Autoridade Reguladora de Água e Saneamento

PAÍS	**Moçambique**
INSTITUIÇÃO	**Autoridade Reguladora de Águas**
APELIDO, NOME	**Jorge, Joaquim**
FUNÇÃO	**Chefe do Departamento de Normação, Estudos e Projectos**
EMAIL	**Joaquimjorge2007@gmail.com**
TELEFONE	**+258847699128**
DATA	**14/11/2024**

1. INTRODUÇÃO

2.1. Quadro legal e institucional

Até 1975, período em que Moçambique alcança a independência, a gestão das infra-estruturas de água era realizada pelos Serviços Municipalizados de Água e Electricidade (SMAE). Com a independência o serviço de abastecimento de água e saneamento passou a ser provido por empresas estatais. Com vista a melhorar o quadro do sector de águas é criada, em 1977, a Direcção Nacional de Água (DNA), através da Portaria n.º 352/77, de 15 de Setembro.

A reforma do sector da água e saneamento em Moçambique iniciou-se com a aprovação, em 1991, da Lei de Águas, Lei n.º 16/91 de 3 de Agosto. Foi igualmente instituído o Conselho Nacional de Águas (CNA) como o órgão consultivo do Conselho de Ministros e de coordenação interministerial para a política geral de gestão de águas.

Em 1995 foi aprovada a Política Nacional da Água, através da Resolução n.º 7/95, de 8 de Agosto, que estabelece os princípios gerais dos vários subsectores da água nomeadamente, abastecimento de água na zona urbana, peri-urbana e rural, saneamento de águas residuais, drenagem de águas pluviais e recursos hídricos, considerando simultaneamente os impactes ambientais e de sustentabilidade dos recursos ao longo do tempo.

O Quadro de Gestão Delegada (QGD) surgiu através do Decreto n.º 72/98, de 23 de Dezembro, baseado nos seguintes princípios:

- Garantir a eficiência da gestão do serviço público, responder às necessidades de planificação estratégica e desenvolvimento;
- Promover a diferenciação de funções de gestor do património, do operador e do regulador.
- Garantir a regulação do serviço de abastecimento de água, por entidade independente; e
- Envolver entes privados na gestão de sistemas de água.

De forma a alcançar estes princípios, foram criadas duas entidades: uma responsável pela gestão do património e contratação de operadores, o Fundo de Investimento e Património do Abastecimento de Água (FIPAG) através do Decreto n.º 73/98, de 23 de Dezembro e uma

autoridade reguladora independente, o Conselho de Regulação de Águas (CRA) através do Decreto n.º 74/98, de 23 de Dezembro.

Como resultado da evolução dos serviços públicos de águas, necessidade de rever a Política Nacional de Águas através da Resolução n.º 46/2007, de 30 de Outubro. A mesma estabeleceu objectivos de médio (2015) e longo prazo (2025), com foco na utilização eficiente e gestão responsável dos recursos hídricos, na garantia de acesso universal a água potável, segura e fiável, e no melhoramento e acesso universal aos serviços públicos de saneamento de águas residuais.

O âmbito da actividade do QGD foi estendido aos sistemas de drenagem de águas residuais, através do Decreto n.º 18/2009, de 13 de Maio. Nele foi introduzida, pela primeira vez em Moçambique, a classificação de sistemas, conforme as suas características, distinguindo sistemas urbanos de sistemas

rurais e sistemas principais de sistemas secundários. No mesmo documento foi também previsto o alargamento do mandato do CRA para a regulação de todos os sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.

Com o alargamento do âmbito do QGD foi igualmente criada a Administração de Infra-estruturas de Abastecimento de Água e Saneamento (AIAS), pelo Decreto n.º 19/2009, de 13 de Maio a quem compete a gestão do património dos sistemas secundários de distribuição de água e os sistemas públicos de drenagem de águas residuais, promovendo a sua gestão operacional autónoma, eficiente e financeiramente viável, através da delegação a operadores privados ou outras entidades.

Em 2015, o Governo, através do Decreto n.º 51/2015, de 31 de Dezembro, regulamentou o serviço prestado pelos Fornecedores Privados de Água (FPA).

Ainda no seguimento das reformas, foi levada a cabo a actualização da Política de Águas, em 2016, através da Resolução n.º 42/2016, de 30 de Dezembro, alargando a prossecução dos objectivos até 2030.

Em 2017 foi aprovado o Quadro Jurídico Legal para a implantação das autarquias locais, publicado através da Lei n.º 6/2018, de 3 de Agosto. De acordo com este diploma, é atribuição das autarquias locais o abastecimento público, respeitando a distribuição de competências entre os órgãos autárquicos e os de outras pessoas colectivas de direito público, nomeadamente o Estado.

Por sua vez, a Lei n.º 4/2019, de 31 de Maio, que estabelece os princípios, as normas de organização, as competências e o funcionamento dos órgãos executivos de governação descentralizada provincial, define que a governação descentralizada exerce funções em áreas não atribuídas às autarquias locais e que não sejam da competência exclusiva dos órgãos centrais, nomeadamente água e saneamento.

Em 2019, através do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro deu-se o alargamento do âmbito das actividades do CRA passando esta instituição a denominar-se Autoridade Reguladora de Águas,

Instituto Público (AURA, IP). Foi igualmente alterada a organização e o funcionamento da instituição e ajustada a autonomia e o regime orçamental.

No ano seguinte, deu-se a aprovação do Estatuto Orgânico da AURA através do Decreto n.º 86/2020, de 1 de Setembro, tendo sido revogado o Decreto n.º 74/98, de 28 de Dezembro, seguido da aprovação do Decreto n.º 112/2020, de 29 de Dezembro, que ajusta as atribuições, competências, gestão, funcionamento e atribui autonomia financeira à AIAS.

No actual contexto legal e institucional, o quadro organizacional relativo ao sector da água e saneamento pode ser esquematizado da seguinte forma:

