação e leitura, 15% com a disponibilidade e qualidade dos serviços e 9% com o atendimento, conforme o gráfico abaixo.

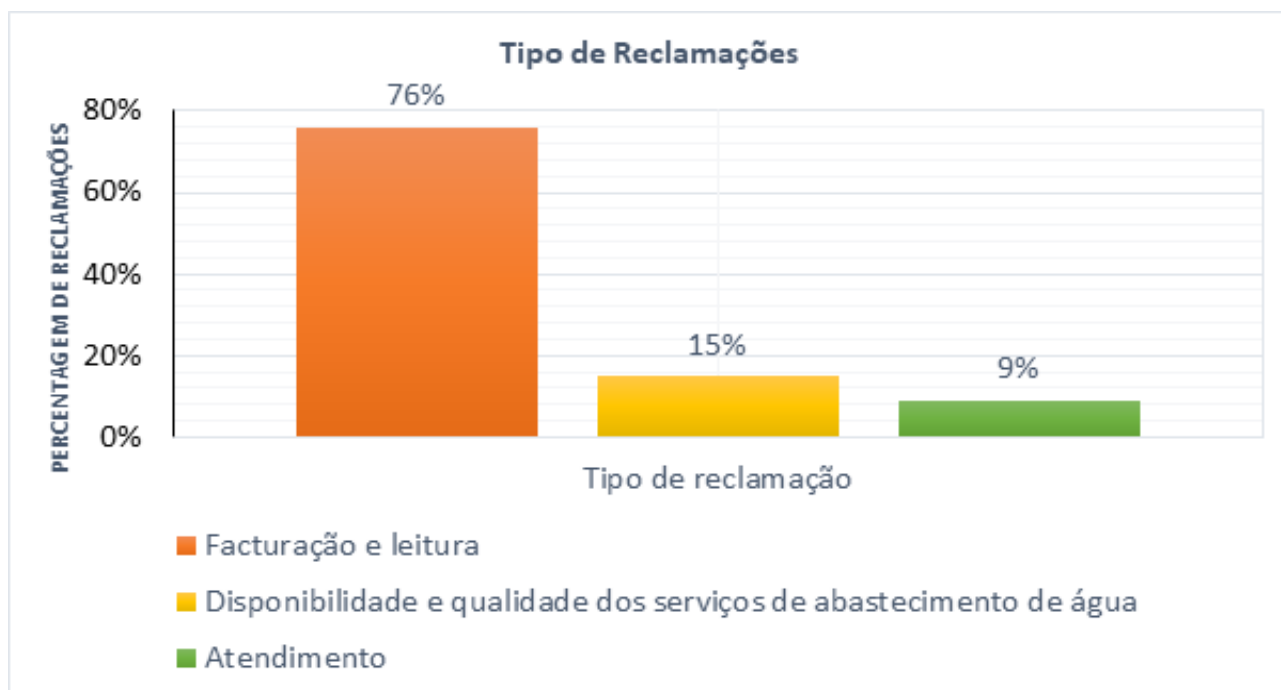


Gráfico 31: Percentagem de Reclamações quanto ao tipo- Abastecimento de Água

Dados da plataforma RECO indicam que os consumidores reclamam valores altos das facturas, leituras por estimativa que não reflectem o consumo real e falta de resposta as suas reclamações. Para além disso, os consumidores queixam-se de cobranças indevidas, facturação incorrecta e cortes de água sem aviso prévio.

Após a análise dos Boletins de Avaliação da Qualidade do Serviço (BAQS) de 2023, verificou-se que as baixas percentagens de respostas as reclamações registam-se nos sistemas principais de Maputo (45%), Angoche (51%) e Pemba (54%) e nos sistemas secundários de Buzi (50%), Caia (54%) e Chiúre (67%). Estes dados podem reflectir a informação captada na plataforma RECO sobre a insatisfação dos clientes do serviço de abastecimento de água.

No período em análise, foram avaliados cinco dos seis sistemas de saneamento nomeadamente os Serviços Autónomos de Saneamento da Beira (SASB), Empresa Municipal de Saneamento de



Nampula (EMUSANA), Empresa Municipal de Saneamento (EMUSA), Serviços Municipais de Saneamento de Tete (SEMUSATE) e Departamento de Água e Saneamento (DAS) do Município de Maputo. A Empresa Municipal de Abastecimento de Água e Saneamento da Matola (EMAS) ainda não possui o registo de reclamações.

A análise de satisfação dos utentes de saneamento teve enfoque nas reclamações sobre a qualidade do serviço, atendimento, tempo médio de resposta e facturação. Da análise constatou-se que o sistema de saneamento da Beira apresentou um número elevado de reclamações relacionadas a qualidade do serviço prestado.

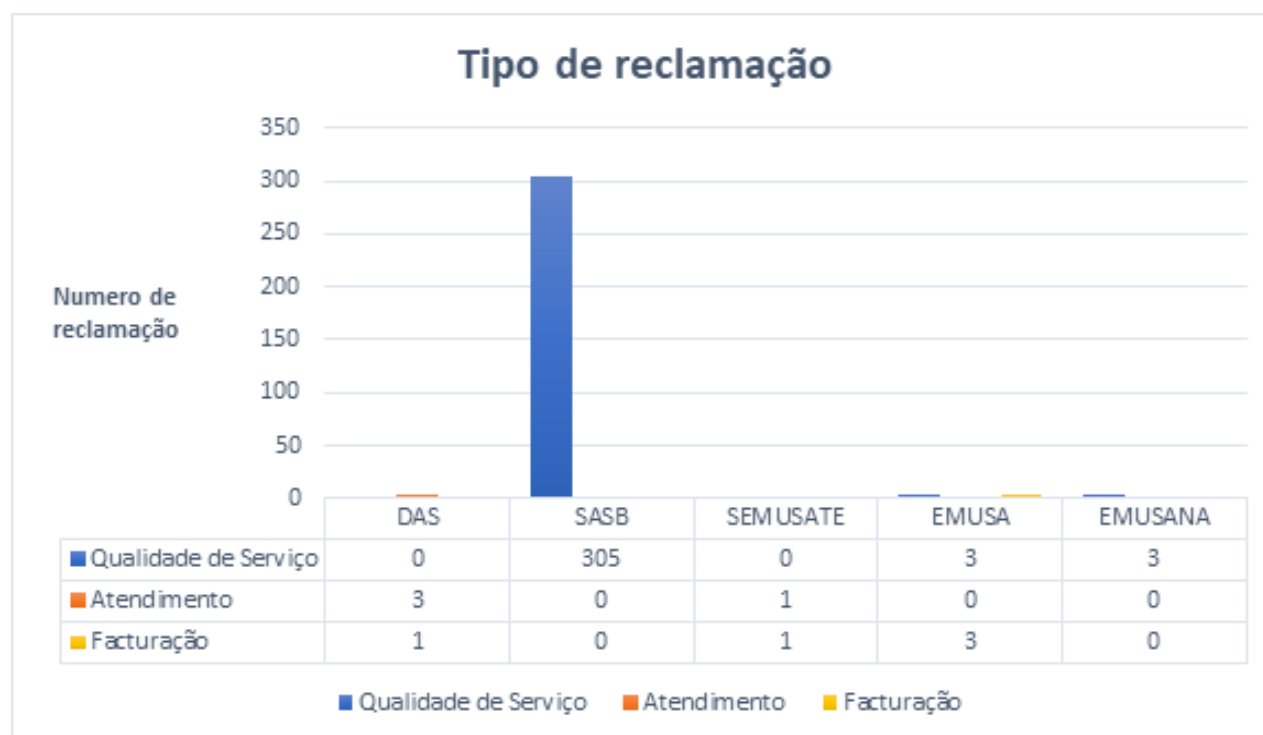


Grafico 32: Número de Reclamações quanto ao tipo - Saneamento

O número elevado de reclamações no SASB comparativamente a outras empresas deve ser interpretado como reflexo da consolidação do sistema de registo de reclamações. Espera-se que o sistema de registo de outras empresas melhore consideravelmente de modo a reflectir o nível real da satisfação do utente.

De um modo geral pode-se concluir que ainda persistem desafios para a satisfação dos consumidores e utentes dos serviços de abastecimento de água e saneamento, com destaque para a facturação e resposta as reclamações.



4. O SERVIÇO DE SANEAMENTO

4.1. Avaliação do Desempenho do Serviço de Saneamento

Moçambique tem vindo a envindar esforços para a melhoria do serviço de saneamento tanto nas zonas urbanas como nas rurais. De um modo geral, as zonas periurbanas e rurais não possuem redes de colectores, sendo que o sistema de saneamento continua sendo predominante localizado. A remoção das lamas fecais nessas zonas é feita normalmente por privados através de camiões de sucção ou manualmente. O fecalismo a céu aberto continua sendo um desafio para o País. Nas Vilas e zonas Rurais, está em curso a implementação do Projecto Água Segura, que irá garantir a definição dos tipos de serviços e a construção de infraestruturas de saneamento, com o objectivo de promover o acesso ao saneamento seguro e inclusivo.

Actualmente, o serviço de saneamento é assegurado pelas autoridades locais, através da implementação do PRONASAR. O estudo de base do saneamento realizado na cidade de Chimoio, com o apoio da ESAWAS, vai permitir ter uma melhor caracterização do serviço actualmente prestado neste município e das metas a serem estabelecidas para a sua melhoria. Este tipo de estudos deverá futuramente ser replicado.

A regulação do serviço de Saneamento encontra-se ainda na fase inicial, entretanto a prestação dos serviços nos centros urbanos tem registado progressos assinaláveis, com a implementação do Projecto de Saneamento Urbano (PSU). Para maior e melhor eficiência na prestação dos serviços de saneamento, o Regulador tem promovido junto aos Conselhos Municipais a criação de entidades autónomas para a gestão técnica e administrativa de toda a cadeia de saneamento.

O serviço de saneamento regulado nos Centros Urbanos é feito por estas entidades autónomas municipais, nomeadamente EMAS (Matola), SASB (Beira), EMUSA (Quelimane), SEMUSATE (Tete) e EMUSANA (Nampula). Nestes Centros urbanos estão sendo feitos investimentos para a melhoria de infraestruturas de saneamento com destaque para a rede de esgotos e de águas pluviais. Os fundos para estes investimentos são provenientes do Projecto de Saneamento do Urbano (PSU). A avaliação do saneamento vai incidir no serviço prestado nos municípios acima referidos e no município da Matola.

A tabela abaixo apresenta o número de sistemas e as EG de saneamento urbanos avaliados por Região.

Região	Número de Sistemas	Localização	Nome da EG	Área de Serviços
Metropolitana de Maputo	2	Maputo	Departamento de Água e Saneamento do CM de Maputo	Município de Maputo
		Matola	EMAS	Município da Matola
Centro	3	Beira	SASB	Município da Beira
		Quelimane	EMUSA	Município de Quelimane
		Tete	SEMUSATE	Município de Tete
Norte	1	Nampula	EMUSANA	Município de Nampula

Tabela 68: Número de Sistemas e EG de Saneamento



O processo de avaliação da qualidade do serviço de saneamento é composto por um conjunto de indicadores de reporte trimestral (dados de reporte) e de reporte anual (dados complementares). Os indicadores permitem a verificação do nível de desempenho (através de bandas de referências) e análise da evolução temporal dos mesmos.



4.2. Resultados da Avaliação de Desempenho das Entidades Reguladas

4.2.1. Avaliação do Desempenho do Serviço de Saneamento por Indicador

• Saneamento Seguro e inclusivo

Este indicador tem como objectivo avaliar o acesso ao saneamento seguro e inclusivo a todos os utentes, garantindo que a população esteja coberta por pelo menos uma solução tecnológica de saneamento (Ligação a rede colectores, fossas sépticas, latrinas melhoradas e blocos comunitários).

No período em análise, a SEMUSATE (Tete), DAAS (Maputo), registaram um crescimento de acessibilidade aos serviços de saneamento em 25% e 30%, ao saírem de 25% em 2022 para 50% em 2023 (desempenho mediano) e 50% em 2022 para 80% em 2023 (bom desempenho), respectivamente. No mesmo período, o SASB (Beira), EMUSA (Quelimane) e EMUSANA (Nampula), registaram um decréscimo de 20% e 15%, ao saírem de 75% em 2022 para 55% em 2023 (desempenho mediano), 65% em 2022 para 40% em 2023 (desempenho insatisfatório) e 20% em 2022 para 5% em 2023 (desempenho insatisfatório), respectivamente e a EMAS (Matola) manteve o acesso aos serviços em 20% (desempenho insatisfatório).

