

2019 VOL. 1

CARATERIZAÇÃO DO SETOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS



Título:

Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (2019)
Volume 1 – Caracterização do setor de águas e resíduos

Elaboração:

Pelo Departamento da Qualidade: Eng.ª Joana Cardoso, Eng.º João Rosa, Eng.º Nuno Silva e Eng.ª Rute Rodrigues.

Pelo Departamento de Gestão de Tecnologias e Informação: Dr. Paulo Faroleiro e Dr. Filipe Ruivo.

Pelo Departamento de Sistemas de Resíduos: Eng.ª Filomena Lobo, Eng.ª Cláudia Videira e Dr. Diogo Rosa.

Pelo Departamento de Sistemas de Águas: Dr. Diogo Ferreira.

Pelo Departamento de Gestão por Contrato: Dr.ª Carla Santos.

Pelo Departamento de Gestão Direta: Eng.º Miguel Nunes e Eng.ª Patrícia Carreira.

Pelo Departamento Jurídico: Dr.ª Cristina Aleixo, Dr.ª Carla Varela, Sr.ª Maria João Abreu e Dr.ª Sofia Sá.

Coordenação:

Pelo Conselho de Administração: Dr. Orlando Borges, Dr.ª Ana Barreto Albuquerque e Dr. Paulo Lopes Marcelo.

Pelo Departamento da Qualidade: Eng.º João Rosa e Eng.ª Susana Rodrigues.

Edição:

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Data:

Novembro de 2019

ISBN:

978-989-8360-38-0

Depósito legal:

269 164/07

PREFÁCIO

Os serviços de abastecimento de água às populações, de saneamento das águas residuais urbanas e de gestão dos resíduos urbanos têm uma importância fundamental na sociedade portuguesa. Só é possível falar de um verdadeiro desenvolvimento do País, do ponto de vista da saúde pública, qualidade e segurança para a vida das famílias portuguesas e da sustentabilidade ambiental, depois do trabalho desenvolvido no sentido de uma crescente disponibilidade destes serviços em todo o território nacional, acompanhada da melhoria da qualidade a preços acessíveis para as populações.

Este setor caracteriza-se pela existência de um grande número de intervenientes com diferentes tipos de ações. Ao nível da administração são de referir a entidade reguladora e as entidades da Administração Central. Na gestão dos sistemas incluem-se os municípios, as associações de municípios, as empresas municipais e intermunicipais, as empresas públicas (nomeadamente as concessionárias), as empresas privadas concessionárias e as empresas privadas prestadoras de serviços de gestão. Existe ainda um conjunto de entidades que trabalham no setor, ainda que sem intervenção direta na gestão dos sistemas, como as empresas de construção, os fabricantes e fornecedores de materiais, equipamentos e produtos, as empresas de consultoria e projeto, as empresas de fiscalização, as empresas gestoras da qualidade, os centros de investigação e desenvolvimento, os centros de formação, os laboratórios analíticos e de ensaios, as entidades financiadoras, entre outros. O público em geral, os consumidores e utilizadores dos serviços, as associações económicas e empresariais, as associações profissionais, as associações de defesa do ambiente e a comunicação social constituem, cada vez mais, uma sociedade civil mais participativa e exigente neste setor.

Todos estes intervenientes necessitam, em maior ou menor escala, de dispor de informação fiável sobre o setor e a sua evolução, tanto para apoiar a definição de políticas e de estratégias empresariais, como para o escrutínio e avaliação do serviço que é efetivamente prestado à sociedade. Por essa razão, a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), enquanto regulador do setor, considera relevante publicar anualmente o Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP).

Para sistematizar a informação, este relatório está estruturado em duas partes, a saber:

- Volume 1 – Caracterização do setor de águas e resíduos;
- Volume 2 – Controlo da qualidade da água para consumo humano.

Esta estrutura resumida visa manter o objetivo de promover a divulgação de informação relevante, apresentando aspetos mais globais do setor e apoiando-se em recursos *on-line* para a divulgação de informação mais específica de cada entidade gestora.

Assim, o presente Volume 1 sintetiza a informação mais relevante referente à caracterização do setor no ano de 2018, referenciada a 31 de dezembro, abordando a sua caracterização e evolução, os principais intervenientes, os principais números em termos de recursos do setor, os resultados da avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, a análise económica e financeira, a análise da relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços e a monitorização legal e contratual. Apresenta ainda uma avaliação comparada das entidades gestoras, vulgo *benchmarking*, que constitui uma poderosa ferramenta de regulação do setor.

É nossa expectativa que este Relatório, na sua globalidade, e este Volume 1, em particular, continuem a constituir um elemento relevante de apoio aos decisores e uma fonte de informação para todos os intervenientes, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores e para a necessária resposta do setor aos desafios que se colocam. Os interessados poderão encontrar informação complementar a este documento no sítio da ERSAR www.ersar.pt.

Orlando Borges

(Presidente do Conselho de Administração da ERSAR)

Ana Barreto Albuquerque

(Vogal do Conselho de Administração da ERSAR)

Paulo Lopes Marcelo

(Vogal do Conselho de Administração da ERSAR)

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	47
1.1. OBJETIVO	47
1.2. ÂMBITO	47
1.3. ESTRUTURA DO DOCUMENTO	47
2. O SETOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS	49
2.1. CARATERIZAÇÃO GERAL	49
2.2. MODELOS DE GESTÃO DAS ENTIDADES	53
2.2.1. Modelo de gestão direta	54
2.2.2. Modelo de gestão delegada	55
2.2.3. Modelo de gestão concessionada	55
2.3. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO DO SETOR	56
2.3.1. PENSAAR 2020: Objetivos e monitorização.....	56
2.3.2. PERSU 2020: Objetivos e monitorização	65
2.4. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO	68
2.4.1. Legislação mais relevante para o setor	68
2.4.2. Listagem de Regulamentos ERSAR	74
3. PRINCIPAIS INTERVENIENTES.....	75
3.1. ENTIDADE REGULADORA.....	75
3.1.1. Modelo de regulação.....	76
3.2. ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	78
3.3. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS	80
3.3.1. Entidades gestoras de serviços de abastecimento público de água	81
3.3.2. Entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas	87
3.3.3. Entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos	93
3.3.4. Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos	99
3.4. INTEGRAÇÃO DOS SERVIÇOS E EMPRESARIZAÇÃO NO SECTOR.....	101
3.4.1. Nível de integração de serviços	101
3.4.2. Desenvolvimento empresarial.....	105
4. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS	107
4.1. NOTA INTRODUTÓRIA	107

4.2. ÍNDICES DE CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS.....	107
4.2.1. Índice de conhecimento infraestrutural.....	107
4.2.2. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas	112
4.3. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS	116
4.4. ÍNDICE DE VALOR DA INFRAESTRUTURA.....	120
4.5. ÍNDICE DE CONHECIMENTO DE ATIVOS FÍSICOS	124
4.6. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA.....	126
4.6.1. Origens de água e infraestruturas de captação.....	126
4.6.2. Infraestruturas de tratamento de água.....	128
4.6.3. Infraestruturas de transporte, elevação, armazenamento e distribuição de água.....	130
4.7. SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	133
4.7.1. Infraestruturas de recolha, transporte e elevação de águas residuais urbanas	133
4.7.2. Infraestruturas de tratamento de águas residuais urbanas	135
4.8. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS	139
4.8.1. Infraestruturas de deposição seletiva e indiferenciada de resíduos.....	139
4.8.2. Viaturas de recolha de resíduos	143
4.8.3. Infraestruturas de triagem e valorização e eliminação de resíduos urbanos	145
5. AVALIAÇÃO E BENCHMARKING DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES	149
5.1. OBJETIVO E METODOLOGIA	149
5.2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO	152
5.2.1. Nota introdutória	152
5.2.2. Distribuição da avaliação por atividade	152
5.2.3. Avaliação global por atividade	155
5.3. INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA.....	161
5.3.1. Indicadores e dados utilizados	161
5.3.2. AA01 – Acessibilidade física do serviço	163
5.3.3. AA02 – Acessibilidade económica do serviço.....	167
5.3.4. AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento	171
5.3.5. AA04 – Água segura.....	175
5.3.6. AA05 – Resposta a reclamações e sugestões	179
5.3.7. AA06 – Cobertura dos gastos	183
5.3.8. AA07 – Adesão ao serviço	187

5.3.9. AA08 – Água não faturada.....	191
5.3.10.AA09 – Reabilitação de condutas	195
5.3.11.AA10 – Ocorrência de avarias em condutas.....	199
5.3.12.AA11 – Adequação dos recursos humanos	203
5.3.13.AA12 – Perdas reais de água	207
5.3.14.AA13 – Eficiência energética de instalações elevatórias	211
5.3.15.AA14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	215
5.4. INDICADORES DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....	218
5.4.1. Indicadores e dados utilizados	218
5.4.2. AR01 – Acessibilidade física do serviço	220
5.4.3. AR02 – Acessibilidade económica do serviço.....	225
5.4.4. AR03 – Ocorrência de inundações	229
5.4.5. AR04 – Resposta a reclamações e sugestões	233
5.4.6. AR05 – Cobertura dos gastos	237
5.4.7. AR06 – Adesão ao serviço	241
5.4.8. AR07 – Reabilitação de coletores.....	245
5.4.9. AR08 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores.....	249
5.4.10.AR09 – Adequação dos recursos humanos	253
5.4.11.AR10 – Eficiência energética de instalações elevatórias	257
5.4.12.AR11 – Acessibilidade física ao tratamento	261
5.4.13.AR12 – Controlo de descargas de emergência.....	265
5.4.14.AR13 – Cumprimento da licença de descarga	268
5.4.15.AR14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	271
5.5. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS.....	274
5.5.1. Indicadores e dados utilizados	274
5.5.2. RU01 – Acessibilidade física do serviço	276
5.5.3. RU02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	280
5.5.4. RU03 – Acessibilidade económica do serviço.....	285
5.5.5. RU04 – Lavagem de contentores.....	289
5.5.6. RU05 – Resposta a reclamações e sugestões	293
5.5.7. RU06 – Cobertura dos gastos	297
5.5.8. RU07 – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	301
5.5.9. RU08 – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada.....	305
5.5.10.RU09 – Valorização de resíduos por TMB	307

5.5.11.RU10 – Capacidade de encaixe de aterro disponível	309
5.5.12.RU11 – Renovação do parque de viaturas	310
5.5.13.RU12 – Rentabilização do parque de viaturas.....	314
5.5.14.RU13 – Adequação dos recursos humanos	317
5.5.15.RU14 – Utilização dos recursos energéticos.....	322
5.5.16.RU15 – Qualidade dos lixiviados após tratamento.....	327
5.5.17.RU16 – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	329
5.5.18.RU17 – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada.....	332
6. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA	335
6.1. NOTA INTRODUTÓRIA	335
6.2. REGULAÇÃO ECONÓMICA	335
6.3. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO	336
6.4. CARATERIZAÇÃO GLOBAL (ALTA + BAIXA).....	338
6.4.1. Caraterização geral.....	338
6.4.2. Capital social.....	339
6.4.3. Investimento	342
6.4.4. Nível de atividade	344
6.4.5. Nível de emprego	346
6.4.6. Tarifas	347
6.4.7. Volume de negócios	351
6.4.8. Rendimentos e ganhos totais vs gastos totais.....	352
6.4.9. Resultados líquidos.....	354
6.5. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DA GESTÃO DOS SERVIÇOS	355
6.5.1. Capital próprio.....	355
6.5.2. COBERTURA DOS GASTOS	356
6.5.3. ADESÃO AO SERVIÇO.....	358
6.5.4. ÁGUA NÃO FATURADA	360
7. RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS CONSUMIDORES	363
7.1. NÍVEIS MÉDIOS DE ENCARGOS TARIFÁRIOS E COBERTURA DOS GASTOS, POR SERVIÇO E REGIÃO	363
7.1.1. Encargos tarifários domésticos e nível de rendimento por agregado familiar em Portugal continental	365
7.1.2. Componentes dos encargos tarifários dos serviços	366
7.2. NÍVEIS MÉDIOS DE ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DOS SERVIÇOS POR REGIÃO	369

7.2.1. Tarifários sociais	371
7.2.2. Tarifários para famílias numerosas	372
7.3. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS	373
7.3.1. Instrumentos e volumes de reclamações	373
7.3.2. Reclamações recebidas na ERSAR: evolução, distribuição por modelo de gestão e serviço	375
7.3.3. Apreciação das reclamações: desagregação por assunto	378
8. MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL	383
8.1. TÍTULO JURÍDICO DAS ENTIDADES GESTORAS	383
8.2. REGULAMENTOS DE SERVIÇO	384
8.3. CONTRAORDENAÇÕES.....	386
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	387
ANEXOS.....	389

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cadeia de valor do setor de águas e resíduos.....	50
Figura 2. Grandes números do serviço de abastecimento público de água em Portugal continental	51
Figura 3. Grandes números do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em Portugal continental	52
Figura 4. Grandes números do serviço de gestão de resíduos urbanos em Portugal continental	53
Figura 5. Objetivos operacionais definidos no PENSAAR 2020	57
Figura 6. Medidas do PERSU 2020 que envolvem a ERSAR	66
Figura 7. Principais marcos da evolução institucional da regulação dos serviços de águas e resíduos em Portugal.....	75
Figura 8. Modelo de regulação da ERSAR	77
Figura 9. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de abastecimento de água em alta....	82
Figura 10. Indicadores gerais do setor de abastecimento de água em alta, por submodelo de gestão.....	83
Figura 11. Evolução do setor relativo ao abastecimento público de água em alta	84
Figura 12. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de abastecimento de água em baixa.....	85
Figura 13. Indicadores gerais do setor de abastecimento de água em baixa, por submodelo de gestão	86
Figura 14. Evolução do setor relativo ao abastecimento público de água em baixa	87
Figura 15. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas em alta	88
Figura 16. Indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais urbanas em alta, por submodelo de gestão.....	89
Figura 17. Evolução do setor relativo ao saneamento de águas residuais urbanas em alta	90
Figura 18. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas em baixa.....	91
Figura 19. Indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais urbanas em baixa, por submodelo de gestão.....	92
Figura 20. Evolução do setor relativo ao saneamento de águas residuais urbanas em baixa	93
Figura 21. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos em alta	94
Figura 22. Indicadores gerais do setor de gestão de resíduos urbanos em alta, por submodelo de gestão.....	95
Figura 23. Evolução do setor relativo à gestão de resíduos urbanos em alta	96
Figura 24. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos em baixa.....	97
Figura 25. Indicadores gerais do setor de gestão de resíduos urbanos em baixa, por submodelo de gestão.....	98
Figura 26. Evolução do setor relativo à gestão de resíduos urbanos em baixa	99
Figura 27. Percentagem de concelhos e de população de Portugal continental integrados em sistemas abrangendo mais de um concelho	102
Figura 28. Percentagem de concelhos de Portugal continental com serviços de águas e resíduos verticalizados.....	103
Figura 29. Distribuição geográfica dos concelhos com serviços de águas e resíduos verticalizados: (A) abastecimento público de água, (B) saneamento de águas residuais urbanas, (C) gestão de resíduos urbanos.....	104

Figura 30. Percentagem de concelhos de Portugal continental com integração de serviços de águas relacionados.....	105
Figura 31. Percentagem da população abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial, por tipo de serviço	106
Figura 32. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta	108
Figura 33. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em baixa.....	108
Figura 34. Pontuação média por classe do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água	109
Figura 35. Distribuição geográfica do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa.....	110
Figura 36. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta	110
Figura 37. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa.....	111
Figura 38. Pontuação média por classe do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas	111
Figura 39. Distribuição geográfica do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e baixa.....	112
Figura 40. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta.....	113
Figura 41. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em baixa	113
Figura 42. Distribuição geográfica do Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa.....	114
Figura 43. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta	114
Figura 44. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa.....	115
Figura 45. Distribuição geográfica do Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e baixa.....	116
Figura 46. Índice de medição de caudais no serviço de abastecimento público de água em alta.....	117
Figura 47. Índice de medição de caudais no serviço de abastecimento público de água em baixa	117
Figura 48. Distribuição geográfica do Índice de medição de caudais no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa.....	118
Figura 49. Índice de medição de caudais no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta	119
Figura 50. Índice de medição de caudais no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa.....	119
Figura 51. Distribuição geográfica do Índice de medição de caudais no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e baixa.....	120
Figura 52. Escala de variação do IVI.....	121
Figura 53. Extensão de rede de abastecimento público de água em alta por intervalos de IVI "aproximado" (100 % da rede)	122
Figura 54. Extensão de rede de abastecimento público de água em baixa por intervalos de IVI "aproximado" (99 % da rede)	122
Figura 55. Extensão de rede de saneamento de águas residuais urbanas em alta por intervalos de IVI "aproximado" (99 % da rede)	123

Figura 56. Extensão de rede de saneamento de águas residuais urbanas em baixa por intervalos de IVI "aproximado" (99 % da rede)	123
Figura 57. Índice de conhecimento de ativos físicos no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta	125
Figura 58. Índice de conhecimento de ativos físicos no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa.....	125
Figura 59. Distribuição do número de captações por submodelo de gestão	126
Figura 60. Evolução do número de captações para abastecimento público de água em Portugal continental	127
Figura 61. Peso das captações licenciadas no volume total de água captada em Portugal continental, por submodelo de gestão.....	127
Figura 62. Evolução do peso que a água das captações licenciadas tem no volume total captado pelas entidades gestoras.....	128
Figura 63. Estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental	129
Figura 64. Evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental.....	129
Figura 65. Comprimento total de condutas por submodelo de gestão	130
Figura 66. Evolução do comprimento total de condutas	130
Figura 67. Distribuição das estações elevatórias por submodelo de gestão	131
Figura 68. Evolução do número de estações elevatórias.....	131
Figura 69. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em alta, por submodelo de gestão	132
Figura 70. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em alta, por submodelo de gestão	132
Figura 71. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em alta	133
Figura 72. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em baixa	133
Figura 73. Comprimento total de coletores por submodelo de gestão	134
Figura 74. Evolução do comprimento total de coletores.....	134
Figura 75. Número de estações elevatórias por submodelo de gestão.....	135
Figura 76. Evolução do número de estações elevatórias.....	135
Figura 77. ETAR e fossas sépticas coletivas existentes em Portugal continental e respetiva percentagem de licenciamento de instalações de tratamento por submodelo de gestão.....	136
Figura 78. Evolução do número de instalações de tratamento e respetivo peso no setor das infraestruturas com licença de descarga válida.....	136
Figura 79. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida e tratada em estações de tratamento do setor em alta	137
Figura 80. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida e tratada em estações de tratamento do setor em baixa	137
Figura 81. Reutilização de água residual tratada	138
Figura 82. Encaminhamento adequado de lamas do tratamento, por submodelo de gestão	139
Figura 83. Evolução do número de ecopontos de deposição coletiva por tipo de sistema	140
Figura 84. Ecocentros e estações de transferência em exploração, por submodelo de gestão	140
Figura 85. Número de ecopontos de deposição coletiva e população servida pelas entidade gestoras, por submodelo de gestão	141

Figura 86. Número de ecopontos de deposição coletiva e população servida pelas entidade gestoras, por tipologia de área de intervenção	141
Figura 87. Quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente	142
Figura 88. Média anual de resíduos recolhidos seletivamente por ecoponto de deposição coletiva e por tipologia de área de intervenção	142
Figura 89. Média anual de resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente, por capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada e por tipologia de área de intervenção	143
Figura 90. Relação entre o número de viaturas e a quantidade de resíduos recolhidos por viatura, por tipologia de área de intervenção	144
Figura 91. Renovação do parque de viaturas por tipologia de área de intervenção	144
Figura 92. Emissão de gases com efeito de estufa das recolhas seletiva e indiferenciada	145
Figura 93. Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	145
Figura 94. Principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos em Portugal continental	146
Figura 95. Evolução do destino direto dado aos resíduos urbanos em Portugal continental	146
Figura 96. Destino final dos resíduos urbanos em Portugal continental	147
Figura 97. Destino dos resíduos urbanos nos vários sistemas em alta de Portugal continental	147
Figura 98. Origem dos resíduos depositados em aterros geridos por entidades gestoras de resíduos urbanos	148
Figura 99. Faseamento da implementação do sistema de avaliação da qualidade do serviço	151
Figura 100. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Abastecimento de água em alta	152
Figura 101. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Abastecimento de água em baixa	152
Figura 102. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Saneamento de águas residuais em alta	153
Figura 103. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Saneamento de águas residuais em baixa	153
Figura 104. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Gestão de resíduos urbanos em alta	154
Figura 105. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Gestão de resíduos urbanos em baixa	154
Figura 106. AA01 – Número de EG por intervalo de referência	163
Figura 107. AA01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador	163
Figura 108. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador	164
Figura 109. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA01 para o serviço em alta	164
Figura 110. AA01 alta – Acessibilidade física do serviço (%)	164
Figura 111. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA01 para o serviço em baixa	165
Figura 112. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Norte	165
Figura 113. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	166
Figura 114. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	166
Figura 115. AA02 – Número de EG por intervalo de referência	167
Figura 116. AA02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador	167
Figura 117. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador	167
Figura 118. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA02 para o serviço em alta	168
Figura 119. AA02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%)	168
Figura 120. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA02 para o serviço em baixa	168

Figura 121. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte	169
Figura 122. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	169
Figura 123. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	170
Figura 124. AA03 – Número de EG por intervalo de referência	171
Figura 125. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)] – evolução da média do indicador	171
Figura 126. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador	171
Figura 127. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em alta.....	172
Figura 128. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)]	172
Figura 129. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em baixa	172
Figura 130. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Norte.....	173
Figura 131. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	173
Figura 132. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	174
Figura 133. AA04 – Número de EG por intervalo de referência	175
Figura 134. AA04 alta – Água segura (%) – evolução da média do indicador	175
Figura 135. AA04 baixa – Água segura (%) – evolução da média do indicador	176
Figura 136. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em alta.....	176
Figura 137. AA04 alta – Água segura (%)	176
Figura 138. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em baixa	177
Figura 139. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Norte.....	177
Figura 140. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	178
Figura 141. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	178
Figura 142. AA05 – Número de EG por intervalo de referência	179
Figura 143. AA05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador	179
Figura 144. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador	179
Figura 145. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em alta.....	180
Figura 146. AA05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%).....	180
Figura 147. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em baixa	180
Figura 148. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Norte	181
Figura 149. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	181
Figura 150. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	182
Figura 151. AA06 – Número de EG por intervalo de referência	183
Figura 152. AA06 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador.....	183
Figura 153. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador	183
Figura 154. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para o serviço em alta.....	184
Figura 155. AA06 alta – Cobertura dos gastos (%).....	184
Figura 156. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para o serviço em baixa	185
Figura 157. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte	185
Figura 158. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	186

Figura 159. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	186
Figura 160. AA07 – Número de EG por intervalo de referência	187
Figura 161. AA07 alta – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador.....	187
Figura 162. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador	187
Figura 163. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA07 para o serviço em alta.....	188
Figura 164. AA07 alta – Adesão ao serviço (%).....	188
Figura 165. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA07 para o serviço em baixa	188
Figura 166. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Norte.....	189
Figura 167. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	189
Figura 168. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	190
Figura 169. AA08 – Número de EG por intervalo de referência	191
Figura 170. AA08 alta – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador	191
Figura 171. AA08 baixa – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador	191
Figura 172. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em alta.....	192
Figura 173. AA08 alta – Água não faturada (%)	192
Figura 174. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em baixa	192
Figura 175. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Norte.....	193
Figura 176. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	193
Figura 177. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	194
Figura 178. AA09 – Número de EG por intervalo de referência	195
Figura 179. AA09 alta – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador.....	195
Figura 180. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador	196
Figura 181. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em alta.....	196
Figura 182. AA09 alta – Reabilitação de condutas (%/ano).....	196
Figura 183. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em baixa	197
Figura 184. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Norte.....	197
Figura 185. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	198
Figura 186. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	198
Figura 187. AA10 – Número de EG por intervalo de referência	199
Figura 188. AA10 alta – Ocorrência de avarias em condutas [$n.^{\circ}/(100 \text{ km.ano})$] – evolução da média do indicador	199
Figura 189. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [$n.^{\circ}/(100 \text{ km.ano})$] – evolução da média do indicador	199
Figura 190. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em alta.....	200
Figura 191. AA10 alta – Ocorrência de avarias em condutas [$n.^{\circ}/(100 \text{ km.ano})$]	200
Figura 192. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em baixa	200
Figura 193. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [$n.^{\circ}/(100 \text{ km.ano})$] – NUTS Norte	201
Figura 194. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [$n.^{\circ}/(100 \text{ km.ano})$] – NUTS Centro e NUTS Lisboa	201
Figura 195. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [$n.^{\circ}/(100 \text{ km.ano})$] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	202
Figura 196. AA11 – Número de EG por intervalo de referência	203

Figura 197. AA11 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10 ⁶ m ³ .ano)] – evolução da média do indicador	203
Figura 198. AA11 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – evolução da média do indicador	204
Figura 199. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em alta	204
Figura 200. AA11 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10 ⁶ m ³ .ano)]	204
Figura 201. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em baixa	205
Figura 202. AA11 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – NUTS Norte	205
Figura 203. AA11 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	206
Figura 204. AA11 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	206
Figura 205. AA12 – Número de EG por intervalo de referência	207
Figura 206. AA12 alta – Perdas reais de água [m ³ /(km.dia)] – evolução da média do indicador	207
Figura 207. AA12 baixa – Perdas reais de água [l/(ramal.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)	208
Figura 208. AA12 baixa – Perdas reais de água [m ³ /(km.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais inferior a 20/km de rede)	208
Figura 209. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA12 para o serviço em alta	208
Figura 210. AA12 alta – Perdas reais de água [m ³ /(km.dia)]	208
Figura 211. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA12 para o serviço em baixa	209
Figura 212. AA12 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m ³ /(km.dia)] – NUTS Norte	209
Figura 213. AA12 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m ³ /(km.dia)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa	210
Figura 214. AA12 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m ³ /(km.dia)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	210
Figura 215. AA13 – Número de EG por intervalo de referência	211
Figura 216. AA13a – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100m)] – evolução da média do indicador do serviço em alta	211
Figura 217. AA13 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100m)] – evolução da média do indicador	211
Figura 218. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA13 para o serviço em alta	212
Figura 219. AA13a – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100m)]	212
Figura 220. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA13 para o serviço em baixa	212
Figura 221. AA13 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100m)] – NUTS Norte	213
Figura 222. AA13 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100m)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa	213
Figura 223. AA13 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100m)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	214
Figura 224. AA14 – Número de EG por intervalo de referência	215
Figura 225. AA14 alta – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador	215
Figura 226. AA14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador	216

Figura 227. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA14 para o serviço em alta	216
Figura 228. AA14 alta – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%).....	216
Figura 229. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA14 para o serviço em baixa	217
Figura 230. AA14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Norte	217
Figura 231. AA14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	217
Figura 232. AR01 – Número de EG por intervalo de referência.....	220
Figura 233. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador.....	220
Figura 234. AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) – evolução da média do indicador	221
Figura 235. Comparação do AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) com a Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) e meios móveis em 2018.....	221
Figura 236. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR01 para o serviço em alta	222
Figura 237. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%)	222
Figura 238. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR01 para o serviço em baixa	222
Figura 239. AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) – NUTS Norte.....	223
Figura 240. AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	223
Figura 241. AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	224
Figura 242. AR02 – Número de EG por intervalo de referência.....	225
Figura 243. AR02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador	225
Figura 244. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador.....	225
Figura 245. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR02 para o serviço em alta	226
Figura 246. AR02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%)	226
Figura 247. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR02 para o serviço em baixa	226
Figura 248. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte	227
Figura 249. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	227
Figura 250. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	228
Figura 251. AR03 – Número de EG por intervalo de referência.....	229
Figura 252. AR03 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)] – evolução da média do indicador	229
Figura 253. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador	229
Figura 254. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR03 para o serviço em alta	230
Figura 255. AR03 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)]	230
Figura 256. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR03 para o serviço em baixa	230
Figura 257. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Norte	231
Figura 258. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa	231
Figura 259. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	232
Figura 260. AR04 – Número de EG por intervalo de referência.....	233
Figura 261. AR04 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador.....	233

Figura 262. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador	233
Figura 263. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em alta	234
Figura 264. AR04 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%)	234
Figura 265. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em baixa	234
Figura 266. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Norte	235
Figura 267. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	235
Figura 268. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	236
Figura 269. AR05 – Número de EG por intervalo de referência.....	237
Figura 270. AR05 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador.....	237
Figura 271. AR05 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador	237
Figura 272. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em alta	238
Figura 273. AR05 alta – Cobertura dos gastos (%)	238
Figura 274. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em baixa	239
Figura 275. AR05 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte.....	239
Figura 276. AR05 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	240
Figura 277. AR05 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	240
Figura 278. AR06 – Número de EG por intervalo de referência.....	241
Figura 279. Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador	241
Figura 280. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador	241
Figura 281. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em alta	242
Figura 282. AR06 alta – Adesão ao serviço (%)	242
Figura 283. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em baixa	242
Figura 284. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Norte.....	243
Figura 285. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	243
Figura 286. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	244
Figura 287. AR07 – Número de EG por intervalo de referência.....	245
Figura 288. AR07 alta – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador.....	245
Figura 289. AR07 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador	245
Figura 290. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR07 para o serviço em alta	246
Figura 291. AR07 alta – Reabilitação de coletores (%/ano)	246
Figura 292. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR07 para o serviço em baixa	246
Figura 293. AR07 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Norte.....	247
Figura 294. AR07 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	247
Figura 295. AR07 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	248
Figura 296. AR08 – Número de EG por intervalo de referência.....	249
Figura 297. AR08 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador	249
Figura 298. AR08 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador	249
Figura 299. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR08 para o serviço em alta	250
Figura 300. AR08 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)]	250
Figura 301. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR08 para o serviço em baixa	250

Figura 302. AR08 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte.....	251
Figura 303. AR08 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	251
Figura 304. AR08 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	252
Figura 305. AR09 – Número de EG por intervalo de referência.....	253
Figura 306. AR09 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10 ⁶ m ³ .ano)] – evolução da média do indicador.....	253
Figura 307. AR09 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador.....	254
Figura 308. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em alta.....	254
Figura 309. AR09 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10 ⁶ m ³ .ano)].....	254
Figura 310. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em baixa.....	255
Figura 311. AR09 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte.....	255
Figura 312. AR09 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	256
Figura 313. AR09 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	256
Figura 314. AR10 – Número de EG por intervalo de referência.....	257
Figura 315. AR10 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100 m)] – evolução da média do indicador.....	257
Figura 316. AR10 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100 m)] – evolução da média do indicador.....	257
Figura 317. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em alta.....	258
Figura 318. AR10 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100 m)].....	258
Figura 319. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em baixa.....	258
Figura 320. AR10 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100 m)] – NUTS Norte.....	259
Figura 321. AR10 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100 m)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	259
Figura 322. AR10 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100 m)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	260
Figura 323. AR11 – Número de EG por intervalo de referência.....	261
Figura 324. AR11 alta – Acessibilidade física ao tratamento (%) – evolução da média do indicador.....	261
Figura 325. AR11 baixa – Acessibilidade física ao tratamento (%) – evolução da média do indicador.....	261
Figura 326. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em alta.....	262
Figura 327. AR11 alta – Acessibilidade física ao tratamento (%).....	262
Figura 328. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em baixa.....	262
Figura 329. AR11 baixa – Acessibilidade física ao tratamento (%) – NUTS Norte.....	263
Figura 330. AR11 baixa – Acessibilidade física ao tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	263
Figura 331. AR11 baixa – Acessibilidade física ao tratamento (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	264
Figura 332. AR12 – Número de EG por intervalo de referência.....	265
Figura 333. AR12 alta – Controlo de descargas de emergência (%) – evolução da média do indicador.....	265
Figura 334. AR12 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – evolução da média do indicador.....	265

Figura 335. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em alta	266
Figura 336. AR12 alta – Controlo de descargas de emergência (%)	266
Figura 337. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em baixa	266
Figura 338. AR12 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – NUTS Norte	266
Figura 339. AR12 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	267
Figura 340. AR12 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	267
Figura 341. AR13 – Número de EG por intervalo de referência.....	268
Figura 342. AR13 alta – Cumprimento da licença de descarga (%) – evolução da média do indicador do serviço em alta	268
Figura 343. AR13 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – evolução da média do indicador	268
Figura 344. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR13 para o serviço em alta	269
Figura 345. AR13 alta – Cumprimento da licença de descarga (%).....	269
Figura 346. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR13 para o serviço em baixa	269
Figura 347. AR13 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – NUTS Norte	270
Figura 348. AR13 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	270
Figura 349. AR13 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	270
Figura 350. AR14 – Número de EG por intervalo de referência.....	271
Figura 351. AR14 alta – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador	271
Figura 352. AR14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador	272
Figura 353. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR14 para o serviço em alta	272
Figura 354. AR14 alta – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%).....	272
Figura 355. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR14 para o serviço em baixa	273
Figura 356. AR14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Norte.....	273
Figura 357. AR14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	273
Figura 358. AR14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	273
Figura 359. RU01 – Número de EG por intervalo de referência	276
Figura 360. RU01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador	276
Figura 361. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador	277
Figura 362. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU01 para o serviço em alta.....	277
Figura 363. RU01 alta – Acessibilidade física do serviço (%).....	277
Figura 364. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU01 para o serviço em baixa	278
Figura 365. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Norte	278
Figura 366. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	279
Figura 367. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	279
Figura 368. RU02 – Número de EG por intervalo de referência	280
Figura 369. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador	280
Figura 370. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador	281

Figura 371. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em alta.....	281
Figura 372. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%).....	281
Figura 373. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em baixa	282
Figura 374. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – NUTS Norte	282
Figura 375. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	283
Figura 376. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	284
Figura 377. RU03 – Número de EG por intervalo de referência	285
Figura 378. RU03 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador	285
Figura 379. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador.....	285
Figura 380. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU03 para o serviço em alta.....	286
Figura 381. RU03 alta – Acessibilidade económica do serviço (%)	286
Figura 382. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU03 para o serviço em baixa	286
Figura 383. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte	287
Figura 384. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	288
Figura 385. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	288
Figura 386. RU04 – Número de EG por intervalo de referência	289
Figura 387. RU04 alta – Lavagem de contentores (-) – evolução da média do indicador.....	289
Figura 388. RU04 baixa Lavagem de contentores (-) – evolução da média do indicador	290
Figura 389. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU04 para o serviço em alta.....	290
Figura 390. RU04 alta – Lavagem de contentores (-).....	290
Figura 391. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU04 para o serviço em baixa	290
Figura 392. RU04 baixa – Lavagem de contentores (-) – NUTS Norte	291
Figura 393. RU04 baixa – Lavagem de contentores (-) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	292
Figura 394. RU04 baixa – Lavagem de contentores (-) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve.....	292
Figura 395. RU05 – Número de EG por intervalo de referência	293
Figura 396. RU05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador	293
Figura 397. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador.....	293
Figura 398. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em alta.....	294
Figura 399. RU05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%).....	294
Figura 400. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em baixa	294
Figura 401. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Norte	295
Figura 402. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	295
Figura 403. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	296
Figura 404. RU06 – Número de EG por intervalo de referência	297
Figura 405. RU06 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador	297
Figura 406. RU06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador	297
Figura 407. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em alta.....	298
Figura 408. RU06 alta – Cobertura dos gastos (%).....	298
Figura 409. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em baixa	298
Figura 410. RU06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte	299

Figura 411. RU06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	300
Figura 412. RU06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	300
Figura 413. RU07 – Número de EG por intervalo de referência	301
Figura 414. RU07 alta – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador	302
Figura 415. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador	302
Figura 416. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em alta.....	302
Figura 417. RU07 alta – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%)	302
Figura 418. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em baixa	303
Figura 419. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – NUTS Norte.....	303
Figura 420. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	304
Figura 421. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	304
Figura 422. RU08 – Número de EG por intervalo de referência	305
Figura 423. RU08 alta – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada (%) – evolução da média do indicador	305
Figura 424. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU08 para o serviço em alta.....	306
Figura 425. RU08 alta – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada (%)	306
Figura 426. RU09 – Número de EG por intervalo de referência	307
Figura 427. RU09 alta – Valorização de resíduos por TMB (%) – evolução da média do indicador.....	307
Figura 428. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU09 para o serviço em alta.....	308
Figura 429. RU09 alta – Valorização de resíduos por TMB (%)	308
Figura 430. RU10 – Número de EG por intervalo de referência	309
Figura 431. RU10 alta – Capacidade de encaixe de aterro disponível (meses) – evolução da média do indicador	309
Figura 432. RU10 alta – Capacidade de encaixe de aterro disponível (meses).....	309
Figura 433. RU11 – Número de EG por intervalo de referência	310
Figura 434. RU11 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador	310
Figura 435. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador	310
Figura 436. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU11 para o serviço em alta.....	311
Figura 437. RU11 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura)	311
Figura 438. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU11 para o serviço em baixa	311
Figura 439. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Norte.....	312
Figura 440. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	312
Figura 441. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	313
Figura 442. RU12 – Número de EG por intervalo de referência	314
Figura 443. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m ³) – evolução da média do indicador	314
Figura 444. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU12 para o serviço em baixa	315
Figura 445. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m ³) – NUTS Norte	315

Figura 446. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m ³) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	316
Figura 447. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m ³) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	316
Figura 448. RU13 – Número de EG por intervalo de referência	318
Figura 449. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador (sistemas com recolha seletiva)	318
Figura 450. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador (sistemas sem recolha seletiva)	318
Figura 451. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador (sistemas com recolha seletiva)	318
Figura 452. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador (sistemas sem recolha seletiva)	319
Figura 453. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU13 para o serviço em alta	319
Figura 454. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – serviço com recolha seletiva	319
Figura 455. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – serviço sem recolha seletiva	319
Figura 456. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU13 para o serviço em baixa	320
Figura 457. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – Serviço com recolha seletiva	320
Figura 458. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – NUTS Norte	320
Figura 459. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	321
Figura 460. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	321
Figura 461. RU14 – Número de EG por intervalo de referência	322
Figura 462. RU14 alta – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t) – evolução da média do indicador	322
Figura 463. RU14 baixa – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t) – evolução da média do indicador	323
Figura 464. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em alta	323
Figura 465. RU14 alta – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t)	323
Figura 466. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em baixa	324
Figura 467. RU14 baixa – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t)– NUTS Norte	324
Figura 468. RU14 baixa – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa	325
Figura 469. RU14 baixa – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	326
Figura 470. RU15 – Número de EG por intervalo de referência	327
Figura 471. RU15 alta – Qualidade dos lixiviados após tratamento (%) – evolução da média do indicador	327
Figura 472. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU15 para o serviço em alta	328
Figura 473. RU15 alta – Qualidade dos lixiviados após tratamento (%)	328
Figura 474. RU16 – Número de EG por intervalo de referência	329
Figura 475. RU16 alta – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO ₂ /t) – evolução da média do indicador	329
Figura 476. RU16 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO ₂ /t) – média do indicador	330
Figura 477. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU16 para o serviço em alta	330

Figura 478. RU16 alta – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO ₂ /t)	330
Figura 479. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU16 para o serviço em baixa	331
Figura 480. RU16 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO ₂ /t).....	331
Figura 481. RU17 – Número de EG por intervalo de referência	332
Figura 482. RU17 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO ₂ /t) – evolução da média do indicador	332
Figura 483. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU17 para o serviço em baixa	333
Figura 484. RU17 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO ₂ /t) – NUTS Norte	333
Figura 485. RU17 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO ₂ /t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa.....	334
Figura 486. RU17 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO ₂ /t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve	334
Figura 487. Evolução de indicadores macroeconómicos em Portugal no período 2009-2018.....	337
Figura 488. Evolução de indicadores macroeconómicos em Portugal no período 2009-2018.....	338
Figura 489. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de águas em em alta e em 2018	339
Figura 490. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de resíduos em alta e em 2018.....	340
Figura 491. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal que prestam serviços de águas em alta e em 2018	340
Figura 492. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal que prestam serviços de gestão de resíduos urbanos em alta e em 2018	341
Figura 493. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, que prestam serviços de águas e de gestão de resíduos urbanos em baixa e em 2018.....	341
Figura 494. Estrutura do capital social das entidades gestoras de natureza empresarial que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	342
Figura 495. Capital social das entidades gestoras de natureza empresarial que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	342
Figura 496. Repartição do investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	343
Figura 497. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	343
Figura 498. Investimento acumulado por alojamento existente das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	344
Figura 499. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de águas em 2018	345
Figura 500. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de resíduos urbanos em 2018	346
Figura 501. Nível de emprego das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	347
Figura 502. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de águas em alta entre 2009 e 2018.....	348
Figura 503. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de resíduos em alta entre 2009 e 2018	349
Figura 504. Evolução dos preços médios dos serviços prestados aos utilizadores finais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais entre 2014 e 2018	350
Figura 505. Preço médio do serviço praticado pelas entidades gestoras que prestam serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais em 2018	350

Figura 506. Evolução do preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos entre 2014 e 2018	351
Figura 507. Preço médio do serviço praticado pelas entidades gestoras que prestam serviços de gestão de resíduos urbanos em 2018	351
Figura 508. Estrutura do volume de negócios das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	352
Figura 509. Volume de negócios das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	352
Figura 510. Rendimentos e ganhos totais e gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	353
Figura 511. Fiabilidade dos rendimentos totais e dos gastos totais reportados em 2018	354
Figura 512. Resultados líquidos agregados nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em 2018.....	354
Figura 513. Estrutura do capital próprio das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018.....	355
Figura 514. Capital próprio das entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos em 2018	356
Figura 515. Cobertura dos gastos das entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos em 2018.....	357
Figura 516. Número de entidades gestoras com cobertura dos gastos $\geq 100\%$ e $<100\%$, por modelo de gestão, em 2018.....	358
Figura 517. Número de entidades gestoras com cobertura dos gastos $\geq 100\%$ e $<100\%$, por região, em 2018	358
Figura 518. Adesão ao serviço nas entidades gestoras que prestam serviços em alta e em baixa, em 2018	359
Figura 519. Défice de adesão ao serviço das entidades gestoras que prestam serviços em alta e em baixa, em 2018.....	359
Figura 520. Água não faturada e percentagem de água não faturada por tipologia de entidade gestora em 2018	360
Figura 521. Estrutura da água não faturada nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em alta em 2018.....	360
Figura 522. Estrutura da água não faturada nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa em 2018	361
Figura 523. Evolução do nível médio de encargos tarifários mensais por serviço entre 2012 e 2018	363
Figura 524. Estrutura dos encargos mensais por serviço em 2018.....	363
Figura 525. Níveis médios de encargos tarifários e cobertura dos gastos por serviço e região de Portugal continental em 2018	364
Figura 526. Encargos tarifários domésticos mensais e rendimento mensal por agregado familiar em Portugal continental em 2018	365
Figura 527. Diagrama de dispersão e reta de regressão: rendimento médio familiar versus encargos tarifários para um consumo doméstico mensal de 10 m^3 , em 2018	366
Figura 528. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários totais por componente tarifária em 2018.....	366
Figura 529. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de abastecimento de água em 2018	367
Figura 530. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de saneamento de águas residuais em 2018	367
Figura 531. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de gestão de resíduos urbanos em 2018	368

Figura 532. Níveis tarifários médios por componente, serviço e região em 2018	368
Figura 533. Nível médio de acessibilidade económica em cada serviço e região de Portugal continental em 2018	369
Figura 534. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de abastecimento de água por região em 2018	370
Figura 535. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de saneamento de águas residuais por região em 2018	370
Figura 536. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2018	371
Figura 537. Número de municípios de Portugal continental onde são praticados tarifários sociais por serviço e região em 2018	372
Figura 538. Número de municípios de Portugal continental onde são praticados tarifários familiares por serviço região em 2018.....	373
Figura 539. Reclamações escritas referentes a entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos sujeitas ao sistema de avaliação da qualidade do serviço, recebidas pelas entidade gestoras e pela ERSAR no ano de 2018.....	375
Figura 540. Evolução do número total de reclamações recebidas na ERSAR	376
Figura 541. Evolução da distribuição de reclamações recebidas na ERSAR por modelo de gestão	376
Figura 542. Rácio de reclamações por alojamento servido em função do modelo de gestão (reclamações reportadas por entidades gestoras com serviço em baixa no âmbito do sistema de avaliação da qualidade de serviço)	377
Figura 543. Rácio de reclamações por alojamento servido em função do serviço prestado e da área de intervenção das entidades gestoras reclamadas	378
Figura 544. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto	379
Figura 545. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto em função do modelo de gestão	379
Figura 546. Apreciação das reclamações recebidas na ERSAR e respetivo resultado (reclamações com análise concluída em 2018)	380
Figura 547. Evolução da apreciação das reclamações analisadas na ERSAR entre 2009 e 2018	381
Figura 548. Apreciação das reclamações em função do respetivo assunto (reclamações com análise concluída em 2018)	381
Figura 549. Apreciação das reclamações em função do modelo de gestão das entidades gestoras reclamadas (reclamações com análise concluída em 2018)	382
Figura 550. Panorama geral do grau de implementação dos regulamentos de serviço, em baixa, em Portugal continental	385
Figura 551. Distribuição geográfica das entidades gestoras, em baixa, face ao grau de implementação dos regulamentos de serviço	385
Figura 552. Processamento de contraordenações durante o ano 2018.....	386

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Modelo de gestão dos serviços de águas e resíduos	54
Quadro 2. Medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR	58
Quadro 3. Requisitos definidos para atribuição do selo de qualidade quanto ao uso eficiente da água	61
Quadro 4. Monitorização dos objetivos operacionais do PENSAR 2020 relativo às medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR – indicação dos valores de 2018	63
Quadro 5. Âmbito de atuação da ERSAR por modelo de gestão e número de entidades gestoras reguladas	76
Quadro 6. Outros organismos da Administração Central com relevância para o setor	79
Quadro 7. Panorama geral das EG que compõem os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos	81
Quadro 8. Panorama dos serviços de abastecimento de água em alta	83
Quadro 9. Panorama dos serviços de abastecimento de água em baixa	86
Quadro 10. Panorama dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas em alta	89
Quadro 11. Panorama dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas em baixa	92
Quadro 12. Panorama dos serviços de gestão de resíduos urbanos em alta	95
Quadro 13. Panorama dos serviços de gestão de resíduos urbanos em baixa	98
Quadro 14. Panorama das entidades gestoras de fluxos específicos em Portugal	100
Quadro 15. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em alta	155
Quadro 16. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em baixa	156
Quadro 17. Ficha de avaliação global do serviço de saneamento de águas residuais em alta	157
Quadro 18. Ficha de avaliação global do serviço de saneamento de águas residuais em baixa	158
Quadro 19. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em alta	159
Quadro 20. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa	160
Quadro 21. AA01 alta – Valores de referência (%)	163
Quadro 22. AA01 baixa – Valores de referência (%)	163
Quadro 23. AA01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	163
Quadro 24. AA01 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)	163
Quadro 25. AA02 alta – Valores de referência (%)	167
Quadro 26. AA02 baixa – Valores de referência (%)	167
Quadro 27. AA02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	167
Quadro 28. AA02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)	167
Quadro 29. AA03 alta – Valores de referência (n.º/(ponto de entrega.ano))	171
Quadro 30. AA03 baixa – Valores de referência [n.º/(1000 ramais.ano)]	171
Quadro 31. AA03 alta – Avaliação global (para 80 % de EG)	171
Quadro 32. AA03 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)	171
Quadro 33. AA04 alta e baixa – Valores de referência (%)	175
Quadro 34. AA04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	175
Quadro 35. AA04 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)	175
Quadro 36. AA05 alta – Valores de referência (%)	179
Quadro 37. AA05 baixa – Valores de referência (%)	179

Quadro 38. AA05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	179
Quadro 39. AA05 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)	179
Quadro 40. AA06 alta e baixa – Valores de referência (%)	183
Quadro 41. AA06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	183
Quadro 42. AA06 baixa – Avaliação global (para 87 % de EG)	183
Quadro 43. AA07 alta – Valores de referência (%)	187
Quadro 44. AA07 baixa – Valores de referência (%)	187
Quadro 45. AA07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	187
Quadro 46. AA07 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)	187
Quadro 47. AA08 alta – Valores de referência (%)	191
Quadro 48. AA08 baixa – Valores de referência (%)	191
Quadro 49. AA08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	191
Quadro 50. AA08 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)	191
Quadro 51. AA09 alta e baixa – Valores de referência (%/ano)	195
Quadro 52. AA09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	195
Quadro 53. AA09 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG)	195
Quadro 54. AA10 alta – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]	199
Quadro 55. AA10 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]	199
Quadro 56. AA10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	199
Quadro 57. AA10 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)	199
Quadro 58. AA11 alta – Valores de referência [n.º/(10 ⁵ m ³ .ano)]	203
Quadro 59. AA11 baixa – Valores de referência (n.º/1000 ramais)	203
Quadro 60. AA11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	203
Quadro 61. AA11 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)	203
Quadro 62. AA12 alta – Valores de referência [m ³ /(km.dia)]	207
Quadro 63. AA12 baixa – Valores de referência: densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)]	207
Quadro 64. AA12 baixa – Valores de referência: densidade de ramais inferior a 20/km de rede [m ³ /(km.dia)]	207
Quadro 65. AA12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	207
Quadro 66. AA12 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)	207
Quadro 67. AA13 alta e baixa – Valores de referência [kWh/(m ³ .100m)]	211
Quadro 68. AA13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	211
Quadro 69. AA13 baixa – Avaliação global (para 61 % de EG)	211
Quadro 70. AA14 alta e baixa – Valores de referência (%)	215
Quadro 71. AA14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	215
Quadro 72. AA14 baixa – Avaliação global (para 80 % de EG)	215
Quadro 73. AR01 alta – Valores de referência (%)	220
Quadro 74. AR01 baixa – Valores de referência (%)	220
Quadro 75. AR01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	220
Quadro 76. AR01 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)	220
Quadro 77. AR02 alta – Valores de referência (%)	225

Quadro 78. AR02 baixa – Valores de referência (%)	225
Quadro 79. AR02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	225
Quadro 80. AR02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)	225
Quadro 81. AR03 alta – Valores de referência (n.º/(100 km de coletor.ano))	229
Quadro 82. AR03 baixa – Valores de referência [n.º/(1000 ramais.ano)]	229
Quadro 83. AR03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	229
Quadro 84. AR03 baixa – Avaliação global (para 87 % de EG)	229
Quadro 85. AR04 alta – Valores de referência (%)	233
Quadro 86. AR04 baixa – Valores de referência (%)	233
Quadro 87. AR04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	233
Quadro 88. AR04 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)	233
Quadro 89. AR05 baixa e alta – Valores de referência (%)	237
Quadro 90. AR05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	237
Quadro 91. AR05 baixa – Avaliação global (para 86 % de EG)	237
Quadro 92. AR06 alta – Valores de referência (%)	241
Quadro 93. AR06 baixa – Valores de referência (%)	241
Quadro 94. AR06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	241
Quadro 95. AR06 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)	241
Quadro 96. AR07 alta e baixa – Valores de referência (%)	245
Quadro 97. AR07 alta – Avaliação global (para 92 % de EG)	245
Quadro 98. AR07 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG)	245
Quadro 99. AR08 alta – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]	249
Quadro 100. AR08 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]	249
Quadro 101. AR08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	249
Quadro 102. AR08 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)	249
Quadro 103. AR09 alta – Valores de referência [n.º/(10 ⁶ m ³ .ano)]	253
Quadro 104. AR09 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]	253
Quadro 105. AR09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	253
Quadro 106. AR09 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)	253
Quadro 107. AR10 alta e baixa – Valores de referência [kWh/(m ³ .100m)]	257
Quadro 108. AR10 alta – Avaliação global (para 92 % de EG)	257
Quadro 109. AR10 baixa – Avaliação global (para 48 % de EG)	257
Quadro 110. AR11 alta e baixa – Valores de referência (%)	261
Quadro 111. AR11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	261
Quadro 112. AR11 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)	261
Quadro 113. AR12 alta e baixa – Valores de referência (%)	265
Quadro 114. AR12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	265
Quadro 115. AR12 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)	265
Quadro 116. AR13 alta e baixa – Valores de referência (%)	268
Quadro 117. AR13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	268
Quadro 118. AR13 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG)	268

Quadro 119. AR14 alta e baixa – Valores de referência (%)	271
Quadro 120. AR14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	271
Quadro 121. AR14 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)	271
Quadro 122. RU01 alta e baixa – Valores de referência (%)	276
Quadro 123. RU01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	276
Quadro 124. RU01 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)	276
Quadro 125. RU02 alta e baixa – Valores de referência (%)	280
Quadro 126. RU02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	280
Quadro 127. RU02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)	280
Quadro 128. RU03 alta – Valores de referência (%)	285
Quadro 129. RU03 baixa – Valores de referência (%)	285
Quadro 130. RU03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	285
Quadro 131. RU03 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)	285
Quadro 132. RU04 alta – Valores de referência (-)	289
Quadro 133. RU04 baixa – Valores de referência (-)	289
Quadro 134. RU04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	289
Quadro 135. RU04 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)	289
Quadro 136. RU05 alta – Valores de referência (%)	293
Quadro 137. RU05 baixa – Valores de referência (%)	293
Quadro 138. RU05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	293
Quadro 139. RU05 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)	293
Quadro 140. RU06 alta e baixa – Valores de referência (%)	297
Quadro 141. RU06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	297
Quadro 142. RU06 baixa – Avaliação global (para 84 % de EG)	297
Quadro 143. RU07 alta e baixa – Valores de referência (%)	301
Quadro 144. RU07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	301
Quadro 145. RU07 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)	301
Quadro 146. RU08 alta – Valores de referência (%)	305
Quadro 147. RU02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	305
Quadro 148. RU09 alta – Valores de referência (%)	307
Quadro 149. RU09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	307
Quadro 150. RU10 alta – Valores de referência (meses) – Em teste	309
Quadro 151. RU10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	309
Quadro 152. RU11 alta e baixa – Valores de referência (km/viatura)	310
Quadro 153. RU11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	310
Quadro 154. RU11 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)	310
Quadro 155. RU12 baixa – Valores de referência (kg/m ³)	314
Quadro 156. RU12 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)	314
Quadro 157. RU13 alta – Valores de referência para sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t)	317
Quadro 158. RU13 alta – Valores de referência para sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t)	317
Quadro 159. RU13 baixa – Valores de referência para sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t)	317

Quadro 160. RU13 baixa – Valores de referência para sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t)	317
Quadro 161. RU13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	317
Quadro 162. RU13 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)	317
Quadro 163. RU14 alta – Valores de referência (tep/1000 t)	322
Quadro 164. RU14 baixa – Valores de referência (tep/1000 t)	322
Quadro 165. RU14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	322
Quadro 166. RU14 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)	322
Quadro 167. RU15 alta – Valores de referência (%)	327
Quadro 168. RU15 alta – Avaliação global (para 95 % de EG)	327
Quadro 169. RU16 alta e baixa – Valores de referência (kg CO ₂ /t)	329
Quadro 170. RU16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)	329
Quadro 171. RU16 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)	329
Quadro 172. RU17 baixa – Valores de referência (kg CO ₂ /t)	332
Quadro 173. RU17 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)	332
Quadro 174. Entidades gestoras objeto de regulação económica em 2018	339
Quadro 175. Entidades gestoras com modelo de gestão delegado, de titularidade municipal, que operam com e sem título jurídico.....	384
Quadro 176. Análise pela ERSAR dos regulamentos de serviço em 2018	386

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS

- AA:** Abastecimento público de água
- AIA:** Avaliação de impacte ambiental
- APA:** Agência Portuguesa do Ambiente
- AR:** Saneamento de águas residuais urbanas
- CAGER:** Comissão de Acompanhamento de Gestão de Resíduos
- CDR:** Combustível derivado de resíduos
- CNIACC:** Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
- CTA:** Componente tarifária acrescida
- DGC:** Direção-Geral do Consumidor
- GAG:** Grupo de Apoio à Gestão
- e-GAR:** Guias eletrónicas de acompanhamento de resíduos
- E&RE:** Embalagens e resíduos de embalagens
- EEE:** Equipamentos elétricos e eletrónicos
- EG:** Entidade gestora
- EGF:** Environment Global Facilities
- EMAS:** Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria (Eco-Management and Audit Scheme)
- EVEF:** Estudos de viabilidade económico-financeira
- ERSAR:** Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
- ETAR:** Estações de tratamento de águas residuais
- FBCF:** Formação bruta de capital fixo
- ICAF:** Índice de conhecimento de ativos físicos
- ICGPI:** Índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial
- ICI:** Índice de conhecimento infraestrutural
- IFRS:** International Financial Reporting Standards
- IGPI:** Índice de gestão patrimonial de infraestruturas
- IHPC:** Índice harmonizado de preços no consumidor
- IMC:** Índice de medição de caudais
- INAG:** Instituto Nacional da Água
- INE:** Instituto Nacional de Estatística
- IRAR:** Instituto Regulador de Águas e Resíduos
- IRC:** Imposto sobre o Rendimento de pessoas Coletivas
- IRS:** Imposto sobre o Rendimento de pessoas Singulares
- ISO:** International Organization for Standardization
- IVI:** Índice de valor da infraestrutura
- LER:** Lista Europeia de Resíduos
- OAU:** Óleos alimentares usados
- OP:** Objetivos operacionais
- OT:** Obrigações do tesouro
- PAYT:** Pay As You Throw

PEAASAR II: Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais 2007-2013

PENSAAR: Nova Estratégia para o Setor de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais

PERSU I: Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos 1997-2001

PERSU II: Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos 2007-2016

PERSU 2020: Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos 2014-2020

PIB: Produto interno bruto

PNUEA: Plano Nacional do Uso Eficiente da Água

RAP: Responsabilidade alargada do produtor

RASARP: Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal

RCD: Resíduos de construção e demolição

REEE: Resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos

RPR: Regulamento dos procedimentos regulatórios

RRC: Regulamento das relações comerciais dos serviços de águas e resíduos

RTA: Regulamento tarifário dos serviços de águas

RTR: Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos

RU: Gestão de resíduos urbanos

SGRU: Sistemas de Gestão de Resíduos Urbanos

SIGRE: Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens

SIRER: Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos

TB: Tratamento biológico

TGR: Taxa de gestão de resíduos

TM: Tratamento mecânico simples

TMB: Tratamento mecânico e biológico

TRH: Taxa de recursos hídricos

VFV: Veículos em fim de vida

Entidades gestoras

Abrantaqua: ABRANTAQUA – SERVIÇO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS DO MUNICÍPIO DE ABRANTES, SA

Agere: AGERE – EMPRESA DE ÁGUAS, EFLUENTES E RESÍDUOS DE BRAGA EM

AdDPaiva: ÁGUAS DO DOURO E PAIVA, SA

AdAzambuja: ADAZ – ÁGUAS DA AZAMBUJA, SA

AdCovilhã: ADC – ÁGUAS DA COVILHÃ, EM

AdFigueira: ÁGUAS DA FIGUEIRA, SA

AdRAveiro: ADRA – ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO, SA

AdSerra: ADS – ÁGUAS DA SERRA, SA

AdTeja: ÁGUAS DA TEJA – SOCIEDADE CONCESSIONÁRIA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, SA

AdAlenquer: ADA – ÁGUAS DE ALENQUER, SA

AdBarcelos: ADB – ÁGUAS DE BARCELOS, SA

AdCarrazeda: ÁGUAS DE CARRAZEDA, SA

AdCascais: ADC – ÁGUAS DE CASCAIS, SA

AdCoimbra: AC, ÁGUAS DE COIMBRA, EM

AdGaia: ÁGUAS DE GAIA, EM, SA

AdGondomar: ADG – ÁGUAS DE GONDOMAR, SA

AdAtlântico: ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO, SA

AdMafra: BE WATER, SA – ÁGUAS DE MAFRA

AdOurém: BE WATER, SA – ÁGUAS DE OURÉM

AdPereira: ADPF – ÁGUAS DE PAÇOS DE FERREIRA, SA

AdParedes: AP – ÁGUAS DE PAREDES, SA

AdSJoão: ÁGUAS DE S JOÃO, EM, SA

AdSantarém: AS – EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, SA

AdSAndré: ÁGUAS DE SANTO ANDRÉ, SA

AdValongo: AV – ÁGUAS DE VALONGO, SA

AdVRSAntónio: ADVRSA – ÁGUAS DE VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO, SA

AdAlgarve: ÁGUAS DO ALGARVE, SA

AdCLitoral: ÁGUAS DO CENTRO LITORAL, SA

AdLena: ÁGUAS DO LENA – SOCIEDADE CONCESSIONÁRIA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DO CONCELHO DA BATALHA, SA

AdMarco: ÁGUAS DO MARCO, SA

AdNorte (SMM): ÁGUAS DO NORTE, SA

AdNorte (PEM): ÁGUAS DO NORTE, SA

AdPlanalto: ÁGUAS DO PLANALTO – SOCIEDADE CONCESSIONÁRIA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, SA

AdPorto: CMPEA – EMPRESA DE ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO PORTO, EM

AdRibatejo: AR – ÁGUAS DO RIBATEJO, EM, SA

AdSado: ÁGUAS DO SADO – CONCESSIONÁRIA DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE SANEAMENTO DE SETÚBAL, SA

AdVTejo: ÁGUAS DO VALE DO TEJO, SA

AdVouga: ÁGUAS DO VOUGA – EXPLORAÇÃO E GESTÃO DO SISTEMA REGIONAL DO CARVOEIRO, SA

AdPAlentejo: AGDA – ÁGUAS PÚBLICAS DO ALENTEJO, SA

Algar: ALGAR – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA

Amarsul: AMARSUL – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA

Ambilital: AMBILITAL – INVESTIMENTOS AMBIENTAIS NO ALENTEJO, EIM

Ambiolhão: AMBIOLHÃO – EMPRESA MUNICIPAL DE AMBIENTE DE OLHÃO, EM

Ambisousa: AMBISOUSA – EMPRESA INTERMUNICIPAL DE TRATAMENTO E GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, EIM

Aquaelvas: AQUAELVAS – ÁGUAS DE ELVAS, SA

Aquafundalia: AQUAFUNDALIA – ÁGUAS DO FUNDÃO, SA

Aquamaior: AQUAMAIOR – ÁGUAS DE CAMPO MAIOR, SA

AMRPBeirão: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DA REGIÃO DO PLANALTO BEIRÃO

AMTSMaria: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DE TERRAS DE SANTA MARIA

AMCAL: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DO ALENTEJO CENTRAL

AMDSFEspecíficos: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DO DOURO SUPERIOR DE FINS ESPECÍFICOS

Braval: BRAVAL – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA

Cartágua: CARTÁGUA – ÁGUAS DO CARTAXO, SA

CM Abrantes: Câmara Municipal de Abrantes

CM Águeda: Câmara Municipal de Águeda

CM ABeira: Câmara Municipal de Aguiar da Beira
CM Alandroal: Câmara Municipal de Alandroal
CM AVelha: Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha
CM Albufeira: Câmara Municipal de Albufeira
CM ASal: Câmara Municipal de Alcácer do Sal
CM Alcanena: Câmara Municipal de Alcanena
CM Alcobaça: Câmara Municipal de Alcobaça
CM Alcochete: Câmara Municipal de Alcochete
CM Alcoutim: Câmara Municipal de Alcoutim
CM Alenquer: Câmara Municipal de Alenquer
CM AFé: Câmara Municipal de Alfândega da Fé
CM Alijó: Câmara Municipal de Alijó
CM Aljezur: Câmara Municipal de Aljezur
CM Aljustrel: Câmara Municipal de Aljustrel
CM Almada: Câmara Municipal de Almada
CM Almeida: Câmara Municipal de Almeida
CM Almeirim: Câmara Municipal de Almeirim
CM Almodôvar: Câmara Municipal de Almodôvar
CM Alpiarça: Câmara Municipal de Alpiarça
CM AChão: Câmara Municipal de Alter do Chão
CM Alvaiázere: Câmara Municipal de Alvaiázere
CM Alvito: Câmara Municipal de Alvito
CM Amadora: Câmara Municipal de Amadora
CM Amarante: Câmara Municipal de Amarante
CM Amares: Câmara Municipal de Amares
CM Anadia: Câmara Municipal de Anadia
CM Ansião: Câmara Municipal de Ansião
CM AValdevez: Câmara Municipal de Arcos de Valdevez
CM Arganil: Câmara Municipal de Arganil
CM Armamar: Câmara Municipal de Armamar
CM Arouca: Câmara Municipal de Arouca
CM Arraiolos: Câmara Municipal de Arraiolos
CM Arronches: Câmara Municipal de Arronches
CM AVinhos: Câmara Municipal de Arruda dos Vinhos
CM Aveiro: Câmara Municipal de Aveiro
CM Avis: Câmara Municipal de Avis
CM Azambuja: Câmara Municipal de Azambuja
CM Baião: Câmara Municipal de Baião
CM Barcelos: Câmara Municipal de Barcelos
CM Barrancos: Câmara Municipal de Barrancos
CM Barreiro: Câmara Municipal de Barreiro

CM Batalha: Câmara Municipal de Batalha
CM Beja: Câmara Municipal de Beja
CM Belmonte: Câmara Municipal de Belmonte
CM Benavente: Câmara Municipal de Benavente
CM Bombarral: Câmara Municipal de Bombarral
CM Borba: Câmara Municipal de Borba
CM Boticas: Câmara Municipal de Boticas
CM Braga: Câmara Municipal de Braga
CM Bragança: Câmara Municipal de Bragança
CM CabBasto: Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto
CM Cadaval: Câmara Municipal de Cadaval
CM CRainha: Câmara Municipal de Caldas da Rainha
CM Caminha: Câmara Municipal de Caminha
CM CMAior: Câmara Municipal de Campo Maior
CM Cantanhede: Câmara Municipal de Cantanhede
CM CAnsiães: Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães
CM CSal: Câmara Municipal de Carregal do Sal
CM Cartaxo: Câmara Municipal de Cartaxo
CM Cascais: Câmara Municipal de Cascais
CM CPera: Câmara Municipal de Castanheira de Pera
CM C Branco: Câmara Municipal de Castelo Branco
CM C Paiva: Câmara Municipal de Castelo de Paiva
CM C Vide: Câmara Municipal de Castelo de Vide
CM CDaire: Câmara Municipal de Castro Daire
CM C Marim: Câmara Municipal de Castro Marim
CM C Verde: Câmara Municipal de Castro Verde
CM C Beira: Câmara Municipal de Celorico da Beira
CM CelBasto: Câmara Municipal de Celorico de Basto
CM Chamusca: Câmara Municipal de Chamusca
CM Chaves: Câmara Municipal de Chaves
CM Cinfães: Câmara Municipal de Cinfães
CM Coimbra: Câmara Municipal de Coimbra
CM CNova: Câmara Municipal de Condeixa-a-Nova
CM Constância: Câmara Municipal de Constância
CM Coruche: Câmara Municipal de Coruche
CM Covilhã: Câmara Municipal de Covilhã
CM Crato: Câmara Municipal de Crato
CM Cuba: Câmara Municipal de Cuba
CM Elvas: Câmara Municipal de Elvas
CM Entroncamento: Câmara Municipal de Entroncamento
CM Espinho: Câmara Municipal de Espinho

CM Esposende: Câmara Municipal de Esposende
CM Estarreja: Câmara Municipal de Estarreja
CM Estremoz: Câmara Municipal de Estremoz
CM Évora: Câmara Municipal de Évora
CM Fafe: Câmara Municipal de Fafe
CM Faro: Câmara Municipal de Faro
CM Felgueiras: Câmara Municipal de Felgueiras
CM FAlentejo: Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo
CM FZêzere: Câmara Municipal de Ferreira do Zêzere
CM FFoz: Câmara Municipal de Figueira da Foz
CM FCRodrigo: Câmara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo
CM FVinhos: Câmara Municipal de Figueiró dos Vinhos
CM FAlgodres: Câmara Municipal de Fornos de Algodres
CM FECinta: Câmara Municipal de Freixo de Espada à Cinta
CM Fronteira: Câmara Municipal de Fronteira
CM Fundão: Câmara Municipal de Fundão
CM Gavião: Câmara Municipal de Gavião
CM Góis: Câmara Municipal de Góis
CM Golegã: Câmara Municipal de Golegã
CM Gondomar: Câmara Municipal de Gondomar
CM Gouveia: Câmara Municipal de Gouveia
CM Grândola: Câmara Municipal de Grândola
CM Guarda: Câmara Municipal de Guarda
CM Guimarães: Câmara Municipal de Guimarães
CM INova: Câmara Municipal de Idanha-a-Nova
CM Ílhavo: Câmara Municipal de Ílhavo
CM Lagoa: Câmara Municipal de Lagoa
CM Lagos: Câmara Municipal de Lagos
CM Lamego: Câmara Municipal de Lamego
CM Leiria: Câmara Municipal de Leiria
CM Lisboa: Câmara Municipal de Lisboa
CM Loulé: Câmara Municipal de Loulé
CM Lourinhã: Câmara Municipal de Lourinhã
CM Lousã: Câmara Municipal de Lousã
CM Lousada: Câmara Municipal de Lousada
CM Mação: Câmara Municipal de Mação
CM MCavaleiros: Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros
CM Mafra: Câmara Municipal de Mafra
CM Maia: Câmara Municipal de Maia
CM Mangualde: Câmara Municipal de Mangualde
CM Manteigas: Câmara Municipal de Manteigas

CM MCanaveses: Câmara Municipal de Marco de Canaveses

CM MGrande: Câmara Municipal de Marinha Grande

CM Marvão: Câmara Municipal de Marvão

CM Matosinhos: Câmara Municipal de Matosinhos

CM Mealhada: Câmara Municipal de Mealhada

CM Mêda: Câmara Municipal de Mêda

CM Melgaço: Câmara Municipal de Melgaço

CM Mértola: Câmara Municipal de Mértola

CM MFrio: Câmara Municipal de Mesão Frio

CM Mira: Câmara Municipal de Mira

CM MCorvo: Câmara Municipal de Miranda do Corvo

CM MDouro: Câmara Municipal de Miranda do Douro

CM Mirandela: Câmara Municipal de Mirandela

CM Mogadouro: Câmara Municipal de Mogadouro

CM MBeira: Câmara Municipal de Moimenta da Beira

CM Moita: Câmara Municipal de Moita

CM Monção: Câmara Municipal de Monção

CM Monchique: Câmara Municipal de Monchique

CM MBasto: Câmara Municipal de Mondim de Basto

CM Monforte: Câmara Municipal de Monforte

CM Montalegre: Câmara Municipal de Montalegre

CM MNovo: Câmara Municipal de Montemor-o-Novo

CM MVelho: Câmara Municipal de Montemor-o-Velho

CM Montijo: Câmara Municipal de Montijo

CM Mora: Câmara Municipal de Mora

CM Mortágua: Câmara Municipal de Mortágua

CM Moura: Câmara Municipal de Moura

CM Mourão: Câmara Municipal de Mourão

CM Murça: Câmara Municipal de Murça

CM Murtosa: Câmara Municipal de Murtosa

CM Nazaré: Câmara Municipal de Nazaré

CM Nelas: Câmara Municipal de Nelas

CM Nisa: Câmara Municipal de Nisa

CM Óbidos: Câmara Municipal de Óbidos

CM Odemira: Câmara Municipal de Odemira

CM Oeiras: Câmara Municipal de Oeiras

CM Oleiros: Câmara Municipal de Oleiros

CM Olhão: Câmara Municipal de Olhão

CM OAzeméis: Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis

CM OFrades: Câmara Municipal de Oliveira de Frades

CM OBairro: Câmara Municipal de Oliveira do Bairro

CM OHospital: Câmara Municipal de Oliveira do Hospital
CM Ourém: Câmara Municipal de Ourém
CM Ourique: Câmara Municipal de Ourique
CM Ovar: Câmara Municipal de Ovar
CM PFerreira: Câmara Municipal de Paços de Ferreira
CM Palmela: Câmara Municipal de Palmela
CM PSerra: Câmara Municipal de Pampilhosa da Serra
CM Paredes: Câmara Municipal de Paredes
CM PCoura: Câmara Municipal de Paredes de Coura
CM PGrande: Câmara Municipal de Pedrógão Grande
CM Penacova: Câmara Municipal de Penacova
CM Penafiel: Câmara Municipal de Penafiel
CM PCastelo: Câmara Municipal de Penalva do Castelo
CM Penamacor: Câmara Municipal de Penamacor
CM Penedono: Câmara Municipal de Penedono
CM Penela: Câmara Municipal de Penela
CM Peniche: Câmara Municipal de Peniche
CM PRégua: Câmara Municipal de Peso da Régua
CM Pinhel: Câmara Municipal de Pinhel
CM Pombal: Câmara Municipal de Pombal
CM PBarca: Câmara Municipal de Ponte da Barca
CM PLima: Câmara Municipal de Ponte de Lima
CM PSor: Câmara Municipal de Ponte de Sor
CM Portalegre: Câmara Municipal de Portalegre
CM Portel: Câmara Municipal de Portel
CM Portimão: Câmara Municipal de Portimão
CM PMós: Câmara Municipal de Porto de Mós
CM PLanhoso: Câmara Municipal de Póvoa de Lanhoso
CM PVarzim: Câmara Municipal de Póvoa de Varzim
CM PNova: Câmara Municipal de Proença-a-Nova
CM Redondo: Câmara Municipal de Redondo
CM RMonsaraz: Câmara Municipal de Reguengos de Monsaraz
CM Resende: Câmara Municipal de Resende
CM RPena: Câmara Municipal de Ribeira de Pena
CM RMaior: Câmara Municipal de Rio Maior
CM Sabrosa: Câmara Municipal de Sabrosa
CM Sabugal: Câmara Municipal de Sabugal
CM SMagos: Câmara Municipal de Salvaterra de Magos
CM SCDão: Câmara Municipal de Santa Comba Dão
CM SMFeira: Câmara Municipal de Santa Maria da Feira
CM SMPenaguião: Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião

CM Santarém: Câmara Municipal de Santarém
CM SCacém: Câmara Municipal de Santiago do Cacém
CM STirso: Câmara Municipal de Santo Tirso
CM SBAlportel: Câmara Municipal de São Brás de Alportel
CM SJMadeira: Câmara Municipal de São João da Madeira
CM SJPesqueira: Câmara Municipal de São João da Pesqueira
CM SPSul: Câmara Municipal de São Pedro do Sul
CM Sardoal: Câmara Municipal de Sardoal
CM Sátão: Câmara Municipal de Sátão
CM Seia: Câmara Municipal de Seia
CM Seixal: Câmara Municipal de Seixal
CM Sernancelhe: Câmara Municipal de Sernancelhe
CM Serpa: Câmara Municipal de Serpa
CM Sertã: Câmara Municipal de Sertã
CM Sesimbra: Câmara Municipal de Sesimbra
CM Setúbal: Câmara Municipal de Setúbal
CM SVouga: Câmara Municipal de Sever do Vouga
CM Silves: Câmara Municipal de Silves
CM Sines: Câmara Municipal de Sines
CM Sintra: Câmara Municipal de Sintra
CM SMAgraço: Câmara Municipal de Sobral de Monte Agraço
CM Soure: Câmara Municipal de Soure
CM Sousel: Câmara Municipal de Sousel
CM Tábua: Câmara Municipal de Tábua
CM Tabuaço: Câmara Municipal de Tabuaço
CM Tarouca: Câmara Municipal de Tarouca
CM Tavira: Câmara Municipal de Tavira
CM TBouro: Câmara Municipal de Terras de Bouro
CM Tomar: Câmara Municipal de Tomar
CM Tondela: Câmara Municipal de Tondela
CM TMoncorvo: Câmara Municipal de Torre de Moncorvo
CM TNovas: Câmara Municipal de Torres Novas
CM TVedras: Câmara Municipal de Torres Vedras
CM Trancoso: Câmara Municipal de Trancoso
CM Trofa: Câmara Municipal de Trofa
CM Vagos: Câmara Municipal de Vagos
CM VCambra: Câmara Municipal de Vale de Cambra
CM Valença: Câmara Municipal de Valença
CM Valongo: Câmara Municipal de Valongo
CM Valpaços: Câmara Municipal de Valpaços
CM VNovas: Câmara Municipal de Vendas Novas

CM VAlentejo: Câmara Municipal de Viana do Alentejo
CM Vidigueira: Câmara Municipal de Vidigueira
CM VMinho: Câmara Municipal de Vieira do Minho
CM VRei: Câmara Municipal de Vila de Rei
CM VBispo: Câmara Municipal de Vila do Bispo
CM VConde: Câmara Municipal de Vila do Conde
CM VFlor: Câmara Municipal de Vila Flor
CM VFXira: Câmara Municipal de Vila Franca de Xira
CM VNBarquinha: Câmara Municipal de Vila Nova da Barquinha
CM VNCerveira: Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira
CM VNFamalicão: Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão
CM VNFCoa: Câmara Municipal de Vila Nova de Foz Coa
CM VNGaia: Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia
CM VNPaiva: Câmara Municipal de Vila Nova de Paiva
CM VNPoiães: Câmara Municipal de Vila Nova de Poiares
CM VPAguiar: Câmara Municipal de Vila Pouca de Aguiar
CM VReal: Câmara Municipal de Vila Real
CM VRSAntónio: Câmara Municipal de Vila Real de Santo António
CM VVRódão: Câmara Municipal de Vila Velha de Ródão
CM VVerde: Câmara Municipal de Vila Verde
CM VViçosa: Câmara Municipal de Vila Viçosa
CM Vimioso: Câmara Municipal de Vimioso
CM Vinhais: Câmara Municipal de Vinhais
CM Viseu: Câmara Municipal de Viseu
CM Vizela: Câmara Municipal de Vizela
CM Vouzela: Câmara Municipal de Vouzela
Ecobeirão: ECOBEIRÃO – SOCIEDADE DE TRATAMENTO DE RESÍDUOS DO PLANALTO BEIRÃO, SA
Ecolezíria: ECOLEZIRIA – EMPRESA INTERMUNICIPAL PARA O TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, EIM
Emac: EMAC – EMPRESA MUNICIPAL DE AMBIENTE DE CASCAIS, EM, SA
Emap: EMAP – EMPRESA MUNICIPAL DE AMBIENTE DO PORTO, EM, SA
EMAR VReal: EMARVR – ÁGUA E RESÍDUOS DE VILA REAL, EEM
EMAS Beja: EMAS – EMPRESA MUNICIPAL DE ÁGUA E SANEAMENTO DE BEJA, EEM
Epal: EPAL – EMPRESA PORTUGUESA DAS AGUAS LIVRES, SA
Emarp: EMARP – EMPRESA MUNICIPAL DE ÁGUAS E RESÍDUOS DE PORTIMÃO, EM, SA
Ersuc: ERSUC – RESÍDUOS SÓLIDOS DO CENTRO, SA
Eamb: EAMB – ESPOSENDE AMBIENTE, EEM
Fagar: FAGAR – FARO, GESTÃO DE ÁGUAS E RESÍDUOS, EM
Gesamb: GESAMB – GESTÃO AMBIENTAL E DE RESÍDUOS, EEIM
Icovi: ICOVI – INFRAESTRUTURAS E CONCESSÕES DA COVILHÃ, EEM
Ind. Fafe: INDAQUA FAFE – GESTÃO DE ÁGUAS DE FAFE, SA
Ind. Feira: INDAQUA FEIRA – INDÚSTRIA DE ÁGUAS DE SANTA MARIA DA FEIRA, SA

Ind. Matosinhos: INDAQUA MATOSINHOS – GESTÃO DE ÁGUAS DE MATOSINHOS, SA

Ind. OAzeméis: INDAQUA OLIVEIRA DE AZEMÉIS – GESTÃO DE ÁGUAS DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS, SA

Ind. STirso/Trofa: INDAQUA SANTO TIRSO/TROFA – GESTÃO DE ÁGUAS DE SANTO TIRSO E TROFA, SA

Ind. VConde: INDAQUA VILA DO CONDE – GESTÃO DE ÁGUAS DE VILA DO CONDE, SA

Inframoura: Inframoura – Empresa de Infraestruturas de Vilamoura, EM

Infralobo: INFRALOBO – EMPRESA DE INFRA-ESTRUTURAS DE VALE DO LOBO, EM

Infraquinta: INFRAQUINTA – EMPRESA DE INFRAESTRUTURAS DA QUINTA DO LAGO, EM

Infratróia: INFRATRÓIA, INFRAESTRUTURAS DE TRÓIA, EM

Inova: INOVA – EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO E SOCIAL DE CANTANHEDE, EM – SA

Lipor: LIPOR – SERVIÇO INTERMUNICIPALIZADO DE GESTÃO DE RESÍDUOS DO GRANDE PORTO

Lus. Alcanena: LUSÁGUA ALCANENA – GESTÃO DE ÁGUAS, SA

Maiambiente: MAIAMBIENTE, EM

Penafiel Verde: PENAFIEL VERDE, EM

Resialentejo: RESIALENTEJO – TRATAMENTO E VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS, EIM

RNordeste: RESIDUOS DO NORDESTE, EIM, SA

Resiestrela: RESIESTRELA – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA

Resinorte: RESINORTE – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA

Resitejo: RESITEJO – ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO E TRATAMENTO DOS LIXOS DO TEJO MÉDIO

Resulima: RESULIMA – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS, SA

SIMAS Oeiras/Amadora: Serviços Intermunicipalizados de Água e Saneamento dos Municípios de Oeiras e Amadora

SIMAR Loures/Odivelas: Serviços Intermunicipalizados de Águas e Resíduos de Loures e Odivelas

Simarsul: SIMARSUL – SANEAMENTO DA PENÍNSULA DE SETÚBAL, SA

Simdouro: SIMDOURO – SANEAMENTO DO GRANDE PORTO, SA

SM Abrantes: Serviços Municipalizados de Abrantes

SMAS Almada: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada

SMAS CRainha: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Caldas da Rainha

SMAS Leiria: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria

SMAS Montijo: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Montijo

SMAS Peniche: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Peniche

SMAS Sintra: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra

SMAS Tomar: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Tomar

SMAS TVedras: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Torres Vedras

SMAS VFXira: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Vila Franca de Xira

SMAS Viseu: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu

SMAT Portalegre: Serviços Municipalizados de Água e Transportes de Portalegre

SM Alcobaça: Serviços Municipalizados de Alcobaça

SM C Branco: Serviços Municipalizados de Castelo Branco

SMEAS Maia: Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento de Maia

SM Nazaré: Serviços Municipalizados de Nazaré

SMSB VCastelo: Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo

Suldouro: SULDOURO – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, SA

Taviraverde: Taviraverde – Empresa Municipal de Ambiente, EM

Tratave: TRATAVE – TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS DO AVE, SA

Tratolixo: TRATOLIXO – TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EIM – EMPRESA INTERMUNICIPAL, SA

Trofáguas: TROFÁGUAS – SERVIÇOS AMBIENTAIS, EM SOCIEDADE UNIPessoal LDA

Valnor: VALNOR – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA

Valorlis: VALORLIS – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA

Valorminho: VALORMINHO – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA

Valorsul: VALORSUL – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DAS REGIÕES DE LISBOA E DO OESTE, SA

Vimágua: VIMÁGUA-EMPRESA DE ÁGUA E SANEAMENTO DE GUIMARÃES E VIZELA – EIM, SA

Vrsa: VRSA, SOCIEDADE DE GESTÃO URBANA, EM, SA

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO

O presente volume integra-se no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal de 2019 (RASARP 2019) e visa sintetizar a informação mais relevante sobre este setor nas várias vertentes da atividade regulatória.

Enquanto entidade reguladora do setor, a ERSAR tem como objetivo disponibilizar e divulgar regularmente informação rigorosa e acessível a todos os intervenientes, através da recolha, validação, processamento e divulgação da informação relativa ao setor e entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água, saneamento das águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos. Visa, assim, contribuir para consolidar uma verdadeira cultura de informação, concisa, credível e de fácil interpretação por todos, extensível a todas as entidades gestoras, independentemente das formas de gestão adotadas para a prestação destes serviços. Neste sentido, a entidade reguladora pretende contribuir para um conhecimento adequado, baseado na informação obtida a partir do enorme volume de dados recolhidos no setor, garantindo o direito fundamental de acesso à informação que assiste a todos os utilizadores destes serviços, *stakeholders* e à sociedade civil em geral.

1.2. ÂMBITO

Nos termos da Lei, compete à ERSAR assegurar a regulação e supervisão do setor dos serviços de abastecimento público de água (AA), saneamento de águas residuais urbanas (AR) e gestão de resíduos urbanos (RU), independentemente da titularidade estatal ou municipal dos respetivos sistemas e do modelo de gestão adotado (prestação direta do serviço, delegação do serviço em empresa ou ainda a sua concessão). O Volume 1 procura cobrir todo o setor dos serviços públicos de águas e resíduos, analisando-se informação relativa às entidades gestoras destes serviços, com dados referenciados a 31 de dezembro de 2018. O seu âmbito geográfico restringe-se ao território de Portugal continental.

Neste volume é feita a caracterização e enquadramento legal do setor, os seus principais intervenientes e os recursos infraestruturais. Nele pode também encontrar-se a informação síntese resultante da aplicação das diferentes vertentes do modelo regulatório, nomeadamente a regulação económica, a regulação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores e a regulação da interface com os utilizadores, sendo a vertente da regulação da qualidade da água para consumo humano abordada de forma autónoma no Volume 2 deste relatório.

O Volume 1 comporta, desta forma, a informação sobre a caracterização geral do setor, a caracterização económica e financeira dos serviços, e a avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, procurando resumir os grandes indicadores e dados desta temática.

O RASARP é disponibilizado a todos os intervenientes de forma sucinta e em tempo útil para cumprir o seu objetivo de informar e apoiar a tomada de decisão. A informação relativa à análise económica e financeira do setor é apresentada de forma agregada, ao passo que a informação sobre a qualidade do serviço, para além de ser analisada de forma agregada, é também apresentada individualmente, de modo a que seja executada a análise comparada das entidades gestoras (EG) – *benchmarking*. Esta informação, juntamente com todos os documentos do RASARP, podem ser consultados no sítio da ERSAR na *internet* (www.ersar.pt).

1.3. ESTRUTURA DO DOCUMENTO

O Volume 1 recolhe informação e está estruturado em nove capítulos. Neste primeiro capítulo é feito um enquadramento genérico com a descrição do objetivo do relatório, o âmbito do conteúdo e a sua estrutura.

No segundo capítulo é efetuada uma descrição do setor das águas e resíduos, com a sua caracterização geral em termos de cadeia de valor e principais números do setor, bem como o quadro legal dos modelos de gestão adotados. É brevemente descrito o enquadramento dado pelos planos estratégicos do setor, o PENSAAR 2020 – Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de água e saneamento de águas residuais e o Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos 2014-2020 (PERSU 2020), que vigoram para o período 2014-2020. É também abordada a legislação e regulamentação publicada durante o ano em análise, sendo ainda referida a legislação em vigor mais significativa sobre os serviços de águas e resíduos, a gestão de recursos hídricos, a gestão ambiental, a defesa do consumidor e a concorrência.

No terceiro capítulo são descritos os principais intervenientes no setor. A análise da dimensão dos sistemas enquanto forma de avaliação dos níveis de integração dos serviços é realizada neste capítulo, sendo aqui identificadas potenciais economias de escala, de processo e de gama.

No quarto capítulo são apresentados os recursos infraestruturais afetos ao setor, onde se resume a situação geral sobre as infraestruturas de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

No quinto capítulo é feita a análise económica e financeira no quadro do conjunto de indicadores relevantes para a regulação económica do setor. A um curto enquadramento genérico e à descrição dos objetivos e metodologia seguidos, segue-se uma análise agregada do setor sobre o capital social, o investimento, o nível de atividade, o nível de emprego, as tarifas praticadas, o volume de negócios, os rendimentos e gastos totais, o grau de cobertura de gastos e os resultados líquidos.

No sexto capítulo é feita a avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores através de um conjunto de indicadores que integram o sistema desenvolvido e aplicado pela ERSAR, de acordo com o Guia Técnico n.º 22. A um curto enquadramento genérico e à descrição dos objetivos e metodologia adotados, segue-se uma avaliação global da qualidade de cada um dos serviços prestados. É também apresentada uma análise por indicador, onde se efetua uma descrição do indicador e respetivos valores e intervalos de referência considerados (quando aplicáveis), bem como a apresentação dos resultados globais, com referência à fiabilidade e exatidão dos dados em que se baseou o seu cálculo. Neste capítulo ainda se disponibiliza, por indicador, a análise comparada entre entidade gestoras (*benchmarking*).

No sétimo capítulo são abordados aspetos da relação das entidades gestoras com os consumidores dos serviços de águas e resíduos, com enfoque nos encargos tarifários suportados e uma análise da acessibilidade económica dos agregados familiares a estes serviços. É ainda analisada a apreciação pela ERSAR das reclamações apresentadas pelos consumidores junto das entidades gestoras destes serviços.

No oitavo capítulo é feita a monitorização legal e contratual das entidades gestoras, incluindo informação sobre a intervenção da ERSAR ao nível da emissão de pareceres, realização de auditorias a contratos e mecanismos de aplicações de sanções em caso de incumprimento das obrigações legais pelas entidades gestoras.

No nono e último capítulo são apresentadas algumas considerações finais e apresentadas recomendações de carácter geral sobre a evolução do setor.

2. O SETOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS

2.1. CARATERIZAÇÃO GERAL

As atividades de abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos constituem serviços públicos de caráter estrutural, essenciais ao bem-estar geral, à saúde pública e à segurança coletiva das populações, às atividades económicas e à proteção do ambiente. Devem por isso obedecer a um conjunto de princípios, entre os quais se destacam a universalidade de acesso, a continuidade e a qualidade do serviço, a eficiência e a equidade de preços.

Os serviços do setor de águas e resíduos, reconhecidos como serviços públicos essenciais pela legislação nacional, designadamente pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação atual), contribuem significativamente para o desenvolvimento económico e social do País, tanto pela capacidade de gerar atividade económica e de criar emprego e riqueza, como pela crescente melhoria que têm conferido às condições de vida da população, gerando externalidades económicas, sociais e ambientais noutros setores.