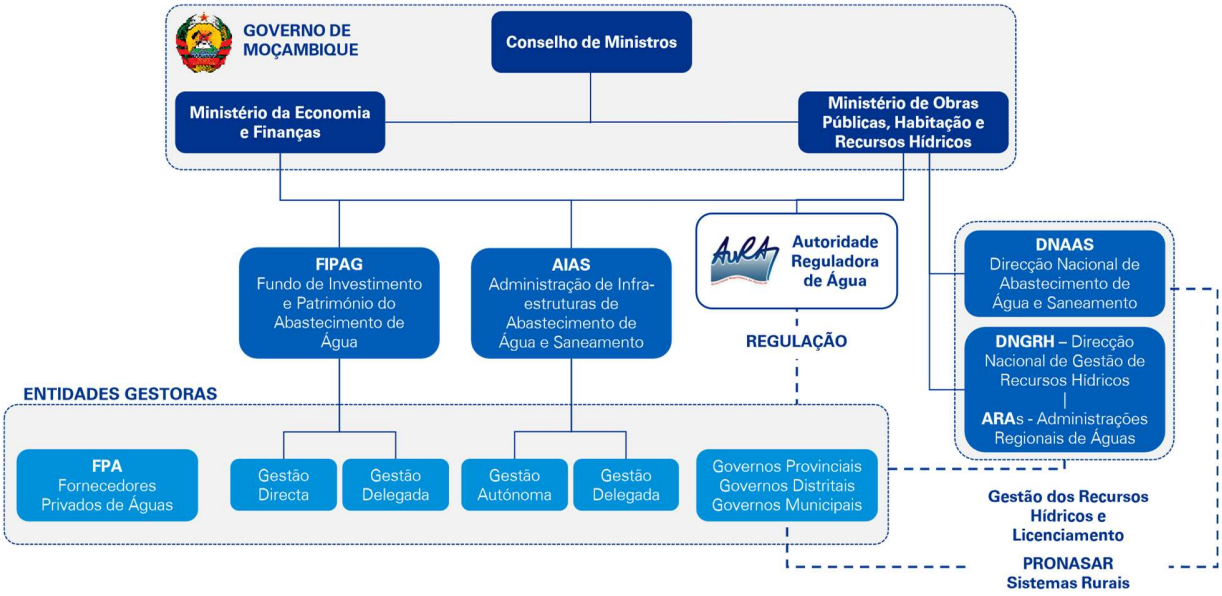


Figura 1 - Organização do sector

2.2. Quadro Regulatório

O Conselho de Regulação do Abastecimento de Água foi criado pelo Decreto n.º 74/98, de 23 de Dezembro, no seguimento da criação do Quadro de Gestão Delegada (QGD), como entidade reguladora responsável por conciliar os interesses dos utilizadores do serviço público de abastecimento de água e a sustentabilidade económica das entidades por si reguladas, através da conciliação dos interesses de operadores e utilizadores dos serviços públicos de abastecimento de água.

A entidade reguladora tornou-se, desta forma, responsável pela publicação de regulamentos específicos relativos ao funcionamento do sector da água, nomeadamente, no que concerne à regulação económica, técnica e social dos serviços prestados.

O alargamento do âmbito de abrangência do QGD em 2009, por via do Decreto nº 18/2009, de 13 de Maio, alterou o mandato e o âmbito de actuação do CRA para regular todos os sistemas públicos de distribuição de água e de drenagem de águas residuais em moldes e regimes regulatórios apropriados às condições técnicas e de gestão específicas dos sistemas.

Em consequência da extensão do âmbito de actuação do regulador para o serviço de saneamento, esta entidade, através do Decreto n.º 23/2011, de 8 de Junho, vê alterada a sua denominação de Conselho de Regulação do Abastecimento de Água para Conselho Regulador de Águas.

Devido ao Decreto n.º 51/2015, de 31 de Dezembro, referente ao licenciamento dos Fornecedores Privados de Água (FPA), o mandato e âmbito de actuação do CRA é alargado novamente, neste caso para abranger os FPA.

Tendo o Governo aprovado o regime jurídico de Organização e Funcionamento dos Institutos, Fundações e Fundos Públicos (Decreto n.º 41/2018, de 23 de Julho), houve a necessidade de ajustar as atribuições, competências, autonomia, regime orçamental, organização e funcionamento do CRA a este decreto.

Nesse sentido, para acomodar estas mudanças, **o CRA é convertido em Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público (AURA, IP),** por via do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro. Adicionalmente, este decreto acarreta as seguintes alterações:

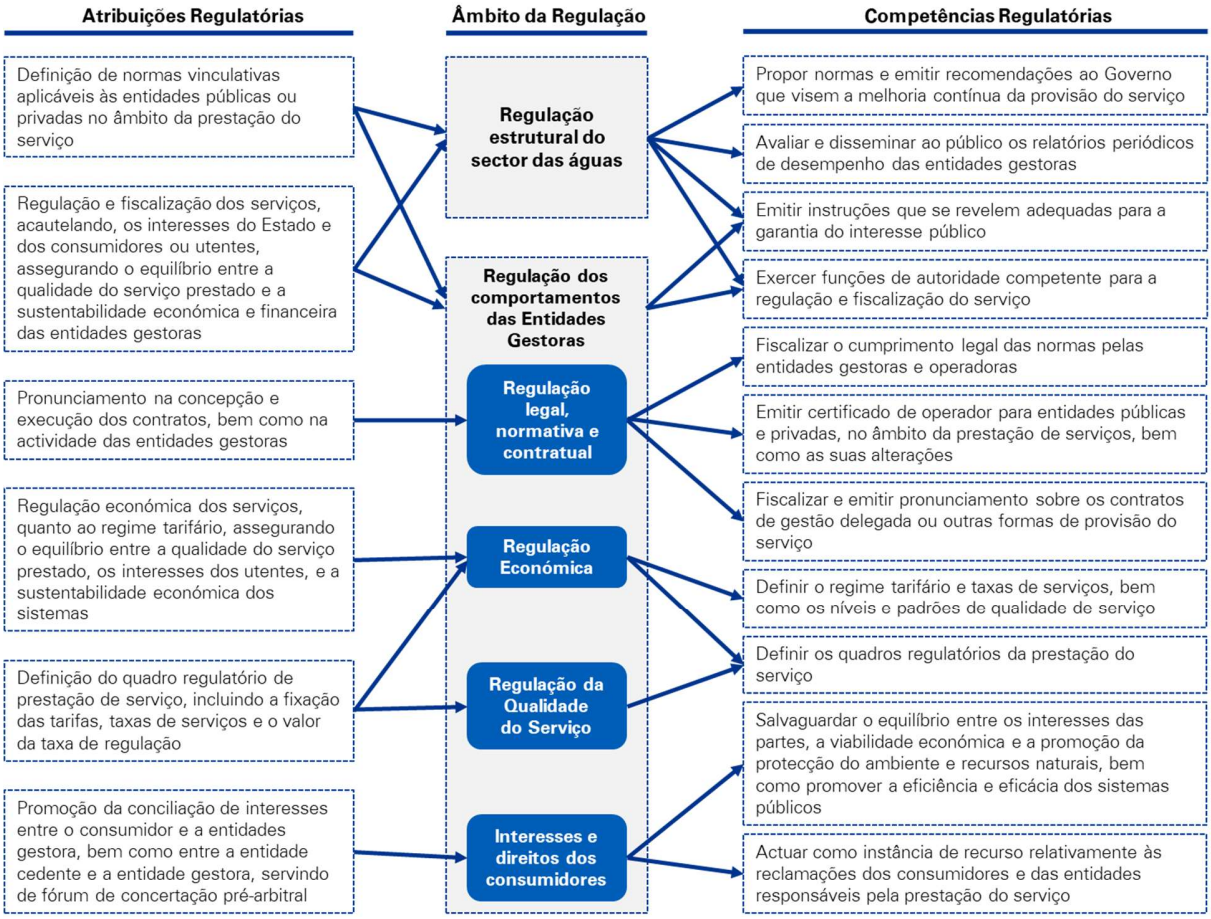
- A AURA passa a regular e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e saneamento e não os sistemas como previa o Decreto anterior;
- O **Conselho de Administração** (CA), o **Fiscal Único** (FU) e o **Conselho Consultivo** (CC) constituem os órgãos da AURA. O CA é órgão deliberativo de coordenação e gestão da actividade da AURA, o FU é responsável pelo controlo da legalidade, regularidade e boa gestão financeira e patrimonial e o CC é órgão de consulta do CA;
- A taxa de regulação é actualizada para 3% da receita anual da venda de água pelas entidades gestoras ou equivalente no caso do saneamento;
- São descritas as competências das tutelas sectorial e financeira;
- São definidos quatro princípios de actuação da AURA, IP.