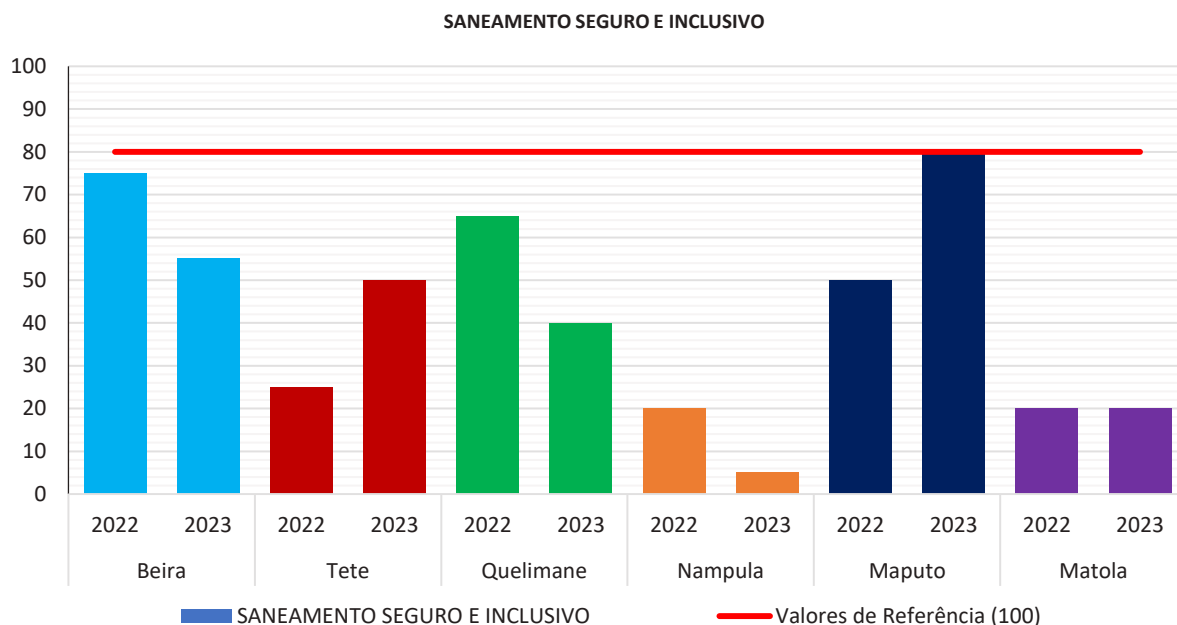


Grafico 33: Saneamento seguro e inclusivo

V ≥ 80 Bom Desempenho
50 ≤ V < 80 Desempenho Mediano
V < 50 Desempenho Insatisfatório



• Apoio aos serviços de saneamento

Este indicador tem como objectivo avaliar o esforço da EG na garantia do acesso aos serviços de saneamento.

No período em análise, o SEMUSATE, EMUSANA, DAAS e a EMAS registaram uma melhoria no apoio as comunidades de baixa renda (CBR) e aos operadores privados de gestão de lamas fecais (GLF), ao saírem 60% em 2022 para 70% em 2023 (desempenho mediano), 40% em 2022 para 50% em 2023 (desempenho mediano), 50% em 2022 para 90% em 2023 (bom desempenho) e de 40% em 2022 para 60% para 2023 (desempenho mediano), respectivamente. A EMUSA foi a única EG que registou um decréscimo de 10%, ao sair de 60% em 2022 para 50% em 2023 (desempenho mediano) e o SASB manteve o seu desempenho em 80% (bom desempenho).

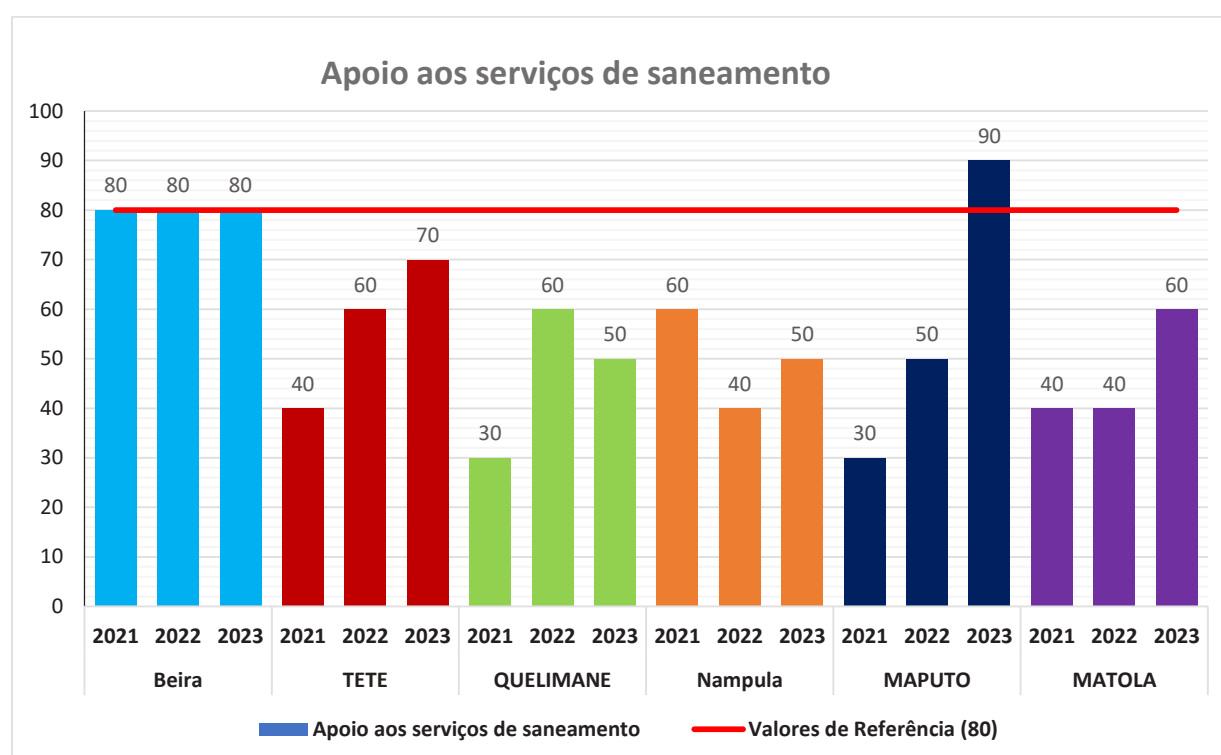


Grafico 34: Apoio aos serviços de saneamento

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

• Adequação de recursos humanos

Este indicador visa avaliar o nível de adequação da gestão dos recursos humanos (capacidades técnicas e paridade dos órgãos de direcção) alocados aos serviços de saneamento.

No período em análise, a SEMUSATE e EMAS registaram um crescimento na adequação dos seus recursos humanos na ordem de 35%, ao saírem de 40% em 2022 para 75% em 2023 (desempenho mediano) e de 10% em 2022 para 45% em 2023 (desempenho insatisfatório). A EMUSA, EMUSANA e DAAS registaram um crescimento de 25%, ao saírem de 40% em 2022 para 65% em 2023 (desempenho mediano), de 50% em 2022 para 75% em 2023 (desempenho mediano) e de 40% em 2022 para 65% em 2023 (desempenho mediano), respectivamente. E o SASB registou o crescimento mais baixo comparativamente às outras cidades, na ordem de 5%, ao sair de 85% em 2022 para 90% em 2023 (bom desempenho).



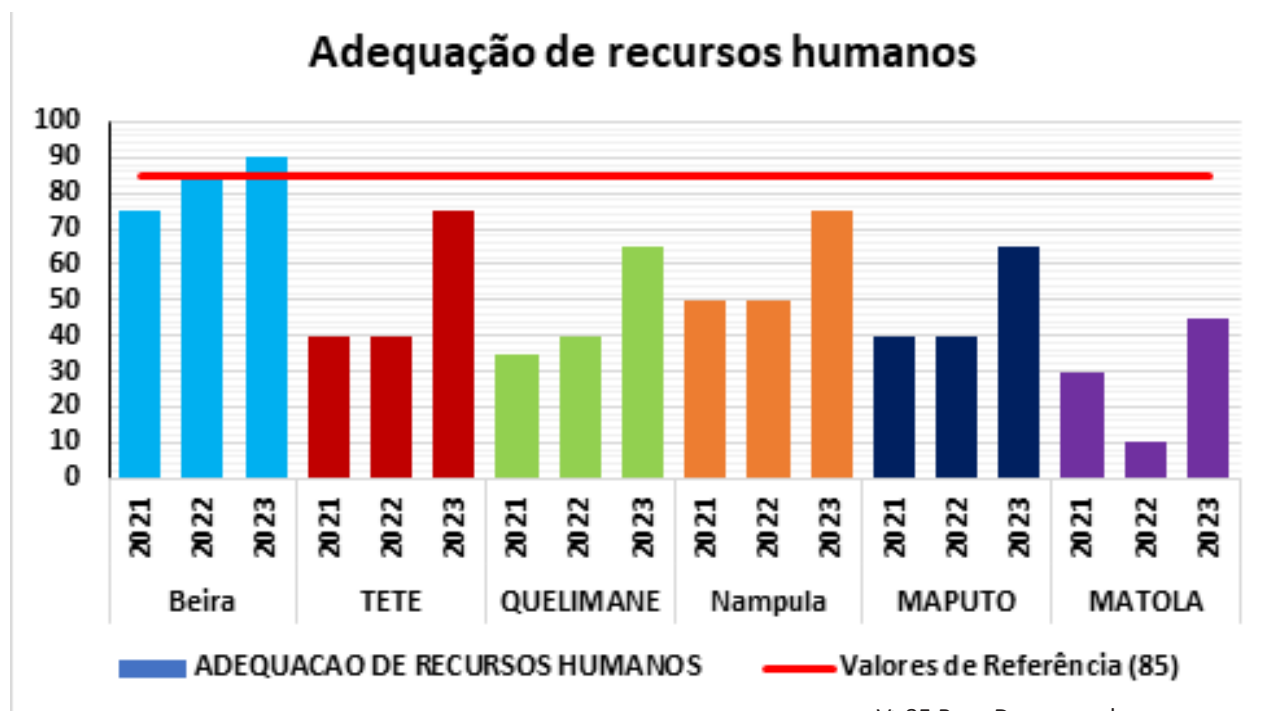


Grafico 35: Adequação de Recursos Humanos

V≥85 Bom Desempenho

60 ≤ V < 85 Desempenho Mediano

V<60 Desempenho Insatisfatório

• Conhecimento infra-estrutural

Este indicador avalia o conhecimento que a EG detém das infra-estruturas do serviço de saneamento existentes na sua área de intervenção, que facilitará na tomada de decisão quanto à priorização dos investimentos, operação e de manutenção dos sistemas.

Em média, as EG investiram no componente conhecimento infra-estrutural na ordem de 16%. O SEMUSATE registou maior melhoria, em cerca de 40%, ao sair de 40% em 2022 para 80% em 2023 (bom desempenho), o SASB e EMUSA melhoraram em cerca de 5% e 20%, ao sair de 85% em 2022 para 90% em 2023 (bom desempenho) e de 45% em 2022 para 65% em 2023 (desempenho mediano). A EMUSANA e a EMAS foram as EG que registaram decréscimo, ao saírem de 50% em 2022 para 15% em 2023 (desempenho insatisfatório) e de 15% em 2022 para 10% em 2023 (desempenho insatisfatório). O DAAS foi a única EG que manteve o seu desempenho em 80% (bom desempenho).

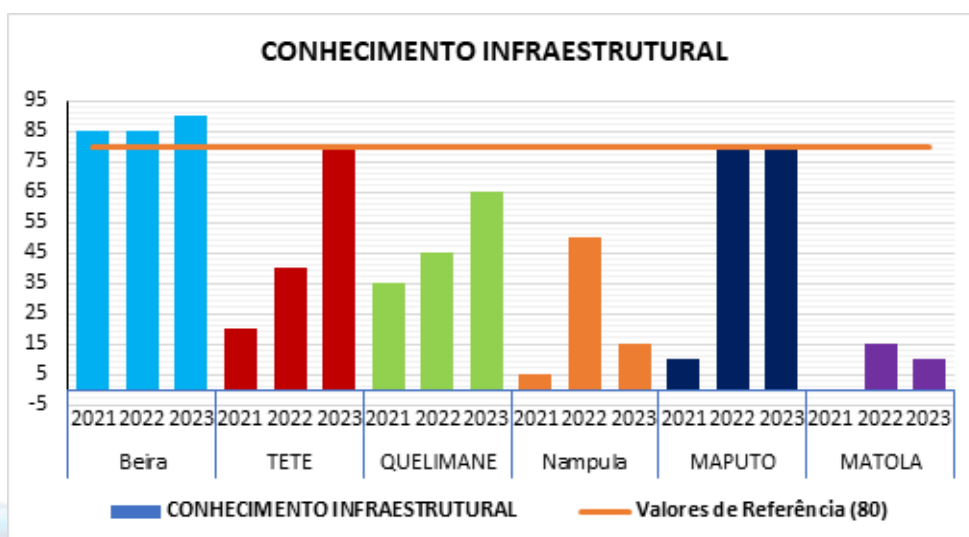


Grafico 36: Conhecimento Infraestrutural

V≥80 Bom Desempenho

50 ≤ V < 80 Desempenho Mediano

V<50 Desempenho Insatisfatório



• Planeamento e desempenho operacional

Este indicador avalia a existência de práticas de planeamento e de gestão dos activos e condições adequadas para gerir situações reactivas, com o objectivo de obter máximo benefício dos activos existentes e prestar serviços adequados.