Em 2010, a Assembleia Geral das Nações Unidas declarou o acesso à água potável e ao saneamento um direito humano essencial ao pleno gozo da vida e de todos os outros direitos humanos. Este reconhecimento obriga que os Estados respeitem, protejam e assegurem este direito, mas não significa a gratuidade dos serviços. Uma nova resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas, de dezembro de 2015, reconheceu o saneamento básico como um direito humano separado do direito à água potável. Nesta nova resolução, o direito humano ao saneamento reconhece o direito a todos, sem discriminação, a ter acesso físico e acessível ao saneamento, em todas as esferas da vida, que seja seguro, higiénico, aceitável social e culturalmente, e que proporcione privacidade e garanta dignidade. A implementação destes direitos significa que todos devem ter acesso adequado e seguro à água potável e ao saneamento, o que pode ser feito através de sistemas públicos tradicionais (redes de abastecimento ou de saneamento), sistemas públicos simplificados (por exemplo, fossas sépticas coletivas) ou instalações individuais (por exemplo, fossas sépticas individuais). Os serviços e as instalações devem estar fisicamente acessíveis, possuir capacidade adequada e qualidade aceitável, ser economicamente acessíveis e culturalmente adaptados. Deve ser garantido o acesso não discriminatório por todos, a participação dos cidadãos no processo de decisão e a existência de monitorização e reporte. As especificidades deste setor, de serviços que funcionam como exemplos típicos de monopólio natural na medida em que, por razões tecnológicas, uma única entidade presta esses serviços em cada área geográfica, e o elevado número de entidades gestoras, tornam problemática a definição e a aplicação de um modelo único capaz de responder de forma eficaz à sua natureza multidisciplinar e intersetorial.

O setor pode dividir-se em dois subsectores significativamente distintos na perspetiva tecnológica: o subsector dos serviços de águas e o subsector dos serviços de gestão de resíduos urbanos. A cadeia de valor das atividades dos serviços de águas e resíduos permite compreender a sua complementaridade enquanto peças fundamentais do, tradicionalmente designado, saneamento básico (Figura 1). Os serviços de águas e resíduos têm sido classificados segundo as designações de alta e baixa, consoante as atividades realizadas pelas várias entidades gestoras. Esta classificação, que passou a ser largamente utilizada a partir da publicação do Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro, esteve no cerne da criação dos sistemas multimunicipais, maioritariamente responsáveis pela alta, e dos sistemas municipais, maioritariamente responsáveis pela baixa, e que correspondem, respetivamente, às atividades grossista e retalhista dos setores de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos. Esta estruturação do setor conduziu a vantagens em termos de economias de escala e conduziu simultaneamente à divisão da cadeia de valor da prestação dos serviços considerando as fases do processo produtivo.

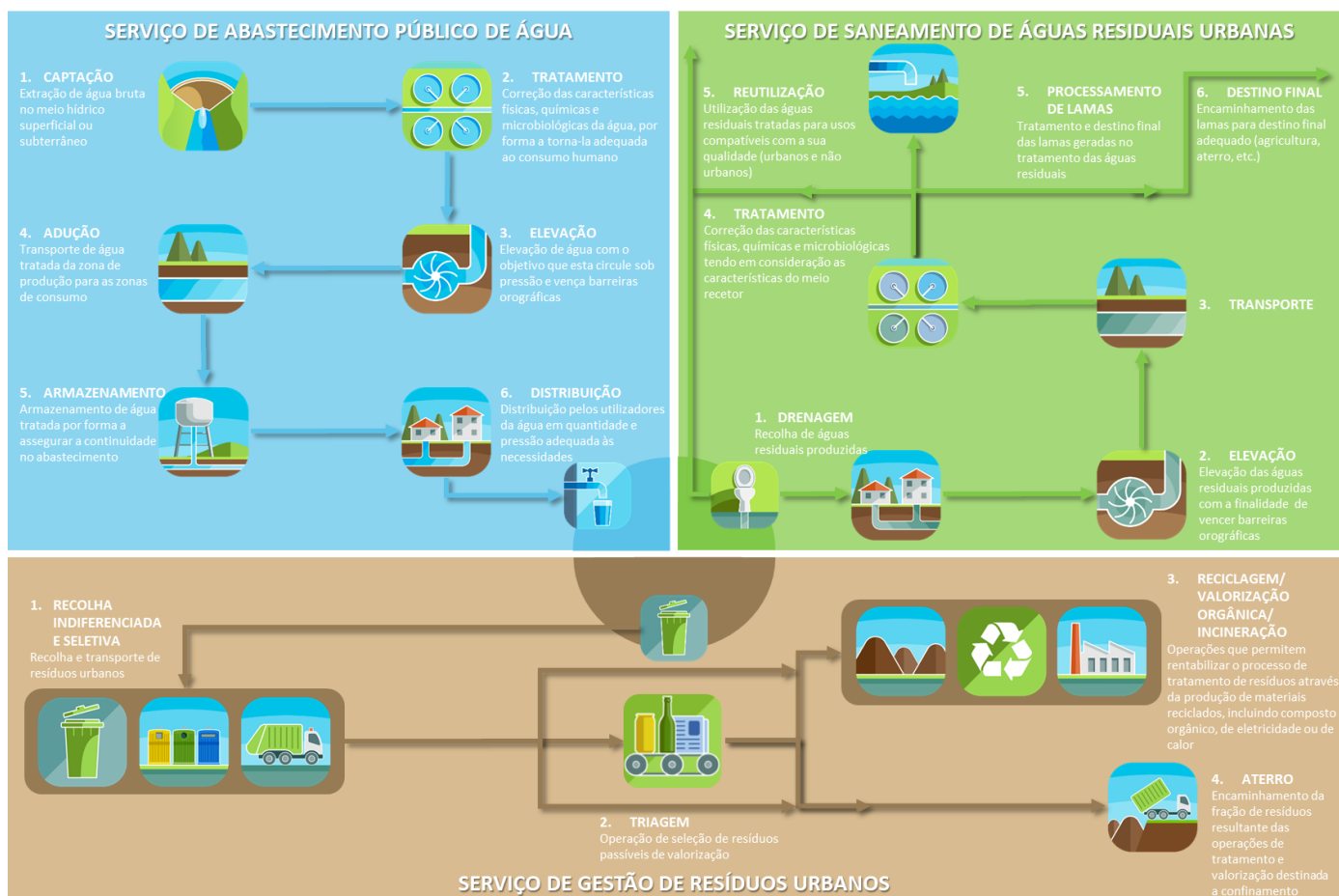


Figura 1. Cadeia de valor do setor de águas e resíduos

O ciclo urbano da água engloba todas as fases referidas para as atividades de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, desde a captação da água bruta até à rejeição final da água residual no meio natural receptor.

Do ponto de vista da estrutura do mercado, o setor das águas constitui um caso típico de indústria de rede, tanto ao nível da atividade em alta como ao nível da atividade em baixa, configurando a gestão destas infraestruturas situações de monopólio natural. Sendo o monopólio natural uma falha de mercado, no sentido deste não ser concorrencial, a regulação do setor, designadamente a económica, surge como a forma de reduzir a perda de bem-estar social e consequentes ineficiências resultantes da existência de um monopólio.

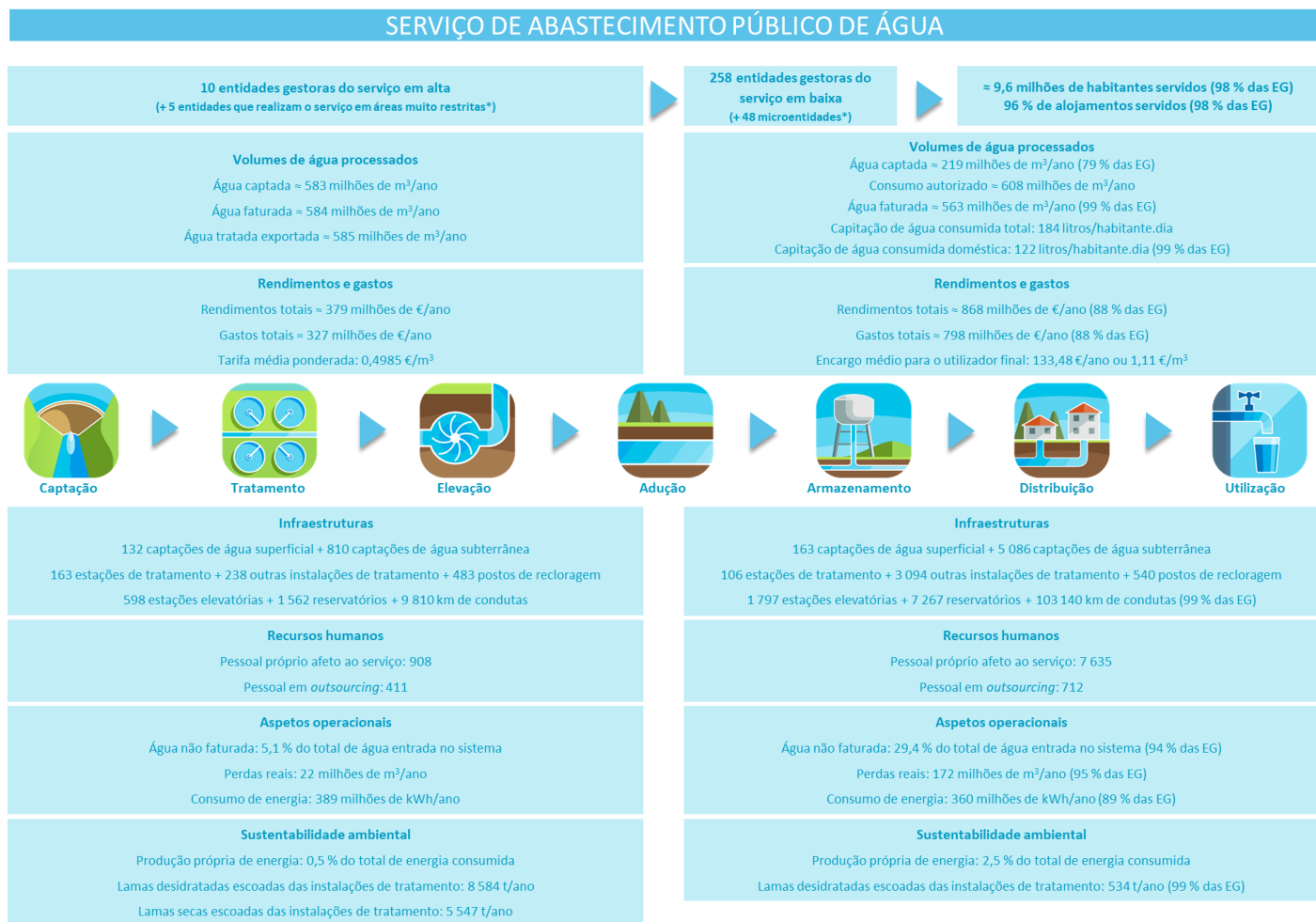
O setor das águas caracteriza-se, em termos dos recursos que absorve, como capital-intensivo e com períodos prolongados de retorno do investimento. Esta caracterização justifica-se pelo elevado investimento necessário numa fase inicial, cujo retorno se verifica apenas no longo prazo, com a suavização das tarifas praticadas ao longo do período de vida útil das infraestruturas. De facto, para reduzir os períodos de retorno dos investimentos realizados, seria necessário aumentar substancialmente as receitas anuais nos primeiros anos de vida útil das infraestruturas, o que traria impactes significativos nas tarifas a praticar aos utilizadores finais.

O serviço de gestão de resíduos urbanos reflete também essa característica relativamente aos elevados investimentos necessários numa fase inicial, sendo prestado através de um complexo sistema tecnológico, que compreende as etapas de recolha, transporte, triagem, valorização e eliminação dos resíduos provenientes das habitações. Contempla ainda outros tipos de resíduos que, pela sua natureza ou composição, sejam semelhantes aos resíduos provenientes de habitações.

Em termos de estrutura de mercado o setor dos resíduos é distinto do setor dos serviços de águas. Os serviços de gestão de resíduos urbanos são, por opção estratégica nacional, prestados num regime de monopólio legal, de modo a assegurar que há um único responsável pelo serviço por área geográfica, minimizando os problemas ambientais decorrentes desta atividade, não existindo, ao contrário do setor das águas um caso típico de monopólio natural. Por este motivo, neste setor é também importante a regulação económica e da qualidade do serviço, como forma de aumentar o bem-estar da sociedade, em consequência desta estrutura de mercado.

Nas figuras seguintes encontram-se condensados os principais números dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos em Portugal continental. Os números apresentados referem-se ao universo das entidades gestoras sujeitas ao sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores.

Para cada dado é apresentado o universo de entidades gestoras que respondeu fidedignamente à informação e que foi considerado para efeitos da análise (sempre que os dados se referem a 100 % das entidades gestoras, não é apresentada qualquer indicação).



* Os quantitativos aqui apresentados não têm em conta estas entidades gestoras.

Figura 2. Grandes números do serviço de abastecimento público de água em Portugal continental

SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

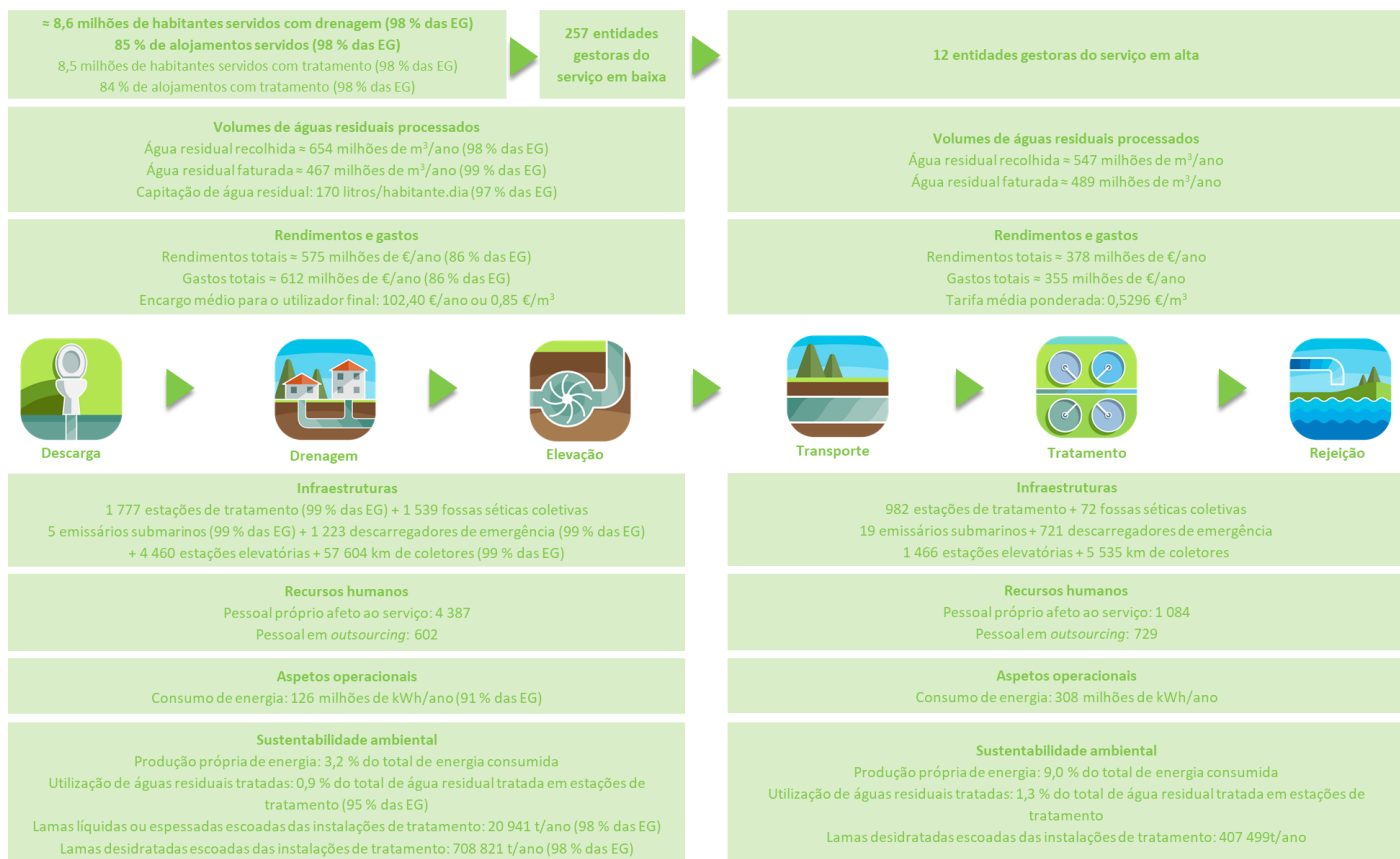
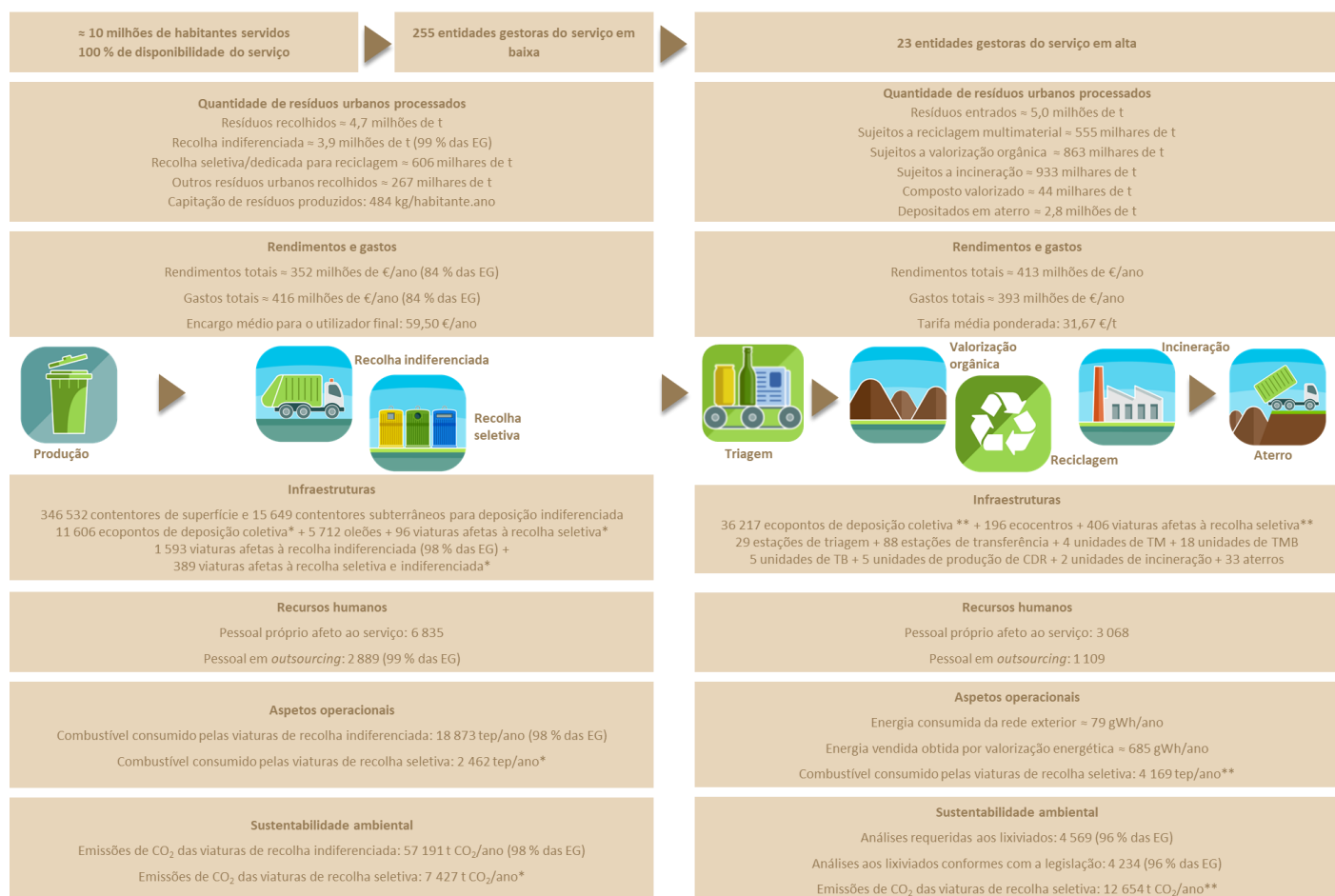


Figura 3. Grandes números do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em Portugal continental

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS



* Correspondente a 27 EG em baixa com responsabilidade pela que fazem recolha seletiva multimaterial.

** Correspondente a 19 EG em alta com responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial.

Figura 4. Grandes números do serviço de gestão de resíduos urbanos em Portugal continental

2.2. MODELOS DE GESTÃO DAS ENTIDADES

O quadro legal da gestão e da exploração dos sistemas multimunicipais e municipais tem vindo a ser gradualmente construído através de um conjunto de diplomas que se complementam. São considerados multimunicipais os sistemas de titularidade estatal que sirvam pelo menos dois municípios e exijam a intervenção do Estado em função de razões de interesse nacional, e sistemas municipais todos os outros, relativamente aos quais cabe aos municípios, isoladamente ou em conjunto, através de associações de municípios, ou em parceria com o Estado, definir o modo de organização e gestão (também designados de titularidade municipal).

A Lei de Delimitação de Setores (Lei n.º 88-A/97, de 25 de julho, alterada pela Lei n.º 35/2013, de 11 de junho) define as situações em que se admite o acesso da iniciativa privada à gestão destes serviços.

Assim, no caso de sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, os operadores privados apenas podem assumir uma posição minoritária no capital das empresas concessionárias dos sistemas multimunicipais, restrição que não existe para as concessionárias de sistemas municipais.

Já no que toca aos sistemas de gestão de resíduos urbanos, para além da concessão de sistemas municipais, os operadores privados passaram, a partir da alteração legislativa de 2013, a poder ter o controlo acionista também das entidades gestoras concessionárias de sistemas multimunicipais.

Na sequência da alteração da Lei de Delimitação de Setores, que marcou uma nova etapa no setor das águas e resíduos, iniciou-se uma revisão do quadro legal dos sistemas multimunicipais.

Assim, em Portugal subsistem entidades de natureza distinta atuando no quadro de diferentes modelos de gestão (Quadro 1), que se descrevem a seguir. No ponto 3.3 deste volume é apresentado o panorama das entidades prestadoras de serviços de águas

e resíduos, no qual é feita uma análise pormenorizada do setor tendo em conta os quantitativos de entidades gestoras e população abrangida, por modelo de gestão adotado.

Quadro 1. Modelo de gestão dos serviços de águas e resíduos

Modelos de gestão utilizados em sistemas de titularidade estatal		
Modelo	Entidade gestora	Tipo de colaboração
Gestão direta	Estado (não existe atualmente qualquer caso)	Não aplicável
Gestão delegada	Empresa pública (existe apenas o caso da EPAL)	Não aplicável
Gestão concessionada	Entidade concessionária multimunicipal	Participação do Estado e municípios no capital social da entidade gestora concessionária, podendo ocorrer participação minoritária de capitais privados no caso dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais ou maioritária no caso dos serviços de gestão dos serviços urbanos.
Modelos de gestão utilizados em sistemas de titularidade municipal ou intermunicipal		
Modelo	Entidade gestora	Tipo de colaboração
	Serviços municipais	Não aplicável
Gestão direta	Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	Colaboração entre dois ou mais municípios no caso de serviços intermunicipalizados
	Associação de municípios	Constituição de uma pessoa coletiva de direito público integrada por vários municípios
	Empresa constituída em parceria com o Estado (integrada no setor empresarial local ou do Estado)	Participação do Estado e municípios no capital social da entidade gestora da parceria
Gestão delegada	Empresa do setor empresarial local sem participação do Estado (constituída nos termos da lei comercial)	Eventual participação de vários municípios no capital social da entidade gestora, no caso de serviço intermunicipal, podendo ocorrer participação minoritária de capitais privados
	Junta de freguesia	Acordos ou protocolos de delegação entre município e junta de freguesia
Gestão concessionada	Entidade concessionária municipal	Parceria Público-Privada (municípios e outras entidades privadas)

2.2.1. Modelo de gestão direta

O Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, que revogou o Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro, continua a permitir que os sistemas multimunicipais sejam geridos diretamente pelo Estado, ainda que não exista atualmente um exemplo disso.

A gestão direta dos sistemas de titularidade municipal pode ser realizada através dos respetivos serviços municipais, municipalizados ou intermunicipalizados, os quais se regem pelo regime jurídico de funcionamento dos órgãos dos municípios e das freguesias. A diferença entre os serviços municipais e municipalizados consiste no grau de autonomia administrativa e financeira (maior no segundo caso, em que existe orçamento próprio), embora em ambos os casos se tratem de serviços integrados no município, cujas tarifas são fixadas pelos respetivos órgãos.

A Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, que aprovou o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, veio clarificar as regras de criação, organização/funcionamento e extinção dos serviços municipalizados e intermunicipalizados.

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, estabelece o quadro dos modelos de gestão dos serviços municipais. Esta legislação veio incluir os serviços em gestão direta no âmbito de regulação da ERSAR.

2.2.2. Modelo de gestão delegada

Apesar de, na descrição dos modelos de gestão de sistemas de titularidade estatal constante do já citado Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, não estar expressamente previsto, existe em Portugal, por razões históricas, um modelo de gestão delegada de titularidade estatal. Após o termo do contrato de concessão entre o Estado e a Companhia das Águas de Lisboa, em 1974, o Estado criou, através de decreto-lei, a Empresa Pública das Águas de Lisboa (EPAL), posteriormente redenominada EPAL – Empresa Pública das Águas Livres (1981) – e transformada em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos (1991). Sem contrato de concessão, a EPAL consubstancia um modelo de delegação, ou seja, o Estado criou uma empresa que detém e controla em exclusivo, transferindo para a mesma o exercício de um conjunto de atividades (captação, tratamento, adução e distribuição de água para consumo humano na cidade de Lisboa e adução a concelhos limítrofes) por tempo indeterminado. No âmbito da criação do sistema multimunicipal de Lisboa e Vale do Tejo, o Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, delegou na EPAL a gestão deste sistema multimunicipal e definiu um regime de uniformidade tarifária com o serviço de abastecimento de água em alta que já pertencia à EPAL. O mesmo diploma definiu ainda as tarifas a praticar pela EPAL num período de 5 anos, determinando que esta empresa passa a ficar sujeita à regulação da ERSAR em matéria de regulação económica (o que significa que após a aprovação do regulamento tarifário ou o termo daquele período de 5 anos, as tarifas passarão a ser fixadas pela ERSAR).

A delegação da gestão dos serviços de titularidade municipal em empresas do setor empresarial local foi pela primeira vez consagrada em 1998 na Lei do Setor Empresarial Local, que veio permitir a criação de tais empresas. O atual regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais¹ continua a prever que estas empresas (empresas locais com natureza municipal, intermunicipal ou metropolitana) possam ser encarregues da gestão de serviços de interesse geral, conceito no qual se inclui o abastecimento público de água, o saneamento de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos urbanos.

Este modelo de gestão pressupõe a celebração de um contrato de gestão que defina os objetivos a prosseguir pela empresa e a política de preços a seguir. Os municípios podem ainda constituir parcerias público-privadas institucionais, selecionando, através de procedimentos de contratação pública, parceiros privados para o capital das empresas sob forma comercial (mantendo, naturalmente, a influência dominante pública).

Desde a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, em acréscimo às exigências do regime do setor empresarial local, os contratos de gestão delegada a celebrar entre os municípios e as empresas devem definir objetivos, iniciativas, investimentos e tarifário a seguir por estas, sendo os mesmos sujeitos a revisões de cinco em cinco anos. Sempre que os municípios pretendam estabelecer uma parceria com privados, deve ser definido um período de permanência mínima do parceiro privado, assim como opções de compra e de venda das respetivas ações, com vista a permitir a sua saída por iniciativa própria ou do município. Admite-se expressamente a concessão parcial do serviço delegado. O Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, institucionalizou a possibilidade de os municípios estabelecerem parcerias com o Estado para a gestão de serviços de titularidade municipal. A parceria materializa-se na celebração de um contrato de parceria entre o Estado e os municípios, seguido de um contrato de gestão entre aqueles e a entidade gestora do sistema, a qual pode ser uma empresa do setor empresarial local ou estatal. A regulamentação deste modelo de gestão é minimalista, remetendo para o nível contratual a definição das regras de relacionamento entre os parceiros e entre estes e a entidade gestora.

2.2.3. Modelo de gestão concessionada

Conforme acima referido, enquanto as concessionárias de sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais se mantêm sujeitas à regra de controlo acionista público (pelo Estado e/ou pelos municípios servidos pelo sistema), a alteração da lei de delimitação de setores em 2013, passou ainda a admitir que a exploração e gestão de sistemas multimunicipais de resíduos sejam atribuídas a empresas cujo capital social seja maioritariamente ou integralmente subscrito por empresas do setor privado.

O regime da concessão dos sistemas multimunicipais, cujos princípios gerais constam do referido Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho (alterado pelo Decreto-Lei n.º 72/2016, de 4 de novembro), encontra-se detalhado pelos Decretos-Lei n.º 294/94, de 16 de novembro, n.º 319/94, de 24 de dezembro, e n.º 162/96, de 4 de setembro, que aprovaram as bases das concessões dos sistemas multimunicipais de resíduos urbanos, dos sistemas multimunicipais de águas para consumo público e dos sistemas multimunicipais de águas residuais, respetivamente; os quais foram objeto de revisão através do Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto. Na sequência da abertura das concessões multimunicipais dos serviços de resíduos urbanos a entidades de capitais privados, foram aprovadas bases específicas para estes contratos através do Decreto-Lei n.º 96/2014, de 25 de junho.

A criação dos sistemas e a atribuição da respetiva gestão é feita pelo Estado através de decreto-lei, seguido de contrato de concessão, por um prazo que pode ir até 50 anos. O concedente Estado, representado pelo membro do governo responsável pela área do ambiente, tem poderes de fiscalização, autorização, suspensão e aprovação. Com a entrada em vigor da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, foram atribuídas à ERSAR responsabilidades acrescidas na fixação das tarifas e na supervisão dos aspetos económico-financeiros dos sistemas de titularidade estatal. As bases dos contratos de concessão dos sistemas multimunicipais permitem a subconcessão e o trespasse, desde que autorizados pelo concedente, para uma entidade de capitais maioritariamente

¹ Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, com efeitos a partir de 1 de setembro de 2012.

públicos. No primeiro caso a concessionária mantém os direitos e as obrigações resultantes do contrato de concessão e, no segundo, transmite-os definitivamente para a trespássaria.

O Decreto-Lei n.º 92/2013, já referido, veio ainda permitir a criação de sistemas multimunicipais por agregação de sistemas já existentes, o que implica a extinção destes últimos e das concessões atribuídas às respetivas entidades gestoras, bem como a extinção das próprias entidades gestoras, transferindo-se os direitos e obrigações dos sistemas multimunicipais extintos para a entidade gestora do novo sistema multimunicipal. Assumindo que o Programa do XXI Governo Constitucional enunciou uma expressa discordância com este processo de agregação por considerar que o mesmo foi imposto aos municípios, o Decreto-Lei n.º 72/2016, de 4 de novembro, veio alterar aquele diploma possibilitando a criação de novos sistemas por cisão dos sistemas multimunicipais e das sociedades constituídas pelos Decretos-Lei n.º 92/2015, n.º 93/2015 e n.º 94/2015, todos de 29 de maio, determinando a inerente transferência dos direitos e obrigações das entidades gestoras dos sistemas multimunicipais cindidos, na parte correspondente, para a entidade gestora do novo sistema multimunicipal, designadamente as posições contratuais nos contratos em vigor na data da cisão dos sistemas, bem como dos contratos de fornecimento, de recolha, de entrega ou de cedência de infraestruturas que tenham sido celebrados com as entidades gestoras cindidas.

As concessões dos sistemas municipais regeram-se, até ao final de 2009, pelo estipulado no Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro, e ainda pelo Decreto-Lei n.º 147/95, de 21 de junho, os quais permitiam que um município ou uma associação de municípios atribuísse a gestão do respetivo sistema a uma empresa (de capitais públicos ou privados) ou a uma associação de utilizadores por contrato de concessão, mediante prévio procedimento de contratação pública (que passou a reger-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro), dispensado quando a concessionária fosse uma associação de utilizadores reconhecida como de utilidade pública. O contrato de concessão fixa os direitos e obrigações da concessionária quanto à prestação do serviço, definindo a fórmula de atualização anual das tarifas, sujeita a ratificação pelo concedente, bem como as condições em que a concessionária terá direito à reposição do equilíbrio económico-financeiro, quando se verifique uma alteração significativa das condições de exploração, por determinação do concedente ou por modificação das normas legais e regulamentares em vigor à data da concessão. Não é permitida a transmissão, total ou parcial, da concessão de sistemas municipais. O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, reviu o quadro acima descrito.

As regras sobre concessões municipais deste diploma complementam as regras do Código dos Contratos Públicos, não apenas ao nível do procedimento de contratação como da execução do contrato, tendo como principal preocupação a clarificação da divisão de responsabilidades e riscos entre as partes. O prazo máximo das concessões passa a ser de 30 anos ao contrário da anterior disposição que permitia uma duração que podia ir até 50 anos.

Com vista a melhorar o processo de tomada de decisão, passou a exigir-se que a decisão de concessionar (à semelhança do exigido para a constituição de empresas municipais, de parcerias entre os municípios e o Estado e de sistemas intermunicipais), seja precedida de estudo que demonstre a viabilidade financeira da concessão e a racionalidade económica e financeira acrescida decorrente do desenvolvimento da atividade através deste modelo de gestão, designadamente em função de expectáveis ganhos de eficiência e de transferência para o concessionário de riscos passíveis de por este serem melhor geridos.

2.3. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO DO SETOR

2.3.1. PENSAAR 2020: Objetivos e monitorização

O PENSAAR 2020 – Nova Estratégia para o Setor de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais constitui o instrumento estratégico para o setor das águas em Portugal continental, para o período de 2014 a 2020, tendo sucedido ao Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais 2007-2013 (PEAASAR II).

Os investimentos realizados nas últimas décadas permitiram uma evolução notável nos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, existindo, no entanto, novos desafios para o setor que exigem uma gestão eficiente dos recursos.

Pretende-se assim, com esta nova estratégia, promover junto das populações o acesso a um serviço público de abastecimento de água e de saneamento de qualidade e adequado às suas necessidades, com custos socialmente aceitáveis, promovendo simultaneamente a evolução do setor para um patamar de excelência.

A partir do balanço do PEAASAR II e do diagnóstico da situação à data da elaboração do PENSAAR 2020, foram definidos cinco objetivos estratégicos para o setor – também designados por Eixos – e 19 objetivos operacionais (OP), conforme representado na Figura 5.

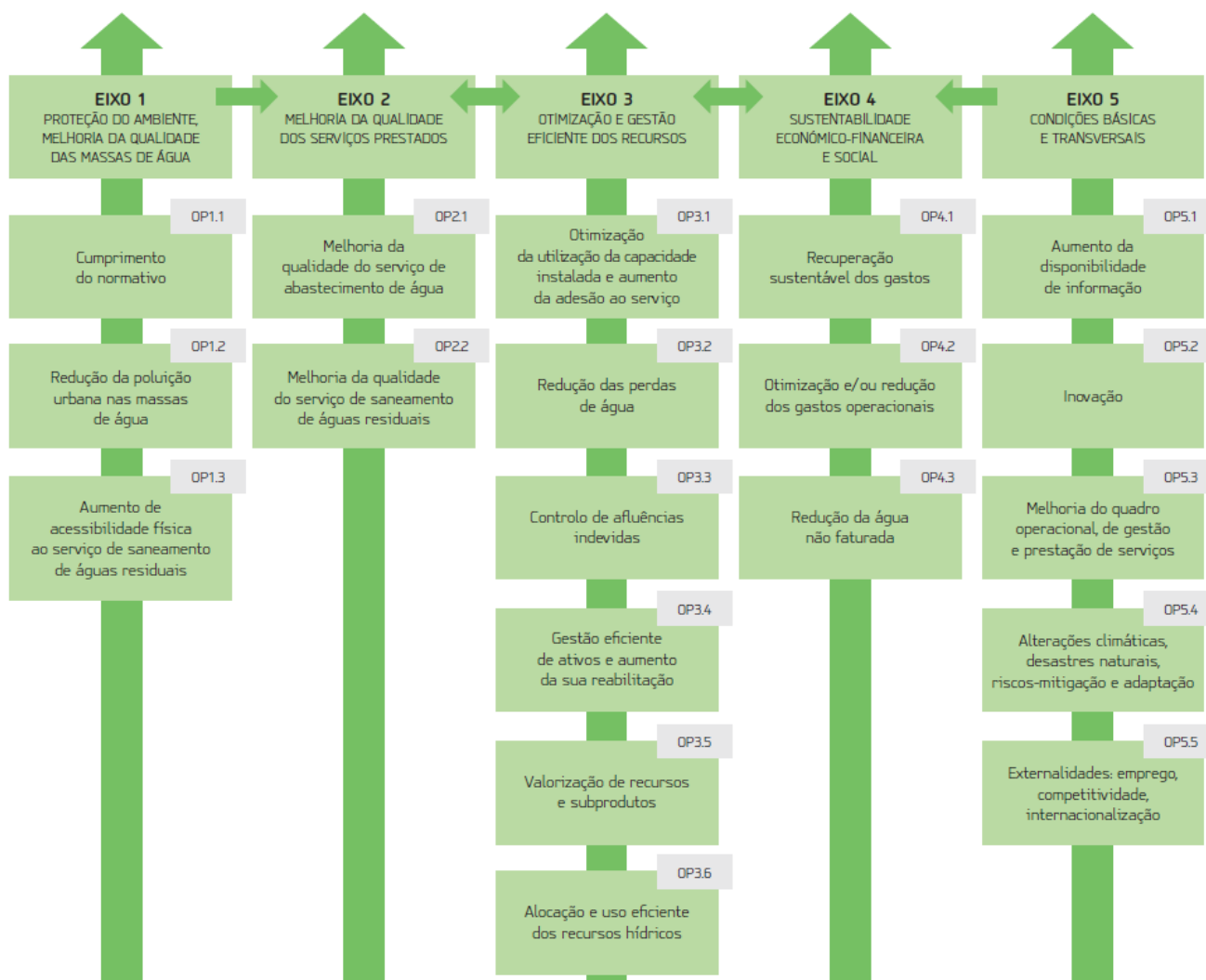


Figura 5. Objetivos operacionais definidos no Pensaar 2020

Para cada um dos objetivos operacionais, o Pensaar 2020 propõe um conjunto importante de indicadores que permitem avaliar o progresso do Plano. Para o efeito, para cada indicador foram definidos valores de base e as respetivas metas que se pretende atingir em 2020. Alguns destes indicadores são apenas utilizados para aferir a evolução do indicador sem estabelecer uma meta. A maioria dos objetivos operacionais contempla vários indicadores, de forma a avaliar o progresso de uma forma exaustiva.

A avaliação da qualidade do serviço efetuada pela ERSAR desempenha um papel importante na monitorização do Pensaar 2020, na medida em que alguns dos seus indicadores e dados, medidos e auditados anualmente, são utilizados no cálculo dos indicadores do plano estratégico.

Por outro lado, o acompanhamento e o reporte relativo à implementação do Pensaar 2020 constituem uma atribuição da ERSAR, tal como previsto na alínea b) do n.º 2 do artigo 5.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março. Com vista a promover o acompanhamento e monitorização da implementação do Pensaar 2020, foi criado, por despacho do Secretário de Estado do Ambiente (Despacho n.º 6747/2015, de 8 de junho), o Grupo de Apoio à Gestão (GAG) do Pensaar 2020, tendo sido definido que a ERSAR acompanhará em permanência os trabalhos desenvolvidos por este Grupo.

A monitorização é um instrumento de apoio à gestão do Pensaar 2020 que permite validar os objetivos estratégicos e operacionais, bem como os seus indicadores, ou corrigi-los em função da realidade. Os resultados da monitorização poderão dar origem a ajustes do Plano de Ação e das suas medidas, de modo a potenciar o cumprimento dos objetivos propostos.

Tal como referido anteriormente, para efeitos de monitorização do Pensaar 2020 são utilizados os indicadores do sistema de avaliação da qualidade do serviço implementado pela ERSAR, os quais medem o número de alojamentos, e indiretamente a população, servidos por entidades gestoras com desempenho bom ou mediano em relação a esses indicadores. Deste modo, consegue-se medir, de uma forma direta, o impacto da implementação da estratégia na população beneficiada.

De facto, nos termos dos respetivos Estatutos (aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março), compete à ERSAR assegurar a regulação e supervisão do setor dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, independentemente da titularidade estatal ou municipal dos respetivos sistemas e do modelo de gestão adotado (prestação direta do serviço, delegação do serviço em empresa ou ainda a sua concessão).

Neste contexto, prosseguindo as suas atribuições, incluindo a Avaliação da Qualidade de Serviço (instrumento de regulação promotor de uma maior eficácia e eficiência na atividade das entidades gestoras do setor e de acesso a informação fiável e de fácil interpretação pelos utilizadores destes serviços), a ERSAR aprovou o atual Guia de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos prestados aos utilizadores (3.ª geração do sistema de avaliação).

Considerando que alguns indicadores do sistema de avaliação da ERSAR podem apresentar uma evolução positiva em termos de valor mas que pode não se refletir na mudança de avaliação das entidades gestoras, e consequentemente na evolução do indicador PENSAAR, foi decidido que na monitorização do PENSAAR seria apresentada, igualmente, a média nacional para o indicador.

As medidas e as ações pretendem concretizar e detalhar cada um dos objetivos operacionais definidos no Quadro Estratégico, constituindo, assim, parte de um plano de ação da estratégia que apoiará as decisões a tomar pelos parceiros sectoriais, nomeadamente os promotores responsáveis pela realização dos projetos e as entidades responsáveis pela sua aprovação, financiamento e monitorização.

No âmbito dos trabalhos do GAG foi efetuada uma distribuição de medidas e de ações sob responsabilidade da ERSAR, conforme se apresenta no Quadro 2.

Quadro 2. Medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR

Eixo 3 Otimização e gestão eficiente dos recursos	
Objetivo Operacional 3.1 Otimização da utilização da capacidade instalada e aumento da adesão ao serviço	
M 3.1.1 Promoção da ligação, da adesão e da utilização dos sistemas públicos de abastecimento de água pelos utilizadores	A ERSAR foi definida como entidade dinamizadora de ação com particular acompanhamento em parceria com as EG
M 3.1.2 Promoção da ligação, da adesão e da utilização dos sistemas públicos de drenagem e tratamento de águas residuais pelos utilizadores	A ERSAR foi definida como entidade dinamizadora de ação com particular acompanhamento em parceria com as EG
Objetivo Operacional 3.5 Valorização de recursos e subprodutos	
M 3.5.1 Intervenções com vista ao aumento da utilização de água residual tratada, com viabilidade do ponto de vista técnico-económico e ambiental	A ERSAR foi definida como entidade dinamizadora de ação com particular acompanhamento em parceria com a Agência Portuguesa do Ambiente (APA) e a Águas de Portugal
Objetivo Operacional 3.6 Alocação e uso eficiente dos recursos hídricos	
M 3.6.3 Criação de um selo de eficiência quanto ao uso eficiente da água, a atribuir a EG	A ERSAR foi definida como entidade dinamizadora de ação com particular acompanhamento
Eixo 4 Sustentabilidade económico-financeira e social	
Objetivo Operacional 4.1 Recuperação sustentável dos gastos	
M 4.1.1 Promoção de tarifários que assegurem uma cobertura sustentável de gastos da EG	A ERSAR foi definida como entidade dinamizadora de ação com particular acompanhamento
M 4.1.2 Correção de assimetrias regionais e locais das tarifas de modo a assegurar a acessibilidade económica	A ERSAR foi definida como entidade dinamizadora de ação com particular acompanhamento
M 4.1.3 Garantia do direito humano de acesso aos serviços de águas	A ERSAR foi definida como entidade dinamizadora de ação com particular acompanhamento

Assim, efetua-se a seguir uma pequena descrição das medidas sob responsabilidade da ERSAR, assim como os trabalhos já desenvolvidos e o grau de cumprimento do calendário para a realização das medidas.

- **M 3.1.1. Promoção da ligação, da adesão e da utilização dos sistemas públicos de abastecimento de água pelos utilizadores**

A adesão aos serviços de distribuição de água pode ser quantificada pelo nível efetivo de ligação dos utilizadores à infraestrutura física da entidade gestora. A falta de adesão resulta de situações de alojamentos não habitados ou de existência de origens alternativas de água, tendo um impacto negativo no grau de utilização das infraestruturas existentes, na gestão dos recursos hídricos e potencialmente na saúde humana (no caso da utilização de origens não controladas).

Para minimizar estes impactos, a lei impõe a obrigação de ligação. O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, veio exigir que todos os imóveis com rede disponível a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade estejam ligados aos sistemas públicos (artigos 59.º e 69.º), prevendo ainda que o incumprimento desta obrigação constitui contraordenação passível de aplicação de uma coima entre €1 500 a €3 740, no caso de pessoas singulares, e entre €7 500 a €44 890, no caso de pessoas coletivas. A responsabilidade pela aplicação da coima pertence ao município titular.

Como forma de reforçar esta imposição legal, a ERSAR calcula desde 2011 um indicador de "Adesão ao Serviço em baixa" (AA07b), que visa determinar a "percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água estão disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato, mesmo que temporariamente suspenso durante uma parte do ano em análise)".

Com este indicador, a ERSAR pretende avaliar o nível efetivo de ligação dos utilizadores à infraestrutura física da entidade gestora, quantificando situações decorrentes de alojamentos não habitados e de utilização de origens alternativas de água.

Adicionalmente, e como forma de incentivar a ligação e utilização voluntária das redes públicas, a ERSAR tem vindo a recomendar a não cobrança autónoma dos custos com a execução dos ramais domiciliários (até 20 metros) e da ligação, assim como com a contratação (passando os mesmos a ser recuperados pelas tarifas cobradas mensalmente pela normal prestação do serviço), na medida em que, para além de constituírem atividades inerentes à normal prestação do serviço, os valores das respetivas tarifas podem constituir um obstáculo à acessibilidade económica dos serviços (vide pontos 3.2.1.1 e 3.3.1.1 da Recomendação Tarifária²).

No que respeita a soluções por via legislativa, encontra-se ainda em elaboração o projeto de revisão do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

Em complemento, o Regulamento de Relações Comerciais da ERSAR, Regulamento n.º 594/2018, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 4 de setembro de 2018, também estabelece (artigos 37.º e 41.º) a obrigatoriedade de ligação aos sistemas públicos de abastecimento de água sempre que estes se encontrem a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade.

▪ **M 3.1.2. Promoção da ligação, da adesão e da utilização dos sistemas públicos de drenagem e tratamento de águas residuais pelos utilizadores**

Na 3.ª geração do sistema de avaliação continua a ser abordada a questão da gestão das soluções individuais de saneamento (fossas sépticas individuais) por intermédio do dado de perfil dAR16 – *Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas* (n.º), definido como o "Número de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora com soluções individuais de saneamento de águas residuais (ex. fossas sépticas) para os quais o serviço de remoção de lamas e ou de efluentes é prestado pela entidade gestora através de meios móveis próprios e ou de terceiros".

Assim, no âmbito desta geração de indicadores, foram ainda criados os dados adicionais dAR14b – *Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas em locais sem rede fixa disponível* e dAR15b – *Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas em locais com rede fixa disponível*.

Pela análise dos dados recolhidos nos últimos anos de avaliação, e que se apresentam, para 2018, no capítulo 5, verifica-se que continua a ser insatisfatório o conhecimento e controlo que as entidades gestoras têm relativamente às fossas sépticas individuais existentes na sua área de intervenção.

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, define no seu artigo 2.º que os serviços municipais de saneamento de águas residuais urbanas compreendem "a gestão dos sistemas municipais de recolha, drenagem, elevação, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas, bem como a recolha, o transporte e o destino final de lamas de fossas sépticas individuais". A alternativa à rede pública de saneamento é a existência de soluções simplificadas de tratamento (fossas sépticas), que requerem manutenção periódica e o encaminhamento das respetivas lamas para tratamento e destino final adequado. O legislador entendeu que o serviço de limpeza de fossas sépticas constitui uma obrigação de serviço público, pelo que o n.º 3 do artigo 59.º do mencionado Decreto-Lei impõe que as entidades gestoras do serviço de saneamento assegurem a limpeza de fossas sépticas aos imóveis cujo limite de propriedade se encontre a mais de 20 metros da rede pública de saneamento (através de meios próprios ou de terceiros).

A inclusão do serviço de limpeza de fossas sépticas no conceito de serviço público assenta no princípio de que todos os alojamentos ou instalações onde são geradas águas residuais domésticas têm de ser dotados de soluções de saneamento de águas residuais,

² Indicar n.º, data publicação, etc.

pelo que os respetivos utilizadores têm o direito à disponibilização daquele serviço, por redes fixas ou por meios móveis. Nessa medida, todos os beneficiários devem pagar a disponibilização e a prestação desse serviço público.

Por serem serviços alternativos (na ótica do utilizador), a ERSAR tem vindo a recomendar que a estrutura tarifária a adotar para a limpeza de fossas sépticas individuais esteja integrada no tarifário geral.

No que respeita a soluções para esta questão, encontram-se ainda em elaboração o projeto de revisão do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, o Regulamento Tarifário dos Serviços de Águas (RTA) e a revisão da Recomendação n.º 1 de 2007 relativa a *"Gestão de fossas sépticas no âmbito de soluções particulares de saneamento de águas residuais"*.

Em complemento, o Regulamento de Relações Comerciais da ERSAR, Regulamento n.º 594/2018, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 4 de setembro de 2018, estabelece (artigo 51.º) que *"os utilizadores das fossas sépticas devem solicitar à entidade gestora do sistema municipal de saneamento de águas residuais urbanas (...) o serviço de recolha e transporte das lamas, a qual a pode realizar por meios próprios ou recorrendo a prestação de serviços"*.

Por outro lado, o projeto de RTA desenvolvido pela ERSAR, estabelece que pela recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas são devidas tarifas fixas de disponibilidade e variáveis pelo serviço prestado através de meios móveis, à semelhança dos demais utilizadores do sistema, como contrapartida da realização de um número de serviços considerado adequado pelas entidades gestoras, definido nos contratos de recolha, em função dos custos associados a cada um dos serviços.

▪ **M 3.5.1 Intervenções com vista ao aumento da utilização de água residual tratada, com viabilidade do ponto de vista técnico-económico e ambiental**

A utilização de águas residuais tratadas para fins múltiplos é presentemente encarada como um eixo central da gestão sustentável dos recursos hídricos, não havendo, no entanto, uma prática generalizada de aproveitamento das águas residuais urbanas em Portugal, mesmo em contextos regionais de maior escassez hídrica.

A utilização de águas residuais tratadas deve basear-se, por um lado, no conhecimento científico e tecnológico do tratamento e, por outro, num adequado enquadramento institucional e regulamentar. Nesse sentido, a ERSAR encontra-se a rever a Recomendação nº 2/2007 sobre utilização de águas residuais tratadas que tem como objetivo apoiar e incentivar a utilização de água residual tratada, sempre que técnico-economicamente viável, apresentando soluções face aos desafios que esta atividade apresenta na sua implementação. Por outro lado, o projeto de RTA prevê que esta atividade seja sujeita às mesmas regras regulatórias das atividades complementares que, apesar de não estarem integradas nas atividades principais, utilizam, de forma duradoura ou esporádica, ativos afetos àquelas atividades, otimizando a rentabilidade dos mesmos.

No projeto de revisão das bases das concessões de sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais (Decreto-Lei n.º 195/96, de 4 de setembro), a ERSAR propôs a clarificação quanto à integração desta atividade no objeto da concessão, devendo igualmente ser ponderada a inclusão da atividade de valorização de subprodutos do tratamento de águas.

No âmbito desta medida, a ERSAR promoveu a revisão do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, onde este tema é abordado no âmbito do destino final de águas residuais, e deu início a uma discussão sobre o tema junto de várias entidades com intervenção neste domínio, nomeadamente através da realização de *workshops*.

Para a monitorização desta medida, a ERSAR analisa os dados dAR55 (Água residual tratada exportada) e dAR56 (Água residual tratada utilizada para uso próprio).

▪ **M 3.6.3 Criação de um selo de qualidade quanto ao uso eficiente da água, a atribuir a entidades gestoras**

O PENSAAR 2020 definiu como um dos seus Eixos principais a "Otimização e gestão eficiente dos recursos", sendo que a alocação e uso eficiente dos recursos hídricos foi definido com um objetivo operacional.

Com o objetivo de promover a eficiência hídrica e divulgar os melhores desempenhos, o PENSAAR prevê uma medida que corresponde à atribuição de um selo às entidades gestoras que promovam a eficiência hídrica.

A ERSAR desenvolveu assim um modelo para a atribuição anual às entidades gestoras dos "Selos de qualidade quanto ao uso eficiente da água". Para além da informação relevante obtida através do sistema de avaliação da qualidade dos serviços de águas, deverá ter também em consideração informação adicional remetida à ERSAR, no momento da candidatura, que evidencie as ações desenvolvidas pela entidade gestora no âmbito da promoção do Plano Nacional do Uso Eficiente da Água (PNUEA). Estas ações incluem aspetos operacionais com vista à racionalização do uso da água, a monitorização e reporte à ERSAR de um conjunto de indicadores que traduzam essa racionalização e iniciativas de promoção e sensibilização com esse propósito. Assim, apresenta-se no Quadro 3 os requisitos para atribuição deste selo.

Quadro 3. Requisitos definidos para atribuição do selo de qualidade quanto ao uso eficiente da água

N.º do requisito	Requisito
1	100 % de avaliação nos indicadores de qualidade do serviço aplicáveis aos serviços de águas.
2	Tendência de evolução positiva nos últimos cinco anos nos indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • $\frac{dAA44: \text{Consumo autorizado}}{dAA41: \text{Água entrada no sistema}}$ (quanto maior for o rácio, melhor será a prestação da EG); • Consumo <i>per capita</i> doméstico³ $\frac{dAA51b - \text{Água faturada doméstica (m}^3\text{/ano)}}{dAA11b - \text{Alojamentos com serviço efetivo (n.º)} \times \text{rácio de habitantes por alojamento familiar clássico (n.º)}^4$ ⁴ (quanto menor for o valor, melhor será a prestação da EG).
3	Avaliação boa ou mediana nos últimos três anos nos indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • AA08: Água não faturada; • AA10: Ocorrência de avarias em condutas; • AA12: Perdas reais de água. Os indicadores não poderão registar evolução negativa no último ano.
4	As EG têm que cumprir com o mínimo de 132 pontos (nas classes A a F) no PAA31: Índice de conhecimento infraestrutural. Devem ainda garantir que o registo da informação se encontra em suporte informático.
5	Volume de água residual tratada utilizada para uso próprio superior a 0 para as EG que prestam o serviço de saneamento de águas residuais urbanas e que exploram ETAR ⁵ .
6	As EG têm que apresentar fiabilidade de pelo menos ** nos seguintes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • AA08: Água não faturada; • AA10: Ocorrência de avarias em condutas; • AA12: Perdas reais de água.

No ano 2017, em que foi pela primeira vez aplicada a avaliação, nenhuma entidade gestora cumpriu de forma cumulativa os requisitos, pelo que não foi atribuído qualquer selo nesta vertente. Com a divulgação da iniciativa, que permitiu às entidades gestoras a adaptação de procedimentos e a adoção de ações em linha com os requisitos acima mencionados, em 2018, houve já uma entidade gestora a receber este selo, prevenendo-se que em anos futuros possa haver várias entidades a receber este selo, algo que a ERSAR continuará a promover e monitorizar.

▪ M 4.1.1 Promoção de tarifários que assegurem uma cobertura sustentável de gastos da entidade gestora

A ERSAR emitiu ao longo dos últimos anos diversas recomendações sobre a definição de tarifas, visando assegurar um nível de recuperação de custos sustentável, designadamente a Recomendação IRAR n.º 1/2009, de 28 de agosto (recomendação tarifária), Recomendação ERSAR n.º 1/2010, de 21 de junho (conteúdos das faturas) e Recomendação ERSAR n.º 2/2010, de 21 de fevereiro (critérios de cálculo).

As entidades gestoras têm vindo a adotar estas recomendações de uma forma gradual e o regulador verifica a respetiva adoção. Esta adoção progressiva contribui para uma maior uniformização de estruturas tarifárias e de critérios na fixação das tarifas, bem como para a cobertura tendencial dos gastos inerentes ao serviço prestado.

Os Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, definem como princípios a que o regulamento tarifário deve obedecer a recuperação económica e financeira dos custos dos serviços em cenário de eficiência, a preservação dos recursos naturais e promoção de comportamentos eficientes pelos consumidores e a promoção da acessibilidade económica dos utilizadores finais domésticos, nomeadamente através de tarifários sociais.

O projeto de RTA fixa as regras tarifárias que devem ser seguidas pelas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e de titularidade municipal em modelo de gestão direta. Relativamente às restantes entidades gestoras de titularidade municipal, que operam em modelo de gestão delegada e concessionada, entendeu a ERSAR que, encontrando-se o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, em processo de revisão e sendo esperadas diversas alterações no âmbito destes modelos, afigurava-se mais adequado e prudente aguardar pela conclusão deste processo, remetendo-se a regulamentação tarifária para momento ulterior.

³ Este indicador é apenas aplicável às entidades gestoras em baixa. Detalhe da informação reportada para o dado dAA51b.

⁴ O rácio é o dos Censos 2011 (últimos valores estatísticos disponíveis).

⁵ Não aplicável a EG que não exploram ETAR.

Para a monitorização desta medida de sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras, a ERSAR analisa os indicadores AA02 e ARO2 [Acessibilidade económica do serviço (%)] e AA06 e ARO5 [Cobertura dos gastos (%)], nomeadamente através do sistema de avaliação da qualidade dos serviços – indicadores de 3.ª geração, que se irá detalhar no capítulo 5.

Em 2016, os indicadores relativos à cobertura dos gastos passaram a excluir a componente de subsídio à exploração, tornando mais explícito o peso que os rendimentos tarifários detêm na sustentabilidade da prestação dos serviços.

Convém notar ainda que os pareceres emitidos pela ERSAR no âmbito da formação dos tarifários, de carácter não vinculativo, reforçam a importância da cobertura de gastos por via tarifária na sustentabilidade da prestação dos serviços até ao limiar da acessibilidade económica, conjugando esta análise com os custos unitários de exploração de referência bem como com a adequação das estruturas tarifárias às recomendações da ERSAR.

▪ **M 4.1.2 Correção de assimetrias regionais e locais das tarifas de modo a assegurar a acessibilidade económica**

Portugal continental caracteriza-se por uma elevada heterogeneidade do território, que pelas repercussões num setor com elevada intensidade de capital, tornam a correção das assimetrias regionais e locais uma condição central para o setor evoluir e assegurar a acessibilidade económica. A conciliação destas correções com a prossecução de um objetivo de progressiva autonomização financeira do setor levou o Governo a optar por soluções de compensação tarifária entre entidades gestoras do setor.

No âmbito de um quadro mais amplo de objetivos, enquadra-se a aposta na promoção de entidades gestoras supramunicipais – sistemas municipais agregados – que paralelamente será acompanhada da correção das assimetrias regionais e locais através de um mecanismo de compensação tarifária externa às entidades gestoras, a integrar nos desenvolvimentos previstos em termos de regulação económica, e assim constituir ele próprio um incentivo central à eficiência. No contexto do mecanismo de compensação tarifária, deve referir-se a aplicação do Fundo Ambiental e da Componente Tarifária Acrescida (CTA).

▪ **M 4.1.3 Garantia do direito humano de acesso aos serviços de águas**

Preocupada com a dimensão social destes serviços públicos essenciais e com a necessidade de assegurar estes direitos humanos, sobretudo para os agregados familiares mais carenciados, a ERSAR tem vindo a desenvolver trabalho (internamente e em colaboração com o meio académico) nesta matéria, que se reflete nas suas práticas regulatórias e colaborações internacionais.

Quanto à acessibilidade económica, desde 2011 que a ERSAR calcula e inclui nos seus indicadores de qualidade do serviço um indicador de acessibilidade económica dos agregados familiares a cada um dos três serviços regulados (abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos). Este indicador destina-se a avaliar, em termos macro, o nível de adequação da interface com o utilizador em termos de acessibilidade do serviço, no que respeita à capacidade económica das famílias suportarem o encargo cobrado pelo serviço prestado pela entidade gestora. É definido como o peso do encargo médio com cada um dos serviços no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema.

No que se refere a tarifas sociais, entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, que visa estabelecer o regime de atribuição de tarifa social para a prestação dos serviços de águas (tarifa social), a atribuir pelo município territorialmente competente e a aplicar a clientes finais do fornecimento dos serviços de águas.

De modo a facilitar a implementação do novo regime da tarifa social, de forma harmonizada pelas entidades gestoras, a ERSAR entendeu formular a Recomendação n.º 2/2018 visando complementar as disposições legais que o integram.

Sobre os mecanismos de suspensão do serviço, na sequência da crise económica registada desde 2011, houve uma preocupação de verificar os impactos de eventuais problemas sentidos pelas famílias no pagamento das faturas dos serviços de águas e resíduos. Foi inicialmente testado um modelo de inquérito produzido pela ERSAR para apurar junto de alguns operadores de maior dimensão a evolução nesta realidade. Já mais recentemente, em colaboração com o Instituto Superior Técnico e com o envolvimento de três entidades gestoras, a ERSAR desenvolveu um estudo onde procurou analisar as práticas relativas a diferentes metodologias de abordagem à suspensão dos serviços de águas (entre os quais a instalação de restritores de caudal e a gestão comercial mais proativa pelas entidades gestoras para a cobrança de faturas em atraso). Os resultados deste estudo apontam para que o principal motivo para a suspensão do serviço seja sobretudo o esquecimento e não tanto a carência económica. Por esse motivo, a ERSAR desenvolveu em 2017 um estudo mais detalhado a nível nacional que permita analisar os motivos das suspensões do serviço a nível nacional e fazer um levantamento das práticas que as entidades gestoras desenvolvem para minorar este problema e os seus efeitos.

A ERSAR participa desde há alguns anos em vários grupos de trabalho e redes internacionais com vista à partilha das melhores práticas internacionais nesta matéria.

Neste contexto, tem acompanhado de perto o trabalho das Nações Unidas (por exemplo, publicação “No caminho certo”) sobre estas temáticas e diversos estudos de entidades reputadas como a OCDE ou o Banco Mundial. Esteve também envolvida na produção de um guia de apoio aos técnicos dos serviços de águas na implementação do direito humano à água e saneamento (“Manual of the Human Rights to Safe Drinking Water and Sanitation for Practitioners”), que foi recentemente traduzido para português e que poderá ser um bom instrumento de apoio para os técnicos do setor de língua portuguesa.

Em paralelo, tem vindo a desenvolver com reguladores parceiros europeus um conjunto de trabalhos que visam comparar as práticas dos vários países.

Como atividades futuras, para além da aprovação do RTA que estabeleça, entre outros critérios, tarifas acessíveis, incluindo para agregados familiares de rendimentos mais baixos, a ERSAR prevê o desenvolvimento de projetos técnicos que visem a capacitação das entidades gestoras através de publicações internacionais nesta área.

No Quadro 4 são apresentados os objetivos operacionais do PENSAAR 2020 relativos às medidas e ações cuja monitorização está sob responsabilidade da ERSAR.

Quadro 4. Monitorização dos objetivos operacionais do PENSAAR 2020 relativo às medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR – indicação dos valores de 2018

Objetivo Operacional	Indicador	Valor 2018	Meta 2020
EIXO 3: OTIMIZAÇÃO E GESTÃO EFICIENTE DOS RECURSOS			
Objetivo Operacional 3.1: Otimização da utilização da capacidade instalada e aumento da adesão ao serviço	1. Percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AA07)	- Alta: 24 - Baixa: 52	- alta: 80 - baixa: 80
	2. Percentagem de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na adequação da capacidade de tratamento (AA09 da 2.ª geração do sistema de avaliação*)	Alta + Baixa: 33	- alta + baixa: 80
	3. Percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AR06)	- Alta: 62 - Baixa: 56	- alta: 80 - baixa: 80
	4. Percentagem de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na adequação da capacidade de tratamento (AR07 da 2.ª geração do sistema de avaliação*)	Alta + Baixa: 59	- alta + baixa: 80
Objetivo Operacional 3.5: Valorização de recursos e subprodutos	1. Água residual reutilizada/ água residual tratada em estações de tratamento (%) [(dAR55+dAR56)/(dAR53)]	Alta + Baixa : 1,2 (Valor 2017: 1,4)	Tendência crescente (Indicador de evolução)
	3. Produção própria de energia/ consumo de energia (%) (dAA63/dAA64 e dAR59/dAR60)	AA (alta + baixa): 1,47 (Valor 2017: 1,06) AR (Alta + Baixa): 7,30 (Valor 2017: 5,42)	Tendência crescente (Indicador de evolução)
Objetivo Operacional 3.6. Alocação e uso eficiente dos recursos hídricos	1. Percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no cumprimento do licenciamento das captações (AA14 da 2.ª geração do sistema de avaliação*)	Alta + Baixa: 45	- alta + baixa: 100
	2. Capitação (água captada)/ habitante [l/(hab.dia)] [dAA57ab/(dAA11b x n.º habitantes por alojamento)]	Alta + Baixa: 260 (Valor 2017: 273)	Tendência decrescente (indicador de evolução)
	3. Capitação (água faturada) [l/(hab.dia)] [dAA50b/(dAA11b x n.º habitantes por alojamento)]	- Baixa: 183 (Valor 2017: 195)	Tendência decrescente (indicador de evolução)
	4. População servida por EG com reconhecido mérito no uso eficiente da água	Alta + Baixa: 147 75 Valor 2017	A definir

* Indicadores da 2.ª geração do sistema de avaliação que deixaram de estar incluídos na 3.ª geração.

Quadro 4. Monitorização dos objetivos operacionais do PENSAAR 2020 relativo às medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR – indicação dos valores de 2018 (continuação)

Objetivo Operacional	Indicador	Valor 2018	Meta 2020
EIXO 4: SUSTENTABILIDADE ECONÓMICO-FINANCEIRA E SOCIAL			
Objetivo Operacional 4.1: Recuperação sustentável dos gastos	1. Percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na acessibilidade económica do serviço (AA02)	Baixa: 100	- baixa: 100
	2. Percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na cobertura dos gastos (AA06)	- Alta: 52 - Baixa: 56	- alta: 100 - baixa: 100
	3. Percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na acessibilidade económica do serviço (AR02)	Baixa: 100	- baixa: 100
	4. Percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na cobertura dos gastos totais (AR05)	- Alta: 79 - Baixa: 53	- alta: 100 - baixa: 100
	5. Percentagem de alojamentos abrangidos por EG com tarifário social	- Baixa (AA): 83 - Baixa (AR): 71	- baixa (AA): 100 - baixa (AR): 100

Numa avaliação global dos valores registados em 2018 face às metas definidas no PENSAAR 2020, considera-se que, de um modo geral, a evolução dos indicadores é positiva, em linha com o percurso que o setor tem vindo a desenvolver nas últimas duas décadas, destacando-se pela evolução favorável a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória nos indicadores Acessibilidade física do serviço (AR01), a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com tarifário social, a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na água não faturada (AA08).

Adicionalmente, verifica-se que um conjunto de indicadores já alcançou as metas estabelecidas, nomeadamente, a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR14 – *Encaminhamento adequado de lamas do tratamento*, a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR12 – *Controlo de descargas de emergência*, a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA02 – *Acessibilidade económica do serviço* de abastecimento de água e a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR02 – *Acessibilidade económica do serviço* de águas residuais.

No entanto, identificaram-se alguns indicadores que apresentaram uma evolução que suscita alguma preocupação sobre o cumprimento da meta estabelecida, ou por se encontrarem ainda muito longe do valor desejado ou porque o ritmo de evolução não garante o cumprimento dentro do horizonte temporal estipulado, como a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na ocorrência de inundações (AR03), a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na ocorrência de colapsos estruturais em coletores (AR09), a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AA07) e percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AR06), a percentagem de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na adequação da capacidade de tratamento (AA09), a percentagem de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na adequação da capacidade de tratamento (AR07), a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória nas perdas reais de água (AA13), a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na reabilitação de condutas (AA10) e percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na reabilitação de coletores (AR08), a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no cumprimento do licenciamento das captações (AA14) e a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na cobertura dos gastos totais (AA06) e percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na cobertura dos gastos totais (AR05).

Por último, importa enfatizar a necessidade das entidades gestoras preverem planos de gestão patrimonial que permitam acompanhar e aumentar os níveis de reabilitação de condutas e de coletores, de forma a se garantir a continuidade e qualidade futura dos serviços, manifestando-se essencial garantir a adesão de todos os utilizadores aos sistemas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais, assim como a elaboração de um programa de redução de água não faturada, por parte das entidades gestoras, que permita a redução ao longo do tempo das perdas reais e aparentes, assim como do consumo de água autorizado não faturado.

Para além de outras competências mencionadas no Despacho n.º 6747/2015, de 8 de junho, o GAG apresenta relatórios intercalares semestrais na sequência das reuniões ordinárias ou sempre que ocorra uma reunião extraordinária, os quais devem incluir ações com vista à promoção das medidas do plano e identificar eventuais dificuldades à sua implementação de acordo com

o calendário previsto. Compete ainda ao GAG apresentar publicamente, e com periodicidade anual, um relatório de avaliação do PENSAR 2020, através do qual é efetuada a análise da sua implementação. Este relatório deve ser preparado tomando em consideração a informação anual disponibilizada pela APA e pela ERSAR no âmbito das suas esferas de competências, relativas ao setor, em Portugal continental. O terceiro relatório de avaliação anual elaborado pelo GAG foi publicado no final de 2018, encontrando-se atualmente a ser preparado o quarto relatório de avaliação, o qual se prevê que seja publicado no final de 2019.

2.3.2. PERSU 2020: Objetivos e monitorização

O Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos 2014-2020 (PERSU 2020) constitui o instrumento estratégico para a gestão de resíduos urbanos para o período de 2014 a 2020, fundamental para que o setor disponha de orientações e objetivos claros. Este Plano define os objetivos a atingir e as ações a implementar ao longo do seu período de vigência, mas também os eixos de atuação conducentes à concretização das linhas orientadoras estratégicas definidas.

As principais medidas constantes no PERSU 2020 consubstanciam princípios de eficiência e de valorização dos resíduos como recursos, privilegiando a atuação a montante da cadeia de valor e a integração do Programa de Prevenção de Resíduos Urbanos. De igual modo, apoiam o aumento significativo da recolha seletiva e da reciclagem, promovendo a eliminação progressiva da deposição direta em aterro e apoiam o aumento da eficiência dos sistemas e das infraestruturas de gestão de resíduos urbanos, com consequente racionalização, redução e recuperação sustentável de custos.

A implementação deste plano estratégico deveria permitir atingir níveis ambiciosos de reciclagem e preparação para a reutilização de resíduos em Portugal continental, destacando-se as seguintes metas globais estabelecidas para 2020:

- Reduzir de 63 % para 35 % a deposição, em aterro, dos resíduos urbanos biodegradáveis, relativamente ao ano de referência 1995;
- Aumentar de 24 % para 50 % a taxa de preparação de resíduos para reutilização e reciclagem;
- Assegurar níveis de recolha seletiva de 47 kg/habitante/ano.

A visão para a gestão dos resíduos preconizada neste instrumento de referência da política de gestão do setor conduziu à definição de oito objetivos:

- Prevenção da produção e perigosidade dos resíduos urbanos;
- Aumento da preparação para reutilização, da reciclagem e da qualidade dos recicláveis;
- Redução da deposição de resíduos urbanos em aterro;
- Valorização económica e escoamento dos recicláveis e outros materiais do tratamento dos resíduos urbanos;
- Reforço dos instrumentos económico-financeiros;
- Incremento da eficácia e capacidade institucional e operacional do setor;
- Reforço da investigação, do desenvolvimento tecnológico, da inovação e da internacionalização do setor;
- Aumento do contributo do setor para outras estratégias e planos nacionais.

Foi definido, para cada um dos objetivos atrás enumerados, um conjunto de medidas a desenvolver. Foram ainda definidas as entidades responsáveis com competências para liderar/promover as referidas medidas, em articulação com as entidades a envolver igualmente identificadas. A ERSAR foi, assim, identificada no plano como responsável por um conjunto vasto de medidas, que contribuem em simultâneo para diversos objetivos, e que se prendem essencialmente com:

- Reforçar a aplicação do princípio do poluidor-pagador pela diferenciação de sistemas de tarifação (fixo e variável) consoante produção e destinos (*e.g.* através do apoio a sistemas *Pay As You Throw* (PAYT) ou pagamento em função dos resíduos produzidos) e promoção de projetos de aplicação de tarifação através de medição do peso/volume dos resíduos urbanos recolhidos, mediante sistemas PAYT;
- Estudar novos métodos de tarifação do serviço de gestão de resíduos urbanos (alternativos à indexação ao consumo de água);
- Acompanhar e reforçar, se necessário, o incentivo dado à aplicação do princípio da hierarquia dos resíduos constante no Regulamento Tarifário dos Resíduos;
- Promover a prática de apuramento de custos e proveitos dos serviços por todas as entidades gestoras de resíduos urbanos, independentemente do modelo de gestão adotado e avaliar e promover a adequação dos custos com o serviço prestado num cenário de eficiência estrutural e operacional;
- Promover a aplicação de tarifários que assegurem a cobertura integral dos custos considerando os critérios de acessibilidade económica ao serviço e a adoção de tarifários especiais, de acordo com o nível de rendimento e dimensão do agregado familiar;

- Promover a existência de objetivos claros de qualidade de serviço;
- Criar mecanismos de incentivo à melhoria da eficiência na prestação do serviço;
- Assegurar a existência de instrumentos adequados de proteção dos consumidores;
- Prever a inclusão de objetivos, metas e indicadores do nível de atividade nos contratos de gestão de resíduos, que vincule a atividade num cenário de eficiência e de cumprimento do PERSU 2020;
- Incentivar a certificação dos sistemas de gestão de resíduos urbanos e serviços de gestão de resíduos urbanos segundo normas internacionais de gestão da qualidade (ISO 9001) e gestão ambiental (ISO 14001 ou EMAS);
- Promover a avaliação de sinergias da integração da recolha seletiva com a indiferenciada e a partilha de infraestruturas e serviços;
- Agilizar a uniformização contratual, assegurando a existência de contratos de delegação e concessão do serviço de gestão de resíduos, apoiando os sistemas nesse processo e disponibilizando modelos de contratos-tipo de delegação e concessão;
- Contribuir para a aplicação dos mecanismos previstos na lei para a resolução de dívidas dos utilizadores para com os sistemas inter e multimunicipais.

A Figura 6 diz respeito às medidas que a ERSAR tem a responsabilidade de coordenar e as que, não tendo a coordenação, é envolvida na sua execução, encontrando-se representadas, a verde e a cinzento respetivamente.

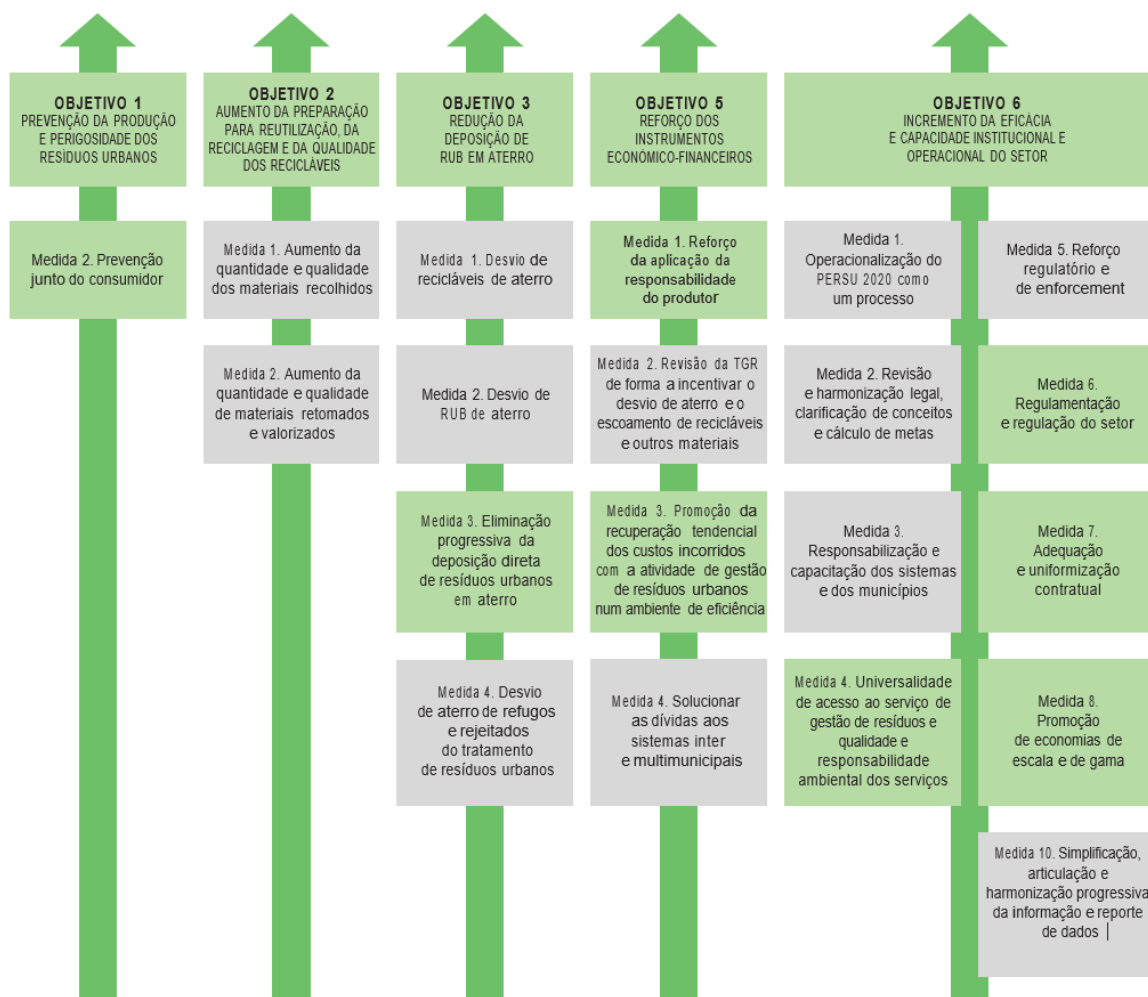


Figura 6. Medidas do PERSU 2020 que envolvem a ERSAR

A Portaria n.º 187-A/2014, de 17 de setembro, que aprova o PERSU 2020, prevê mecanismos de avaliação intercalar, bem como de monitorização e acompanhamento da execução anual deste Plano.

A monitorização anual do PERSU 2020 é efetuada pela ERSAR, enquanto entidade responsável pela regulação económica e da qualidade do serviço de gestão de resíduos urbanos, na sua esfera de competências. Para esse efeito, a ERSAR realizou o quarto relatório anual de acompanhamento do PERSU 2020, referente ao ano de 2018, o qual se encontra estruturado de forma a refletir os principais aspetos considerados relevantes para o setor, bem como a aferir o cumprimento dos objetivos estabelecidos neste Plano, tendo por base um conjunto de indicadores de desempenho definidos para o efeito.

Como balanço geral relativamente ao setor de gestão de resíduos em Portugal, considera-se de destacar o desenvolvimento de um conjunto de instrumentos de regulação ambiental e económico-financeira, que se encontram em fase de aplicação. Salienta-se igualmente o significativo investimento efetuado no setor e a melhoria da cobertura e qualidade do serviço registado nas últimas décadas, com impacto muito positivo na qualidade de vida, na saúde pública e no ambiente.

Sem prejuízo do exposto, verificam-se ainda dificuldades no cumprimento de objetivos de gestão de resíduos, designadamente ao nível da prevenção, reciclagem e valorização.

Constata-se que a produção de resíduos urbanos tem vindo a aumentar, contrariando a trajetória prevista no PERSU 2020, e que apenas um sistema de gestão de resíduos urbanos (SGRU) alcançou, simultaneamente, as correspondentes metas intercalares de preparação para reutilização e reciclagem, deposição de resíduos urbanos biodegradáveis (RUB) em aterro e retomas de recolha seletiva definidas para 2018. Constata-se, assim, que o cumprimento das referidas metas ainda se manifesta de difícil prossecução para diversos SGRU. A esta análise acrescem as limitações inerentes às fórmulas de cálculo do cumprimento das metas, uma vez que não permitem aferir a eficiência e eficácia dos processos de TMB.

Os resultados apresentados neste relatório anual de acompanhamento do PERSU 2020 anteciparam assim potenciais dificuldades relativamente às metas de 2020. É de referir a entrada em funcionamento em pleno de infraestruturas de tratamento, como é o caso das unidades de TMB da ECOBEIRÃO e da RESIALENTEJO, que contribuirá para o cumprimento das metas destas entidades. A concretização da unidade de TMB da RESULIMA poderá ser igualmente um contributo no âmbito da preparação para a reutilização e reciclagem e para o desvio de RUB de aterro.

De realçar ainda que no ano de 2018, tal como em 2017, se verificou uma dificuldade acrescida no escoamento de plásticos mistos provenientes do tratamento mecânico dos resíduos provenientes da recolha indiferenciada, na medida em que os SGRU deixaram de receber da entidade gestora do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens (SIGRE) o valor de informação complementar. Esta situação traduziu-se, financeiramente, como uma dificuldade acrescida para o escoamento deste material, com reflexos no seu contributo para o cumprimento da meta de preparação para reutilização e reciclagem.

No que respeita ao cumprimento dos objetivos e metas de recuperação de materiais para valorização, a convergência com as metas definidas no Plano para 2020 ainda se encontra bastante distante, especialmente no que concerne à produção de composto e de combustíveis derivados de resíduos (CDR), cujas percentagens de concretização correspondem a 26 % e 4 %, respetivamente.

No caso da produção e escoamento de CDR, dada a reduzida concretização das metas definidas para 2020, importa apurar os principais constrangimentos associados a este resultado, assim como as mais-valias decorrentes da produção de CDR, numa análise integrada de custo-benefício, económica e ambiental, e de avaliação de soluções alternativas à produção de CDR.

O quantitativo de materiais recicláveis recuperados em 2018 foi da ordem de grandeza do registado em 2016 e 2017 e corresponde a 67 % da meta prevista no Plano para 2020, esperando-se que o reforço de medidas para a recuperação de materiais da recolha seletiva e indiferenciada possa melhorar este resultado.

Relativamente aos indicadores cujo seguimento e monitorização foi cometido à ERSAR pela Declaração Ambiental do PERSU 2020 verifica-se que, no que respeita a queixas em relação a odores, foram identificadas pelos SGRU 34 reclamações. As referidas reclamações constituem um número relativamente insipiente, uma vez que representam menos de 1 % do universo das reclamações recebidas pelos SGRU. Sem prejuízo do exposto, considera-se necessário manter o acompanhamento desta situação.

No caso da excedência dos valores limites de emissão dos lixiviados tratados verificou-se que alguns SGRU ainda apresentam dificuldades em cumprir os valores limites definidos nas correspondentes licenças, pese embora a maior parte das análises requeridas, 93 %, esteja conforme com a legislação aplicável.

As emissões de CO₂ por tonelada de RU para a atividade de recolha indiferenciada têm-se mantido constantes ao longo dos últimos anos, e apresentam um ligeiro acréscimo na atividade de recolha seletiva multimaterial. Foram ainda apuradas as emissões de CO₂ provenientes das atividades de transferência e tratamento de resíduos, o que permite completar a análise das emissões de gases com efeito de estufa geradas com a atividade de transporte de resíduos urbanos.

Quanto às medidas, concretizadas nos oito objetivos do Plano, coordenadas pela ERSAR, que se concentram na prevenção da produção e perigosidade dos RU, na redução da deposição de RU em aterro, no reforço dos instrumentos económico-financeiros e no incremento da eficácia e capacidade institucional e operacional do setor, é, em termos genéricos, de referir que a ERSAR continuou a desenvolver diversos instrumentos de regulação estrutural e de avaliação comportamental das entidades gestoras que permitem, de forma integrada, prosseguir o cumprimento dessas medidas e, conseqüentemente, contribuir para os objetivos atrás referidos.

O processo de avaliação de qualidade de serviço prestado pelos SGRU aos utilizadores e a aplicação do Regulamento tarifário consubstanciam-se como instrumentos muito relevantes para o cumprimento dos objetivos e metas do PERSU 2020. Trata-se de um processo abrangente, de aplicação a todo o universo dos SGRU, a operar em alta e baixa, em Portugal continental, que se pretende alinhado com o PERSU 2020 e catalisador de mudanças de comportamento e estruturais nas entidades.

Concretamente, foi efetuada a revisão do Regulamento tarifário, com vista à simplificação, flexibilização e clarificação de algumas das suas disposições. Nesse sentido estabeleceu-se uma estrutura de regulação aplicável a todo o setor, independentemente da titularidade do sistema e sem prejuízo das especificidades de cada modelo de gestão. A sua aplicação a todas as entidades

gestoras, potenciará o reforço dos instrumentos económico-financeiros e a promoção da recuperação tendencial dos custos incorridos com a atividade de gestão de resíduos urbanos num ambiente de eficiência. Trata-se ainda de um instrumento de incentivo à eliminação progressiva da deposição de RU em aterro e à prevenção da produção de resíduos. Acresce que, posteriormente, o resultado da adoção destas medidas se reflete no processo de avaliação de qualidade de serviço pela ERSAR, que integra indicadores, com bandas de referência definidas tendo em vista a sua prossecução.

Complementarmente a estes dois instrumentos, a ERSAR desenvolveu um guia técnico de implementação de sistemas PAYT, que pretende contribuir para o aumento da capacitação técnica e do conhecimento nesta área e como suporte à tomada de decisão, bem como à divulgação de informação. A ERSAR está igualmente a concluir a elaboração de um estudo de avaliação de sinergias da integração da recolha seletiva com a indiferenciada e a partilha de infraestruturas e serviços, tendo como objetivo o incremento da eficácia e capacidade institucional e operacional do setor, nomeadamente a promoção de economias de escala e de gama. Estes documentos, que foram submetidos à consulta do setor ainda em 2017 e até ao final de janeiro de 2018, revestem-se, complementarmente à avaliação da qualidade de serviço e à aplicação do Regulamento tarifário, de grande importância para o cumprimento das medidas de prevenção da produção e perigosidade do RU, reforço dos instrumentos económico-financeiros e incremento da eficácia e capacidade institucional e operacional do setor.

Ainda no que respeita ao objetivo de incremento da eficácia e capacidade institucional e operacional do setor, a ERSAR desenvolveu e publicou um modelo de regulamento de serviço para a regulamentação da prestação do serviço a utilizadores finais, por parte das entidades gestoras do serviço de gestão de RU, que pretende definir e uniformizar conceitos e procedimentos para o setor, de modo a aumentar a eficácia e operacionalidade das entidades prestadoras do serviço de gestão de RU. Este modelo de regulamento tem merecido algumas melhorias ao longo do tempo, prevendo-se para breve a disponibilização de uma versão melhorada do documento. Com o mesmo objetivo foi preparado o modelo de regulamento de serviço de gestão de resíduos urbanos em alta, tendo o mesmo sido enviado para consulta do setor em 2017 e publicado em abril de 2019. Acresce que, para o prosseguimento deste objetivo, a ERSAR analisa as reclamações dos utilizadores dos serviços de resíduos, tendo para tal criado um módulo no seu portal de forma a agilizar a sua análise e a facilitar a interface do utilizador do serviço.

Considera-se ainda de destacar que foi desenvolvida pela entidade reguladora em 2017 uma metodologia de avaliação da aptidão funcional de infraestruturas de gestão de resíduos, que inclui um modelo de relatório de aptidão funcional. Este trabalho foi submetido à consulta do setor e pretende assegurar a harmonização de critérios de avaliação por tipologia de infraestrutura e dar apoio às Entidades Gestoras abrangidas pela obrigação de envio de um relatório técnico referente à aptidão funcional, segurança e estado de conservação das principais infraestruturas e equipamentos necessários à prestação sustentável dos serviços.

Em matéria de “regulamentação e regulação do setor”, a ERSAR aprovou ainda, após análise dos contributos recebidos no âmbito da consulta pública, dois regulamentos com eficácia externa, o Regulamento de Procedimentos Regulatórios e o Regulamento de Relações Comerciais. O primeiro documento define os procedimentos aplicáveis às relações entre a ERSAR e as entidades sujeitas à sua regulação, no exercício das atribuições e competências conferidas por lei, respetivamente, à entidade reguladora e aos seus órgãos, enquanto o segundo estabelece as regras aplicáveis às relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.

Considera-se igualmente de referir, como balanço, que se mantêm, na generalidade, os principais aspetos assinalados nos relatórios anteriores, bem como o conjunto de preocupações e recomendações então identificadas, que foram reiteradas pela Entidade Reguladora no contributo preparado para efeitos do processo de consulta pública relativamente à proposta de Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos 2020+ (PERSU 2020+)⁶. Assim, e sem prejuízo do balanço muito positivo da evolução do setor de gestão de resíduos urbanos nas últimas décadas, verifica-se que os recentes avanços efetuados de forma paulatina antecipam grandes dificuldades de cumprimento das metas definidas para 2020 e da Estratégia da Economia Circular.

Por outro lado, as metas mais ambiciosas recentemente definidas a nível comunitário, a aplicar a partir de 2020, bem como os critérios e metodologias de quantificação mais exigentes igualmente previstos, traduzir-se-ão no aumento do esforço a empreender pelo setor. Destaca-se, neste contexto, a eventual desadequação de investimentos previstos e a necessidade de adaptação de infraestruturas existentes, motivando a revisão da estratégia nacional para o setor.