Entretanto, o Decreto n.º 86/2020, de 23 de Setembro aprovou o Estatuto Orgânico da AURA e revogou o Estatuto Orgânico aprovado pelo Decreto n.º 74/98, de 28 de Dezembro.

Em 2024 foi aprovada a lei do abastecimento de água e saneamento (LAAS), Lei n.º 9/2024,de 7 de Junho. Esta lei cria o regulador, de onde a AURA passa a designar-se por Autoridade Reguladora de Água e Saneamento (AURAS) cuja responsabilidade é a regulação económica e fiscalização do serviço de abastecimento de água e saneamento, recursos hídricos e fixação de tarifas, assegurando o equilíbrio entre a qualidade do serviço público prestado e os interesses dos consumidores e utentes, a sustentabilidade económica dos serviços, bem como promover o serviço universal e a protecção ambiental.

A organização, composição, funcionamento, atribuições e demais competências da AURAS estão na fase de definição.

Para exercer o seu mandato, a AURA detém competências e atribuições regulatórias relacionadas entre si e, também, relacionadas com o âmbito da Regulação da seguinte forma (Decreto 8/2019 de 18 de Fevereiro):



Para além das atribuições e competências descritas no número anterior, o Estatuto Orgânico da AURA, estipula os poderes do Regulador, referindo nomeadamente que a AURA dispõe de:

Poder regulamentar – vinculativo - para a definição do quadro regulatório da prestação do serviço público;

Poder regulamentar para a definição e aplicação de multas e outras sanções às entidades responsáveis pela prestação de serviço público, sujeitas à regulação pela AURA, por incumprimento do quadro regulatório ou outra legislação, no âmbito das suas competências;

Autoridade para aceder, para efeitos de inspecção e vistoria, às instalações das entidades reguladas e directamente associadas à prestação do serviço ao consumidor, sendo que funcionários ou colaboradores da AURA são equiparados a agentes da autoridade, desde que devidamente credenciados;

Autoridade para solicitar a intervenção de outras entidades públicas e de autoridades policiais;

Autoridade para solicitar informação e documentos, suspender ou fazer cessar actividades, encerrar instalações e realizar outros actos afins.

2.3. A AURA, I.P.

A estrutura da AURA encontra-se organizada entre os seus órgãos sociais e de gestão e as suas unidades orgânicas que, por sua vez, se distribuem entre Departamentos, Repartições e Delegações Regionais.

Trata-se de uma estrutura mista, onde os Departamentos surgem linearmente, com competências específicas nas áreas de regulação sectorial, as Repartições surgem transversalmente, com competências de suporte e de "back office" e as Delegações Regionais surgem como representações descentralizadas dos seus órgãos e unidades centrais.

O organograma que decorre do Diploma Ministerial n.º 141/2021, de 25 de Novembro, é o que se apresenta na figura seguinte:

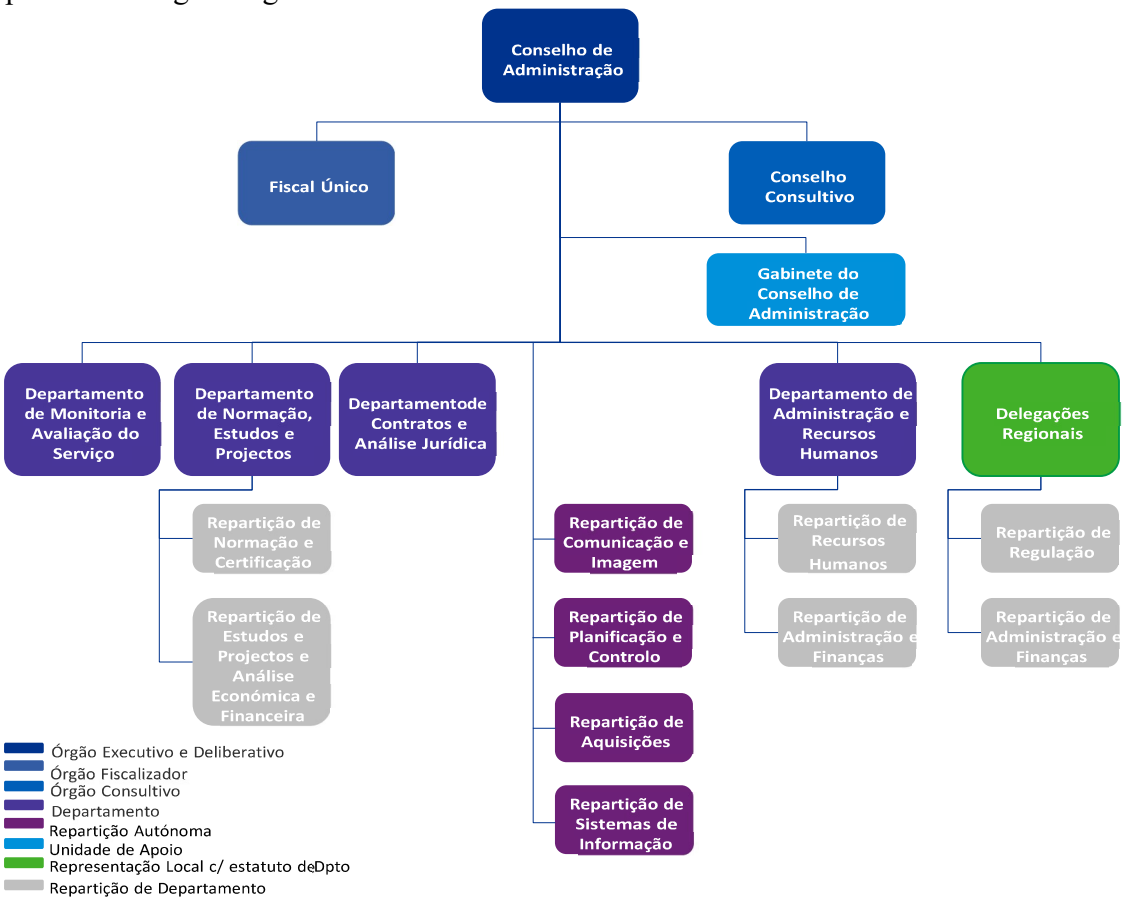


Figura 2 - Organograma da AURA

Trata-se de uma organização bem estruturada do ponto de vista funcional que cobre a totalidade do espectro de actividade da AURA. Face aos desafios de regulação que a AURA enfrenta, nomeadamente o aumento significativo das entidades e sistemas a monitorizar, a organização por Departamentos, Repartições e Delegações (as Unidades Orgânicas) garante uma efectiva capacidade de gestão, controlo e monitorização por parte do regulador.

2.4. Entidades Reguladas

São Entidades Reguladas todas as entidades com responsabilidade pela exploração de sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais.

As Entidades Reguladas têm personalidade jurídica e responsabilidade directa sobre os sistemas por si detidos. Estas podem ser públicas (Distritos, Municípios, Empresas Municipais, FIPAG, etc.) ou privadas (como é o caso dos operadores privados com contratos de cessão de exploração celebrados com a AIAS ou com os Municípios e também dos FPA).