No período em análise, a EMUSA, o DAAS e a EMAS registaram melhoria no planeamento do desempenho operacional de 40 pontos, 70 e 80 pontos, ao saírem de 0 em 2022 para 40 pontos em 2023 (desempenho insatisfatório), de 10 pontos em 2022 para 80% em 2023 (bom desempenho) e de 10% em 2022 para 90% em 2023 (bom desempenho). O SEMUSATE registou uma melhoria de 10%, ao sair de 35% em 2022 para 45% em 2023 (desempenho insatisfatório), SASB manteve o seu desempenho em 100% (bom desempenho). E a EMUSANA registou um decréscimo de 5%, ao sair de 5% em 2022 para 0% em 2023 (desempenho insatisfatório).

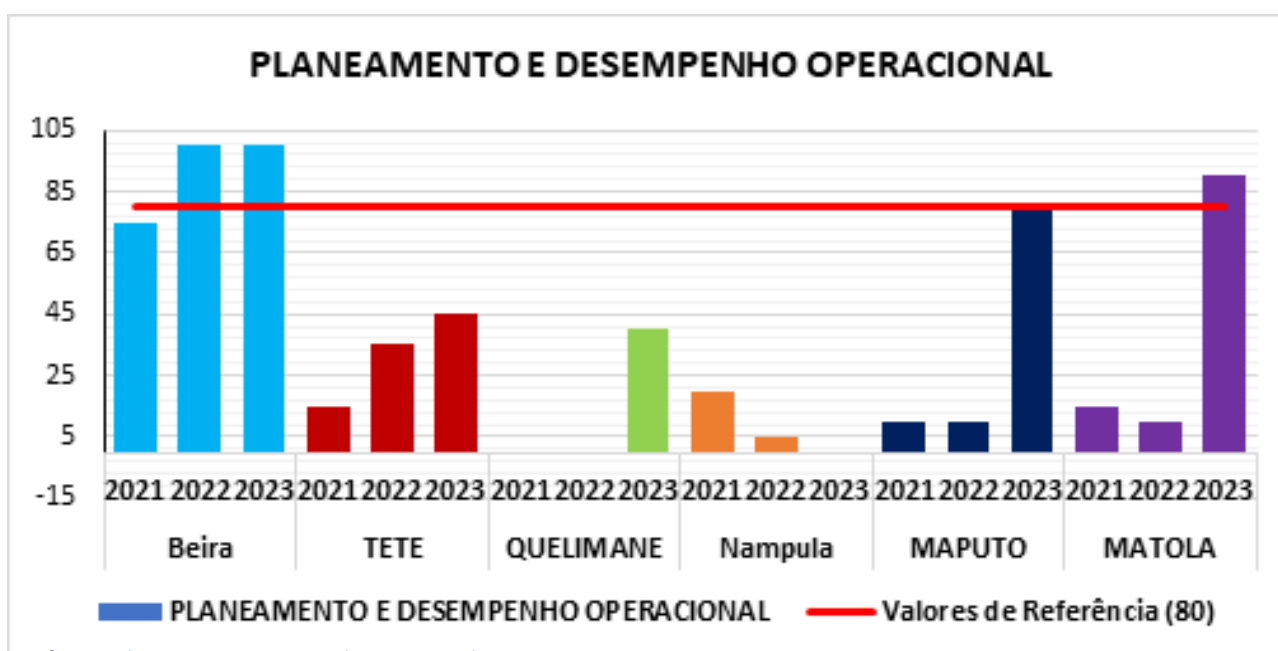


Gráfico 37: Planeamento e Desempenho Operacional

V ≥ 80 Bom Desempenho
 50 ≤ V < 80 Desempenho Mediano
 V < 50 Desempenho Insatisfatório

• Controlo e conformidade dos produtos finais

O indicador visa avaliar o nível de poluição e protecção da saúde pública através do controlo da realização de análises aos produtos finais (águas residuais e lamas fecais) e da respectiva conformidade. Apesar de parte das infraestruturas de saneamento transportarem as águas residuais, as ETAR de Infulene (Maputo) e da Beira estiveram inoperacionais durante o período em análise. Importa realçar que a ETAR de Infulene foi reabilitada e requalificada através do PSU e entrou em operacionalidade em 2024.

• Cobertura de custos



Este Indicador avalia o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros, no que respeita à capacidade da EG para gerar meios próprios de cobertura dos custos que decorrem do desenvolvimento das actividades de saneamento.

No período em análise, apenas o valor cobrado de saneamento na EMAS e na EMUSA é que registaram reduções significativas, ao sair de 90.183.315,00Mt (Noventa milhões, cento e oitenta e três mil, trezentos e quinze meticais) em 2022 para 32.562.552,00Mt (Trinta e dois milhões, quinhentos e sessenta e dois mil quinhentos e cinquenta e dois meticais) em 2023, entretanto a cobertura dos custos foi na ordem de 97% (desempenho mediano), e de 8.920.490,00Mt (oito milhões, novecentos e vinte mil, quatrocentos e noventa meticais) em 2022 para 5.641.719,00Mt (Cinco milhões, seiscentos, quarenta e um mil, setecentos e dezanove meticais), no entanto a cobertura dos custos foi na ordem de 10% (desempenho insatisfatório), respectivamente.

As EG, SASB e DAAS, foram as que mais cobraram, tendo saído 39.839.551,00Mt (Trinta e nove milhões, oitocentos e trinta e nove mil, quinhentos, cinquenta e um meticais) em 2022 para 60.026.171,00Mts (Sessenta milhões, vinte e seis mil, cento setenta e um meticais), no entanto a cobertura dos custos foi na ordem de 70% (desempenho mediano) e de 1.015.729.00Mts (Um milhão, quinze mil, setecentos, vinte e nove meticais), no entanto a cobertura de custos foi de 11% (desempenho insatisfatório), repectivamente.

As EG SEMUSATE e EMUSANA registaram crescimento nas cobranças, tendo saído de 13.066.144,00 (Treze milhões, sessenta e seis mil, cento quarenta e quatro meticais) em 2022 para 17.610.987,00 (Dezassete milhões, seiscentos e dez mil, novecentos, oitenta e oito meticais) em 2023, tendo coberto os custos na ordem de 35% (desempenho mediano) e de 16.118.656,00 (dezasseis milhões, cento e dezoito mil, seiscentos, cinquenta e seis meticais), em 2022 para 19.036.842,00Mts (Dezanove milhões, trinta e seis mil, oitocentos, quarenta e dois meticais), cobrindo assim os custos em cerca de 34% (desempenho insatisfatório), respectivamente.

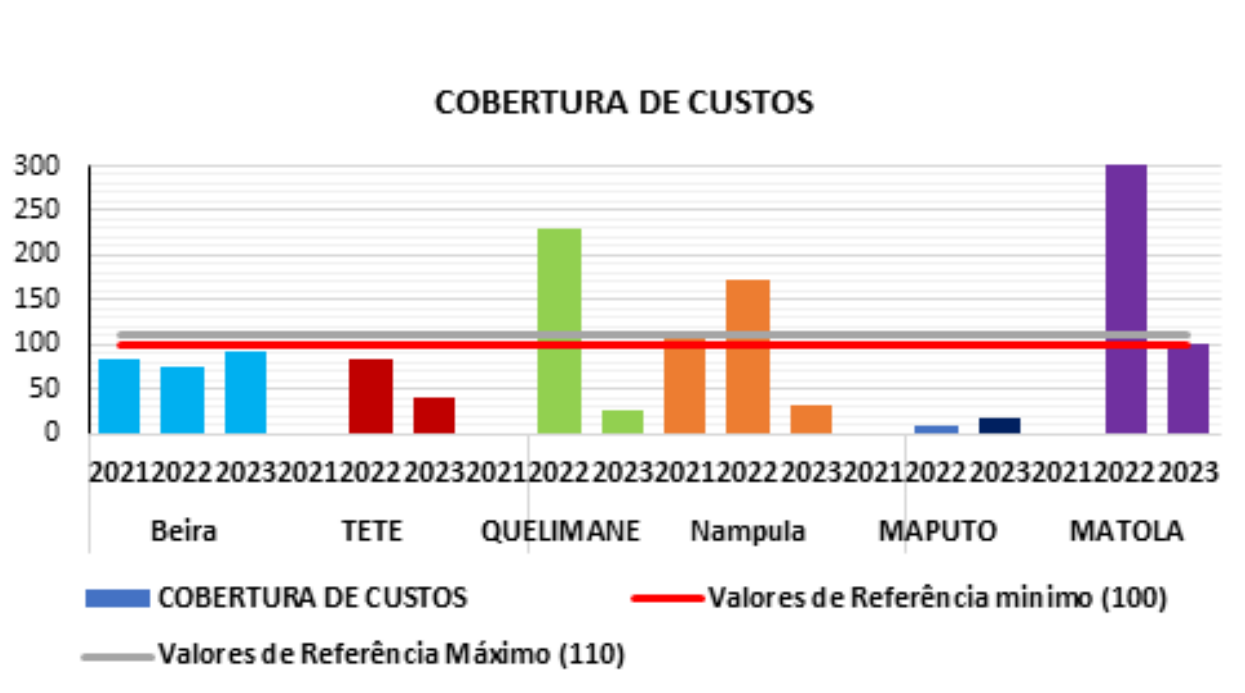


Grafico 38: Cobertura de custos

$100 \leq V \leq 110$ Bom Desempenho
 $70 \leq V < 100$ ou $110 < V \leq 120$ Desempenho Mediano
 $0 \leq V < 70$ ou $V \geq 120$ Desempenho Insatisfatório



Importa realçar que a tarifa de saneamento é uma sobretaxa da factura de água emitida pela entidade que presta o serviço de abastecimento de água, através de um contrato prestação de serviços celebrado entre as duas entidades (EG de saneamento e do abastecimento de água). A não canalização do valor desta tarifa afecta o desempenho da EG de saneamento e consequente a qualidade dos serviços prestado.

• Satisfação dos utentes

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

Com excepção do SASB, SEMUSATE e EMUSA, nenhuma EG possui um procedimento de registo de reclamações com funcionamento regular. Durante o período em análise, houve um crescimento das reclamações respondidas em 7%, ao sair de 70% em 2022 para 77% para 2023 (desempenho mediano). O SEMUTE e a EMUSA, implementou em 2023 um procedimento para o registo de reclamações, tendo respondido 100% das reclamações, respectivamente (bom desempenho).

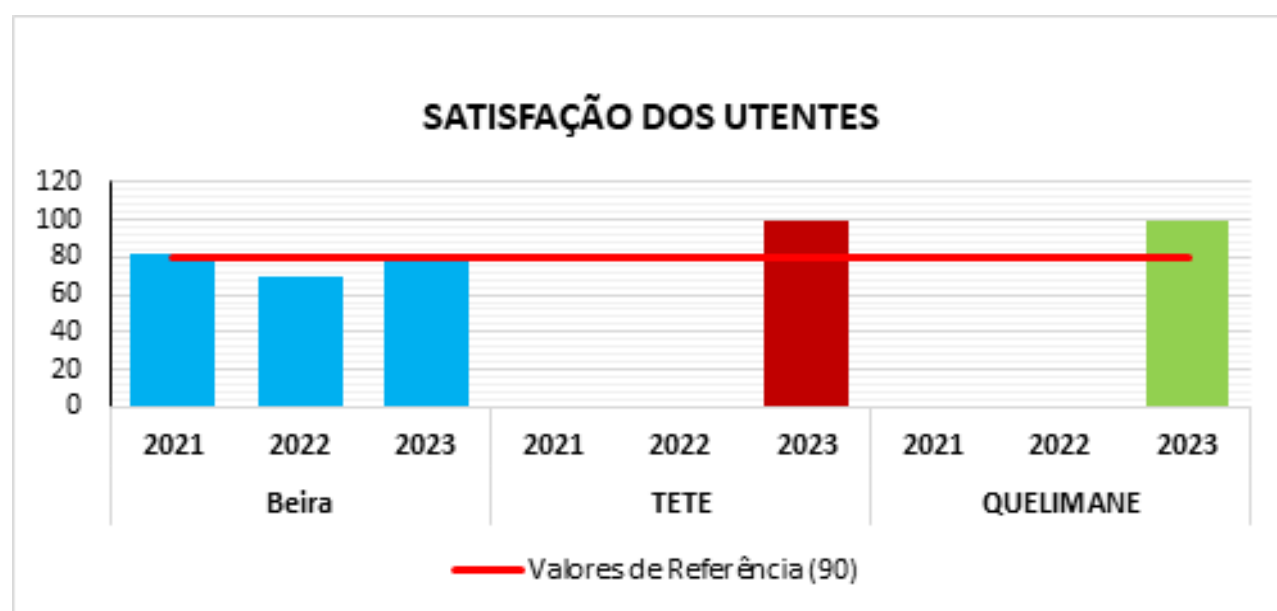


Grafico 39: Satisfação dos Utentes

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



4.2.2. Avaliação do Desempenho Integrada dos Indicadores do Serviço de Saneamento

A comparação das Entidades Gestoras, relativamente ao seu desempenho, é feita com base em 8 indicadores e a respectiva pontuação. Da tabela abaixo pode se depreender que o sistema da Beira teve o melhor desempenho.

6. SUSTENTABILIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

A sustentabilidade do serviço de abastecimento de água está intimamente ligada a tarifa, a taxa de cobrança, nível de perdas (Água Não Contabilizada) e custos operacionais.