Neste enquadramento, a ERSAR considera essencial a análise do impacto das novas metas no setor e o aprofundamento de um conjunto de matérias, que se revestem de complexidade e requerem uma abordagem integrada. Afigura-se ainda necessária, nesta análise, a consideração de aspetos prioritários a médio/longo prazo, atendendo ao horizonte de 2035.

2.4. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO

2.4.1. Legislação mais relevante para o setor

Neste capítulo apresenta-se o conjunto de diplomas legais considerado relevante na gestão e exploração dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, sobre matérias que respeitam a modelos de gestão e de organização do setor, às suas atribuições e competências municipais, setor público empresarial, conceção

⁶ De referir que o PERSU 2020+ foi aprovado já em 2019, com a Portaria n.º 241-B/2019, de 31 de julho.

e exploração de sistemas públicos e prediais, defesa dos direitos do utilizador, gestão de recursos hídricos e gestão de resíduos, gestão ambiental, regulação e concorrência.

Esta listagem apresenta-se por assunto e por ordem de publicação em vigor a 31 de dezembro de 2018, ressalvando-se que a mesma não é exaustiva, devendo ser consultados outros diplomas legais complementares, em www.ersar.pt.

Modelos de gestão e organização do setor

Os modelos de gestão e de organização dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos encontram-se previstos no acervo de diplomas legais que a seguir se elencam e que consagram os regimes jurídicos da gestão e exploração dos sistemas de base municipal, multimunicipal e de parceria entre o Estado e as autarquias locais.

- Decreto-Lei n.º 294/94, de 16 de novembro: estabelece o regime jurídico da concessão de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de tratamento de resíduos urbanos. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto que procedeu à sua republicação.
- Decreto-Lei n.º 319/94, de 24 de dezembro: estabelece o regime jurídico da construção, exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação e tratamento de água para consumo público, quando atribuídos por concessão, e aprova as respetivas bases. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto que procedeu à sua republicação.
- Decreto-Lei n.º 162/96, de 4 de setembro: consagra o regime jurídico da concessão da exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de recolha, tratamento e rejeição de efluentes. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto que procedeu à sua republicação.
- Lei n.º 88-A/97, de 25 de julho: regula o acesso da iniciativa económica privada a determinadas atividades económicas. Com a última redação dada pela Lei n.º 35/2013, de 11 de junho.
- Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril: estabelece o regime das parcerias entre o Estado e as autarquias locais para a exploração e gestão de sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.
- Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto: estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos. Com a última redação dada pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março.
- Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro: estabelece o conteúdo mínimo do regulamento de serviço relativo à prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos aos utilizadores.
- Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho: define o regime de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha e tratamento de resíduos sólidos. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 72/2016 de 4 de novembro.
- Decreto-Lei n.º 96/2014, de 25 de junho: estabelece o regime jurídico da concessão da exploração e da gestão, em regime de serviço público, dos sistemas multimunicipais de tratamento e de recolha seletiva de resíduos urbanos, atribuída a entidades de capitais exclusiva ou maioritariamente privados.
- Portaria n.º 187-A/2014, de 17 de setembro de 2014: o Plano Estratégico dos Resíduos Urbanos (PERSU 2020).
- Despacho n.º 4385/2015, de 30 de abril: Aprovou a estratégia para o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais, para Portugal continental no período 2014-2020, designada por "PENSAAR 2020 – Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de águas e saneamento de águas residuais".

Atribuições e competências municipais

A gestão dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, constituem competências municipais legalmente atribuídas, sendo aqui destacados os principais diplomas, que regem estes serviços do ponto de vista da transferência de competências, do regime económico-financeiro e da tarifação dos serviços.

- Lei n.º 169/99, de 18 de setembro: estabelece o quadro de competências, assim como o regime jurídico dos órgãos dos municípios e das freguesias. Com a última redação dada pela Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro.
- Lei n.º 53-E/2006, de 29 de dezembro: aprova o regime geral das taxas das autarquias locais. Com a redação última dada pela Lei n.º 117/2009, de 29 de dezembro.

- Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro: estabelece o regime financeiro das autarquias locais e das entidades intermunicipais. Com a redação última dada pela Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro.
- Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro: estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico. Com a última redação dada pela Lei n.º 50/2018 de 16 de agosto.
- Lei n.º 50/2018 de 16 de agosto: Lei-quadro da transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais.

Setor público empresarial

No setor público empresarial destacam-se os diplomas que reúnem um conjunto de normas aplicáveis ao modelo de organização empresarial do setor das águas e de resíduos de base estadual e ao modelo de organização de base local para a gestão e exploração dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos.

- Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro: aprova o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial. Com a última redação dada pela Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro.
- Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto: aprova o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais. Com a última redação dada pela Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro.

Conceção e exploração de sistemas públicos e prediais

A conceção, a exploração e a gestão dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água e de saneamento de água residuais, é sujeito um conjunto de normas técnicas e específicas que visam assegurar o fornecimento de água para consumo humano em quantidade e qualidade e a recolha, tratamento e encaminhamento das águas residuais para destino final. Configura-se também de grande relevância o cumprimento de normas e programas de controlo pelas entidades gestoras responsáveis por garantir a qualidade da água destinado ao consumo humano, apresentando-se a seguinte listagem:

- Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto: aprova o regulamento geral dos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e drenagem de águas residuais. Retificado pela Declaração de Retificação n.º 153/95, de 30 de novembro.
- Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, que estabelece o regime jurídico da urbanização e edificação. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 66/2019 de 21 de maio.
- Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto: estabelece o regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, revogou o Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de setembro e transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 98/83/CE, do Conselho, de 3 de novembro. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro.
- Portaria n.º 357/2015, de 14 de outubro: fixa o valor das taxas a cobrar pela administração rodoviária pelos usos privativos do domínio público rodoviário.
- Decreto-Lei n.º 45/2017 de 27 de abril: estabelece as regras aplicáveis à disponibilização no mercado e colocação em serviço dos instrumentos de medição, transpondo a Diretiva n.º 2014/32/UE, e a Diretiva Delegada (UE) n.º 2015/13. Revoga o Decreto-Lei n.º 71/2011, de 16 de junho, mantendo-se, contudo em vigor, o n.º 3 do artigo 16.º com vigência condicionada.

Defesa dos direitos do utilizador

Considerados serviços públicos essenciais, o abastecimento público de água, o saneamento de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos urbanos é sujeita a um conjunto de regras especiais que visam proteger os consumidores e utilizadores finais no relacionamento com as entidades gestoras fornecedores dos referidos serviços destacando-se para o efeito, os diplomas legais que se seguem.

- Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro.
- Lei n.º 23/96, de 26 de julho: cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais. Com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro.
- Lei n.º 24/96, de 31 de julho: estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores. Com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.
- Lei n.º 25/2004, de 8 de julho: transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 98/27/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de maio, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores.

- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro: estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017 de 7 de julho.
- Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho: estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*). Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto: disponibiliza em ambiente eletrónico uma rede telemática de informação comum (RTIC) que permite à entidade reguladora o controlo do mercado sectorialmente competente, através de plataforma para a gestão das reclamações.
- Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho: estabelece os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada previsto na Lei n.º 12/2014, de 6 de março, que procedeu à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, relativamente aos serviços públicos de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos. Com a última redação dada pela Lei n.º 41/2018 de 8 de agosto.
- Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro: transpõe a Diretiva n.º 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo. Com a última redação dada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.
- Resolução da Assembleia da República n.º 234/2017, de 18 de outubro: recomenda ao Governo que promova a divulgação dos dados referentes à qualidade da água junto dos consumidores de uma forma simples e eficaz.
- Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro: estabelece o regime da tarifa social relativa à prestação dos serviços de águas.

Gestão de recursos hídricos

A captação, o tratamento, a elevação, o transporte, o armazenamento e a distribuição de água, bem com a descarga, a drenagem, a elevação, o transporte, o tratamento das águas residuais e a sua rejeição no meio hídrico, implicam o cumprimento de normas que salvaguardam a qualidade das massas de água, disciplinam os seus usos e titulam a sua utilização, pelo que se destacam os diplomas legais que se seguem.

- Decreto-Lei n.º 152/97, de 9 de novembro: relativo ao tratamento de águas residuais urbanas. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 133/2015 de 13 de julho de 2015.
- Lei n.º 54/2005, de 15 de novembro: estabelece a titularidade dos recursos hídricos. Com a última redação dada pela Lei n.º 31/2016 de 23 de agosto.
- Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro: aprova a Lei da Água, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2000/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas. Com a última redação dada pela Lei n.º 44/2017 de 19 de junho.
- Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio: estabelece o regime de utilização dos recursos hídricos. Com a última redação dada pela Lei n.º 44/2012, de 29 de agosto.
- Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho: estabelece o regime económico e financeiro dos recursos hídricos. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 46/2017 de 3 de maio.
- Decreto-Lei n.º 103/2010, de 24 de setembro: estabelece as normas de qualidade ambiental no domínio da política da água e transpõe a Diretiva n.º 2008/105/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de dezembro, e parcialmente a Diretiva n.º 2009/90/CE, da Comissão, de 31 de julho. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 218/2015, de 7 de outubro.
- Decreto-Lei n.º 76/2016, de 17 de abril: aprova o Plano Nacional da Água, nos termos do n.º 4 do artigo 28.º da Lei da Água, aprovada pela Lei n.º 58/2008, de 31 de maio, e cria a Comissão Interministerial de Coordenação da Água.

Gestão de resíduos

A atividade da exploração e gestão de resíduos urbanos compreende as etapas de recolha, transporte, triagem, valorização e eliminação. Os sistemas de gestão de resíduos englobam dois grandes fluxos em função do tipo de recolha efetuada: recolha indiferenciada e recolha seletiva. De seguida, condensam-se os principais diplomas que determinam as regras de gestão de resíduos urbanos.

- Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro: estabelece o regime geral da gestão de resíduos. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 152-D/2017 de 11 de dezembro.
- Decreto-Lei n.º 46/2008, de 12 de março: aprova o regime da gestão de resíduos de construção e demolição. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de junho.

- Portaria n.º 417/2008, de 11 de junho: aprova os modelos de guias de acompanhamento de resíduos para o transporte de resíduos de construção e demolição.
- Decreto-Lei n.º 183/2009, de 10 de agosto: estabelece o regime jurídico da deposição de resíduos em aterro, as características técnicas e os requisitos a observar na conceção, licenciamento, construção, exploração, encerramento e pós-encerramento de aterros, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 1999/31/CE do Conselho, de 26 de abril, relativa à deposição de resíduos em aterro, alterada pelo Regulamento (CE) n.º 1882/2003 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de setembro, aplica a Decisão 2003/33/CE, de 19 de dezembro de 2002, e revoga o Decreto-Lei n.º 152/2002, de 23 de maio. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 88/2013 de 9 de julho.
- Decreto-Lei n.º 267/2009, de 29 de setembro: estabelece o regime jurídico da gestão de óleos alimentares usados. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.
- Resolução da Assembleia da República n.º 8/2013, de 31 de janeiro: recomenda a aplicação do sistema tarifário de resíduos baseado no instrumento económico PAYT, tal como sugestão da Comissão Europeia no estudo sobre prevenção e reciclagem de resíduos.
- Portaria n.º 40/2014, de 17 de fevereiro: estabelece as normas para a correta remoção dos materiais contendo amianto, e para o acondicionamento, transporte e gestão dos respetivos resíduos de construção e demolição gerados, tendo em vista a proteção do ambiente e da saúde humana.
- Despacho n.º 3350/2015, de 1 de abril: define as metas de retoma intercalares para os anos 2016 a 2020.
- Portaria n.º 218/2015, de 11 de setembro: regula o montante da taxa de gestão de resíduos (TGR) a afetar aos municípios e estabelece as regras para a sua liquidação, pagamento e repercussão.
- Portaria n.º 289/2015, de 17 de setembro: aprova o Regulamento de Funcionamento do Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos, que estabelece os procedimentos de inscrição e registo bem como o regime de acesso e de utilização da plataforma e revoga a Portaria n.º 1408/2006, de 18 de dezembro. Com a última redação dada pela Portaria n.º 28/2019 de 18 de janeiro.
- Portaria n.º 306/2016, de 7 de dezembro: fixa a estrutura, composição e funcionamento da Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos, designada por CAGER.
- Despacho n.º 14202-C/2016, de 25 de novembro: determina o valor de contrapartidas financeiras devido pelas entidades gestoras e que se destina a suportar os acréscimos de custos com a recolha seletiva e triagem de resíduos de embalagens, bem como a triagem dos resíduos de embalagens nas estações de tratamento mecânico e de tratamento mecânico e biológico, a valorização orgânica de resíduos de embalagens e o tratamento das escórias metálicas resultantes da incineração dos resíduos urbanos e demais frações consideradas reciclagem.
- Despacho n.º 14202-D/2016, de 25 de novembro: concede à Novo Verde Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens, SA, a licença para a gestão de um sistema integrado de resíduos de embalagens.
- Despacho n.º 14202-E/2016, de 25 de novembro: concede à Sociedade Ponto Verde Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens, SA, a licença para a gestão de um sistema integrado de resíduos de embalagens.
- Decreto-Lei n.º 145/2017, de 26 de abril: define as regras aplicáveis ao transporte rodoviário, ferroviário, fluvial, marítimo e aéreo de resíduos em território nacional e cria as guias eletrónicas de acompanhamento de resíduos (e-GAR), a emitir no Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos (SIRER). Com a última redação dada pela Portaria n.º 28/2019 de 18 de janeiro.
- Despacho n.º 3922/2017, de 9 de maio: aprova a tabela de valores da prestação financeira para o ano de 2017 para os equipamentos elétricos e eletrónicos colocados no mercado.
- Despacho n.º 6907/2017, de 9 de agosto: concede à Amb3E – Associação Portuguesa de Gestão de Resíduos, a licença para a gestão de um sistema de resíduos de embalagens.
- Decreto-Lei n.º 152-D/2017 de 11 de dezembro: unifica o regime da gestão de fluxos específicos de resíduos sujeitos ao princípio da responsabilidade alargada do produtor, transpondo as Diretivas n.º 2015/720/UE, n.º 2016/774/UE e n.º 2017/2096/EU. Com a última redação dada pela Lei n.º 41/2019, de 21 de junho.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2018, de 27 de abril de 2018, que aprova a Estratégia Nacional e o respetivo Plano de Ação de Combate ao Desperdício Alimentar.
- Despacho n.º 4707/2018, de 14 de maio: estabelece as captações de retoma por material e a nível global necessárias para a concretização das metas de reciclagem dos resíduos de embalagens a alcançar, por SGRU, para os anos de 2018 e 2019.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018, de 26 de outubro de 2018, que promove uma utilização mais sustentável de recursos na Administração Pública através da redução do consumo de papel e de produtos de plástico.

Gestão ambiental

A natureza das atividades de gestão e exploração dos sistemas municipais e multimunicipais de águas, implicam princípios de proteção de saúde pública e de ambiente, e por esta razão o cumprimento de normas que visam a proteção dos recursos, promovem a sustentabilidade e a melhoria no desempenho ambiental das entidades gestoras. Destacam-se neste seguimento os seguintes diplomas:

- Resolução do Conselho de Ministros n.º 190-A/2017, de 11 de dezembro de 2017: aprova o Plano de Ação para a Economia Circular em Portugal.
- Decreto-Lei n.º 42-A/2016, de 12 de agosto: cria o Fundo Ambiental, estabelecendo as regras para a respetiva atribuição, gestão, acompanhamento e execução e extingue o Fundo Português de Carbono, o Fundo de Intervenção Ambiental, o Fundo de Proteção dos Recursos Hídricos e o Fundo para a Conservação da Natureza e da Biodiversidade. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho.
- Portaria n.º 57-B/2015, de 27 de fevereiro: adota o Regulamento Específico Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos. Com a última redação dada pela Portaria n.º 260/2017, de 23 de agosto.
- Lei n.º 82-D/2014, de 31 de dezembro: procede à alteração das normas fiscais ambientais nos setores da energia e emissões, transportes, água, resíduos, ordenamento do território, florestas e biodiversidade, introduzindo ainda um regime de tributação dos sacos de plástico e um regime de incentivo ao abate de veículos em fim de vida, no quadro de uma reforma da fiscalidade ambiental. Com a última redação dada pela Lei n.º 114/2017 de 29 de dezembro.
- Decreto-Lei n.º 151-B/2013, de 31 de outubro: estabelece o regime jurídico da avaliação de impacte ambiental (AIA) dos projetos públicos e privados suscetíveis de produzirem efeitos significativos no ambiente, transpondo a Diretiva n.º 2011/92/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro, relativa à avaliação dos efeitos de determinados projetos públicos e privados no ambiente. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 152-B/2017, de 11 de dezembro.
- Decreto-Lei n.º 147/2008, de 29 de julho: estabelece o regime jurídico da responsabilidade por danos ambientais e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/35/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro, que aprova, com base no princípio do poluidor-pagador, o regime relativo à responsabilidade ambiental aplicável à prevenção e reparação dos danos ambientais, com a alteração que lhe foi introduzida pela Diretiva n.º 2006/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à gestão de resíduos da indústria extrativa. Com a última reação dada pelo Decreto-Lei n.º 13/2016, de 09 de março.
- Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto: aprova a Lei-Quadro das Contraordenações Ambientais. Com a última redação dada pela Lei n.º 25/2019, de 26 de março.

Concorrência

Salienta-se a existência do dever de cooperação entre a Autoridade da Concorrência e a ERSAR, relativamente a matérias que podem implicar práticas restritivas da concorrência, no âmbito do controlo de concentrações ou do exercício de atividades complementares e acessórias, entre outras. Por outro lado, as entidades reguladas têm o dever de respeitar as regras da concorrência de mercado, designadamente as regras da contratação pública. Neste seguimento, destacam-se os seguintes diplomas legais:

- Recomendação n.º 2/2006 da Autoridade da Concorrência: recomendação relativa ao funcionamento dos setores de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.
- Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro: aprova o Código dos Contratos Públicos, que estabelece a disciplina aplicável à contratação pública e o regime substantivo dos contratos públicos que revistam a natureza de contrato administrativo. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio.
- Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho: estabelece os princípios e as regras necessárias para simplificar o livre acesso e exercício das atividades de serviços e transpõe a Diretiva n.º 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 80/2019, de 17 de junho.
- Decreto-Lei n.º 67/2012, de 20 de março: procede à instituição do tribunal da propriedade intelectual e do tribunal da concorrência, regulação e supervisão, tribunais com competência territorial de âmbito nacional para o tratamento das questões relativas à propriedade intelectual e à concorrência, regulação e supervisão.
- Lei n.º 19/2012, de 8 de maio: aprova o novo regime jurídico da concorrência, revogando as Leis n.º 18/2003, de 11 de junho, e 39/2006, de 25 de agosto, e procede à segunda alteração à Lei n.º 2/99, de 13 de janeiro. Com a última redação dada pela Lei n.º 23/2018, de 5 de junho.
- Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto: aprova os estatutos da Autoridade da Concorrência.

2.4.2. Listagem de Regulamentos ERSAR

No âmbito das suas atribuições, compete à ERSAR a elaboração e aprovação de regulamentos com eficácia externa, aplicáveis a todas as entidades gestoras independentemente do modelo de gestão adotado, de forma a contribuir para a clarificação das regras na prestação do serviço, no que respeita à aplicação de tarifários, qualidade de serviço, procedimentos regulatórios e relações comerciais.

- Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos (RTR) – Deliberação n.º 928/2014, de 15 de abril de 2014. É republicado através do Regulamento n.º 52/2018, publicado no Diário da República, 2ª série, de 23 de janeiro de 2018, que procedeu às alterações do RTR.

Trata-se de um instrumento de regulação económica que permite uma intervenção eficaz em matéria de fixação de preços num ambiente de eficiência produtiva. Contudo, a experiência decorrente dos primeiros anos da sua aplicação, veio aconselhar a necessidade de introdução de alguns ajustamentos que teve em vista a sua simplificação, flexibilização e clarificação de algumas disposições aplicáveis. Foram nesta sequência publicados os seguintes documentos complementares:

Documento complementar n.º 1 – Regulamento n.º 222/2018, publicado no Diário da República, 2ª série, de 13 de abril de 2018, (DC1).

Documento complementar n.º 2 – Regulamento n.º 202/2017 – Relativo à apresentação das contas reais e definição dos movimentos de reconciliação entre contas estatutárias e contas reguladas dos sistemas de titularidade estatal, (DC2).

Documento complementar n.º 3 – Regulamento n.º 395/2018 – que estabelece a metodologia de aplicação do sistema de incentivos para efeitos regulatórios, (DC3).

- Regulamento dos procedimentos regulatórios – Regulamento n.º 446/2018, publicado no Diário da República, na 2ª série, em 23 de julho de 2018, (RPR).

Este regulamento tem por objeto os procedimentos aplicáveis nas relações entre a ERSAR e as entidades sujeitas à sua regulação, definindo regras relativas aos procedimentos no âmbito da regulação comportamental referentes à monitorização legal e contratual, regulação económica, regulação da qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras, regulação da qualidade da água para consumo humano e análise de reclamações de utilizadores.

- Regulamento das relações comerciais dos serviços de águas e resíduos – Regulamento n.º 594/2018, publicado no Diário da República, na 2ª série, em 4 de setembro de 2018, (RRC).

Define as regras de relacionamento entre as entidades gestoras em alta e em baixa e entre estas últimas e os respetivos utilizadores, nomeadamente no que respeita às condições de acesso e contratação do serviço, medição, faturação, pagamento e cobrança, mas também sobre prestação de informação e resolução de litígios, regulamentando os respetivos regimes jurídicos e proteção dos utilizadores de serviços públicos essenciais.

3. PRINCIPAIS INTERVENIENTES

3.1. ENTIDADE REGULADORA

Com a aprovação da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, que institui a Lei-Quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, a ERSAR passou a estar integrada no conjunto das entidades administrativas independentes. A Lei n.º 10/2014, de 6 de março, aprovou os Estatutos da ERSAR, operando a transformação desta entidade de instituto público para entidade administrativa independente. De acordo com os novos estatutos, a ERSAR mantém-se adstrita ao ministério com atribuições na área do ambiente, dotada de autonomia de gestão, administrativa e financeira e de património próprio, não estando sujeita a superintendência ou tutela governamental no âmbito do exercício das suas funções de regulação e de supervisão. Os membros do Governo não podem dirigir recomendações ou emitir diretivas aos órgãos dirigentes da ERSAR sobre a sua atividade reguladora nem sobre as prioridades a adotar na respetiva prossecução. Sempre que tal lhe seja solicitado, os membros do conselho de administração (órgão dirigente da entidade, responsável pela definição e implementação da atividade da entidade, bem como pela direção dos respetivos serviços) devem apresentar-se perante a comissão parlamentar competente, para prestar informações ou esclarecimentos sobre a respetiva atividade. O mandato dos membros do órgão de direção da entidade tem um período único de seis anos, não renovável.

Estes aspetos consubstanciam algumas das principais características que permitem afirmar a independência da ERSAR na prossecução das suas funções e são fundamentais para o reconhecimento da sua equidistância face aos interesses representados pelos diversos intervenientes no setor.

A ERSAR tem por missão a regulação dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, bem como as funções de autoridade competente para a coordenação e fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano.

A ERSAR visa assegurar a sustentabilidade global do setor, intervindo a três níveis:

1. Sustentabilidade social dos serviços, garantindo a proteção dos interesses dos utilizadores através do acesso ao serviço, da sua adequada qualidade e da razoabilidade do preço.
2. Sustentabilidade económica, infraestrutural e de recursos humanos das entidades gestoras.
3. Sustentabilidade ambiental na utilização de recursos ambientais e na prevenção da poluição, a nível dos impactos dos serviços na água, no ar e no solo.

A Figura 7 apresenta a evolução institucional da regulação dos serviços de águas e resíduos em Portugal, de 1993 a 2018.

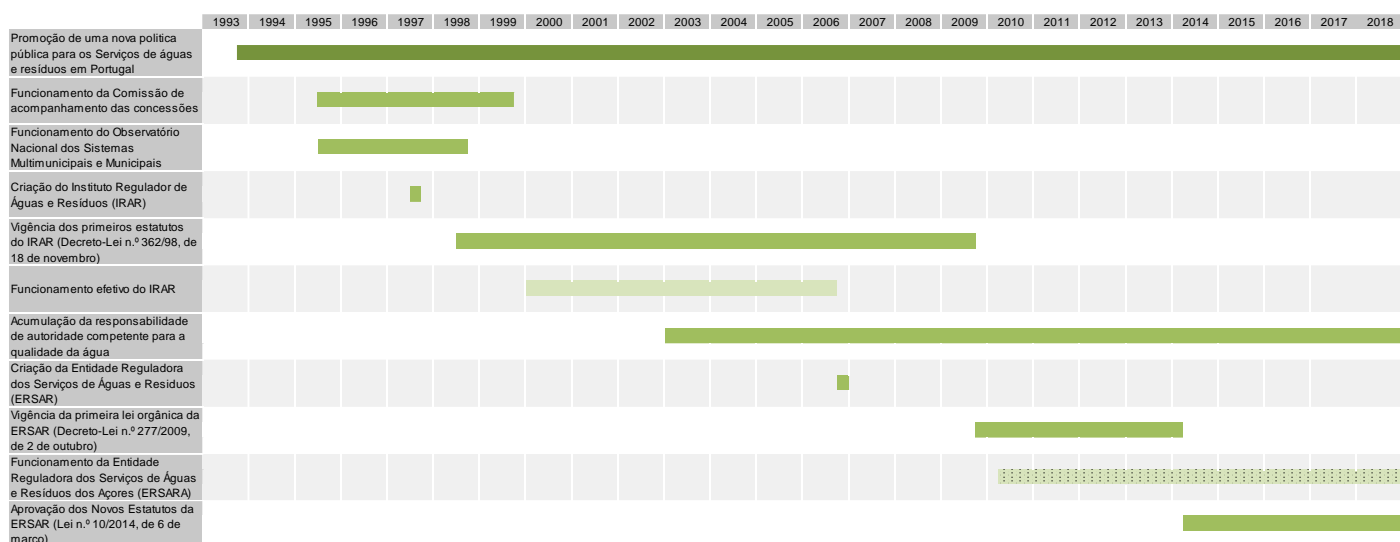


Figura 7. Principais marcos da evolução institucional da regulação dos serviços de águas e resíduos em Portugal

A atividade regulatória assenta num modelo de regulação desenvolvido em 2003 para o Instituto Regulador de Águas e Resíduos (IRAR), que tomou em consideração o quadro de empresarialização definido pelo Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro, que atribuiu ao Estado a responsabilidade da prestação dos serviços de águas e resíduos, no caso dos sistemas multimunicipais, prevendo a possibilidade da sua concessão a empresas de capitais maioritariamente públicos, assim como a concessão de sistemas municipais a empresas, independentemente da titularidade dos seus capitais ser pública ou privada.

A evolução da legislação conduziu ao progressivo alargamento do âmbito de atuação e dos poderes do regulador, tendo o desenho do quadro legal ficado completo com o Lei n.º 10/2014, de 6 de março, que aprova os estatutos da ERSAR. Assim, além da regulação estrutural do setor, focada na criação de organização, regras e instrumentos para o bom funcionamento do setor, a

ERSAR prossegue atribuições de regulação das áreas económica, da qualidade do serviço, da interface com os utilizadores e de regulação legal e contratual, exercendo também as funções de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano relativamente às entidades gestoras de abastecimento de água (Quadro 5).

Quadro 5. Âmbito de atuação da ERSAR por modelo de gestão e número de entidades gestoras reguladas

Âmbito	Sistemas de titularidade estatal			Sistemas de titularidade municipal ou intermunicipal (incluindo parcerias Estado-municípios)		
	Gestão direta	Gestão delegada	Gestão concessionada	Gestão direta	Gestão delegada	Gestão concessionada
Regulação estrutural	-	1	21	280	87	32
Regulação comportamental						
Regulação legal e contratual	-	1	21	280	87	32
Regulação da qualidade do serviço	-	1	21	280	39	32
Regulação económica	-	1	21	280	39	32
Regulação da qualidade da água para consumo humano	-	1	6	203	75	29
Regulação da interface com os utilizadores	-	1	21	280	87	32

3.1.1. Modelo de regulação

O modelo de regulação observou um processo de consolidação a partir de 2003. A sua estratégia é definida por dois grandes planos de intervenção: num primeiro plano, pela regulação estrutural do setor; num segundo plano, pela regulação dos comportamentos das entidades gestoras (Figura 8)⁷.

⁷ O modelo de regulação seguido pela ERSAR é descrito em detalhe na publicação “Uma abordagem regulatória integrada (ARIT-ERSAR) para os serviços de águas e resíduos”, da autoria de Jaime Melo Baptista, publicado pela ERSAR em setembro de 2014 e disponível em www.ersar.pt.

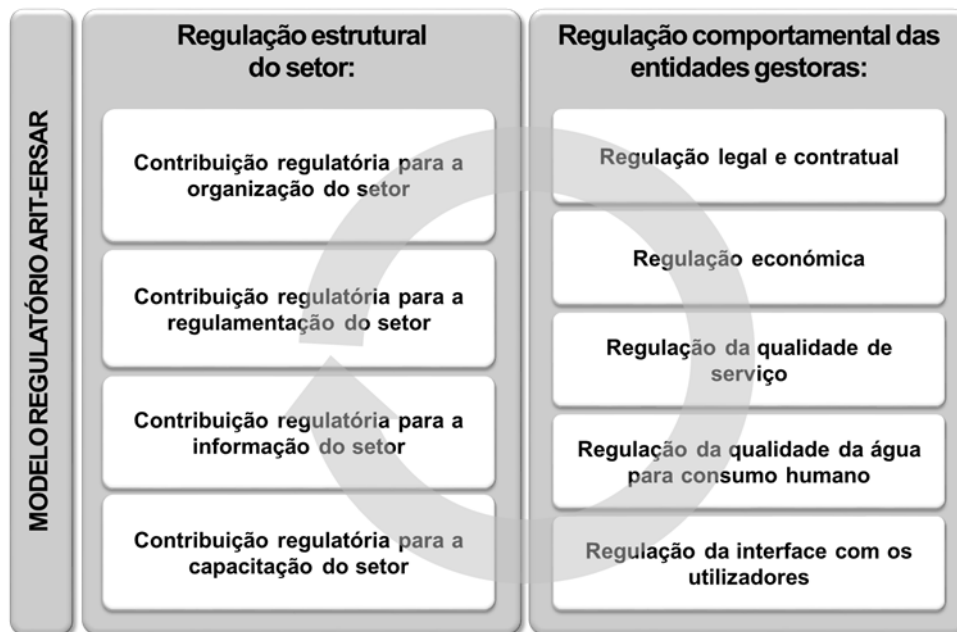


Figura 8. Modelo de regulação da ERSAR

Regulação estrutural do setor

A regulação estrutural consiste na contribuição para uma melhor organização do setor, para a clarificação das suas regras de funcionamento, para a elaboração e divulgação regular de informação e para a capacitação e inovação dos setores. Este plano de intervenção corresponde, portanto, a uma macro intervenção regulatória, uma vez que a entidade reguladora não está focada numa entidade gestora em particular, mas no conjunto do setor.

Na contribuição regulatória para a organização do setor, a ERSAR coopera para a formulação de melhores políticas públicas, para a racionalização e resolução de disfunções respeitantes aos serviços regulados e para a organização do setor, promovendo, por exemplo, o aumento da eficiência e eficácia dos serviços de águas e resíduos e a procura de economias de escala, de gama e de processo. Complementarmente, a ERSAR monitoriza as estratégias nacionais adotadas para os setores de águas e resíduos acompanhando a sua implementação e reportando periodicamente as evoluções e condicionamentos.

Na contribuição regulatória para a regulamentação do setor, a ERSAR elabora propostas de nova legislação ou de alteração da legislação existente, por exemplo, a nível dos regimes jurídicos dos sistemas de águas e resíduos, da legislação técnica sobre estes serviços e do regime jurídico da regulação, contribuindo, assim, para a clarificação das regras de funcionamento destes serviços. Esta contribuição passa também pela emissão de regulamentos e recomendações e pelo acompanhamento da aplicação da legislação em vigor e desses regulamentos e recomendações, avaliando a sua eficácia e a eventual necessidade de melhorias ou de substituição.

Na contribuição regulatória para a informação do setor, a ERSAR disponibiliza e divulga regularmente informação rigorosa e acessível a todos os intervenientes, através da recolha, validação, processamento e divulgação da informação relativa ao setor e às entidades gestoras; da disponibilização dessa informação e promoção de um maior interesse público na sua consulta. A ERSAR contribui desta forma para consolidar uma cultura de informação concisa, credível e de fácil interpretação por todos, garantindo o direito fundamental de acesso à informação que assiste a todos os utilizadores e à sociedade em geral.

Finalmente, na componente de contribuição regulatória para a capacitação dos setores, a ERSAR apoia tecnicamente as entidades gestoras através da elaboração de publicações técnicas em parceria com centros de investigação e conhecimento, da promoção direta e indireta de seminários e conferências, do apoio a eventos de terceiros, da realização de estudos de opinião e promoção da investigação e do desenvolvimento no setor. A ERSAR está também disponível para dar resposta a questões diversas colocadas pelos intervenientes do setor. Neste sentido, esta entidade reguladora contribui para a melhoria da capacitação técnica das entidades gestoras e para o incentivo da consolidação do tecido empresarial nacional.

Regulação comportamental das entidades gestoras

A regulação comportamental das entidades gestoras é complementar à regulação estrutural e consiste nas vertentes de monitorização legal e contratual, de regulação económica, da qualidade do serviço e da qualidade da água para consumo humano, e da interface com os utilizadores. Este plano de intervenção corresponde a uma operação regulatória ao nível micro, uma vez que, ao contrário da regulação estrutural, a entidade reguladora está focada em cada uma das entidades gestoras a atuar neste setor.

Na componente de regulação legal e contratual a ERSAR assegura a monitorização legal e contratual das entidades gestoras ao longo do seu ciclo de vida, nomeadamente através da análise de processos de concurso e contratualizações, modificação e resolução dos contratos, fazendo o acompanhamento da sua execução e intervindo quando necessário na conciliação entre as partes. Intervém ainda nas reconfigurações e fusões de sistemas. Esta componente deve contribuir para o aumento de eficiência e eficácia das entidades gestoras, a garantia do interesse público e da legalidade.

Na componente de regulação económica das entidades gestoras, a ERSAR promove a regulação de preços para garantir tarifas eficientes e socialmente aceitáveis para os utilizadores sem prejuízo da necessária sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras, num ambiente de eficiência e eficácia na prestação do serviço. A regulação económica também inclui a avaliação dos investimentos a realizar pelas entidades gestoras. Na medida em que os preços de monopólio tendem a ser mais elevados que os resultantes de mercados concorrenciais, a obtenção dos preços mais baixos que permitam a viabilidade económica e financeira das entidades gestoras e que correspondam à situação mais justa para os utilizadores exige uma forte intervenção da entidade reguladora.

A regulação da qualidade do serviço pressupõe que a ERSAR assegure avaliação do desempenho das entidades gestoras em termos da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, comparando-as entre si através da aplicação de um sistema de indicadores de desempenho, definidos e selecionados para cada um dos três serviços regulados de forma a promover a eficácia e a eficiência, ou seja, a melhoria dos seus níveis de serviço. Em 2004 foi dado um passo importante na regulação da qualidade do serviço com a implementação de um sistema de avaliação de desempenho que tem vindo a registar sucessivas evoluções, constituindo um processo de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores dos serviços de águas e resíduos, independentemente do modelo de gestão da entidade gestora. Este sistema de avaliação assenta na análise de um conjunto de indicadores de qualidade do serviço, calculados para cada entidade, permitindo assim monitorizar a evolução e comparar o desempenho entre entidades gestoras com características semelhantes. Os mecanismos de avaliação adotados pela ERSAR e a sua comparação com os resultados das outras entidades gestoras similares atuando em zonas geográficas distintas constituem uma medida objetiva de *benchmarking* que reflete uma lógica de pedagogia e valorização e uma forte ferramenta de regulação.

A regulação da qualidade do serviço é uma forma de regulação indissociável da regulação económica, condicionando os comportamentos permitidos às entidades gestoras em relação à qualidade do serviço que prestam aos utilizadores, direcionando as entidades gestoras no sentido da eficácia e eficiência e assim materializando um direito fundamental que assiste a todos os utilizadores, de melhoria dos níveis de serviço que lhes são prestados.

Na componente da regulação da qualidade da água para consumo humano, a ERSAR avalia a qualidade da água fornecida aos utilizadores pelas entidades gestoras de abastecimento de água em Portugal continental, comparando as entidades gestoras entre si e acompanhando os incumprimentos em tempo real. Esta competência constitui um caso particular da qualidade do serviço e uma responsabilidade enquanto autoridade competente, que contribui para promover a melhoria da qualidade da água e a saúde pública, sendo a informação mais relevante apresentada anualmente no Volume 2 do RASARP.

Finalmente, na componente da regulação da interface com os utilizadores dos serviços, a ERSAR verifica o cumprimento pelas entidades gestoras da legislação de defesa dos utilizadores, nomeadamente através da análise das reclamações e promoção da sua resolução entre utilizadores e entidades gestoras prestadoras do serviço. A ERSAR promove ainda a participação dos utilizadores dos serviços criando mecanismos de aconselhamento e divulgação de informação.

Todos estes componentes do modelo de regulação devem ter uma articulação perfeita entre si, constituindo um modelo coerente e integrado cuja eficácia beneficia das sinergias entre esses componentes.

Em síntese, a consolidação da regulação deste mercado em Portugal surge como instrumento imprescindível ao seu desenvolvimento harmonioso, num cenário de abertura ao setor privado, em que é necessário acautelar os interesses dos utilizadores. É assim indispensável, que a ERSAR disponha do enquadramento, dos meios, das capacidades e das competências necessários para o exercício da sua atividade com isenção e transparência. Neste sentido, é importante superar constrangimentos, em especial a carência de recursos humanos, criando condições para manter e atrair em número e qualificação os profissionais melhor preparados disponíveis no mercado.

A existência de uma entidade reguladora independente, com poderes e efetivamente atuante permite a evolução de um cenário em que o desenvolvimento do setor no País se centrou essencialmente no desenvolvimento infraestrutural, para uma fase de elevada qualidade dos serviços prestados, de crescimento em eficiência e eficácia e de desenvolvimento de capacidade de resposta aos desafios mundiais e europeus que se colocam ao setor.

3.2. ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Ao nível da Administração Central, e para além da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, já caracterizada no capítulo anterior, existem outros organismos públicos com relevância para os serviços de águas e resíduos, cujo ministério tutelar e principais competências, em 2018, se encontram descritos no Quadro 6.

Quadro 6. Outros organismos da Administração Central com relevância para o setor

Organismo	Ministério	Principais competências
Agência para o Desenvolvimento e Coesão	Ministério do Planeamento e das Infraestruturas	<p>Coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento.</p>
Agência Portuguesa do Ambiente	Ministério do Ambiente	<p>Propor, desenvolver e acompanhar a gestão integrada e participada das políticas de ambiente e de desenvolvimento sustentável, de forma articulada com outras políticas setoriais e em colaboração com entidades públicas e privadas que concorram para o mesmo fim, tendo em vista um elevado nível de proteção e de valorização do ambiente e a prestação de serviços de elevada qualidade aos cidadãos.</p>
Autoridade da Concorrência	—	<p>Regular a concorrência de mercado, nomeadamente dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos e dos diversos mercados associados, garantindo um funcionamento eficiente dos mercados, um elevado nível de progresso técnico e o prosseguimento do maior benefício para os consumidores.</p>
Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional	Ministério do Ambiente	<p>Executar as políticas de ambiente, ordenamento do território e cidades e de desenvolvimento regional ao nível das respetivas áreas geográficas de atuação, promover a atuação coordenada dos serviços descentralizados de âmbito regional e apoiar tecnicamente as autarquias locais e as suas associações.</p>
Conselho Nacional da Água	Ministério do Ambiente	<p>Acompanhar a elaboração e a execução de planos e projetos com relevância nos usos da água e no domínio hídrico e pronunciar-se sobre as medidas que permitam a melhor articulação das ações deles decorrentes.</p> <p>Contribuir para o estabelecimento de opções estratégicas da gestão e controlo dos sistemas hídricos e para a harmonização de procedimentos e de metodologias de intervenção nos recursos hídricos.</p>
Direção-Geral da Saúde	Ministério da Saúde	<p>Regulamentar, orientar e coordenar as atividades de promoção da saúde e prevenção da doença, definir as condições técnicas para adequada prestação de cuidados de saúde.</p>

Quadro 6. Outros organismos da Administração Central com relevância para o setor (continuação)

Organismo	Ministério	Principais competências
Direção-Geral das Autarquias Locais	Ministério da Administração Interna	<p>Assegurar um novo quadro de cooperação entre a Administração Central e a administração local, em articulação com as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional.</p> <p>Acompanhar o processo de descentralização de competências para as autarquias locais como mecanismo essencial de modernização autárquica. Conceção, estudo, coordenação e execução de medidas de apoio à administração local e reforço da cooperação entre esta e a Administração Central.</p>
Direção-Geral das Atividades Económicas	Ministério da Economia	<p>Promover o desenvolvimento de uma envolvente económica, social e administrativa mais favorável à atividade das empresas nos diferentes setores por si tutelados.</p> <p>Contribuir para a conceção, execução e avaliação da política de empresa nas diferentes áreas de atividade económica.</p>
Direção-Geral do Consumidor	Ministério da Economia	<p>Contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção.</p>
Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território	Ministério do Ambiente	<p>Exercer o controlo, auditoria e fiscalização para as áreas compreendidas na missão e atribuições dos organismos e serviços sujeitos à tutela do Ministro da Administração Interna, do Ministro do Ambiente, do Ministro da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e da Ministra do Mar; avaliar a sua gestão e os seus resultados, através do controlo de auditoria técnica, de desempenho e financeira, bem como assegurar o permanente acompanhamento e avaliação do cumprimento da legalidade nas áreas do ambiente e do ordenamento do território por parte de entidades públicas e privadas.</p>
Instituto Nacional de Estatística	Presidência do Conselho de Ministros	<p>Produzir e divulgar de forma eficaz, eficiente e isenta, informação estatística oficial de qualidade, relevante para toda a sociedade.</p> <p>O Instituto Nacional de Estatística delega em outras entidades nacionais a produção de algumas estatísticas oficiais garantindo, no entanto, a coordenação metodológica e a qualidade dessa produção, bem como a sua divulgação.</p>
Instituto Português da Qualidade	Ministério da Economia	<p>Gerir e coordenar o Sistema Português de Qualidade. Desenvolver atividades de normalização, metrologia e qualificação. Gerir programas de apoio financeiro.</p> <p>Cooperação internacional no domínio da qualidade. Certificação de materiais, de coordenação na elaboração de normas e na aferição de contadores, básculas e outros caudalímetros.</p>
Instituto Português de Acreditação	Ministério da Economia	<p>Acreditação dos laboratórios de ensaios da água, das águas residuais e dos resíduos.</p>

3.3. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Neste capítulo apresenta-se uma descrição do mercado de serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos.

O Quadro 7 disponibiliza o número total de entidades gestoras que compõem o panorama geral de entidades gestoras do universo regulado pela ERSAR a 31 de dezembro de 2018.

Quadro 7. Panorama geral das EG que compõem os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos

Modelo de gestão	Submodelo de gestão	Abastecimento de água			Saneamento de águas residuais			Gestão de resíduos urbanos			Total
		Alta	Baixa	Total ⁸	Alta	Baixa	Total ⁸	Alta	Baixa	Total ⁸	
Gestão concessionada	Concessões multimunicipais	6	1	6	8	0	8	12	0	12	21
	Concessões municipais	4	29	30	2	24	26	0	0	0	33
Gestão delegada	Delegações estatais	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	Parcerias Estado/municípios	1	2	3	1	2	3	0	0	0	3
	Empresas municipais ou intermunicipais	1	22	23	0	22	22	8	18	25	35
	Juntas de freguesia	0	48	48	0	0	0	0	0	0	48
Gestão direta	Associações de municípios	0	0	0	1	0	1	3	2	5	6
	Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	1	19	19	0	18	18	0	7	7	19
	Serviços municipais	1	184	184	0	191	191	0	228	228	255
Total		15	306	314	12	257	269	23	255	277	421

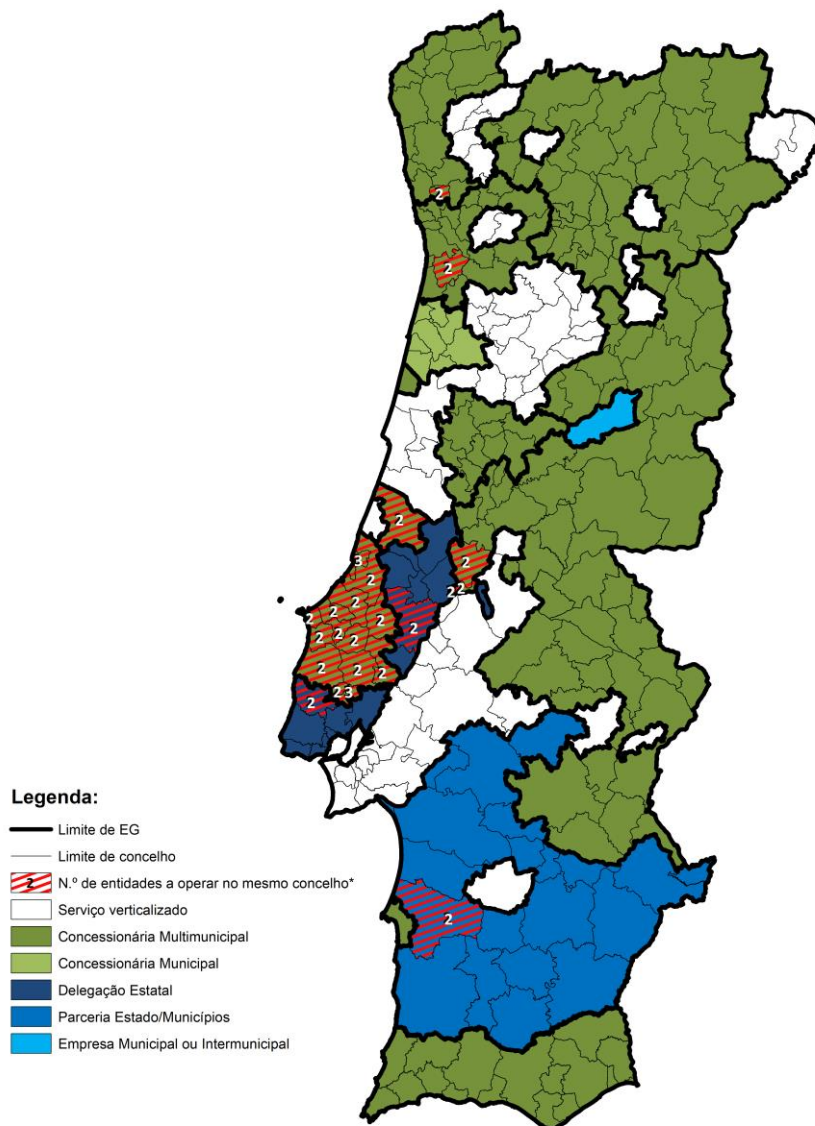
Deste quadro resultam um total de 421 entidades gestoras, das quais 280 (67 %) são geridas diretamente pelas entidades titulares (municípios, recorrendo uma minoria destes, 9 %, à constituição de serviços municipalizados ou intermunicipalizados ou de associações de municípios), 87 (21 %) são entidades criadas por gestão delegada e apenas 54 (13 %) são concessões, na sua maioria municipais (61 %).

3.3.1. Entidades gestoras de serviços de abastecimento público de água

Entidades gestoras em alta

A Figura 9 apresenta a distribuição geográfica das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água em alta, por submodelo de gestão a 31 de dezembro de 2018.

⁸ Note-se que existem entidades gestoras que nalguns municípios prestam serviços em alta e noutros prestam serviços em baixa (por exemplo a EPAL). Assim, a coluna “Total” não é a soma das colunas “Alta” e “Baixa”.



* Nos concelhos abrangidos por mais de uma entidade representa-se o submodelo de gestão que abrange mais população.

Figura 9. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de abastecimento de água em alta

Em Portugal continental, na maior parte do território, o serviço de abastecimento em alta é executado por entidades concessionárias (a verde no mapa da Figura 9). Estas entidades abrangem cerca de 72 % da população e 79 % do número de municípios abrangidos por entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento público de água em alta, com especial enfoque para o submodelo das concessionárias multimunicipais.

A análise do mapa da Figura 9 permite também verificar a existência de municípios em que o serviço de abastecimento é verticalizado, ou seja, as entidades que realizam o abastecimento público de água têm toda a cadeia de valor incorporada nas suas operações, realizando a captação e o tratamento de água assim como a sua distribuição ao utilizador final (consumidor). Em Portugal continental a verticalização do serviço abrange um universo de 119 municípios e um total de 3 milhões de habitantes, concentrando-se sobretudo no Centro e Norte do País. No capítulo 3.4.1 apresenta-se informação sobre a integração vertical dos serviços com mais detalhe.

Na Figura 10 estão representados os indicadores gerais que caracterizam o peso percentual dos diferentes modelo de gestão do setor de abastecimento público de água em alta, concretizados no número de entidades gestoras envolvidas, os concelhos

abrangidos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais⁹, informação esta que se encontra pormenorizada no Quadro 8.

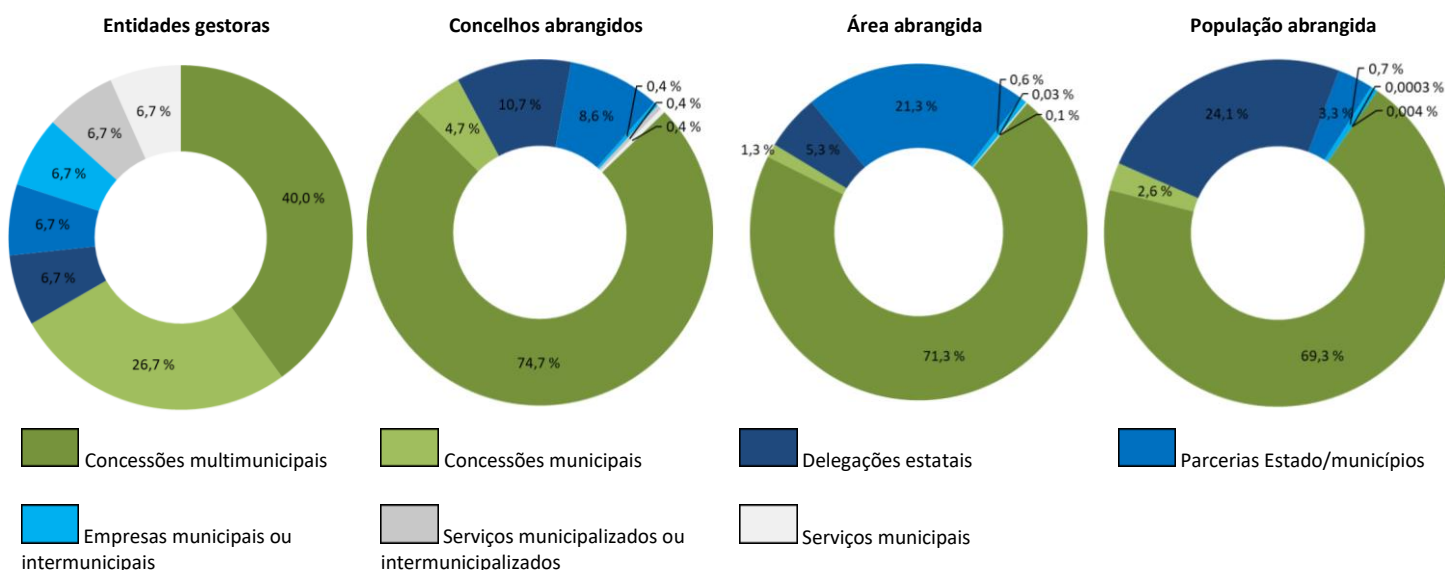


Figura 10. Indicadores gerais do setor de abastecimento de água em alta, por submodelo de gestão

Quadro 8. Panorama dos serviços de abastecimento de água em alta

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km ²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km ²)
Concessões multimunicipais	6	174	51 863	5 105	98
Concessões municipais	4	11	947	190	201
Delegações estatais	1	25	3 885	1 779	458
Parcerias Estado/municípios	1	20	15 533	245	16
Empresas municipais ou intermunicipais	1	1	435	49	112
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	1	1	22	0,27	12,2
Serviços municipais	1	1	72	0,02	0,3
Total	15	233	72 756	7 368	101

As concessões multimunicipais são o submodelo de gestão largamente predominante no setor em alta, abrangendo um total de 174 municípios (75 %) e mais de 5,1 milhões de habitantes (69 %). As delegações estatais têm também algum peso no setor: embora só com uma entidade (EPAL), a grande concentração de população existente na sua área de intervenção torna este submodelo no segundo mais relevante do setor em alta, com 25 municípios (11 %) e uma população de aproximadamente

⁹ Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes potencialmente abrangidos pelas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento público de água em alta. Acresce ainda dizer que estes dados correspondem aos valores recolhidos nos Censos 2011, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística, referindo-se apenas a Portugal continental. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.

1,8 milhões de habitantes (24 %). Os restantes submodelos têm uma representatividade muito mais baixa, servindo, na totalidade, apenas 7 % da população portuguesa.

De referir ainda que no modelo de parcerias Estado/município, apesar da única entidade gestora ter uma área de intervenção que cobrir grande parte do Alentejo (Águas Públicas do Alentejo), cerca de 21 % do território de Portugal continental, esta presta o serviço a apenas aproximadamente 250 mil habitantes, resultado da fraca densidade populacional (16 hab./km²), característica da tipologia de área de intervenção que abrange (área predominantemente rural).

Note-se que existem cinco entidades que prestam o serviço de abastecimento de água em alta em franjas dos municípios vizinhos, duas entidades com modelo de gestão direto (SM de Alcobaça e CM de Golegã) e três concessões (Indaqua Vila do Conde, Indaqua Oliveira de Azeméis e Águas de Mafra).

A Figura 11 apresenta a evolução do setor do abastecimento público de água em alta desde o ano de 1993.

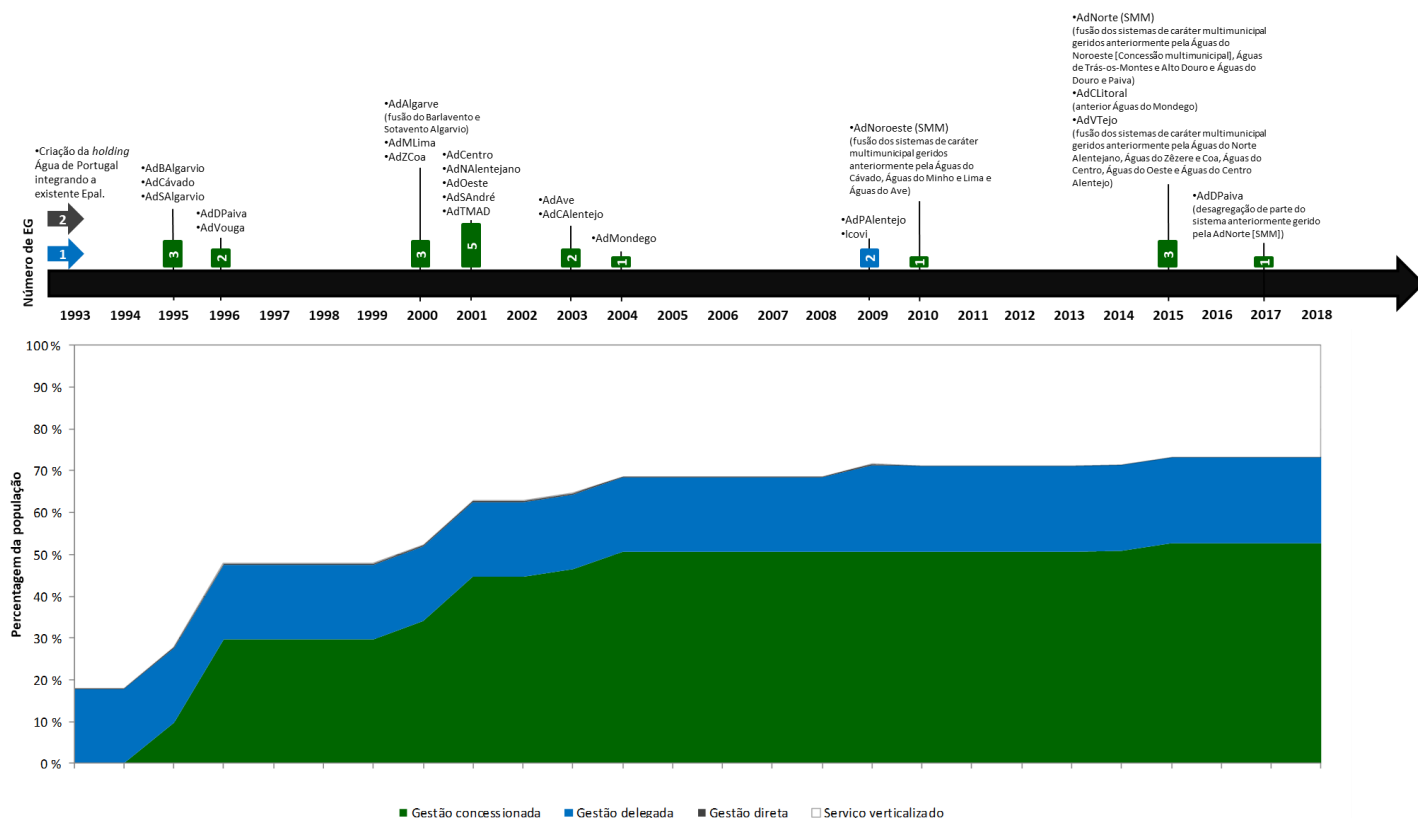
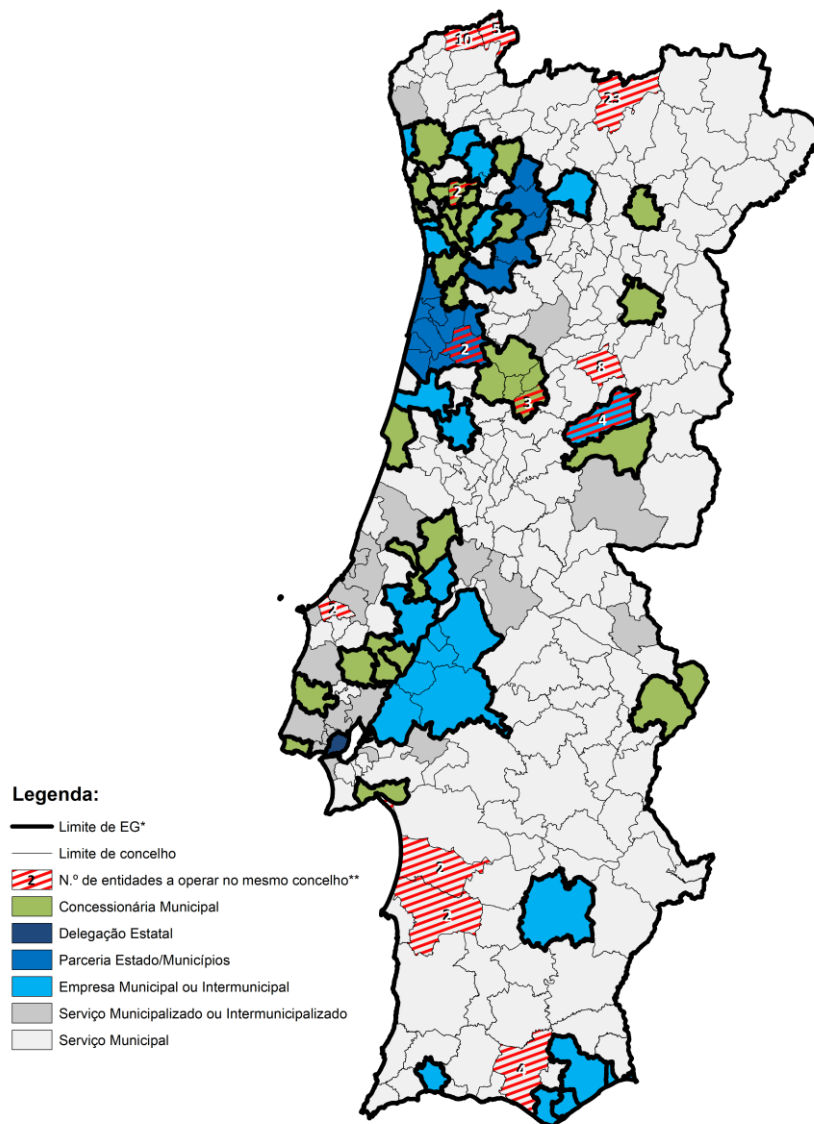


Figura 11. Evolução do setor relativo ao abastecimento público de água em alta

Da análise à evolução do setor, verifica-se que o tecido empresarial começou a ganhar peso na segunda metade da década de 90. A 1.ª geração correspondeu maioritariamente aos sistemas situados nas regiões litorais e mais densamente povoadas, ao passo que a 2.ª geração correspondeu, no geral, aos sistemas situados no interior do País. Neste momento, a totalidade das entidades que fazem o abastecimento de água em alta é de natureza empresarial, sendo o modelo de gestão concessionada aquele que claramente domina o setor.

Entidades gestoras em baixa

A Figura 12 apresenta a distribuição geográfica das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água em baixa, por submodelo de gestão, a 31 de dezembro de 2018.



* Por motivos de simplificação, as áreas cobertas por cada entidade gestora de serviços municipais e serviços municipalizados ou intermunicipalizados não são evidenciadas neste mapa.
 ** Nos concelhos abrangidos por mais de uma entidade representa-se o submodelo de gestão que abrange mais população.

Figura 12. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de abastecimento de água em baixa

O abastecimento de água em baixa é marcado pelo elevado número de entidades gestoras, 306, na sua maioria com uma área de intervenção igual ou menor do que a municipal. O modelo de gestão direta é aquele que mais se destaca (a cinzento no mapa da Figura 12), abrangendo 66 % do total de municípios e aproximadamente 52 % da população de Portugal continental. Os restantes modelos de gestão localizam-se predominantemente no litoral ou nos grandes centros urbanos.

Na Figura 13 estão representados os indicadores gerais do setor de abastecimento público de água em baixa que caracterizam o peso percentual dos diferentes modelos de gestão, concretizado no número de entidades gestoras envolvidas, os concelhos abrangidos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹⁰, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 9.

¹⁰ Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes potencialmente abrangidos pelas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento público de água em baixa. Estes dados correspondem aos valores recolhidos nos Censos 2011, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística, referindo-se apenas a Portugal continental. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.

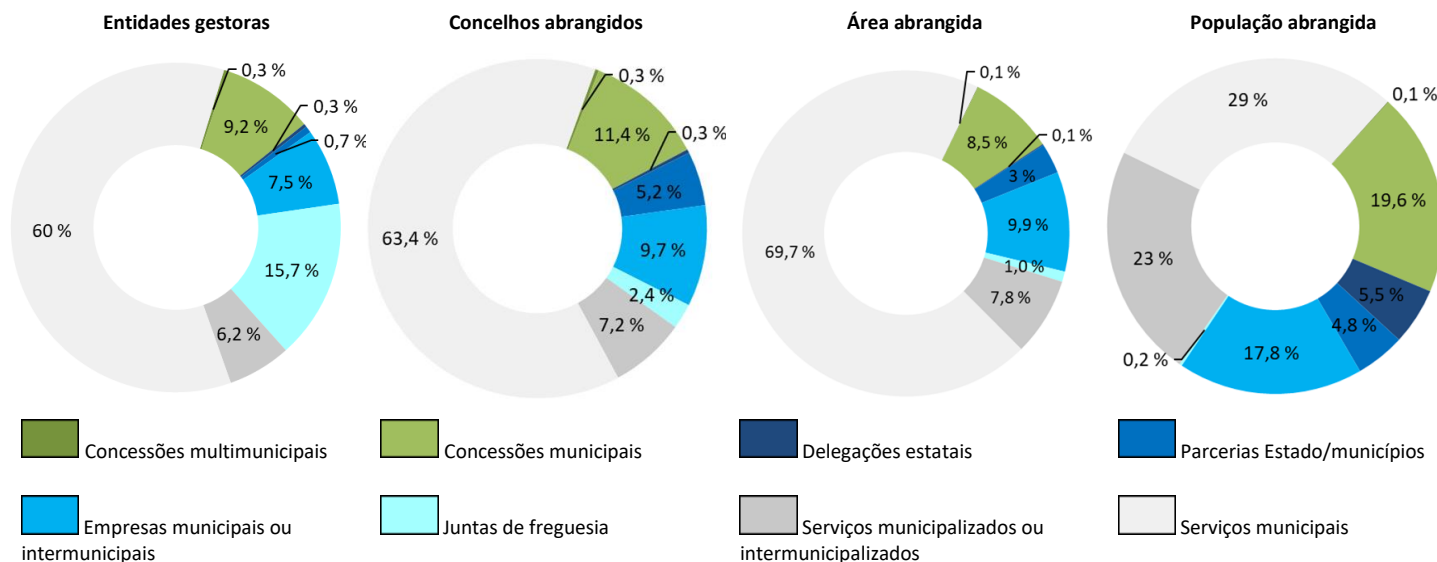


Figura 13. Indicadores gerais do setor de abastecimento de água em baixa, por submodelo de gestão

Quadro 9. Panorama dos serviços de abastecimento de água em baixa

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km ²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km ²)
Concessões multimunicipais	1	1	75	11	142
Concessões municipais	28	33	7 609	1 971	259
Delegações estatais	1	1	100	553	5 524
Parcerias Estado/municípios	2	15	2 702	479	177
Empresas municipais ou intermunicipais	23	28	8 888	1 793	202
Juntas de freguesia	48	7	918	24	26
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	19	21	6 976	2 274	326
Serviços municipais	184	184	62 651	2 966	47
Total	306	290	89 919	10 070	112

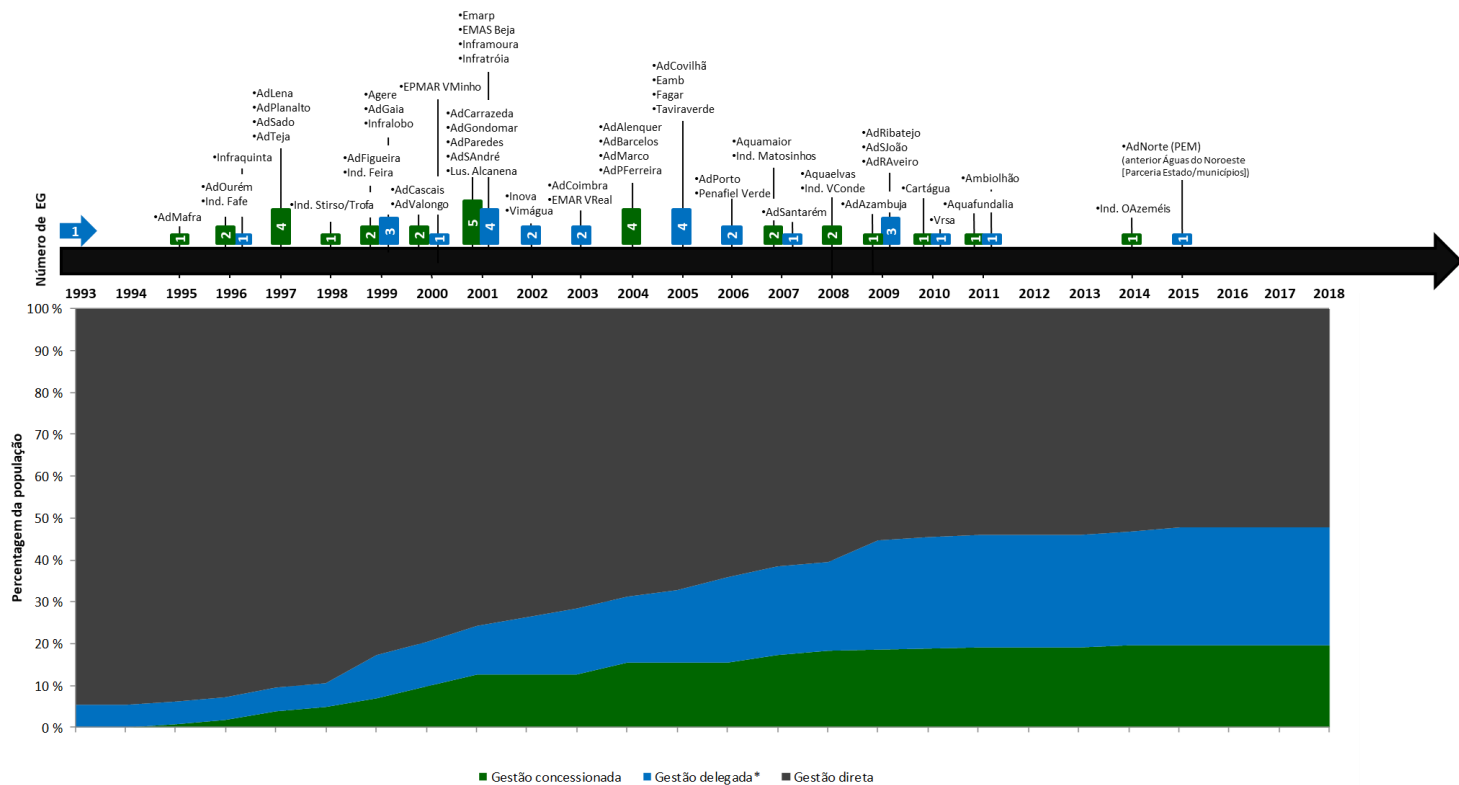
Verifica-se que os serviços municipais são o submodelo de gestão com maior representatividade, com 184 municípios (63 % do total de municípios) e abrangendo 2,9 milhões de habitantes. Embora com 29 % do total da população, esta tipologia é predominante em zonas rurais com menor densidade populacional (juntamente com as juntas de freguesia, este é o submodelo com menor densidade populacional, 26 hab./km²). Esta característica pode ser confirmada no mapa da Figura 12, onde se observa que a maior parte dos serviços municipais se localiza no interior do País, em áreas tipicamente com menor população. Por outro lado, na situação oposta surgem as delegações estatais (EPAL), com uma densidade populacional de 5,5 mil hab./km², prestando o serviço na área urbana do concelho de Lisboa.

As concessionárias municipais, as empresas municipais ou intermunicipais e os serviços municipalizados ou intermunicipalizados são também submodelos de gestão com peso no setor do abastecimento de água em baixa, abrangendo 1,9 milhões de habitantes (20 %), 1,7 milhões de habitantes (18 %) e 2,2 milhões de habitantes (23 %), respetivamente. Apesar de abrangerem muito menos municípios que os serviços municipais, as características mais urbanas das suas áreas de intervenção justificam o elevado número

de habitantes abrangidos por estes modelos de gestão, num total de 6 milhões de habitantes (60 % da população de Portugal continental).

Conforme foi referido, o abastecimento de água em baixa é um setor fragmentado, marcado pela existência de um elevado número de entidades, facto que é explicado em parte pela maioria do serviço estar a ser assegurado por serviços municipais mas também pela existência de microentidades que são compostas por juntas de freguesia. Nos últimos anos tem havido um esforço no sentido de formalizar a relação contratual entre estas entidades e os respetivos municípios, abrangendo em 2018 um universo de 24 mil habitantes e sendo responsável pela maioria dos casos em que se verifica mais do que uma entidade gestora a operar no mesmo concelho.

A Figura 14 apresenta a evolução do setor do abastecimento público de água em baixa desde o ano de 1993.



* Por motivos de simplificação, o submodelo juntas de freguesia não foi incluído nos dados desta figura.

Figura 14. Evolução do setor relativo ao abastecimento público de água em baixa

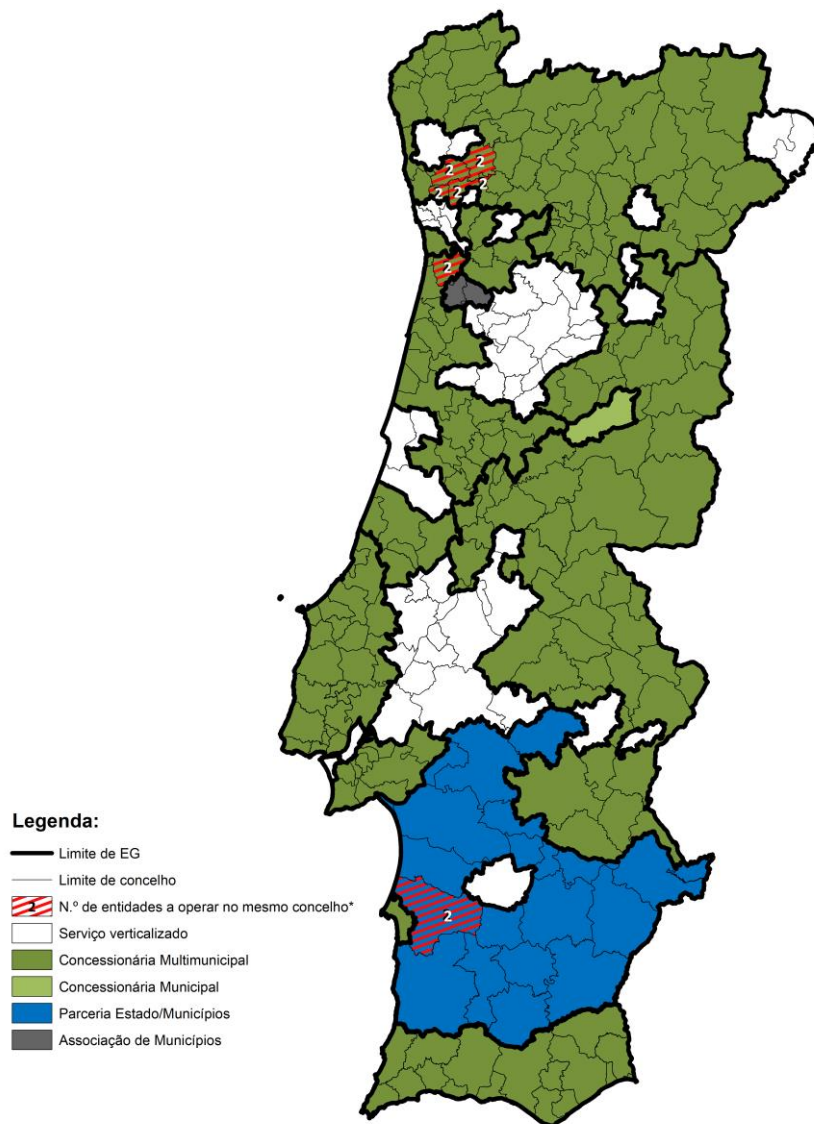
Como foi referido, as entidades gestoras com modelo de gestão direta dominam o abastecimento de água em baixa. No entanto, nas duas últimas décadas assiste-se a uma tendência de empresariação crescente do setor. No início da década de 2000 os modelos de gestão concessionada e delegada representavam apenas 20 % da população, ao passo que na atualidade representam quase metade (48 %), mais que duplicando o seu peso no setor.

No cômputo geral, no ano de 2018, a principal alteração ao número de entidades que compõem o setor ocorreu na gestão por juntas de freguesia (menos 13). A população em causa foi abrangida pelos serviços municipais dos concelhos em questão. No ano em análise, registou-se ainda uma alteração no município da Guarda, onde os serviços de abastecimento de água em baixa transitaram dos SMAS de Guarda para a CM de Guarda.

3.3.2. Entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas

Entidades gestoras em alta

A Figura 15 apresenta a distribuição geográfica das entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais em alta, por submodelo de gestão, a 31 de dezembro de 2018.



* Nos concelhos abrangidos por mais de uma entidade representa-se o submodelo de gestão que abrange mais população.

Figura 15. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas em alta

A maior parte deste serviço continua a ser assegurado por entidades concessionárias, abrangendo cerca de 96 % da população e 90 % do número de municípios abrangidos por entidades gestoras que prestam o serviço de saneamento de águas residuais em alta.

Relativamente à verticalização do serviço, esta é inferior ao que se regista no abastecimento. De facto, a verticalização do saneamento, ou seja, a incorporação por parte de uma entidade gestora de todas as fases do processo produtivo do serviço de saneamento de águas residuais (realizando as operações que vão desde a recolha e drenagem do efluente até ao seu tratamento e destino final), abrange 151 municípios e aproximadamente 2,7 milhões de habitantes (como se conclui da leitura do capítulo 3.4.1).

De referir ainda que os municípios de Guimarães, Santo Tirso, Trofa, Vila Nova de Famalicão e Vizela são igualmente abrangidos por uma concessão multimunicipal, gerida pela Águas do Norte (Concessão multimunicipal), e uma concessão municipal, gerida pela TRATAVE. Não obstante a existência de negociações em curso com vista à resolução desta sobreposição de sistemas, no período de referência a TRATAVE mantinha a responsabilidade formal pelo saneamento de águas residuais em alta nestes municípios por ainda se manter em vigor, inalterado, o contrato de concessão municipal outorgado em 1998 entre a AMAVE e a TRATAVE.

Na Figura 16 estão representados os indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais em alta, que caracterizam o peso percentual dos diferentes modelo de gestão, concretizado no número de entidades gestoras envolvidas, os concelhos

abrangidos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹¹, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 10.

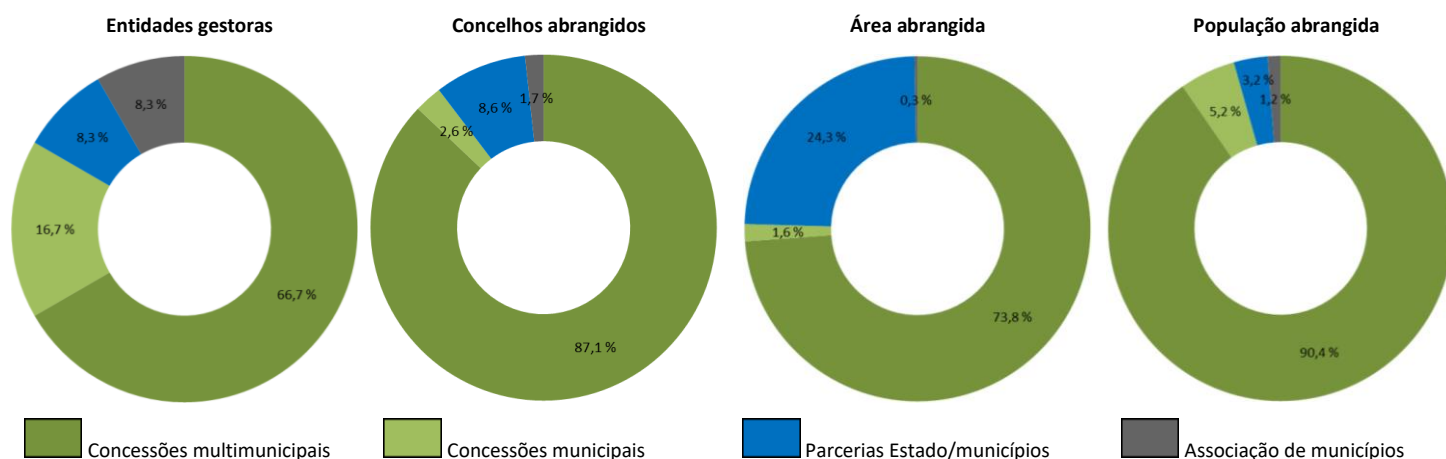


Figura 16. Indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais urbanas em alta, por submodelo de gestão

Quadro 10. Panorama dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas em alta

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km ²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km ²)
Concessões multimunicipais	8	202	47 245	6 958	147
Concessões municipais	2	6	1 031	402	390
Parcerias Estado/municípios	1	20	15 533	245	16
Associações de municípios	1	4	176	93	530
Total	12	232	63 986	7 698	120

O submodelo de gestão predominante no serviço de saneamento de águas residuais em alta é o das concessões multimunicipais, que abrange aproximadamente 7,0 milhões de habitantes e um total de 202 municípios, 90 % e 87 % do universo pertencente ao serviço de saneamento em alta, respetivamente. O submodelo das parcerias Estado/municípios tem, ainda assim alguma representatividade em termos da área abrangida, com 24 % do total. Este facto está em linha com o que foi registado no abastecimento de água em alta relativamente à Águas Públicas do Alentejo. O serviço prestado por esta entidade abrange grande parte do Alentejo e localiza-se sobretudo em áreas predominantemente rurais.

A Figura 17 mostra a evolução do setor do saneamento de águas residuais urbanas em alta desde o ano de 1993.

¹¹ Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes potencialmente abrangidos pelas entidades gestoras que prestam o serviço de saneamento de águas residuais em alta. Acresce ainda dizer que estes dados correspondem aos valores recolhidos nos Censos 2011, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística, referindo-se apenas a Portugal continental. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.

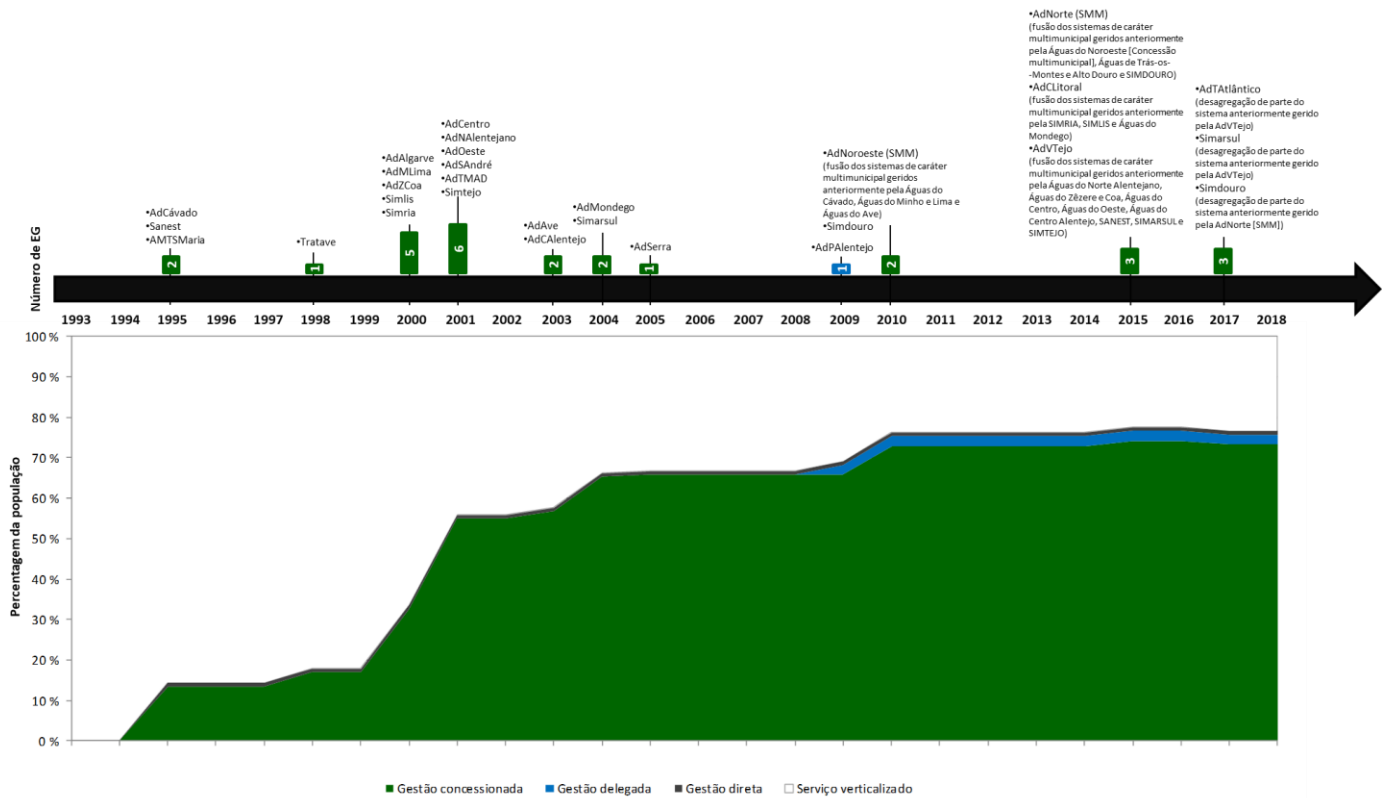
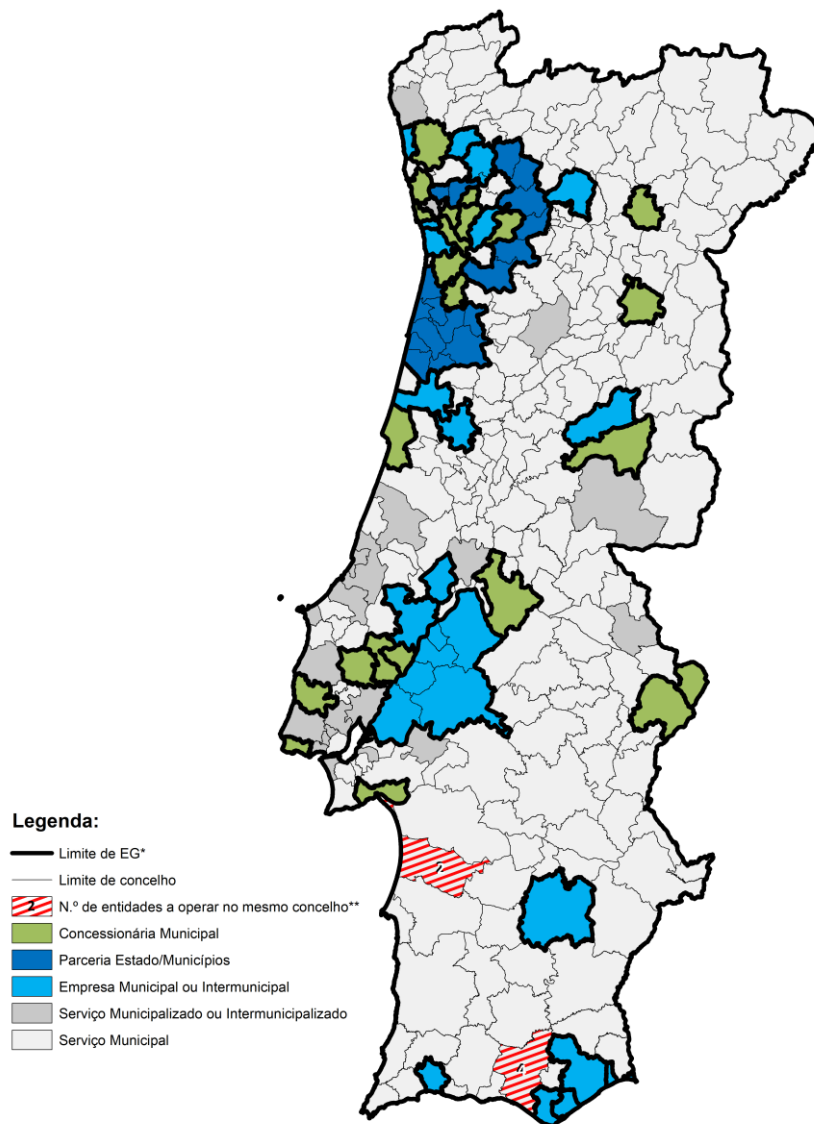


Figura 17. Evolução do setor relativo ao saneamento de águas residuais urbanas em alta

Como se pode observar, as entidades gestoras com modelo empresarial constituem praticamente a totalidade do setor, sendo a gestão concessionada o modelo predominante. Esta tendência começou a evidenciar-se nos anos de 2000 e 2001, quando foram criadas 11 concessões. Atualmente o modelo abrange quase a totalidade da população afeta ao serviço de saneamento em alta.

Entidades gestoras em baixa

A Figura 18 apresenta a distribuição geográfica das entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais em baixa, por submodelo de gestão, a 31 de dezembro de 2018.



* Por motivos de simplificação, as áreas cobertas por cada entidade gestora de serviços municipais e serviços municipalizados não são evidenciadas neste mapa.

** Nos concelhos abrangidos por mais de uma entidade representa-se o submodelo de gestão que abrange mais população.

Figura 18. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas em baixa

Apesar de não apresentar o nível de fragmentação verificado no abastecimento de água, o setor das águas residuais em baixa é também dominado pela existência de um número elevado de entidades gestoras, 257. Estas entidades são na sua maioria de pequena dimensão, sendo o seu âmbito de atuação o próprio município.

À semelhança do que acontece no abastecimento de água em baixa, o modelo com maior preponderância na prestação deste serviço é o da gestão direta, com 75 % dos municípios e cerca de 59 % da população de Portugal continental a ser abrangida por esta categoria (ligeiramente mais do que se verifica no abastecimento de água). Os modelos de gestão delegada ou concessão são sobretudo predominantes no litoral ou nos grandes centros urbanos.

Na Figura 19 estão representados os indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais em baixa, que caracterizam o peso percentual dos diferentes modelo de gestão, concretizado no número de entidades gestoras envolvidas, nos concelhos

abrangidos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹², informação que se encontra pormenorizada no Quadro 11.