Note-se que uma Entidade Gestora pode deter vários sistemas, como é o caso do FIPAG (com 18 sistemas), da Collins (com sete sistemas), ou da World Class ESC (com cinco sistemas), só para dar alguns exemplos. Além disso, no caso do saneamento ou dos sistemas rurais de abastecimento de água, também os municípios configuram Entidades Gestoras que podem deter vários sistemas.

Neste contexto, a AURA detém responsabilidade de regulação **legal, contractual e económica** sobre as Entidades Reguladas – regulação das entidades responsáveis pela prestação do serviço público -, e responsabilidade de regulação da **qualidade do serviço** sobre os sistemas – regulação do serviço público.

2.4.1Sistemas de abastecimento de cidades principais geridos pelo FIPAG

O FIPAG é a entidade a quem compete gerir o programa de investimento público nos sistemas de abastecimento urbanos das cidades principais, bem como garantir, transitoriamente, a gestão ou exploração dos sistemas, outorgar contratos de cessão de exploração ou contratos de gestão e acompanhar a sua execução corrente. Em Junho de 2021, o Governo de Moçambique autorizou a criação de quatro sociedades comerciais:

- Águas da Região Metropolitana de Maputo, S.A. (pelo Decreto n.º 33/2021)
- Águas da Região do Sul, S.A. (pelo Decreto n.º 34/2021)
- Águas da Região do Centro, S.A. (pelo Decreto n.º 35/2021) e ▪ Águas da Região do Norte, S.A. (pelo Decreto n.º 36/2021).

Os decretos definem que o capital social das sociedades regionais é detido em 100 % pelo FIPAG, podendo este alienar parte do mesmo até ao limite de 49 %.

No momento de transição em que o FIPAG se encontra, actualmente gere 17 sistemas principais, identificados no Quadro 3. De acordo com o anteriormente exposto, estes sistemas serão agregados e geridos nas empresas regionais, passando a região Sul a ser servida por dois operadores regionais, a Águas da Região Metropolitana de Maputo e a Águas da Região do Sul.

Sistemas geridos pelo FIPAG		
Região Norte	**Região Centro**	**Região Sul**
Nampula	Beira e Dondo	Maputo/Matola e Boane
Nacala	Chimoio, Manica e Gondola	Xai-xai
Pemba	Tete e Moatize	Chókwé
Angoche	Quelimane	Inhambane
Lichinga	Chitima	Maxixe
Cuamba	-	-
Mueda	-	-

Figura 3 – Sistemas geridos pelo FIPAG

2.4.2 Sistemas de abastecimento de cidades e vilas secundárias geridos pela AIAS

À AIAS compete gerir o património dos sistemas públicos secundários de distribuição de água e de sistemas públicos de drenagem de águas residuais, promovendo a sua gestão operacional autónoma, através da delegação a operadores privados ou outras entidades.

Actualmente encontram-se sob gestão de um operador privado, mediante contratos firmados com a AIAS, 54 sistemas de abastecimento de água, prevendo-se o gradual alargamento do Quadro de Gestão

Delegada aos demais sistemas de abastecimento das cidades secundárias. Importa salientar que em Dezembro de 2020 o Conselho de Ministros aprovou, através do Decreto n.º 111/2020, de 29 de Dezembro, a concessão de oito sistemas de abastecimento de água à *Operation Water Mozambique*, que se traduz na primeira concessão de sistemas de abastecimento de água no país. Para além dos sistemas geridos por operadores privados, sete dos restantes sistemas secundários operacionais encontram-se sob a gestão de operadores públicos (quatro dos quais pelo FIPAG). No Quadro da Gestão Delegada em que operam os sistemas de abastecimento de água das cidades secundárias, os operadores, públicos e privados, são as entidades reguladas.

2.4.3 Sistemas Urbanos de Saneamento

Relativamente aos sistemas urbanos de saneamento, seis sistemas de saneamento estão sob gestão dos municípios ou de empresas municipais dessas cidades: Maputo, Matola, Beira, Tete, Quelimane e Nampula. Neste caso, são os serviços municipais (ou empresa municipais criadas para o efeito) as entidades reguladas. A AURA tem vindo a lançar as primeiras iniciativas tendo em vista a regulação dos sistemas de saneamento, tendo assinado ou estando em vias de formalização de Quadros Regulatórios.

2.4.4 Sistemas rurais

Os sistemas rurais de abastecimento de água e saneamento são uma realidade crescente em Moçambique. A gestão do património destes sistemas tem vindo a ser descentralizada para as autoridades locais, sendo muitos destes sistemas geridos por operadores privados, com um grau de profissionalização e corporatização díspar. A regulação destes sistemas ainda não é efectiva. Tal como nos sistemas secundários, as entidades reguladas serão os operadores privados, quando existe um contrato entre entes e o detentor público, ou as entidades públicas, quando estas operam directamente os sistemas.

O PRONASAR, estabelecido pelo Governo em 2010, é um veículo para a abordagem sectorial (*sector-wide approach*) por parte do GdM e dos seus parceiros de desenvolvimento. O objectivo do programa é universalizar o acesso à água e ao saneamento nas zonas rurais até 2030. O PRONASAR tem estruturas de gestão, coordenação, supervisão e implementação a três níveis: central, provincial e distrital. A nível central a coordenação cabe à DNAAS.

De acordo com a base de dados gerida pela DNAAS, denominada SINAS, encontram-se registados 1425 sistemas rurais de abastecimento de água em Moçambique.

2.4.5 Sistemas de abastecimento geridos por Fornecedores Privados de Água (FPA)

Os FPA exercem a actividade de abastecimento de água através de sistemas próprios de distribuição de água canalizada por ligações domésticas, fontanários e quiosques. Os FPA estão presentes em todo o território nacional, tendo grande relevo nas zonas periurbanas das grandes cidades do sul do país.

Os FPA enquadram-se no Decreto n.º 51/2015, de 31 de Dezembro, que regulamenta o serviço prestado pelos Fornecedores Privados de Água (FPA).

Estão identificados cerca de 1830 FPA no país maioritariamente situados a região sul, Inhambane, Gaza e Maputo, na zona costeira.

2.5 Entidades actualmente reguladas

O Quadro 4 resume o número de sistemas de abastecimento e saneamento existentes e, dentre estes, os regulados, ou seja, todos os sistemas para os quais a AURA publicou, no seu relatório anual de 2019, dados sobre a avaliação de desempenho.

Sistemas	# Sistemas	# Sistemas regulados
Sistemas urbanos principais (FIPAG)	17	17
Sistemas urbanos secundários_AA (AIAS)	+130 (nem todos operacionais)	54
Sistemas urbanos secundários_AR (AIAS)	+150 (só alguns sistemas operacionais de cidades capitais de província)	6

Sistemas Rurais_AA	~ 1,425	2
Sistemas Rurais_AR	~ 2,297	
Sistemas Privados (FPA)_AA	~ 1,830	0
Sistemas Privados (FPA)_AR	0	0

Quadro 4 - Sistemas de abastecimento de água regulados pela AURA em 2021.