As tarifas de água potável visam cobrir os custos associados ao serviço de abastecimento de água, e devido ao seu carácter social, são fixadas de forma a reflectir o equilíbrio económico e financeiro dos sistemas e promover a justiça social no acesso à água.

Para permitir que os consumidores de baixa renda tenham acesso a água potável, o Regulador instituiu a definição de categorias de consumidores e blocos de consumo, ou seja grupos de consumidores de baixa renda, que devem ser subsidiados, e grupo de consumidores de alta renda que devem subsidiar o grupo anterior, através do uso de uma Estrutura Tarifária.

Nesse contexto, o Regulador, no exercício das suas competências, define a estrutura tarifária e as tarifas ao consumidor tendo em conta a especificidade de cada sistema de abastecimento de água, conforme a tabela abaixo.

Fontanários	Taxa de Disponibil idade de serviço	Domésticos (ligações domiciliárias)				Município	Geral (Ligações Comerciais, Públicas e Industriais)		
		Consumo mínimo ate 5m3	Consumo superior a 5m3				Escala 1		Escala 2
			Escalão 1	Escalão 2	Escalão 3				
			Primeiros 5 m3	5 - 10 m3	Superior a 10m3		Comércio e Público Consumo Mínimo até 15m3/mês	Indústria Consumo Mínimo até 25m3/mês	Consumo acima do mínimo
MT/ m3	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ m3	MT/ m3	MT/ m3	MT/ Mês	MT/ Mês	MT/ m3

Tabela 69: Estrutura Tarifária de água potável dos Sistemas Principais

A Estrutura Tarifária, reflecte os valores das tarifas específicas por categoria e escalões de consumo dos Sistemas Principais que permitem que todos os consumidores, para além de terem acesso ao serviço, paguem o valor justo e equitativo, por via do subsídio cruzado.

Com vista a permitir a inclusão de todos os consumidores, a Política Tarifária de Águas estabelece que a tarifa para fontanários será fixada observando critério social e unicamente critérios volumétricos, devendo ser única para cada sistema de abastecimento de água. Adicionalmente, a tarifa social abrange consumidores dos fontanários e os que consome até 5m³/mês. Este grupo de consumidores beneficia de tarifas subsidiadas.

Para os Sistemas Secundários, a Estrutura Tarifária difere ligeiramente pelo facto de não existirem consumidores com consumos elevados que justifiquem a aplicação do subsídio cruzado, à semelhança da Estrutura Tarifária do FIPAG. O primeiro escalão abrange todos aqueles que consomem até 7metros cúbicos de água por mês.



Fontanários	Ligações Domésticas e Municipais				Ligações Não Domésticas		
	Taxa de Disponibilidade	Consumo até 5m ³	Consumo Superior a		Taxa de Disponibilidade	Consumo Mínimo 15 m ³	Consumo acima do Mínimo
			0 - 7 m ³	Consumo Superior a 7 m ³			
MT/m ³	MT/mês	MT/mês	MT/m ³	MT/m ³	MT/mês	MT/mês	MT/m ³

Tabela 70: Estrutura Tarifária de água potável dos Sistemas Secundários

A Tabela 71 reflecte os valores correspondentes ao custo médio do serviço prestado por uma empresa pública de abastecimento de água, neste caso Sistemas de Abastecimento de Água do FIPAG através do qual se permite a fixação dos valores da respectiva Estrutura Tarifária.

Sistemas	Tarifas Médias de Referência			Variação
	2021	2022	2023	
Maputo, Matola e Boane	46.28	51.19	51.19	11%
Chókwè Cidade e Distrito Xai	35.89	43.45	43.45	21%
Xai/Chongoene/Limpopo	36.04	43.28	43.28	20%
Inhambane/Tofo	38.07	44.95	44.95	18%
Maxixe	38.18	44.70	44.70	17%
Beira, Dondo e Mafambisse	39.07	47.31	47.31	21%
Chimoio	35.23	42.66	42.66	21%
Manica	35.23	42.66	42.66	21%
Gondola	35.23	42.66	42.66	21%
Tete	36.54	43.51	43.51	19%
Moatize	36.54	43.51	43.51	19%
Quelimane, Nicoadala	36.37	43.05	43.05	18%
Nampula	44.32	53.22	53.22	20%
Nacala	36.74	43.01	43.01	17%
Angoche	32.41	38.59	38.59	19%
Pemba, Morrèbuè, Metuge	42.65	49.51	49.51	16%
Lichinga	37.11	43.82	43.82	18%
Cuamba	33.45	39.83	39.83	19%
Variação Média				19%

Tabela 71: Evolução das Tarifas Médias de Referência dos Sistemas Principais 2021-2023 (meticais/m³)

No exercício das suas competências, o Regulador através do Decreto 41/2021, de 18 de Junho, ajusta anualmente, as tarifas de água potável, com vista a assegurar o equilíbrio entre a qualidade do serviço prestado, os interesses dos utentes e a sustentabilidade dos sistemas de abastecimento de água e garantir a capacidade financeira para expansão da rede de distribuição da água. A semelhança dos Sistemas Principais no mesmo período em análise, a Tabela 72 reflecte a evolução das Tarifas Médias de Referência dos Sistemas Secundários no período de 2021 a 2023.

Sistemas	Tarifas Médias de Referência			Variação
	2021	2022	2023	
Balama	35.00	43.00	43.00	23%
Chiúre	35.00	43.00	43.00	23%
Mocímboa da Praia	38.00	45.00	45.00	18%
Chibuto	35.00	43.00	43.00	23%
Mandlakazi	36.00	42.00	42.00	17%
Praia do Bilene	37.00	45.00	45.00	22%
Homoíne	39.00	46.00	46.00	18%
Inharrime	40.00	48.00	48.00	20%
Jangamo	40.00	48.00	48.00	20%
Mabote	35.00	43.00	43.00	23%
Massinga	38.00	44.00	44.00	16%
Morrumbene	34.00	42.00	42.00	24%
Quissico	40.00	49.00	49.00	23%
Vilankulo	38.00	44.00	44.00	16%
Espungabera	35.00	43.00	43.00	23%
Guro	33.00	40.00	40.00	21%
Macossa	35.00	43.00	43.00	23%
Tambara	34.00	41.00	41.00	21%
Moamba	40.00	49.00	49.00	23%
Ilha de Moçambique	36.00	44.00	44.00	22%
Malema	35.00	43.00	43.00	23%
Nametil	35.00	43.00	43.00	23%
Ribaué	33.00	38.00	38.00	15%
Marrupa	33.00	39.00	39.00	18%
Búzi	33.00	40.00	40.00	21%
Caia	35.00	43.00	43.00	23%
Maringuè	35.00	43.00	43.00	23%
Nhamatanda	35.00	43.00	43.00	23%
Fingoe	35.00	43.00	43.00	23%
Nhamayabué	35.00	43.00	43.00	23%
Ulónguè	40.00	49.00	49.00	23%
Alto Molócuè	34.00	41.00	41.00	21%
Gurué	34.00	40.00	40.00	18%
Lugela	35.00	43.00	43.00	23%
Maganja da Costa	35.00	43.00	43.00	23%
Milange	35.00	43.00	43.00	23%
Mocuba	39.00	46.00	46.00	18%
Mopeia	40.00	48.00	48.00	20%
Pebane	34.00	40.00	40.00	18%
Variação Média				18%

Tabela 72: Evolução das Tarifas Médias de Referência dos Sistemas Secundários 2021-2023 (meticais/m3)



As variações de 19% e 18% verificados nas Tarifas Médias de Referência dos Sistemas Principais e Secundários, respectivamente, reflectem o ajustamento que resulta da aplicação do Decreto 41/2021, 18 de Junho.

A sustentabilidade dos sistemas continua sendo um aspecto que preocupa o Regulador, uma vez que a taxa de cobrança esta na ordem de 77% e as perdas na ordem dos 42%. Os custos operacionais tendem a aumentar e alguns casos a duplicar (AdRMM). Isto indica que enquanto as empresas não melhorarem o seu nível de desempenho nestes indicadores, o impacto da revisão tarifaria não será suficiente para assegurar a sustentabilidade dos sistemas.

A experiência internacional particularmente da região austral da Africa revela que sistemas bem geridos apresentam perdas na ordem dos 30% a 35%. O relatório de benchmarking de 2023 da avaliação de desempenho de 2022 da ESAWAS, indica que enquanto a AdRMM tem perdas na ordem de 46%, a NWASCO (Zambia) tem perdas na ordem de 35% e ZAWA (Zanzibar) tem perdas na ordem de 31%. Esses dados indicam que Moçambique pode avançar na redução das perdas, alcançando os níveis da região e, assim, diminuir a pressão sobre o aumento da tarifa.



5. CONCLUSÕES

As acções para a melhoria do acesso aos serviços de abastecimento de água e saneamento no País são assinaláveis. O número de sistemas construídos nas zonas rurais no âmbito do PRONASAR, com apoio dos parceiros de cooperação, continua a aumentar. Contudo, ainda existem disparidades significativas no acesso a estes serviços entre as zonas urbanas, peri-urbanas, vilas e zonas rurais, bem como entre diferentes estratos socio-económicos da população.

A análise do desempenho das empresas de abastecimento de água nas zonas urbanas e vilas revela um panorama diversificado, caracterizado por pequenos progressos e desafios persistentes nos aspectos críticos como a cobertura do serviço, eficiência operacional e sustentabilidade financeira.

A cobertura do serviço dos sistemas públicos de abastecimento de água tende a baixar devido, em parte, ao número elevado de ligações inactivas (cerca de um terço) e, por outro, pela falta de investimentos para expansão do serviço face ao crescimento populacional. O serviço de abastecimento de água prestado pelo sector privado (FPA) representa uma contribuição relevante na complementaridade do serviço dos sistemas públicos, fazendo com que nas zonas urbanas a cobertura seja de cerca de 80 %.

A eficiência operacional das empresas de abastecimento de água é um factor crítico. Muitos operadores enfrentam desafios relacionados com a gestão e fraco desempenho nos indicadores água não contabilizada, taxa de cobrança e cobertura de custos operacionais, o que compromete a eficiência e sustentabilidade do serviço.

Os casos mais preocupantes de água não contabilizada verificam-se nos sistemas de Maxixe e Inhambane (57%), Nampula (50%), Lichinga (49%), Maputo (47%) e Tete (44%). No geral, a taxa de cobrança é baixa, sendo de destacar as verificadas nos sistemas de Tete (64%), Nacala (66%), Beira (75%) e Maputo (77%). A média do rácio de cobertura de custos operacionais é de 1,25. Porém, se se considerar calcular este rácio com base no valor cobrado, esta média desce para níveis de 0,89. Isto indica que as empresas devem adotar medidas para melhorar a sua taxa de cobrança.

No concernente ao serviço de saneamento urbano, pode-se concluir que persistem desafios quanto ao (i) desenvolvimento infraestrutural, a (ii) capacidade dos recursos humanos e a (iii) cobertura de custos para a melhoria e expansão do acesso ao serviço.

O Serviço de saneamento prestado pelas empresas municipais de saneamento de Maputo, Beira, Quelimane, Tete e Nampula tende a melhorar como resultado das intervenções do Projecto de Saneamento Urbano, financiado pelo Banco Mundial. Entretanto, a transferência irregular da Taxa de Saneamento das empresas de água para as empresas de saneamento tem sido um grande obstáculo que estas possam planificar e financiar devidamente as suas actividades. Espera-se que a implementação de medidas com vista a regularização desta situação, com destaque para pagamento por via do Débito Directo, se assegure a devida transferência dos fundos.

Os indicadores relativos ao atendimento aos consumidores tendem de uma forma geral a deteriorar, com destaque para o estado crítico das Reclamações Respondidas nos sistemas de Maputo, Angoche, Nacala, Chibuto, Vilanculo, Chibuto, Caia, Buzi e Chiure. Relativamente ao Tempo Médio de Resposta as Reclamações o nível crítico está nos sistemas de Inhambane e Montepuez.

Em resumo, pode se concluir que, não obstante ao conjunto de desafios, o actual cenário do serviço do abastecimento de água e saneamento tem potencial para melhoria, devendo-se, contudo, assegurar a contínua mobilização de recursos e o comprometimento dos gestores na operação e gestão eficiente com vista a melhoria do desempenho do serviço.