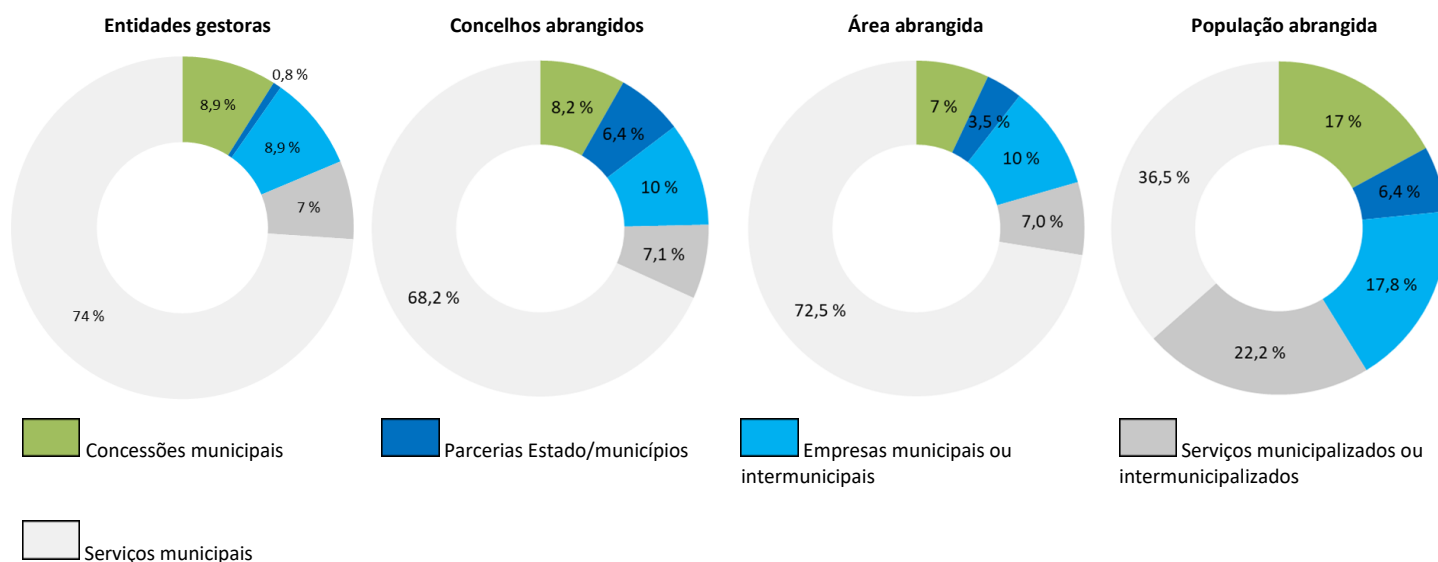


Figura 19. Indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais urbanas em baixa, por submodelo de gestão

Quadro 11. Panorama dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas em baixa

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km²)
Concessões municipais	23	23	6 262	1 714	274
Parcerias Estado/municípios	2	18	3 129	642	205
Empresas municipais ou intermunicipais	23	28	8 961	1 796	200
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	18	20	6 261	2 235	357
Serviços municipais	191	191	64 734	3 678	57
Total	257	280	89 347	10 065	113

Os serviços municipais têm a maior representatividade na prestação do saneamento de águas residuais em baixa, abrangendo cerca de 3,7 milhões de habitantes e 191 municípios. Apesar de representar 68 % do total de municípios e 73 % da área de Portugal continental, este tipo de entidades atua por norma em meios com pouca densidade populacional (57 hab./km²), com características rurais, o que vai de encontro ao observado no mapa da Figura 18, onde se pode verificar que a distribuição dos serviços municipais se encontra sobretudo no interior do País e, conseqüentemente, em zonas menos povoadas, representando apenas 37 % da população.

Em relação aos restantes submodelos verifica-se que, apesar de não terem a mesma preponderância que os serviços municipais, as concessões municipais, as empresas municipais ou intermunicipais e os serviços municipalizados ou intermunicipalizados

¹² Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes potencialmente abrangidos pelas entidades gestoras que prestam o serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa. Acresce ainda dizer que estes dados correspondem aos valores recolhidos nos Censos 2011, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística, referindo-se apenas a Portugal continental. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.

abrangem 1,7 milhões de habitantes, 1,8 milhões de habitantes e 2,3 milhões de habitantes, isto é, cerca de 17 %, 18 % e 22 % da população, respetivamente.

A Figura 20 representa a evolução do setor do saneamento de águas residuais em baixa desde o ano de 1993.

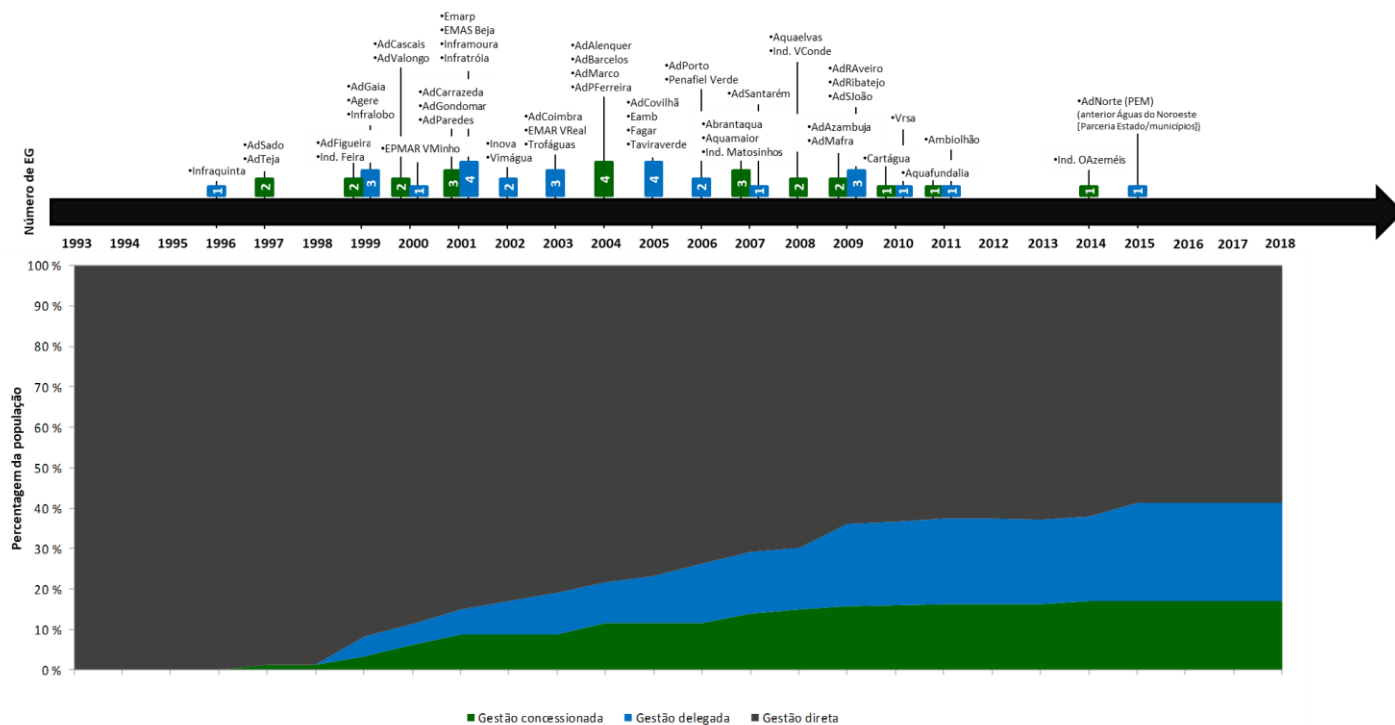


Figura 20. Evolução do setor relativo ao saneamento de águas residuais urbanas em baixa

Um pouco à imagem do que se observa no abastecimento de água, existe uma tendência de empresarialização do setor. No espaço de aproximadamente dez anos (1999-2009) este tipo de entidades passou de 10 % a quase 40 % da população abrangida pelo serviço, representando no final de 2018 cerca de 41 % do setor. No geral, o ano de 2018 foi marcado pela estabilização do setor das águas residuais em baixa. A única exceção registou-se no município da Guarda, em que estes serviços transitaram dos SMAS de Guarda para a CM de Guarda.

3.3.3. Entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos

Entidades gestoras em alta

A Figura 21 apresenta a distribuição geográfica das entidades gestoras do serviço de gestão de resíduos urbanos em alta, por submodelo de gestão, a 31 de dezembro de 2018.

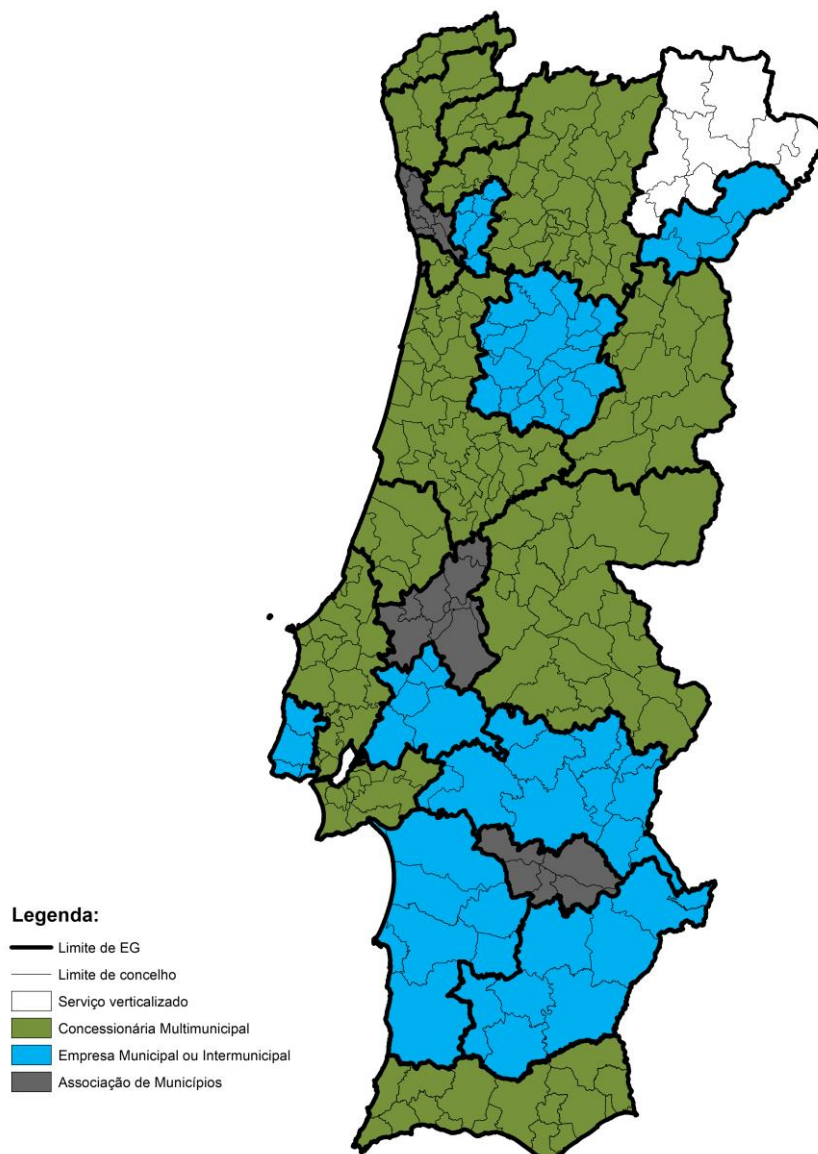


Figura 21. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos em alta

O serviço é prestado na sua maioria por entidades concessionárias (a verde no mapa da Figura 21). Aproximadamente 6,7 milhões de habitantes são servidos por este tipo de entidades, totalizando 180 municípios, que representa 67 % dos concelhos e da população de Portugal continental.

De acordo com a Figura 21 pode-se aferir que em apenas nove municípios localizados no Nordeste Transmontano o serviço é verticalizado, ou seja, a recolha, o tratamento e o destino final dos resíduos são executados pela mesma entidade. No capítulo 3.4.1, detalha-se a análise à verticalização dos serviços de águas e resíduos.

Na Figura 22 são apresentados os indicadores gerais do setor de resíduos urbanos em alta, que caracterizam o peso percentual dos diferentes modelo de gestão, concretizado no número de entidades gestoras envolvidas, assim como os concelhos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹³, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 12.

¹³ Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes potencialmente abrangidos pelas entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos em alta. Estes dados correspondem aos valores recolhidos nos Censos 2011, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística, referindo-se apenas a Portugal continental. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.

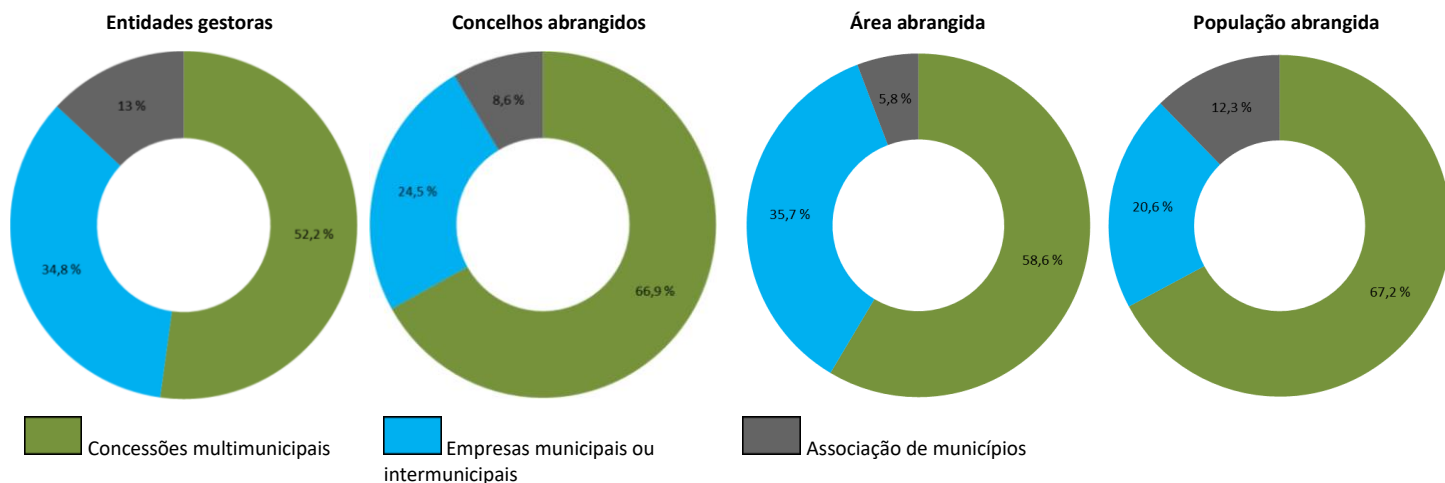


Figura 22. Indicadores gerais do setor de gestão de resíduos urbanos em alta, por submodelo de gestão

Quadro 12. Panorama dos serviços de gestão de resíduos urbanos em alta

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km ²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km ²)
Concessões multimunicipais	12	180	49 211	6 672	136
Empresas municipais ou intermunicipais	8	66	29 969	2 041	68
Associações de municípios	3	23	4 860	1 220	251
Total	23	269	84 040	9 933	118

Existem 23 entidades gestoras a operar em Portugal continental, dominando largamente o modelo das concessões e abrangendo cerca de dois terços da população. Por outro lado, as empresas municipais ou intermunicipais servem 21 % da população, ao passo que as associações de municípios apenas 12 %.

Uma das principais condicionantes na gestão dos 23 sistemas em alta existentes no território continental prende-se com a dificuldade em estabelecer uma escala que os viabilize economicamente, fruto das elevadas assimetrias patentes no País entre o interior e a zona litoral.

Sobre esta questão, os cinco sistemas geridos pelas entidades AMARSUL, LIPOR, SULDOURO, TRATOLIXO e VALORSUL representam apenas 8 % da área do território com serviço de gestão de resíduos em alta, concentrando no entanto aproximadamente 46 % do total da população abrangida por este tipo de serviço. Por outras palavras, nos restantes 92 % da área do território continental dispersam-se os demais 54 % da população servida pelos outros 18 sistemas de gestão de resíduos urbanos.

Para vincar esta situação atenda-se a que os cinco sistemas de gestão de resíduos urbanos do Alentejo, AMBILITAL, Associação de Municípios do Alentejo Central, GESAMB, RESIALENTEJO e VALNOR, que no seu conjunto representam praticamente 37 % da área do território de Portugal continental com o serviço, apenas servem 7 % da população.

Na Figura 23 mostra-se a evolução do setor da gestão de resíduos urbanos em alta.

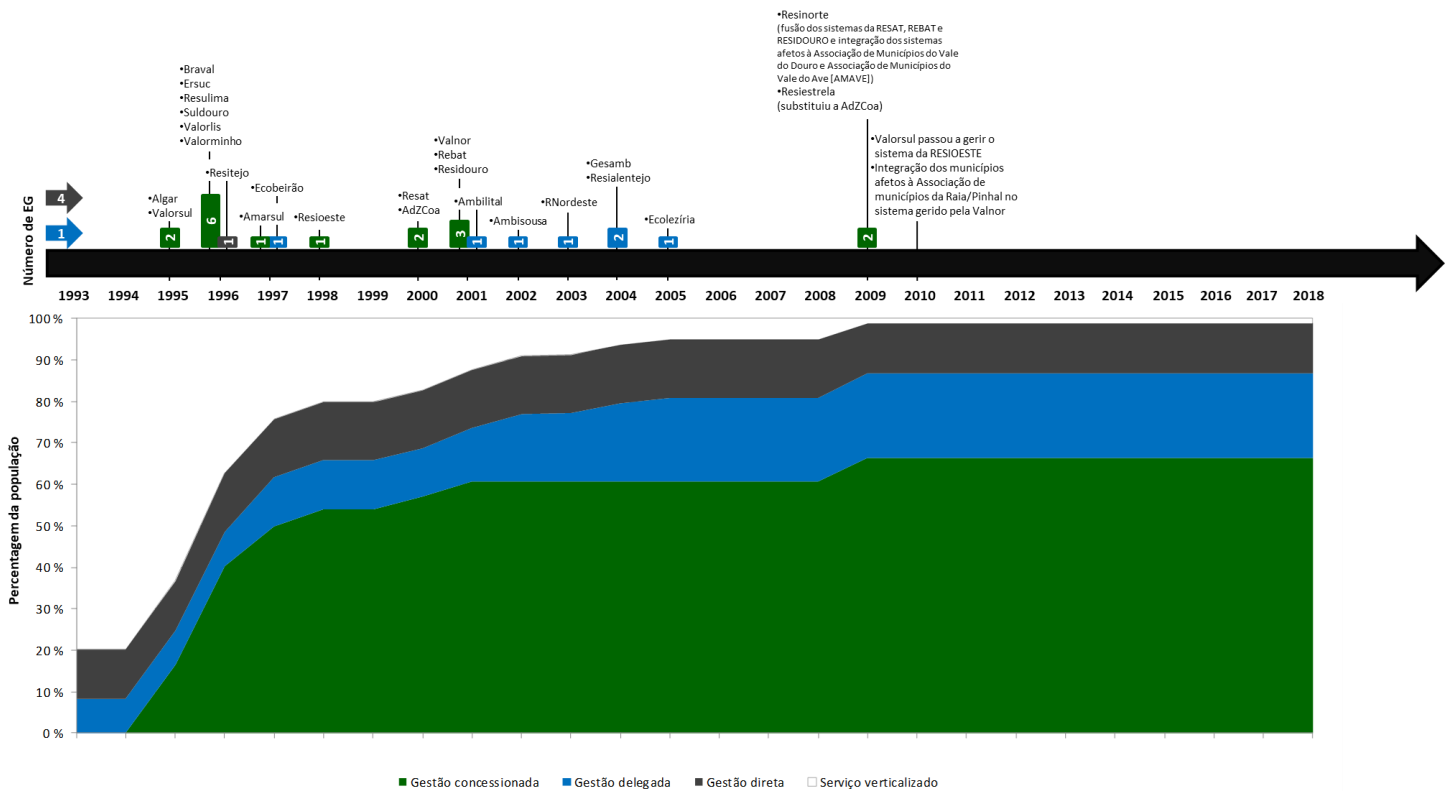


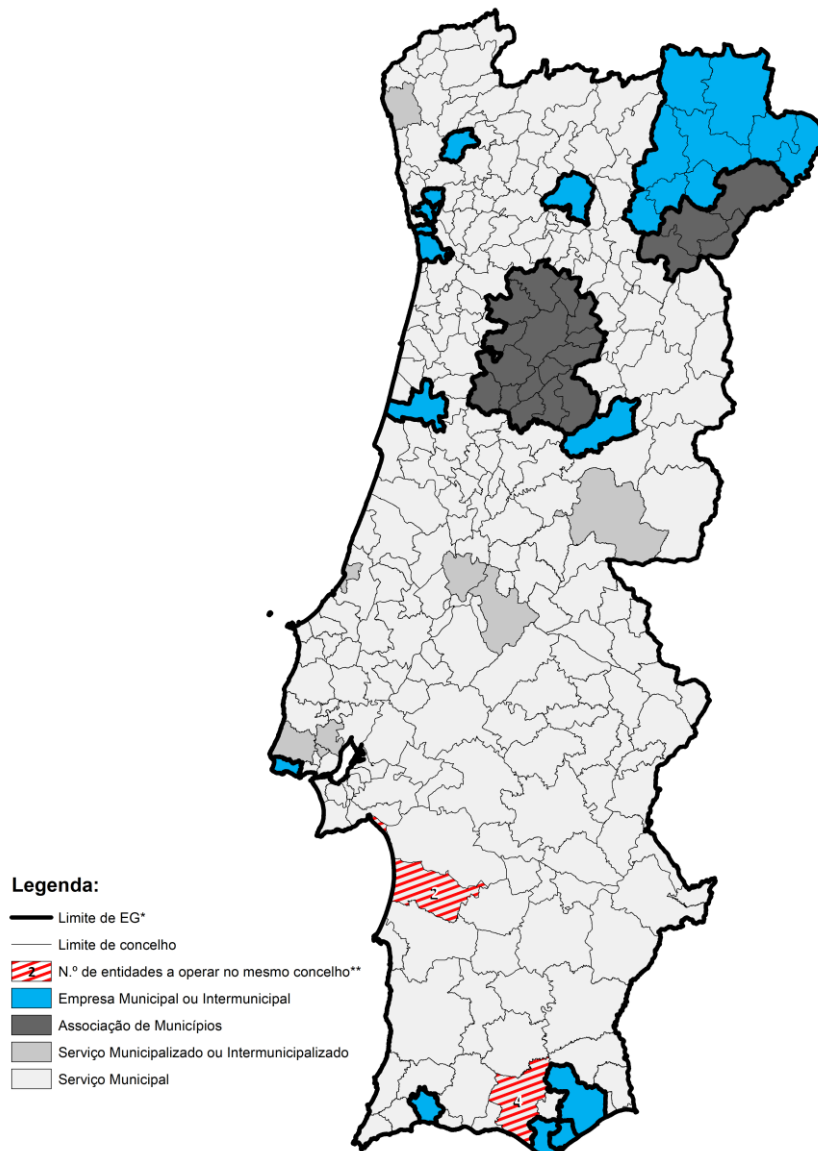
Figura 23. Evolução do setor relativo à gestão de resíduos urbanos em alta

Em 2018, toda a população de Portugal continental era abrangida por entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos responsáveis pelo tratamento, tendo o setor uma forte componente empresarial, uma vez que as entidades concessionárias e em gestão delegada abrangem quase 90 % da população do território.

Esta tendência surgiu na segunda metade da década de 90 e concentrou-se sobretudo no período entre 1995 e 2001. Este período coincidiu com o encerramento de todas as lixeiras em Portugal e a construção de infraestruturas adequadas de gestão de resíduos urbanos, registando-se a partir daí uma estabilização do setor. Mais recentemente assistiu-se à fusão de algumas entidades do setor em alta, permitindo no geral um aumento de escala por parte das entidades que realizam estes serviços. Desde 2010 que não se regista qualquer alteração ao tecido de entidades que realizam o serviço de gestão de resíduos urbanos em alta.

Entidades gestoras em baixa

A Figura 24 apresenta a distribuição geográfica das entidades gestoras responsáveis pelo serviço em baixa, por submodelo de gestão, a 31 de dezembro de 2018.



* Por motivos de simplificação, as áreas cobertas por cada entidade gestora de serviços municipais e serviços municipalizados não são evidenciadas neste mapa.

** Nos concelhos abrangidos por mais de uma entidade representa-se o submodelo de gestão que abrange mais população.

Figura 24. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos em baixa

Como se pode observar na Figura 24, a gestão direta é o modelo predominante nos serviços de gestão de resíduos urbanos em baixa. Este modelo abrange quase todo o território de Portugal continental, encontrando-se em 91 % dos municípios, o que representa cerca de 84 % da população do território. Os serviços de gestão de resíduos em baixa são também bastante fragmentados. A maioria das 255 entidades gestoras é de pequena dimensão, restringindo-se ao universo municipal.

Na Figura 25 são apresentados os indicadores gerais do setor de resíduos urbanos em baixa, que caracterizam o peso percentual dos diferentes submodelos de gestão, concretizado no número de entidades gestoras envolvidas, assim como os concelhos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹⁴, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 13.

¹⁴ Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes potencialmente abrangidos pelas entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa. Acresce ainda dizer que estes dados correspondem aos valores recolhidos nos Censos 2011, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística, referindo-se apenas a Portugal continental. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.

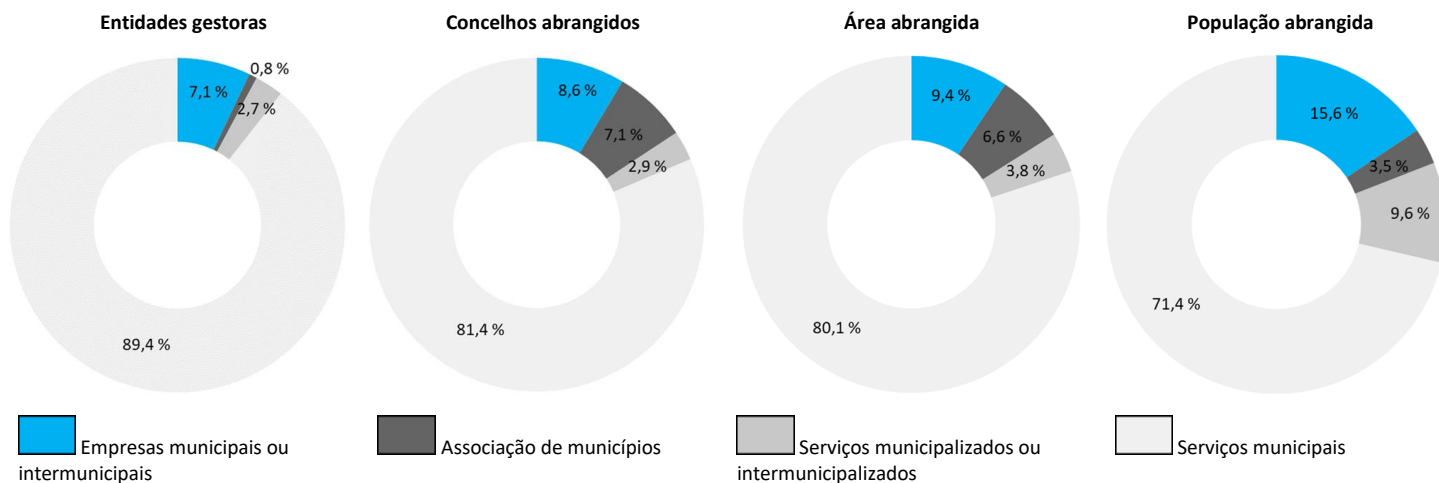


Figura 25. Indicadores gerais do setor de gestão de resíduos urbanos em baixa, por submodelo de gestão

Quadro 13. Panorama dos serviços de gestão de resíduos urbanos em baixa

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km ²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km ²)
Empresas municipais ou intermunicipais	18	24	8 400	1 572	187
Associações de municípios	2	20	5 941	348	59
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	7	8	3 419	962	282
Serviços municipais	228	228	71 587	7 182	100
Total	255	280	89 347	10 065	113

A Figura 25 e o Quadro 13 demonstram que o submodelo com maior relevância no setor dos resíduos em baixa é o dos serviços municipais: 228 municípios, compreendendo aproximadamente 7,2 milhões de habitantes, a grande maioria da população de Portugal continental (71%). Além dos serviços municipais, as empresas municipais ou intermunicipais também têm algum peso no setor, abrangendo 24 municípios e uma população de cerca de 1,6 milhões de habitantes (16%).

Na Figura 26 mostra-se a evolução do setor de gestão de resíduos urbanos em baixa.

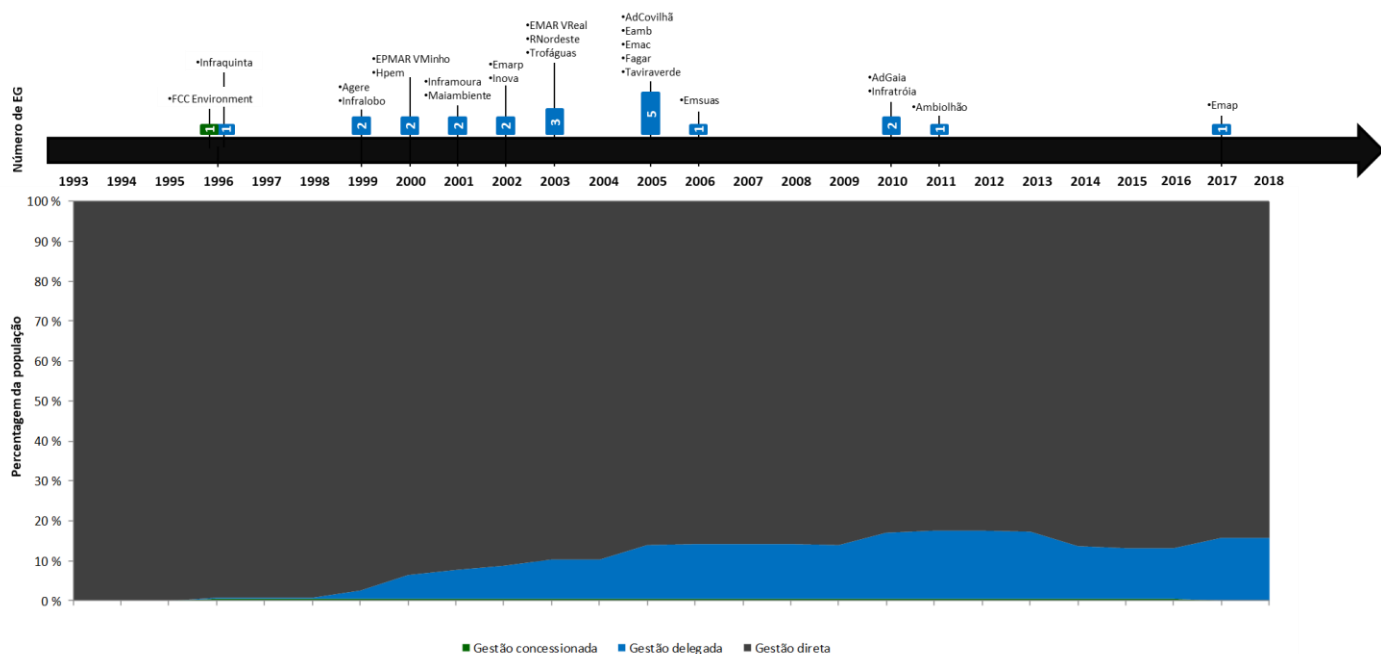


Figura 26. Evolução do setor relativo à gestão de resíduos urbanos em baixa

Da análise desta evolução verifica-se que não existe o modelo de gestão concessionada na gestão de resíduos urbanos em baixa. A empresarialização do setor não acompanha a tendência registada nos serviços das águas ou de resíduos em alta, abrangendo, em 2018, apenas 16 % da população de Portugal continental e sendo totalmente composta por entidades gestoras com submodelo de gestão do tipo empresa municipal ou intermunicipal.

3.3.4. Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos

Nesta secção é realizado um breve ponto de situação sobre a gestão dos fluxos específicos de resíduos, dado que este setor apresenta pontos comuns com a gestão dos resíduos urbanos, quer em termos da sua origem, quer, em alguns dos casos, da sua composição qualitativa.

De um modo genérico, os modelos técnicos-económicos definidos para a gestão de fluxos específicos baseiam-se essencialmente no princípio da responsabilidade alargada do produtor (RAP), o que por outras palavras significa que o produtor é responsável pelo ciclo de vida dos seus produtos, tendo por objetivo minorar os seus impactos ambientais. Assim, o produtor é responsável por organizar um sistema individual ou aderir a um sistema integrado que faça a gestão do final de vida do bem que produziu ou que colocou no mercado e que passa a constituir um resíduo, isto é, das operações de recolha, transporte, tratamento, valorização e destino final. Em Portugal existem os seguintes fluxos baseados neste tipo de princípio/estratégia de política ambiental:

- embalagens e resíduos de embalagens (E&RE);
- resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE);
- resíduos de pilhas e acumuladores;
- óleos usados;
- pneus usados;
- veículos em fim de vida (VFV).

Embora a RAP seja o princípio que está na base da maioria dos fluxos específicos, existem algumas exceções em que o princípio de base é o da responsabilidade pela gestão do resíduo, ou seja, o agente que produz o resíduo deverá ser responsabilizado por desenvolver um sistema que faça a sua gestão. Os fluxos específicos que apresentam estas características são os seguintes:

- óleos alimentares usados (OAU);
- resíduos de construção e demolição (RCD).

Os fluxos das E&RE, dos REEE, das pilhas e acumuladores, dos OAU e dos RCD têm impactos evidentes na gestão de resíduos urbanos.

O Quadro 14 sintetiza a informação sobre os fluxos específicos e respetivas entidades gestoras.

Quadro 14. Panorama das entidades gestoras de fluxos específicos em Portugal

Fluxo específico	Princípio de política ambiental	Entidades gestoras	Tipologia do sistema	Tipos de resíduos abrangidos
Embalagens e resíduos de embalagens (E&RE)	Responsabilidade alargada do produtor	Sociedade Ponto Verde	Coletivo	Embalagens e resíduos de embalagem não reutilizáveis.
		Novo Verde	Coletivo	Embalagens e resíduos de embalagem não reutilizáveis.
		Amb3E ¹⁵	Coletivo	Embalagens e resíduos de embalagem não reutilizáveis.
		VALORMED	Coletivo	Embalagens primárias e resíduos de embalagens e medicamentos recolhidos em farmácias, indústria e distribuição farmacêutica, hospitais e em instalações veterinárias.
		SIGERU	Coletivo	Embalagens primárias com capacidade inferior a 250 l, não reutilizáveis e provenientes do fluxo não urbano, de produtos fitofarmacêuticos classificados como resíduos perigosos.
Resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE)	Responsabilidade alargada do produtor	Amb3E ¹⁵	Coletivo	Todas as entidades gerem as seis categorias de REEE:
		ERP Portugal	Coletivo	1- Equipamentos de regulação da temperatura; 2- Ecrãs, monitores e equipamentos com ecrãs de superfície superior a 100 cm ² ; 3- Lâmpadas;
		WEEECYCLE	Coletivo	4- Equipamentos de grandes dimensões (qualquer dimensão externa superior a 50 cm), com exceção dos equipamentos das categorias 1, 2 e 3; 5- Equipamentos de pequenas dimensões (nenhuma dimensão externa superior a 50 cm), com exceção dos equipamentos abrangidos pelas categorias 1, 2, 3 e 6; 6- Equipamentos informáticos e de telecomunicações de pequenas dimensões (nenhuma dimensão externa superior a 50 cm).

¹⁵ Em abril de 2019 a Amb3E adotou um novo nome, Electrão – Associação de Gestão de Resíduos.

Quadro 14. Panorama das entidades gestoras de fluxos específicos em Portugal (continuação)

Fluxo específico	Princípio de política ambiental	Entidades gestoras	Tipologia do sistema	Tipos de resíduos abrangidos
Resíduos de pilhas e acumuladores	Responsabilidade alargada do produtor	Amb3E ¹⁵	Coletivo	Resíduos de pilhas e acumuladores.
		Ecopilhas	Coletivo	
		ERP Portugal	Coletivo	
		GVB	Coletivo	
		VALORCAR	Coletivo	
Óleos usados	Responsabilidade alargada do produtor	SOGILUB	Coletivo	Óleos usados.
Pneus usados	Responsabilidade alargada do produtor	VALORPNEU	Coletivo	Pneus usados.
Veículos em fim de vida (VFV)	Responsabilidade alargada do produtor	VALORCAR	Coletivo	Veículos em fim de vida.
Óleos alimentares usados (OAU)	Responsabilidade pela gestão do resíduo	Municípios (<1100 litros/dia)	Coletivo	Óleos alimentares usados.
		Produtores dos resíduos (≥1100 litros/dia)	Individual	
Resíduos de construção e demolição (RCD)	Responsabilidade pela gestão do resíduo	- Dono de obra - Detentor do RCD no caso de se desconhecer o seu produtor	Individual	Resíduos de construção e demolição.
		Municípios no caso de obras particulares isentas de licenças	Coletivo	

3.4. INTEGRAÇÃO DOS SERVIÇOS E EMPRESARIZAÇÃO NO SECTOR

3.4.1. Nível de integração de serviços

O potenciar de economias e a maximização dos seus benefícios são objetivos previstos nos planos estratégicos para o setor. O nível de integração de serviços no setor de águas e resíduos permite aferir sobre o potencial de aproveitamento de economias de escala, economias de processo e economias de gama. Neste sentido, como forma de levamento da situação atual, neste capítulo procede-se à análise da dimensão dos sistemas, das vertentes (alta e baixa) asseguradas e/ou dos diferentes serviços prestados pela mesma entidade.

A estratégia nacional para o setor das águas preconiza a promoção de uma maior integração territorial e funcional de sistemas, pretendendo-se com a reconfiguração de sistemas a geração de economias de escala, através da integração de sistemas geograficamente vizinhos; a geração de economias de gama, através da integração dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de saneamento de águas residuais existentes na mesma região; e a geração de mais-valias ambientais, através da fusão de sistemas para otimização da resolução de problemas ambientais.

A estratégia nacional para o setor dos resíduos aponta para a agregação espacial/territorial de sistemas, a verticalização do serviço e a integração entre sistemas de recolha relacionados como base para a promoção de sinergias e economias de escala, processo e gama, objetivando com a reconfiguração a promoção da sustentabilidade dos sistemas, indispensável também à prossecução dos objetivos ambientais, e a diminuição de riscos por forma a assegurar ganhos ambientais.

Integração horizontal (economias de escala)

A integração horizontal pode ser entendida como a integração de vários concelhos num só sistema gerido por uma única entidade, como forma de aproveitamento e maximização de economias de escala, com o objetivo de rentabilizar os investimentos no setor e contribuindo para uma maior eficiência estrutural na prestação dos serviços.

Na Figura 27 apresenta-se a percentagem de concelhos e de população (com base nos últimos Censos 2011) integrados em sistemas que abrangem mais de um concelho, por serviço e vertente, como forma de avaliar o grau de integração horizontal destes serviços em Portugal continental. Os resultados aqui observados são facilmente explicados quando analisada a informação presente nos subcapítulos 3.3.1, 3.3.2 e 3.3.3 deste volume.

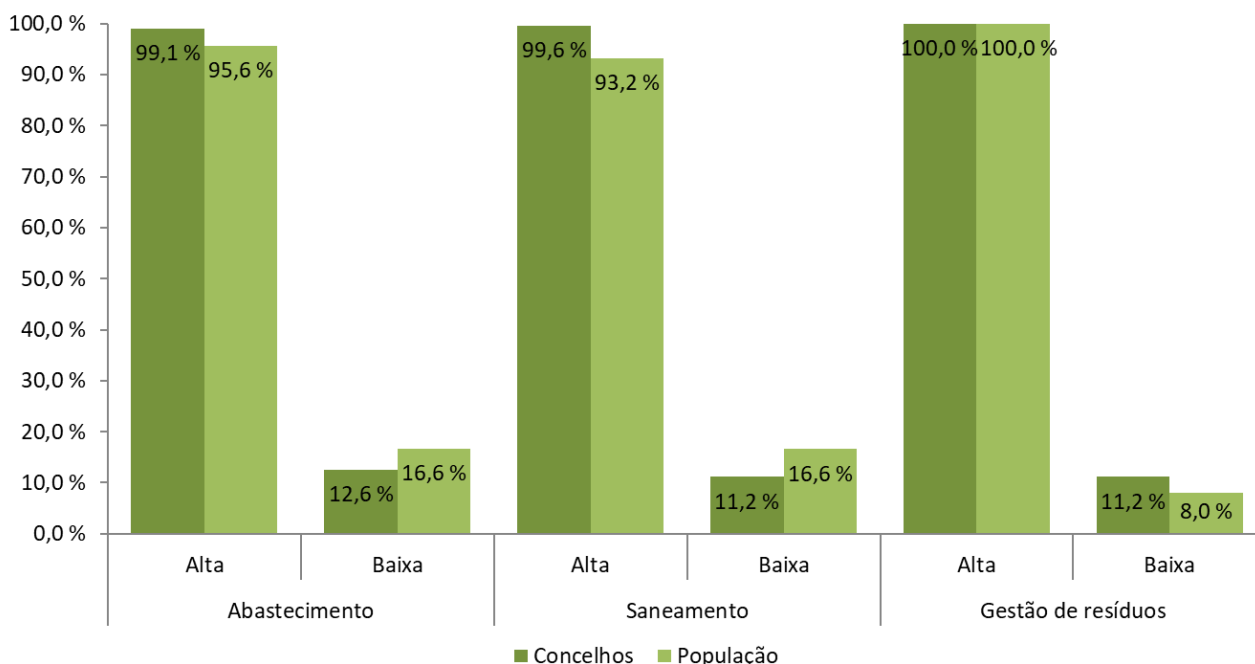


Figura 27. Percentagem de concelhos e de população de Portugal continental integrados em sistemas abrangendo mais de um concelho

No que se refere ao serviço de abastecimento público de água, vertente em alta, observa-se que praticamente a totalidade dos municípios e população abrangida por este tipo de serviço encontra-se servida por sistemas que abrangem mais do que um município. Por outras palavras, 99,1 % dos municípios e 95,6 % da população (215 municípios e 7,0 milhões de habitantes, respetivamente) abrangida pelo abastecimento público de água em alta é servida por sistemas que compreendem mais do que um município. Por outro lado, para a vertente em baixa, observam-se valores bastante baixos, correspondendo a 12,6 % dos municípios e 16,6 % da população abrangida por este tipo de serviço (35 municípios e 1,7 milhões de habitantes, respetivamente), facto expectável, atendendo à elevada fragmentação que o setor em baixa regista.

Para o serviço de saneamento de águas residuais urbanas, a vertente em alta apresenta percentagens muito significativas de integração horizontal, sendo que 99,6 % dos municípios e 93,2 % da população (224 municípios e 7,3 milhões de habitantes, respetivamente) abrangida por este tipo de serviço encontra-se servida por sistemas que compreendem mais do que um município. No que diz respeito à vertente em baixa, estas percentagens são reduzidas tal como verificado no abastecimento de água, representando 11,2 % dos concelhos e 16,6 % da população (31 municípios e 1,7 milhões de habitantes) com o serviço. Como no abastecimento, esta realidade é facilmente justificável pela dimensão das entidades gestoras do serviço em baixa, predominantemente ao nível intramunicipal.

Quanto ao serviço de gestão de resíduos urbanos, para a vertente em alta, a integração horizontal é total, encontrando-se em 100 % dos municípios e da população (269 municípios e 10,0 milhões de habitantes) com este tipo de serviços. Ao contrário da componente do serviço em alta, na vertente em baixa somente 11,2 % dos concelhos e 8,0 % da população (31 municípios e cerca de 800 mil habitantes) se encontram servidos por sistemas que abrangem mais do que um concelho.

Assim, em termos gerais, verifica-se que os serviços em alta são, na sua maioria, compostos por entidades de maior dimensão, que abrangem um maior número de municípios, ao passo que os serviços em baixa por norma abrangem apenas um município

ou inclusivamente parte deste. Esta conclusão pode ser facilmente observada pela média de municípios abrangidos por entidade gestora. Nos serviços em alta, regista-se que, em média, uma entidade abrange 17 municípios, ao passo que nos serviços em baixa, uma entidade abrange pouco mais que 1 município. Deste modo, ainda subsiste um largo espaço para a rentabilização de economias de escala em Portugal continental, essencialmente nas vertentes em baixa, no sentido de uma maior redução de custos e garantia de maior eficiência estrutural e operacional na prestação dos serviços de águas e resíduos.

Integração vertical (economias de processo)

O nível de integração vertical num serviço traduz a incorporação numa mesma entidade gestora das várias fases da cadeia de valor da prestação do serviço, de forma integrada e sequencial, com o objetivo de possibilitar a fruição de economias de processo.

A Figura 28 representa a percentagem de concelhos de Portugal continental onde as vertentes dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas ou de gestão de resíduos urbanos se encontram verticalizadas, ou seja, onde todas as fases da cadeia de valor de cada um dos três serviços são executadas pela mesma entidade gestora na totalidade do concelho (verticalização total), ou quando tal ocorre apenas em parte do território do concelho (verticalização parcial), em contraponto com a percentagem de concelhos em que as vertentes dos serviços de águas e resíduos são executadas por entidades gestoras distintas (serviço sem verticalização).

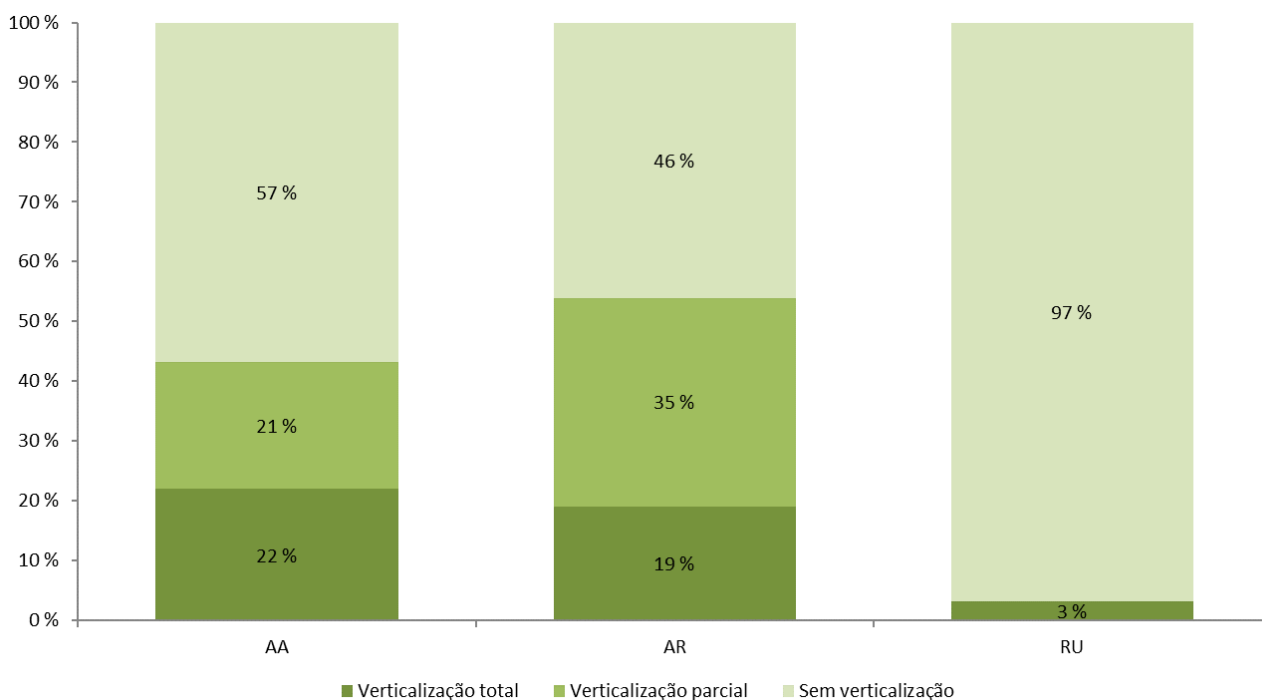


Figura 28. Percentagem de concelhos de Portugal continental com serviços de águas e resíduos verticalizados

Para o serviço de abastecimento público de água verifica-se que em 43 % dos municípios (119 municípios) de Portugal continental a captação e o tratamento de água, assim como a sua distribuição ao utilizador final são realizadas pela mesma entidade gestora, existindo, no entanto, graus distintos de verticalização.

De forma análoga ao serviço de abastecimento público de água, as fases do processo produtivo do serviço de saneamento de águas residuais urbanas são geridas de forma integrada em 54 % dos municípios de Portugal continental (151 municípios).

No que se refere à integração das fases do processo produtivo do serviço de gestão de resíduos urbanos, verifica-se que, dos 278 municípios de Portugal continental, apenas 3 % (9 municípios), a fases do processo produtivo do serviço de gestão de resíduos urbanos são realizadas na íntegra pela mesma entidade gestora.

No geral, verifica-se a existência de um número ainda baixo de municípios com serviços verticalizados, o que poderá ser explicado pela existência de um número elevado de sistemas plurimunicipais em alta, enquanto os serviços em baixa se têm mantido na esfera municipal, conforme se pode verificar pela análise nos subcapítulos 3.3.1, 3.3.2 e 3.3.3 deste volume.

A Figura 29 apresenta a distribuição geográfica dos concelhos de Portugal continental com serviços de águas e resíduos verticalizados.

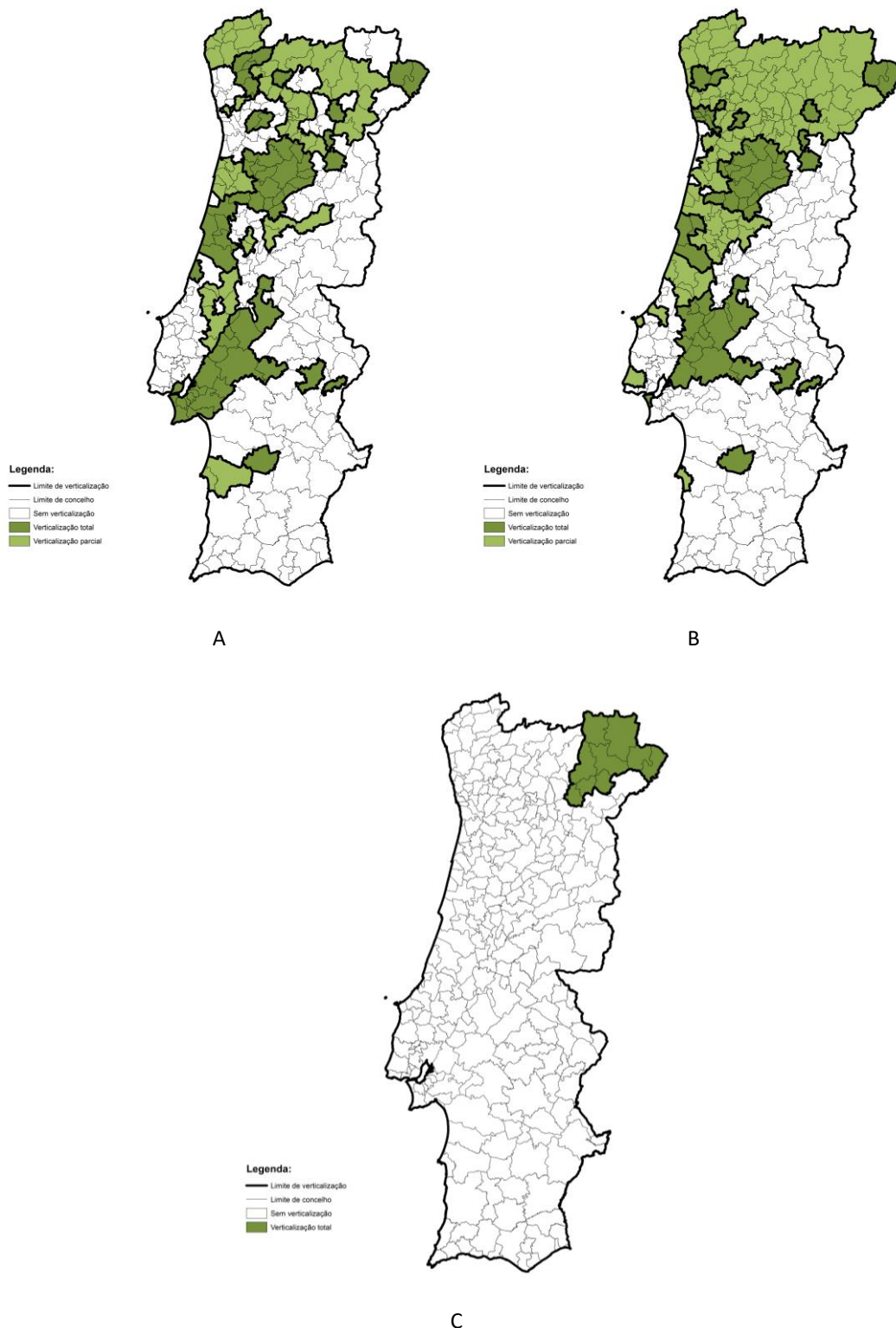


Figura 29. Distribuição geográfica dos concelhos com serviços de águas e resíduos verticalizados: (A) abastecimento público de água, (B) saneamento de águas residuais urbanas, (C) gestão de resíduos urbanos

Integração de serviços (economias de gama)

A prestação de serviços de atividades distintas, porém relacionadas, por uma mesma entidade, tem frequentemente associados ganhos de eficiência estrutural comparativamente à prestação dos diferentes serviços por entidades distintas. Estes ganhos de eficiência designam-se economias de gama.

Na Figura 30, como forma de analisar o nível de integração entre os diferentes serviços prestados no setor das águas, apresenta-se a percentagem de concelhos de Portugal continental em que os serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas se encontram integrados numa mesma entidade gestora, ou seja, em que as mesmas vertentes dos diferentes serviços relacionados são prestadas pela mesma entidade.

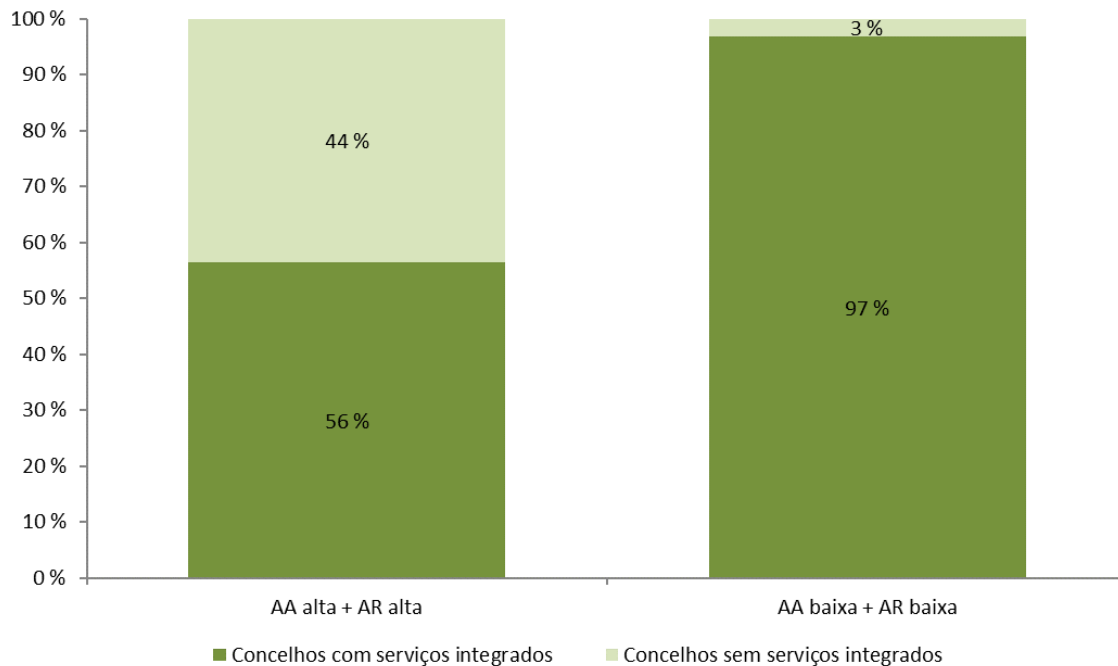


Figura 30. Percentagem de concelhos de Portugal continental com integração de serviços de águas relacionados

Observa-se um elevado nível de integração de serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas em baixa (97 % dos concelhos de Portugal continental, traduzidos em 269 concelhos). De facto, estes constituem serviços em rede, em que as sinergias ao nível da estrutura necessária para operação e manutenção e, por conseguinte, as economias de gama, acabam por ser mais evidentes.

Apesar de esta integração ser superior nos serviços em baixa, é possível observar para os serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas em alta também um nível significativo de integração, superior a metade dos concelhos de Portugal continental (56 %, 157 concelhos).

3.4.2. Desenvolvimento empresarial

Conforme já percecionado nos subcapítulos 3.3.1, 3.3.2 e 3.3.3 deste volume, o desenvolvimento empresarial nos serviços de águas e resíduos em Portugal continental encontra-se ainda numa fase de crescimento e expansão. De facto, com a primeira fase da criação dos sistemas multimunicipais de águas e resíduos e das concessões municipais, nos últimos anos tem-se verificado uma evolução crescente da empresarialização dos serviços de águas e resíduos, em especial nas componentes em baixa, através da criação de concessões municipais e empresas municipais. Na Figura 31 apresenta-se a percentagem da população abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial por tipo de serviço de águas e resíduos, em alta e em baixa.

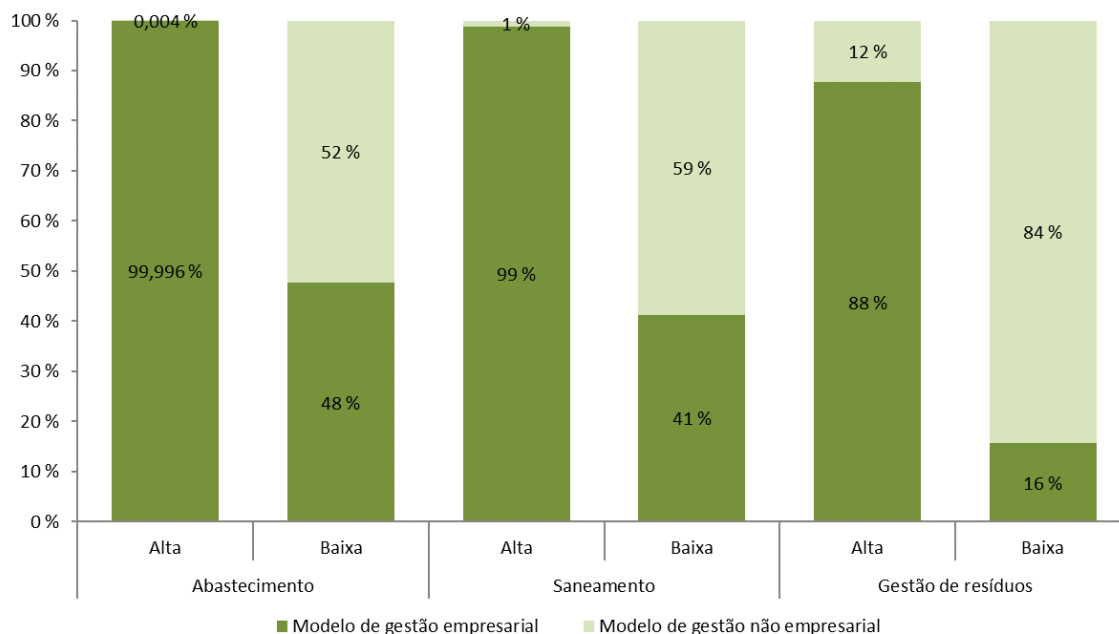


Figura 31. Percentagem da população abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial, por tipo de serviço

Ao nível dos serviços em alta verifica-se que a percentagem de população abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial é elevada, sempre superior a 85 %. No que se refere à prestação dos serviços em baixa a população abrangida por entidades gestoras de modelo empresarial é bastante inferior, sendo apenas 48 %, 41 % e 16 % para os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, respetivamente. Verifica-se que nos serviços em baixa o envolvimento empresarial na gestão dos serviços é ainda reduzido, algo justificado pela predominância das entidades gestoras associadas a um modelo de gestão direta.

Para concretizar a intenção preconizada na estratégia nacional para o setor das águas de dinamização do tecido empresarial do setor é, por isso, necessário que no futuro próximo se promova o crescimento do número de empresas concessionárias municipais e de empresas municipais e intermunicipais.

4. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS

4.1. NOTA INTRODUTÓRIA

Neste capítulo é apresentada a síntese dos recursos infraestruturais de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, reportados no âmbito da avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras sujeitas a regulação.

4.2. ÍNDICES DE CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS

A gestão patrimonial de infraestruturas, entendida como a gestão estratégica e sustentável das infraestruturas existentes, deve ser desenvolvida de forma integrada, incluindo as diferentes atividades de exploração dos sistemas urbanos de águas, bem como as de reabilitação e de expansão. Esta abordagem é indispensável para assegurar o cumprimento dos níveis de serviço adequados, através da adoção de uma estratégia de investimentos e de custos operacionais adequados, face aos objetivos estabelecidos. A sua importância é reconhecida na legislação do setor, nomeadamente no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que determina que as entidades gestoras dos serviços de águas devem dispor de informação sobre a situação atual e futura das infraestruturas, a sua caracterização e a avaliação do seu estado funcional e de conservação. As entidades gestoras que sirvam mais de 30 mil habitantes devem, ainda, promover e manter um sistema de gestão patrimonial de infraestruturas.

Durante a 2.ª geração do sistema de avaliação da qualidade do serviço, entre 2011 e 2015, a ERSAR calculou o Índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial (ICIGP), variável entre 0 e 100. Na 3.ª geração, procedeu-se ao desdobramento do ICIGP em dois novos índices: Índice de conhecimento infraestrutural (ICI) e Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (IGPI), de modo a tornar possível a avaliação de um maior número de tipologias de infraestruturas e não apenas as subterrâneas (condutas, coletores e acessórios de redes), incluindo também a avaliação de instalações de tratamento e de instalações elevatórias, bem como o aumento do nível de detalhe sobre cada infraestrutura. Os dois novos índices variam entre 0 e 200.

4.2.1. Índice de conhecimento infraestrutural

O Índice de conhecimento infraestrutural tem como objetivo avaliar o conhecimento que a entidade gestora detém das infraestruturas do serviço de abastecimento público de água ou do serviço de saneamento de águas residuais urbanas existentes na sua área de intervenção. É determinado através da soma da pontuação de cada classe em análise, sendo atribuído um número predefinido de pontos a cada questão, podendo variar entre 0 e 200.

Para o serviço de abastecimento de água, em alta e em baixa, as classes avaliadas são as seguintes:

- Classe A – Existência de planta das infraestruturas;
- Classe B – Informações registadas sobre as condutas e os ramais de ligação (ramais apenas para a baixa);
- Classe C – Informações registadas sobre as restantes infraestruturas;
- Classe D – Informações registadas sobre os equipamentos de medição;
- Classe E – Informações registadas relativas ao estado de conservação das infraestruturas;
- Classe F – Informações registadas relativas a intervenções na rede pública;
- Classe G – Interligação entre o Sistema de Informação Geográfica (SIG) e outros sistemas de informação da EG e registo de fatores de risco.

Para o serviço de saneamento de águas residuais, em alta e em baixa, as classes avaliadas são as seguintes:

- Classe A – Existência de planta das infraestruturas;
- Classe B – Informações registadas sobre os coletores e os ramais de ligação (ramais apenas para a baixa);
- Classe C – Informações registadas sobre as restantes infraestruturas;
- Classe D – Informações registadas sobre os equipamentos de medição;
- Classe E – Informações registadas relativas ao estado de conservação das infraestruturas;
- Classe F – Informações registadas relativas a intervenções na rede pública;
- Classe G – Interligação entre o SIG e outros sistemas de informação da EG e registo de fatores de risco.

Nos casos em que existiam classes que não eram aplicáveis aos sistemas, foi aplicado um fator de conversão proporcional à pontuação das classes aplicáveis, de modo a colocar em igualdade todas as entidades gestoras, no que diz respeito à pontuação final deste índice.

A Figura 32, Figura 33 e Figura 34 disponibilizam a informação sobre o desempenho das entidades gestoras de abastecimento público de água no Índice de conhecimento infraestrutural, no ano de 2018.

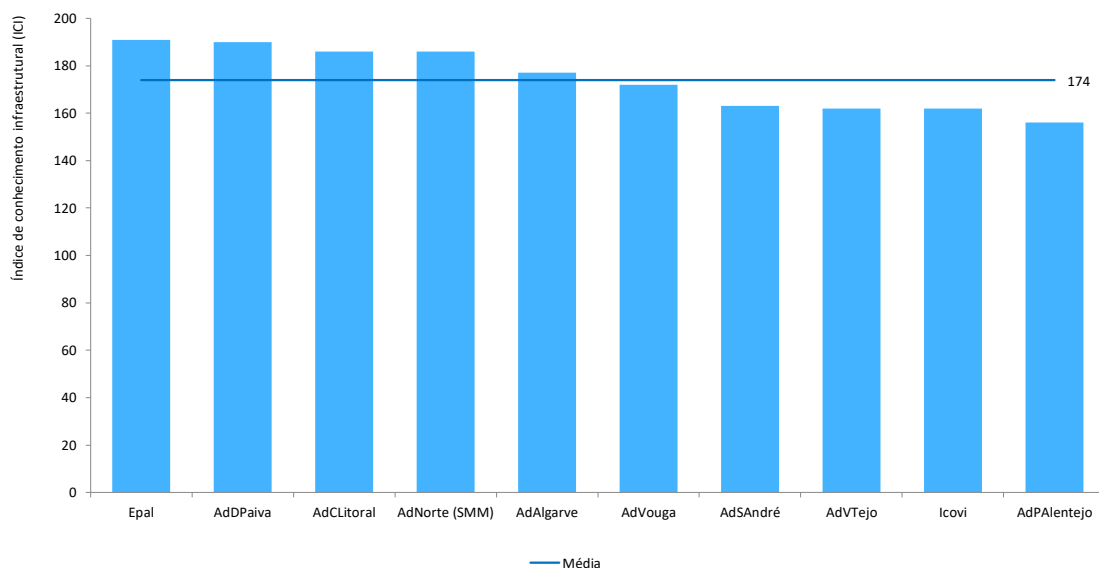


Figura 32. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta

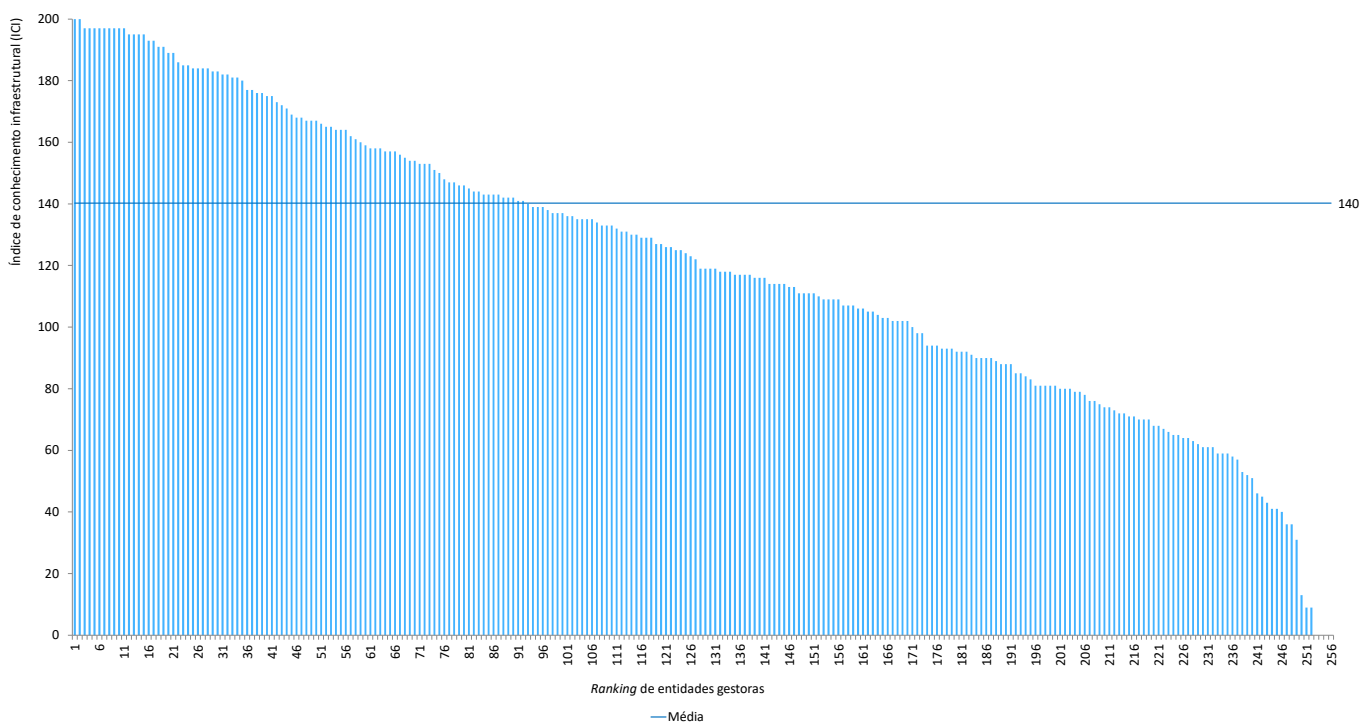


Figura 33. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em baixa

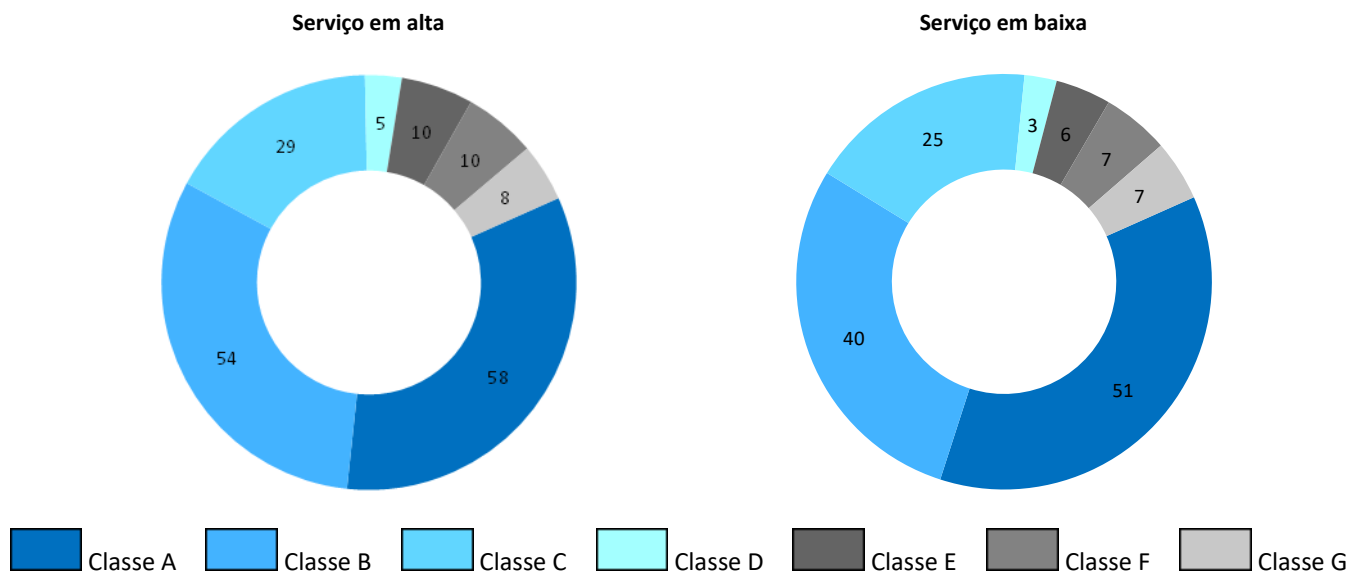


Figura 34. Pontuação média por classe do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água

Relativamente às entidades gestoras do serviço de abastecimento de água em alta, verifica-se que os valores do ICI variaram entre 156 e 191, apresentando um valor médio de 174 (mais 3 pontos face ao ano de 2017). Estes valores são o reflexo de entidades com recursos técnicos e financeiros acima da média do panorama nacional para o setor.

No que respeita às entidades gestoras do serviço de abastecimento de água em baixa, verifica-se que os valores do ICI variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio inferior à alta, de 140, mas 7 pontos acima do valor de 2017, reflexo do investimento que tem vindo a ser efetuado no serviço de abastecimento de água nas últimas décadas, incluindo no seu cadastro.

Por outro lado, em relação às classes do Índice de conhecimento infraestrutural, observa-se que quer no setor em alta, quer no setor em baixa, as classes cuja pontuação é maior são a "A" e a "B", significando que é sobre a informação de base, a planta das infraestruturas e as condutas e ramais de ligação, que as entidades têm mais informação, existindo necessidade de investir no levantamento e registo das restantes classes de informação.

A Figura 35 apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água em alta e em baixa, no Índice de conhecimento infraestrutural.

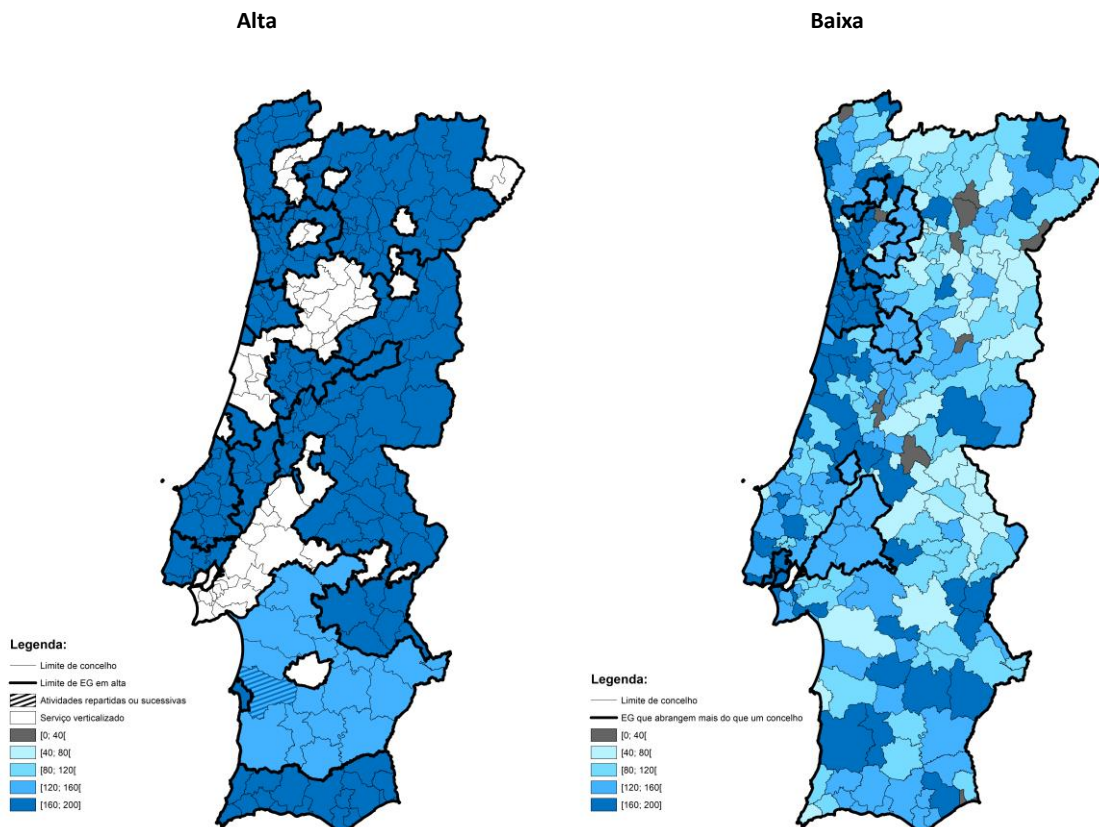


Figura 35. Distribuição geográfica do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

Da observação das figuras anteriores é possível constatar que as entidades gestoras em alta possuem um elevado conhecimento, sendo, em média, superior ao verificado no setor em baixa. Esta afirmação é particularmente evidente na Figura 35, onde se pode constatar que, à exceção da Águas Públicas do Alentejo, as entidades gestoras em alta se encontram no nível mais elevado de conhecimento. Por sua vez, no setor em baixa, verifica-se que existe uma grande variação dos valores deste índice, registando-se ainda que o conhecimento é menor no interior Norte e Centro do País.

A Figura 36, Figura 37 e Figura 38 disponibilizam a informação sobre o desempenho das entidades gestoras de saneamento de águas residuais urbanas no Índice de conhecimento infraestrutural, no ano de 2018.

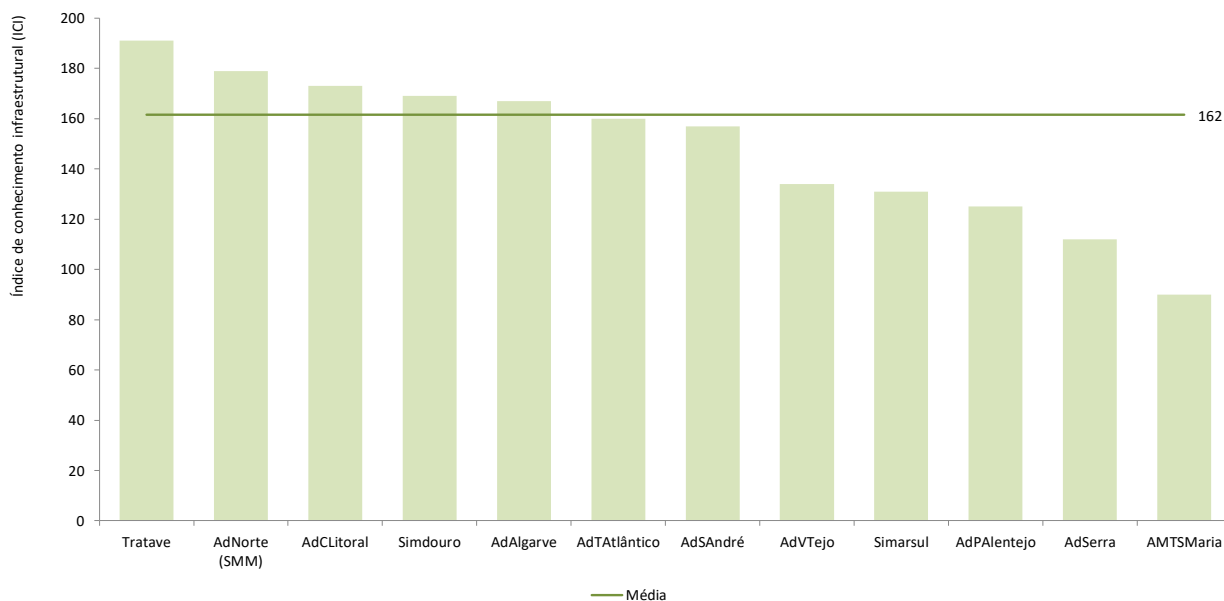


Figura 36. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta

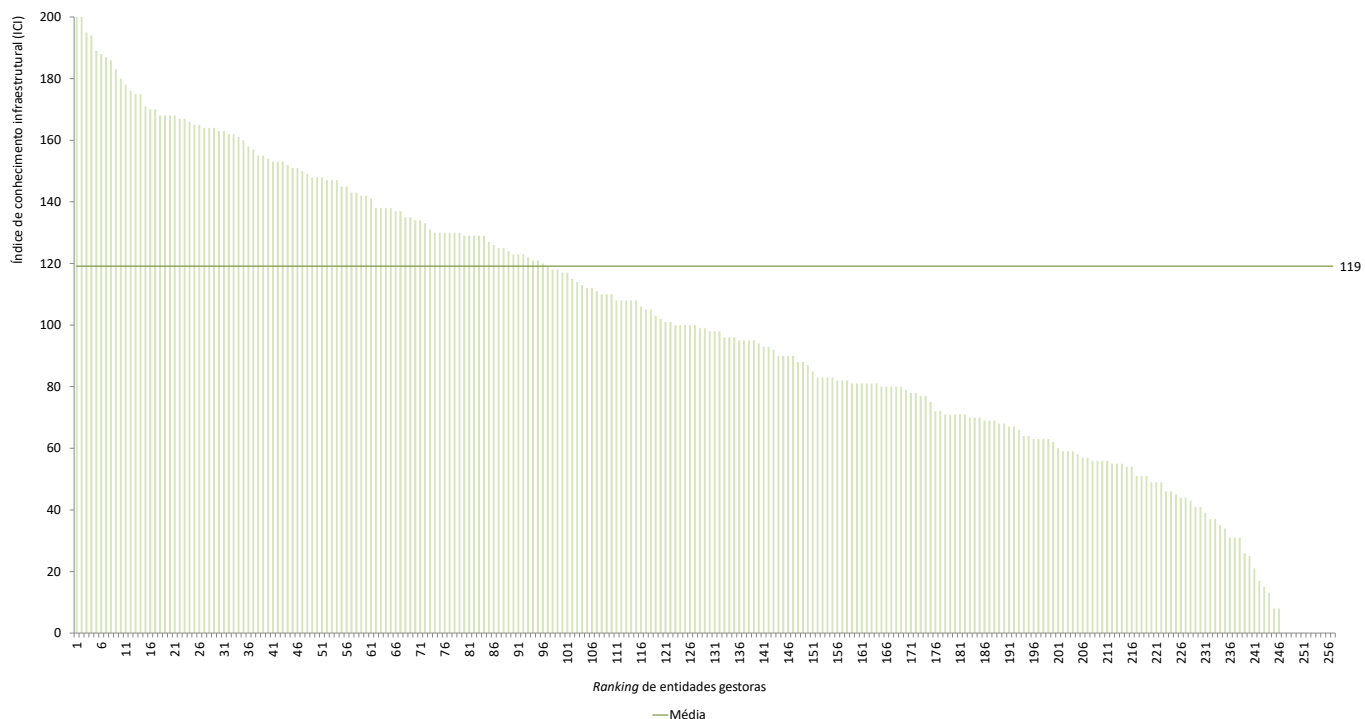


Figura 37. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa

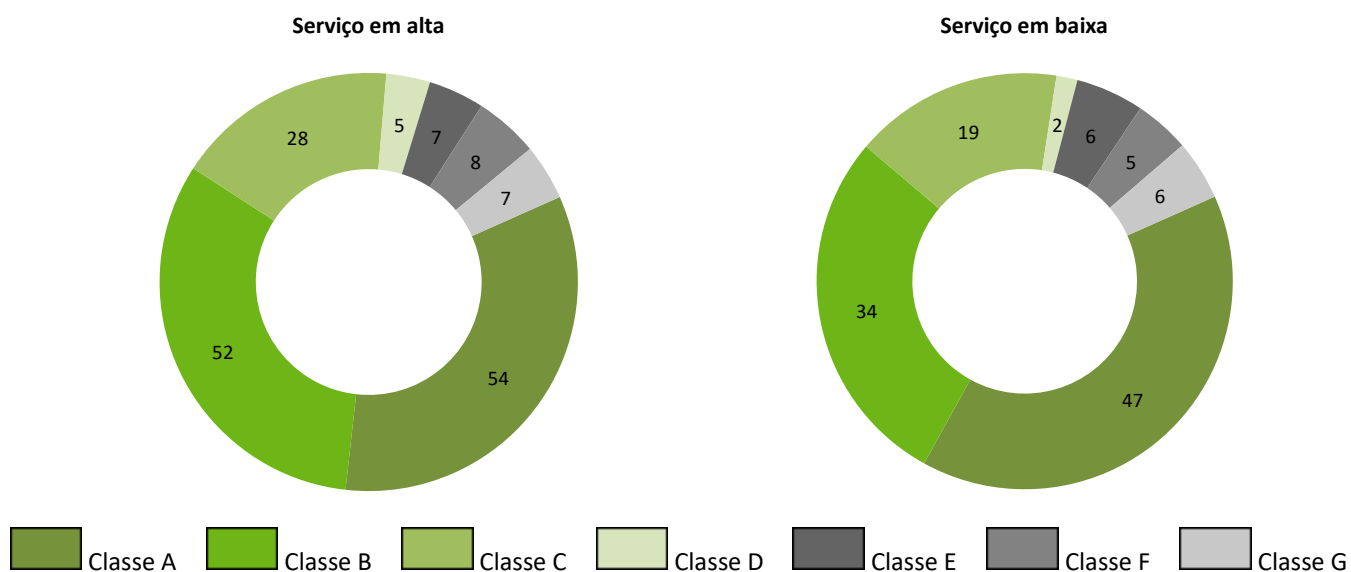


Figura 38. Pontuação média por classe do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Na vertente em alta do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, verifica-se que os valores do ICI variaram entre 90 e 191, apresentando um valor médio de 162 (mais 1 ponto em relação a 2017). Estes valores são o reflexo de entidades gestoras com recursos técnicos e financeiros acima da média do panorama nacional para o setor.

Relativamente ao serviço em baixa, verifica-se que os valores do ICI variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 119, que é inferior ao registado na alta, mas que é 10 pontos acima do valor registado em 2017. Estes valores são o reflexo do investimento que tem vindo a ser efetuado no serviço de saneamento de águas residuais nas últimas décadas, incluindo no seu cadastro, embora a um ritmo inferior ao registado no serviço de abastecimento de água.

Adicionalmente, em relação às classes do Índice de conhecimento infraestrutural, constata-se que tanto em alta, como em baixa, as classes com a maior pontuação são a "A" e a "B", o que significa que é sobre a planta das infraestruturas e os coletores e ramais de ligação que as entidades têm mais informação.

A Figura 39 apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e em baixa, no Índice de conhecimento infraestrutural.

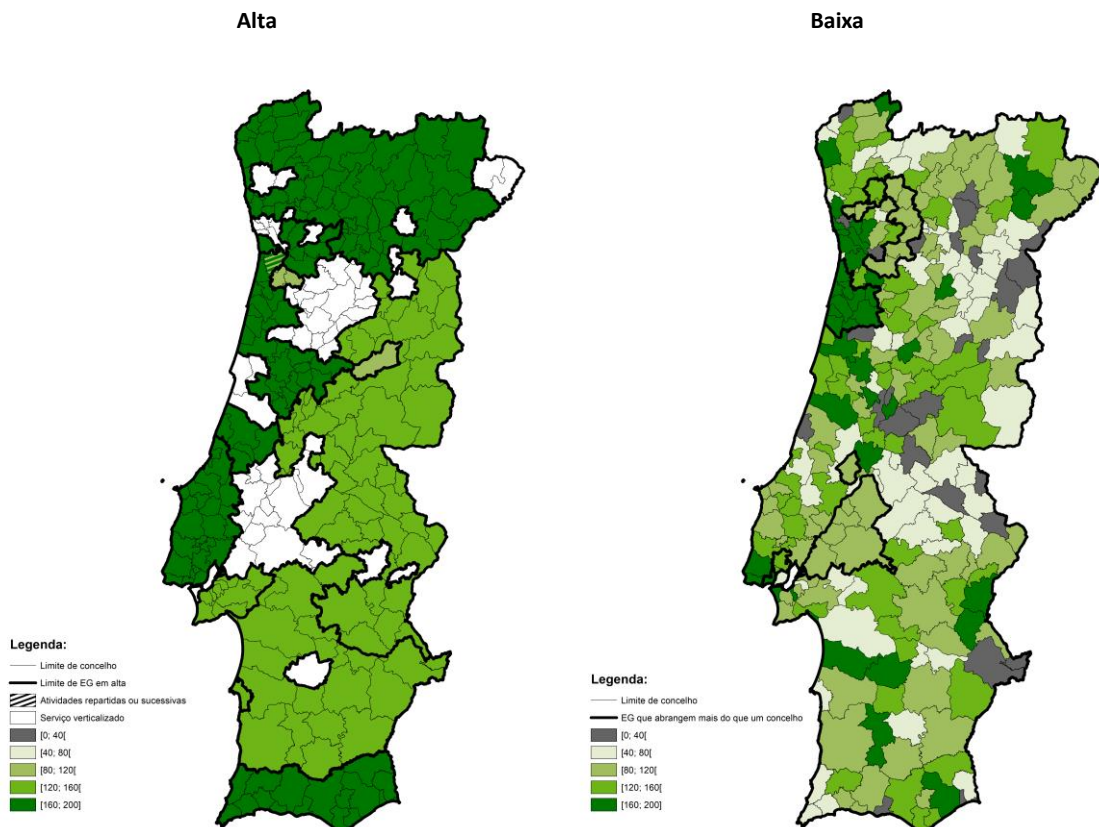


Figura 39. Distribuição geográfica do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e baixa

No geral, as entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais detêm um menor conhecimento infraestrutural que as entidades gestoras do serviço de abastecimento de água. À imagem do que se observou no abastecimento, o setor em alta possui um maior nível de conhecimento do que o setor em baixa, registando-se que as entidades do Norte e do Litoral acumulam maior pontuação no índice. No que diz respeito ao setor em baixa, este volta a registar uma maior variação do conhecimento que as entidades gestoras têm sobre as infraestruturas dos seus sistemas.

4.2.2. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas

O Índice de gestão patrimonial de infraestruturas é determinado através da soma da pontuação atribuída a um conjunto de questões com vista à avaliação da gestão patrimonial de infraestruturas na entidade gestora, podendo variar entre 0 e 200.

Para os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, em alta e em baixa, as classes avaliadas são as seguintes:

- Enquadramento da Gestão Patrimonial de Infraestruturas na entidade gestora;
- Documentação e comunicação;
- Planeamento estratégico;
- Planeamento tático;
- Planeamento operacional.

Este índice foi implementado pela primeira vez no ano 2016, em fase de testes, encontrando-se desde 2018 em plena aplicação.

Na Figura 40 e Figura 41 apresenta-se a informação, para o ano de 2018, sobre o desempenho das entidades gestoras de abastecimento público de água no Índice de gestão patrimonial de infraestruturas.