3. Regulação do Serviço

3.1 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 das 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 Estatistica 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.

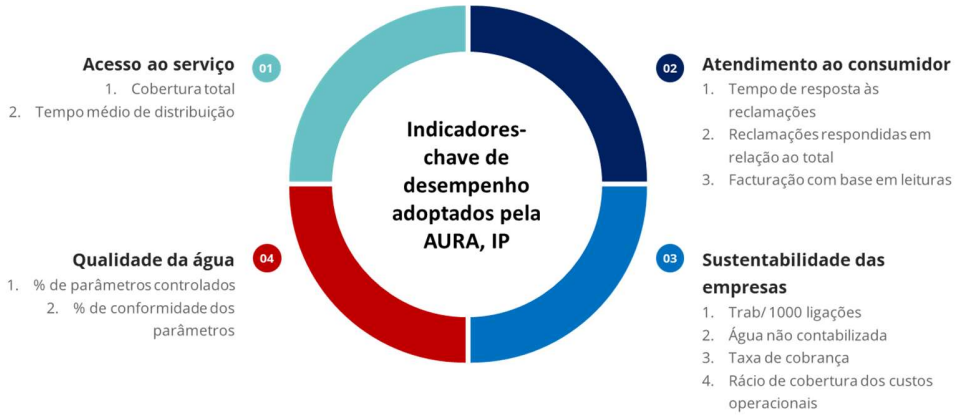


Figura 5: Indicadores-chave de desempenho adoptados pela AURA, IP

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

Valores de referência dos indicadores dos sistemas secundários			
1. Acesso ao serviço			
Cobertura total (%)	V ≥ 60	🟢	Bom desempenho
	40 ≤ V < 60	🟡	Desempenho mediano
	V < 40	🔴	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	V ≥ 8	🟢	Bom desempenho
	4 ≤ V < 8	🟡	Desempenho mediano
	V < 5	🔴	Desempenho insatisfatório
2. Sustentabilidade das Empresas			
Água não contabilizada (%)	V≤30	🟢	Bom desempenho
	30 ≤ V < 40	🟡	Desempenho mediano
	V > 40	🔴	Desempenho insatisfatório
Taxa de cobrança (%)	V ≥ 100	🟢	Bom desempenho
	85 ≤ V < 100	🟡	Desempenho mediano
	V < 85	🔴	Desempenho insatisfatório
Nº de trabalhadores por 1000 ligações	Por definir	🟢	Bom desempenho
		🟡	Desempenho mediano
		🔴	Desempenho insatisfatório
Rácio de cobertura dos custos operacionais	V > 1.10	🟢	Bom desempenho
	1 ≤ V < 1.10	🟡	Desempenho mediano
	V < 1	🔴	Desempenho insatisfatório
3. Atendimento ao consumidor		🟢	
Reclamações respondidas (%)	V ≥ 100	🟡	Bom desempenho
	80 ≤ V < 100	🔴	Desempenho mediano
	V < 80	🟢	Desempenho insatisfatório
Tempo médio de respostas às reclamações (dias)	V ≤ 10	🟡	Bom desempenho
	10 < V ≤ 21	🔴	Desempenho mediano
	V > 21	🟢	Desempenho insatisfatório
Facturação c/ base em leituras reais (%)	V ≥ 85	🟡	Bom desempenho
	75 ≤ V < 85	🔴	Desempenho mediano
	V < 75		Desempenho insatisfatório
4. Qualidade da água tratada		🟢	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	V ≥ 100	🟡	Bom desempenho
	80 ≤ V < 100	🔴	Desempenho mediano
	V < 80		Desempenho insatisfatório
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	V = 100	🟢	Bom desempenho
	60 ≤ V < 80	🟡	Desempenho mediano
	V < 95	🔴	Desempenho insatisfatório

3.2 Metodologia da avaliação do 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

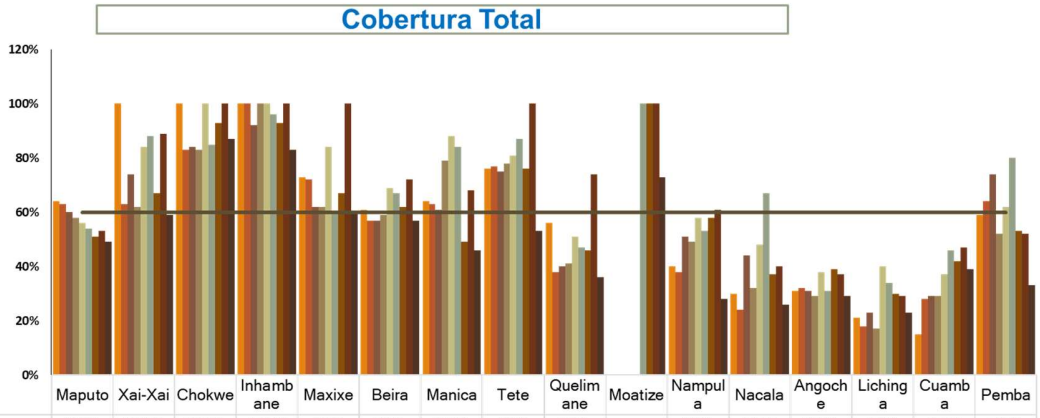
Desempenho, **(i)** Acesso ao saneamento seguro e inclusivo; **(ii)** Apoio aos serviços de saneamento; **(iii)** Adequação de recursos humanos; **(iv)** Conhecimento infra-estrutural; **(v)** Planeamento e desempenho operacional; **(vi)** Controlo e conformidade dos produtos finais; **(vii)** Cobertura 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.

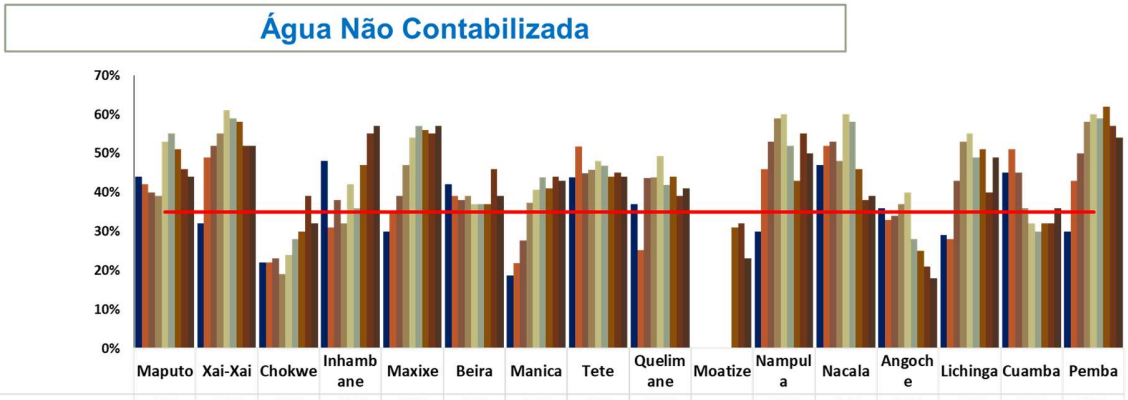
Indicadores	Prestação insuficiente	Prestação mediana	Prestação boa
1. Acesso a saneamento seguro e inclusivo (%)	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
2.Apoio aos serviços de saneamento	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
3.Adequação de recursos humanos	[0; 60[	[60; 85[	[85; 100]
4.Conhecimento infraestrutural	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
5.Planeamento e desempenho operacional	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
6.Controlo e conformidade dos produtos finais	[0; 80[	[80; 100[	100
7.Cobertura de custos	[0; 70[ou]120, +inf[	[70; 100[ou]110; 120]	[100; 110]
8.Satisfação dos utentes	[0; 75[	[75; 90[	[90; 100]

3.3 Desempenho do Serviço de Abastecimento de Água

A título exemplificativo são apresentados abaixo os resultados da avaliação do desempenho dos principais indicadores do serviço de abastecimento de água dos sistemas principais no período 2015- 2023.