6. RECOMENDAÇÕES

Com base na avaliação do desempenho das Entidades Reguladas e da dinâmica do Sector do abastecimento de água e saneamento no ano 2023, recomenda-se:

- Que se adpote o método de monitoria da Água Não Contabilizada, numa base mensal que possibilite a tomada de medidas para sua redução em tempo útil.
- Que seja adoptadas medidas para contenção/redução de custos operacionais.
- Que sejam tomadas medidas para o aumento da taxa de cobrança
- Que se promova uma maior comunicação com o cliente de modo a reduzir o número de ligações não activas
- Que se seja optimizada a capacidade instalada dos sistemas secundários, com a expansão da rede e do número de ligações domiciliárias.
- Que se seja consolidada a abordagem de construção de infraestruturas de abastecimento de água e saneamento resilientes e adaptadas as mudanças climáticas.
- Que sejam priorizados mecanismos de controlo contínuo e sistemático da qualidade de água por forma a garantir a observância das normas de qualidade de água vigentes no país.
- Que os operadores públicos e privados (FPA) de abastecimento de água assumam uma postura de abertura, cooperação e diálogo para a viabilização, complementaridade e continuidade do serviço.
- Que sejam promovidas novas abordagens para a aceleração do acesso ao serviço de saneamento localizado tanto nas zonas rurais como nas zonas urbanas, incluindo a população de baixa renda.
- Que sejam promovidas acções para capacitação e maior envolvimento do sector privado na cadeia do serviço de saneamento.
- Que as EG de saneamento urbano continuem a investir no desenvolvimento infraestrutural e no capital humano e material para a melhoria da provisão dos serviços.
- Que sejam capitalizadas as iniciativas actualmente em curso no sector nomeadamente PRO-NASAR, Projecto de Saneamento Urbano, Projecto Água Norte, PROSUAS, Projecto Água Segura, Programa Segurança Hídrica Urbana, WASIs-II, e demais iniciativas e actividades de forma a contribuirem na melhoria do serviço.



7. PROGRESSOS E PERSPECTIVAS DA REGULAÇÃO DO SERVIÇO

As acções para a promoção e consolidação da acção regulatória assentam principalmente no plano estratégico e de sustentabilidade da AURA (PES 2022-2026) que compreendem 4 eixos, nomeadamente (i) Fortalecimento do desempenho do sector, (ii) Fortalecimento da governança e dinamismo dos principais actores, (iii) Reforço das competências de regulação e (iv) Consolidação da estrutura orgânica da AURA, I.P.

Neste sentido, foram desenvolvidas as seguintes actividades/iniciativas:

(i) Fortalecimento do desempenho do sector

Acções para:

i. Consolidação da implementação da AURAnet e do sistema de gestão de reclamações dos consumidores (RECO) com vista a assegurar a monitoria e avaliação dos indicadores de desempenho das entidades reguladas e gestão das reclamações dos consumidores, e realização de estudo dos beneficiários, avaliação da satisfação dos consumidores aplicando o método SERVIQUAL;

ii. Realização de auditorias de abastecimento de água e saneamento e análise dos dados e informações das Entidades Reguladas com vista a avaliação e publicação do relatório de desempenho do serviço;

iii. Elaboração de guiões de auditoria técnica e financeira dos sistemas com vista a verificar a autenticidade dos registos, aferir a credibilidade dos dados e informações dos operadores e fazer recomendações para a sua melhoria;

iv. Desenvolvimento de normas conducentes a redução de perdas nos sistemas secundários e principais, tendo sido planificado, entre outros, encontros de reflexão sobre a matéria com as entidades gestoras e reguladas;

v. Desenvolvimento de um plano de acção de género e inclusão no sector de abastecimento de água e saneamento e na AURA;

vi. Realização de um estudo de base do saneamento na cidade de Chimoio, com o financiamento da ESAWAS, com vista a caracterizar o serviço de saneamento prestado e a definir metas a serem estabelecidas para a sua melhoria;

vii. Estabelecimento de protocolos de cooperação/memorando de entendimento com INAE, ARC, LNHAHA, AdZ e INOOQ;

viii. Promoção da imagem da AURA, IP através da publicidade e plano de marketing.

(ii) Fortalecimento da Governança e Dinamismo do Sector

Acções para:

i. Estabelecimento de um plano sólido de envolvimento das partes interessadas na gestão de conflitos entre provedores públicos e privados;

ii. Definição dos instrumentos de mediação de potenciais conflitos e relacionamento entre os Operadores Públicos e Operadores Privados;



iii. Revisão e elaboração de critérios para a definição de taxas e tarifas mais justas socioeconomicamente sustentáveis e elaboração do modelo tarifário de venda de Água em alta e baixa e sua socialização;

iv. Desenvolvimento de instrumentos de regulação e tarifas aplicáveis aos contadores pré-pagos;

v. Elaboração dos procedimentos para a certificação dos operadores, incluindo camiões-cisterna com vista a avaliar as qualificações técnicas do operador para prestação de um serviço de qualidade;

vi. promoção da transferência da taxa de saneamento para as empresas de saneamento e da taxa de regulação por débito directo.

(iii) Reforço da competência de regulação

Acções para:

i. Regulação económica, incluindo a revisão tarifária anual através das indexação e ajustamento das tarifas médias de referência, em conformidade com o Decreto 41/2021 de 18 de Junho;

ii. Promoção de ambiente favorável para a participação do sector privado (parcerias público-privadas-PPP) no serviço de abastecimento de água e saneamento através das concessões, cessão de exploração e gestão dos sistemas de abastecimento de água e saneamento;

iii. Desenvolvimento do Regulamento de Incentivos e Sanções no âmbito do serviço de abastecimento de água e saneamento e revisão do contrato de adesão;

iv. Desenvolvimento de mecanismos para a Certificação dos Operadores dos Sistemas de Abastecimento de Água;

v. Concepção de instrumentos de regulação do serviço de abastecimento de água nas vilas e zonas rurais para a expansão da acção regulatória, incluindo a estabelecimento das CORALs e ALRs;

vi. elaboração de Guiões Técnicos de Serviço Público de Abastecimento de Água e capacitação.

(iv) Consolidação da estrutura orgânica da AURA.IP

Acções para:

i. Criação das Delegações Regionais da AURA e nomeação dos chefes das unidades orgânicas;

ii. Contratação de Recursos Humanos para a consolidação da estrutura orgânica;

iii. Estabelecimento do Conselho Consultivo da AURA

iv. Actualização da Taxa de regulação para o biénio 2024-2026 com vista a sustentabilidade financeira da AURA, em linha com Plano Estratégico e de Sustentabilidade da AURA;

v. Construção dos escritórios regionais em Nampula, Inhambane e Xai-Xai;

vi. Aprovação da Lei do Abastecimento de Água e Saneamento;



vii. Estabelecimento de parcerias internacionais de âmbito bilateral e multilateral (ESAWAS) com vista a consolidação da AURA

viii. Capacitação do Regulador em matéria de (a) gestão de dados e informações, (b) fundamentos da regulação do serviço de abastecimento de água e saneamento, (c) Sistemas de Informação, (d) Promoção de acções de mitigação/adaptação as alterações climáticas e eficiência energética – acções desenvolvidas com apoio da ESAWAS;

ix. Capacitação sobre gestão de activos de saneamento para a melhoria da prestação do serviço;

x. Capacitação em matérias de gestão de parcerias público privadas (PPP);

xi. Assinatura do Protocolo de colaboração com o Fundo Ambiental do Ministério do Ambiente e da Acção Climática da República Portuguesa com vista a prossecução dos de Assistência Técnica Especializada no Âmbito da Regulação das Sociedades Comerciais e Desenho de Quadros Regulatórios das Sociedades Comerciais e Respectivo Regime Sancionatório;

A dinâmica do país e em particular do sector de abastecimento de água e saneamento demanda uma flexibilidade na actuação do regulador perspectivando-se que a breve trecho seja regulamentada a lei do regulador e fortalecida a fiscalização e monitoria do serviço e a regulação económica.

8. DEMONSTRAÇÃO FINANCEIRA E SUSTENTABILIDADE DA AURA,IP

Para o funcionamento e implementação das suas actividades o Regulador conta com fundos da taxa de regulação do orçamento do Estado e dos parceiros de cooperação.

A tabela abaixo, demonstra a situação financeira da instituição através dos valores previstos a arrecadar e despesas a realizar nos anos 2022 e 2023.

RECEITAS	PERÍODO					
	2023			2022		
	Planificado	Realizado	Diferença	Planificado	Realizado	Diferença
Taxa de Regulação	114,353,494.20	78,038,019.53	(36,315,474.67)	114,353,494.20	86,115,768.25	(28,237,725.95)
Taxa de Saneamento	10,426,558.96	3,503,132.36	(6,923,426.60)	4,765,587.10	2,681,895.67	(2,083,691.43)
Fiscais	4,250,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Fundos Externos	45,707,352.96	45,707,352.96	0.00	102,961,463.90	102,961,463.90	0.00
	174,737,406.12	127,248,504.85	(43,238,901.27)	222,080,545.20	191,759,127.82	(30,321,417.38)

Tabela 73: Mapa de Receitas e Custos



DESPESAS	PERÍODO					
	2023			2022		
TAXA DE REGULAÇÃO	Planificado	Realizado	Diferença	Planificado	Realizado	Diferença
Salários e Remunerações	63,535,500.00	53,319,794.93	(10,215,705.07)	58,241,680.00	57,652,575.34	(589,104.66)
Demais Despesas Com Pessoal	5,616,000.00	2,018,819.67	(3,597,180.33)	2,000,000.00	1,799,685.76	(200,314.24)
Bens	15,040,000.00	4,080,201.01	(10,959,798.99)	6,205,859.13	4,503,162.83	(1,702,696.30)
Serviços	18,622,000.00	17,016,997.88	(1,605,002.12)	14,500,000.00	13,751,133.64	(748,866.36)
Demais Despesas Correntes	4,000,000.00	1,944,495.44	(2,055,504.56)	5,150,000.00	6,118,272.42	968,272.42
Despesas de Capital	0.00	0.00	0.00	5,000,000.00	0.00	(5,000,000.00)
Resumo de Despesas	106,813,500.00	78,380,308.93	(28,433,191.07)	91,097,539.13	83,824,829.99	(7,272,709.14)
Resultado Líquido	17,966,553.16	3,160,842.96	(14,805,710.20)	28,021,542.17	4,972,833.93	-23,048,708.24

DESPESAS	PERÍODO					
	2023			2022		
FUNDOS EXTERNOS	Planificado	Realizado	Diferença	Planificado	Realizado	Diferença
Salários e Remunerações	0.00	0.00	0.00	11,322,871.90	10,210,658.32	(1,112,213.58)
Demais Despesas Com Pessoal	3,000,000.00	637,670.69	(2,362,329.31)	1,073,835.73	1,410,350.82	336,515.09
Bens	10,000,000.00	384,359.56	(9,615,640.44)	2,634,427.56	4,006,821.93	1,372,394.37
Serviços	32,257,352.96	20,623,244.19	(11,634,108.77)	87,930,328.30	73,974,852.44	(13,955,475.86)
Demais Despesas Correntes	450,000.00	443,911.18	(6,088.82)	0.00	0.00	0.00
Despesas de Capital	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Resumo de Despesas	45,707,352.96	22,089,185.62	(23,618,167.34)	102,961,463.49	89,602,683.51	(13,358,779.98)
Resultado Líquido	0.00	23,618,167.34	23,618,167.34	130,983,006.07	107,934,297.83	(23,048,708.24)

Da análise efectuada, tendo em conta o valor previsto a arrecadar proveniente dos sistemas principais e secundários, constata-se que as receitas totais da AURA, IP (excluindo as dotações de parceiros) em 2022 alcançaram 75% do planificado e uma cobertura da despesa em 94% relativamente ao valor disponível. No exercício de 2023, verificou-se a cobrança de 65% do esperado e realização de 96% da despesa programada.

Nestes termos, realça-se o incumprimento no pagamento das Taxas de Regulação e Saneamento e o incremento da dívida dos sistemas principais e secundários em 27% de 2022 para 2023.



Empresas	Valor a Dívida	
	Acumulada até 2022	2023
Águas da Região Metropolitana de Maputo	62,000,676.82	87,807,943.64
Águas da Região do Sul	11,934,527.87	9,189,943.15
Águas da Região do Centro	31,200,579.24	36,778,911.66
Águas da Região do Norte	31,936,331.07	38,139,126.48
Pequenos Sistemas de Abastecimento de Água	10,398,491.55	14,661,839.15
TOTAL	147,470,606.55	186,577,764.08

Neste âmbito a AURA, IP continuará a assegurar presença nas actividades de regulação para garantir o cumprimento do legislado e incremento de recursos financeiros com vista a reforçar a sua sustentabilidade financeira.

A AURA continuará a privilegiar o espírito de diálogo e sensibilização das entidades reguladas com vista ao cumprimento das suas obrigações legais e assegurar a implementação do regime de incentivos e sanções.



ANEXO I: DEFINIÇÃO DOS INDICADORES 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. De acordo com o Agregado Médio Familiar em Moçambique, assume-se que uma ligação doméstica domiciliar abastece cerca de 5.3 pessoas e que um fontanário público abastece cerca de 300 pessoas. 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 16 horas/dia.

3. Tempo médio de resposta as 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%.

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%.

• Rácio de cobertura de custos operacionais

É definido como rácio entre os proveitos operacionais e os custos operacionais ajustados, corresponde à capacidade da Empresa em cobrir os custos operacionais. Obtém-se pela razão percentual entre o valor facturado e o valor dos custos de operação do período em análise. O valor de referência estabelecido para o indicador é de 1,15.