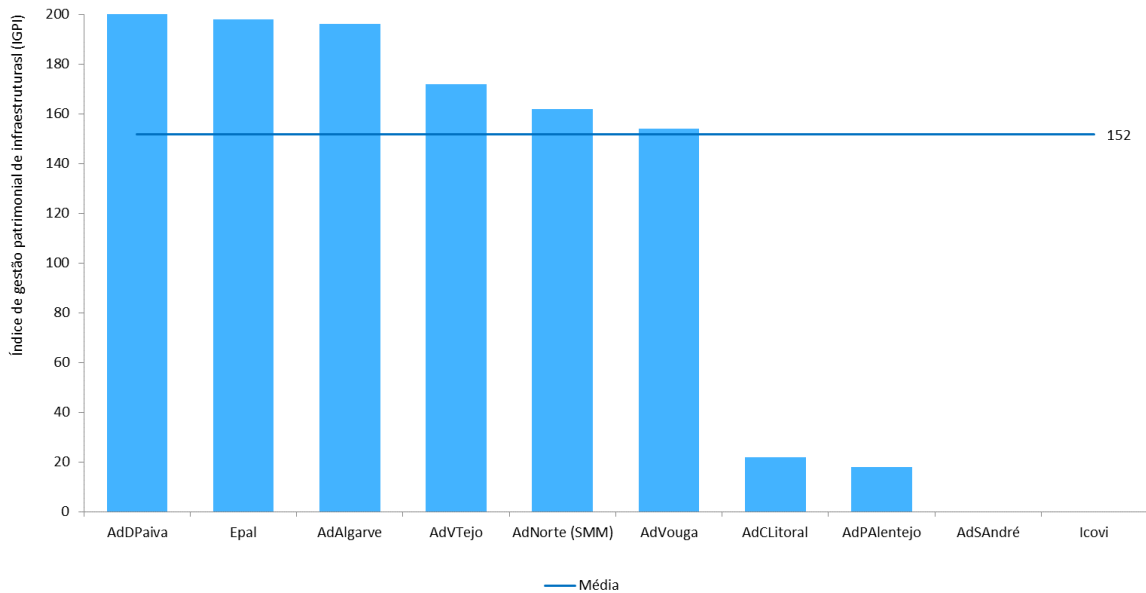


Figura 40. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta

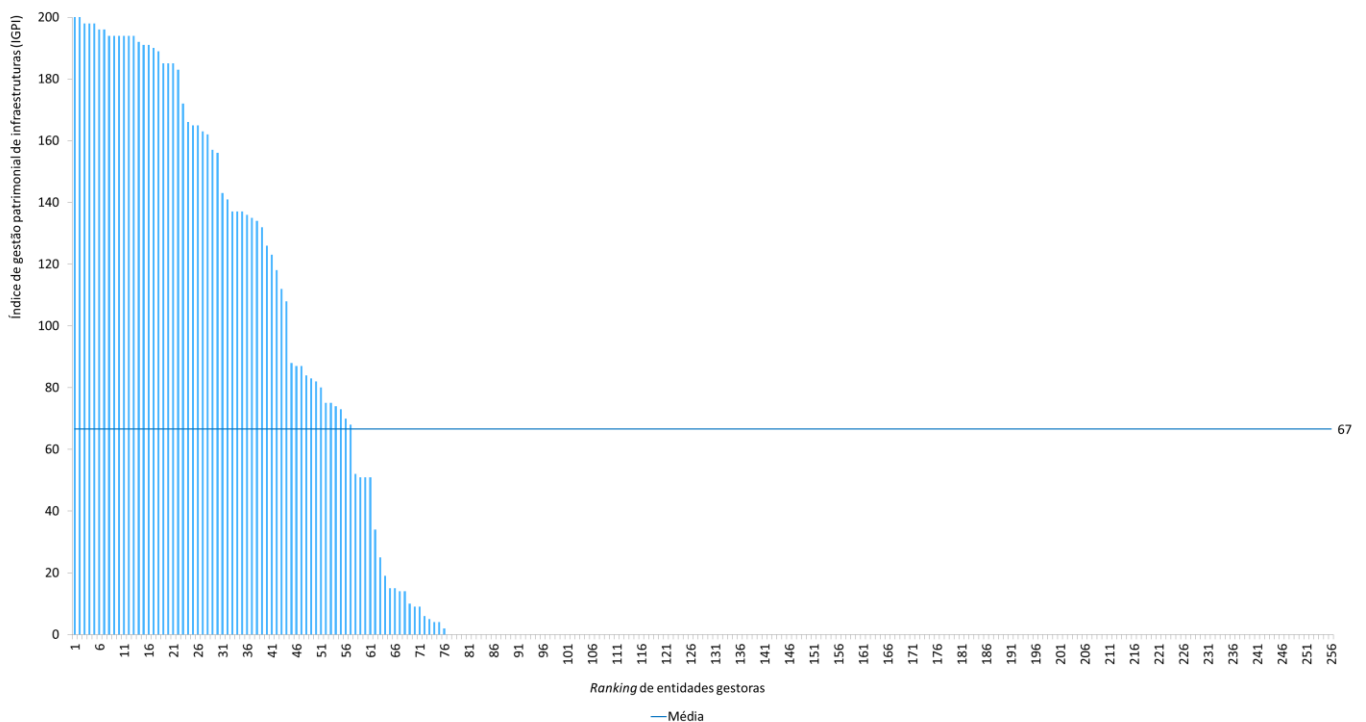


Figura 41. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em baixa

No que respeita às entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água em alta, regista-se que os valores do IGPI variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 152 (mais 9 pontos face a 2017). Na vertente em baixa, verifica-se que os valores do IGPI variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 67 (mais 2 pontos em relação a 2017).

Pode-se observar pelos resultados apresentados que, apesar de existir um conhecimento considerável das infraestruturas, dado pelo ICI, o investimento na gestão patrimonial das infraestruturas tem ainda margem para melhorar.

A Figura 42 apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água em alta e em baixa, no índice de gestão patrimonial de infraestruturas.

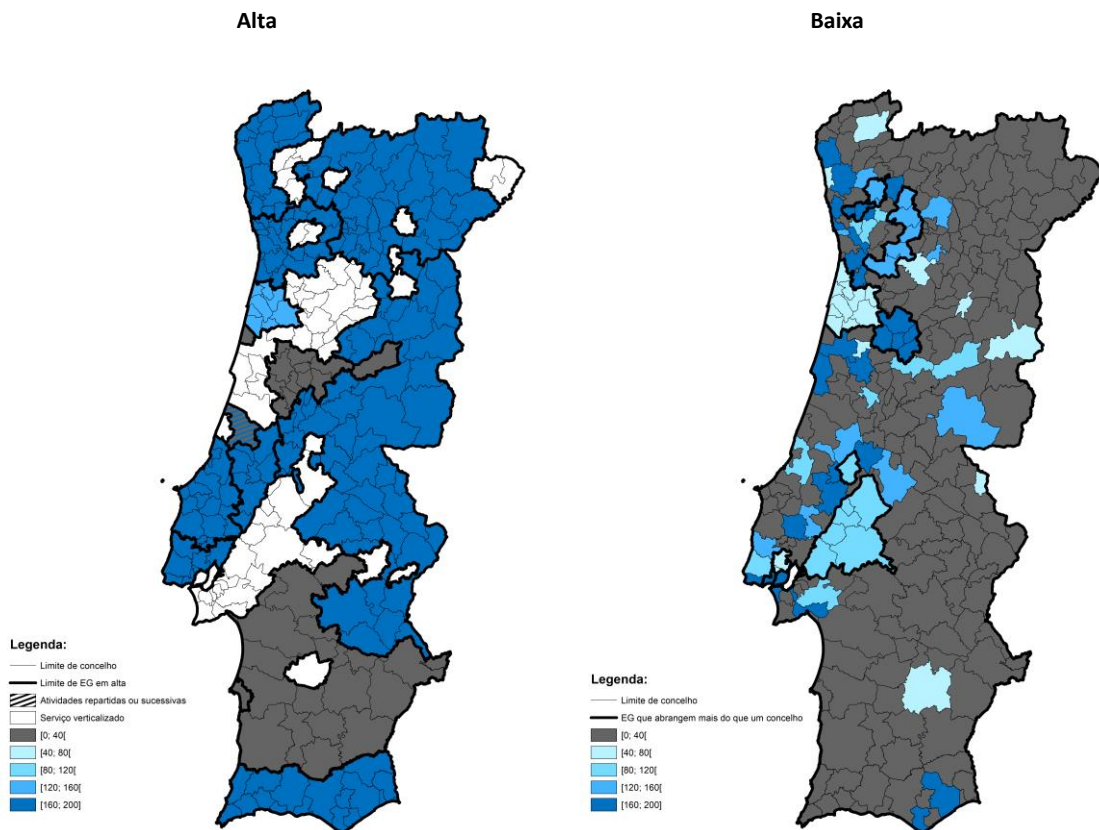


Figura 42. Distribuição geográfica do Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

Regista-se que as entidades gestoras em alta têm melhores desempenhos do que as entidades gestoras em baixa no que diz respeito à gestão patrimonial das suas infraestruturas. Na maior parte dos casos, as entidades gestoras em alta têm valores elevados no Índice de gestão patrimonial de infraestruturas, ao passo que a esmagadora maioria das entidades gestoras em baixa possui valores de zero, ou muito próximos de zero, sendo assim uma prioridade inverter este cenário nestas entidades gestoras. No setor em baixa, a exceção ocorre nos centros urbanos e nas entidades gestoras intermunicipais, que revelam ter maior capacidade na gestão patrimonial das infraestruturas.

Na Figura 43 e Figura 44 apresenta-se a informação, para o ano de 2018, sobre o desempenho das entidades gestoras de saneamento de águas residuais urbanas no Índice de gestão patrimonial de infraestruturas.

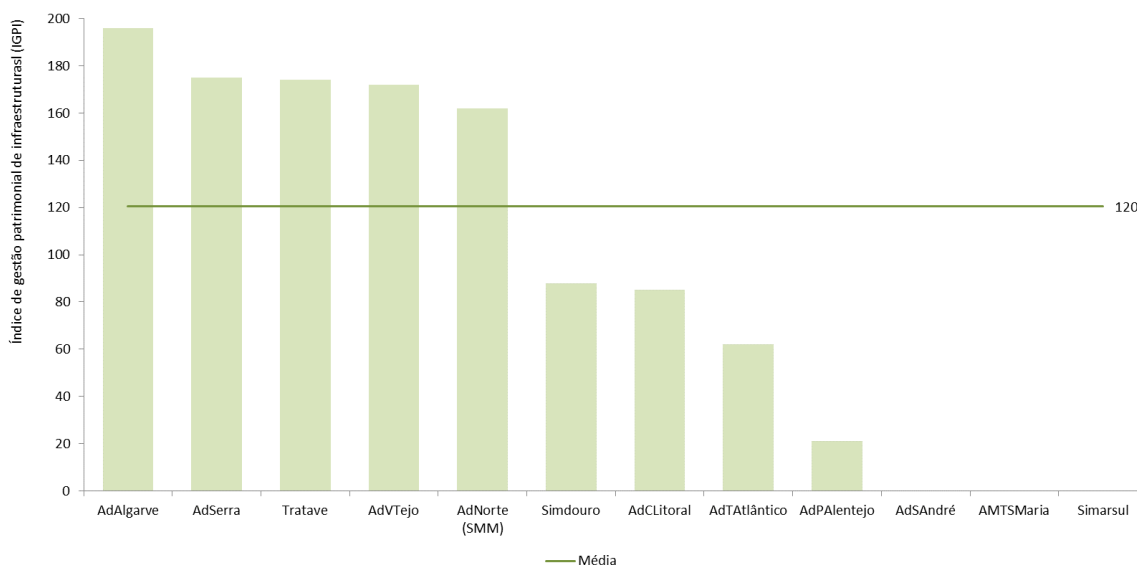


Figura 43. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta

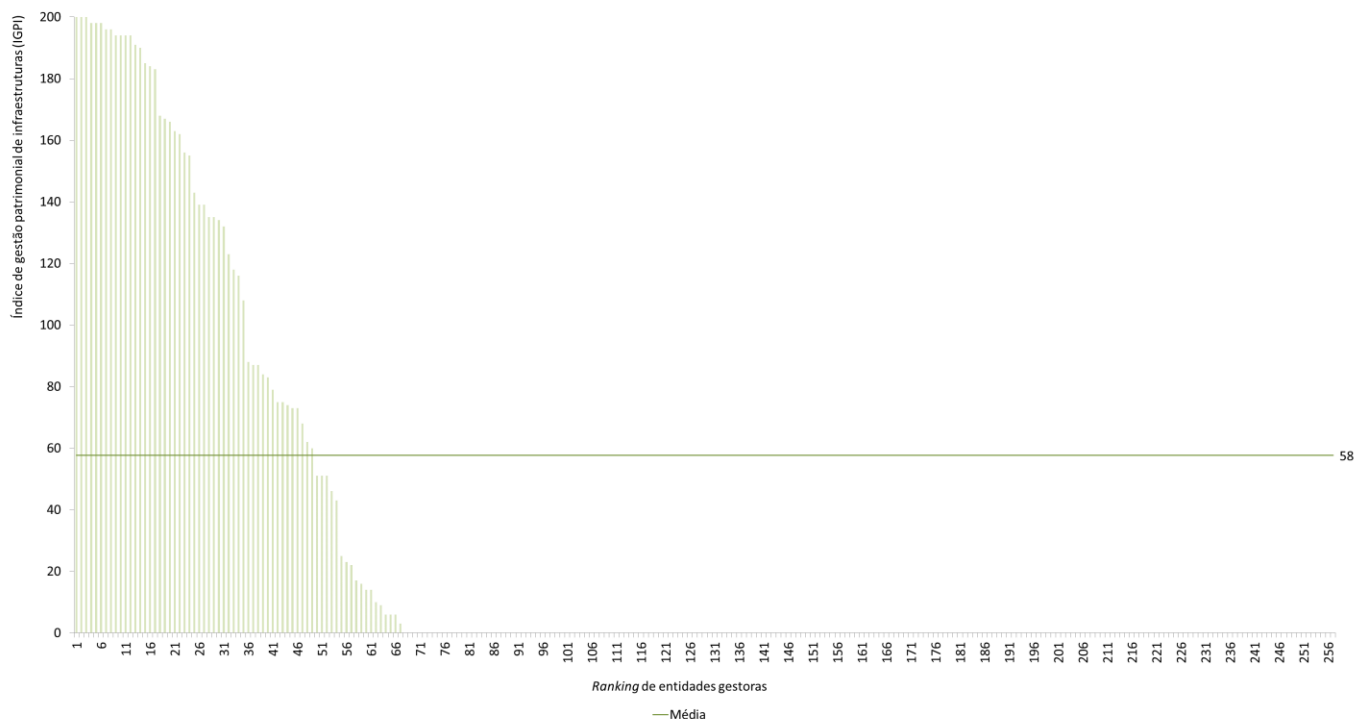


Figura 44. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa

No serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta, observa-se que os valores do IGPI variaram entre 0 e 196, apresentando um valor médio de 120 (mais 13 pontos em relação a 2017). Na vertente em baixa, os valores do IGPI variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 58 (mais 2 pontos relativamente a 2017).

Pode-se observar que, apesar de existir um conhecimento considerável das infraestruturas, dado pelo ICI, e apesar do IGPI ter vindo a aumentar, o investimento na gestão patrimonial dessas infraestruturas tem ainda margem para melhorar, à semelhança do serviço de abastecimento de água.

A Figura 45 apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e em baixa, no Índice de gestão patrimonial de infraestruturas.

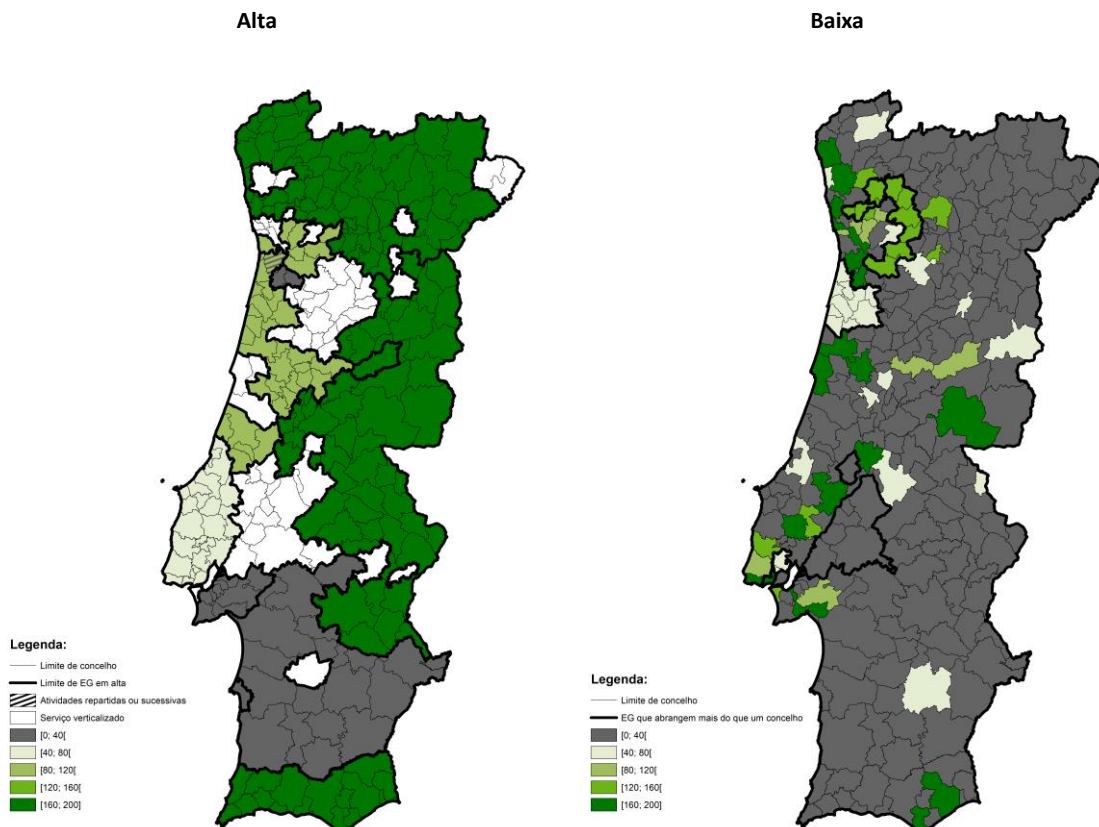


Figura 45. Distribuição geográfica do Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e baixa

Como já observado no ICI, o saneamento de águas residuais regista menores desempenhos no Índice de gestão patrimonial de infraestruturas do que o abastecimento de água e são as entidades gestoras em alta que possuem melhores comportamentos do que as entidades gestoras em baixa. Embora menos evidente do que o observado no abastecimento, no setor em baixa, permanece a noção que são nos centros urbanos e nas entidades gestoras intermunicipais que é realizada uma melhor gestão patrimonial de infraestruturas.

4.3. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS

O Índice de medição de caudais (IMC) tem como objetivo avaliar se todos os pontos considerados relevantes para a otimização da gestão do funcionamento do sistema estão dotados de medidor de caudal, sendo igualmente valorizada a medição de caudal nos pontos de entrada e de saída de água do sistema. É determinado através da soma da pontuação de cada classe em análise, podendo variar entre 0 e 200.

Na 3.ª geração de indicadores este índice foi alvo de revisão no serviço de saneamento de águas residuais urbanas e foi desenvolvido um índice equivalente para o serviço de abastecimento público de água.

Para o serviço de abastecimento de água, em alta e em baixa, as classes avaliadas são as seguintes:

- Classe A – Medições nas captações de água;
- Classe B – Medições nas estações de tratamento de água;
- Classe C – Medições em outras instalações de tratamento de água;
- Classe D – Medições nos reservatórios;
- Classe E – Medições nas estações elevatórias;
- Classe F – Medições em zonas de medição e controlo ou subsistemas;
- Classe G – Medições para efeitos de faturação e em outros pontos de saída de água no sistema;
- Classe H – Medições nos pontos de entrada de água no sistema.

Para o serviço de saneamento de águas residuais, em alta e em baixa, as classes avaliadas são as seguintes:

- Classe A – Medições nas redes;

- Classe B – Medições nas estações elevatórias;
- Classe C – Medições nas Estações de Tratamento de Águas Residuais;
- Classe D – Medições para efeitos de faturação e em outros pontos de entrada de água residual no sistema (para sistemas em alta)

Na Figura 46 e Figura 47 apresenta-se a informação, para o ano de 2018, sobre o desempenho das entidades gestoras de abastecimento público de água no índice de medição de caudais.

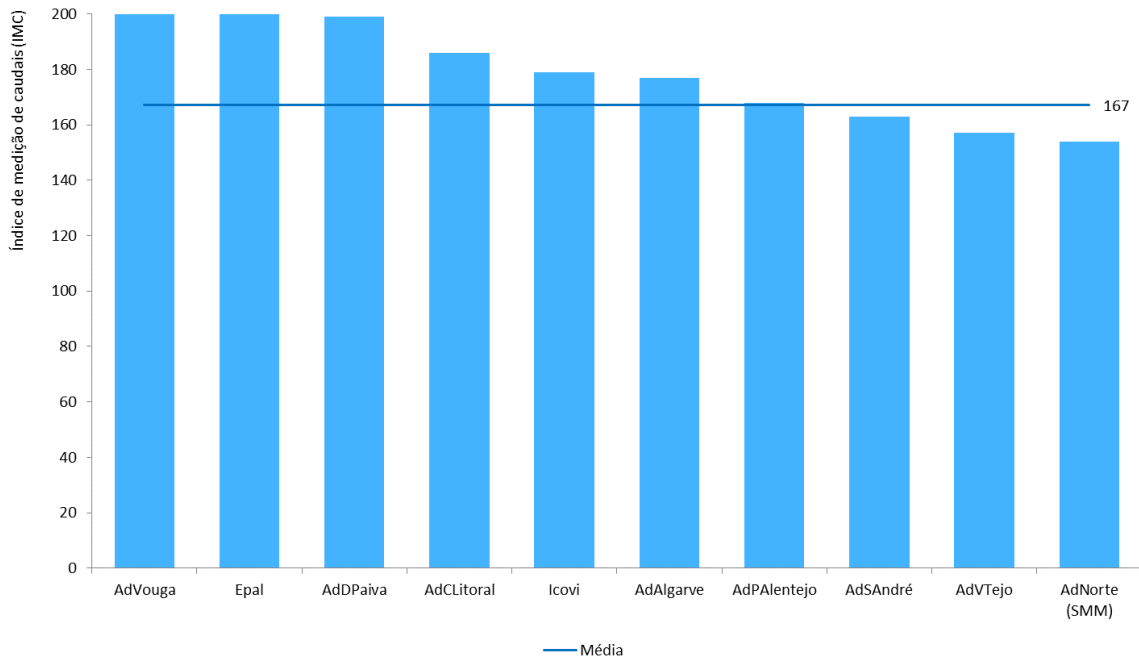


Figura 46. Índice de medição de caudais no serviço de abastecimento público de água em alta

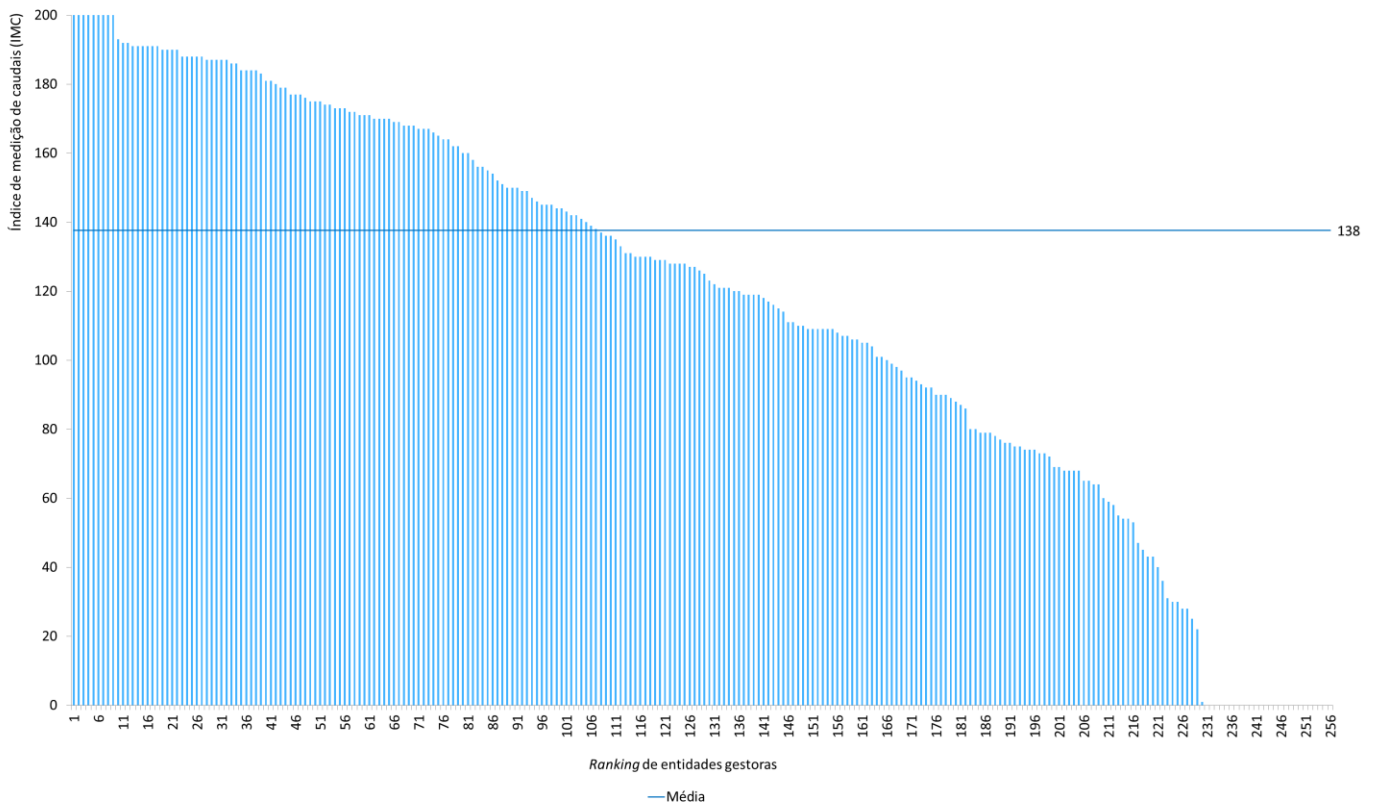


Figura 47. Índice de medição de caudais no serviço de abastecimento público de água em baixa

No serviço em alta, os valores do IMC variaram entre o valor mínimo de 154 e o valor máximo de 200, registando-se um valor médio de 167 (mais 3 pontos face a 2017). Na vertente do serviço em baixa, verifica-se que os valores do IMC variaram entre o 0 e 200, apresentando um valor médio de 138 (mais 6 pontos em relação ao ano transato), concluindo-se que, apesar de lenta, existe uma tendência de melhoria neste indicador.

A Figura 48 apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água em alta e em baixa, no Índice de medição de caudais.

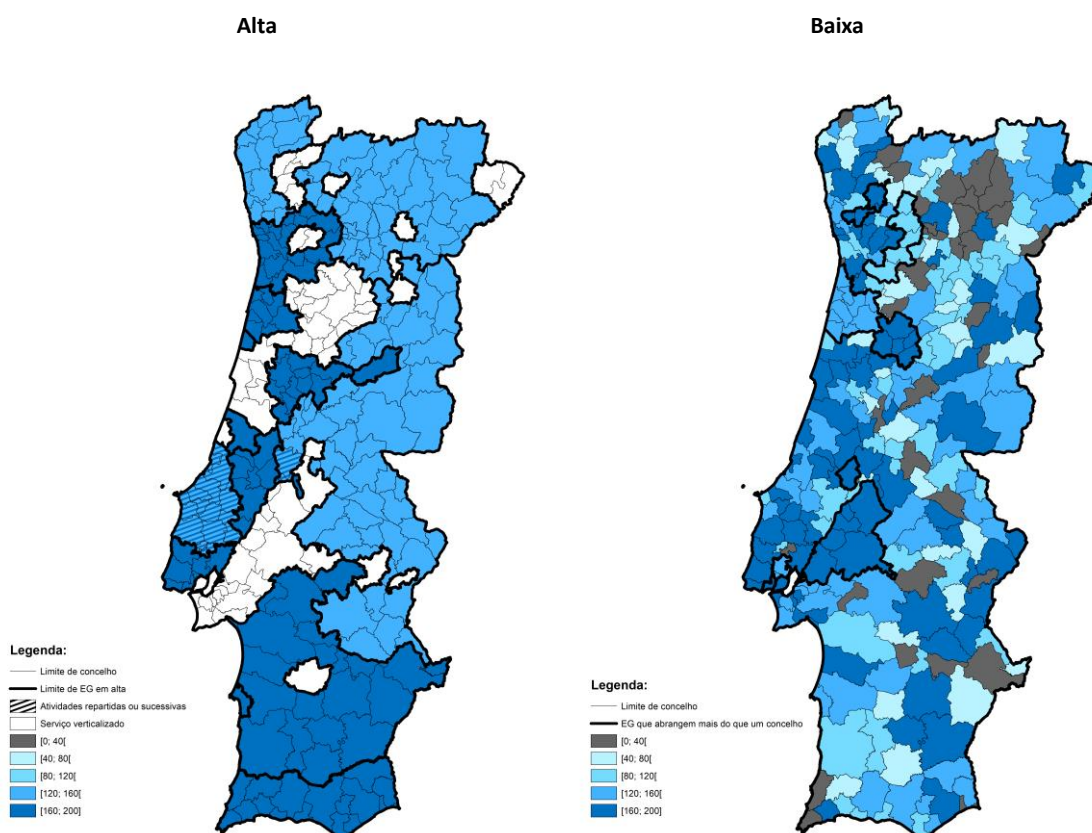


Figura 48. Distribuição geográfica do Índice de medição de caudais no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

Observa-se que o setor em alta tem melhor comportamento do que o da baixa, com valores sempre acima de 154, registando-se ainda que as entidades gestoras em baixa têm maior amplitude de valores (entre 0 e 200).

Na Figura 49 e Figura 50 apresenta-se a informação, para o ano de 2018, sobre o desempenho das entidades gestoras de saneamento de águas residuais urbanas no Índice de medição de caudais.



Figura 49. Índice de medição de caudais no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta

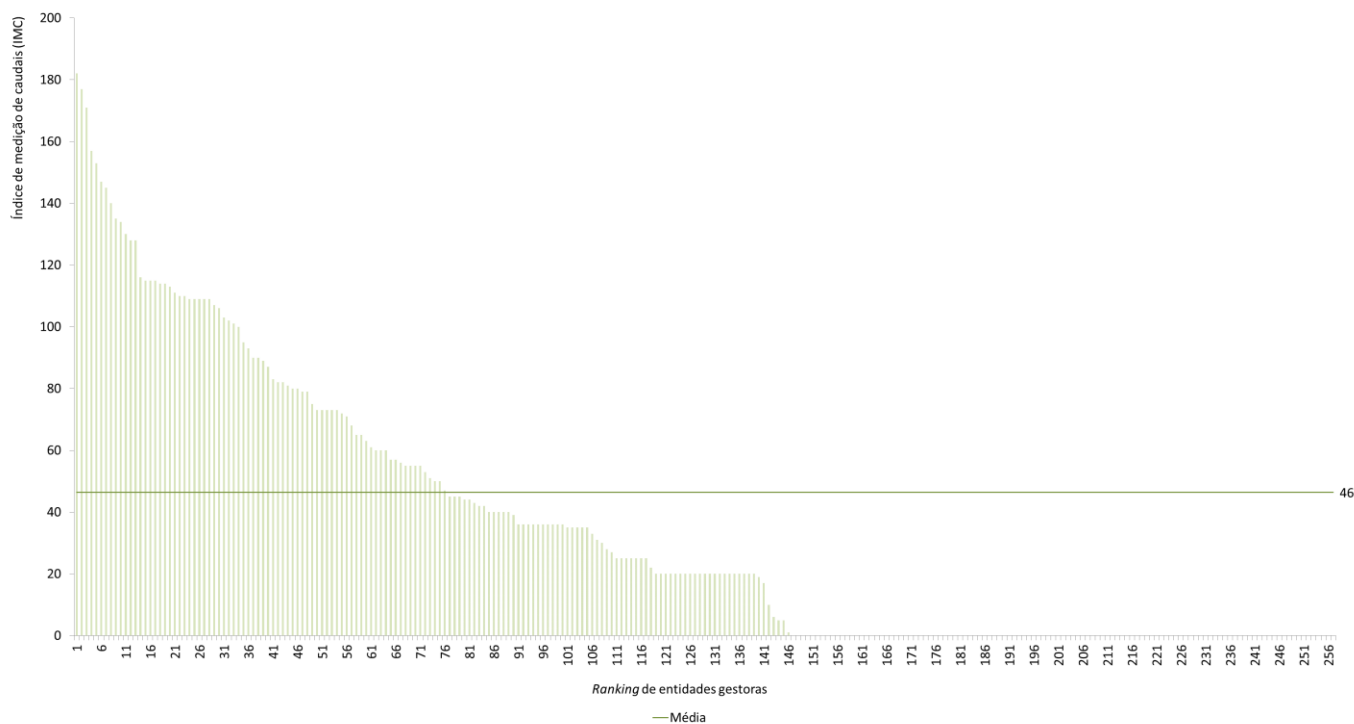


Figura 50. Índice de medição de caudais no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa

Na vertente em alta do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, regista-se que os valores do IMC variaram entre 35 e 160, apresentando um valor médio de 102 (mais 3 pontos face a 2017). No que se refere ao serviço em baixa, observa-se que os valores do IMC variaram entre 0 e 182, apresentando um valor médio de 46 (mais 5 pontos em relação a 2017).

Estes valores tornam evidente a necessidade de investimento por parte das entidades gestoras no âmbito da medição de caudais dos sistemas de saneamento, fundamental para uma gestão e controlo de afluências indevidas adequados.

A Figura 51 apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e em baixa, no Índice de medição de caudais.

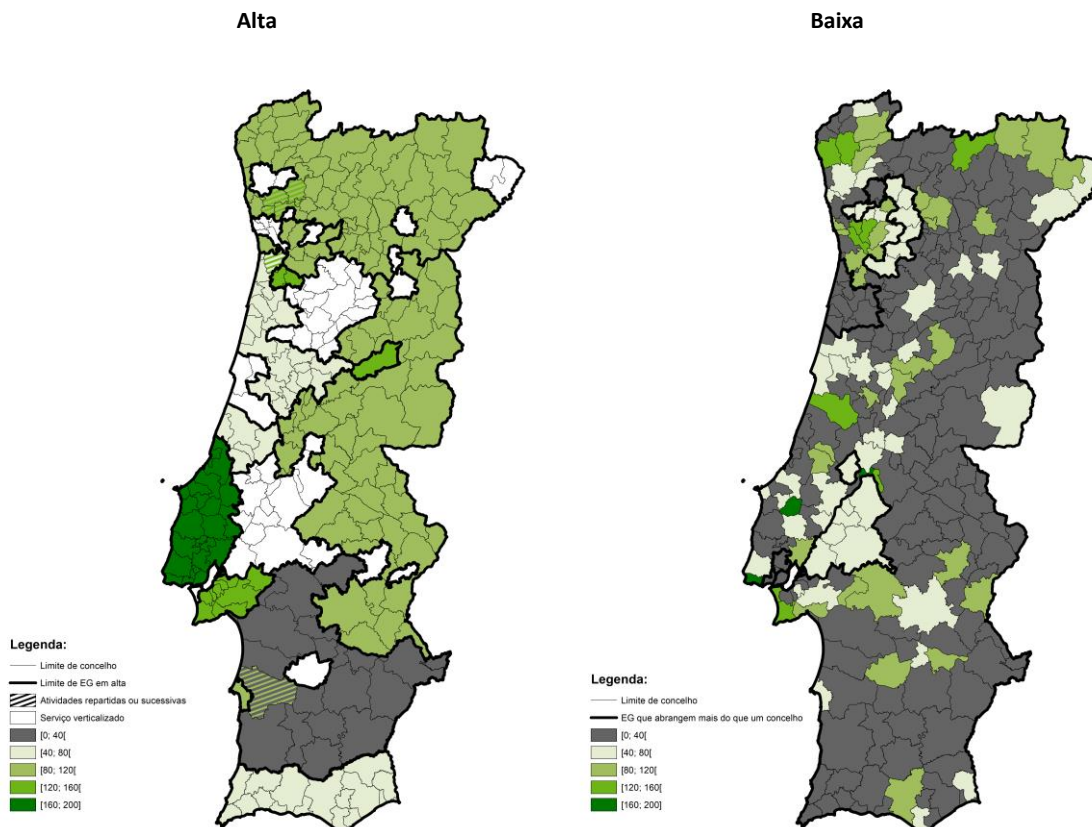


Figura 51. Distribuição geográfica do Índice de medição de caudais no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta e baixa

O setor em alta possui valores mais elevados no índice de medição de caudais do que o da baixa, que por sua vez apresenta igualmente maior variação de valores. Por outro lado, como é possível verificar através da Figura 51, a maioria das entidades gestoras em baixa não medem ou medem muito pouco os caudais de águas residuais afluentes aos seus sistemas.

4.4. ÍNDICE DE VALOR DA INFRAESTRUTURA

O Índice de valor da infraestrutura (IVI) é o rácio entre o valor atual da rede e o valor de substituição correspondente ao ano de referência. Este índice foi desenvolvido nos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas com os seguintes objetivos: complementar o indicador relativo à reabilitação, identificar o grau de envelhecimento das infraestruturas, permitir às entidades gestoras planear o investimento a longo prazo e apoiar a regulação económica dos serviços de águas.

É determinado pelo rácio entre dois dados integrados na 3.ª geração do sistema de avaliação da qualidade do serviço: o valor atual da rede e o valor de substituição correspondente ao ano de referência, ou seja, pela seguinte expressão:

$$\frac{\text{Valor atual da rede (€)}}{\text{Custo de substituição (€)}}$$

O valor atual da rede corresponde ao valor do equivalente moderno líquido da rede calculado da seguinte forma:

$$\sum_{i=1}^N \left(CS_i \frac{V_{ri}}{V_{ui}} \right)$$

em que,

N – número total de ativos (-)

CS_i – custo de substituição do ativo i (€)

V_{ri} – vida útil remanescente do ativo i (ano)

V_{ui} – vida útil técnica do ativo (ano)

A determinação deste dado é feita pela ERSAR, sendo que para tal a entidade gestora fornece a informação relativa à extensão, material, diâmetro e ano de instalação dos ativos.

Também a vida útil e os custos unitários de referência das infraestruturas são fornecidos pela ERSAR, sendo apresentados no Guia Técnico n.º 23 intitulado "Custos de construção de infraestruturas associadas ao ciclo urbano da água", atualmente disponível no sítio eletrónico da ERSAR.

A vida útil remanescente de cada ativo é calculada pela diferença entre a vida útil técnica e a sua idade (ano de referência menos o ano de instalação).

Já no que diz respeito ao custo de substituição (€), este corresponde ao custo de substituir a rede por outra com as mesmas características:

$$\sum_{i=1}^N CS_i$$

em que,

N – número total de ativos (-)

CS_i – custo de substituição do ativo i (€)

O custo de substituição é calculado através do equivalente moderno, em que o ativo é valorizado com base no preço que a entidade gestora teria que pagar para o substituir por um ativo equivalente ou mais moderno.

Uma vez que a 3.ª geração do sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores foi aplicada pela primeira vez aos dados relativos ao ano de 2016 e o Guia Técnico n.º 23 foi publicado em 2019, com efeitos práticos nos dados reportados apenas em 2020, o IVI tem sido avaliado a título experimental e com algumas alterações. Neste sentido, utilizou-se na presente análise um IVI "aproximado" que consiste numa aproximação da fórmula do índice mas sem a utilização dos custos de referência, ou seja, apenas com recurso à vida útil remanescente dos ativos e à sua vida útil técnica, ambos expressos em anos.

O IVI varia entre 0 e 1, conforme apresentado na Figura 52.

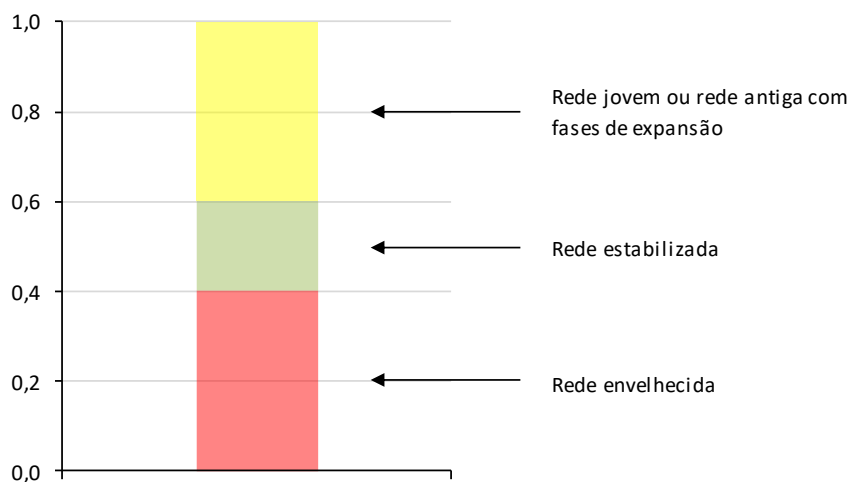


Figura 52. Escala de variação do IVI

A Figura 53 disponibiliza a informação sobre o índice "aproximado" de valor da infraestrutura da rede de abastecimento público de água em alta, para o ano de 2018 (esta análise abrange 100 % da rede).

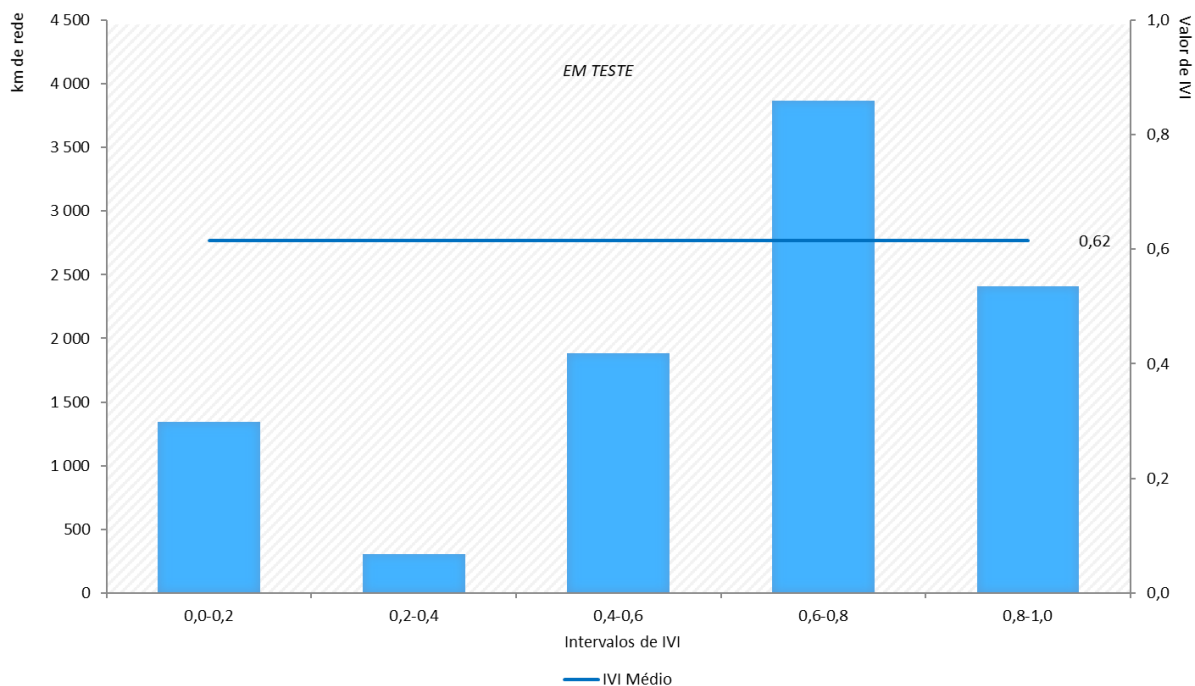


Figura 53. Extensão de rede de abastecimento público de água em alta por intervalos de IVI "aproximado" (100 % da rede)

Regista-se que cerca de 64 % da rede apresentava um IVI "aproximado" superior ou igual a 0,6, sendo 0,62 o valor médio do IVI, que se encontra na zona de estabilidade. Estes valores refletem uma rede relativamente nova e estabilizada, resultado do esforço que as entidades gestoras têm realizado na expansão das suas redes, conforme se pode observar pela evolução da acessibilidade física do serviço (AA01).

Na Figura 54 apresenta-se a informação sobre o índice "aproximado" de valor da infraestrutura da rede de abastecimento público de água em baixa, para o ano de 2018 (esta análise abrange 99 % da rede).

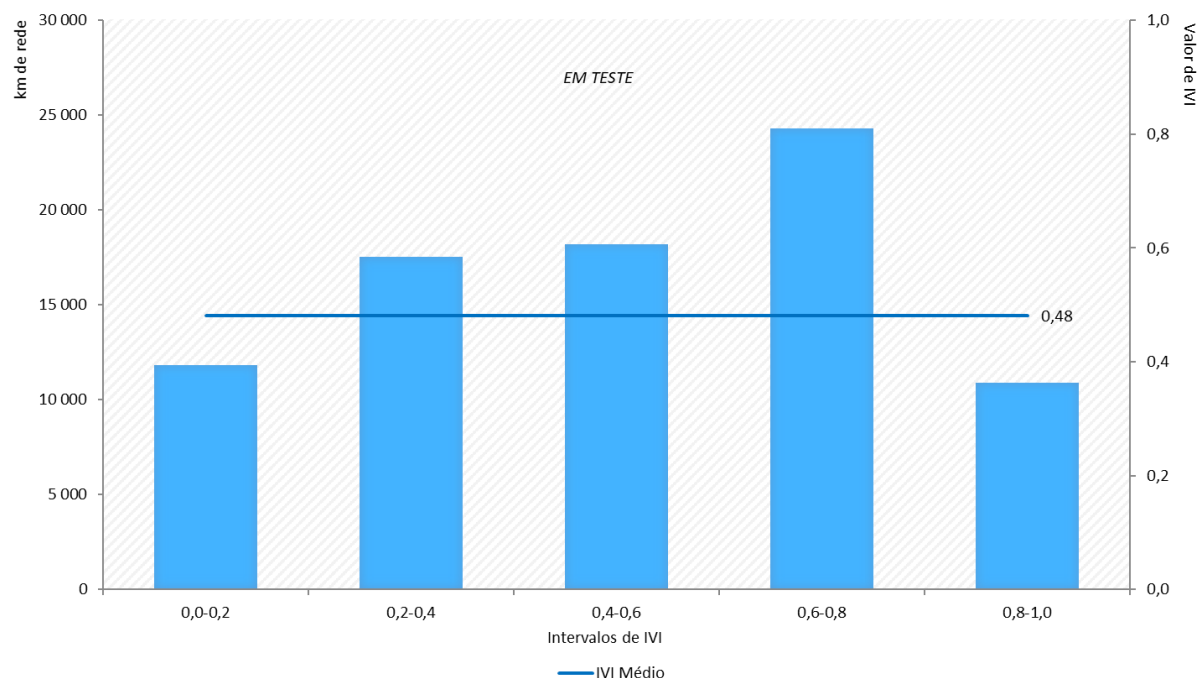


Figura 54. Extensão de rede de abastecimento público de água em baixa por intervalos de IVI "aproximado" (99 % da rede)

Em relação ao serviço em baixa, verifica-se que cerca de 43 % da rede apresentava um IVI "aproximado" superior ou igual a 0,6, sendo o valor médio do IVI de 0,48, portanto na zona de estabilidade. Estes valores refletem uma rede que, em média, está a metade da sua vida útil, no entanto, é necessário ter em consideração que cerca de 35 % da rede tem um IVI inferior a 0,4, logo, a carecer em breve de investimentos por parte das entidades gestoras.

Na Figura 55 apresenta-se a informação sobre o índice "aproximado" de valor da infraestrutura da rede de saneamento de águas residuais urbanas em baixa, para o ano de 2018 (esta análise abrange 99 % da rede).

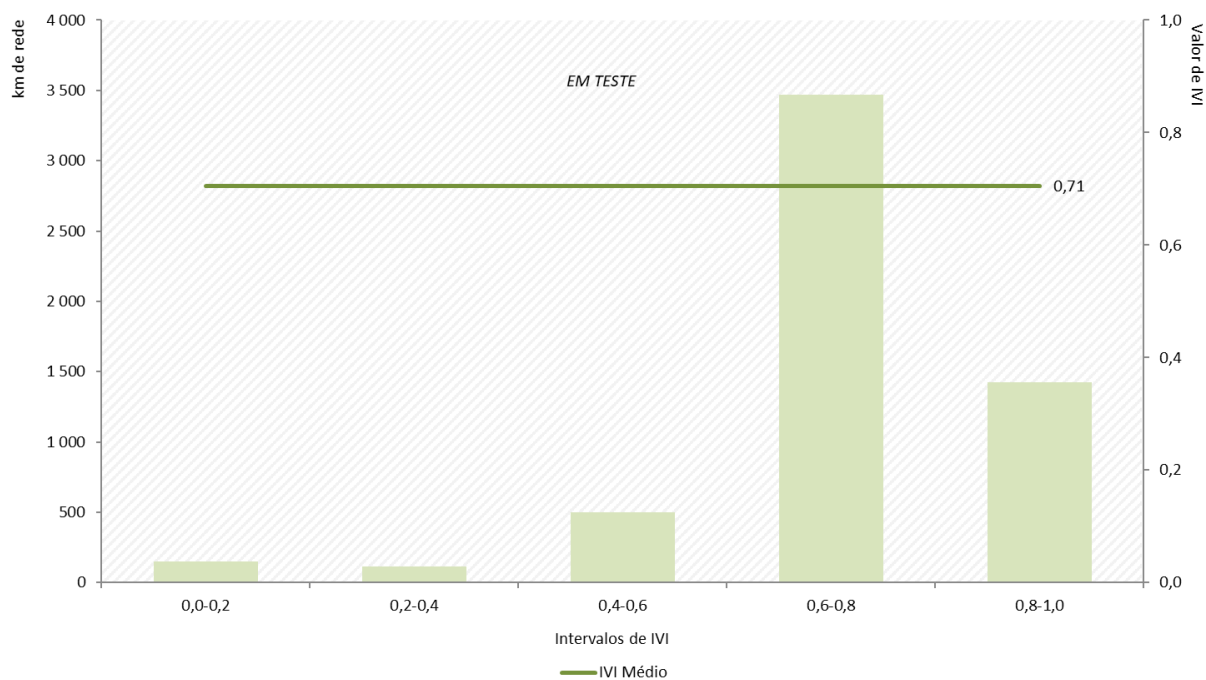


Figura 55. Extensão de rede de saneamento de águas residuais urbanas em alta por intervalos de IVI "aproximado" (99 % da rede)

No serviço de saneamento em alta, regista-se que cerca de 86 % da rede apresentava um IVI "aproximado" igual ou superior a 0,6, sendo o valor médio do IVI de 0,71. Neste sentido, constata-se que, em 2018, a rede apresentava alguma estabilidade, no entanto, no futuro terão que existir investimentos de manutenção em simultâneo.

A Figura 56 disponibiliza a informação sobre o índice "aproximado" de valor da infraestrutura da rede de saneamento de águas residuais urbanas em baixa, para o ano de 2018 (esta análise abrange 99 % da rede).

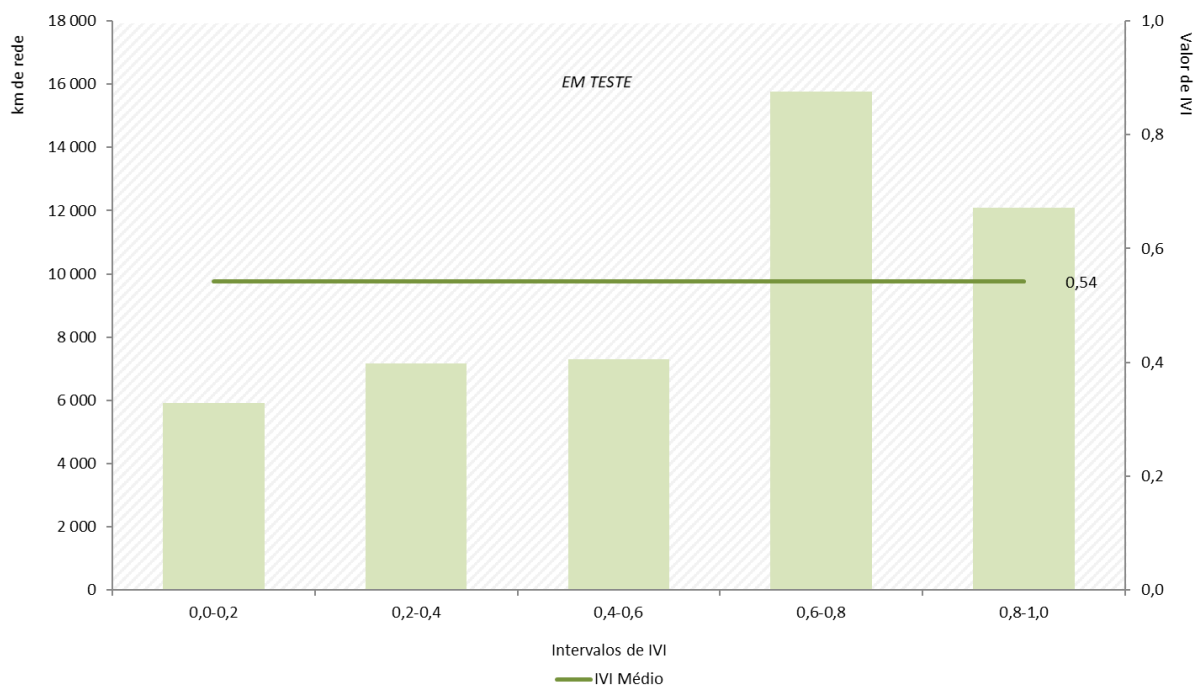


Figura 56. Extensão de rede de saneamento de águas residuais urbanas em baixa por intervalos de IVI "aproximado" (99 % da rede)

Relativamente ao serviço de saneamento de águas residuais em baixa, observa-se que cerca de 58 % da rede apresentava um IVI "aproximado" igual ou superior a 0,6, sendo o valor médio do IVI de 0,54, tratando-se, igualmente, de uma rede que apresenta alguma estabilidade, mas que no futuro irá obrigar a investimentos de manutenção simultâneos.

4.5. ÍNDICE DE CONHECIMENTO DE ATIVOS FÍSICOS

No âmbito do serviço de gestão de resíduos urbanos, a gestão patrimonial de infraestruturas¹⁶, entendida como a gestão estratégica e sustentável das infraestruturas existentes, deve também ser desenvolvida de forma integrada, incluindo as diferentes atividades de gestão dos seus ativos físicos, quer infraestruturas, quer equipamentos. Esta abordagem é indispensável para assegurar o cumprimento dos níveis de serviço adequados, através da adoção de uma estratégia de investimentos e de custos operacionais adequados, face aos objetivos estabelecidos. A sua importância é inclusivamente reconhecida na legislação do setor, nomeadamente no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que determina que as entidades gestoras dos serviços de gestão de resíduos urbanos devem dispor de informação sobre a situação atual e futura das infraestruturas, a sua caracterização e a avaliação do seu estado funcional e de conservação. De acordo com a legislação referida, as entidades gestoras que sirvam mais de 30 mil habitantes devem, ainda, promover e manter um sistema de gestão patrimonial de infraestruturas.

Neste âmbito, a ERSAR desenvolveu o Índice de conhecimento de ativos físicos (ICAF) para avaliar o conhecimento que as entidades gestoras detêm dos equipamentos e infraestruturas associadas ao serviço de gestão de resíduos urbanos. Este índice foi implementado pela primeira vez no âmbito da avaliação da qualidade do serviço de 2016, continuando em fase de testes para os dados relativos a 2018.

Para o apuramento do índice, que varia entre 0 e 100, são avaliadas 5 classes:

- Classe A – Existência de planta com informação dos equipamentos de deposição e circuitos de recolha;
- Classe B – Sistemas de deposição, recolha e transporte de resíduos urbanos:
 - Classe B1 – Informações registadas sobre os equipamentos de deposição;
 - Classe B2 – Registo de informação dos equipamentos de transporte de resíduos urbanos;
- Classe C – Infraestruturas:
 - Classe C1 – Informações registadas sobre ecocentros e/ou estações de transferência;
 - Classe C2 – Informações registadas sobre infraestruturas de tratamento de resíduos;
- Classe D – Sistemas de medição e monitorização:
 - Classe D1 – Informações registadas sobre os equipamentos de medição (contentores);
 - Classe D2 – Informações registadas sobre os equipamentos de medição (viaturas);
- Classe E – Estado de conservação:
 - Classe E1 – Informações registadas sobre o estado de conservação dos contentores;
 - Classe E2 – Informações registadas sobre o estado de conservação das viaturas;
 - Classe E3 – Informações registadas sobre o estado de conservação dos ecocentros e estações de transferência;
 - Classe E4 – Informações registadas sobre o estado de conservação das infraestruturas de tratamento de resíduos.

O cálculo do ICAF resulta da soma ponderada de cada característica em análise, sendo atribuído um número predefinido de pontos a cada classe e subclasse.

A Figura 57 e Figura 58 apresentam a informação, para o ano de 2018, sobre o desempenho das entidades gestoras de gestão de resíduos urbanos no Índice de conhecimento de ativos físicos.

¹⁶ A terminologia anglo-saxónica de *asset management* tem sido traduzida em Portugal para “gestão patrimonial de infraestruturas” no setor da água e por “gestão de ativos” na generalidade dos demais setores, nomeadamente no dos resíduos.

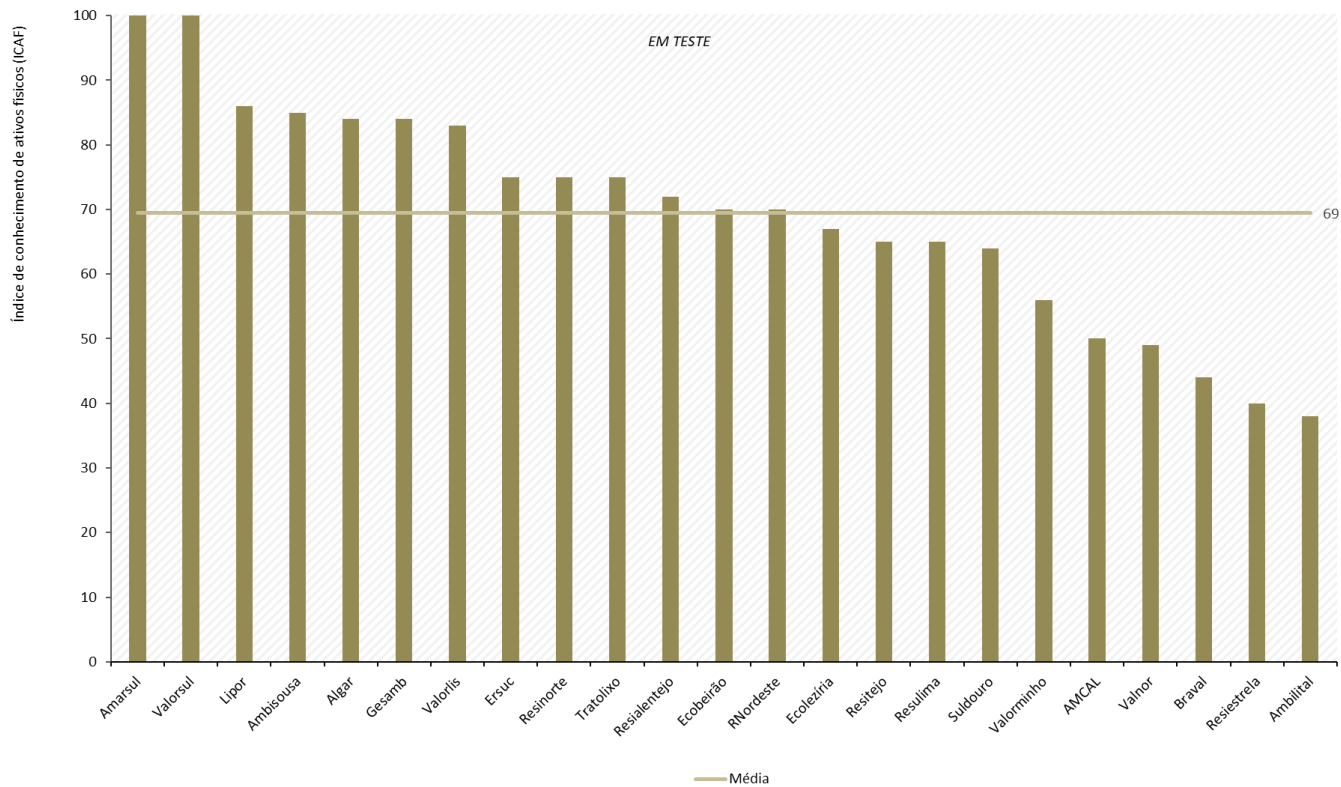


Figura 57. Índice de conhecimento de ativos físicos no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta

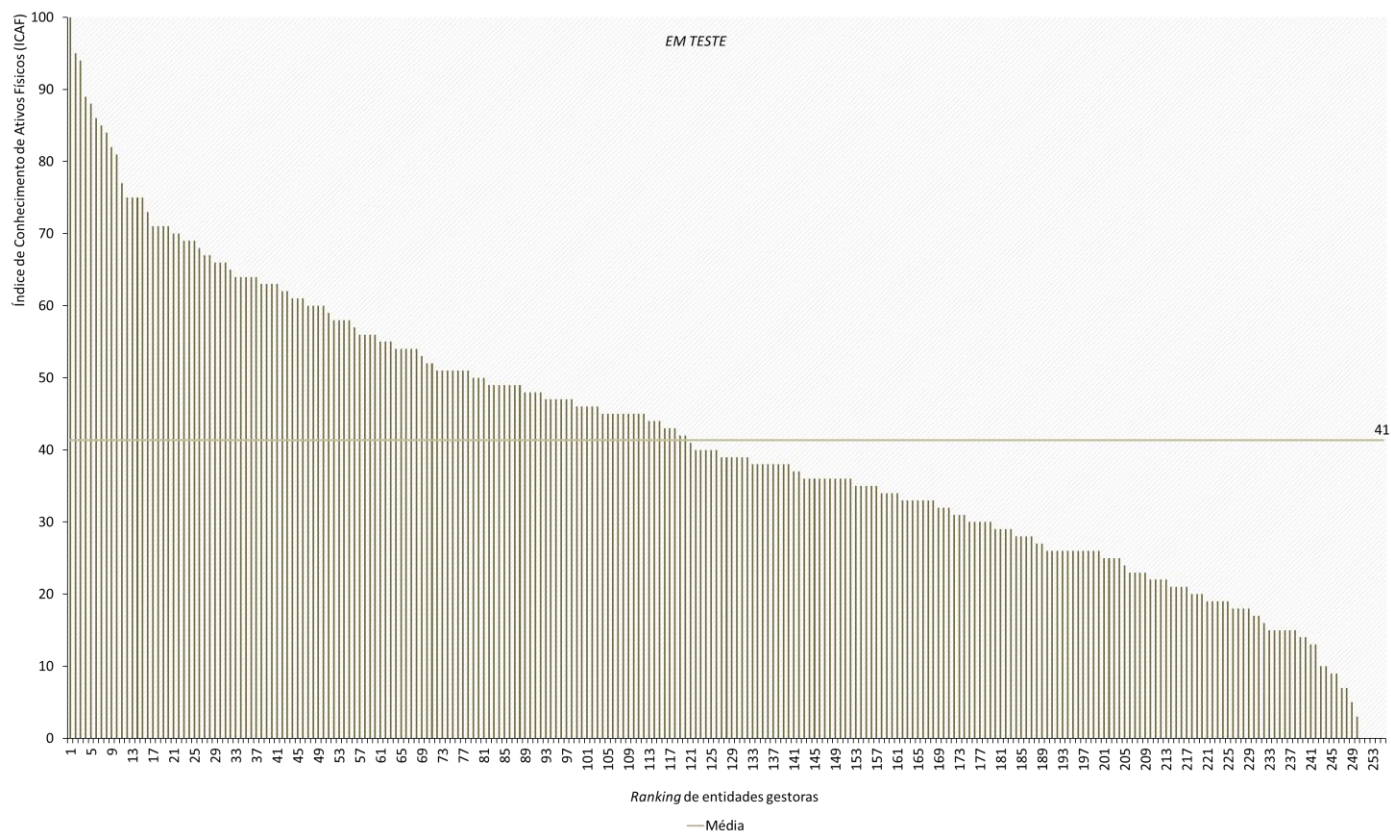


Figura 58. Índice de conhecimento de ativos físicos no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa

No que respeita às entidades gestoras do serviço de gestão de resíduos em alta, regista-se que os valores do ICAF variaram entre 38 e 100, apresentando um valor médio de 69 (mais 4 pontos face a 2017). Na vertente em baixa, verifica-se que os valores do ICAF variaram entre 0 e 100, apresentando um valor médio de 41 (mais 3 pontos em relação a 2017).

A informação reportada pelas entidades gestoras em alta permite verificar que estas entidades apresentam, em geral, um nível de conhecimento infraestrutural bastante razoável. No que respeita às entidades gestoras em baixa, verifica-se ainda algumas lacunas na recolha de informação e no tipo de suporte da informação utilizado, bem como na frequência de atualização da mesma.

4.6. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

4.6.1. Origens de água e infraestruturas de captação

No que respeita a origens de água, Portugal regista uma disponibilidade média suficiente para as necessidades dos diferentes usos. Todavia, regista-se uma elevada assimetria regional e temporal da disponibilidade de água, tendo como consequência a necessidade de criar reservas de água que permitam ultrapassar os períodos de escassez.

Embora em número existam muito mais captações de água subterrânea, segundo a informação disponível no domínio do controlo da qualidade da água para consumo humano, em 2018, 68,18 % da água colocada na rede para abastecimento provinha de origens superficiais. Isto significa que a utilização das massas de água superficial é, por vezes, preferível dada a sua fiabilidade no abastecimento, não obstante as origens subterrâneas serem ainda utilizadas em muitos locais, associadas tipicamente a sistemas de média e pequena dimensão. No últimos anos tem-se verificado uma tendência de redução do número de captações de água para consumo humano, fortemente impulsionada com a criação dos sistemas plurimunicipais de abastecimento de água em alta, que privilegiam um número reduzido de grandes captações em alternativa à dispersão anteriormente existente. Esta tendência não só permite economias de escala, como também facilita a operação dos sistemas.

A mudança de tipologia de origens veio obrigar a uma maior necessidade de tratamento da água, pois, se para a utilização de águas subterrâneas a simples desinfecção é em geral suficiente para garantir a sua potabilidade, para a utilização de águas superficiais é necessário assegurar um nível de tratamento mais avançado por estarem mais sujeitas à ocorrência de problemas de excesso de nutrientes.

A Figura 59 apresenta a distribuição do número de captações existentes em Portugal continental, no ano de 2018, por submodelo de gestão das entidades gestoras.

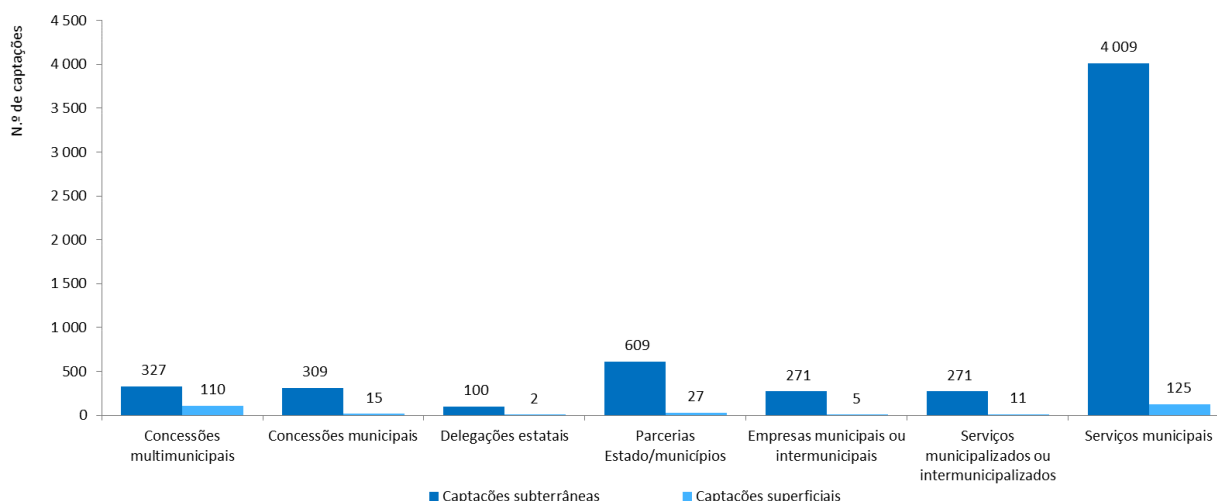


Figura 59. Distribuição do número de captações por submodelo de gestão

As entidades gestoras do serviço de abastecimento de água reportaram, em 2018, um total de 5896 captações de água subterrânea e de 295 captações de água superficial. Conforme se pode observar através da Figura 59, verifica-se que são os serviços municipais o submodelo de gestão com o maior número de captações, explorando cerca de 68 % do total das captações subterrâneas e 42 % do total das captações superficiais.

Na Figura 60 expõem-se a evolução do número de captações para abastecimento público de água existentes em Portugal continental entre os anos de 2014 e 2018.

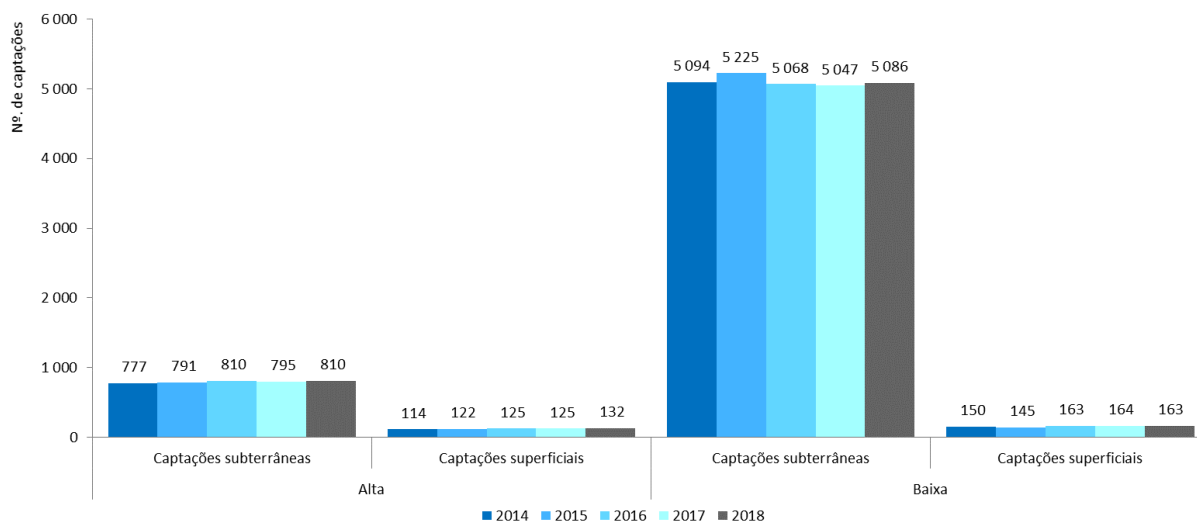


Figura 60. Evolução do número de captações para abastecimento público de água em Portugal continental

A evolução do número de captações permite observar que no último ano existiu um ligeiro acréscimo do número de captações de água subterrânea e superficiais nos sistemas em alta, confirmando a tendência de crescimento registado nos últimos cinco anos. No que respeita ao serviço em baixa, observa-se também um acréscimo do número de captações subterrâneas, contrariando a tendência de decréscimo registado nos últimos dois anos. Por outro lado, no que respeita às captações superficiais, verifica-se que um ligeiro decréscimo deste tipo instalações no último ano.

A Figura 61 apresenta, por submodelo de gestão, a informação sobre o peso que as captações licenciadas têm no volume total de água captada em Portugal continental, no ano de 2018.

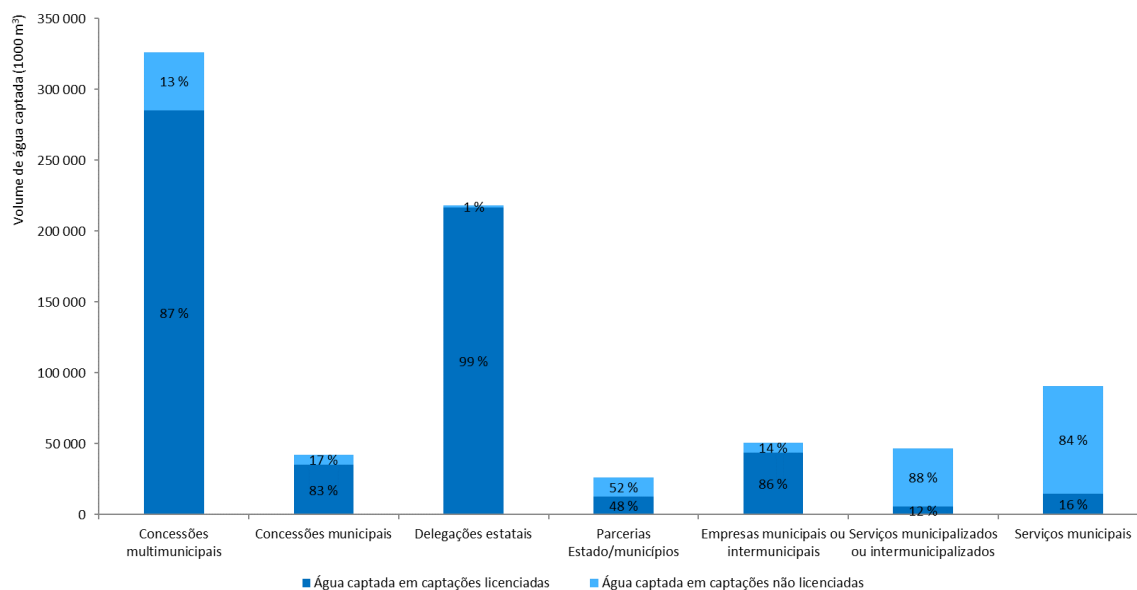


Figura 61. Peso das captações licenciadas no volume total de água captada em Portugal continental, por submodelo de gestão

Como se pode constatar, existe ainda uma percentagem bastante assinalável de água captada em instalações não licenciadas, com particular destaque para os serviços municipais e serviços municipalizados ou intermunicipalizados, onde se verificam taxas de água captada em infraestruturas não licenciadas próximas dos 85 %. Em contrapartida, nas delegações estatais, concessões multimunicipais, concessões municipais e empresas municipais ou intermunicipais regista-se a maior percentagem de água captada com origem em captações licenciadas, com taxas de volume de água captado superiores a 80 %.

Na Figura 62 apresenta-se a evolução, entre os anos de 2014 a 2018, do peso que a água obtida em captações licenciadas tem no volume captado pelas entidades gestoras.

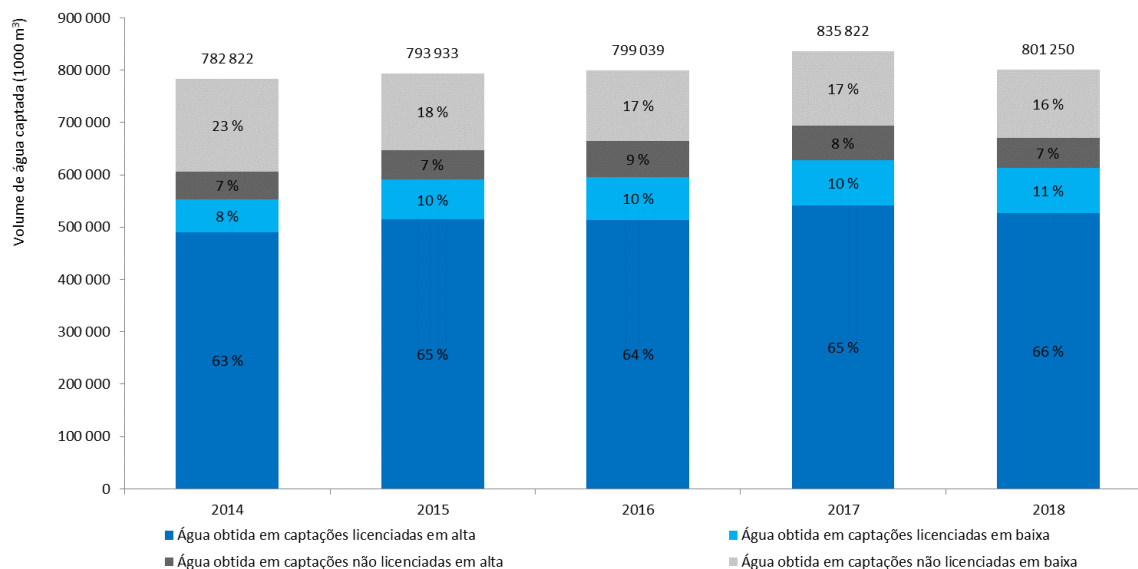


Figura 62. Evolução do peso que a água das captações licenciadas tem no volume total captado pelas entidades gestoras

Observa-se que a maioria da água captada pelos sistemas em baixa tem origem em captações não licenciadas. Em contraste, no setor em alta, a esmagadora maioria da água é proveniente de captações licenciadas, existindo também alguma margem para melhoria.

Em relação à evolução registada nos últimos cinco anos, verifica-se uma ligeira tendência de aumento de água proveniente de captações licenciadas. Em 2014, o total de água proveniente de captações licenciadas rondava os 70 %, ao passo que em 2018, essa percentagem aumentou para 77 %.

4.6.2. Infraestruturas de tratamento de água

Além da construção de redes de abastecimento e de reservatórios, que asseguram a cobertura em quantidade, muito tem sido investido nos sistemas de tratamento de água. Neste campo, registou-se no passado um histórico de problemas na qualidade da água abastecida, situação que tem vindo a sofrer uma clara evolução positiva e atinge hoje uma excelente posição. As instalações de tratamento mais do que duplicaram na última década, o que em parte justifica a boa evolução registada para a qualidade da água abastecida.

A nível tecnológico, as soluções variam consoante se trate de águas subterrâneas ou superficiais. No caso das primeiras têm sido utilizadas com sucesso soluções simples de arejamento, filtração e desinfecção, ou mesmo apenas desinfecção. No caso das segundas as exigências de tratamento são maiores, incluindo usualmente pré-oxidação, correção de pH, coagulação/floculação, decantação, filtração e desinfecção.

Na Figura 63 disponibiliza-se a informação, por submodelo de gestão, sobre o número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental, no ano de 2018.

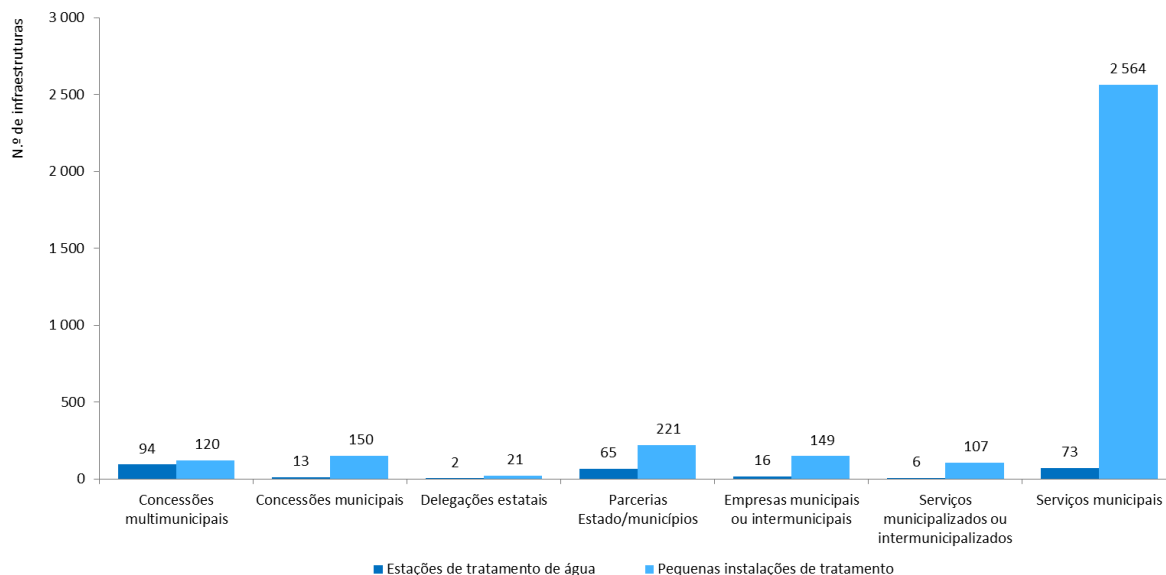


Figura 63. Estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental

O setor do abastecimento de água encontra-se infraestruturado com um total de 3601 instalações de tratamento, das quais 269 são estações de tratamento de água e 3332 são instalações que efetuam apenas operações de desinfecção e/ou correção de agressividade. Em relação à distribuição destas infraestruturas pelos vários submodelos de gestão, constata-se que são os serviços municipais que detêm a esmagadora maioria das pequenas instalações de tratamento. No que concerne às estações de tratamento de água, verifica-se que as concessões multimunicipais, os serviços municipais e as parcerias Estado/municípios gerem a maior parte deste tipo de infraestruturas.

A Figura 64 apresenta a evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental entre os anos de 2014 e 2018.

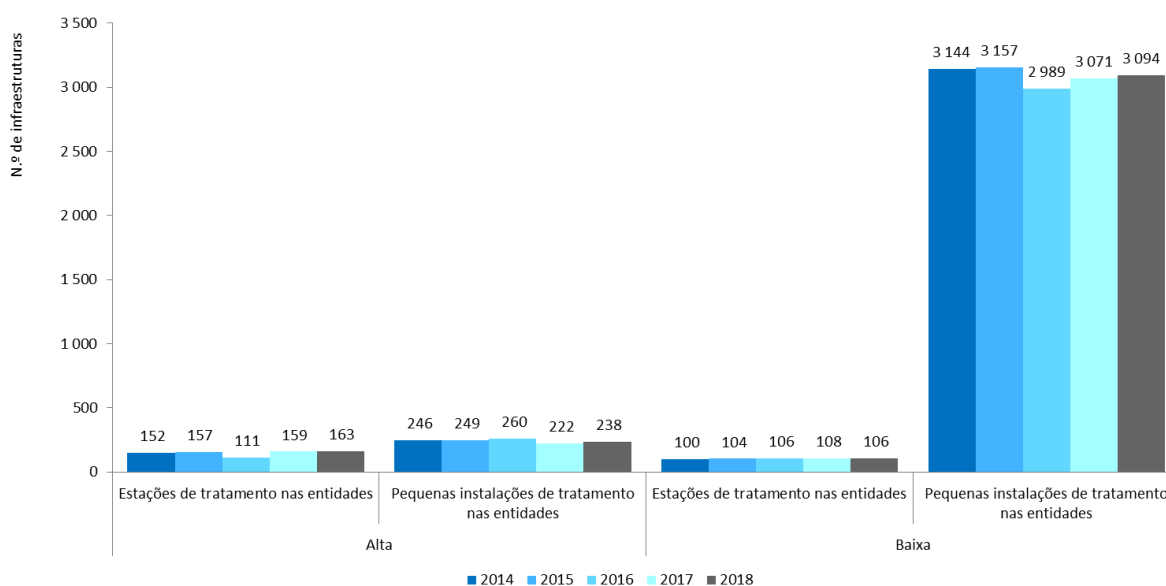


Figura 64. Evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental

Em 2018, verifica-se uma oscilação no número de estações de tratamento de água. Se por um lado nas entidades gestoras em alta, este tipo de instalações aumentou, confirmando a ligeira tendência de crescimento desde 2014, por outro, nas entidades gestoras em baixa, o número de estações de tratamento decresceu pela primeira vez desde 2014. No que diz respeito às pequenas instalações de tratamento, em 2018, registou-se um aumento do número deste tipo de instalações, não sendo possível constatar qualquer tendência desde 2014.

4.6.3. Infraestruturas de transporte, elevação, armazenamento e distribuição de água

De um modo geral, e em virtude da construção de captações de água superficial em detrimento de captações de água subterrânea, as entidades gestoras foram obrigadas a reformular os muitos sistemas de elevação, adução e armazenamento de água.

Na Figura 65 apresenta-se, por submodelo de gestão, o cumprimento total de condutas em Portugal continental no ano de 2018, sendo disponibilizada na Figura 66 a respetiva evolução desde 2014.

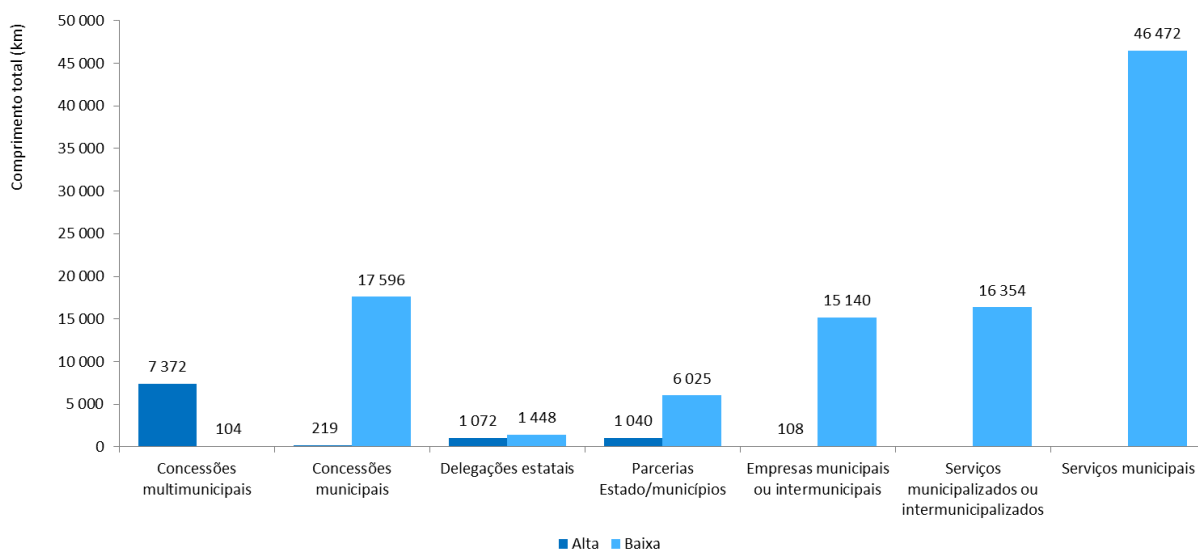


Figura 65. Comprimento total de condutas por submodelo de gestão

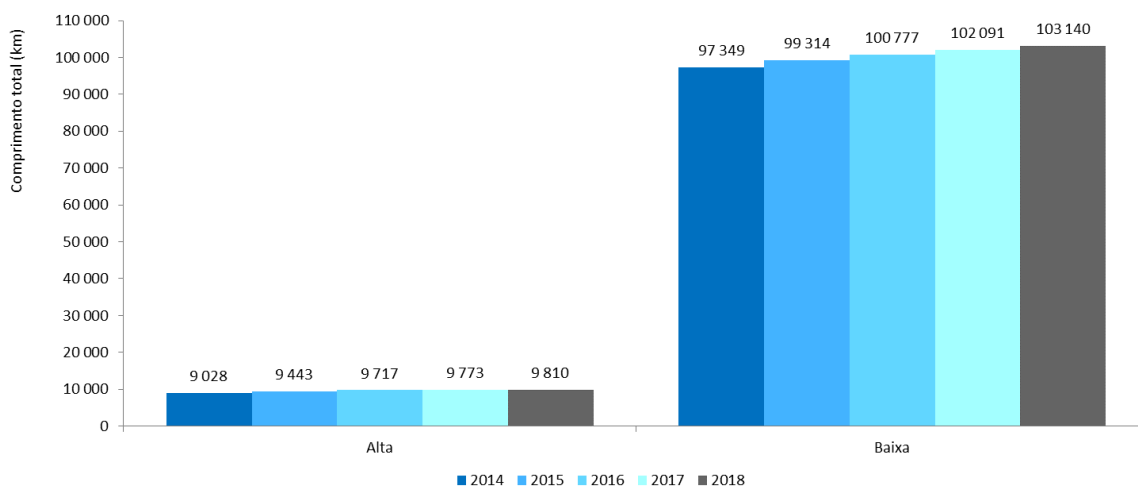


Figura 66. Evolução do comprimento total de condutas

Regista-se que o setor do abastecimento público de água em Portugal continental dispõe de um total de 112 950 km de condutas, dos quais 9 810 km foram reportados pelas entidades gestoras em alta e 103 140 km pelas entidades gestoras em baixa, observando-se ainda uma tendência de aumento contínuo do comprimento total de condutas nos últimos cinco anos.

Na Figura 67 e Figura 68 disponibilizam-se, por submodelo de gestão, o número de estações elevatórias existentes em Portugal continental, em 2018, bem como a respetiva evolução desde 2014.