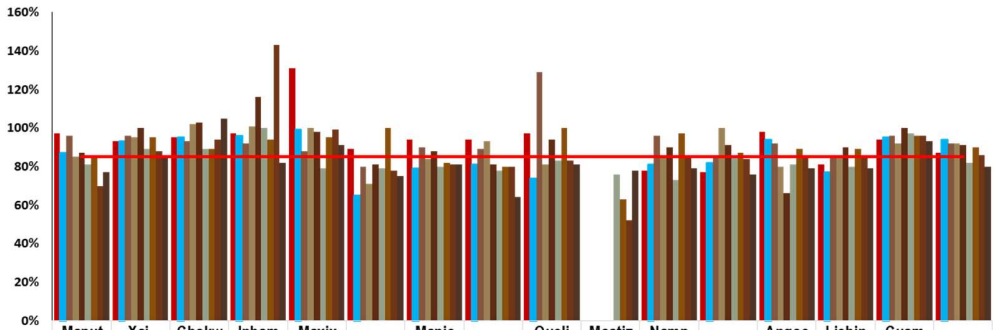


	Maputo	Xai-Xai	Chokwe	Inhambane	Maxixe	Beira	Manica	Tete	Quelimane	Moatize	Nampula	Nacala	Angoche	Lichinga	Cuamba	Pemba
2015	64%	100%	100%	100%	73%	61%	64%	76%	56%		40%	30%	31%	21%	15%	59%
2016	63%	63%	83%	100%	72%	57%	63%	77%	38%		38%	24%	32%	18%	28%	64%
2017	60%	74%	84%	92%	62%	57%	61%	75%	40%		51%	44%	31%	23%	29%	74%
2018	58%	62%	83%	100%	62%	59%	79%	78%	41%		49%	32%	29%	17%	29%	52%
2019	56%	84%	100%	100%	84%	69%	88%	81%	51%		58%	48%	38%	40%	37%	62%
2020	54%	88%	85%	96%	60%	67%	84%	87%	47%	100%	53%	67%	31%	34%	46%	80%
2021	51%	67%	93%	93%	67%	62%	49%	76%	46%	100%	58%	37%	39%	30%	42%	53%
2022	53%	89%	100%	100%	100%	72%	68%	100%	74%	100%	61%	40%	37%	29%	47%	52%
2023	49%	59%	87%	83%	60%	57%	46%	53%	36%	73%	28%	26%	29%	23%	39%	33%
Valor de Referência (60%)	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%



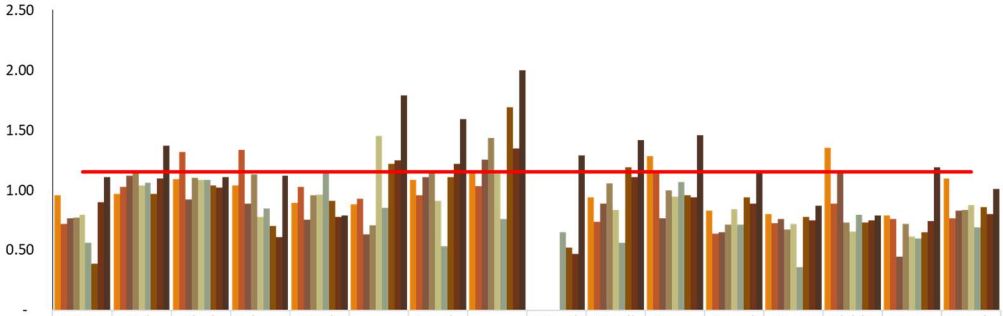
	Maputo	Xai-Xai	Chokwe	Inhambane	Maxixe	Beira	Manica	Tete	Quelimane	Moatize	Nampula	Nacala	Angoche	Lichinga	Cuamba	Pemba
2015	44%	32%	22%	48%	30%	42%	19%	44%	37%		30%	47%	36%	29%	45%	30%
2016	42%	49%	22%	31%	35%	39%	22%	52%	25%		46%	52%	33%	28%	51%	43%
2017	40%	52%	23%	38%	39%	38%	28%	45%	44%		53%	53%	34%	43%	45%	50%
2018	39%	55%	19%	32%	47%	39%	37%	46%	44%		59%	48%	37%	53%	36%	58%
2019	53%	61%	24%	42%	54%	37%	41%	48%	49%		60%	60%	40%	55%	32%	60%
2020	55%	59%	28%	36%	57%	37%	44%	47%	42%		52%	58%	28%	49%	30%	59%
2021	51%	58%	30%	47%	56%	37%	41%	44%	44%	31%	43%	46%	25%	51%	32%	62%
2022	46%	52%	39%	55%	55%	46%	44%	45%	39%	32%	55%	38%	21%	40%	32%	57%
2023	44%	52%	32%	57%	57%	39%	43%	44%	41%	23%	50%	39%	18%	49%	36%	54%
Valor de Referência (35%)	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%