ANEXO II: VALORES DE REFERÊNCIA

Valores de referência dos indicadores dos sistemas principais			
1. Acesso ao serviço			
Cobertura total (%)	$V \geq 60$	●	Bom desempenho
	$40 \leq V < 60$	●	Desempenho mediano
	$V < 40$	●	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	$V \geq 16$	●	Bom desempenho
	$8 \leq V < 16$	●	Desempenho mediano
	$V < 8$	●	Desempenho insatisfatório
2. Sustentabilidade das Empresas			
Água não contabilizada (%)	$V \leq 35$	●	Bom desempenho
	$35 \leq V < 45$	●	Desempenho mediano
	$V > 45$	●	Desempenho insatisfatório
Taxa de cobrança (%)	$V \geq 85$	●	Bom desempenho
	$75 \leq V < 85$	●	Desempenho mediano
	$V < 75$	●	Desempenho insatisfatório
Nº de trabalhadores por 1000 ligações	$V \leq 10$	●	Bom desempenho
	$10 \leq V < 15$	●	Desempenho mediano
	$V > 15$	●	Desempenho insatisfatório
Rácio de cobertura dos custos operacionais	$V > 1.15$	●	Bom desempenho
	$1 \leq V < 1.15$	●	Desempenho mediano
	$V < 1$	●	Desempenho insatisfatório
3. Atendimento ao consumidor			
Reclamações respondidas (%)	$V \geq 100$	●	Bom desempenho
	$80 \leq V < 100$	●	Desempenho mediano
	$V < 80$	●	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de respostas às reclamações (dias)	$V \leq 14$	●	Bom desempenho
	$14 < V \leq 21$	●	Desempenho mediano
	$V > 21$	●	Desempenho insatisfatório
Facturação c/ base em leituras reais (%)	$V \geq 85$	●	Bom desempenho
	$75 \leq V < 85$	●	Desempenho mediano
	$V < 75$	●	Desempenho insatisfatório
4. Qualidade da água tratada			
Percentagem de parâmetros controlados (%)	$V \geq 80$	●	Bom desempenho
	$60 \leq V < 80$	●	Desempenho mediano
	$V < 60$	●	Desempenho insatisfatório
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	$V = 100$	●	Bom desempenho
	$100 > V \geq 95$	●	Desempenho mediano
	$V < 95$	●	Desempenho insatisfatório

Tabela 74: Valores de referência dos indicadores dos sistemas principais



Valores de referência dos indicadores dos sistemas secundários

1. Acesso ao serviço

Cobertura total (%)	$V \geq 60$	●	Bom desempenho
	$40 \leq V < 60$	●	Desempenho mediano
	$V < 40$	●	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	$V \geq 8$	●	Bom desempenho
	$4 \leq V < 8$	●	Desempenho mediano
	$V < 5$	●	Desempenho insatisfatório

2. Sustentabilidade das Empresas

Água não contabilizada (%)	$V \leq 30$	●	Bom desempenho
	$30 \leq V < 40$	●	Desempenho mediano
	$V > 40$	●	Desempenho insatisfatório
Taxa de cobrança (%)	$V \geq 100$	●	Bom desempenho
	$85 \leq V < 100$	●	Desempenho mediano
	$V < 85$	●	Desempenho insatisfatório
Nº de trabalhadores por 1000 ligações	Por definir	●	Bom desempenho
		●	Desempenho mediano
		●	Desempenho insatisfatório
Rácio de cobertura dos custos operacionais	$V > 1.10$	●	Bom desempenho
	$1 \leq V < 1.10$	●	Desempenho mediano
	$V < 1$	●	Desempenho insatisfatório

3. Atendimento ao consumidor

Reclamações respondidas (%)	$V \geq 100$	●	Bom desempenho
	$80 \leq V < 100$	●	Desempenho mediano
	$V < 80$	●	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de respostas às reclamações (dias)	$V \leq 10$	●	Bom desempenho
	$10 < V \leq 21$	●	Desempenho mediano
	$V > 21$	●	Desempenho insatisfatório
Facturação c/ base em leituras reais (%)	$V \geq 85$	●	Bom desempenho
	$75 \leq V < 85$	●	Desempenho mediano
	$V < 75$	●	Desempenho insatisfatório

4. Qualidade da água tratada

Porcentagem de parâmetros controlados (%)	$V \geq 100$	●	Bom desempenho
	$80 \leq V < 100$	●	Desempenho mediano
	$V < 80$	●	Desempenho insatisfatório
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	$V = 100$	●	Bom desempenho
	$100 > V \geq 95$	●	Desempenho mediano
	$V < 95$	●	Desempenho insatisfatório

Tabela 75: Valores de referência dos indicadores dos sistemas principais



ANEXO III: ÍNDICE DE DESEMPENHO DAS ENTIDADES REGULADAS

Importância relativa dos indicadores

Indicadores de desempenho	AURA, IP	FIPAG	AdRMM	Pesos harmonizados
1. Taxa de cobrança	5.72%	10.29%	8.27%	7.50%
2. Rácio de cobertura de custos operacionais	16.15%	7.69%	9.88%	12.47%
3. Trabalhadores por 1000 ligações	2.97%	7.15%	4.67%	4.44%
4. Água não contabilizada	18.68%	33.16%	25.35%	23.97%
5. Cobertura total	7.02%	1.66%	4.81%	5.13%
6. Leitura reais	7.02%	1.66%	4.81%	5.13%
7. Tempo médio de distribuição	7.96%	2.83%	2.95%	5.42%
8. Percentagem de parâmetros controlados	8.05%	10.31%	6.08%	8.12%
9. Conformidade dos parâmetros controlados	24.35%	16.12%	26.28%	22.78%
10. Tempo médio de resposta às reclamações	1.55%	1.69%	2.63%	1.85%
11. Número total de reclamações por ligação	0.65%	2.63%	1.09%	1.26%
12. Reclamações respondidas em relação ao total	3.06%	2.13%	2.23%	2.62%

Tabela 76: Importância Relativa dos indicadores



ANEXO IV: 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 também a forma como o material 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 respeita aos serviços existentes ao longo da cadeia 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 disponibilização 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.

5. Conhecimento infraestrutural

Avalia o conhecimento que a entidade gestora detém das infraestruturas do serviço de saneamento 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 disponível sobre as infraestruturas e sobre as intervenções.

6. 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 desempenho operacional.

6. Controlo e conformidade dos produtos finais

Avalia o nível de prevenção da poluição e protecção da saúde pública através do controlo da realização 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.

9. ANEXO V: 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	[70; 100[ou]110; 120]	[100; 110]
]120, +inf[
8. Satisfação dos utentes	[0; 75[[75; 90[[90; 100]

Tabela 77: Valores de Referência dos Indicadores de Desempenho de Saneamento



10. ANEXO VII: Resumo de Dados Complementares (2020) e de Reporte (2021) do Saneamento

DADOS COMPLEMENTARES (2020) E DE REPORTE (2021)		Unidades	Ano	
			2020	2021
1 - ACESSO A SANEAMENTO SEGURO				
C.1.i	População servida por latrina melhorada, bloco sanitário comunitário ou equivalente	Habitantes	322,456	322,456
C.1.ii	População servida por latrina melhorada (ou equivalente) ou por fossa séptica	Habitantes	764,341	764,341
C.1.iii	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	59,898	59,898
C.1.iv	Blocos sanitários comunitários existentes	Blocos	95	95
C.1.v	Sanitários públicos existentes	Blocos	NR	NR
C.1.vi	Fossas sépticas	Fossas sépticas	159,474	159,474
C.1.vii	Ligações domiciliárias	Ligações	30,300	30,300
C.1.viii	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	NR	NR
C.1.ix	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais efectivo	Alojamentos	NR	NR
C.1.x	Adesão à rede de colectores	Porcentagem	NR	NR
C.1.xi	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	Alojamentos	NR	NR
C.1.xii	Acessibilidade física ao tratamento	Porcentagem	NR	NR
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO				
C.2.i	Campanhas de informação sobre comportamentos relacionados com o saneamento	População	NR	0
C.2.ii	Campanhas sobre a tarifa de saneamento	População	0	0
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	-	0
C.2.iv	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	0	0
C.2.v	Operadores privados de gestão de lamas fecais	Operadores	62	68
C.2.vi	Operadores privados de gestão de lamas fecais licenciados	Operadores	46	41
C.2.vii	Camhões de sucção licenciados e operacionais	Camhões	80	73
3 - ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS				
C.3.i	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	9	9
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	3	3
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de operação	Número de pessoal	34	34
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	NR	NR
C.3.v	Acidentes de trabalho	Número de acidentes	NR	NR
4 - CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL				
C.4.i	Comprimento total de colectores unitários	Quilómetros	70	70
C.4.ii	Comprimento total de colectores separativos de águas residuais	Quilómetros	13	13
C.4.iii	Comprimento total de colectores separativos de águas pluviais	Quilómetros	19	19
C.4.iv	Ramais de ligação	Ramais	NR	NR
C.4.v	Estações elevatórias	Estações elevatórias	2	2
C.4.vi	Caixas de visita	Caixas de visita	2,850	2,850
C.4.vii	Sarjetas	Sarjetas	5,670	5,670
C.4.viii	Emissários	Emissários	12	12
C.4.ix	Locais de deposição de lamas fecais	Locais de deposição de lamas	1	1
C.4.x	Estações de tratamento de lamas fecais	Estações de tratamento de lamas fecais	0	0
C.4.xi	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residuais	1	1
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	0	0
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL				
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de colectores	Novas ligações solicitadas	54	36
C.5.ii	Novas ligações à rede de colectores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	54	22
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Esvaziamentos solicitados	NR	NR
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	0	0
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Dias	NR	NR
C.5.vi	Comprimento da rede de colectores que foi alvo de manutenção preventiva ou	Quilómetros	0	0
C.5.vii	Comprimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de manutenção	Quilómetros	35	35
C.5.viii	Caixas de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Caixas de visita	31	56
C.5.ix	Sarjetas que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Sarjetas	NR	NR
C.5.x	Número de colapsos estruturais ocorridos	Colapsos	NR	NR
C.5.xi	Inundações registadas na via pública e em propriedades	Ocorrências de inundações	NR	NR
C.5.xii	Obstruções na rede de saneamento registadas	Obstruções	NR	NR
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de lamas fecais	Acidentes de poluição	NR	NR
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Horas	NR	NR
C.5.xv	Locais de deposição de lamas fecais funcionais	Locais de deposição de lamas fecais	1	1
C.5.xvi	Estações de tratamento funcionais	Estações de tratamento	1	1
C.5.xvii	Águas residuais tratadas	Porcentagem	0%	0%
C.5.xviii	Produção de energia	Porcentagem	0%	0%
7 - COBERTURA DE CUSTOS				
C.7.i	Receitas da taxa de autorização, por colocação de sanitário móvel por unidade	Metcais	5652	0
C.7.ii	Receitas da taxa por autorização de construção de sanitários públicos e colectivos	Metcais	NR	NR
C.7.iii	Receitas da taxa anual de autorização de actividade de gestão de lamas fecais	Metcais	NR	NR
C.7.iv	Receitas de actividades de limpeza de fossas sépticas e de latrinas	Metcais	0	0
C.7.v	Receitas da taxa de descarga de lamas fecais nos pontos autorizados	Metcais	NR	NR
C.7.vi	Receitas por novas ligações à rede pública de saneamento e drenagem	Metcais	NR	NR
C.7.vii	Receitas de actividades de desobstrução de ramais singulares	Metcais	NR	NR
C.7.viii	Receitas da taxa de autorização de instalação de ETAR privada	Metcais	0	0
C.7.ix	Multas	Metcais	161912,92	174700
C.7.x	Outras receitas	Metcais	NR	NR
C.7.xi	Receitas totais	Metcais	NR	NR
C.7.xii	Salários e remunerações	Metcais	11571663	16461945
C.7.xiii	Investimento em infraestruturas	Metcais	NR	NR
C.7.xiv	Alocação para apoio a agregados familiares	Metcais	0	0
C.7.xv	Alocação para apoio a operadores privados de lamas	Metcais	0	0
C.7.xvi	Água e electricidade	Metcais	NR	NR
C.7.xvii	Combustíveis e lubrificantes	Metcais	NR	NR
C.7.xviii	Material	Metcais	NR	NR
C.7.xix	Fardamento e calçado	Metcais	NR	NR
C.7.xx	Outros bens	Metcais	NR	NR
C.7.xxi	Manutenção e reparação de equipamento	Metcais	NR	NR
C.7.xxii	Manutenção e reparação de infra-estruturas	Metcais	NR	NR
C.7.xxiii	Formação	Metcais	NR	NR
C.7.xxiv	Outras despesas	Metcais	NR	NR
8 - SATISFAÇÃO DOS UTENTES				
C.8.i	Reclamações recebidas relativas à qualidade dos serviços prestados	Reclamações	NR	NR
C.8.ii	Reclamações recebidas relativas à facturação do saneamento	Reclamações	NA	NR
C.8.iii	Reclamações recebidas ao nível do atendimento	Reclamações	NR	NR
C.8.iv	Tempo médio de resposta às reclamações/sugestões	Dias	NR	NR
		Nível de Reporte	51%	54%