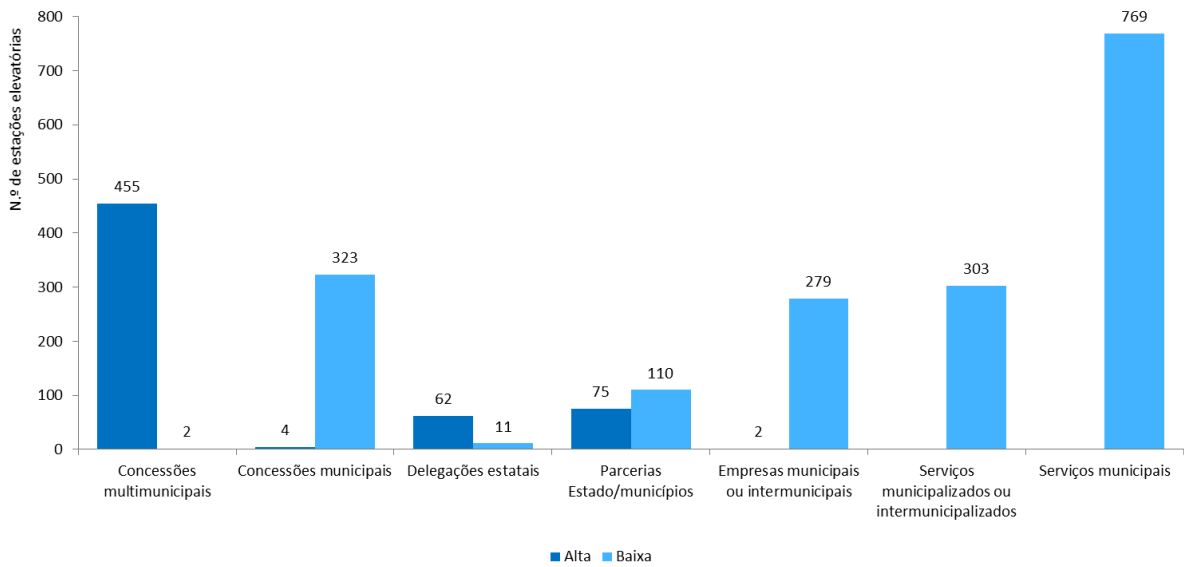


Figura 67. Distribuição das estações elevatórias por submodelo de gestão

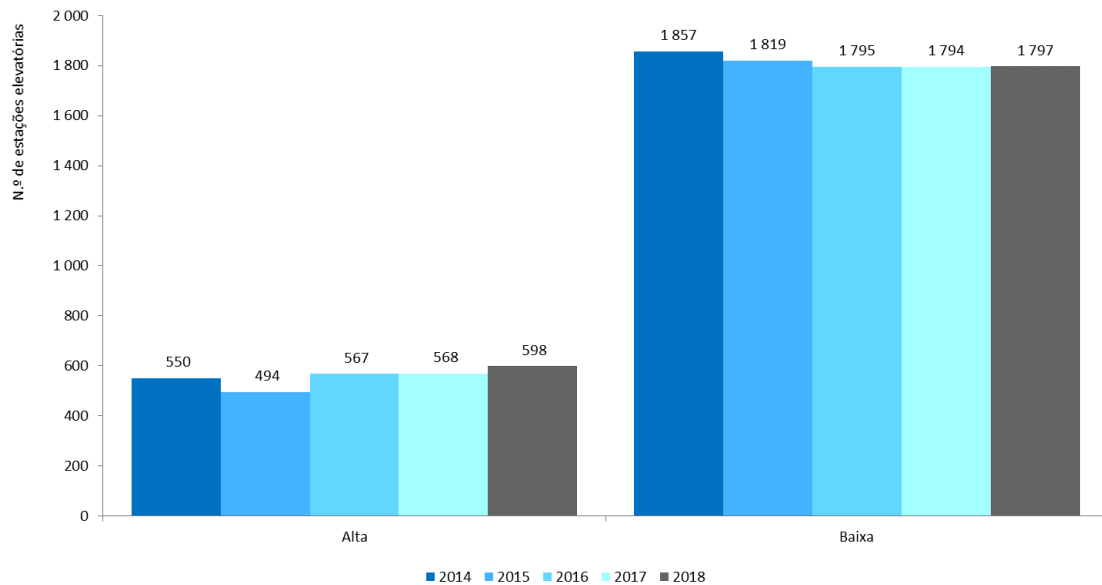


Figura 68. Evolução do número de estações elevatórias

Em 2018, as entidades gestoras do serviço de abastecimento de água reportaram um total de 2395 estações elevatórias, das quais 598 são geridas por entidades gestoras em alta e 1797 por entidades gestoras em baixa. Em termos globais, no setor em alta verifica-se um aumento deste tipo de infraestruturas nos últimos três anos, ao passo que pela primeira vez, desde 2014, se regista um aumento de estações elevatórias no setor em baixa.

A Figura 69 e Figura 70 expõem os dados relativos aos reservatórios e sua capacidade de armazenamento de água tratada no setor da alta e da baixa, em Portugal continental, para o ano de 2018.

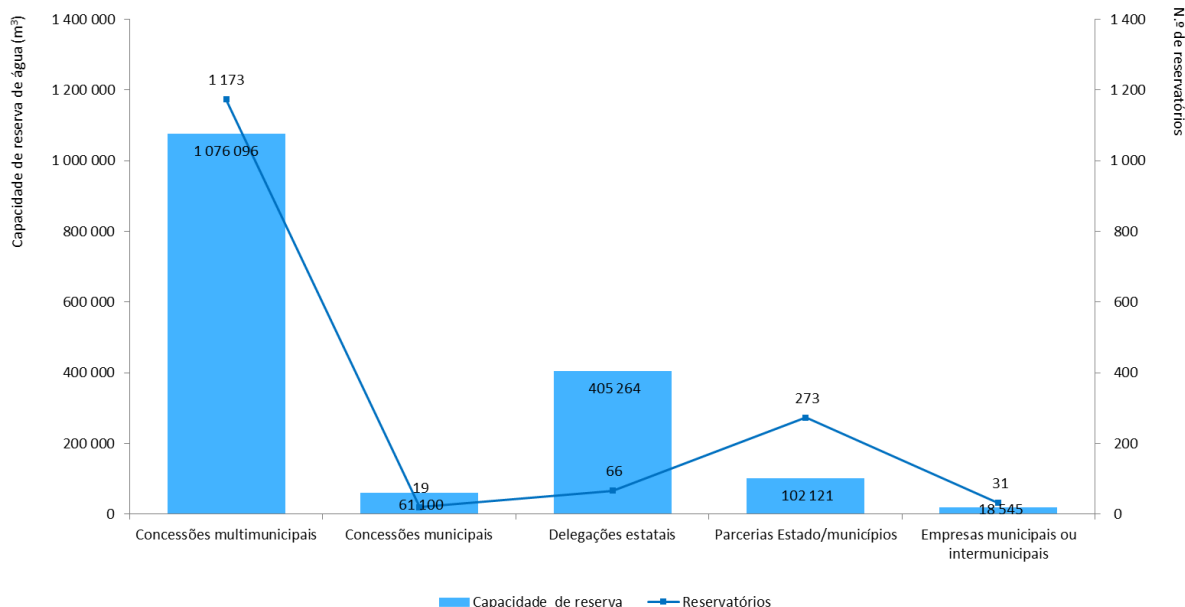


Figura 69. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em alta, por submodelo de gestão

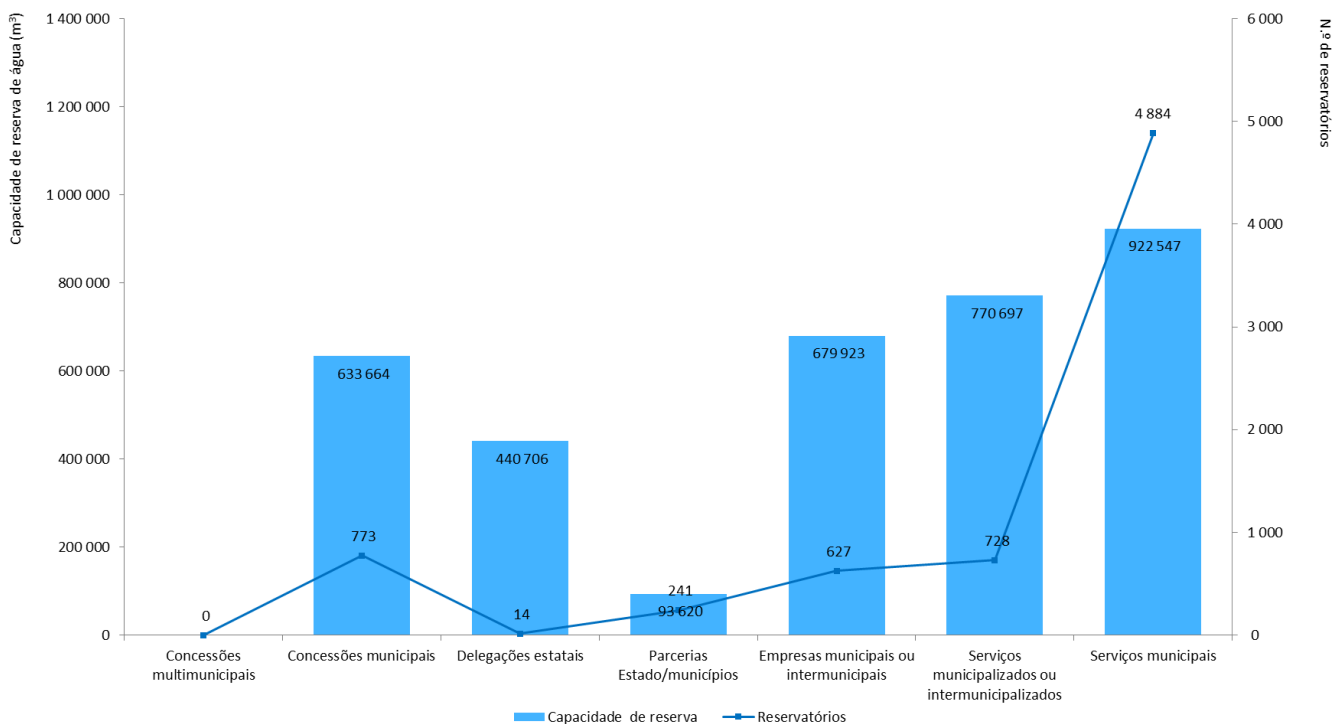


Figura 70. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em alta, por submodelo de gestão

Observa-se que a capacidade de reserva de água tratada para consumo humano em Portugal continental se encontra em cerca de 5,2 milhões de metros cúbicos, estando o País equipado com 8829 reservatórios de água, o que corresponde a um significativo esforço de investimento na melhoria da fiabilidade dos serviços de abastecimento público de água. Em termos médios, o País apresenta 1,4 dias de capacidade de reserva de água tratada para consumo humano. Significa isto que, na eventualidade de haver um problema no sistema de abastecimento a jusante de um reservatório, em geral é possível manter o abastecimento de água às populações durante 1,4 dias.

Na Figura 71 e Figura 72 são disponibilizadas as evoluções, desde 2014, do número de reservatórios existentes nos setores em alta e em baixa e respetiva capacidade de armazenamento de água tratada.

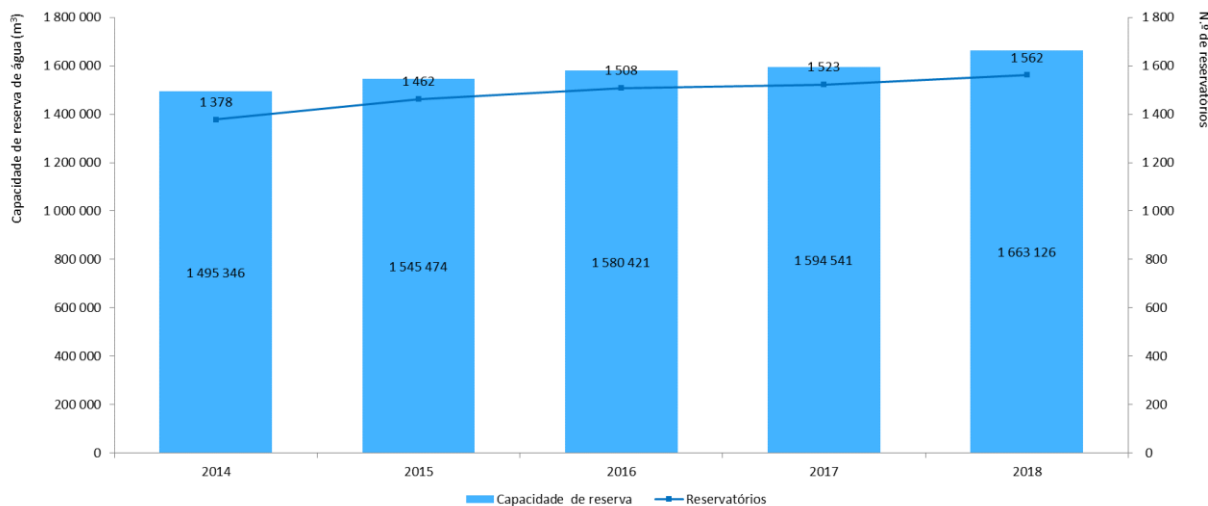


Figura 71. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em alta

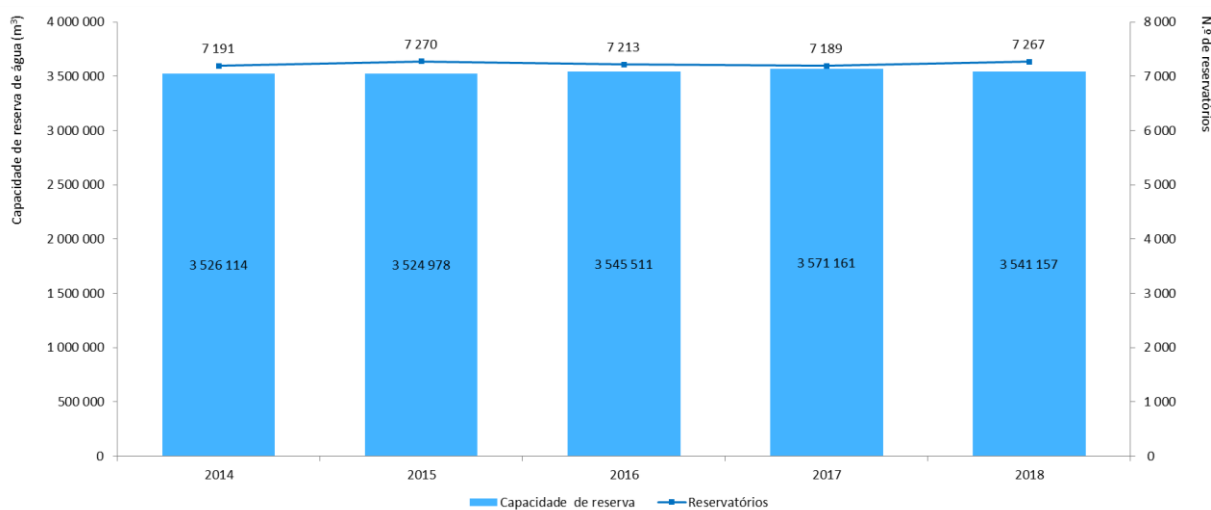


Figura 72. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em baixa

De acordo com as figuras acima expostas, é possível constatar que, para o setor em alta, o número de reservatórios e a capacidade de reserva aumentaram de um modo generalizado entre 2014 e 2018. Por outro lado, para o mesmo período, observa-se alguma oscilação de valores no número de reservatórios e capacidade de armazenamento de água tratada por parte das entidades gestoras em baixa. Em 2018, verifica-se para o setor em baixa um aumento do número de reservatórios, acompanhado de uma redução da respetiva capacidade de reserva de água.

4.7. SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

4.7.1. Infraestruturas de recolha, transporte e elevação de águas residuais urbanas

Na Figura 73 apresenta-se, por submodelo de gestão, o cumprimento total de coletores em Portugal continental no ano de 2018, sendo disponibilizada na Figura 74 a respetiva evolução desde 2014.

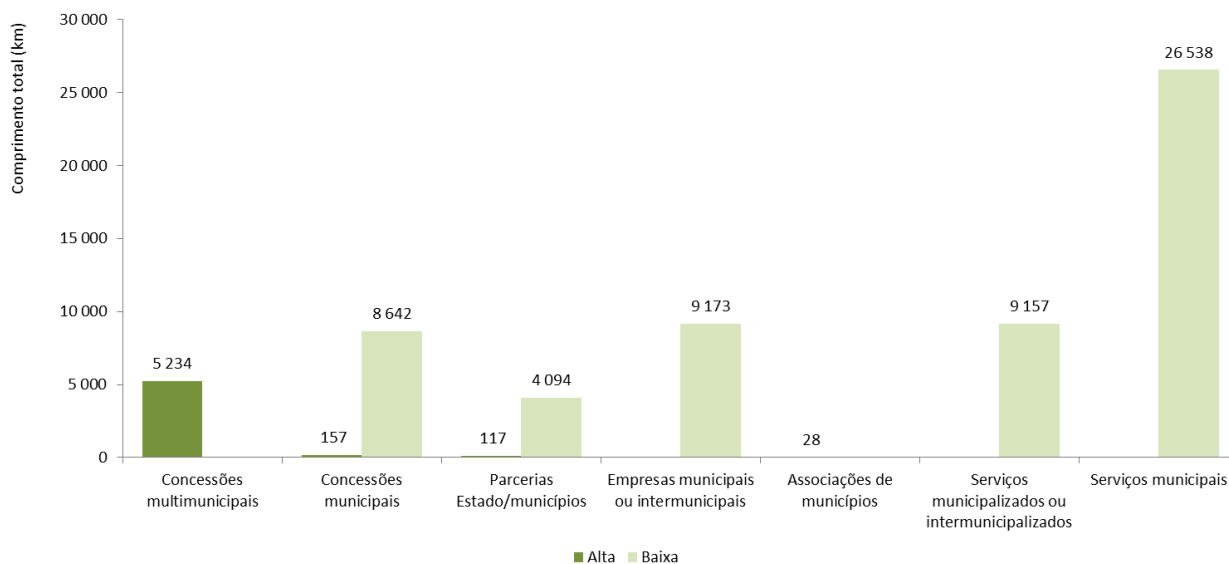


Figura 73. Comprimento total de coletores por submodelo de gestão

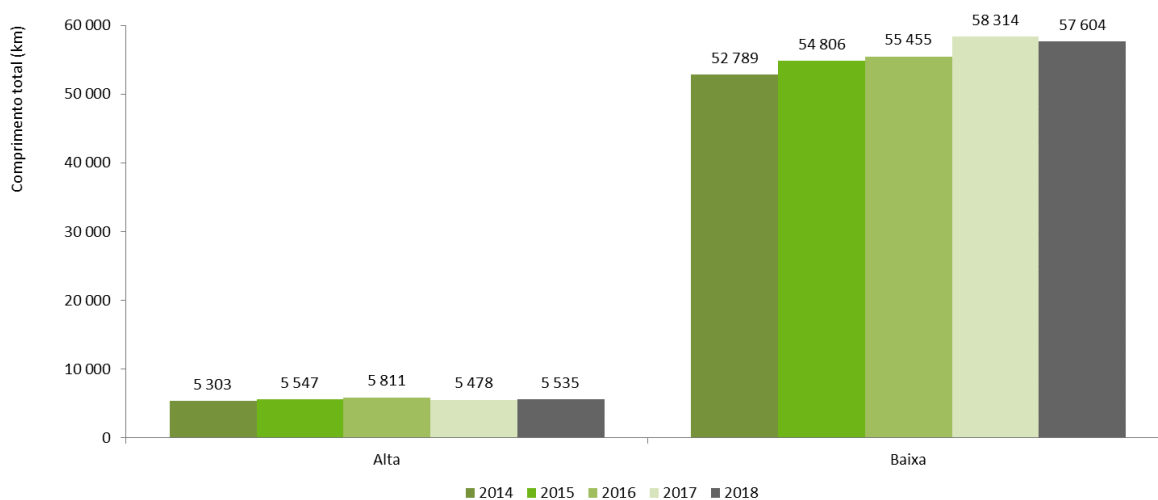


Figura 74. Evolução do comprimento total de coletores

Verifica-se que o setor de saneamento de águas residuais urbanas dispõe de 63 139 km de coletores, dos quais 5535 km foram reportados pelas entidades gestoras em alta e 57 604 km pelas entidades gestoras em baixa. Para o período de tempo compreendido entre 2014 e 2018, regista-se um aumento generalizado do comprimento total de coletores. No entanto, no ano de 2018 registou-se um decréscimo de 710 km de coletores no setor em baixa, muito provavelmente resultado da melhoria da fiabilidade da informação cadastral reportada pelas entidades gestoras.

No que diz respeito às estações elevatórias, as Figura 75 e Figura 76 apresentam a informação, por submodelo de gestão, sobre o número de estações elevatórias em Portugal continental, no ano de 2018, e respetiva evolução nos últimos cinco anos, respetivamente.

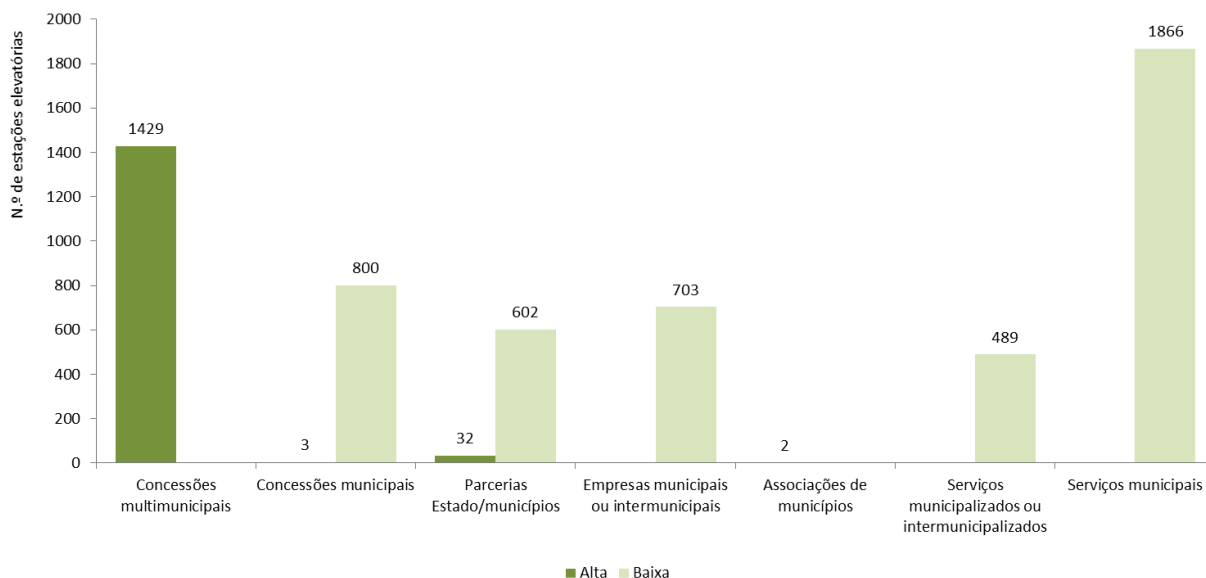


Figura 75. Número de estações elevatórias por submodelo de gestão

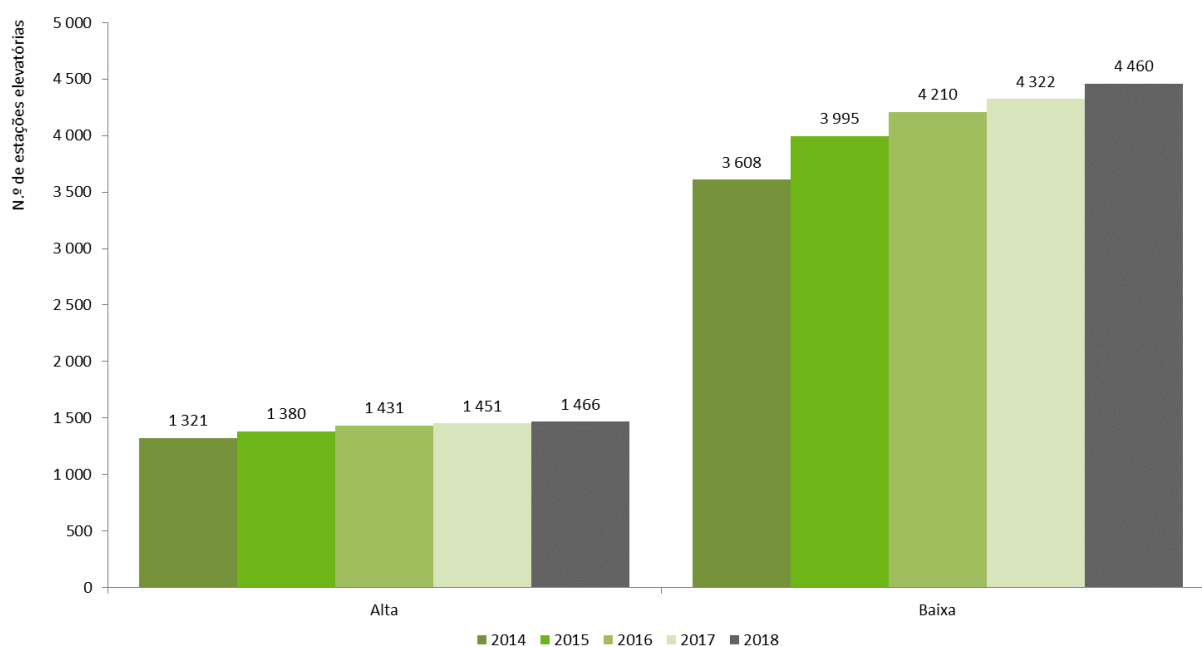


Figura 76. Evolução do número de estações elevatórias

Conforme o observado nas figuras anteriores, em 2018, as entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais urbanas reportaram um total de 5926 estações elevatórias, das quais 1466 são geridas por entidades gestoras em alta e 4460 por entidades gestoras em baixa. Entre 2014 e 2018, registou-se um aumento generalizado de estações elevatórias, tanto nas entidades em alta como nas entidades em baixa.

4.7.2. Infraestruturas de tratamento de águas residuais urbanas

Em relação às estações de tratamento de águas residuais (ETAR), a realidade do País obrigou a uma panóplia de soluções distintas devido a um conjunto de fatores diversos. Desde logo pela existência de zonas bastante heterogéneas em termos de densidade populacional, mas também pela natureza orográfica do País, com um relevo muito mais acidentado no Norte do que no Sul, e pelas próprias condições de pluviosidade. Estes aspetos têm condicionado as soluções de tratamento implementadas. Acrescem a isto situações pontuais em que se registam elevadas flutuações sazonais de carga e caudal afluentes às estações de tratamento, o que obriga a soluções de maior complexidade e, conseqüentemente, mais onerosas. No setor do saneamento de águas residuais urbanas, Portugal continental conta com 4370 instalações de tratamento, das quais 2759 (63 %) correspondem a ETAR e 1611 (37 %) a fossas sépticas coletivas.

A Figura 82 apresenta o número de ETAR e de fossas sépticas coletivas existentes em Portugal continental no ano de 2018 e respetiva percentagem de licenciamento de instalações de tratamento por submodelo de gestão.

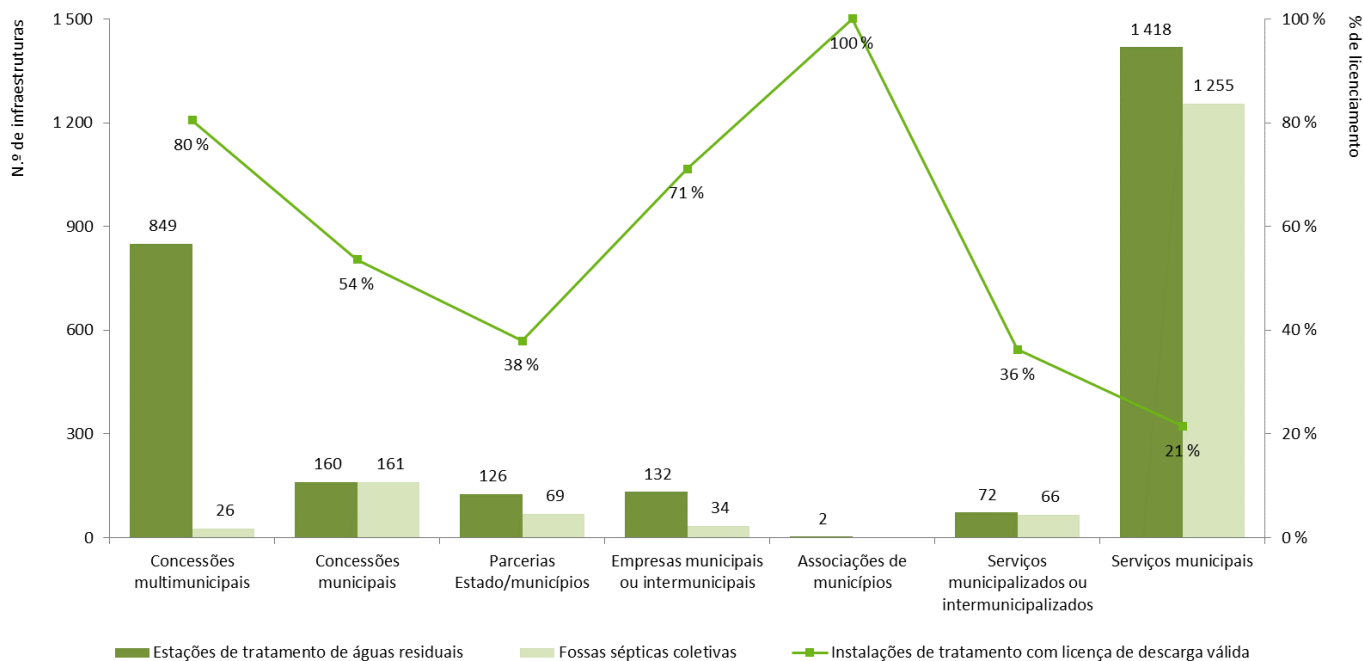


Figura 77. ETAR e fossas sépticas coletivas existentes em Portugal continental e respetiva percentagem de licenciamento de instalações de tratamento por submodelo de gestão

Através da análise à figura anterior, verifica-se que os serviços municipais destacam-se no número de infraestruturas de tratamento de águas residuais, possuindo cerca de 61 % do total de instalações existentes no setor. Devido à natureza do serviço prestado pela totalidade das concessões multimunicipais, este submodelo de gestão tem também um número bastante significativo de instalações de tratamento de águas residuais, com particular enfoque para as ETAR, ao contrário dos serviços municipais que possuem aproximadamente a mesma proporção de ETAR e fossas sépticas.

É também possível observar a percentagem de licenciamento das instalações de tratamento, evidenciando-se neste caso as associações de municípios, as concessões multimunicipais e as empresas municipais ou intermunicipais, que cujas infraestruturas estão licenciadas em 100 %, 80 % e 71 %, respetivamente. Por outro lado, no campo oposto, verifica-se que os serviços municipais, os serviços municipalizados ou intermunicipalizados e as parcerias Estado/municípios operam infraestruturas que na sua esmagadora maioria não estão licenciadas, tendo apenas 21 %, 36 % e 38 % das suas instalações licenciadas, respetivamente, que constitui um indicador negativo e que deve ser corrigido.

Na Figura 78 apresenta-se a evolução, nos últimos cinco anos, do número de instalações de tratamento e respetivo peso das infraestruturas licenciadas para tratamento de águas residuais urbanas em Portugal continental.

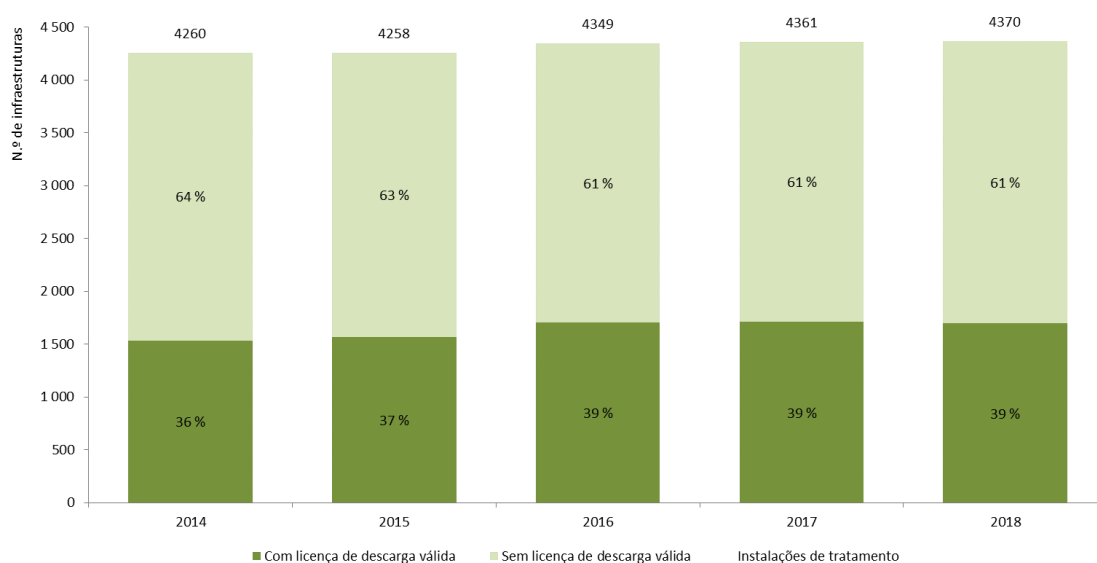


Figura 78. Evolução do número de instalações de tratamento e respetivo peso no setor das infraestruturas com licença de descarga válida

Regista-se que, entre 2014 e 2018, o número de instalações de tratamento de águas residuais urbanas aumentou, bem como a proporção de instalações com licença de descarga válida. Face a 2014, existem mais 110 instalações, tendo o nível de licenciamento aumentado de 36 % para 39 %, em 2018.

Nas Figura 79 e Figura 80 pode observar-se a evolução do número de instalações de tratamento, bem como da água residual recolhida e tratada entre 2014 e 2018, em alta e em baixa, respetivamente.

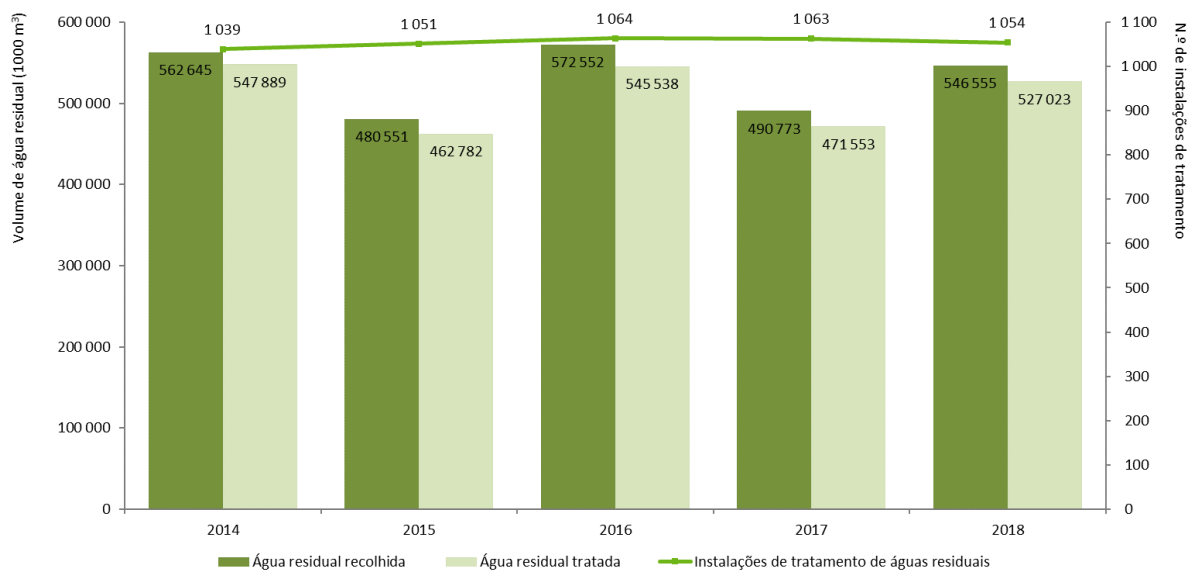


Figura 79. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida e tratada em estações de tratamento do setor em alta

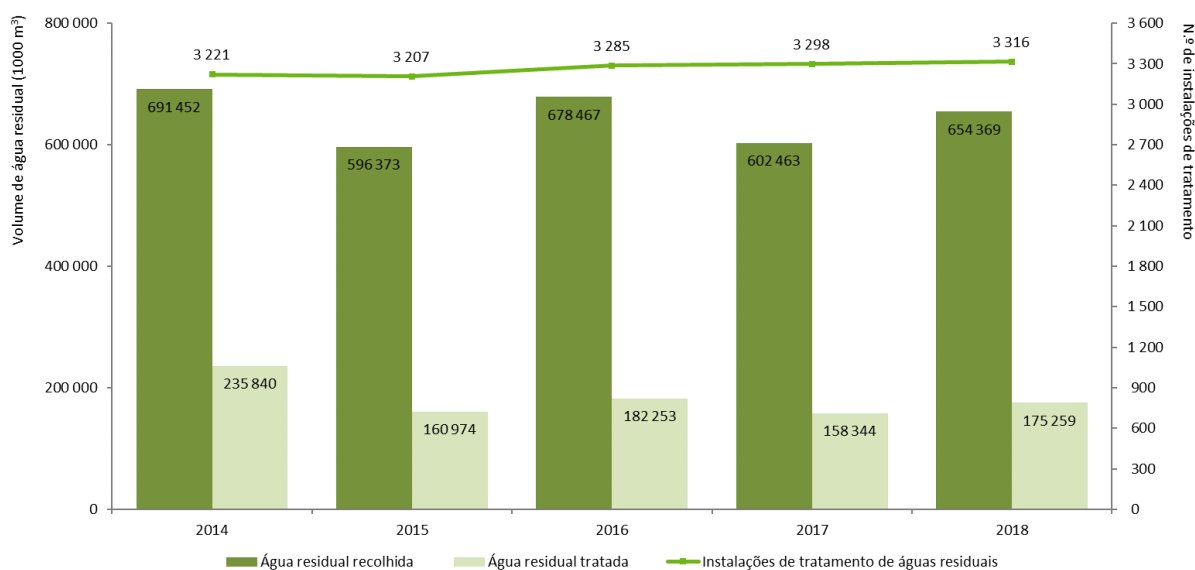


Figura 80. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida e tratada em estações de tratamento do setor em baixa

Entre 2014 e 2018, verificou-se um aumento generalizado das instalações de tratamento de águas residuais urbanas, particularmente alicerçado pelo setor em baixa, cujo aumento se cifrou em 95 unidades. No setor em alta, embora se registre um aumento de 15 instalações de tratamento no período compreendido entre 2014 e 2018, nos últimos dois anos assistiu-se à diminuição do número de efetivos existente neste setor. Este aumento espelha a continuação do investimento no serviço de saneamento de águas residuais urbanas, permitindo uma diminuição do volume de água residual que é descarregada no meio hídrico sem qualquer tipo de tratamento.

Adicionalmente, no que diz respeito aos valores apresentados nos sistemas em baixa, deve ser tido em conta que as águas residuais recolhidas são em grande parte tratadas por sistemas em alta. Não obstante, os valores apresentados refletem também a existência de infiltrações, exfiltrações e aflúencias indevidas em ambos os sistemas.

Por último, atendendo à tendência de diminuição das disponibilidades hídricas no contexto nacional e ao conseqüente aumento da pressão sobre as massas de água, verifica-se que a necessidade de implementação de sistemas de produção de água residual

tratada para reutilização tem vindo a assumir cada vez maior importância. Em Portugal continental ainda são poucos os sistemas que produzem águas residuais tratadas para reutilização. Em 2018, apenas 30 entidades gestoras, das quais 20 em baixa e 10 em alta, produziram águas residuais tratadas para reutilização, correspondendo a 8,5 milhões de metros cúbicos, ou seja, a cerca de 1,2 % da água residual tratada em estações de tratamento.

A Figura 81 disponibiliza a informação relativa a 2018 sobre o destino dado à água residual tratada que depois é reutilizada, dadas pelo dados "Água residual tratada exportada" (dAR55) e "Água residual tratada utilizada para uso próprio" (dAR56) do sistema de avaliação da qualidade do serviço.

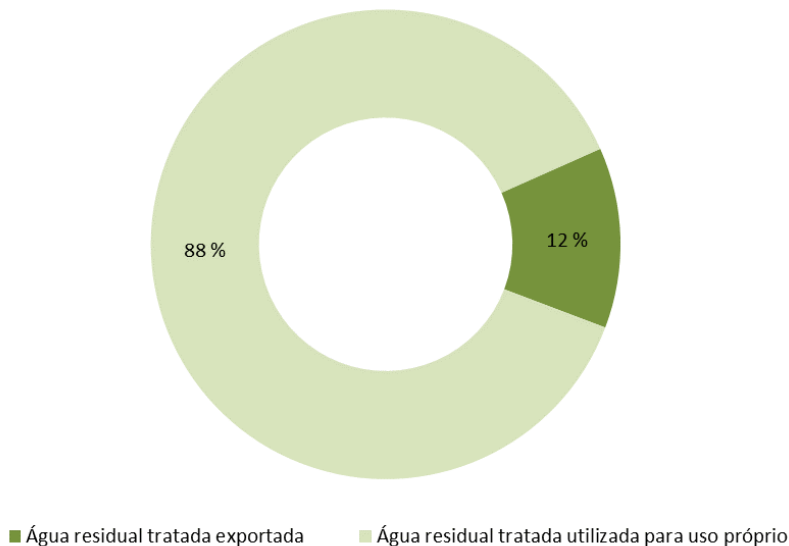


Figura 81. Reutilização de água residual tratada

Observa-se assim, que, em 2018, a maior parte da água residual tratada foi utilizada pelas entidades gestoras para uso próprio e que apenas 12 % foi fornecida a outras entidades para serem reutilizadas.

Como resultado da construção de novas estações de tratamento de águas residuais e tratamento de volumes cada vez maiores, verifica-se a produção de quantidades progressivamente maiores de lamas, que necessitam de ser encaminhadas para destino final adequado. As opções disponíveis são preferencialmente a agricultura, com vantagens na melhoria das propriedades físicas e químicas do solo, ou, em alternativa, o aterro, opção que implica custos elevados de deposição e contribui para o esgotamento da capacidade dessas infraestruturas. O problema do destino final das lamas foi agravado devido às restrições ao seu uso na agricultura e, por outro lado, ao excesso de matéria orgânica que necessita de ser encaminhada para destino adequado, fruto do aumento do número de estações de tratamento de águas residuais em Portugal continental.

De facto o Decreto-Lei n.º 276/2009, de 2 de Outubro, veio alterar procedimentos e criar novos condicionamentos, nomeadamente ao nível de necessidade de tratamento (higienização) e armazenamento de lamas, assim como a necessidade de um Plano de Gestão de Lamas. Este plano identifica, entre outros aspetos, as explorações onde se prevê realizar as aplicações das lamas bem como o seu planeamento anual. A fiscalização do cumprimento dos referidos documentos fica a cargo de um técnico responsável acreditado, obviando, desta forma, a multiplicidade de licenciamentos por proveniência e destino. Além da vantagem referida, este modelo de licenciamento permite assegurar e prevenir antecipadamente situações de deposição incompatíveis com os objetivos de salvaguarda do ambiente e saúde pública.

Na Figura 82 apresenta-se a situação relativa ao encaminhamento adequado de lamas de tratamento de águas residuais urbanas, em 2018. Ressalva-se que se trata de informação que foi reportada à ERSAR pelas entidades gestoras, isto é, não corresponde aos destinos finais efetivamente dados às lamas.

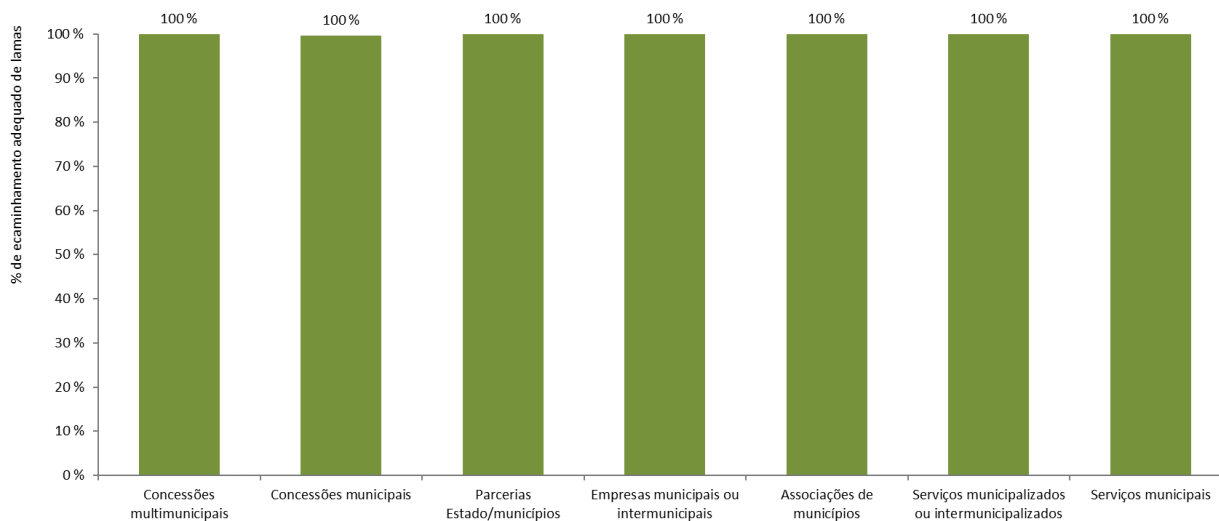


Figura 82. Encaminhamento adequado de lamas do tratamento, por submodelo de gestão

Verifica-se que, de acordo com a informação reportada pelas entidades gestoras no âmbito do ciclo anual da avaliação da qualidade do serviço, a totalidade evidencia preocupação com o encaminhamento adequado das lamas produzidas nas respetivas instalações de tratamento.

4.8. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

4.8.1. Infraestruturas de deposição seletiva e indiferenciada de resíduos

Na maioria do território de Portugal continental, a recolha seletiva multimaterial é da responsabilidade das entidades gestoras que prestam o serviço em alta, e que procedem à valorização e eliminação dos resíduos urbanos (19 das 23 entidades existentes), sendo no restante território da responsabilidade das entidades gestoras que prestam o serviço em baixa.

Desta forma, das 255 entidades gestoras em baixa, que realizam a atividade de recolha indiferenciada, apenas 27 exercem, também, a atividade de recolha seletiva multimaterial, sendo estas entidades as pertencentes aos sistemas da AMBISOUSA, Associação de Municípios do Alentejo Central, LIPOR e TRATOLIXO e, às quais se juntam, ainda, as entidades gestoras da área metropolitana de Lisboa integradas no sistema da VALORSUL.

A Figura 83 apresenta a evolução do número de ecopontos de deposição coletiva¹⁷ em exploração, por tipologia de sistema, entre os anos de 2014 a 2018.

¹⁷ Refira-se que um ecoponto de deposição coletiva é a unidade de contentores de proximidade que agrega os contentores de deposição seletiva do vidro, papel/cartão e embalagens colocada na via pública ou outro espaço público. O contentores integrados em circuitos porta-a-porta não estão abrangidos nesta definição de ecoponto.

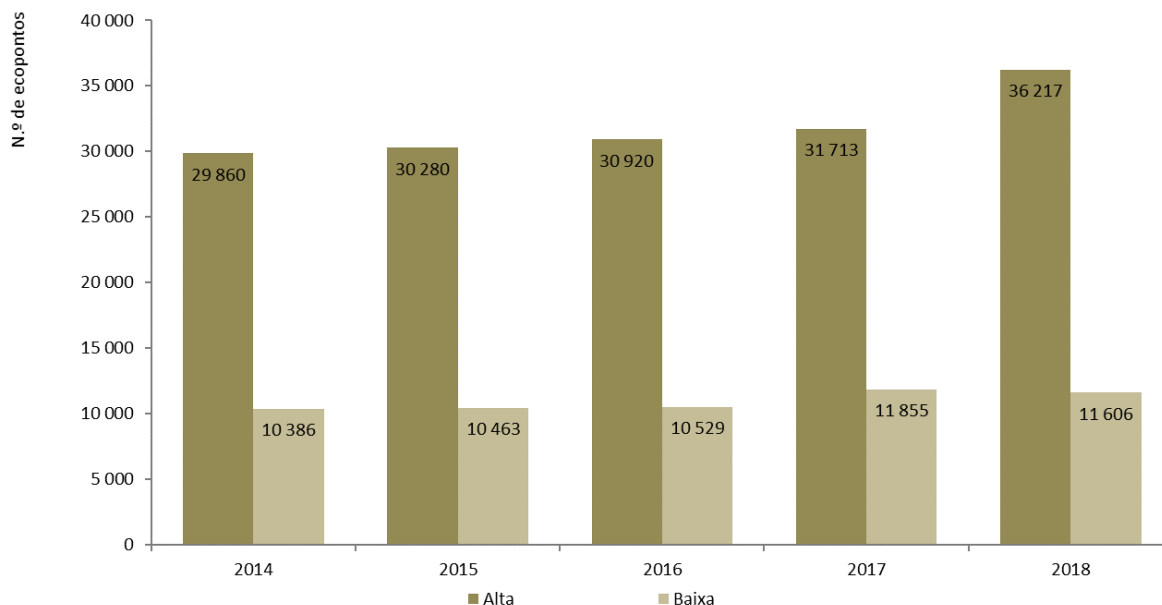


Figura 83. Evolução do número de ecopontos de deposição coletiva por tipo de sistema

Conforme se pode verificar, o número de ecopontos de deposição coletiva tem vindo a aumentar progressivamente ao longo dos anos, nas duas tipologias de sistema, mas com particular destaque para o setor em alta que, em 2018, aumentou o parque em 4504 unidades. Esta tendência reflete um investimento das entidades gestoras para aumentar as quantidades de resíduos de embalagens recolhidas seletivamente. Regista-se igualmente que as entidades gestoras dos sistemas em alta gerem um número claramente maior de ecopontos de deposição coletiva face às entidades dos sistemas em baixa, o que se justifica pelo facto de abrangerem 66 % da população servida.

Na Figura 84 apresenta-se o panorama, organizado por submodelo de gestão, de ecocentros e estações de transferência existentes no setor de gestão de resíduos urbanos em alta, no ano de 2018.

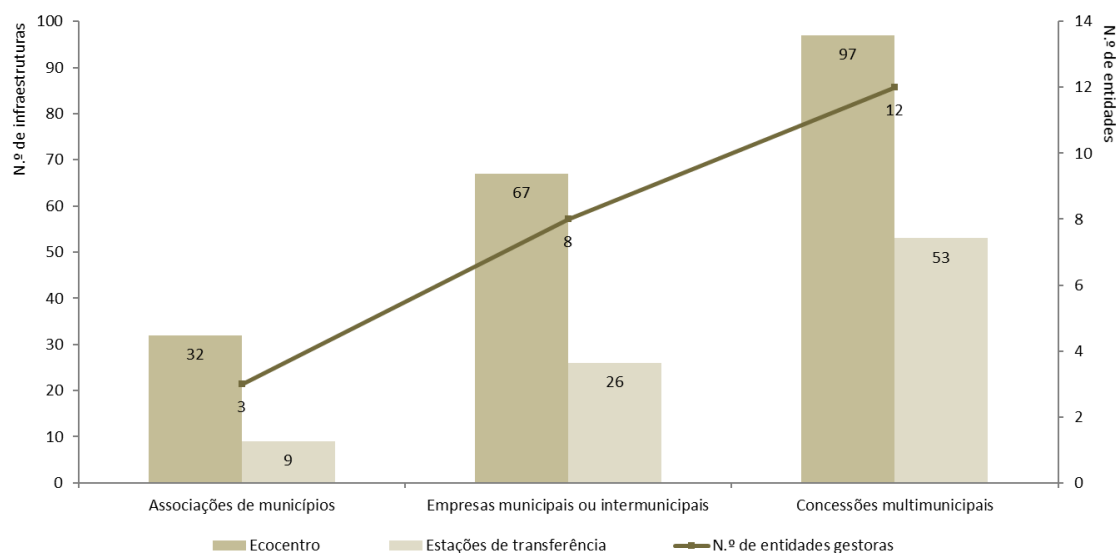


Figura 84. Ecocentros e estações de transferência em exploração, por submodelo de gestão

O número global de ecocentros e estações de transferência, cuja gestão está atribuída sobretudo às entidades gestoras em alta, não sofreu, praticamente, alterações nos últimos cinco anos, somando um total de 196 e 88 unidades em 2018, respetivamente. Tendo em consideração o submodelo de gestão das entidades gestoras, observa-se que as concessões multimunicipais são o tipo de entidade que gere o maior número destas infraestruturas, o que se encontra em linha com o número de entidades gestoras existentes neste setor, que representam 52 % do total de entidades que realizam a gestão de resíduos urbanos em alta.

Na Figura 85 e Figura 86 disponibiliza-se a comparação entre o número de ecopontos de deposição coletiva e a população servida em 2018, por submodelo de gestão e por tipologia de área de intervenção, respetivamente.

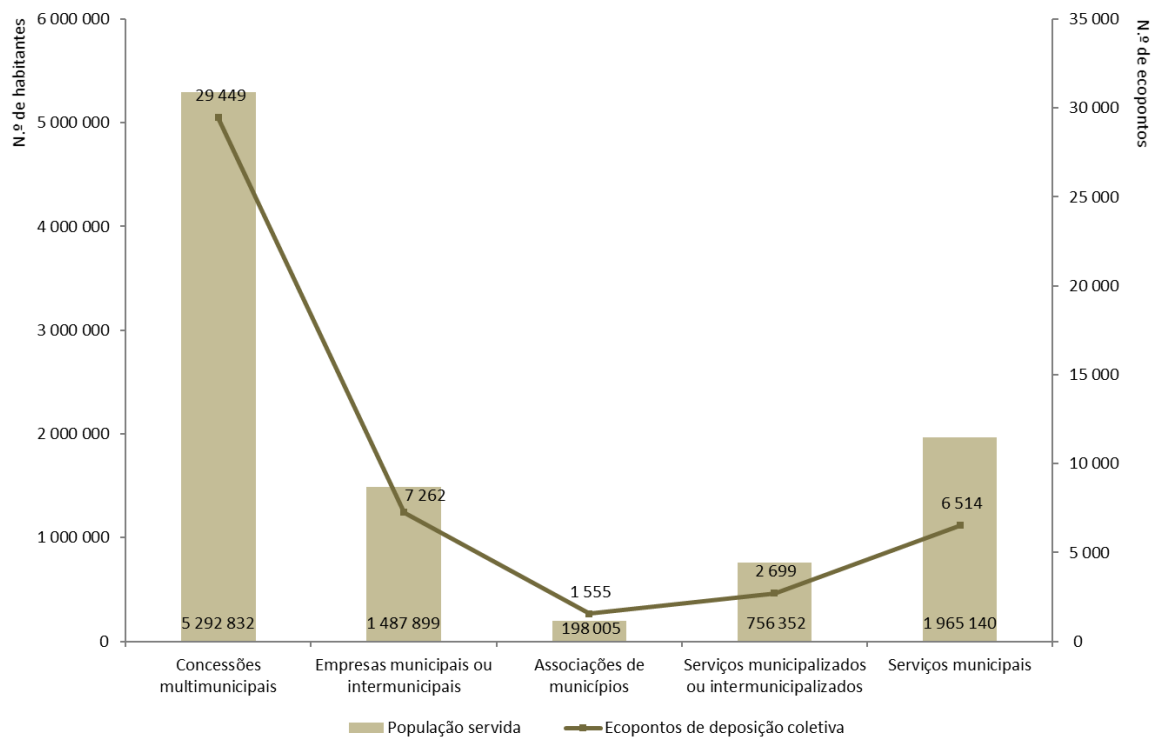


Figura 85. Número de ecopontos de deposição coletiva e população servida pelas entidade gestoras, por submodelo de gestão

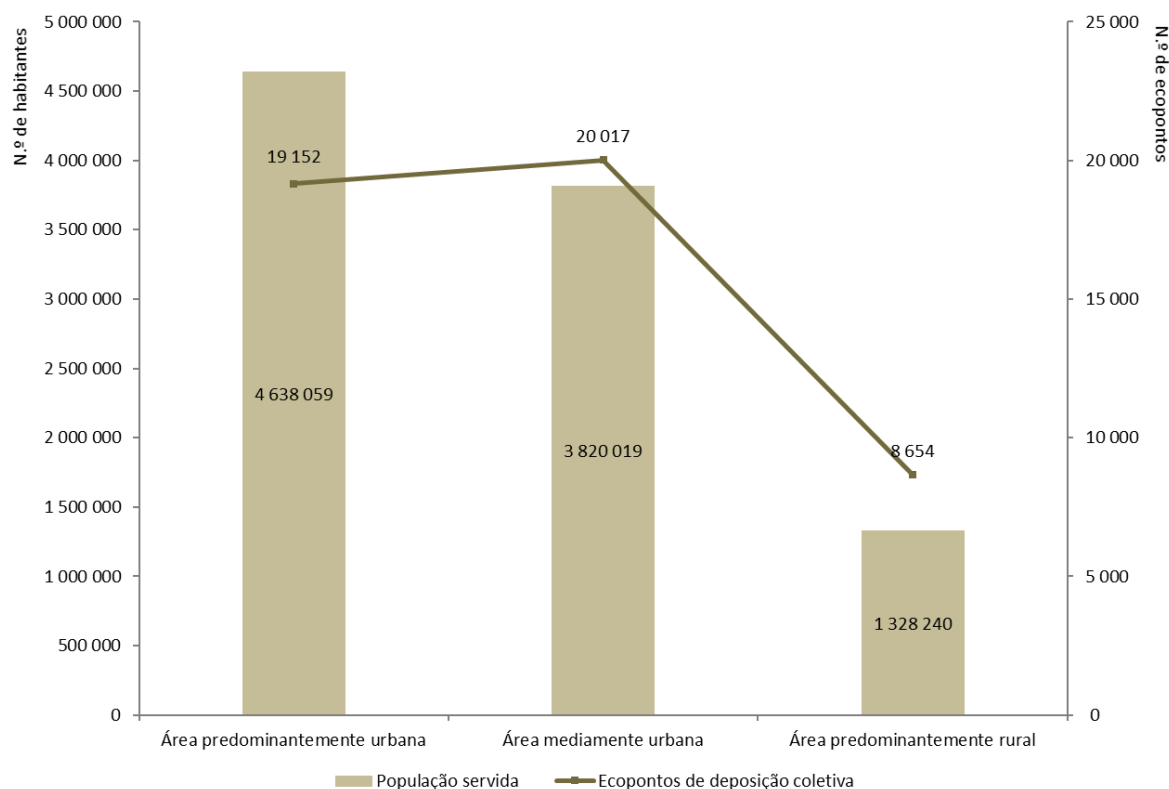


Figura 86. Número de ecopontos de deposição coletiva e população servida pelas entidade gestoras, por tipologia de área de intervenção

No primeiro caso, verifica-se que as concessões multimunicipais são o submodelo de gestão que apresenta o maior número de equipamentos de deposição seletiva, como seria expectável face à maior quantidade de população por si servida (55 %). No que se refere à análise por tipologia de área de intervenção, em 2018, as áreas medianamente urbanas passaram a ter o maior número de ecopontos de deposição coletiva, ultrapassando as áreas predominantemente urbanas (19 152). Este facto pode ser explicado pelo elevado investimento em ecopontos registado neste ano para aumentar a cobertura e acessibilidade do serviço.

Na Figura 87 realiza-se a comparação entre a quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente, nos sistemas em alta e em baixa, em 2018.

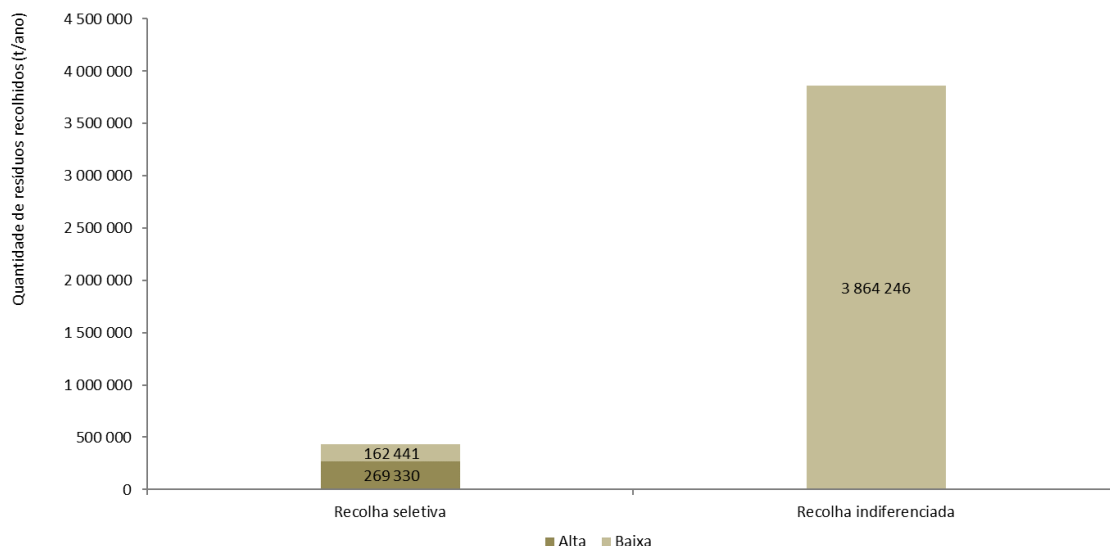


Figura 87. Quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente

Regista-se que a quantidade de resíduos urbanos resultantes da recolha seletiva multimaterial corresponde a cerca de 10 % da quantidade total de resíduos urbanos recolhidos (recolha indiferenciada e seletiva), um valor que está longe dos objetivos definidos no PERSU 2020. No que se refere à comparação entre a recolha seletiva efetuada pelas entidades gestoras em alta e a que é efetuada pelas entidades gestoras em baixa com igual responsabilidade nessa atividade, constata-se que as entidades gestoras em alta recolhem a maioria deste tipo de resíduos, o que se justifica pela maior quantidade de ecopontos de deposição coletiva geridos e pela maior abrangência ao nível dos alojamentos e população servidos.

Na Figura 88 expõem-se os quantitativos médios de resíduos recolhidos seletivamente, em 2018, por ecoponto de deposição coletiva e nas várias tipologias de área de intervenção.

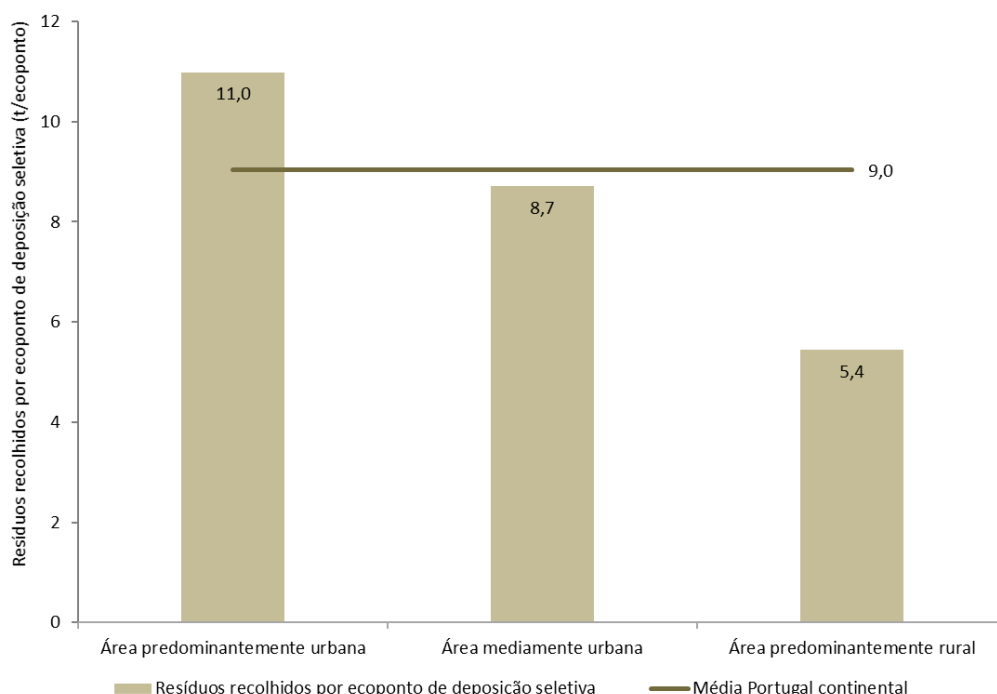


Figura 88. Média anual de resíduos recolhidos seletivamente por ecoponto de deposição coletiva e por tipologia de área de intervenção

No que respeita à quantidade média anual de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem (recolha seletiva multimaterial) recolhida por ecoponto de deposição coletiva, verifica-se que a mesma é proporcional à tipologia de área de intervenção, sendo os ecopontos que se localizam em áreas predominantemente urbanas os que mais contribuem para a recolha

seletiva multimaterial, por terem, na área por eles coberta, um maior número de habitantes. Em 2018, foram em média recolhidas em Portugal continental 9,0 toneladas de resíduos de recolha seletiva por ecoporto.

A Figura 89 apresenta os quantitativos médios de resíduos recolhidos indiferenciadamente, em 2018, por capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada, nas várias tipologias de área de intervenção, assim como a capacidade instalada de contentores, de acordo com a informação reportada pela entidades gestoras.

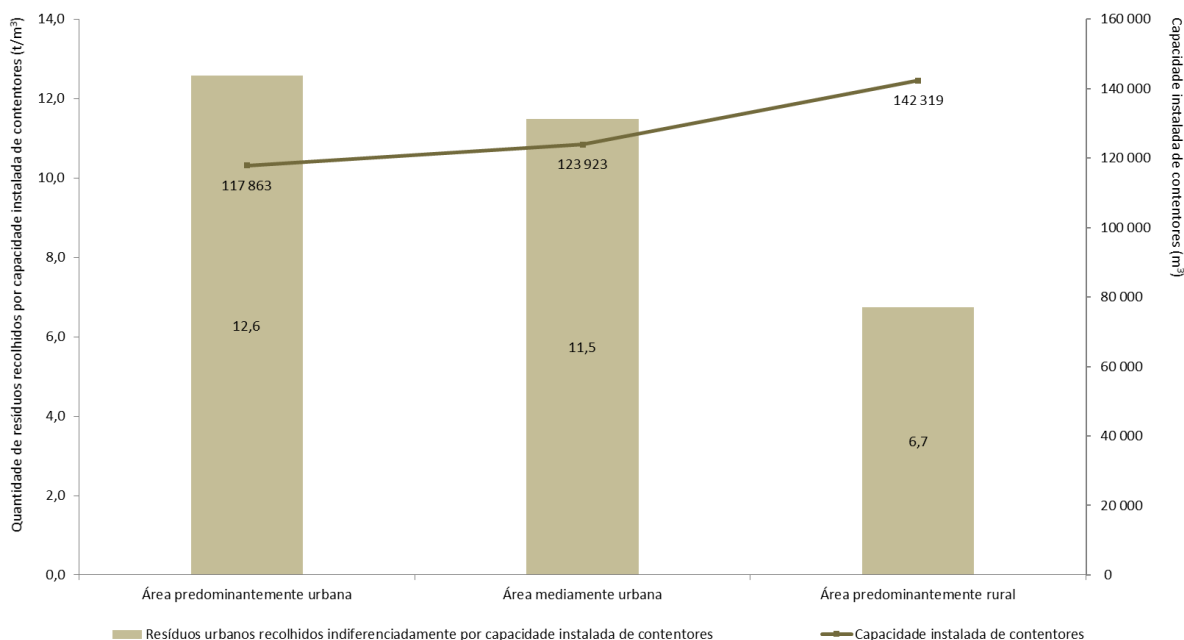


Figura 89. Média anual de resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente, por capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada e por tipologia de área de intervenção

Verifica-se que existe uma relação direta entre a tipologia de área de intervenção e o rácio dos resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente pela capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada. As entidades gestoras cujos territórios de intervenção se classificam como áreas predominantemente urbanas, embora tenham uma capacidade instalada de contentores inferior relativamente às restantes tipologias, são as que recolhem a maior quantidade de resíduos urbanos. No caso das entidades gestoras das áreas predominantemente rurais, a maior capacidade instalada de contentores retrata um número superior de equipamentos devido à maior dispersão do território, não obstante de a quantidade de resíduos recolhidos ser menor, o que, possivelmente, implica ajustamentos na gestão do serviço de resíduos urbanos, nomeadamente ao nível da frequência de recolha.

4.8.2. Viaturas de recolha de resíduos

Na Figura 90 realiza-se a comparação, por tipologia de área de intervenção, entre a quantidade de resíduos urbanos recolhidos (recolha seletiva e recolha indiferenciada) num ano, por viatura e o número de viaturas existentes em 2018.

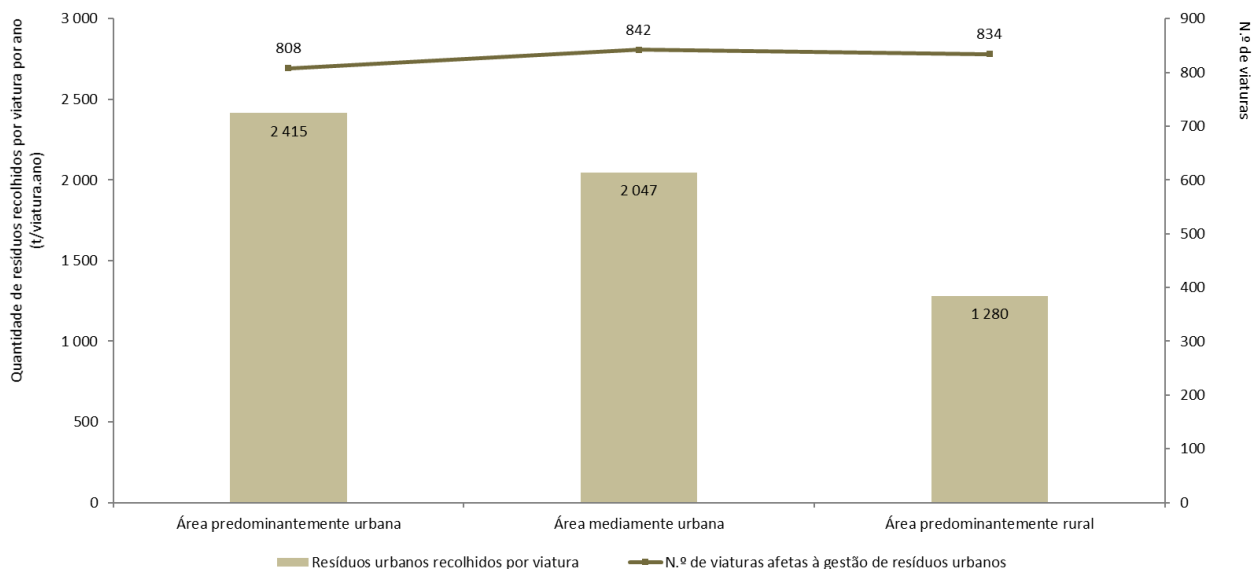


Figura 90. Relação entre o número de viaturas e a quantidade de resíduos recolhidos por viatura, por tipologia de área de intervenção

Observa-se que a quantidade de viaturas afetas à recolha de resíduos urbanos é relativamente semelhante nas várias tipologias de área de intervenção, sendo a área mediamente urbana a que regista um maior número de viaturas.

Verifica-se que existe uma relação direta entre a quantidade de resíduos recolhidos por viatura e a tipologia de área de intervenção, sendo que à medida que diminui a densidade populacional, diminuem os resíduos urbanos recolhidos por viatura. Embora as áreas predominantemente rurais correspondam a 63 % das entidades gestoras em baixa, estas apenas abrangem 19 % da população de Portugal continental.

A Figura 91 sintetiza a informação sobre a renovação do parque de viaturas afeto à recolha de resíduos urbanos seletivos e indiferenciados em 2018, por tipologia de área de intervenção.

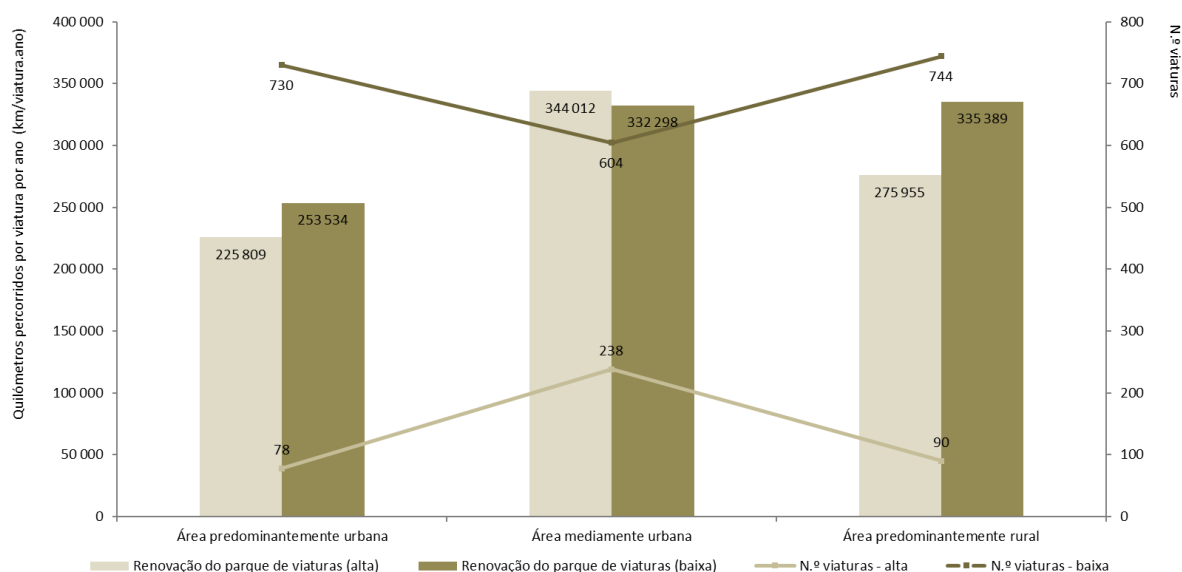


Figura 91. Renovação do parque de viaturas por tipologia de área de intervenção

Numa primeira abordagem, verifica-se que existe uma grande discrepância no número de viaturas afetos a sistemas em alta e baixa, algo que tem que ver com a própria natureza do serviço. As entidades gestoras em alta apenas têm a cargo o serviço de recolha seletiva, ao passo que as entidades gestoras em baixa, para além de serem responsáveis pelo serviço de recolha indiferenciada, acumulam em 27 entidades a atividade de recolha seletiva, pelo que é a baixa que gere a larga maioria do parque nacional de viaturas de recolha de resíduos urbanos.

Em relação à renovação do parque de viaturas, observa-se que as entidades gestoras a operarem em áreas predominantemente urbanas são as que possuem menos quilómetros percorridos por viatura. Por outro lado, as entidades gestoras em alta que operam em áreas mediamente urbanas são as que, em termos médios, apresentam pior qualidade do serviço no que respeita a este indicador. No capítulo 6 faz-se a análise do indicador da qualidade do serviço "Renovação do parque de viaturas" (RU11).

Na Figura 92 realiza-se a comparação entre as emissões de gases com efeito de estufa das viaturas que fazem a recolha seletiva e as emissões das viaturas de recolha indiferenciada de resíduos urbanos, sendo ainda apresentado o rácio das emissões de gases com efeito de estufa por tonelada de resíduo urbano recolhido, que corresponde ao indicador da qualidade de serviço RU16, cuja análise se irá apresentar no capítulo 6.

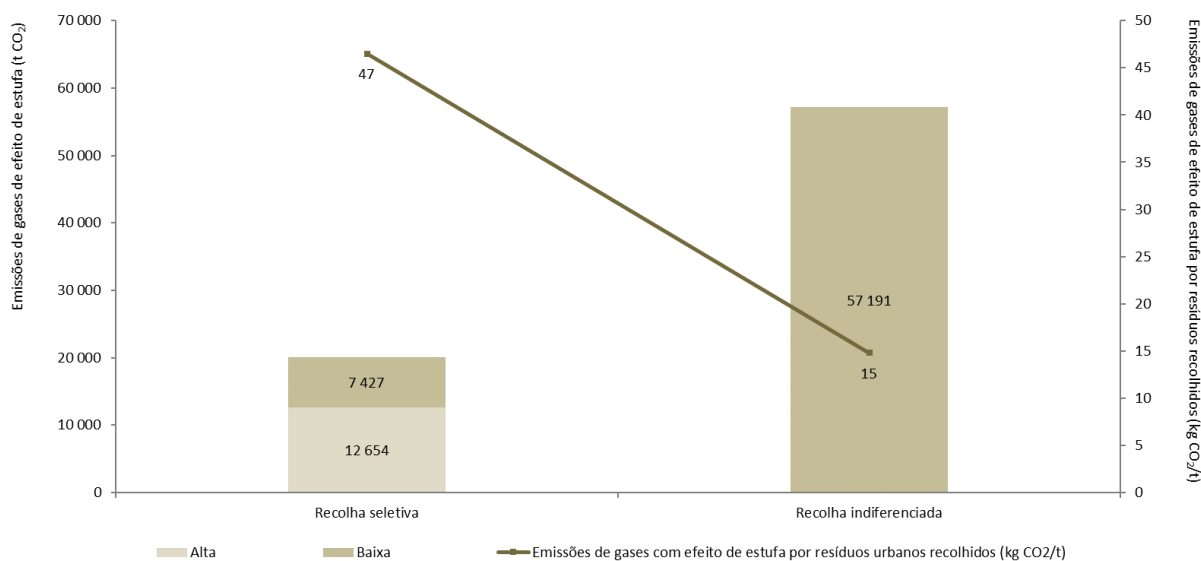


Figura 92. Emissão de gases com efeito de estufa das recolhas seletiva e indiferenciada

Constata-se que a emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva corresponde a cerca de 26 % da quantidade total emitida com a realização da recolha de resíduos urbanos e que na atividade de recolha seletiva há uma maior emissão de quilogramas de dióxido de carbono por tonelada de resíduos urbanos recolhidos face à recolha indiferenciada. Esta variação prende-se, naturalmente, com a diferença de peso específico dos materiais recicláveis recolhidos seletivamente face à dos resíduos urbanos indiferenciados e o maior distanciamento entre equipamentos de recolha seletiva.

A Figura 93 apresenta a relação entre a emissão de gases com efeito de estufa e os resíduos recolhidos seletivamente, em 2018, pelos sistemas em alta e em baixa.

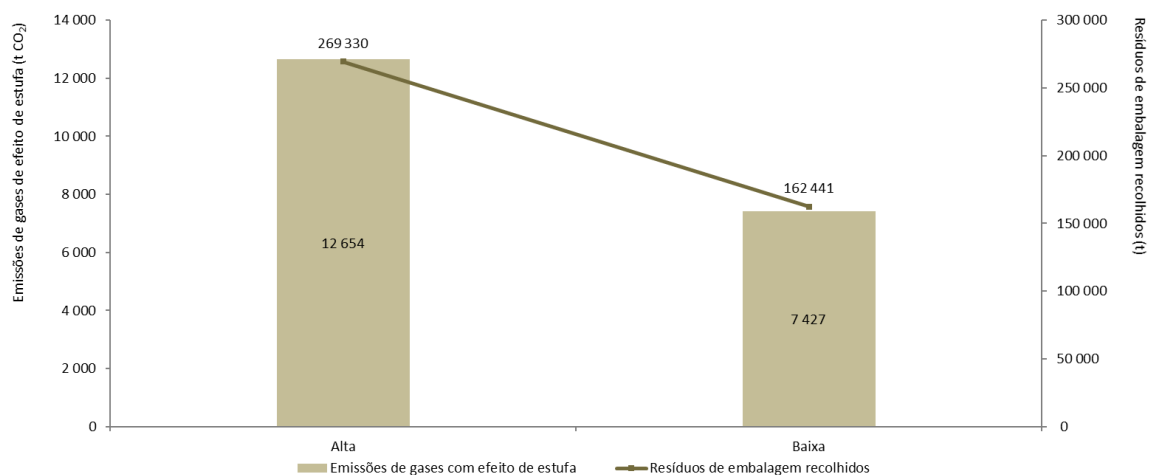


Figura 93. Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva

Como anteriormente observado, as entidades gestoras em alta são responsáveis pela recolha da maior parte dos resíduos urbanos recolhidos seletivamente (cerca de dois terços do total), facto que se encontra em consonância com as emissões de gases de efeito de estufa por parte das viaturas que realizam este tipo de serviço. Apesar deste registo, verifica-se que as emissões de gases de efeito de estufa por tonelada de resíduo com origem seletiva são relativamente semelhantes quer nas viaturas das entidades em alta, quer nas viaturas das entidades em baixa (47 e 46 kg CO₂/t, respetivamente).

4.8.3. Infraestruturas de triagem e valorização e eliminação de resíduos urbanos

A Figura 94 apresenta o panorama geral das principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos em Portugal continental, no ano de 2018.

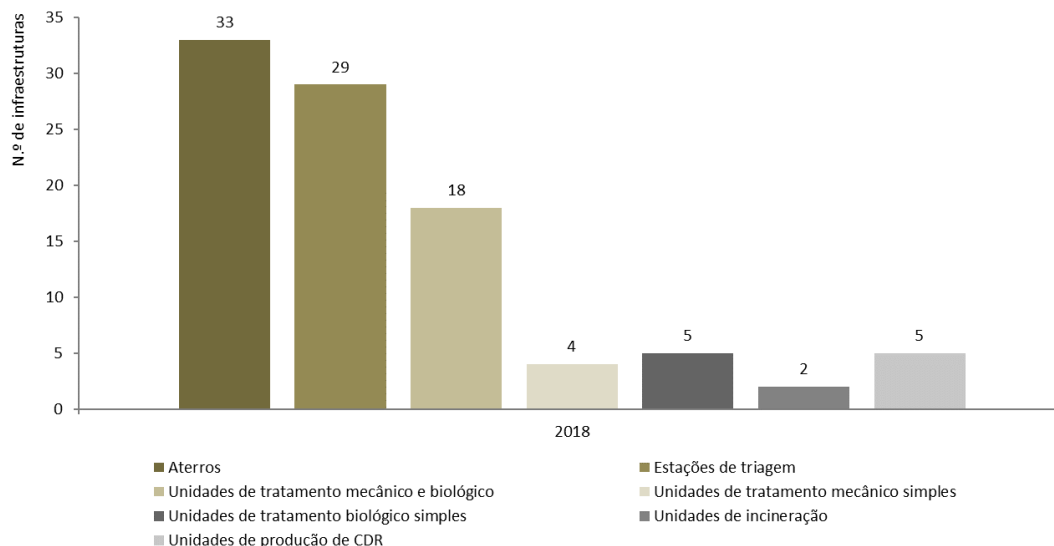


Figura 94. Principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos em Portugal continental

Nos últimos anos, verifica-se uma tendência para a estabilização das unidades de destino final, fruto de uma maior aposta no desvio de resíduos do aterro, o que tem contribuído para o prolongamento da vida útil destas infraestruturas. Com efeito, perspetiva-se que nos próximos anos continue a verificar-se um aumento da entrada em exploração de unidades de valorização orgânica, estando neste momento já em exploração 23 unidades, das quais 5 são unidades de tratamento biológico simples (VALORSUL, LIPOR e três unidades de compostagem de resíduos verdes da ALGAR). Assim, através do aumento da reciclagem multimaterial, da entrada em exploração de novas unidades de tratamento mecânico e de valorização orgânica e da plena utilização da capacidade de tratamento disponível, perspetiva-se uma tendência para a redução do quantitativo de resíduos enviado para aterro.

A incineração dedicada de resíduos urbanos é recomendada para a fração que não pode ser reutilizada ou reciclada, tendo como vantagem o aproveitamento do potencial energético dos resíduos urbanos. Em Portugal continental existem duas centrais de incineração em funcionamento, as centrais de tratamento de resíduos urbanos da VALORSUL e da LIPOR. A primeira entrou em exploração em 15 de dezembro de 1999, com uma capacidade nominal de processamento de 662 mil t/ano, produzindo energia elétrica com uma potência máxima de cerca de 50 MW. A central da LIPOR teve início de atividade em janeiro de 2000, com uma capacidade de tratamento de cerca de 380 mil t/ano, alimentando um gerador elétrico com uma potência aproximada de 26 MW. Este tipo de tratamento permite assim a obtenção de energia elétrica, que é escoada através da rede elétrica nacional, bem como de escórias de materiais ferrosos e não ferrosos para reciclagem, além de propiciar reduções significativas no volume dos resíduos finais a depositar em aterro, com a inerente economia de espaço nestas infraestruturas de deposição.

A Figura 95 apresenta a evolução, desde 2006, do destino direto dado aos resíduos urbanos em Portugal continental. De referir que os valores totais apurados tiveram em consideração a partilha de infraestruturas entre as várias entidades gestoras em alta.

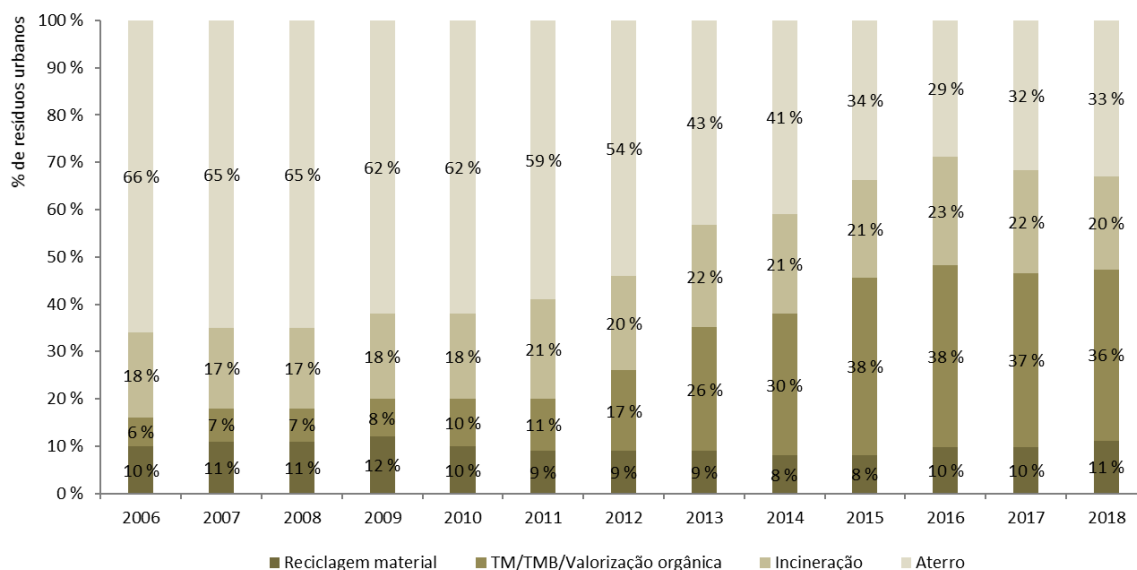


Figura 95. Evolução do destino direto dado aos resíduos urbanos em Portugal continental

Verifica-se que o aterro, enquanto destino direto dos resíduos urbanos, tem perdido preponderância em detrimento de outros destinos, nomeadamente do "TM/TMB/Valorização orgânica" que, desde 2015, passou a ser o destino direto com mais resíduos recebidos e que, em 2018, correspondia a 36 % da totalidade dos resíduos urbanos produzidos em Portugal continental.

A Figura 96 apresenta a distribuição do destino final dado aos resíduos urbanos em Portugal continental. De referir que os valores totais apurados tiveram em consideração a partilha de infraestruturas entre as várias entidades gestoras em alta.

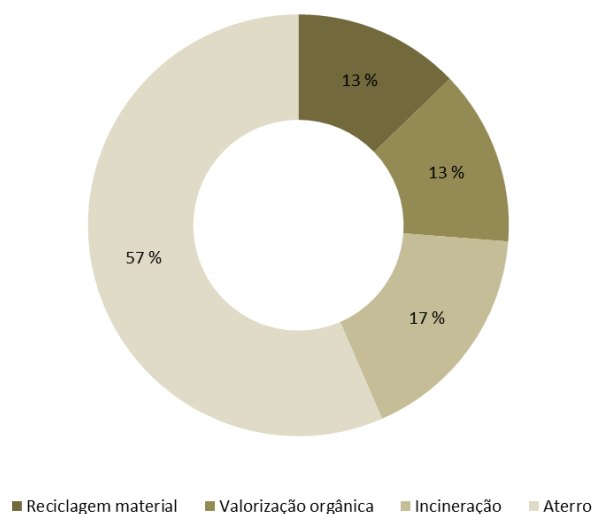


Figura 96. Destino final dos resíduos urbanos em Portugal continental

Tendo em consideração a eficiência das diferentes unidades de tratamento de resíduos urbanos já em funcionamento, em 2018, mais de metade dos resíduos urbanos tratados em Portugal continental tiveram ainda como destino final o aterro, sendo que a percentagem de resíduos urbanos enviados diretamente para aterro, sem tratamento, foi significativamente inferior (33 %, conforme Figura 95).

Refira-se ainda que, embora cerca de 36 % do quantitativo de resíduos urbanos recolhidos em Portugal continental tenha dado entrada em unidades de tratamento mecânico, mecânico e biológico e valorização orgânica, apenas 13 % foram encaminhados para valorização orgânica. Esta situação reflete-se também no quantitativo de resíduos depositados em aterro atrás referido.

A Figura 97 apresenta o destino dado aos resíduos urbanos nos vários sistemas em alta de Portugal continental, em 2018.