Taxa de Cobrança

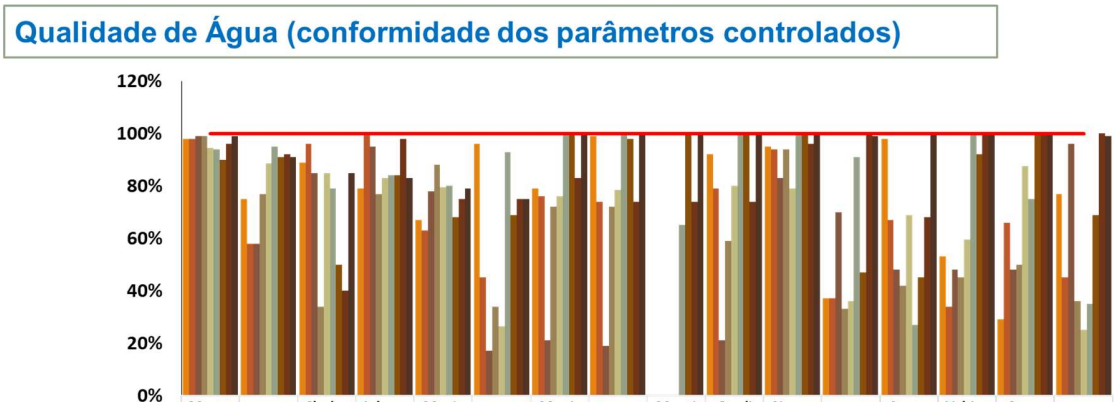


	Maputo	Xai-Xai	Chokwe	Inhambane	Maxixe	Beira	Manica	Tete	Quelimane	Moatize	Nampula	Nacala	Angoche	Lichinga	Cuamba	Pemba
2015	97%	93%	95%	97%	131%	89%	94%	94%	97%		78%	77%	98%	81%	94%	87%
2016	87%	93%	95%	96%	99%	65%	79%	81%	74%		81%	82%	94%	77%	95%	94%
2017	96%	96%	93%	92%	88%	80%	90%	89%	129%		96%	86%	92%	86%	96%	92%
2018	85%	95%	102%	101%	100%	71%	84%	93%	81%		86%	100%	80%	86%	92%	92%
2019	87%	100%	103%	116%	98%	81%	88%	81%	94%		90%	91%	66%	90%	100%	91%
2020	81%	89%	89%	100%	79%	79%	80%	78%	83%	76%	73%	86%	81%	80%	97%	82%
2021	86%	95%	89%	94%	95%	100%	82%	80%	100%	63%	97%	87%	89%	89%	96%	90%
2022	70%	88%	94%	143%	99%	78%	81%	80%	83%	52%	85%	84%	85%	85%	96%	86%
2023	77%	85%	105%	82%	91%	75%	81%	64%	81%	78%	79%	76%	79%	79%	93%	80%
Valor de Referência	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

Rácio de Cobertura de Custos



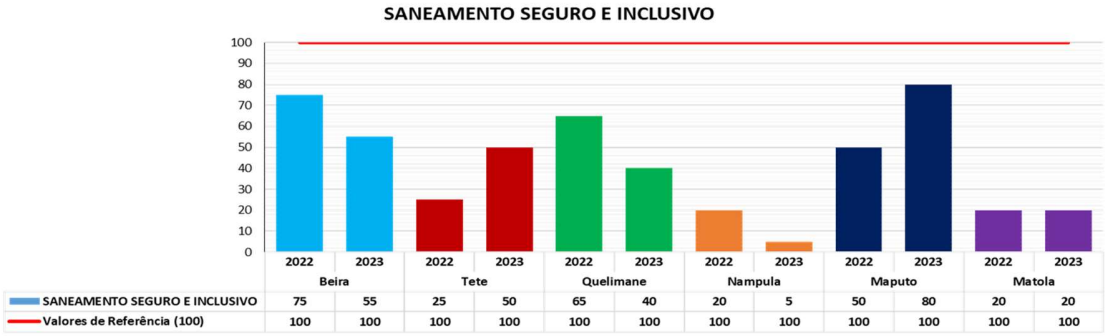
	Maputo	Xai-Xai	Chokwe	Inhambane	Maxixe	Beira	Manica	Tete	Moatize	Quelimane	Nampula	Nacala	Angoche	Lichinga	Cuamba	Pemba
2015	0.96	0.97	1.09	1.04	0.90	0.88	1.09	1.16		0.94	1.28	0.83	0.80	1.35	0.79	1.10
2016	0.72	1.03	1.32	1.33	1.03	0.93	0.96	1.03		0.74	1.14	0.64	0.72	0.89	0.76	0.77
2017	0.77	1.12	0.93	0.89	0.76	0.63	1.11	1.25		0.89	0.76	0.65	0.76	1.16	0.45	0.83
2018	0.77	1.14	1.10	1.13	0.96	0.71	1.17	1.43		1.05	1.00	0.71	0.67	0.73	0.72	0.84
2019	0.80	1.04	1.09	0.78	0.96	1.45	0.91	1.14		0.83	0.94	0.84	0.72	0.66	0.61	0.87
2020	0.56	1.06	1.09	0.85	1.17	0.85	0.53	0.76	0.65	0.56	1.07	0.71	0.36	0.80	0.60	0.69
2021	0.39	0.97	1.04	0.7	0.91	1.22	1.11	1.69	0.52	1.19	0.96	0.94	0.78	0.73	0.65	0.86
2022	0.9	1.1	1.02	0.61	0.78	1.25	1.22	1.35	0.47	1.11	0.94	0.89	0.75	0.75	0.74	0.8
2023	1.11	1.37	1.11	1.12	0.79	1.79	1.59	2	1.29	1.42	1.46	1.16	0.87	0.79	1.19	1.01
Reference value	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15	1.15



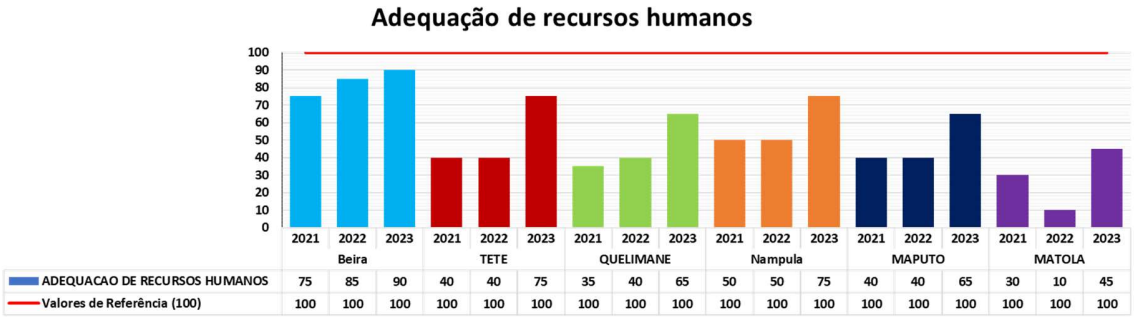
	Maputo	Xai-Xai	Chokwe	Inhambane	Maxixe	Beira	Manica	Tete	Moatize	Quelimane	Nampula	Nacala	Angoche	Lichinga	Cuamba	Pemba
2015	98%	75%	89%	79%	67%	96%	79%	99%		92%	95%	37%	98%	53%	29%	77%
2016	98%	58%	96%	100%	63%	45%	76%	74%		79%	94%	37%	67%	34%	66%	45%
2017	99%	58%	85%	95%	78%	17%	21%	19%		21%	83%	70%	48%	48%	48%	96%
2018	99%	77%	34%	77%	88%	34%	72%	72%		59%	94%	33%	42%	45%	50%	36%
2019	94%	89%	85%	83%	80%	26%	76%	79%		80%	79%	36%	69%	60%	88%	25%
2020	94%	95%	79%	84%	80%	93%	100%	100%	65%	100%	100%	91%	27%	100%	75%	35%
2021	90%	91%	50%	84%	68%	69%	100%	98%	100%	100%	100%	47%	45%	92%	100%	69%
2022	96%	92%	40%	98%	75%	75%	83%	74%	74%	74%	96%	100%	68%	100%	100%	100%
2023	99%	91%	85%	83%	79%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%
Valor de Referência	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3.4 Desempenho do Serviço de Saneamento

A título exemplicativo são apresentados abaixo os resultados da avaliação do desempenho de alguns indicadores do serviço de saneamento de sistemas urbanos no período 2021 - 2023.