Tabela 78:Dados Complementares e de Reporte do Sistema de Maputo



Tabela 63: Dados Complementares e de Reporte do Sistema da Matola

DADOS COMPLEMENTARES (2020) E DADOS DE REPORTE (2021)		Unidades	Ano	
			2020	2021
1 - ACESSO A SANEAMENTO SEGURO				
C.1.i	População servida por latrina melhorada, bloco sanitário comunitário ou	Habitantes	708,314	708,985
C.1.ii	População servida por latrina melhorada (ou equivalente) ou por fossa	Habitantes	NR	NR
C.1.iii	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	133,770	133,770
C.1.iv	Blocos sanitários comunitários existentes	Blocos	0	0
C.1.v	Sanitários públicos existentes	Blocos	112	112
C.1.vi	Fossas sépticas	Fossas sépticas	124,233	124,233
C.1.vii	Ligações domiciliárias	Ligações	NA	NA
C.1.viii	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	NA	NA
C.1.ix	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais efectivo	Alojamentos	NA	NA
C.1.x	Adesão à rede de colectores	Porcentagem	NA	NA
C.1.xi	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	Alojamentos	NA	NA
C.1.xii	Acessibilidade física ao tratamento	Porcentagem	NA	NA
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO				
C.2.i	Campanhas de informação sobre comportamentos relacionados com o	População	0	0
C.2.ii	Campanhas sobre a tarifa de saneamento	População	0	1,032,197
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	0	0
C.2.iv	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	0	0
C.2.v	Operadores privados de gestão de lamas fecais	Operadores	1	1
C.2.vi	Operadores privados de gestão de lamas fecais licenciados	Operadores	1	3
C.2.vii	Camiónes de sucção licenciados e operacionais	Camiónes	1	6
3 - ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS				
C.3.i	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0	0
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0	0
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de	Número de	4	5
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	0	0
C.3.v	Acidentes de trabalho	Número de acidentes	1	0
4 - CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL				
C.4.i	Comprimento total de colectores unitários	Quilómetros	0	0
C.4.ii	Comprimento total de colectores separativos de águas residuais	Quilómetros	0	0
C.4.iii	Comprimento total de colectores separativos de águas pluviais	Quilómetros	6	6
C.4.iv	Ramais de ligação	Ramais	0	0
C.4.v	Estações elevatórias	Estações elevatórias	0	NR
C.4.vi	Caixas de visita	Caixas de visita	NR	NR
C.4.vii	Sarjetas	Sarjetas	NR	NR
C.4.viii	Emissários	Emissários	0	0
C.4.ix	Locais de deposição de lamas fecais	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	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residuais	0	0
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	0	0
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL				
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de colectores	Novas ligações solicitadas	NA	NA
C.5.ii	Novas ligações à rede de colectores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	NA	NA
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Esvaziamentos solicitados	NR	NR
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	NA	NR
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Dias	NA	NA
C.5.vi	Comprimento da rede de colectores que foi alvo de manutenção preventiva	Quilómetros	0	NA
C.5.vii	Comprimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de	Quilómetros	5	5
C.5.viii	Caixas de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Caixas de visita	NA	NA
C.5.ix	Sarjetas que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Sarjetas	NA	NA
C.5.x	Número de colapsos estruturais ocorridos	Colapsos	NR	NA
C.5.xi	Inundações registadas na via pública e em propriedades	Ocorrências de inundações	NA	NA
C.5.xii	Obstruções na rede de saneamento registadas	Obstruções	NR	NA
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de lamas fecais	Acidentes de poluição	NR	NA
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Horas	NR	NA
C.5.xv	Locais de deposição de lamas fecais funcionais	Locais de deposição de lamas fecais	NA	NA
C.5.xvi	Estações de tratamento funcionais	Estações de tratamento	NA	NA
C.5.xvii	Águas residuais tratadas	Porcentagem	NA	NA
C.5.xviii	Produção de energia	Porcentagem	NA	NA
7 - COBERTURA DE CUSTOS				
C.7.i	Receitas da taxa de autorização, por colocação de sanitário móvel por	Meticais	0	0
C.7.ii	Receitas da taxa por autorização de construção de sanitários públicos e	Meticais	0	0
C.7.iii	Receitas da taxa anual de autorização de actividade de gestão de lamas	Meticais	0	16,000
C.7.iv	Receitas de actividades de limpeza de fossas sépticas e de latrinas	Meticais	0	0
C.7.v	Receitas da taxa de descarga de lamas fecais nos pontos autorizados	Meticais	0	0
C.7.vi	Receitas por novas ligações à rede pública de saneamento e drenagem	Meticais	30,000	1,500
C.7.vii	Receitas de actividades de desobstrução de ramais singulares	Meticais	0	0
C.7.viii	Receitas da taxa de autorização de instalação de ETAR privada	Meticais	0	0
C.7.ix	Multas	Meticais	0	0
C.7.x	Outras receitas	Meticais	0	0
C.7.xi	Receitas totais	Meticais	0	19,500
C.7.xii	Salários e remunerações	Meticais	NR	NR
C.7.xiii	Investimento em infraestruturas	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	0	0
C.7.xvi	Água e electricidade	Meticais	0	0
C.7.xvii	Combustíveis e lubrificantes	Meticais	0	0
C.7.xviii	Material	Meticais	0	0
C.7.xix	Fardamento e calçado	Meticais	0	214,935
C.7.xx	Outros bens	Meticais	0	0
C.7.xxi	Manutenção e reparação de equipamento	Meticais	0	0
C.7.xxii	Manutenção e reparação de infra-estruturas	Meticais	0	0
C.7.xxiii	Formação	Meticais	0	0
C.7.xxiv	Outras despesas	Meticais	0	0
8 - SATISFAÇÃO DOS UTENTES				
C.8.i	Reclamações recebidas relativas à qualidade dos serviços prestados	Reclamações	NR	NR
C.8.ii	Reclamações recebidas relativas à facturação do saneamento	Reclamações	NR	NA
C.8.iii	Reclamações recebidas ao nível do atendimento	Reclamações	NR	NR
C.8.iv	Tempo médio de resposta às reclamações/sugestões	Dias	NR	NR
		Nível de Reporte	63%	61%



Tabela 64 : Dados Complementares e de Reporte do Sistema da Beira

DADOS COMPLEMENTARES (2020) E DADOS DE REPORTE (2021)		Unidades	Ano	
			2020	2021
1 - ADEQUAÇÃO A SANEAMENTO BÁSICO				
C.1.i	População servida por latrina melhorada, bloco sanitário comunitário ou	Habitantes	129,209	129,209
C.1.ii	População servida por latrina melhorada (ou equivalente) ou por fossas	Habitantes	150,424	150,424
C.1.iii	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	25,000	25,000
C.1.iv	Bloco sanitários comunitários existentes	Bloco	18	18
C.1.v	Sanitários públicos existentes	Bloco	17	17
C.1.vi	Fossas sépticas	Fossas sépticas	12,000	12,000
C.1.vii	Locais domiciliares	Locais	12,000	12,000
C.1.viii	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	162,974	162,974
C.1.ix	Acesso à rede de colectores	Porcentagem	7%	7%
C.1.x	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	Alojamentos	162,974	162,974
C.1.xi	Disponibilidade física ao tratamento	Porcentagem	0%	0%
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO				
C.2.i	Campañas de informação sobre comportamentos relacionados com o	População	480	3,188
C.2.ii	Campañas sobre a tarifa de saneamento	População	0	0
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	NR	NR
C.2.iv	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	27	27
C.2.v	Operadores privados de gestão de águas residuais	Operadores	27	27
C.2.vi	Operadores privados de gestão de águas residuais licenciados	Operadores	10	11
C.2.vii	Canções de gestão, inspeção e operacionais	Canções	10	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	6
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0	0
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de	Número de	212	212
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	1	3
C.3.v	Acidentes de trabalho	Número de acidentes	NR	3
4 - CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL				
C.4.i	Conhecimento total de colectores unitários	Quilómetros	NA	NA
C.4.ii	Conhecimento total de colectores separativos de águas residuais	Quilómetros	165	165
C.4.iii	Conhecimento total de colectores separativos de águas pluviais	Quilómetros	100	100
C.4.iv	Plano de ligação	Plano	12,000	12,000
C.4.v	Estações elevatórias	Estações elevatórias	4	4
C.4.vi	Calças de visita	Calças de visita	2,746	2,746
C.4.vii	Sanitários	Sanitários	3,535	3,535
C.4.viii	Entesadros	Entesadros	6	6
C.4.ix	Locais de deposição de águas residuais	Locais de deposição de águas residuais	1	1
C.4.x	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residuais	1	1
C.4.xi	Estações de tratamento de águas pluviais	Estações de tratamento de águas pluviais	1	1
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	NR	6
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL				
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de colectores	Novas ligações solicitadas	35	22
C.5.ii	Novas ligações à rede de colectores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	35	22
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Esvaziamentos solicitados	478	748
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	368	737
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Quilómetros	2	4
C.5.vi	Conhecimento da rede de colectores que foi alvo de manutenção preventiva	Quilómetros	NR	0
C.5.vii	Conhecimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de	Quilómetros	NR	21
C.5.viii	Calças de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Calças de visita	274	146
C.5.ix	Sanitários que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Sanitários	1,905	8,095
C.5.x	Número de colapsos estruturais ocorridos	Colapsos	9	15
C.5.xi	Inundações registadas na via pública e em propriedades	Ocorrências de inundações	478	270
C.5.xii	Obstruções na rede de saneamento registadas	Obstruções	341	350
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de águas residuais	Acidentes de poluição	NR	NR
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Local	NR	NR
C.5.xv	Locais de deposição de águas residuais funcionais	Locais de deposição de águas residuais	1	1
C.5.xvi	Estações de tratamento funcionais	Estações de tratamento	0	0
C.5.xvii	Águas residuais tratadas	Porcentagem	0%	0%
C.5.xviii	Produção de energia	Porcentagem	0%	0%
7 - COBERTURA DE CUSTOS				
C.7.i	Receitas da taxa de autorização, por colocação de sanitário móvel por	Meticais	10,000	50,000
C.7.ii	Receitas da taxa por autorização de construção de sanitários públicos e	Meticais	10,000	-
C.7.iii	Receitas da taxa anual de autorização de actividade de gestão de águas	Meticais	18,500	55,000
C.7.iv	Receitas de actividades de limpeza de fossas sépticas e de sanitários	Meticais	162,775	2,059,950
C.7.v	Receitas da taxa de descarga de águas residuais para os autos autorizados	Meticais	2,199,573	3,155,275
C.7.vi	Receitas por novas ligações à rede pública de saneamento e drenagem	Meticais	471,583	609,153
C.7.vii	Receitas de actividades de desobstrução de ramais singulares	Meticais	22,750	25,700
C.7.viii	Receitas da taxa de autorização de instalação de ETAPL privada	Meticais	0	102,500
C.7.ix	Multas	Meticais	1,140,200	2,387,979
C.7.x	Outras receitas	Meticais	55,929,951	62,920,617
C.7.xi	Receitas totais	Meticais	60,073,631	62,009,203
C.7.xii	Salários e remunerações	Meticais	21,016,314	27,106,322
C.7.xiii	Investimento em infra-estruturas	Meticais	10,955,498	27,511,385
C.7.xiv	Alocação para apoio a agregados familiares	Meticais	0	-
C.7.xv	Alocação para apoio a operadores privados de águas	Meticais	0	-
C.7.xvi	Água e electricidade	Meticais	5,274,262	5,427,700
C.7.xvii	Combustíveis e lubrificantes	Meticais	5,750,651	7,828,032
C.7.xviii	Material	Meticais	1,848,872	1,828,811
C.7.xix	Fardamento e calçado	Meticais	401,183	2,180,523
C.7.xx	Outros bens	Meticais	1,044,595	770,353
C.7.xxi	Manutenção e reparação de equipamento	Meticais	2,023,974	4,099,261
C.7.xxii	Manutenção e reparação de infra-estruturas	Meticais	734,387	1,174,387
C.7.xxiii	Formação	Meticais	0	255,239
C.7.xxiv	Outras despesas	Meticais	28,749,175	14,065,239
8 - SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES				
C.8.i	Reclamações recebidas relativas à qualidade dos serviços prestados	Reclamações	119	333
C.8.ii	Reclamações recebidas relativas a facturas do saneamento	Reclamações	0	0
C.8.iii	Reclamações recebidas ao nível do atendimento	Reclamações	0	5
C.8.iv	Tempo médio de resposta às reclamações/sugestões	Quilómetros	2	4
	Nível de Reporte		1	1



205

A young child is shown drinking water from a hand pump. The child is holding the spout with their hands and drinking from it. The background is slightly blurred, showing some outdoor setting.