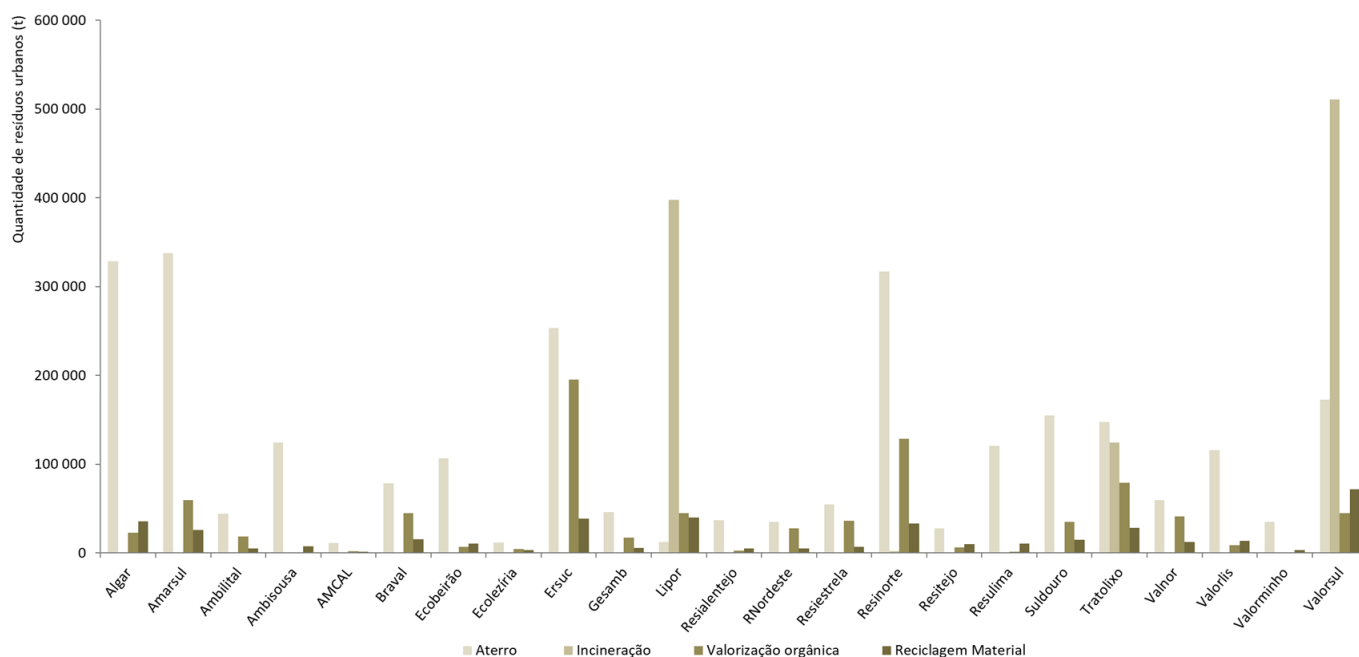


Figura 97. Destino dos resíduos urbanos nos vários sistemas em alta de Portugal continental

Embora o aterro seja ainda o destino preferencial dado aos resíduos urbanos, observa-se que em cerca de um quinto das entidades gestoras em alta os outros destinos já assumem maior preponderância. Salienta-se que os quantitativos por sistema constantes

da figura anterior já refletem o encaminhamento de resíduos para processamento em infraestruturas de outros sistemas, nomeadamente dos resíduos da AMARSUL, TRATOLIXO, VALNOR, RESINORTE e AMBISOUSA para incineração na VALORSUL e LIPOR e dos resíduos da AMBISOUSA, RESULTIMA, ECOLEZÍRIA, RESIALENTEJO e Associação de Municípios do Alentejo Central para tratamento mecânico e/ou biológico na LIPOR, RESITEJO e GESAMB, entre outros.

Na Figura 98 disponibiliza-se as principais origens dos resíduos urbanos depositados em aterro, no ano de 2018, em Portugal continental.

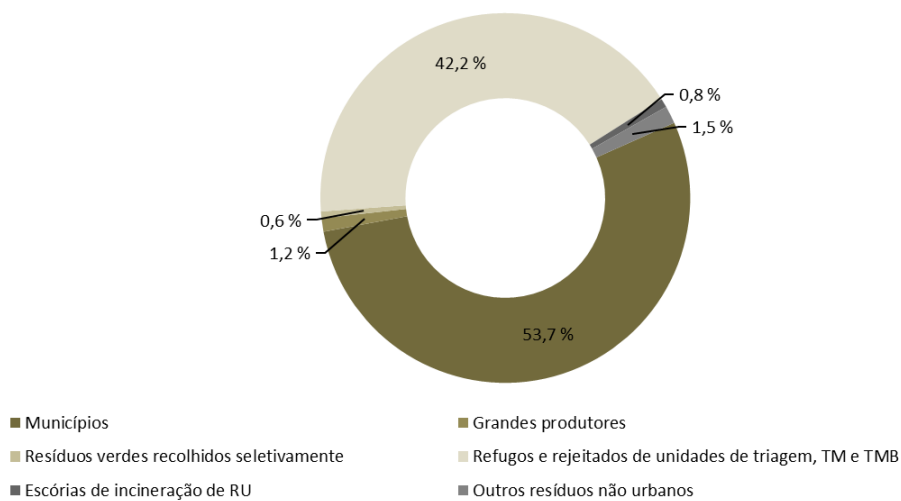


Figura 98. Origem dos resíduos depositados em aterros geridos por entidades gestoras de resíduos urbanos

Verifica-se que mais de metade dos resíduos depositados são provenientes de entregas diretas dos municípios. Por outro lado, cerca de 42 % dos resíduos que dão entrada em aterro são refugos e rejeitados provenientes das unidades de triagem, tratamento mecânico e tratamento biológico.

5. AVALIAÇÃO E BENCHMARKING DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES

5.1. OBJETIVO E METODOLOGIA

A qualidade do serviço no abastecimento público de água, no saneamento de águas residuais urbanas e na gestão de resíduos urbanos em Portugal evoluiu muito nas últimas décadas, fruto de um esforço de investimento significativo no quadro de uma política pública consistente, tendo sido determinante o cofinanciamento por fundos comunitários.

Em termos de evolução verifica-se que, no início da década de 90, a cobertura do serviço de abastecimento de água era cerca de 80 %, tendo esta percentagem vindo a aumentar contínua e significativamente, tendo atingido 95 % em 2011, cumprindo assim o objetivo definido no PEAASAR II (2007-2013) de servir cerca de 95 % da população total do país com sistemas públicos de abastecimento de água. Este valor manteve-se até 2014, registando-se em 2015 uma melhoria na cobertura do serviço de abastecimento de água, cujo valor alcançou os 96 %, valor que se manteve em 2018. De notar que, apesar de ter sido ultrapassada a meta definida para a cobertura do serviço de abastecimento de água, calculada através do indicador acessibilidade física do serviço (AA01), verifica-se que o valor da adesão ao serviço apresenta ainda potencialidade de melhoria, registando 87,6 % em 2017, refletindo assim situações decorrentes da existência de alojamentos não habitados ou da utilização de origens alternativas de água.

Em relação às atividades de drenagem e tratamento de águas residuais persistem ainda dificuldades diversas no cumprimento das obrigações legais nacionais e comunitárias, apesar de se terem vindo a registar melhorias importantes. Em termos de evolução, a cobertura do serviço de saneamento tem vindo a aumentar na última década, ainda que a um ritmo mais lento quando comparado com o abastecimento de água.

Em 2018 a cobertura do serviço de drenagem de águas residuais e de tratamento de águas residuais era ainda de 85 e 84 %, respetivamente, não tendo sido alcançado o objetivo estabelecido no PEAASAR II para 2013, de dotar 90 % da população com rede de drenagem e com tratamento de águas residuais. No que diz respeito ao valor da adesão ao serviço de saneamento de águas residuais, este apresenta ainda potencial de melhoria, à semelhança do que se verifica no caso do abastecimento de água, registando 88,4 % em 2018, refletindo assim situações decorrentes da utilização de soluções de tratamento individuais.

Em termos de qualidade da água verifica-se que em 2018, tal como nos anos anteriores, foi atingido praticamente o pleno em termos da percentagem de análises realizadas, com 99,97 %, o que é uma evolução muito assinalável quando em 2000 este valor era de cerca de 80 %. Relativamente ao cumprimento dos valores paramétricos verifica-se que a percentagem de água controlada e de boa qualidade é de cerca de 99 %, evidenciando que a qualidade da água na torneira dos consumidores apresenta de uma forma consistente índices elevados.

Tanto o serviço de abastecimento de água como o serviço de saneamento de águas residuais têm evoluído devido ao investimento realizado pelos municípios, que detêm a competência para a baixa, beneficiando em muitos casos do cofinanciamento por fundos comunitários dos planos operacionais regionais. Por outro lado, a evolução verificada deve-se a elevados níveis de investimento em alta que sofreu um incremento considerável no passado recente, potenciado pela criação dos sistemas multimunicipais.

Com a aprovação do PENSAAR 2020, que sucedeu ao PEAASAR II, existem agora novos desafios para o setor que exigem uma gestão eficiente dos recursos.

Em termos da gestão de resíduos urbanos, o País evoluiu de uma situação, na primeira metade da década de 90, de apenas 27 % de gestão adequada dos resíduos urbanos produzidos para 100 %, passando a existir uma cobertura total do serviço em termos infraestruturais, cumprindo a meta estabelecida no Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos 1997-2001 (PERSU I). Na última década, mais propriamente desde 2002, altura que se concluiu o encerramento de todas as lixeiras existentes, até ao presente Portugal evoluiu de uma situação em que a gestão dos resíduos se baseava quase exclusivamente na sua deposição em aterro, salvo na zona da grande Lisboa e grande Porto servida por unidades de incineração, para um cada vez maior valorização, dando-se o seu desvio de aterro, cumprindo o definido no Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos 2007-2016 (PERSU II). Esta evolução deve-se ao esforço conjunto de muitas entidades, sendo que o principal papel vai necessariamente para as entidades gestoras responsáveis por estes serviços.

Por outro lado, a acessibilidade física do serviço pelo utilizador final, utilizando um critério de comodidade de distância do equipamento de deposição aos alojamentos, nos termos em que a ERSAR, com a colaboração técnica do Instituto Nacional de Estatística (INE), está a monitorizar, imprimindo uma maior exigência ao conceito de cobertura de serviço, apresentou em 2018 o valor de 88 % dos alojamentos cobertos. Desta forma, constata-se um potencial de melhoria, nomeadamente através da densificação dos equipamentos de deposição indiferenciada de resíduos urbanos.

Por último, destaca-se o esforço que tem sido desenvolvido no país na implementação dos diversos fluxos de gestão de resíduos, nomeadamente de gestão de embalagens e resíduos de embalagens, equipamentos elétricos e eletrónicos e de pilhas e acumuladores e na implementação de soluções tecnológicas para a valorização orgânica dos resíduos urbanos.

Na sequência da aprovação do plano estratégico para os resíduos urbanos (PERSU 2020) e da nova estratégia para o setor de abastecimento de água e saneamento de águas residuais (PENSAAR 2020), a ERSAR procedeu a uma reflexão profunda para a revisão do sistema de avaliação da qualidade do serviço, por forma a adequar o mesmo aos planos referidos. Neste contexto, surge a 3.ª geração do sistema de avaliação da qualidade do serviço que apresenta um conjunto de indicadores adaptado ao horizonte 2020.

A 3.ª geração do sistema de avaliação coincide, nas suas grandes linhas, com o sistema anterior, mantendo uma parte muito significativa dos indicadores de qualidade do serviço. Não obstante, inclui um conjunto de alterações, quer ao nível da estrutura de alguns indicadores, quer ao nível do ajustamento dos valores de referência utilizados para a avaliação dos indicadores, que decorre de correções identificadas ao longo de cinco anos de aplicação da 2.ª geração do sistema de avaliação e que permitiu identificar e implementar melhorias no mesmo.

Importa referir que a 3.ª geração do sistema de avaliação da qualidade do serviço enquadra-se num contexto de garantia da melhoria contínua do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores e de exigência de um regular e eficiente funcionamento do serviço público, adotando os melhores padrões de qualidade disponíveis. No âmbito da avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, em 2018, a ERSAR efetuou uma atualização do sistema de indicadores aplicáveis ao serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa, nomeadamente através da aplicação do indicador RU16 – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva. Assim, este indicador que, até 2017 era apenas aplicável às entidades gestoras em alta, passou a ser também aplicável às entidades gestoras em baixa responsáveis por esse serviço.

O objetivo do presente capítulo, intitulado “Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores”, é apresentar os resultados da avaliação, efetuada pela ERSAR, da qualidade dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos prestados em 2018, aplicando pelo terceiro ano consecutivo a 3.ª geração do sistema de avaliação.

O sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, que foi desenvolvido pela ERSAR, e cujos fundamentos constam do *Guia de avaliação*¹⁸ é um instrumento que assenta no uso de indicadores de qualidade do serviço. O uso desses indicadores tem por objetivo determinar uma medida quantitativa da eficiência ou da eficácia das diversas facetas do serviço prestado pelas entidades gestoras.

No seu conjunto, os indicadores de qualidade do serviço selecionados traduzem, de modo sintético, os aspetos mais relevantes da qualidade do serviço de uma forma que se pretende verdadeira e equilibrada. A apresentação de cada indicador, ao contribuir para a quantificação da qualidade do serviço sob um dado ponto de vista, numa dada área e durante um dado período de tempo, facilita a avaliação do cumprimento de objetivos e a análise de evolução ao longo do tempo.

Os indicadores escolhidos são tipicamente expressos por rácios entre variáveis. A cada indicador corresponde uma definição e regra de processamento, especificando os dados necessários ao cálculo, a unidade em que deve ser expresso e a respetiva combinação algébrica.

O sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores definido pela ERSAR conta com 14 indicadores nos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e 16 indicadores no serviço de gestão de resíduos urbanos, agrupados em 3 subsistemas distintos:

- Indicadores que traduzem a defesa dos interesses dos utilizadores, correspondentes a aspetos que estão diretamente relacionados com a qualidade do serviço que lhes é prestado e por eles sentidos diretamente.
- Indicadores que traduzem a sustentabilidade da entidade gestora, correspondentes a aspetos relacionados com a sua capacidade económica e financeira, infraestrutural, operacional e de recursos humanos, necessária à garantia de uma prestação de serviço regular e contínua aos utilizadores.
- Indicadores que traduzem a sustentabilidade ambiental, correspondentes a aspetos relacionados com o impacto ambiental da atividade da entidade gestora, nomeadamente em termos de conservação dos recursos naturais.

Estes três subsistemas correspondem, aliás, aos principais objetivos da regulação: a proteção dos interesses dos utilizadores, como a otimização dos preços versus qualidade dos serviços, a salvaguarda da viabilidade das entidades gestoras e dos seus legítimos interesses e a salvaguarda dos aspetos ambientais.

A metodologia aplicada pela ERSAR neste processo de avaliação em 2018 respeitou uma sequência de fases, de forma a constituir um sistema claro, racional e transparente, conforme consta da Figura 99 e de acordo com o *Guia de avaliação*.

¹⁸ Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 3.ª geração do sistema de avaliação.

TAREFAS DA RESPONSABILIDADE DA ENTIDADE GESTORA	<p>Fornecimento de dados pela entidade gestora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolha dos dados • Autoavaliação da qualidade dos dados • Introdução de dados no módulo da qualidade do serviço no Portal da ERSAR • Seleção de fatores de contexto (quando aplicável) • Envio dos dados à ERSAR
TAREFAS DA RESPONSABILIDADE DA ERSAR	<p>Validação dos dados pela ERSAR para o conjunto das entidades gestoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compilação e validação cruzada dos dados • Esclarecimento de dúvidas • Realização de auditorias
	<p>Processamento de dados e interpretação de resultados pela ERSAR para cada entidade gestora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise da evolução temporal dos indicadores • Interpretação dos indicadores • Promoção de um período de contraditório • Consolidação dos indicadores
	<p>Processamento de dados e interpretação de resultados pela ERSAR para o conjunto das entidades gestoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agregação das entidades gestoras em grupos • Síntese de resultados por indicador para cada grupo • Análise comparativa dos indicadores por grupo de operadores
	<p>Publicação e divulgação do relatório anual de avaliação da qualidade do serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do relatório anual de avaliação • Envio às entidades gestoras e aos concedentes da informação final correspondente • Divulgação do relatório anual de avaliação (RASARP)

Figura 99. Faseamento da implementação do sistema de avaliação da qualidade do serviço

Este sistema constitui uma peça fundamental do modelo de regulação que tem vindo a ser implementado desde 2004, nomeadamente no que respeita à componente da regulação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, de forma a tornar possível a sua avaliação quantificada, sendo um poderoso instrumento promotor de uma maior eficácia e eficiência na atividade das entidades gestoras do setor e permitindo materializar um direito fundamental dos utilizadores destes serviços, que é o de terem acesso a informação fiável e de fácil interpretação sobre o serviço que lhes é prestado.

Salienta-se que este capítulo está centrado na “qualidade do serviço prestado aos utilizadores” e não na “avaliação de desempenho das entidades gestoras”, o que resulta da observação de que um número ainda relevante de situações de qualidade do serviço insatisfatória não pode ser imputado às entidades gestoras mas a outros intervenientes, como as entidades concedentes ou mesmo a Administração Pública. Sempre que se verificam, essas situações são explicitamente referidas na coluna de observações das fichas individuais de avaliação das entidades gestoras.

No presente capítulo são apresentados os resultados do sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras para o ano de 2018, referenciados a 31 de dezembro. As fichas individuais de avaliação das entidades gestoras encontram-se disponíveis no sítio da ERSAR (www.ersar.pt). No Anexo I é apresentada a matriz de avaliação para cada uma das atividades, que combina o resultado da avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras organizada por concelho e distrito, permitindo uma comparação direta entre regiões.

5.2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO

5.2.1. Nota introdutória

O processo de reporte de dados decorreu de forma muito satisfatória, uma vez que apenas uma entidade gestora não respondeu, permitindo a avaliação da qualidade do serviço por parte da ERSAR. A avaliação dos serviços em alta e em baixa decorreu mais uma vez com grande espírito de colaboração por parte das entidades gestoras avaliadas. Foram realizadas auditorias presenciais às entidades gestoras selecionadas, realizadas por técnicos da ERSAR ou por auditores subcontratados com formação para o efeito. As entidades gestoras auditadas foram selecionadas com base numa matriz de seleção com critérios definidos pela ERSAR, de forma a garantir que, ao longo dos anos, todas as entidades são auditadas presencialmente. Com esta avaliação ficou demonstrado que uma parte significativa destas entidades possui um nível elevado de organização e uma postura muito profissional e competente, apesar de se registarem, naturalmente, diferenças entre entidades gestoras na organização da informação necessária, principalmente com diferentes modelos de gestão.

Nos capítulos seguintes é apresentada a síntese dos resultados da qualidade do serviço de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras sujeitas a regulação, durante o ano de 2018. Numa primeira parte, apresentam-se os resultados englobados por atividade – abastecimento, saneamento e gestão de resíduos urbanos, a sua evolução desde 2014 e a média ponderada dos indicadores para 2018 (ficha de avaliação global do serviço), e numa segunda parte apresenta-se, nos capítulos 6.3 a 6.5, a avaliação indicador a indicador.

5.2.2. Distribuição da avaliação por atividade

Mesmo tendo em conta os elevados níveis de exigência definidos pela ERSAR para as entidades gestoras de sistemas de abastecimento público de água, os resultados do ano 2018 demonstraram uma qualidade do serviço global positiva que se traduziu em:

- 76 % de avaliações boas e medianas no abastecimento público de água em alta e 22 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 2% sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 100.

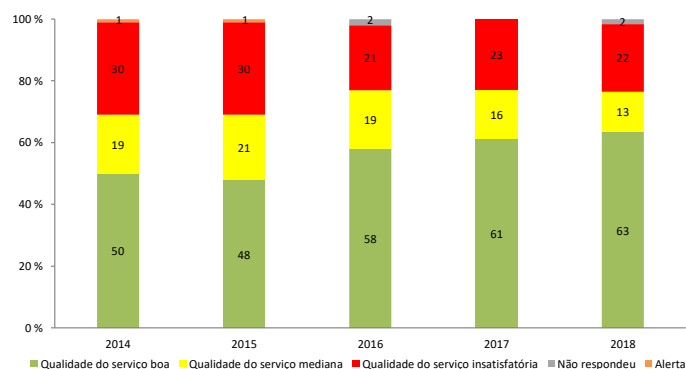


Figura 100. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Abastecimento de água em alta

- 61 % de avaliações boas e medianas no abastecimento público de água em baixa e 32 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 7 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 101.

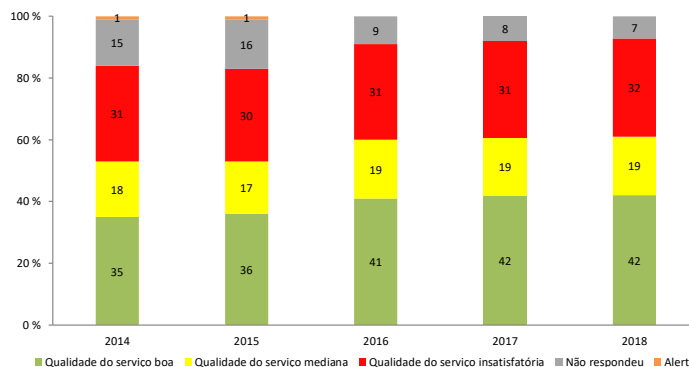


Figura 101. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Abastecimento de água em baixa

Conclui-se que as avaliações boas e medianas representam mais de dois terços na vertente em alta e mais de metade na vertente em baixa, enquanto as avaliações insatisfatórias representam cerca de um quinto na vertente em alta e cerca de um terço na vertente em baixa.

Saneamento de águas residuais

De forma semelhante, mesmo tendo também em conta os elevados níveis de exigência definidos à partida pela ERSAR para as entidades gestoras de sistemas de saneamento de águas residuais, os resultados do ano 2018 demonstraram uma qualidade do serviço global positiva, que se traduziu em:

- 66 % de avaliações boas e medianas no saneamento de águas residuais urbanas em alta e 35 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 1 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 102/ Figura 103.

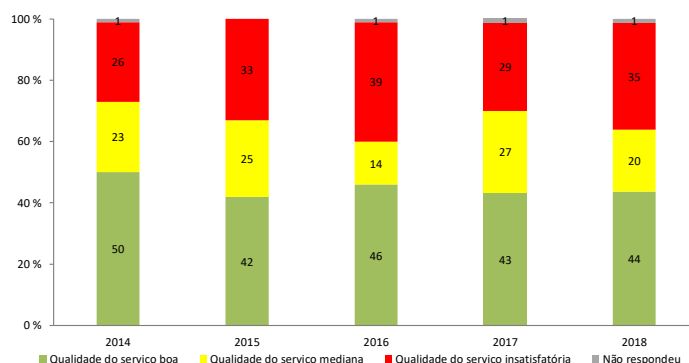


Figura 102. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Saneamento de águas residuais em alta

- 58 % de avaliações boas e medianas no saneamento de águas residuais urbanas em baixa e 34 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 8 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 103.

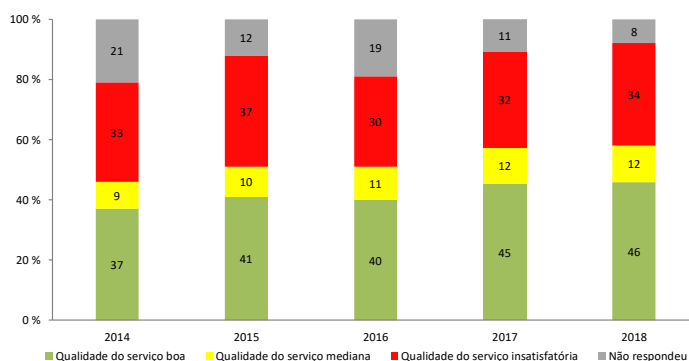


Figura 103. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Saneamento de águas residuais em baixa

Conclui-se que as avaliações boas e medianas representam cerca de dois terços na vertente em alta e cerca de metade na vertente em baixa, enquanto que as avaliações insatisfatórias representam cerca de um terço na vertente em alta e em baixa.

Gestão de resíduos urbanos

Com base na avaliação efetuada pela ERSAR às entidades gestoras de resíduos urbanos a prestar serviço em alta, e no reporte de informação das entidades gestoras de resíduos urbanos a prestar serviço em baixa, mesmo tendo em conta os elevados níveis de exigência definidos à partida pela ERSAR, podemos dizer que os resultados demonstraram uma qualidade do serviço global positiva, que se traduziu em:

- 62 % de avaliações boas e medianas na gestão de resíduos urbanos em alta e 31 % de avaliações insatisfatórias havendo ainda 7 % de alertas, correspondentes a um indicador que se encontra em fase de testes (RU10a). Para além disso, em 31 % não houve reporte satisfatório, conforme se apresenta na Figura 104.

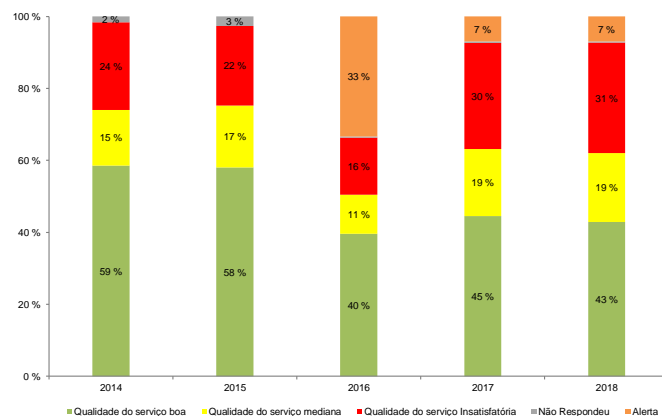


Figura 104. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Gestão de resíduos urbanos em alta

- 61 % de avaliações boas e medianas na gestão de resíduos urbanos em baixa e 36 % de avaliações insatisfatórias, com uma percentagem de 3 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 105.

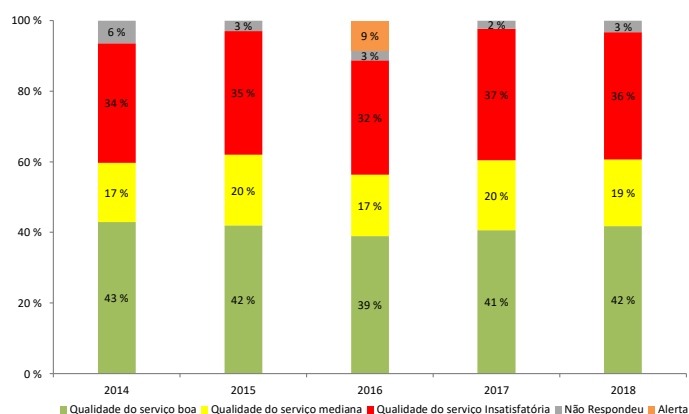


Figura 105. Evolução da distribuição da avaliação entre 2014 e 2018 – Gestão de resíduos urbanos em baixa

Conclui-se que as avaliações boas e medianas representam cerca de 60 % das situações no serviço em alta e em baixa, sendo que as avaliações insatisfatórias representam cerca de um terço também em ambos os serviços, ainda que, se verifique uma percentagem ligeiramente superior no serviço em baixa.

Salienta-se que:

- no caso do abastecimento público de água, estes valores dizem respeito a 10 entidades gestoras em alta e a 256 entidades em baixa;
- no caso do saneamento de águas residuais urbanas, estes valores dizem respeito a 12 entidades gestoras em alta e a 257 entidades em baixa;
- no caso da gestão de resíduos urbanos, estes valores dizem respeito a 23 entidades gestoras em alta e a 255 entidades em baixa.

Na globalidade da avaliação efetuada ao setor de águas e resíduos conclui-se que as avaliações boas e medianas ocorrem em mais de metade das situações.

5.2.3. Avaliação global por atividade

Abastecimento público de água em alta

No Quadro 15 apresenta-se a média ponderada dos indicadores para as entidades gestoras no que respeita ao abastecimento de água em alta. Sem prejuízo do trabalho positivo que estas entidades gestoras têm vindo a realizar, a ERSAR identifica e recomenda uma especial atenção para os aspetos em que se considera haver claras oportunidades de melhoria, de acordo com as observações que constam do quadro abaixo, destacando-se a adesão ao serviço e a reabilitação de condutas.

Quadro 15. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2014-2018		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA01 – Acessibilidade física do serviço	●	94 % 100 %	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras mantenham o esforço de investimento em infraestruturas.
AA02 – Acessibilidade económica do serviço	●	0,17 % [0; 0,25 %]	— —	— — —	-
AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,03 / (ponto de entrega.ano) 0,00 / (ponto de entrega.ano)	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras promovam um maior esforço na operacionalidade e reabilitação de infraestruturas.
AA04 – Água segura	●	99,70 % [98,50; 100 %]	— —	— — —	-
AA05 – Resposta a reclamações e sugestões	●	99 % 100 %	— —	— — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras adotem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade das reclamações e sugestões escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA06 – Cobertura dos gastos	●	107 % [100; 110]	— —	— — —	-
AA07 – Adesão ao serviço	●	94,4 % 100 %	— —	— — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras promovam a ligação dos municípios utilizadores de acordo com contrato de concessão.
AA08 – Água não faturada	●	5,1 % [0,0; 5,0 %]	— —	— — —	Algumas entidades gestoras apresentam uma percentagem elevada de água não faturada. Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem o aproveitamento da água entrada no sistema.
AA09 – Reabilitação de condutas	●	0,3 %/ano [1,0; 4,0 %/ano]	— —	— — —	Um número significativo de entidades gestoras apresenta uma insatisfatória reabilitação de condutas, que pode estar relacionada com o facto de algumas entidades apresentarem planos de investimentos concentrados num determinado período de tempo.
AA10 – Ocorrência de avarias em condutas	●	8 / (100 km.ano) [0; 15 / (100 km.ano)]	— —	— — —	-
AA11 – Adequação dos recursos humanos	●	1,5 / (10 ⁶ m ³ /ano) área predominantemente urbana [1,0; 2,0 / (10 ⁶ m ³ .ano)]	— —	— — —	-
	●	2,9 / (10 ⁶ m ³ /ano) área mediamente urbana [1,0; 2,5 / (10 ⁶ m ³ .ano)]	— —	— — —	-
	●	5,5 / (10 ⁶ m ³ /ano) área predominantemente rural [1,0; 3,0 / (10 ⁶ m ³ .ano)]	— —	— — —	A maioria dos valores das entidades gestoras da área predominantemente rural situa-se acima ou abaixo do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA12 – Perdas reais de água	●	6,0 m ³ / (km.dia) [0,0; 5,0 m ³ / (km.dia)]	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras implementem metodologias de redução das perdas de água.
AA13 – Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,39 kWh / (m ³ .100 m) [0,27; 0,40 kWh / (m ³ .100 m)]	— —	— — —	-
AA14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	●	100 % 100%	— —	— — —	-

Simbologia: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ◌ alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu

Abastecimento público de água em baixa

No Quadro 16 apresenta-se a média ponderada dos indicadores para as entidades gestoras no que respeita ao abastecimento de água em baixa. Sem prejuízo do trabalho positivo que estas entidades gestoras têm vindo a realizar, a ERSAR identifica e recomenda uma especial atenção para os aspetos em que se considera haver claras oportunidades de melhoria, de acordo com as observações que constam do quadro abaixo, nomeadamente a adesão ao serviço e a reabilitação de condutas.

Quadro 16. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2014-2018		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA01 – Acessibilidade física do serviço	●	99 % área predominantemente urbana [95; 100 %]	— —	— — —	-
	●	95 % área mediantemente urbana [90; 100 %]	— —	— — —	-
	●	92 % área predominantemente rural [80; 100 %]	— —	— — —	-
AA02 – Acessibilidade económica do serviço	●	0,37% [0; 0,50 %]	— —	— — —	-
AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,8 /1000 ramais.ano 0,0/(1000 ramais.ano)	— —	— — —	-
AA04 – Água segura	●	98,76 % [98,50; 100 %]	— —	— — —	-
AA05 – Resposta a reclamações e sugestões	●	92 % 100 %	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras acionem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade das reclamações e sugestões escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA06 – Cobertura dos gastos	●	109 % [100; 110]	— —	— — —	-
AA07 – Adesão ao serviço	●	87,6 % [95,0; 100 %]	— —	— — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras mantenham o esforço de promoção da efetiva adesão dos utilizadores, de modo a garantirem não apenas a sustentabilidade do sistema, mas também a efetiva utilização de um serviço com forte impacto na qualidade de vida dos cidadãos e na saúde pública.
AA08 – Água não faturada	●	29,4 % [0,0; 20,0 %]	— —	— — —	Algumas entidades gestoras apresentam uma percentagem elevada de água não faturada. Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem o aproveitamento da água entrada no sistema.
AA09 – Reabilitação de condutas	●	0,5 %/ano [1,0; 4,0 %/ano]	— —	— — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras avaliem a necessidade de implementação de programas de reabilitação de condutas.
AA10 – Ocorrência de avarias em condutas	●	38 /100 km.ano [0; 30/(100 km.ano)]	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras aumentem o esforço de investimento na reabilitação de condutas, contribuindo para uma redução do número de avarias e promovendo deste modo a sustentabilidade operacional do sistema.
AA11 – Adequação dos recursos humanos	●	3,7 /1000 ramais) área predominantemente urbana [2,0; 3,0/1000 ramais]	— —	— — —	A maioria dos valores das entidades gestoras da área predominantemente urbana situa-se acima ou abaixo do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
	●	2,0 /1000 ramais) área mediantemente urbana [2,0; 3,5/1000 ramais]	— —	— — —	-
	●	1,7 /1000 ramais) área predominantemente rural [2,0; 4,0/1000 ramais]	— —	— — —	Algumas entidades gestoras da área predominantemente rural apresentam valores que se situam acima ou abaixo do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA12 – Perdas reais de água	●	128 l/(ramal.dia) (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede) [0; 100 l/(ramal.dia)]	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras implementem metodologias de redução das perdas de água.
	●	2,9 m ³ /(km.dia) (densidade de ramais inferior a 20/km de rede) [0,0; 3,0 m ³ /(km.dia)]	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras implementem metodologias de redução das perdas de água.
AA13 – Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,47 kWh/(m ³ .100 m) [0,27; 0,40 kWh/(m ³ .100 m)]	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da eficiência energética das instalações elevatórias com o objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AA14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	●	98 % 100 %	— —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, devendo as entidades gestoras promover continuamente o encaminhamento adequado das lamas.

Simbologia: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ◯ alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu

Saneamento de águas residuais em alta

No Quadro 17 apresenta-se a média ponderada dos indicadores para as entidades gestoras no que respeita ao saneamento de águas residuais em alta. Sem prejuízo do trabalho positivo que estas entidades gestoras têm vindo a realizar, a ERSAR identifica e recomenda uma especial atenção para os aspetos em que se considera haver claras oportunidades de melhoria, de acordo com as observações que constam do quadro abaixo, destacando-se a ocorrência de inundações, a reabilitação de coletores, ocorrência de colapsos estruturais em coletores e controlo de descargas de emergência.

Quadro 17. Ficha de avaliação global do serviço de saneamento de águas residuais em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2014-2018		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR01 – Acessibilidade física do serviço	●	94 % 100 %	– –	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras mantenham o esforço de investimento em infraestruturas.
AR02 – Acessibilidade económica do serviço	●	0,17 % [0; 0,25 %]	– –	– – –	-
AR03 – Ocorrência de inundações	●	8,4/(100 km de coletor.ano) [0; 0,5/(100 km de coletor.ano)]	– –	– – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras mantenham um esforço contínuo de modo a minimizar, ou mesmo anular, a ocorrência de inundações, garantindo eficazmente a defesa dos interesses dos utilizadores em termos de qualidade de serviço.
AR04 – Resposta a reclamações e sugestões	●	96 % 100 %	– –	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras acionem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade das reclamações escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR05 – Cobertura dos gastos	●	114 % [100; 110]	– –	– – –	Considera-se que as entidades gestoras não recuperam os custos com o serviço, devendo gradualmente desenvolver medidas que conduzam à recuperação integral dos mesmos.
AR06 – Adesão ao serviço	●	91,7 % 100 %	– –	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras promovam a ligação dos municípios utilizadores de acordo com o contrato de concessão.
AR07 – Reabilitação de coletores	●	0,3%/ano [1,0; 4,0%/ano]	– –	– – –	Um número significativo de entidades gestoras apresenta uma insatisfatória reabilitação de coletores que pode estar relacionada com o facto de algumas entidades apresentarem planos de investimentos concentrados num determinado período de tempo.
AR08 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	1,5/(100 km.ano) 0,0/(100 km.ano)	– –	– – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras adequem o esforço de manutenção e, quando necessário, aumentem o esforço de investimento na reabilitação de coletores, contribuindo para uma redução de ocorrência de colapsos, evitando a progressiva degradação do serviço.
AR09 – Adequação dos recursos humanos	●	2,6/(10 ⁶ m ³ .ano) área predominantemente urbana [3,0; 4,0/(10 ⁶ m ³ .ano)]	– *	* – –	Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
	●	3,9/(10 ⁶ m ³ .ano) área mediamente urbana [3,0; 4,5/(10 ⁶ m ³ .ano)]	– –	– – –	-
	●	3,7/(10 ⁶ m ³ .ano) área predominantemente rural [3,0; 5,0/(10 ⁶ m ³ .ano)]	– –	– – –	-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR10 – Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,57 kWh/(m ³ .100 m) [0,27; 0,45 kWh/(m ³ .100 m)]	– –	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da eficiência energética das instalações elevatórias com o objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AR11 – Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100 %	– –	– – –	-
AR12 – Controlo de descargas de emergência	●	68 % [90; 100 %]	– –	– – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras adotem metodologias que permitam o registo sistemático e o controlo de ocorrências de descarga de emergência para o meio receptor.
AR13 – Cumprimento da licença de descarga	●	98 % 100 %	** **	– – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras tomem medidas em termos de operação das instalações de tratamento, de forma a proporcionar o tratamento adequado.
AR14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	●	100 % 100 %	– –	– – –	-

Simbologia: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ◻ alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu
* Em 2015 e 2016 não existiam entidades gestoras a operarem em áreas predominantemente urbanas.

** Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cumprimento da licença de descarga" corresponde ao produto dos indicadores da 2.ª geração do sistema de avaliação da qualidade do serviço AR14a - "Análises de águas residuais realizadas" e AR15a - "Cumprimento dos parâmetros de descarga", pelo que não se apresenta histórico relativamente a esse período.

Saneamento de águas residuais em baixa

No Quadro 18 apresenta-se a média ponderada dos indicadores para as entidades gestoras no que respeita ao saneamento de águas residuais em baixa. Sem prejuízo do trabalho positivo que estas entidades gestoras têm vindo a realizar, a ERSAR identifica e recomenda uma especial atenção para os aspetos em que se considera haver claras oportunidades de melhoria, de acordo com as observações que constam do quadro abaixo, destacando-se a ocorrência de inundações, a adesão ao serviço, a reabilitação de coletores, ocorrência de colapsos estruturais em coletores, controlo de descargas de emergência e cumprimento da licença de descarga.

Quadro 18. Ficha de avaliação global do serviço de saneamento de águas residuais em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2014-2018		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
		97 % área predominantemente urbana [90; 100 %]			
AR01 – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas		83 % área mediantemente urbana [85; 100 %]			Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras mantenham o esforço de investimento em infraestruturas.
		72 % área predominantemente rural [70; 100 %]			
AR02 – Acessibilidade económica do serviço		0,29 % [0; 0,50 %]			
AR03 – Ocorrência de inundações		4,34 / (1000 ramais.ano) [0; 0,25]			Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras mantenham um esforço continuado de modo a minimizar, ou mesmo anular, a ocorrência de inundações, garantindo eficazmente a defesa dos interesses dos utilizadores em termos de qualidade do serviço.
AR04 – Resposta a reclamações e sugestões		90 % 100 %			Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras acionem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade das reclamações escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR05 – Cobertura dos gastos		93 % [100; 110]			Considera-se que as entidades gestoras não recuperam os custos com o serviço, devendo gradualmente desenvolver medidas que conduzam à recuperação integral dos mesmos.
AR06 – Adesão ao serviço		88,4 % 100 %			Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras mantenham o esforço de promoção da efetiva adesão dos utilizadores, de modo a garantirem não apenas a sustentabilidade do sistema, mas também a efetiva utilização de um serviço com forte impacto na qualidade de vida dos cidadãos e na saúde pública.
AR07 – Reabilitação de coletores		0,3 %/ano [1,0; 4,0 %]			Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras avaliem a necessidade de implementação de programas de reabilitação de coletores.
AR08 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores		2,8 / (100 km.ano) 0,0/(100 km.ano)			Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras adequem o esforço de manutenção e, quando necessário, aumentem o esforço de investimento na reabilitação de coletores, contribuindo para uma redução de ocorrência de colapsos, evitando a progressiva degradação do serviço.
AR09 – Adequação dos recursos humanos		16,2 / (100 km.ano) área predominantemente urbana [5,0; 10,0/(100 km.ano)]			A maioria dos valores das entidades gestoras da área predominantemente urbana situa-se acima ou abaixo do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
		7,7 / (100 km.ano) área mediantemente urbana [5,0; 11,0/(100 km.ano)]			
		5,7 / (100 km.ano) área predominantemente rural [5,0; 12,0/(100 km.ano)]			
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR10 – Eficiência energética de instalações elevatórias		0,58 kWh/(m³.100 m) [0,27; 0,45 kWh/(m ³ .100 m)]			Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da eficiência energética das instalações elevatórias com o objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AR11 – Acessibilidade física ao tratamento		99 % 100 %			Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam a ligação efetiva das redes de drenagem a sistemas de tratamento de águas residuais.
AR12 – Controlo de descargas de emergência		22 % [90; 100 %]			Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras adotem metodologias que permitam o registo sistemático e o controlo de ocorrências de descarga de emergência para o meio receptor.
AR13 – Cumprimento da licença de descarga		83 % 100 %			Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras tomem medidas em termos de operação das instalações de tratamento, de forma a proporcionar o tratamento adequado.
AR14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento		100 % 100 %			Considera-se haver oportunidades de melhoria, devendo as entidades gestoras promover continuamente o encaminhamento adequado das lamas.

Simbologia: qualidade de serviço boa; qualidade de serviço mediana; qualidade de serviço insatisfatória; alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu

* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cumprimento da licença de descarga" corresponde ao produto dos indicadores da 2.ª geração do sistema de avaliação da qualidade do serviço AR14b - "Análises de águas residuais realizadas" e AR15b - "Cumprimento dos parâmetros de descarga", pelo que não se apresenta histórico relativamente a esse período.

Gestão de resíduos urbanos em alta

No Quadro 19 apresenta-se a média ponderada dos indicadores para as entidades gestoras no que respeita à gestão de resíduos urbanos em alta. Sem prejuízo do trabalho positivo que estas entidades gestoras têm vindo a realizar, a ERSAR identifica e recomenda uma especial atenção para os aspetos em que se considera haver claras oportunidades de melhoria, de acordo com as observações que constam do quadro abaixo, destacando-se a lavagem de contentores de deposição seletiva, resposta a reclamações e sugestões e reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada.

Quadro 19. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2014-2018		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU01 - Acessibilidade física do serviço		98 % Área predominantemente urbana [95; 100]			A 3ª geração do sistema de avaliação introduziu alterações de metodologia de cálculo deste indicador pelo que em 2016 não foi sujeito a avaliação.
		88 % Área mediantemente urbana [90; 100]			
		80 % Área predominantemente rural [80; 100]			
RU02 - Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva		72 % Área predominantemente urbana [90; 100]			A 3ª geração do sistema de avaliação introduziu alterações de metodologia de cálculo deste indicador pelo que em 2016 não foi sujeito a avaliação. Em 2017, a avaliação demonstra que existe oportunidade para melhoria do valor do indicador, nomeadamente, nas entidades classificadas como mediantemente urbanas.
		42 % Área mediantemente urbana [80; 100]			
		51 % Área predominantemente rural [70; 100]			
RU03 - Acessibilidade económica do serviço		0,11 % [0; 0,25]			Considera-se que os tarifários não induzem problemas de acessibilidade económica ao serviço.
RU04 - Lavagem de contentores		0,3 (-) [1,5; 4,0]			Considera-se haver claras oportunidades de melhoria pelo que é importante que as entidades gestoras reforcem as rotinas de lavagem dos equipamentos de recolha seletiva.
RU05 - Resposta a reclamações e sugestões		94 % [100]			Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras acionem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade das reclamações escritas, dentro do prazo legal.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU06 - Cobertura dos gastos		104 % [100; 110]			
RU07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva		90 % >=100			Considera-se que existe oportunidade de melhoria face à exigência das metas de recolha seletiva definidas nos planos estratégicos e legislação em vigor.
RU08 - Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada		2 % >=7			A 3ª geração do sistema de avaliação introduziu alterações de metodologia de cálculo deste indicador pelo que em 2016. A avaliação de 2017 demonstra que ainda existe oportunidade para melhoria, dentro das limitações impostas pelos fatores de contexto do setor.
RU09 - Valorização de resíduos por TMB		39 % >=55			A 3ª geração do sistema de avaliação introduziu alterações de metodologia de cálculo deste indicador pelo que em 2016 não foi sujeito a avaliação. A avaliação de 2017 demonstra que ainda existe oportunidade para melhoria no que respeita à valorização de resíduos por TMB.
RU10 - Utilização da capacidade de encaixe de aterro		64 meses >=24			A 3ª geração do sistema de avaliação introduziu alterações de metodologia de cálculo deste indicador pelo que em 2016 não foi sujeito a avaliação. A fase de testes foi prolongada para o ano de 2018, uma vez que a metodologia de cálculo ainda se encontra em consolidação.
RU11 - Renovação do parque de viaturas		306 217 km/viatura [0; 250 000]			Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que as entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido de aferir o estado de conservação das viaturas e a necessidade de substituição.
RU13 - Adequação dos recursos humanos (sistemas com recolha seletiva)		0,5 n.º/1000 t [0,3; 0,6]			No âmbito da 3ª geração do sistema de avaliação procedeu-se à alteração da metodologia de cálculo e das respetivas bandas de referência deste indicador para os sistemas em alta, em função da atividade desenvolvida. Das 23 entidades gestoras em alta, 4 não detêm a responsabilidade sobre a recolha seletiva multimatéria. Considera-se importante que as entidades gestoras sem responsabilidade na recolha seletiva assim como as que detêm responsabilidade na recolha seletiva nas áreas mediantemente urbanas e predominantemente rurais procurem adequar permanentemente os recursos humanos ao nível de atividade dos seus serviços.
		0,9 n.º/1000 t [0,3; 0,7]			
		1,0 n.º/1000 t [0,3; 0,8]			
RU13 - Adequação dos recursos humanos (sistemas sem recolha seletiva)		0,5 n.º/1000 t [0,3; 0,5]			
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU14 - Utilização dos recursos energéticos		- 115 kwh/t <=6			
RU15 - Qualidade dos lixiviados após tratamento		93 % [95; 100]			
RU16 - Emissão de gases com efeito de estufa		41 kg CO₂/t Área predominantemente urbana [0; 40]			Considera-se haver oportunidades de melhoria para algumas entidades gestoras, pelo que estas deverão desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha seletiva.
		48 kg CO₂/t Área mediantemente urbana [0; 50]			
		51 kg CO₂/t Área predominantemente rural [0; 60]			
Simbologia: qualidade de serviço boa; qualidade de serviço mediana; qualidade de serviço insatisfatória; alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu					

Gestão de resíduos urbanos em baixa

No Quadro 20 apresenta-se a média ponderada dos indicadores para as entidades gestoras no que respeita à gestão de resíduos urbanos em baixa. Sem prejuízo do trabalho positivo que estas entidades gestoras têm vindo a realizar, a ERSAR identifica e recomenda uma especial atenção para os aspetos em que se considera haver claras oportunidades de melhoria, de acordo com as observações que constam do quadro abaixo, destacando-se a acessibilidade ao serviço de recolha seletiva, a lavagem de contentores de deposição indiferenciada, resposta a reclamações e sugestões.

Quadro 20. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2014-2018		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU01 - Acessibilidade física do serviço		95 % Área predominantemente urbana [95; 100]	-	-	-
		86 % Área mediantemente urbana [90; 100]	-	-	-
		81 % Área predominantemente rural [80; 100]	-	-	-
RU02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva		73 % Área predominantemente urbana [90; 100]	-	-	ⓘ
		50 % Área mediantemente urbana [80; 100]	-	-	ⓘ
		45 % Área predominantemente rural [70; 100]	-	-	ⓘ
RU03 - Acessibilidade económica do serviço		0,17 % [0; 0,50]	-	-	-
RU04 - Lavagem de contentores		4,6 (-) [6,0; 24,0]	-	-	-
RU05 - Resposta a reclamações e sugestões		84 % [100]	-	-	-
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU06 - Cobertura dos gastos		84 % [100; 110]	-	-	-
RU07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva		93 % >=95	-	-	-
RU11 - Renovação do parque de viaturas		308 366 km/viatura [0; 250 000]	-	-	-
RU12 - Rentabilização do parque de viaturas		412 kg/(m².ano) [400; 500]	-	-	-
RU13 - Recursos humanos (sistemas com recolha seletiva)		2,6 n.º/1000 t Área predominantemente urbana [1,5; 2,5]	-	-	-
		1,7 n.º/1000 t Área mediantemente urbana [1,5; 3,0]	-	-	-
		3,7 n.º/1000 t Área predominantemente rural [1,5; 3,5]	-	-	-
RU13 - Recursos humanos (sistemas sem recolha seletiva)		1,7 n.º/1000 t Área predominantemente urbana [1,0; 2,0]	-	-	-
		1,9 n.º/1000 t Área mediantemente urbana [1,0; 2,5]	-	-	-
		2,2 n.º/1000 t Área predominantemente rural [1,0; 3,0]	-	-	-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU14 - Utilização dos recursos energéticos		4,5 tep/ 1000 t Área predominantemente urbana [0; 4,5]	-	-	-
		5,0 tep/ 1000 t Área mediantemente urbana [0; 5,5]	-	-	-
		5,9 tep/ 1000 t Área predominantemente rural [0; 6,5]	-	-	-
RU16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva		46 kg CO ₂ /t Área predominantemente urbana [0; 13]	-	-	-
		44 kg CO ₂ /t Área mediantemente urbana [0; 14]	-	-	-
		66 kg CO ₂ /t Área predominantemente rural [0; 15]	-	-	-
RU17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada		14 kg CO ₂ /t Área predominantemente urbana [0; 13]	-	-	-
		15 kg CO ₂ /t Área mediantemente urbana [0; 14]	-	-	-
		18 kg CO ₂ /t Área predominantemente rural [0; 15]	-	-	-

Simbologia: qualidade de serviço boa; qualidade de serviço mediana; qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu

5.3. INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

5.3.1. Indicadores e dados utilizados

Para a avaliação da qualidade do serviço referente a 2018, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de abastecimento público de água, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o Guia de avaliação¹⁹:

Adequação da interface com os utilizadores

Acessibilidade do serviço aos utilizadores

AA01 – Acessibilidade física do serviço (%)

AA02 – Acessibilidade económica do serviço (%)

Qualidade do serviço prestado aos utilizadores

AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] ou [n.º/(ponto de entrega.ano)]

AA04 – Água segura (%)

AA05 – Resposta a reclamações e sugestões (%)

Sustentabilidade da gestão do serviço

Sustentabilidade económica

AA06 – Cobertura dos gastos (-)

AA07 – Adesão ao serviço (%)

AA08 – Água não faturada (%)

Sustentabilidade infraestrutural

AA09 – Reabilitação de condutas (%/ano)

AA10 – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)]

Produtividade física dos recursos humanos

AA11 – Adequação dos recursos humanos [n.º/(1000 ramais)] ou [n.º/(10⁶ m³.ano)]

Sustentabilidade ambiental

Eficiência na utilização de recursos ambientais

AA12 – Perdas reais de água [l/(ramal.dia)] ou [m³/(km.dia)]

AA13 – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]

Eficiência na prevenção da poluição

AA14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)

Para o cálculo destes indicadores e para caracterização dos sistemas, as entidades gestoras enviaram à ERSAR um conjunto de variáveis que seguidamente se listam:

dAA01 – Identificação da entidade gestora (-)

dAA02 – Modelo de gestão (-)

dAA03 – Composição acionista (-)

dAA04 – Período de vigência do contrato (-)

dAA05 – Utilizador do(s) sistema(s) em alta (-)

dAA06 – Entidades gestoras a quem importa água (-)

dAA07 – Entidades gestoras para quem exporta água (-)

dAA08 – Juntas de Freguesia que prestam o serviço ao abrigo de um protocolo/ contrato (-)

dAA09 – Pessoal afeto ao serviço de abastecimento de água (n.º)

dAA10 – Pessoal em *outsourcing* afeto ao serviço de abastecimento de água (n.º)

dAA11 – Alojamentos com serviço efetivo (n.º)

dAA12 – Alojamentos com serviço disponível não efetivo (n.º)

dAA13 – Alojamentos existentes (n.º)

dAA14 – Tipologia da área de intervenção (-)

dAA15 – Comprimento total de condutas (km)

dAA16 – Comprimento médio de condutas (km)

dAA17 – Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos (km)

dAA18 – Ramais de ligação (n.º)

dAA19 – Captações de água subterrânea (n.º)

dAA20 – Captações de água superficial (n.º)

dAA21 – Estações elevatórias (n.º)

dAA22 – Estações de tratamento de água (n.º)

dAA23 – Outras instalações de tratamento (n.º)

dAA24 – Postos de recloração (n.º)

dAA25 – Reservatórios (n.º)

dAA26 – Capacidade de reserva de água na adução e na distribuição (m³)

dAA27 – Sobreutilização de estações de tratamento (m³)

dAA28 – Subutilização de estações de tratamento (m³)

dAA29 – Utilização adequada de estações de tratamento (m³)

dAA30 – Capacidade total das estações de tratamento (m³)

dAA31 – Índice de conhecimento infraestrutural (-)

dAA32 – Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (-)

¹⁹ Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 3.ª geração do sistema de avaliação (Guia Técnico n.º 22, versão de 31-01-2019).

- dAA33 – Valor atual da rede (€)
- dAA34 – Custo de substituição (€)
- dAA35 – Falhas no abastecimento [(n.º falhas . n.º alojamentos servidos) / (ponto de entrega . ano)] ou (n.º/ano)
- dAA36 – Avarias em condutas (n.º/ano)
- dAA37 – Análises obrigatórias realizadas à qualidade da água (n.º/ano)
- dAA38 – Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico (n.º/ano)
- dAA39 – Análises obrigatórias regulamentares à qualidade da água (n.º/ano)
- dAA40 – Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico (n.º/ano)
- dAA41 – Água entrada no sistema (m³/ano)
- dAA42 – Água tratada importada (m³/ano)
- dAA43 – Água bruta importada (m³/ano)
- dAA44 – Consumo autorizado (m³/ano)
- dAA45 – Consumo faturado medido (m³/ano)
- dAA46 – Consumo faturado não medido (m³/ano)
- dAA47 – Consumo não faturado medido (m³/ano)
- dAA48 – Consumo não faturado não medido (m³/ano)
- dAA49 – Uso não autorizado (m³/ano)
- dAA50 – Água faturada (m³/ano)
- dAA51 – Água faturada doméstica (m³/ano)
- dAA52 – Água faturada não doméstica (m³/ano)
- dAA53 – Água não faturada (m³/ano)
- dAA54 – Perdas de água por erros de medição (m³/ano)
- dAA55 – Perdas reais (m³/ano)
- dAA56 – Água captada em captações licenciadas (m³/ano)
- dAA57 – Água captada (m³/ano)
- dAA58 – Água tratada exportada (m³/ano)
- dAA59 – Água bruta exportada (m³/ano)
- dAA60 – Índice de medição de caudais (m³/ano)
- dAA61 – Consumo de energia para bombeamento (kWh/ano)
- dAA62 – Fator de uniformização (m³/ano . 100 m)
- dAA63 – Produção própria de energia (kWh/ano)
- dAA64 – Consumo de energia (kWh/ano)
- dAA65 – Lamas desidratadas entregues a operador licenciado (t/ano)
- dAA66 – Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento (t/ano)
- dAA67 – Lamas secas entregues a operador licenciado (t/ano)
- dAA68 – Lamas secas escoadas das instalações de tratamento (t/ano)
- dAA69 – Reclamações e sugestões (n.º/ano)
- dAA70 – Respostas a reclamações e sugestões (n.º/ano)
- dAA71 – Certificação de sistemas de gestão ambiental (-)
- dAA72 – Certificação de sistemas de gestão de qualidade (-)
- dAA73 – Certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho (-)
- dAA74 – Certificação energética (-)
- dAA75 – Certificação de gestão de ativos (-)
- dAA76 – Outras certificações (-)
- dAA77 – Plano de contingência (-)
- dAA78 – Plano de eficiência energética (-)
- dAA79 – Plano de segurança da água (-)
- dAA80 – Rendimentos tarifários (€/ano)
- dAA81 – Outros rendimentos (€/ano)
- dAA82 – Subsídios ao investimento (€/ano)
- dAA83 – Gastos totais (€/ano)
- dAA84 – Encargo médio com o serviço de abastecimento de água (€/ano)
- dAA85 – Rendimento médio disponível familiar (€/ano)
- dAA86 – Tarifa aprovada (€/m³)

Nos subcapítulos seguintes apresentam-se as fichas de cada um dos indicadores referidos e a avaliação comparada (*benchmarking*) das entidades gestoras dos serviços em alta e em baixa.

5.3.2. AA01 – Acessibilidade física do serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a acessibilidade física do serviço no que respeita à possibilidade de ligação deste à infraestrutura física da entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água se encontram disponíveis (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou para as quais existem infraestruturas em alta ligadas ou com possibilidade de ligação ao sistema em baixa (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 21. AA01 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Quadro 22. AA01 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[95; 100]
Área mediana urbana	[90; 100]
Área predominantemente rural	[80; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[80; 95[
Área mediana urbana	[80; 90[
Área predominantemente rural	[70; 80[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 80[
Área mediana urbana	[0; 80[
Área predominantemente rural	[0; 70[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 23. AA01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	2 560 156
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	153 049
Alojamentos existentes	2 892 893
AA01a – Acessibilidade física do serviço	94 %

Quadro 24. AA01 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 656 240
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	658 271
Alojamentos existentes	5 542 229
AA01b – Acessibilidade física do serviço	96 %
Área predominantemente urbana	99 %
Área mediana urbana	95 %
Área predominantemente rural	92 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física do serviço em alta é mediana, indiciando a necessidade de conclusão dos planos de investimentos em infraestruturas. No serviço em baixa a acessibilidade física do serviço é boa para todas as tipologias.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

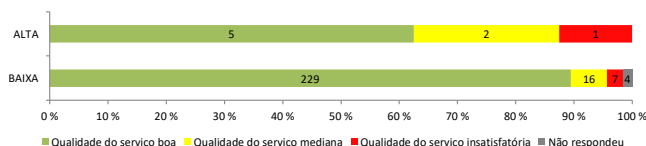
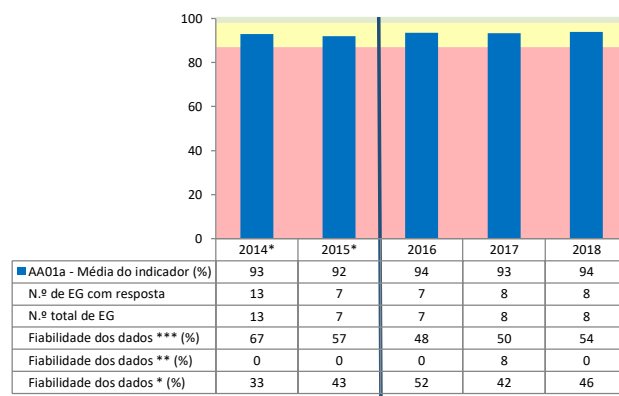


Figura 106. AA01 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

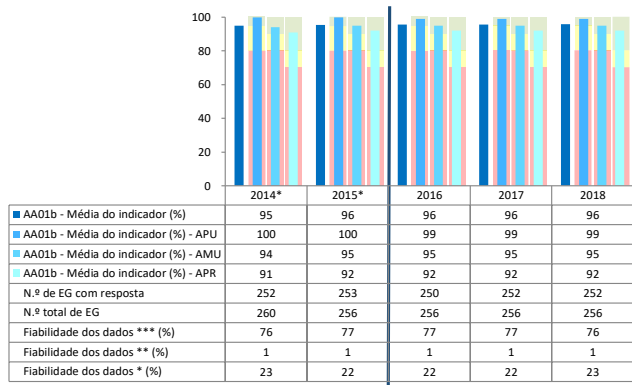
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador AA01 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 107. AA01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta varia entre os 92 % de acessibilidade física e os 94 %, registando-se um ligeira melhoria em 2018. Esta variação poderá ser justificada pelo número de entidades gestoras existentes resultantes dos processos de agregação e de cisão e pela diminuição da fiabilidade dos dados. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador nos anos em análise.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador AA01 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 108. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa registou um ligeiro aumento em 2015, cujo valor se manteve até 2018. Verifica-se uma melhoria da fiabilidade dos dados em 2015 que se manteve até 2017, tendo-se registado uma ligeira diminuição em 2018. Quanto ao número de entidades gestoras com resposta regista-se uma ligeira variação ao longo dos anos, tendo-se verificado que, em 2018, respondeu o mesmo número de entidades gestoras que em 2017.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

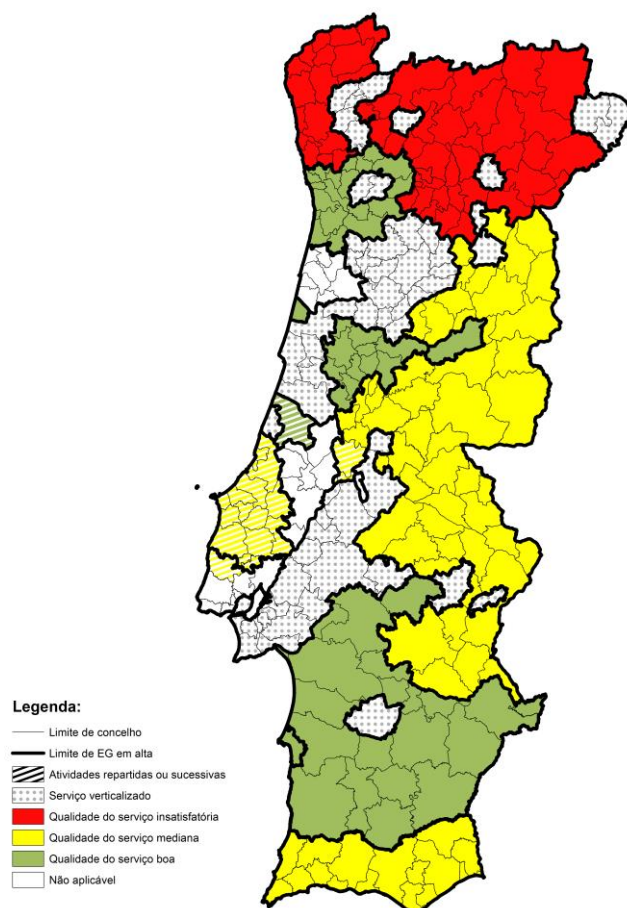


Figura 109. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA01 para o serviço em alta

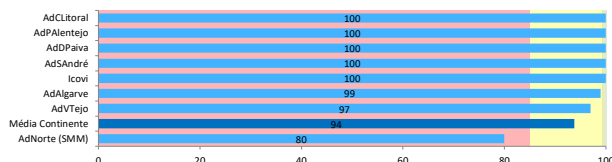


Figura 110. AA01 alta – Acessibilidade física do serviço (%)

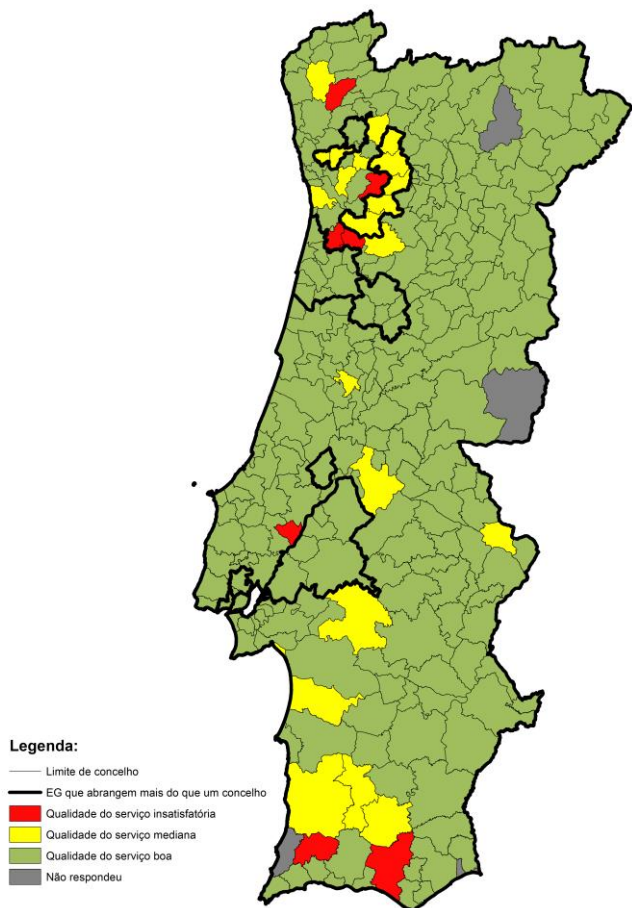


Figura 111. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA01 para o serviço em baixa

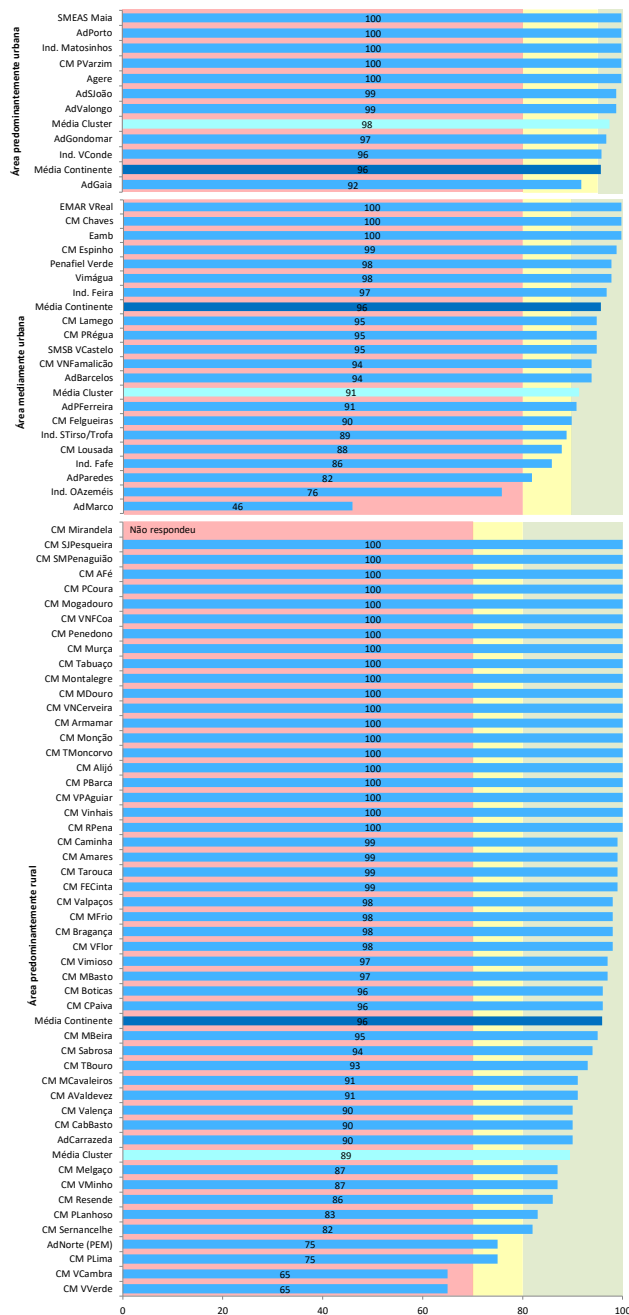


Figura 112. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa



Figura 113. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

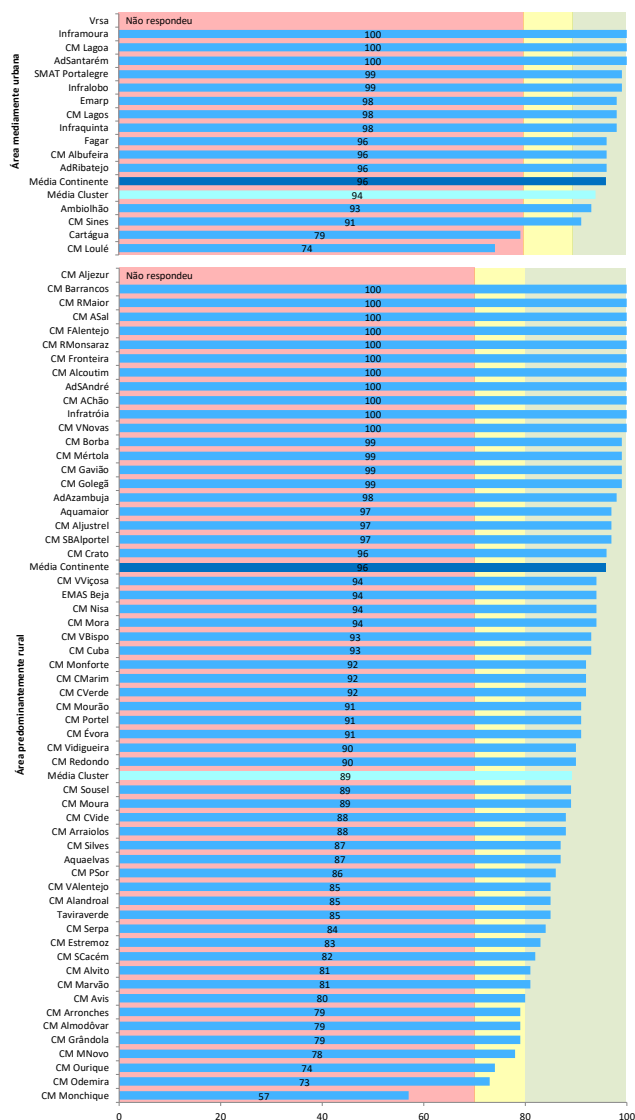


Figura 114. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.3. AA02 – Acessibilidade económica do serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação da interface com o utilizador em termos de acessibilidade do serviço no que respeita à capacidade económica das famílias suportarem o serviço prestado pela entidade gestora.

O indicador é definido como o peso do encargo médio, para um consumo de 120 m³/ano, com o serviço de abastecimento de água no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 25. AA02 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0; 0,25]
Qualidade do serviço mediana]0,25; 0,50]
Qualidade do serviço insatisfatória]0,50; +∞[

Quadro 26. AA02 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0; 0,50]
Qualidade do serviço mediana]0,50; 1,00]
Qualidade do serviço insatisfatória]1,00; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 27. AA02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de abastecimento de água	59,40 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	35 554 €/ano
AA02a – Acessibilidade económica do serviço	0,17 %

Quadro 28. AA02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de abastecimento de água	132,61 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	35 554 €/ano
AA02b – Acessibilidade económica do serviço	0,37 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental a acessibilidade económica do serviço em alta e em baixa é boa, tendo presente o encargo médio com o serviço face aos tarifários atualmente praticados e ao nível do rendimento médio disponível familiar.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

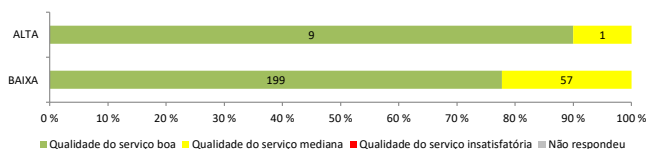
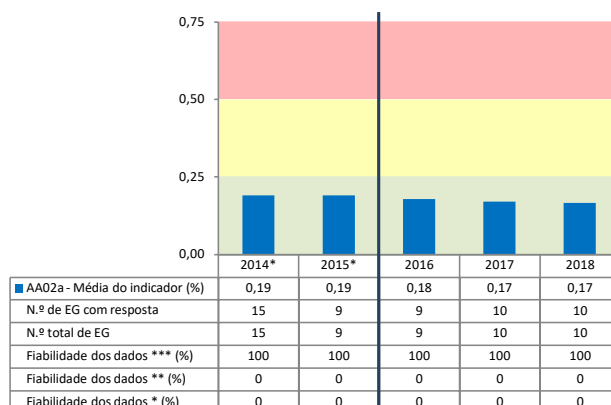


Figura 115. AA02 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

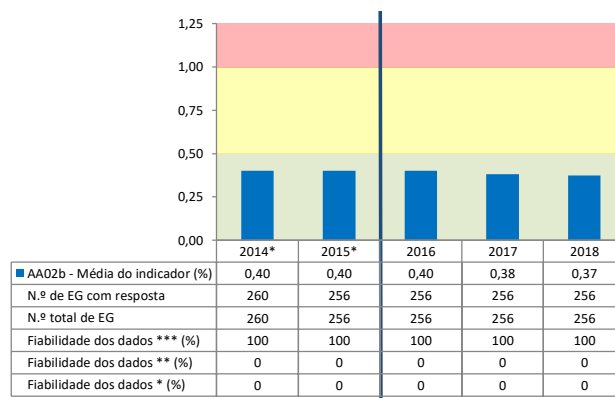
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador AA02a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 116. AA02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta manteve-se estável até 2015, tendo-se verificado uma evolução favorável em 2016 e em 2017, mantendo-se estável em 2018. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima dos dados em todos os anos em análise.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador AA02b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 117. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa manteve-se estável até 2016, registando-se uma evolução favorável em 2017 e em 2018. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima dos dados desde 2014.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

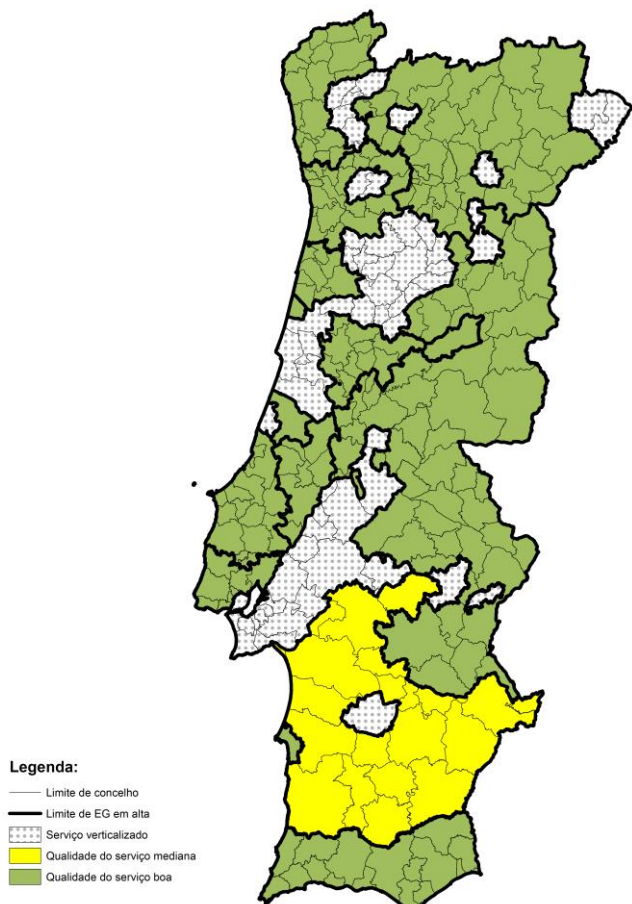


Figura 118. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA02 para o serviço em alta

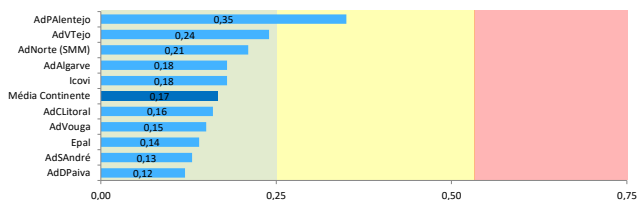


Figura 119. AA02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%)

Serviço em baixa

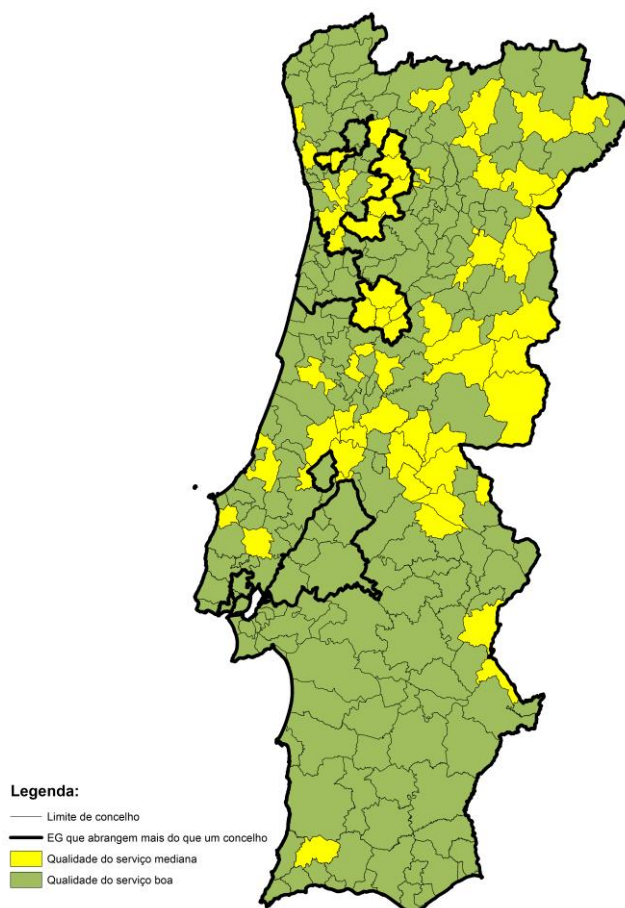


Figura 120. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA02 para o serviço em baixa

Norte

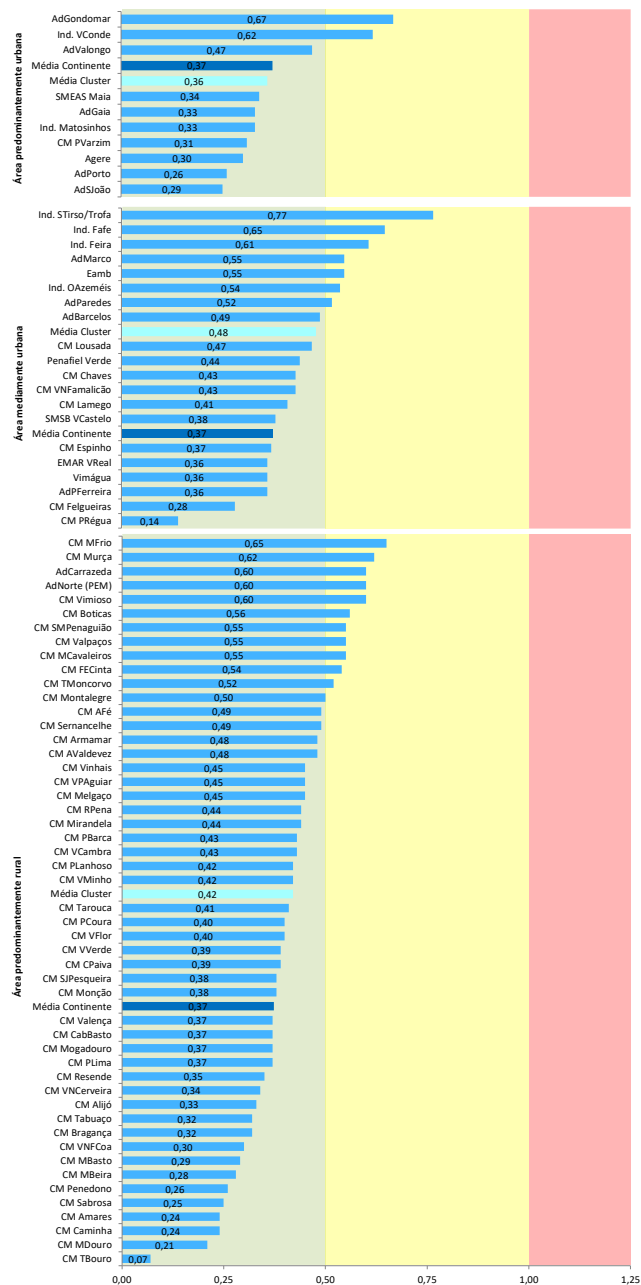


Figura 121. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

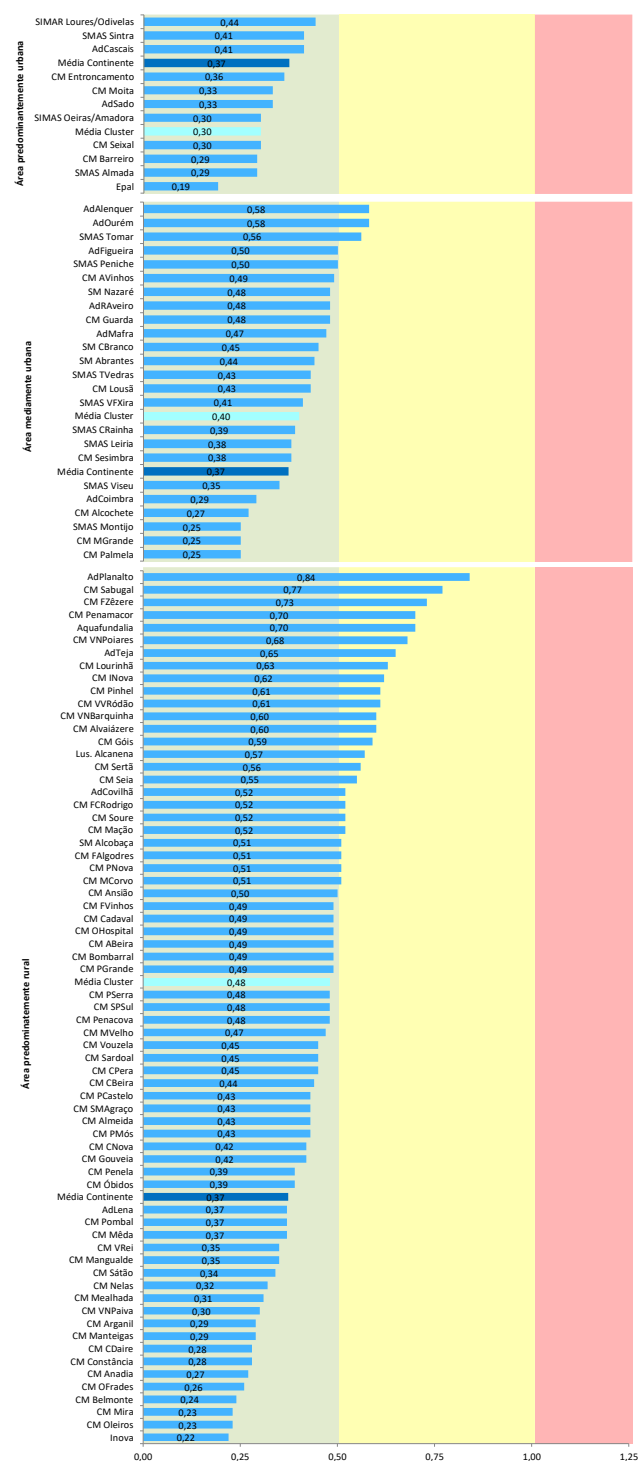


Figura 122. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

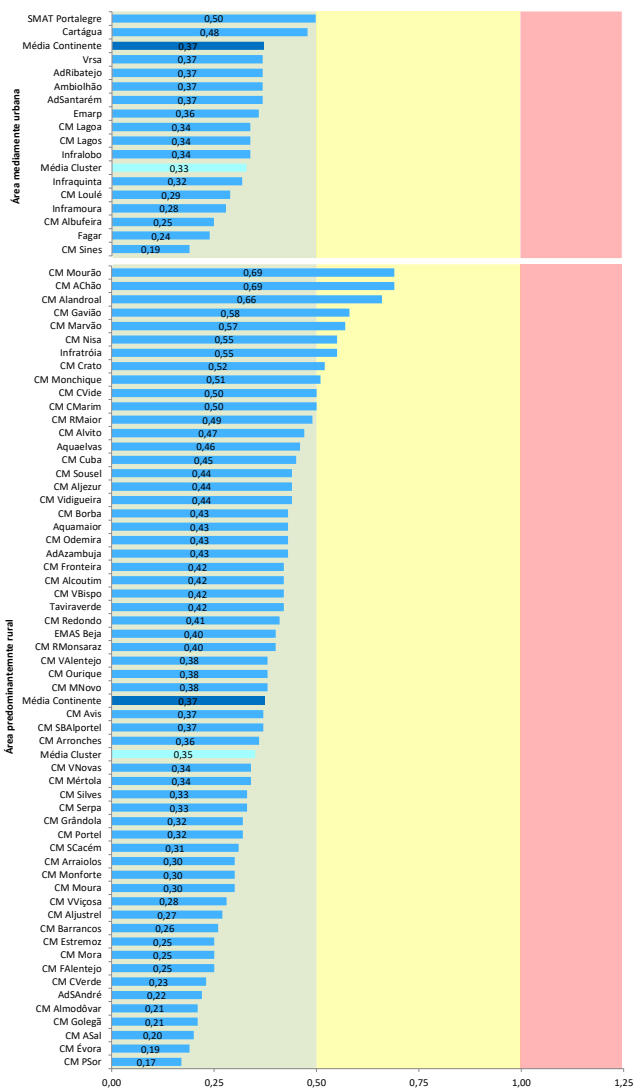


Figura 123. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.4. AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a frequência de interrupções que se verificam no serviço prestado pela entidade gestora.