	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	Beira		Tete		Quelimane		Nampula		Maputo		Matola	
SANEAMENTO SEGURO E INCLUSIVO	75	55	25	50	65	40	20	5	50	80	20	20
Valores de Referência (100)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
	Beira			TETE			QUELIMANE			Nampula			MAPUTO			MATOLA		
ADEQUACAO DE RECURSOS HUMANOS	75	85	90	40	40	75	35	40	65	50	50	75	40	40	65	30	10	45
Valores de Referência (100)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

3.5 Constatações do Desempenho do Serviço

Qualidade de dados: necessidade de melhoria da consistência de dados das Entidades Reguladas (ER). Para o efeito o Regulador concebeu uma plataforma electrónica de recolha e validação dos dados e avaliação dos indicadores de desempenho das ER. Foi também concebida a plataforma RECO para a monitoria e gestão das reclamações dos consumidores. Adicionalmente, está em curso a 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;

Cobertura do serviço de abastecimento de água: taxa de cobertura baixa e com tendência a baixar devido, em parte, ao número elevado de ligações inactivas (cerca de um terço) e, por outro, pela ineficiência e falta de investimentos para expansão do serviço face ao crescimento populacional;

Complementaridade do serviço público: O serviço de abastecimento de água prestado pelos Fornecedores Privados de Água (FPA) representa uma contribuição relevante na complementaridade do serviço dos sistemas públicos. O regulador está engajado na prevenção, mitigação e resolução de conflitos decorrentes da prestação do serviço pelos operadores públicos e privados, nomeadamente sobreposição de áreas de serviço e falta de coexistência pacifica, tendo criado o fórum para diálogo, comunicação e coordenação denominado Comité Técnico Conjunto de Coordenação. Além disso, está a desenvolver instrumentos de mediação de potenciais conflitos e relacionamento entre os Operadores Públicos e Operadores Privados;

Eficiência do serviço: 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

(i) Perdas técnicas - O regulador tem realizado encontros de reflexão sobre a matéria com as entidades gestoras e reguladas e está a desenvolver de normas conducentes a redução de perdas técnicas;

(ii) Perdas comerciais – Para reduzir a inadimplência as entidades gestoras e reguladas estão engajadas no uso de contadores pré-pagos. Cabendo ao Regulador o desenvolvimento de instrumentos de regulação e tarifas aplicáveis aos contadores pré-pagos;

(iii) Cobertura de custos operacionais: Introduzir indicadores ligados com a governança das empresas.

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

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

Sustentabilidade das Empresas Municipais de saneamento: o serviço de saneamento encontra-se na fase inicial. Porém a transferência irregular da Taxa de Saneamento das empresas de água para as empresas de saneamento tem sido um grande obstáculo para a melhoria do serviço de

saneamento. O regulador está empenhado na promoção da implementação de medidas com vista a regularização desta situação, com destaque para pagamento por via do Débito Directo.

4. Desafios da AURA

1) **Mudanças legais e institucionais:** Existe a necessidade de rápida adaptação da entidade face as mudanças estruturais que têm vindo a acontecer, nomeadamente a inclusão na regulação de sistemas rurais e secundários e do serviço de saneamento; licenciamento e regulação dos FPAs; alargamento dos poderes e âmbito de actuação da AURA; certificação de Entidades Gestoras; e alinhamento do regulamento interno aos demais instrumentos aprovados pela Tutela e o Governo de Moçambique (especificamente o Decreto n.º 41/2018 sobre os institutos públicos).

2) **Regulação dos sistemas do FIPAG:** As reformas esperadas para o FIPAG vão ter impacto na forma e dinâmica de regulação dos sistemas, exigindo a introdução de mecanismos de reporte e validação de informação mais ágeis. A introdução de parceiros privados nas sociedades regionais e de novos contratos de cessão de exploração também deverá ser acompanhada de novos processos e normas de regulação capazes de responder às exigências e clausulados desses novos contratos.

3) **Regulação dos sistemas da AIAS:** O maior número de sistemas em operação obrigará a AURA a aumentar a sua capacidade de resposta. Por outro lado, a segunda geração de contratos de cessão de exploração será mais exigente no que se refere à regulação e a introdução de uma nova forma de gestão delegada – por contrato de concessão – introduz uma "novidade" no sector para a qual a AURA deverá estar capacitada.

4) **Regulação dos Fornecedores Privados de Água:** O acompanhamento de mais de 1,830 entidades onde muitas delas são pouco sofisticadas e sem métodos rigorosos de controlo documental, deverá ser acompanhada de formas de regulação automatizadas e estandardizadas

5) **Regulação dos sistemas rurais:** Nos próximos anos a AURA deverá incorporar a regulação dos sistemas rurais, criando os mecanismos e parcerias que gerem a provisão de serviços de boa qualidade, a um preço justo e procurando assegurar a sustentabilidade dos serviços no médio e longo prazo

6) **Regulação dos serviços de saneamento:** Os desafios a curto prazo concernem a consolidação do processo de implementação de tarifas e de reporte estabelecido nos Quadros Regulatórios vigentes, promoção da melhoria dos Quadros Regulatórios futuros e introdução das adaptações necessárias para a sua aplicação efectiva a um número crescente de sistemas; revisão do modelo financeiro para cálculo da taxa de saneamento; inclusão nos relatórios anuais de desempenho de indicadores relativos ao serviço de saneamento e continuação do esforço de apoio e dinamização de negócios ligados à limpeza de sistemas de saneamento autónomos, não ligados às redes públicas.

7) **Papel das Delegações da AURA, dos Agentes Locais de Regulação (ALR) e das Comissões Reguladoras Locais (CORAL)**: as Unidades Técnicas Regionais verificam

actualmente constrangimentos a nível de competências e, consequentemente, têm uma estrutura de pessoal muito reduzida. Futuramente, o número de Entidades Reguladas e o espectro de contratos irá exigir a descentralização dos serviços da Sede, resultando em maior responsabilidade e autonomia das novas Delegações Regionais.

8) **Sustentabilidade financeira da AURA**: É notória uma forte dependência actual das Instituições Financeiras Internacionais (IFI) e outros doadores, para financiar actividades de investimento e/ou assistências técnicas da AURA. Outro desafio ligado a este ponto é a insustentabilidade financeira por via do não pagamento atempado da taxa de regulação por parte das entidades gestoras.

9) **Competências técnicas da AURA**: A melhoria das competências técnicas resulta num círculo virtuoso, e por isso chave, que contribuirá decisivamente para a melhoria dos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento. As componentes poderão ser resumidas na ferramenta informática AURA Net; equipamentos informáticos, sistemas de comunicação, reporte automatizado; sistema de gestão empresarial; uso frequente do SINAS, do portal AIAS e dos sistemas de cadastro e reporte.

10) **Visibilidade e reconhecimento da AURA**: Existe a necessidade de a AURA conseguir assumir a sua autoridade de forma assertiva, independente e discreta, de modo a assegurar a sua legitimidade e reconhecimento no mercado de uma forma eficaz – com o objectivo de disciplinar o mercado e os seus agentes, e tornar-se reconhecida (pelos stakeholders nacionais e internacionais) como uma entidade com competências e capacidade elevadas, e na vanguarda do conhecimento sectorial.

11) **Interacção com stakeholders**: Aproveitar o apoio político ao mais alto nível para proceder a todas as alterações institucionais e legais necessárias, incluindo a aplicação do poder sancionatório com total independência e legitimidade, e apoiado em regras e instrumentos de regulação claros e eficientes.