Tabela 66: Dados Complementares e de Reporte do Sistema de Tete

DADOS COMPLEMENTARES (2020) E DE REPORTE (2021)		Unidades	Ano	
			2020	2021
1 - ACESSO A SANEAMENTO SEGURO				
C.3.i	População servida por latrinas melhoradas, casas sanitárias comunitárias ou	Habitantes	NR	NR
C.3.ii	População servida por latrinas melhoradas (ou equivalente) ou por fossas	Habitantes	NR	NR
C.3.iii	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	145,354	145,354
C.3.iv	Bancos sanitários comunitários existentes	Bancos	NR	NR
C.3.v	Banheiros públicos existentes	Bancos	NR	NR
C.3.vi	Fossas sépticas	Fossas sépticas	NR	NR
C.3.vii	Ligações domiciliares	Ligações	NR	NR
C.3.viii	Alojamentos com acesso de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	NR	NR
C.3.ix	Alojamentos com acesso de drenagem de águas residuais efectivo	Alojamentos	NR	NR
C.3.x	Acesso à rede de colectores	Perceitagem	NR	NR
C.3.xi	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	Alojamentos	NR	NR
C.3.xii	Disponibilidade de fossas ao tratamento	Perceitagem	0%	0%
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO				
C.2.i	Campanhas de informação sobre comportamentos relacionados com o	População	NR	NR
C.2.ii	Campanhas sobre a tarifa de saneamento	População	0	307,338
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	0	0
C.2.iv	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	0	0
C.2.v	Operadores privados de gestão de águas residuais	Operadores	NR	NR
C.2.vi	Operadores privados de gestão de águas residuais licenciados	Operadores	NR	NR
C.2.vii	Centros de apoio às tecnologias e operacionais	Centros	NR	NR
3 - ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS				
C.3.i	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	2	2
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0	0
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de	Número de	25	26
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	NR	2
C.3.v	Acidentes de trabalho	Número de acidentes	NR	NR
4 - CONHECIMENTO INFRA-ESTRUTURAL				
C.4.i	Comprimento total de colectores unitários	Quilómetros	7	7
C.4.ii	Comprimento total de colectores separativos de águas residuais	Quilómetros	0	0
C.4.iii	Comprimento total de colectores separativos de águas pluviais	Quilómetros	3	3
C.4.iv	Ramais de ligação	Ramais	NR	NR
C.4.v	Estações elevatórias	Estações elevatórias	0	0
C.4.vi	Caixas de visita	Caixas de visita	NR	NR
C.4.vii	Saídas	Saídas	NR	NR
C.4.viii	Emissores	Emissores	NR	NR
C.4.ix	Locais de deposição de águas residuais	Locais de deposição de águas residuais	0	0
C.4.x	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residuais	0	0
C.4.xi	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residuais	0	0
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	0	0
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL				
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de colectores	Novas ligações solicitadas	NR	NR
C.5.ii	Novas ligações à rede de colectores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	NR	NR
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Esvaziamentos solicitados	NR	NR
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	NR	0
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Dias	NR	NR
C.5.vi	Comprimento da rede de colectores que foi alvo de manutenção preventiva	Quilómetros	NR	NR
C.5.vii	Comprimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de	Quilómetros	NR	NR
C.5.viii	Caixas de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Caixas de visita	NR	20
C.5.ix	Saídas que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Saídas	NR	NR
C.5.x	Número de colapsos estruturais ocorridos	Colapsos	NR	NR
C.5.xi	Inundações registadas na via pública e em propriedades	Ocorrências de inundações	NR	NR
C.5.xii	Obstruções na rede de saneamento registadas	Obstruções	NR	NR
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de águas residuais	Acidentes de poluição	NR	NR
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Horas	NR	NR
C.5.xv	Locais de deposição de águas residuais funcionais	Locais de deposição de águas residuais	NA	NA
C.5.xvi	Estações de tratamento funcionais	Estações de tratamento	NA	NA
C.5.xvii	Águas residuais tratadas	Perceitagem	NA	NA
C.5.xviii	Produção de energia	Perceitagem	NA	NA
7 - COBERTURA DE CUSTOS				
C.7.i	Receitas da taxa de autorização, por colocação de sanitário móvel por	Médicas	0	0
C.7.ii	Receitas da taxa por autorização de construção de sanitários públicos e	Médicas	0	0
C.7.iii	Receitas da taxa anual de autorização de actividade de gestão de águas	Médicas	NR	NR
C.7.iv	Receitas de actividades de limpeza de fossas sépticas e de latrinas	Médicas	NR	NR
C.7.v	Receitas da taxa de descarga de águas residuais nos pontos autorizados	Médicas	0	0
C.7.vi	Receitas por novas ligações à rede pública de saneamento e drenagem	Médicas	NR	NR
C.7.vii	Receitas de actividades de desobstrução de ramais singulares	Médicas	0	0
C.7.viii	Receitas da taxa de autorização de instalação de ETAR privada	Médicas	0	0
C.7.ix	Multas	Multas	NR	NR
C.7.x	Outras receitas	Médicas	NR	NR
C.7.xi	Receitas totais	Médicas	NR	NR
C.7.xii	Salários e remunerações	Médicas	NR	NR
C.7.xiii	Investimento em infra-estruturas	Médicas	NR	NR
C.7.xiv	Acesso para apoio a agregados familiares	Médicas	0	0
C.7.xv	Acesso para apoio a operadores privados de águas	Médicas	0	0
C.7.xvi	Água e electricidade	Médicas	NR	NR
C.7.xvii	Combustíveis e lubrificantes	Médicas	NR	NR
C.7.xviii	Material	Médicas	NR	NR
C.7.xix	Fardamento e calçado	Médicas	NR	NR
C.7.xx	Outros bens	Médicas	NR	NR
C.7.xxi	Manutenção e reparação de equipamento	Médicas	NR	NR
C.7.xii	Manutenção e reparação de infra-estruturas	Médicas	NR	NR
C.7.xiii	Formação	Médicas	NR	NR
C.7.xiv	Outras despesas	Médicas	NR	NR
9 - SATISFAÇÃO DOS UTENTES				
C.9.i	Reclamações recebidas relativas à qualidade dos serviços prestados	Reclamações	NR	NR
C.9.ii	Reclamações recebidas relativas à facturação do saneamento	Reclamações	NA	NA
C.9.iii	Reclamações recebidas ao nível do atendimento	Reclamações	NR	NR
C.9.iv	Tempo médio de resposta às reclamações/sugestões	Dias	NR	NR
		Nível de Reporte	28%	32%



Tabela 67: Dados Complementares e de Reporte do Sistema de Nampula

DADOS COMPLEMENTARES (2020) E DE REPORTE (2021)		Unidades	Ano	
			2020	2021
1 - ACESSO A SANEAMENTO SEGURO				
C.3.i	População servida por latrinas melhoradas, locais sanitários comunitários ou	Habitantes	NR	NR
C.3.ii	População servida por latrina melhorada (ou equivalente) ou por fossa	Habitantes	NR	NR
C.3.iii	Latrinas melhoradas ou outras instalações de saneamento melhorado	Latrinas	145,354	145,354
C.3.iv	Bancos sanitários comunitários existentes	Bancos	NR	NR
C.3.v	Banheiros públicos existentes	Bancos	NR	NR
C.3.vi	Fossas sépticas	Fossas sépticas	NR	NR
C.3.vii	Ligações domiciliares	Ligações	NR	NR
C.3.viii	Alojamentos com serviço de drenagem de águas residuais disponível	Alojamentos	NR	NR
C.3.ix	Acesso à rede de coletores	Alojamentos	NR	NR
C.3.x	Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	Perceção	NR	NR
C.3.xi	Acessibilidade física ao tratamento	Perceção	0%	0%
2 - APOIO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO				
C.2.i	Campanhas de informação sobre comportamentos relacionados com o	População	NR	NR
C.2.ii	Campanhas sobre a tarifa de saneamento	População	0	307,335
C.2.iii	Agregados familiares beneficiados com melhoria de tecnologias de saneamento	Agregados familiares	0	0
C.2.iv	Operadores privados beneficiados com apoio da EG	Operadores	0	0
C.2.v	Operadores privados de gestão de lamas fecais	Operadores	NR	NR
C.2.vi	Operadores privados de gestão de lamas fecais licenciados	Operadores	NR	NR
C.2.vii	Famílias de sucesso licenciadas e operacionais	Famílias	NR	NR
3 - ADEQUAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS				
C.3.i	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	2	2
C.3.ii	Mulheres afectas aos serviços de saneamento em cargos de direcção	Número de pessoal	0	0
C.3.iii	Pessoal da EG afecto aos serviços de saneamento em cargos de	Número de	25	25
C.3.iv	Número de horas de formação por pessoal	Horas de formação / pessoal	NR	2
C.3.v	Acidentes de trabalho	Número de acidentes	NR	NR
4 - CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL				
C.4.i	Comprimento total de coletores unitários	Quilómetros	7	7
C.4.ii	Comprimento total de coletores separativos de águas residuais	Quilómetros	0	0
C.4.iii	Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais	Quilómetros	3	3
C.4.iv	Ramais de ligação	Ramais	NR	NR
C.4.v	Estações elevatórias	Estações elevatórias	0	0
C.4.vi	Caixas de visita	Caixas de visita	NR	NR
C.4.vii	Sarjetas	Sarjetas	NR	NR
C.4.viii	Emisários	Emisários	NR	NR
C.4.ix	Locais de deposição de lamas fecais	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	Estações de tratamento de águas residuais	Estações de tratamento de águas residuais	0	0
C.4.xii	Autorizações de descarga de efluentes de estabelecimentos industriais	Autorizações de descarga	0	0
5 - PLANEAMENTO E DESEMPENHO OPERACIONAL				
C.5.i	Pedidos recebidos para ligação à rede de coletores	Novas ligações solicitadas	NR	NR
C.5.ii	Novas ligações à rede de coletores realizadas pela EG	Novas ligações efectuadas	NR	NR
C.5.iii	Pedidos recebidos para serviços de esvaziamento	Desvaziamentos solicitados	NR	NR
C.5.iv	Esvaziamentos efectuados pela EG	Esvaziamentos efectuados	NR	0
C.5.v	Tempo médio entre os pedidos recebidos e a prestação do serviço	Quilómetros	NR	NR
C.5.vi	Comprimento da rede de coletores que foi alvo de manutenção preventiva	Quilómetros	NR	NR
C.5.vii	Comprimento da rede de drenagem de águas pluviais que foi alvo de	Quilómetros	NR	NR
C.5.viii	Caixas de visita que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Caixas de visita	NR	20
C.5.ix	Sarjetas que foram alvo de manutenção preventiva ou planeada	Sarjetas	NR	NR
C.5.x	Número de colapsos estruturais ocorridos	Colapsos	NR	NR
C.5.xi	Inundações registadas na via pública e em propriedades	Ocorrências de inundações	NR	NR
C.5.xii	Obstruções na rede de saneamento registadas	Obstruções	NR	NR
C.5.xiii	Acidentes de poluição imputáveis a serviços de gestão de lamas fecais	Acidentes de poluição	NR	NR
C.5.xiv	Tempo médio de resposta a incidentes	Horas	NR	NR
C.5.xv	Locais de deposição de lamas fecais funcionais	Locais de deposição de lamas fecais	NA	NA
C.5.xvi	Estações de tratamento funcionais	Estações de tratamento	NA	NA
C.5.xvii	Águas residuais tratadas	Perceção	NA	NA
C.5.xviii	Produção de energia	Perceção	NA	NA
7 - COBERTURA DE CUSTOS				
C.7.i	Receitas da taxa de autorização, por colocação de sanitário móvel por	Métricas	0	0
C.7.ii	Receitas da taxa por autorização de construção de sanitários públicos e	Métricas	0	0
C.7.iii	Receitas da taxa anual de autorização de actividade de gestão de lamas	Métricas	NR	NR
C.7.iv	Receitas de actividades de limpeza de fossas sépticas e de latrinas	Métricas	NR	NR
C.7.v	Receitas da taxa de descarga de lamas fecais nos pontos autorizados	Métricas	0	0
C.7.vi	Receitas por novas ligações à rede pública de saneamento e drenagem	Métricas	NR	NR
C.7.vii	Receitas de actividades de desobstrução de ramais singulares	Métricas	0	0
C.7.viii	Receitas da taxa de autorização de instalação de ETAR privada	Métricas	0	0
C.7.ix	Multas	Métricas	NR	NR
C.7.x	Outras receitas	Métricas	NR	NR
C.7.xi	Receitas totais	Métricas	NR	NR
C.7.xii	Salários e remunerações	Métricas	NR	NR
C.7.xiii	Investimento em infraestruturas	Métricas	NR	NR
C.7.xiv	Acesso para apoio a agregados familiares	Métricas	0	0
C.7.xv	Acesso para apoio a operadores privados de lamas	Métricas	0	0
C.7.xvi	Água e electricidade	Métricas	NR	NR
C.7.xvii	Combustíveis e lubrificantes	Métricas	NR	NR
C.7.xviii	Material	Métricas	NR	NR
C.7.xix	Fardamento e calçado	Métricas	NR	NR
C.7.xx	Outros bens	Métricas	NR	NR
C.7.xxi	Manutenção e reparação de equipamento	Métricas	NR	NR
C.7.xii	Manutenção e reparação de infra-estruturas	Métricas	NR	NR
C.7.xiii	Formação	Métricas	NR	NR
C.7.xiv	Outras despesas	Métricas	NR	NR
9 - SATISFAÇÃO DOS UTENTES				
C.9.i	Reclamações recebidas relativas à qualidade dos serviços prestados	Reclamações	NR	NR
C.9.ii	Reclamações recebidas relativas à facturação do saneamento	Reclamações	NA	NA
C.9.iii	Reclamações recebidas ao nível do atendimento	Reclamações	NR	NR
C.9.iv	Tempo médio de resposta às reclamações/sugestões	Quilómetros	NR	NR
		Nível de Reporte	28%	32%





*“Por Um Serviço de Água e Saneamento,
Centrado na Satisfação do Consumidor”*



AUTORIDADE REGULADORA DE ÁGUAS, INSTITUTO PÚBLICO

www.aura.org.mz