O indicador é definido como o número de falhas no abastecimento por 1000 ramais (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou o número médio ponderado de falhas por ponto de entrega, sendo o fator de ponderação o número de alojamentos com serviço em alta efetivo que dependem de cada ponto de entrega (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 29. AA03 alta – Valores de referência (n.º/(ponto de entrega.ano))

Qualidade do serviço boa	0,00
Qualidade do serviço mediana]0,00; 0,20]
Qualidade do serviço insatisfatória]0,20; +∞ [

Quadro 30. AA03 baixa – Valores de referência (n.º/(1000 ramais.ano))

Qualidade do serviço boa	[0,0; 1,0]
Qualidade do serviço mediana]1,0; 2,5]
Qualidade do serviço insatisfatória]2,5; +∞ [

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 31. AA03 alta – Avaliação global (para 80 % de EG)

Falhas no abastecimento	93 010 falhas.n.º alojamentos/(ponto de entrega.ano)
Alojamentos com serviço efetivo	3 175 827
AA03a – Ocorrência de falhas no abastecimento	0,03 falhas/(ponto de entrega.ano)

Quadro 32. AA03 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)

Falhas no abastecimento	2 683 falhas/ano
Ramais de ligação	3 558 673
AA03b – Ocorrência de falhas no abastecimento	0,8 falhas/(1 000 ramais.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a avaliação da ocorrência de falhas no abastecimento é mediana no serviço em alta, indiciando a necessidade de conclusão dos planos de investimentos em infraestruturas, e boa no serviço em baixa.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

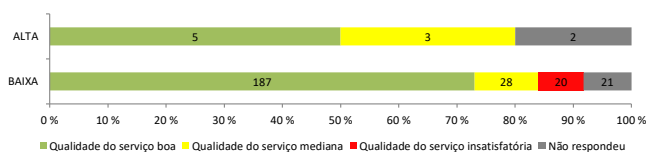
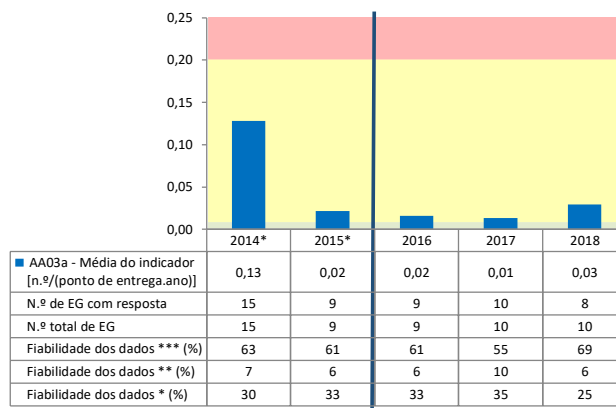


Figura 124. AA03 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

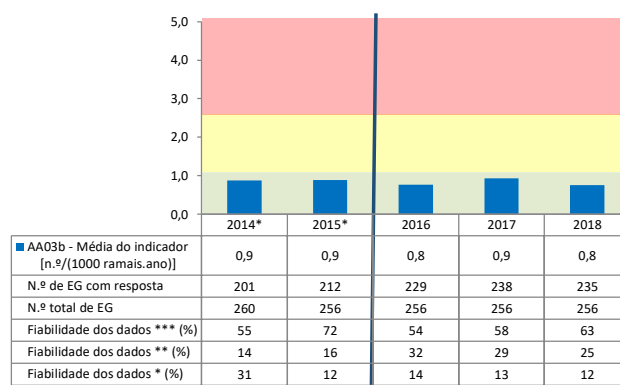
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Ocorrência de falhas no abastecimento" corresponde à definição do indicador AA03a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 125. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução favorável até 2017 e uma evolução ligeiramente desfavorável em 2018. Verifica-se que, em 2018, duas entidades gestoras não responderam a este indicador. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira diminuição até 2017 e uma melhoria em 2018.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Ocorrência de falhas no abastecimento" corresponde à definição do indicador AA03b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 126. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa oscila entre as 0,9 ocorrências por 1000 ramais e as 0,8 ocorrências por 1000 ramais, tendo-se registado uma ligeira evolução favorável em 2018. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta ao longo dos anos em análise, com

exceção do ano 2018. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se uma melhoria em 2015, com um decréscimo em 2016 e uma nova melhoria nos anos seguintes.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

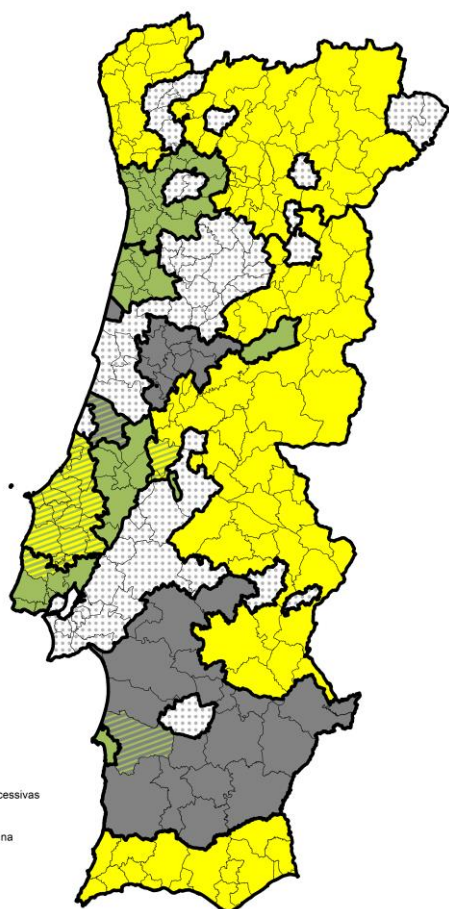


Figura 127. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em alta

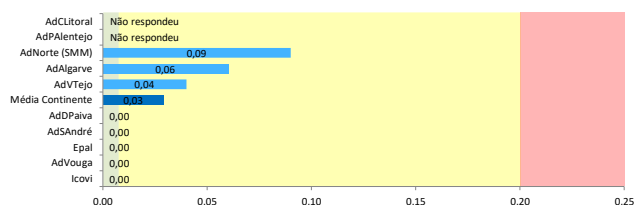


Figura 128. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)]

Serviço em baixa

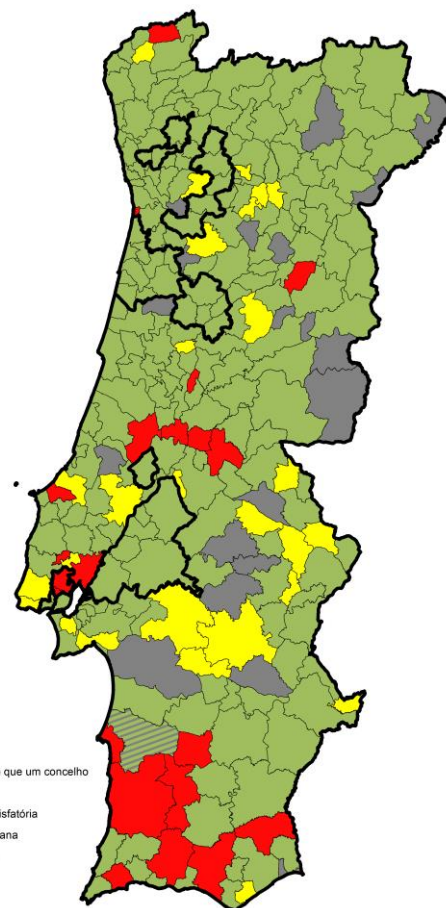


Figura 129. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em baixa

Norte

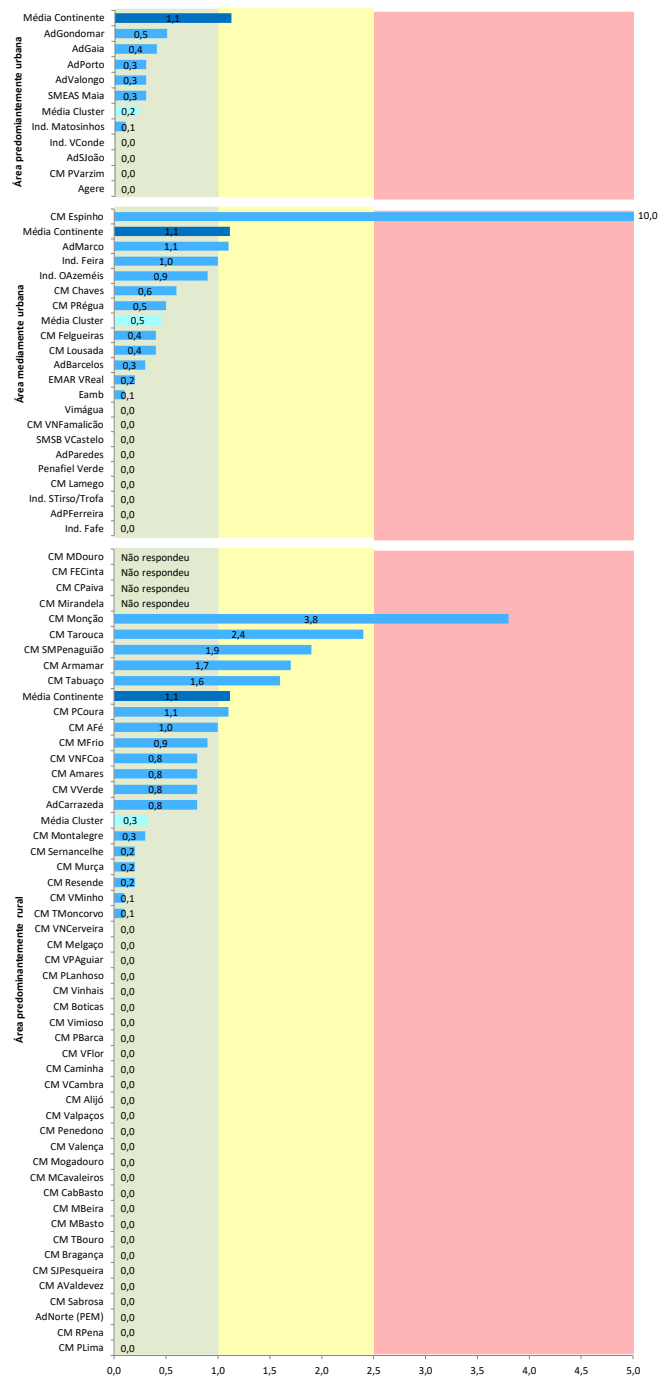


Figura 130. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

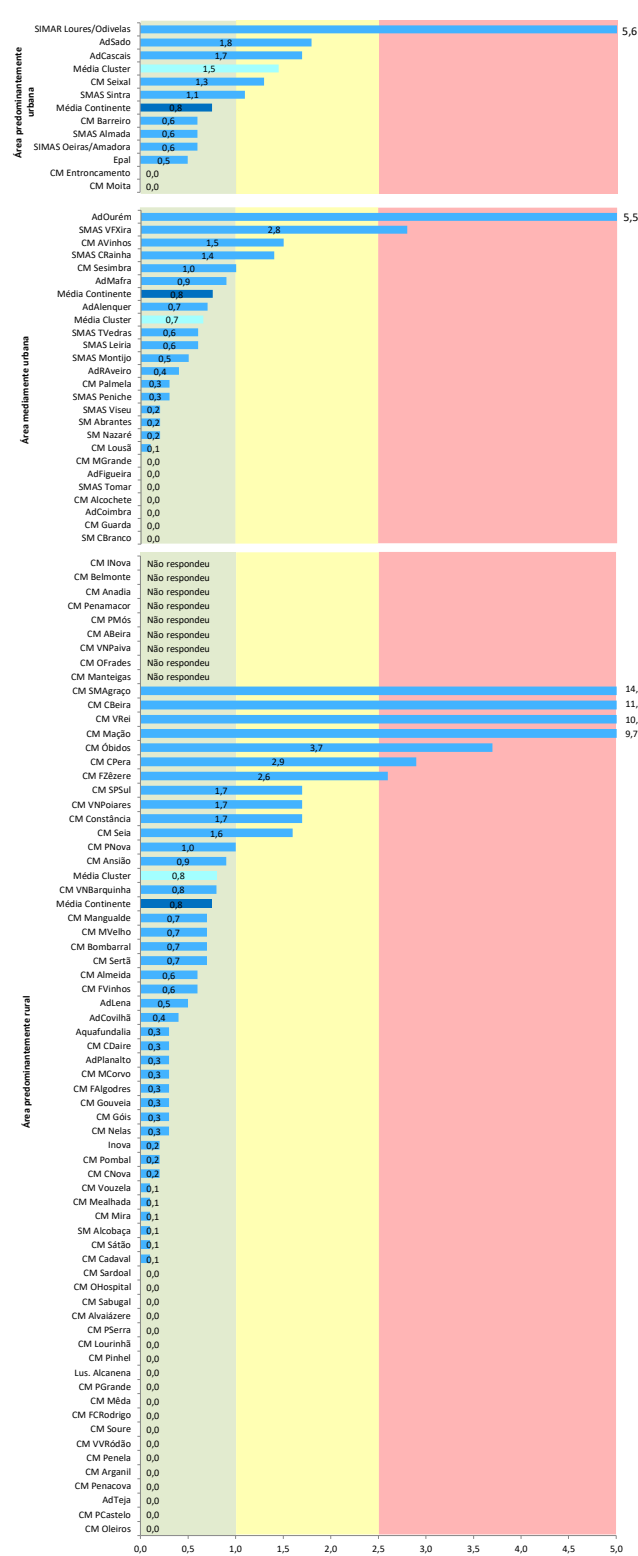


Figura 131. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Centro e Lisboa

Alentejo e Algarve

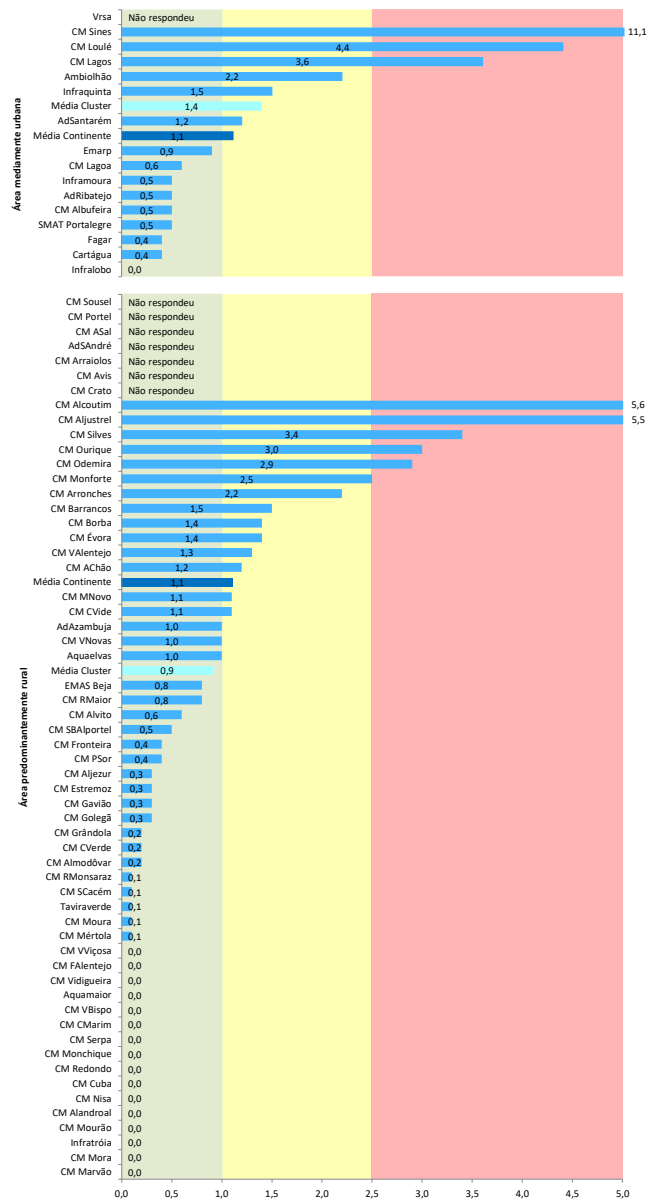


Figura 132. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.5. AA04 – Água segura

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a qualidade da água fornecida pela entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem de água controlada e de boa qualidade, sendo esta o produto da percentagem de cumprimento da frequência de amostragem pela percentagem de cumprimento dos valores paramétricos fixados na legislação dos parâmetros sujeitos a controlo de rotina 1, controlo de rotina 2 e controlo de inspeção, tal como definido nos Planos de Controlo da Qualidade da Água aprovados pela ERSAR, nos termos do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 33. AA04 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[98,50; 100]
Qualidade do serviço mediana	[94,50; 98,50[
Qualidade do serviço insatisfatória	[00,00; 94,50[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 34. AA04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises obrigatórias realizadas à qualidade da água	81 224
Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico	67 644
Análises obrigatórias regulamentares à qualidade da água	81 225
Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico	67 442
AA04a – Água segura	99,70 %

Quadro 35. AA04 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises obrigatórias realizadas à qualidade da água	493 103
Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico	380 412
Análises obrigatórias regulamentares à qualidade da água	493 163
Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico	375 757
AA04b – Água segura	98,76 % ²⁰

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, e para os elevados padrões de qualidade da água da legislação nacional e europeia, a qualidade da água fornecida pelas entidades é boa no serviço em alta e em baixa. Verifica-se, na generalidade, uma elevada qualidade da água, tanto a que chega à torneira dos consumidores como a que é fornecida pelas entidades gestoras em alta.

²⁰ Este valor diz respeito apenas ao universo de entidades gestoras reguladas no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

Importa referir que o valor do indicador água segura calculado no âmbito do controlo de qualidade da água para consumo humano é de 98,63 % (volume 2 do RASARP 2019), cuja metodologia de cálculo difere da utilizada no âmbito da avaliação da qualidade do serviço por incluir juntas de freguesia.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

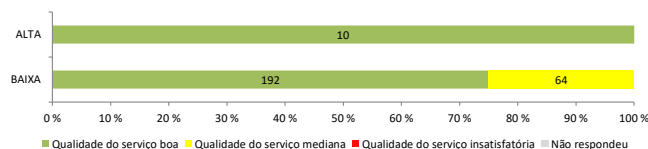
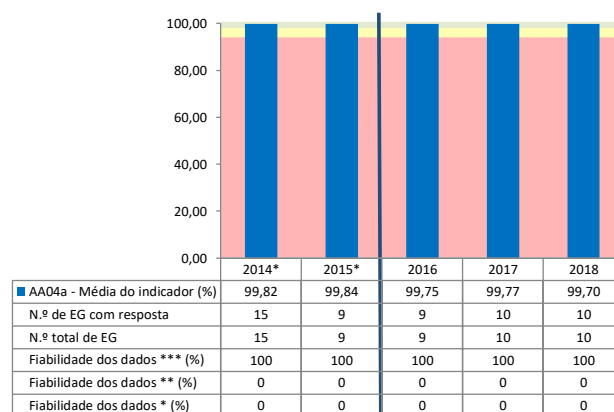


Figura 133. AA04 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.

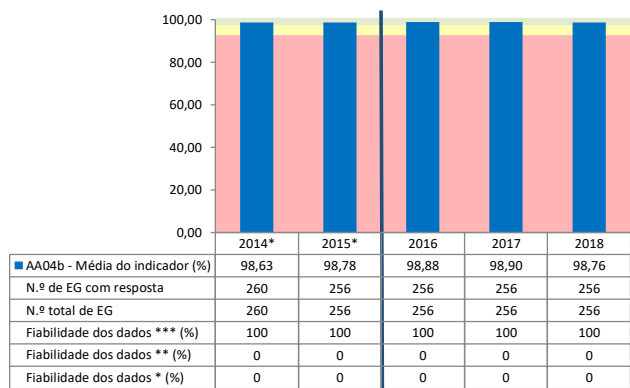


* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Água segura" corresponde à definição do indicador AA04a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 134. AA04 alta – Água segura (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma variação favorável ao longo dos anos, decrescendo ligeiramente em 2018. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam em todos os anos, tendo-se mantido a fiabilidade máxima dos dados.

Serviço em alta



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Água segura" corresponde à definição do indicador AA04b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 135. AA04 baixa – Água segura (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável até 2017 e uma evolução ligeiramente desfavorável em 2018. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam em todos os anos, tendo-se mantido a fiabilidade máxima dos dados.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

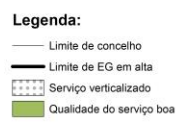


Figura 136. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em alta

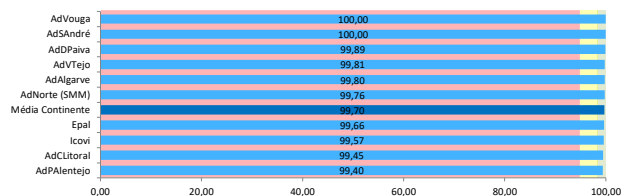


Figura 137. AA04 alta – Água segura (%)

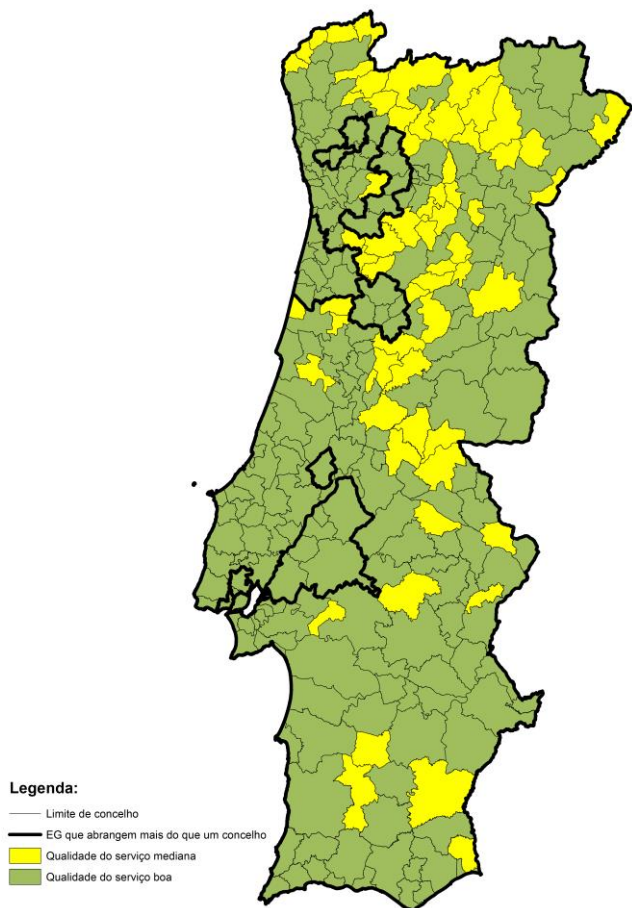


Figura 138. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em baixa

Norte

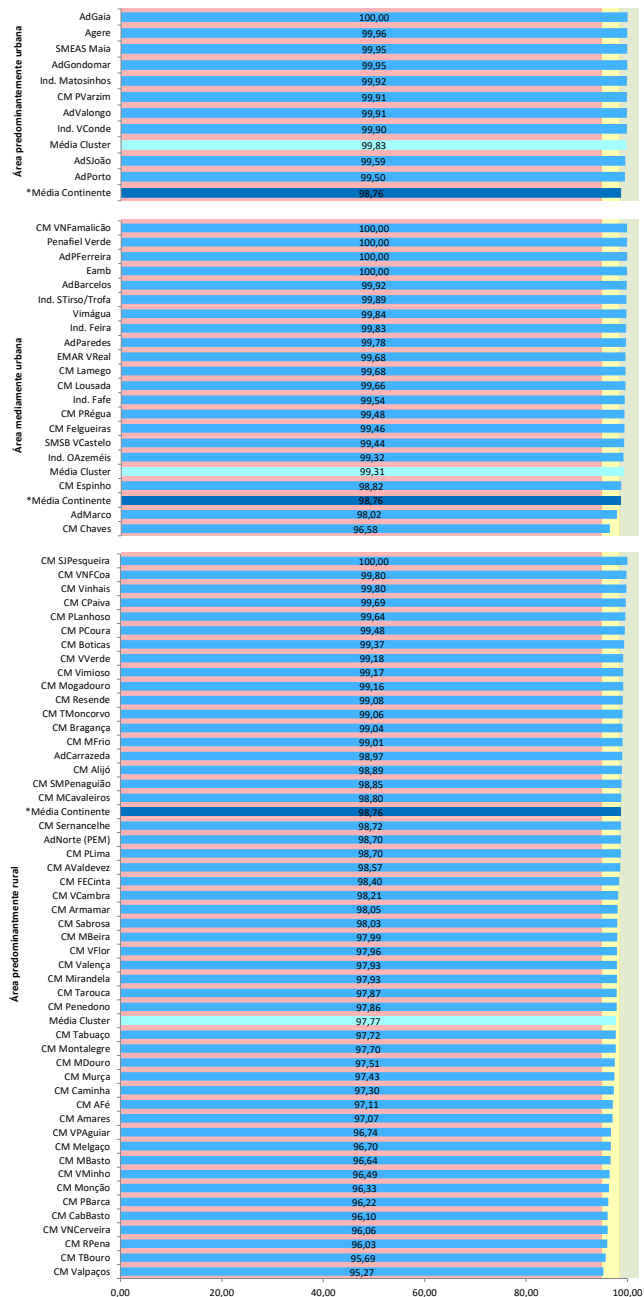


Figura 139. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

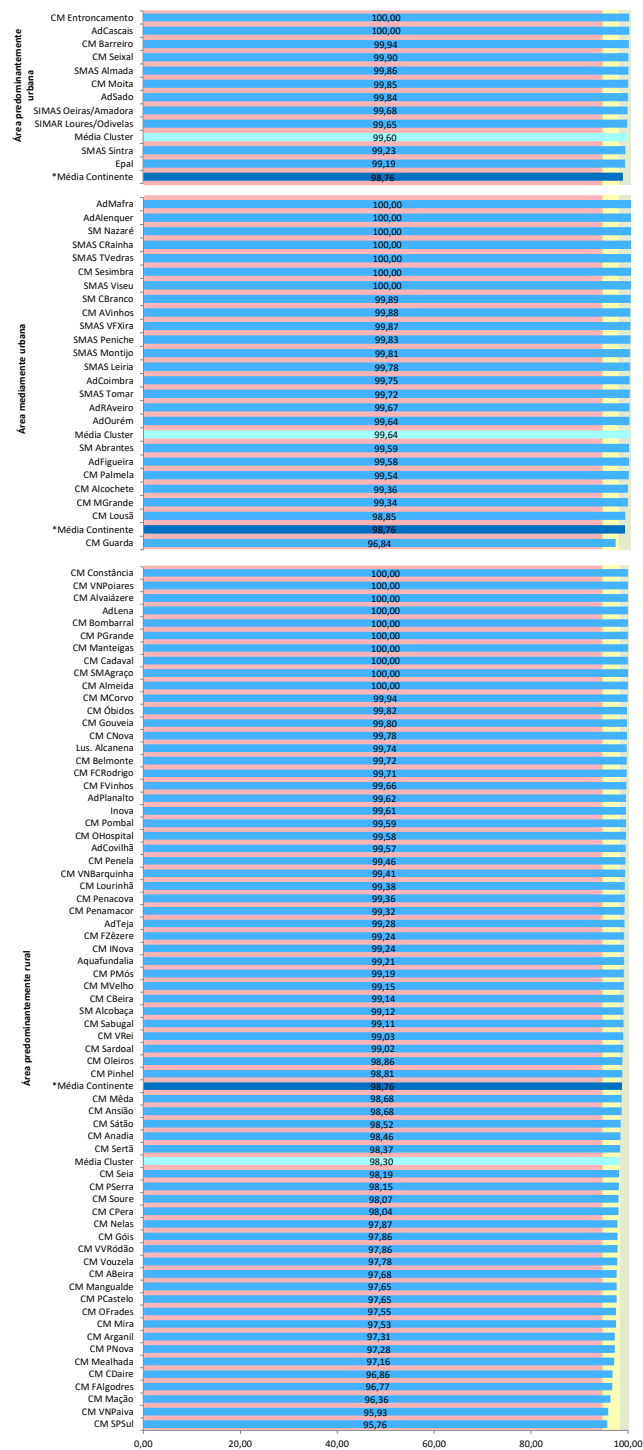


Figura 140. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

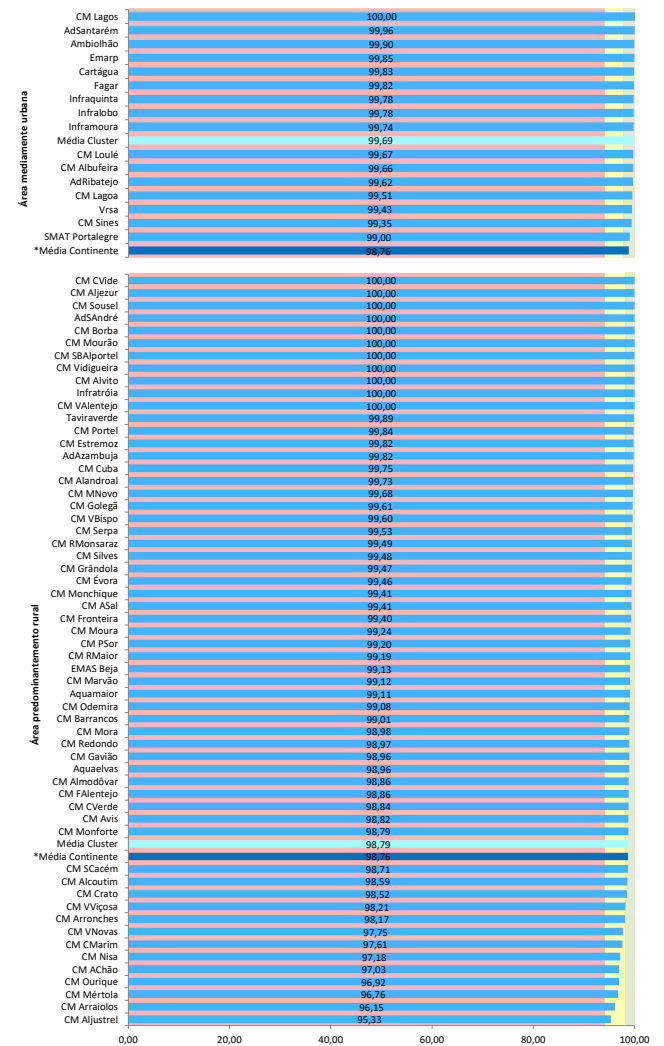


Figura 141. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.6. AA05 – Resposta a reclamações e sugestões

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de resposta da entidade gestora a reclamações e sugestões escritas dos utilizadores face à legislação existente.

O indicador é definido como a percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior ao prazo legal (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 36. AA05 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Quadro 37. AA05 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 38. AA05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações e sugestões	270
Respostas a reclamações e sugestões	268
AA05a – Resposta a reclamações e sugestões	99 %

Quadro 39. AA05 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Reclamações e sugestões	23 789
Respostas a reclamações e sugestões	21 909
AA05b – Resposta a reclamações e sugestões	92 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a resposta das entidades a reclamações e sugestões é mediana no serviço em alta e em baixa, indiciando existir um potencial de melhoria nos procedimentos internos de gestão de reclamações.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

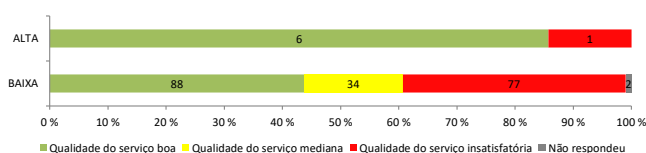
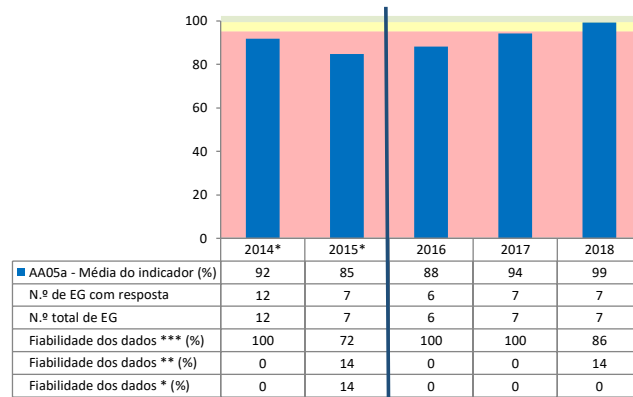


Figura 142. AA05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

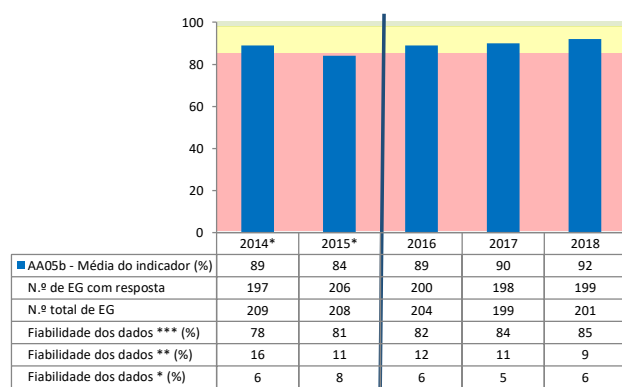
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Resposta a reclamações e sugestões" corresponde à definição do indicador AA05a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 143. AA05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta alguma variação, com uma evolução desfavorável entre 2014 e 2015 e uma melhoria a partir de 2016. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam em todos os anos do período em análise, registando-se, no entanto, uma diminuição significativa da fiabilidade dos dados em 2015 e em 2018.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Resposta a reclamações e sugestões" corresponde à definição do indicador AA05b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 144. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável entre 2014 e 2015, voltando a melhorar a partir de 2016. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta em 2015, um decréscimo em 2016 e um novo aumento a partir de 2017. A fiabilidade dos dados tem apresentado uma evolução favorável desde 2014.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

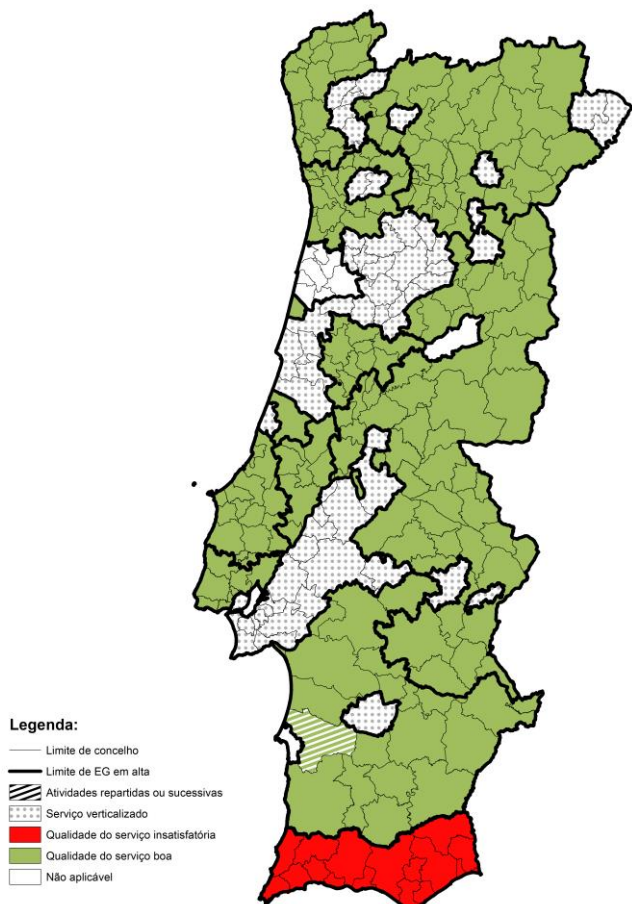


Figura 145. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em alta

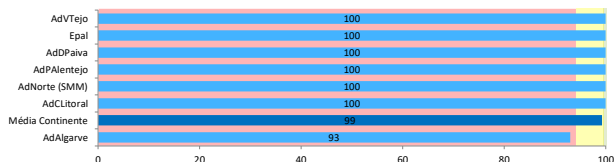


Figura 146. AA05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%)

Serviço em baixa

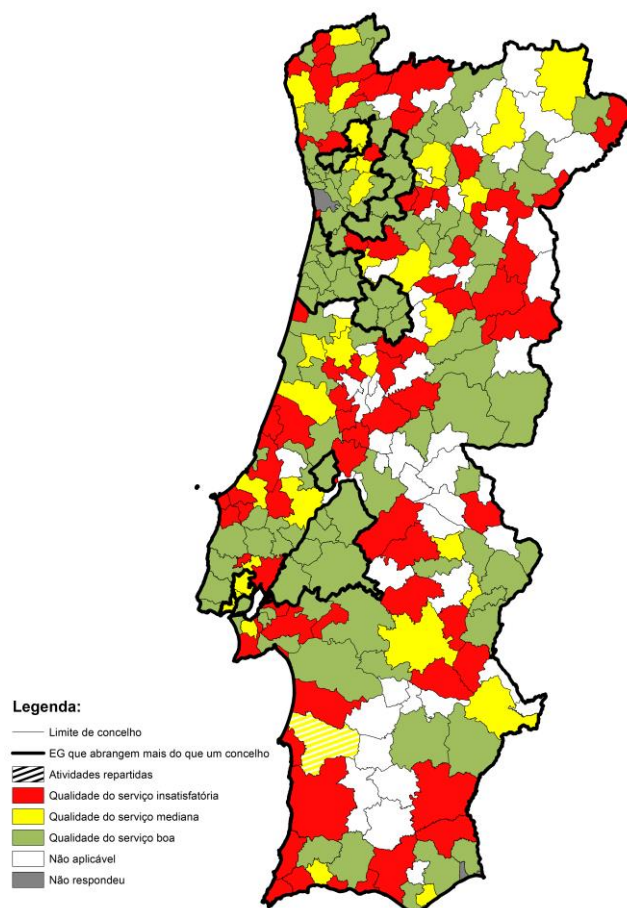


Figura 147. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em baixa

Norte

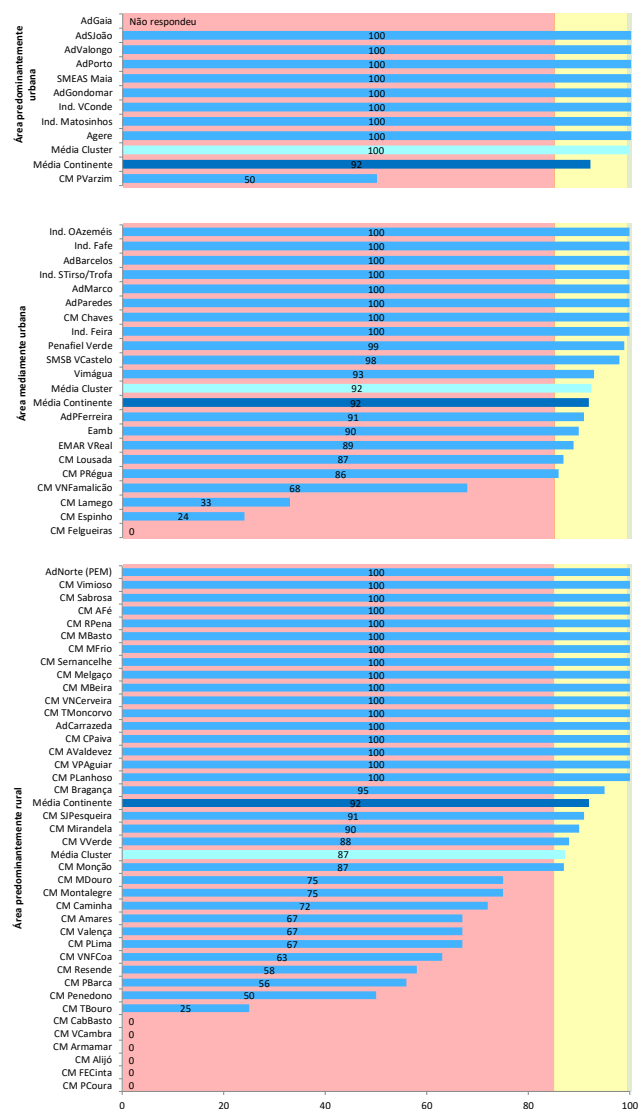


Figura 148. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

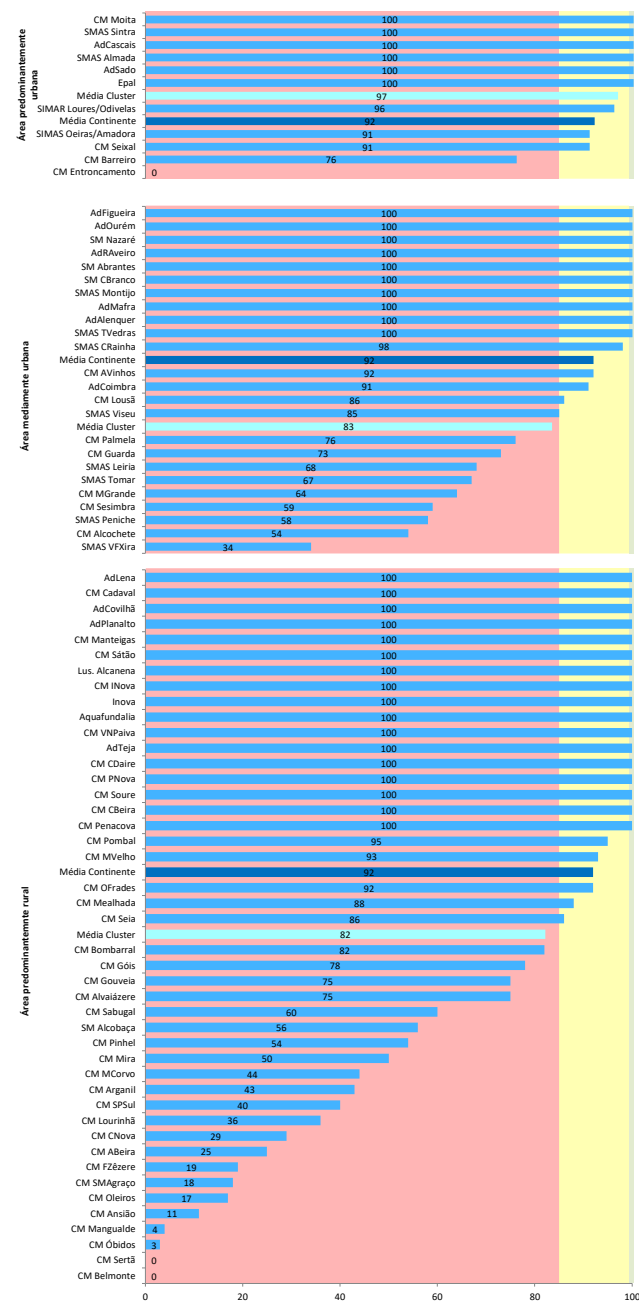


Figura 149. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

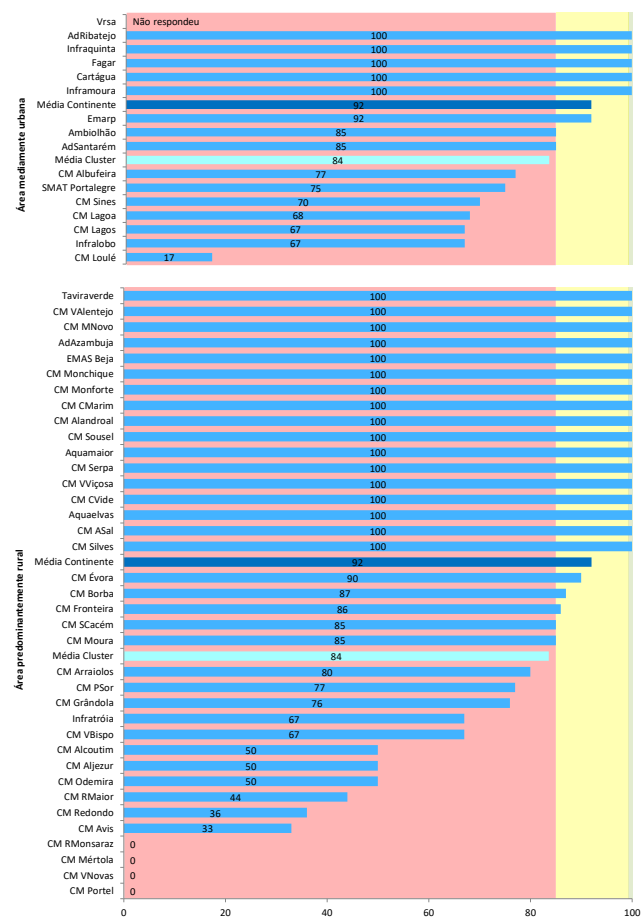


Figura 150. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.7. AA06 – Cobertura dos gastos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a cobertura dos gastos, aspeto essencial para a sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros, no que respeita à capacidade da entidade gestora para gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade.

O indicador é definido como o rácio (em percentagem) entre os rendimentos tarifários, outros rendimentos e subsídios ao investimento e os gastos totais (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 40. AA06 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[100; 110]
Qualidade do serviço mediana	[90; 100[ou]110; 120]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[ou]120; +∞ [

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 41. AA06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	18 081 790 €/ano
Outros rendimentos	16 088 816 €/ano
Subsídios ao investimento	1 952 743 €/ano
Gastos totais	33 901 310 €/ano
AA06a – Cobertura dos gastos	107 %

Quadro 42. AA06 baixa – Avaliação global (para 87 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	786 075 256 €/ano
Outros rendimentos	62 212 248 €/ano
Subsídios ao investimento	19 138 862 €/ano
Gastos totais	798 625 773 €/ano
AA06b – Cobertura dos gastos	109 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a cobertura dos gastos é boa no serviço em alta e no serviço em baixa. Salienta-se, no entanto, que o valor obtido no serviço em baixa é influenciado pelo bom desempenho de algumas entidades de grande dimensão, o que indicia uma situação menos favorável à escala nacional.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

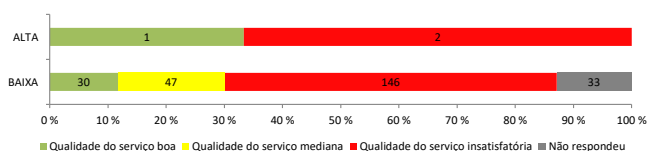
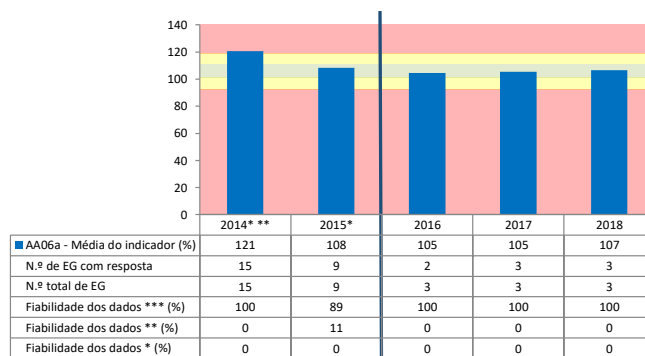


Figura 151. AA06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.

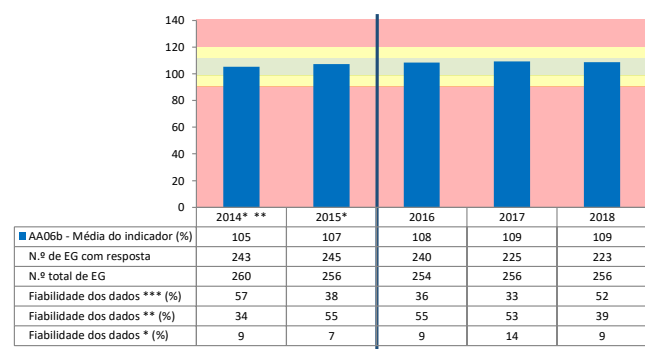


* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador AA06a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador AA06 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que o valor do ano anterior foi adaptado de modo a permitir a comparação no período 2014-2018.

Figura 152. AA06 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresentou alguma variação, verificando-se entre 2015 e 2017 uma evolução favorável e uma nova evolução desfavorável em 2018. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam nos anos em análise, com exceção de uma entidade gestora em 2016. A fiabilidade dos dados apresenta uma variação ao longo dos anos em análise, apresentando fiabilidade máxima em todos os anos com exceção do ano 2015.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador AA06b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador AA06 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que o valor do ano anterior foi adaptado de modo a permitir a comparação no período 2014-2018.

Figura 153. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade ao longo dos anos em análise, verificando-se, no entanto, uma variação do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição entre 2014 e 2017 e uma evolução bastante favorável em 2018.

Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente algumas especificidades subjacentes às entidades gestoras de natureza empresarial, nomeadamente ao facto de estarem sujeitas ao pagamento de IRC e as demais entidades que operam em modelo de gestão direta não incluem esta obrigatoriedade no apuramento de resultados, bem como ao facto do apuramento dos rendimentos e gastos totais para efeitos de cálculo da cobertura dos gastos nas entidades de natureza empresarial serem consideradas rúbricas que decorrem do normativo das IFRS, como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

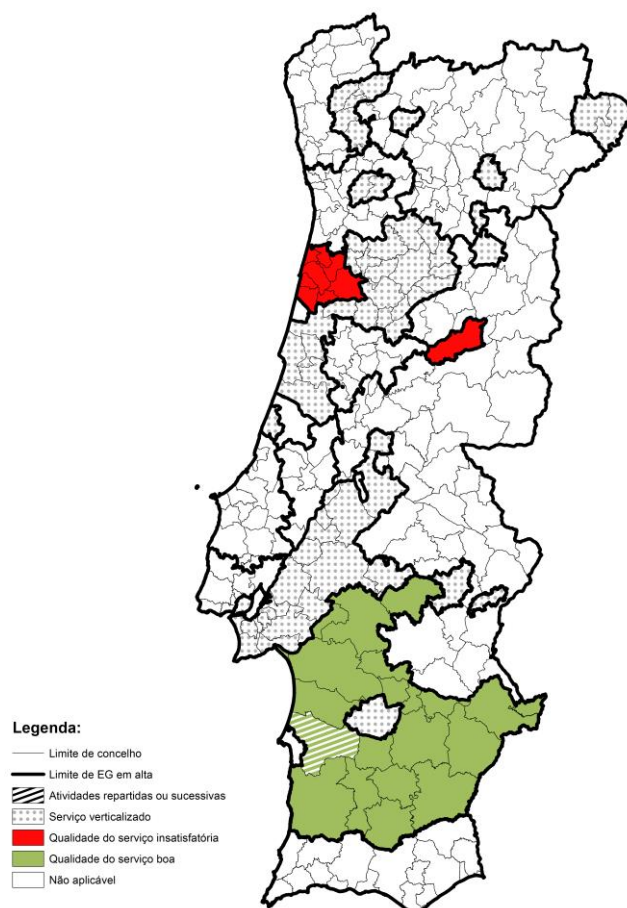


Figura 154. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para o serviço em alta

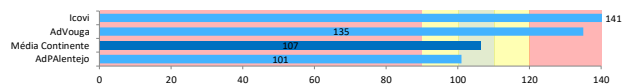


Figura 155. AA06 alta – Cobertura dos gastos (%)

Serviço em baixa

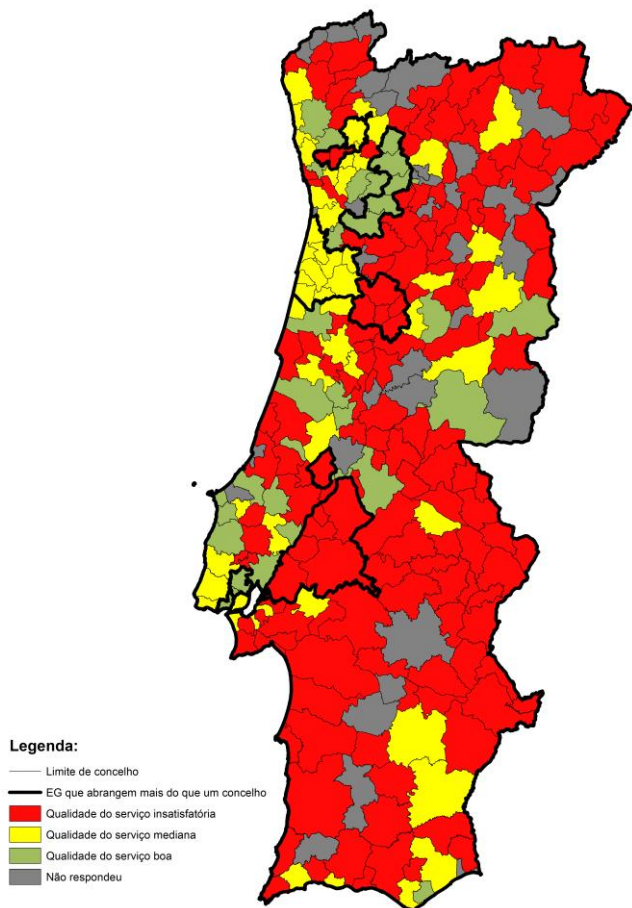


Figura 156. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para o serviço em baixa

Norte

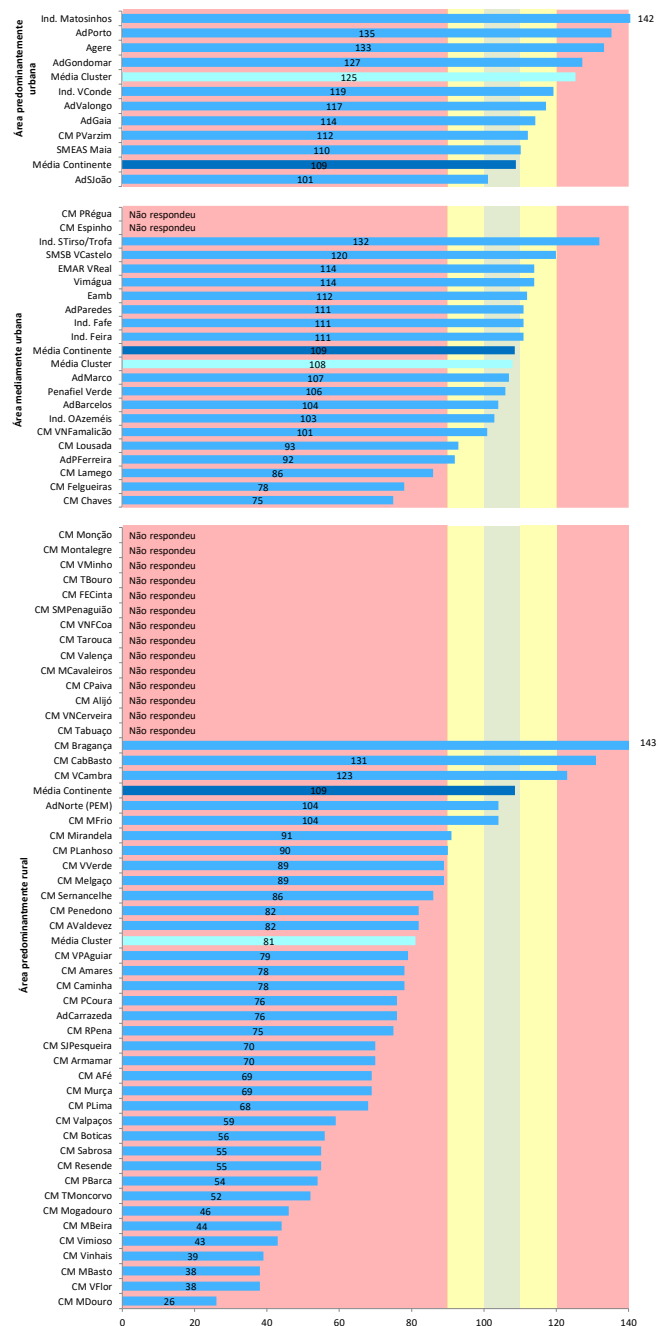


Figura 157. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

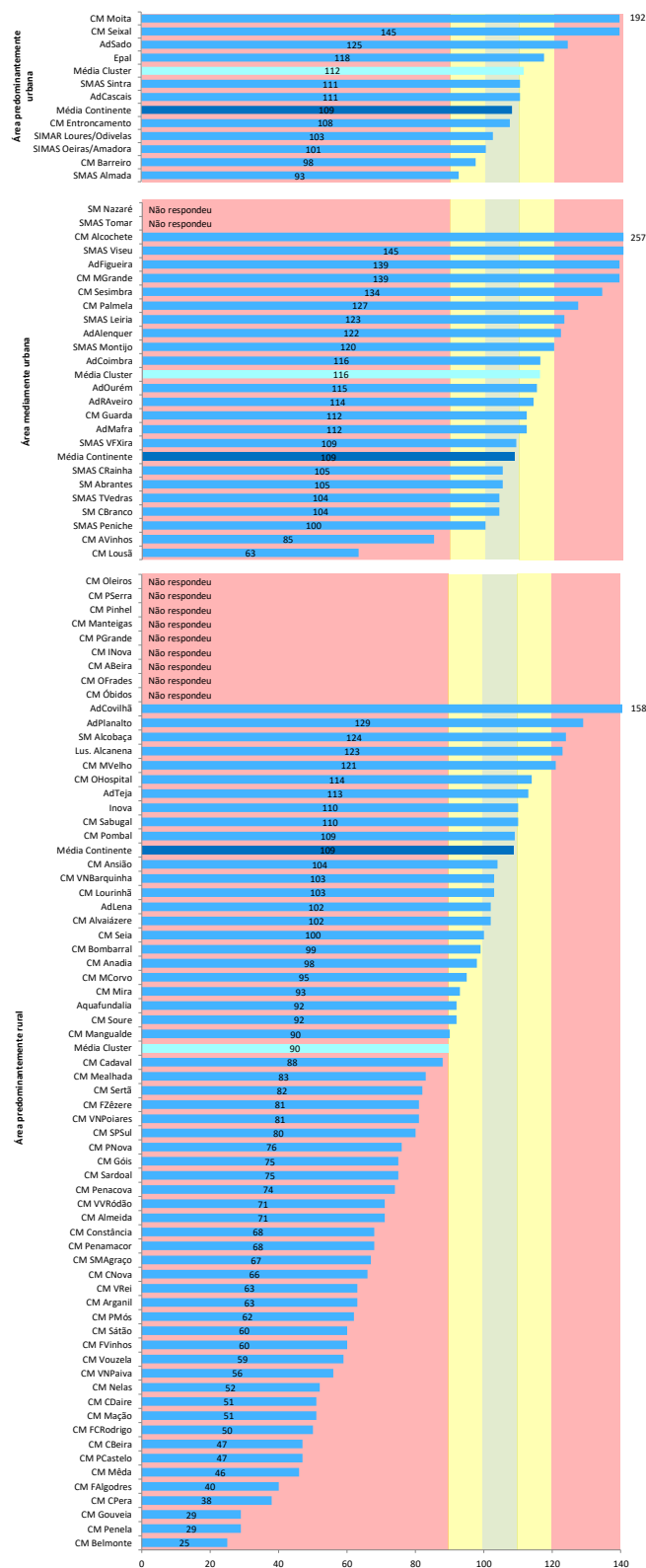


Figura 158. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

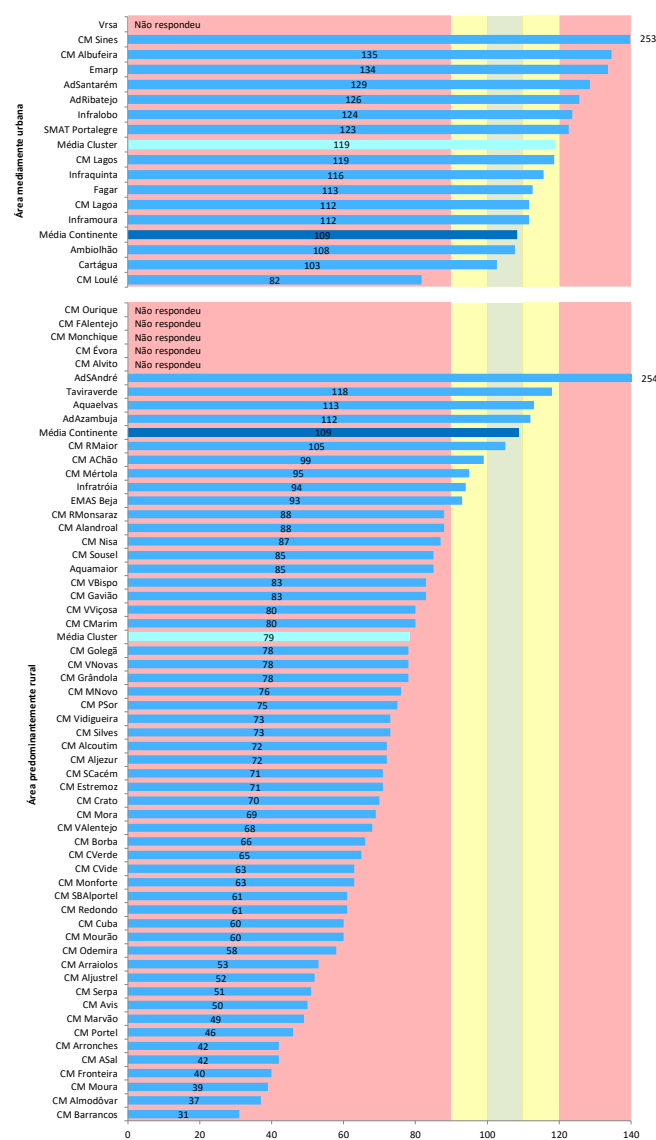


Figura 159. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.8. AA07 – Adesão ao serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível efetivo de ligação dos utilizadores à infraestrutura física disponibilizada pela entidade gestora, quantificando situações decorrentes de alojamentos não habitados e de existência de origens alternativas de água.

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água estão disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato mesmo que temporariamente suspenso durante uma parte do ano em análise) (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou para os quais as infraestruturas de serviço em alta previstas estão disponíveis e têm serviço efetivo (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 43. AA07 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[98,0; 100,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 98,0[

Quadro 44. AA07 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[95,0; 100]
Qualidade do serviço mediana	[90,0; 95,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 90,0[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 45. AA07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	2 560 156
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	153 049
AA07a – Adesão ao serviço	94,4 %

Quadro 46. AA07 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 656 240
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	658 271
AA07b – Adesão ao serviço	87,6 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adesão ao serviço em alta e ao serviço em baixa é insatisfatória, o que implica riscos para a saúde pública, ambientais e de sustentabilidade das entidades gestoras, indiciando potencial de melhoria com a promoção da ligação efetiva dos utilizadores prevista nos contratos e na legislação em vigor.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

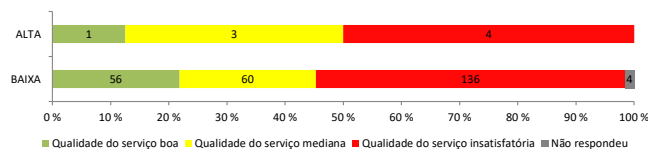
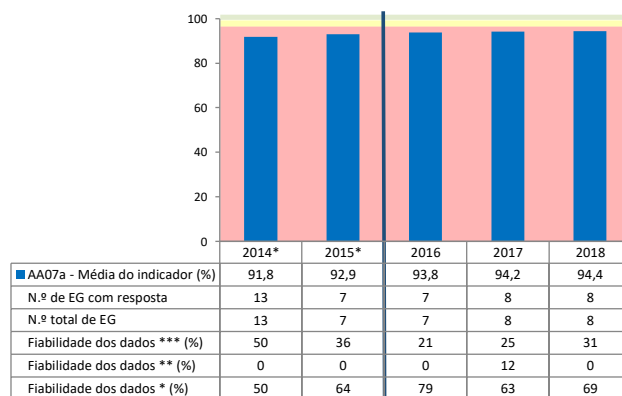


Figura 160. AA07 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

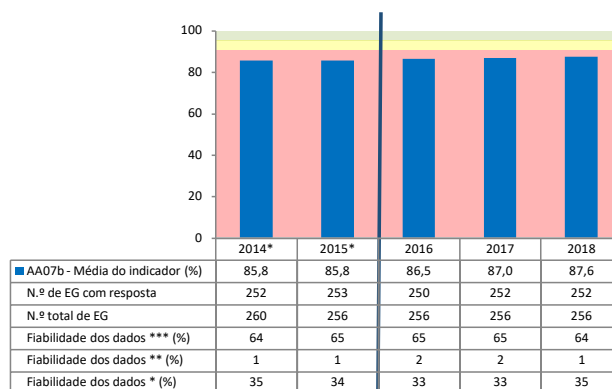
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Adesão ao serviço" corresponde à definição do indicador AA07a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 161. AA07 alta – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma melhoria ao longo dos anos em análise. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam em todos os anos, registando-se, no entanto, uma diminuição significativa da fiabilidade dos dados até 2016 e uma ligeira melhoria a partir de 2017.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Adesão ao serviço" corresponde à definição do indicador AA07b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 162. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável desde 2014. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta em 2015, com um ligeiro decréscimo em 2016, voltando a aumentar em 2017. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma estabilidade ao longo dos anos em análise.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

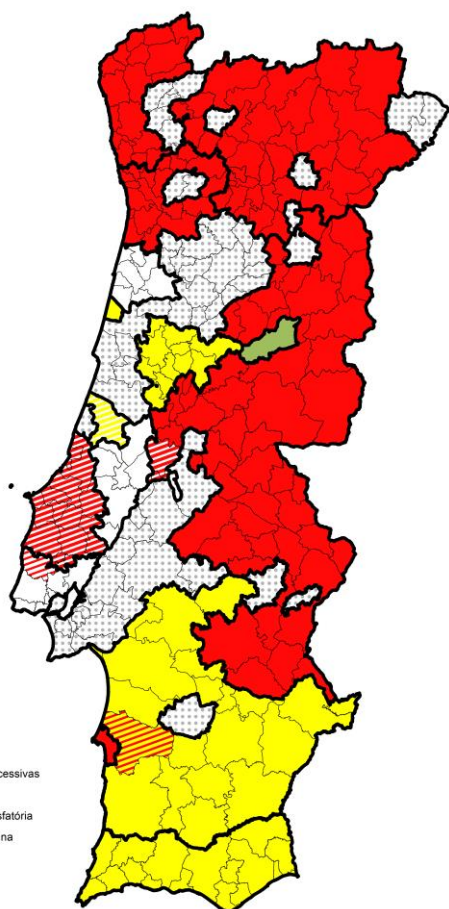


Figura 163. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA07 para o serviço em alta

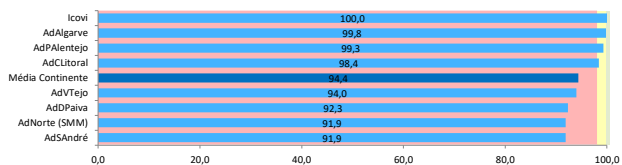


Figura 164. AA07 alta – Adesão ao serviço (%)

Serviço em baixa

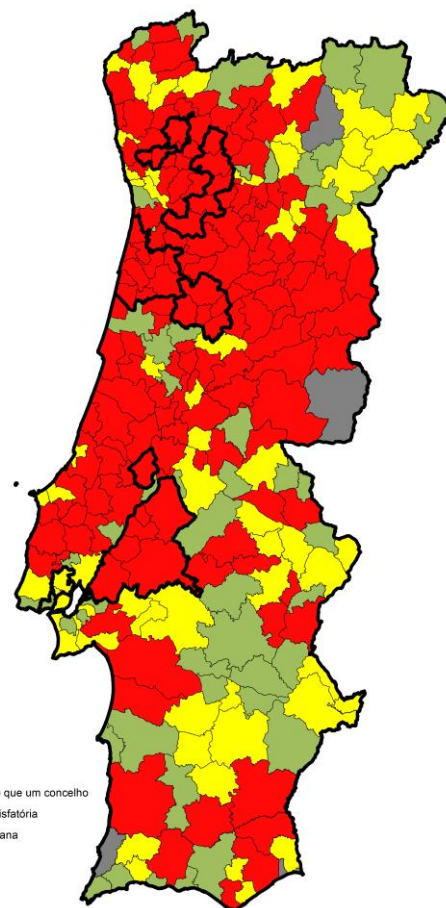


Figura 165. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA07 para o serviço em baixa

Norte

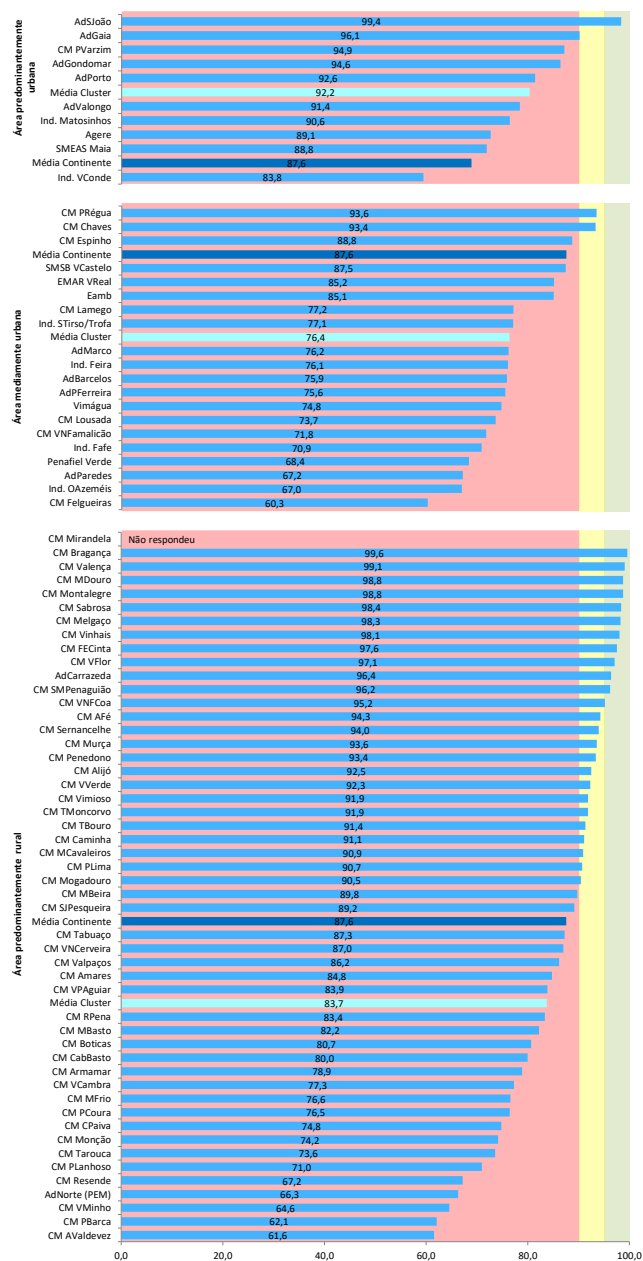


Figura 166. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

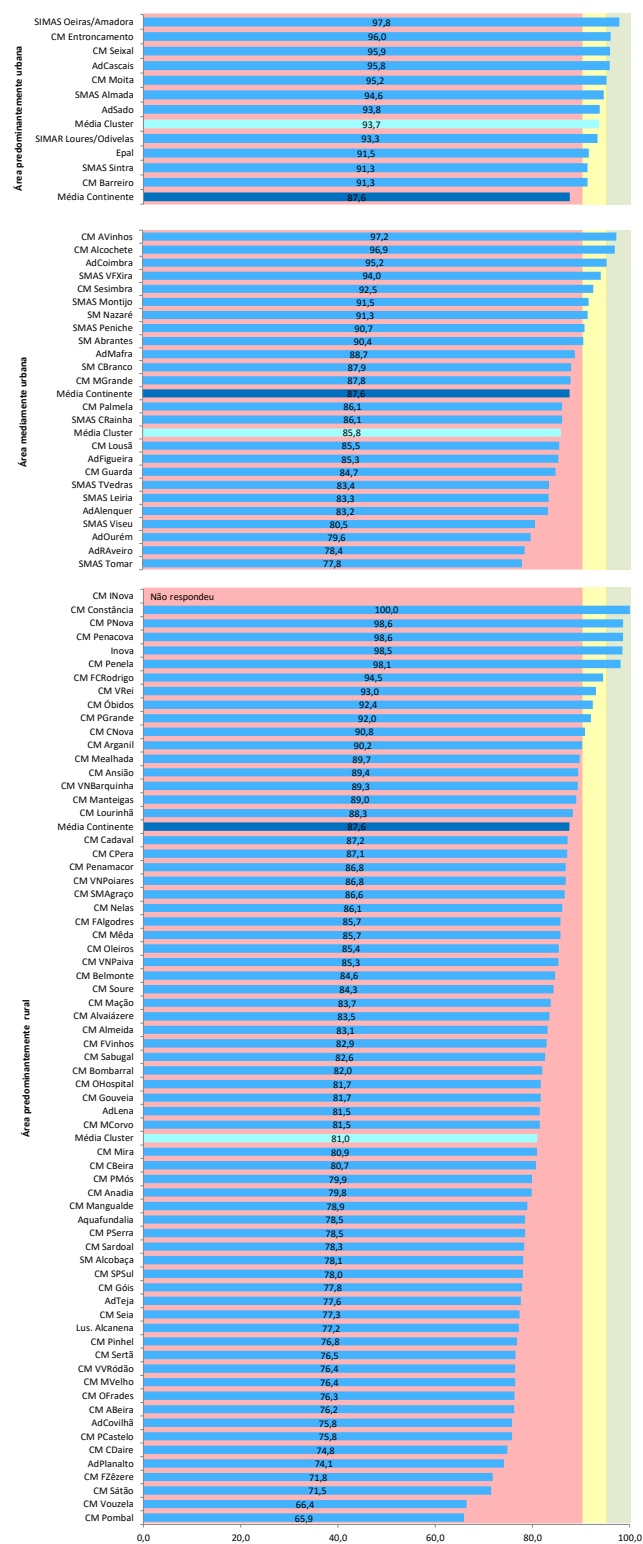


Figura 167. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

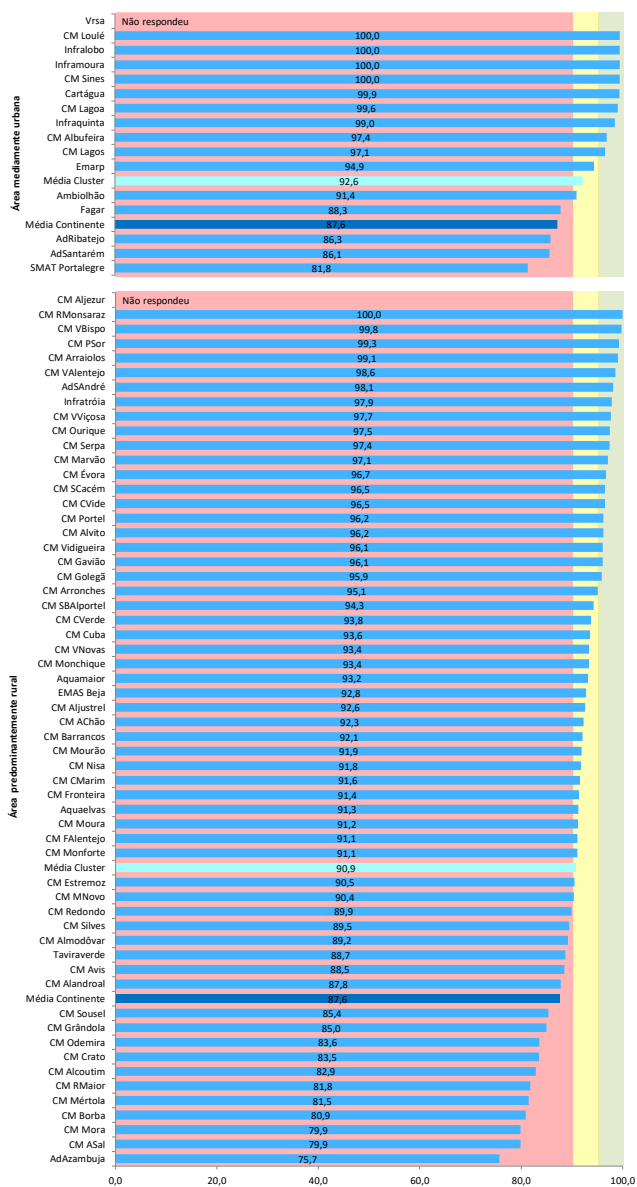


Figura 168. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.9. AA08 – Água não faturada

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de perdas económicas correspondentes à água que, apesar de ser captada, tratada, transportada, armazenada e distribuída, não chega a ser faturada aos utilizadores.

O indicador é definido como a percentagem de água entrada no sistema que não é faturada (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 47. AA08 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0,0; 5,0]
Qualidade do serviço mediana]5,0; 7,5]
Qualidade do serviço insatisfatória]7,5; 100]

Quadro 48. AA08 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0,0; 20,0]
Qualidade do serviço mediana]20,0; 30,0]
Qualidade do serviço insatisfatória]30,0; 100]

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 49. AA08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Água entrada no sistema	615 467 856 m ³ /ano
Água não faturada	31 644 224 m ³ /ano
AA08a – Água não faturada	5,1 %

Quadro 50. AA08 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Água entrada no sistema	811 331 839 m ³ /ano
Água não faturada	238 858 159 m ³ /ano
AA08b – Água não faturada	29,4 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a percentagem de água não faturada é mediana no serviço em alta e em baixa, indiciando potencial de melhoria com a alteração de procedimentos de faturação e a redução de perdas de água.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

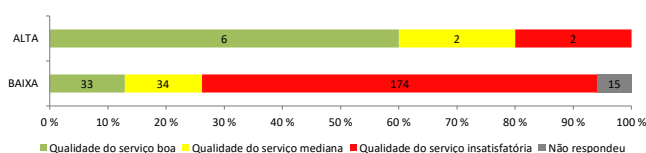
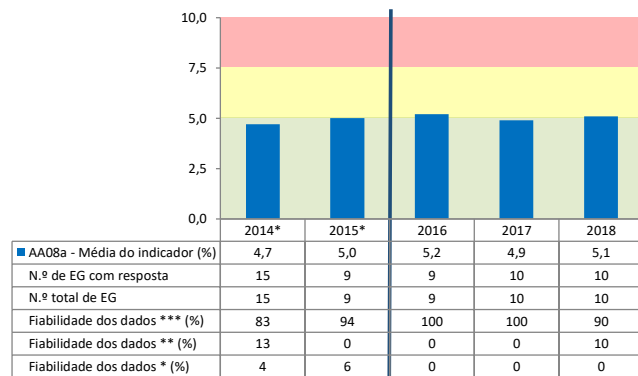


Figura 169. AA08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

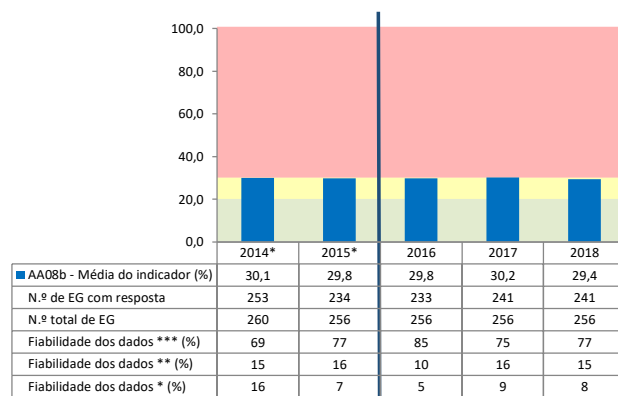
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Água não faturada" corresponde à definição do indicador AA08a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 170. AA08 alta – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução desfavorável até 2016, uma evolução favorável em 2017, seguida novamente de uma evolução desfavorável em 2018. Verifica-se a resposta por parte de todas as entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma evolução favorável até 2017, enquanto que em 2018 apresenta uma diminuição da fiabilidade.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Água não faturada" corresponde à definição do indicador AA08b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 171. AA08 baixa – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma tendência favorável até 2016, uma evolução desfavorável em 2017 e uma nova evolução favorável em 2018. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta entre 2014 e 2016 voltando a aumentar em 2017. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria ao longo dos anos em análise, com exceção do ano 2017.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se

também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

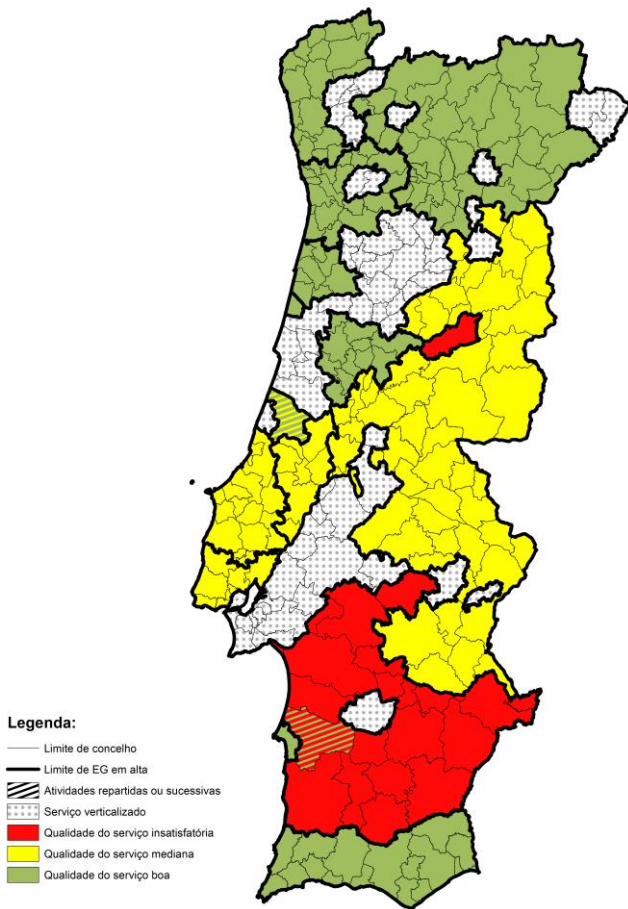


Figura 172. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em alta

Serviço em baixa

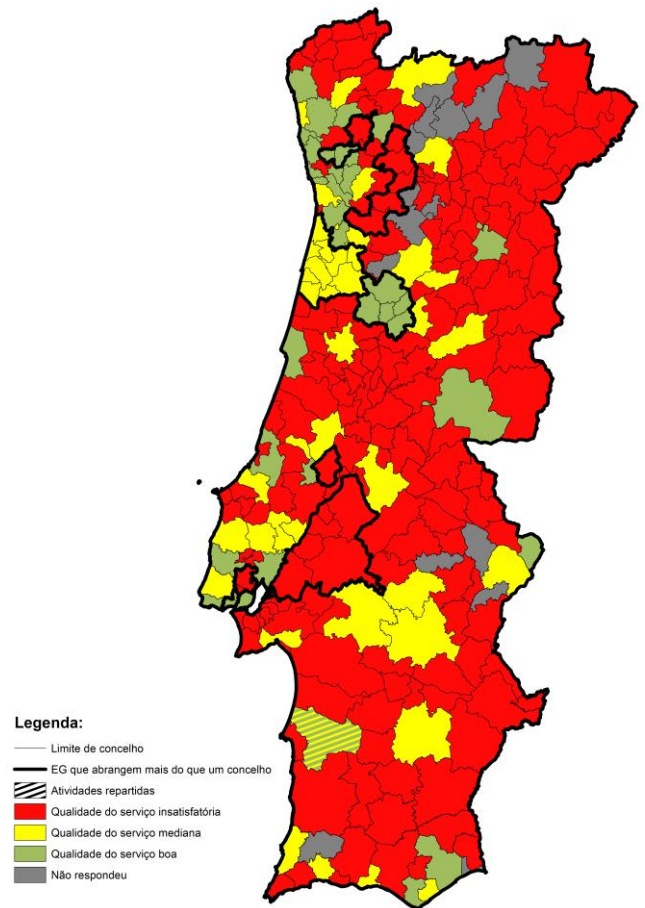


Figura 174. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em baixa

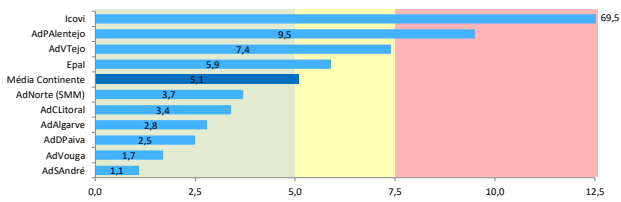


Figura 173. AA08 alta – Água não faturada (%)

Norte

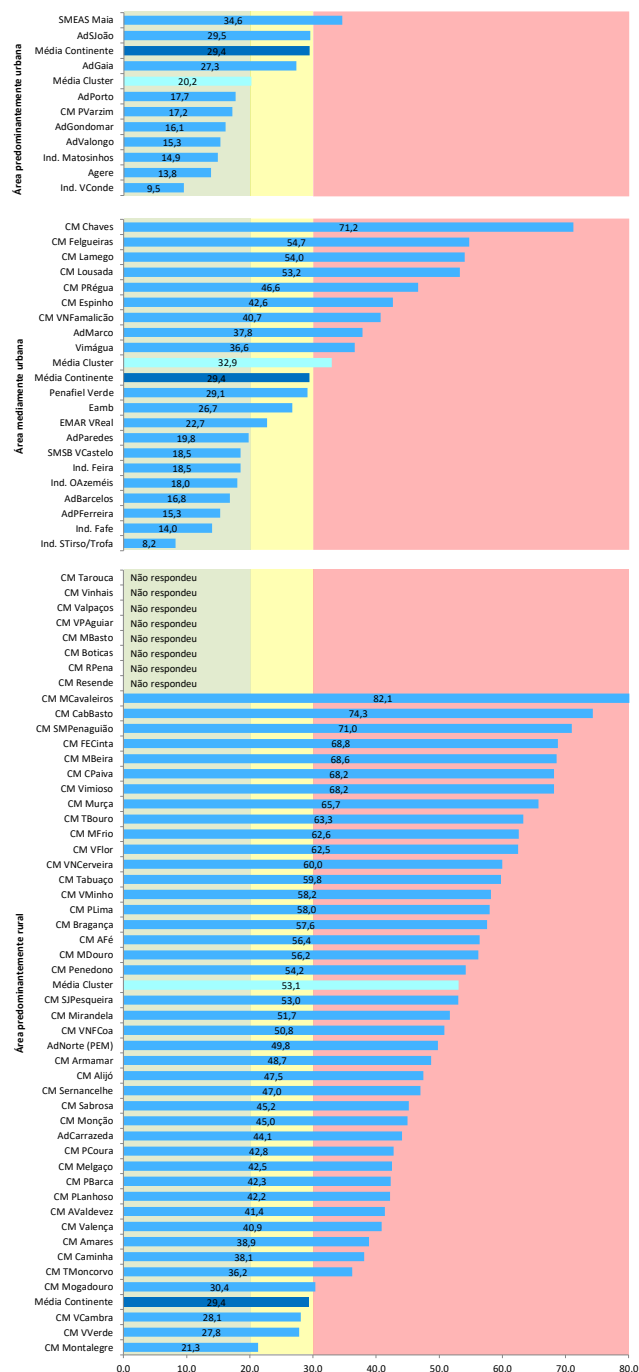


Figura 175. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

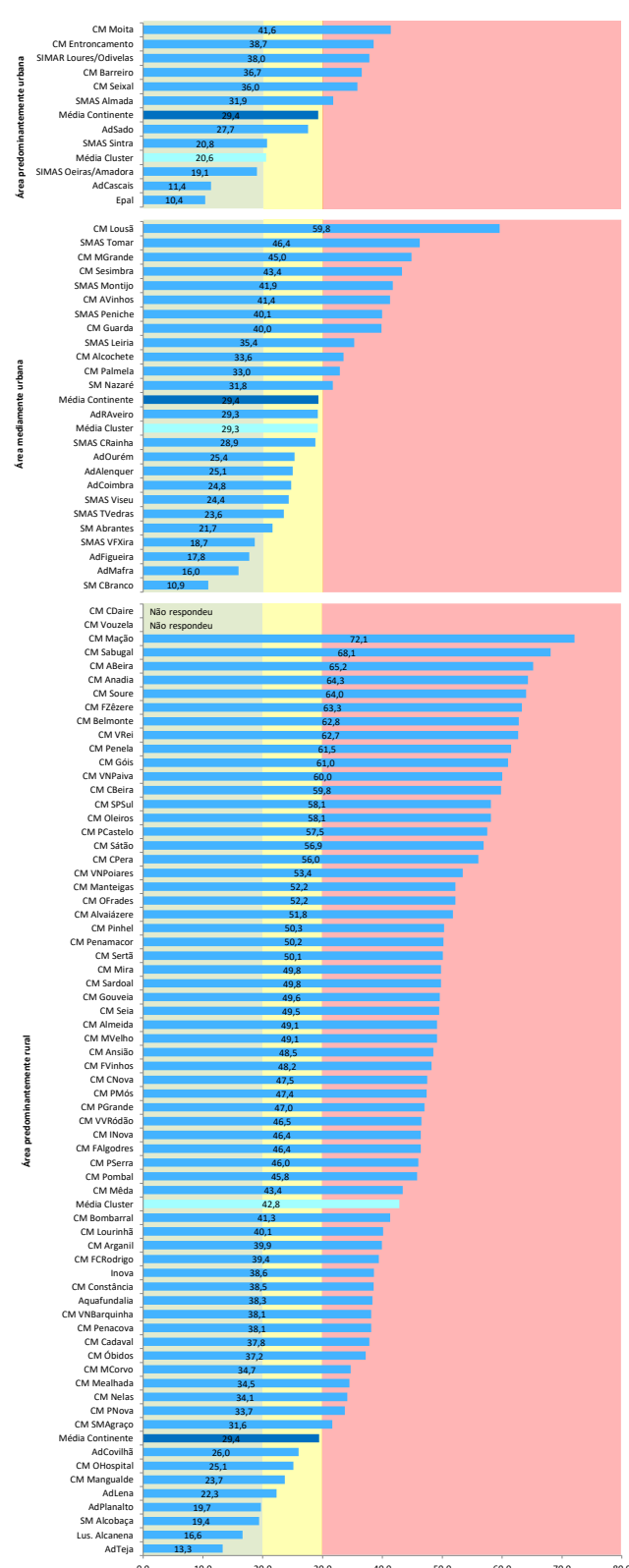


Figura 176. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

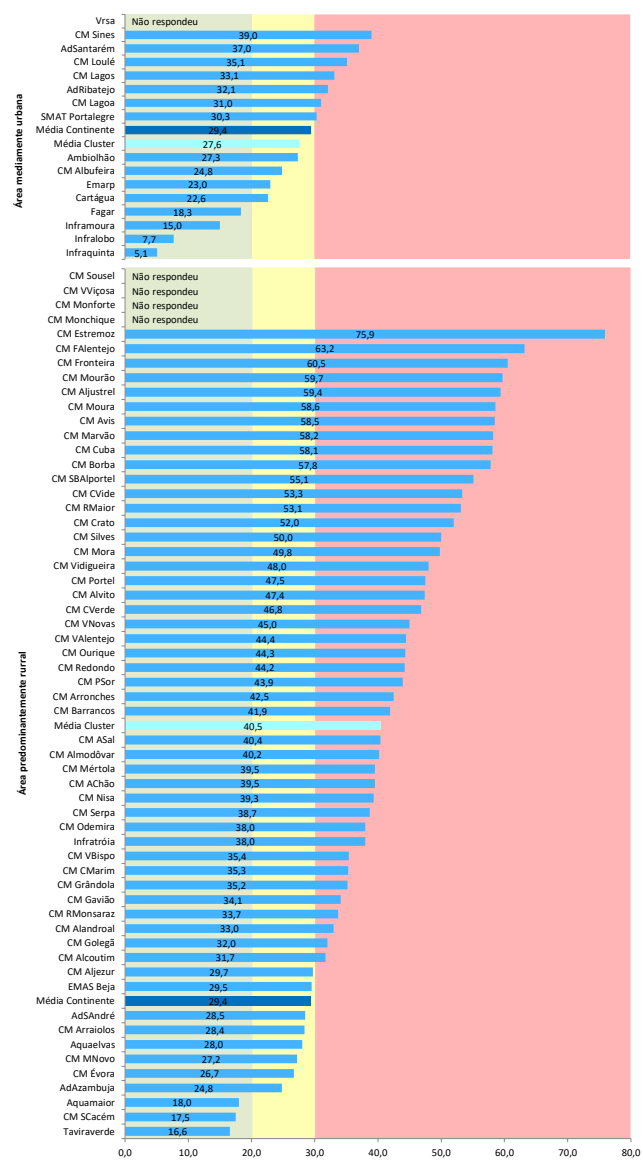


Figura 177. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.10. AA09 – Reabilitação de condutas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a existência de uma prática continuada de reabilitação das condutas por forma a assegurar a sua gradual renovação e uma idade média aceitável da rede.

O indicador é definido como a percentagem média anual de condutas de adução e distribuição com idade superior a dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 51. AA09 alta e baixa – Valores de referência (%/ano)

Qualidade do serviço boa	[1,0; 4,0]
Qualidade do serviço mediana	[0,8; 1,0[ou]4,0; 20,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,8[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 52. AA09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento médio de condutas	6 037 km
Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos	79 km
AA09a – Reabilitação de condutas	0,3 %/ano

Quadro 53. AA09 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG)

Comprimento médio de condutas	80 427 km
Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos	2 055 km
AA09b – Reabilitação de condutas	0,5 %/ano

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reabilitação de condutas é insatisfatória no serviço em alta e no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria com uma prática continuada de reabilitação de condutas.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

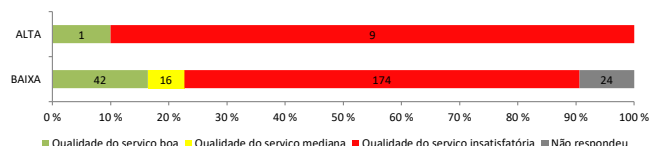
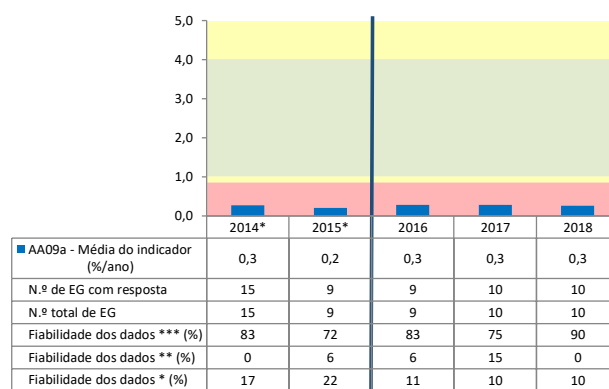


Figura 178. AA09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

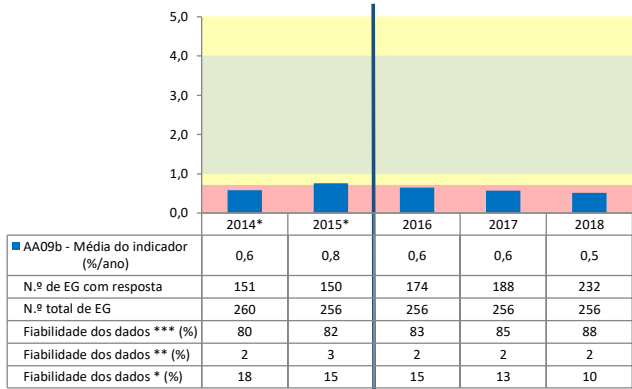
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Reabilitação de condutas" corresponde à definição do indicador AA10a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 179. AA09 alta – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta-se estável entre 2016 e 2018. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam desde 2014. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma variação com decréscimo em 2015 e em 2017.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Reabilitação de condutas" corresponde à definição do indicador AA10b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 180. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta, desde 2016, um decréscimo da qualidade do serviço. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta em 2015 e um aumento significativo desde 2016. A fiabilidade dos dados apresenta uma melhoria ao longo dos anos.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

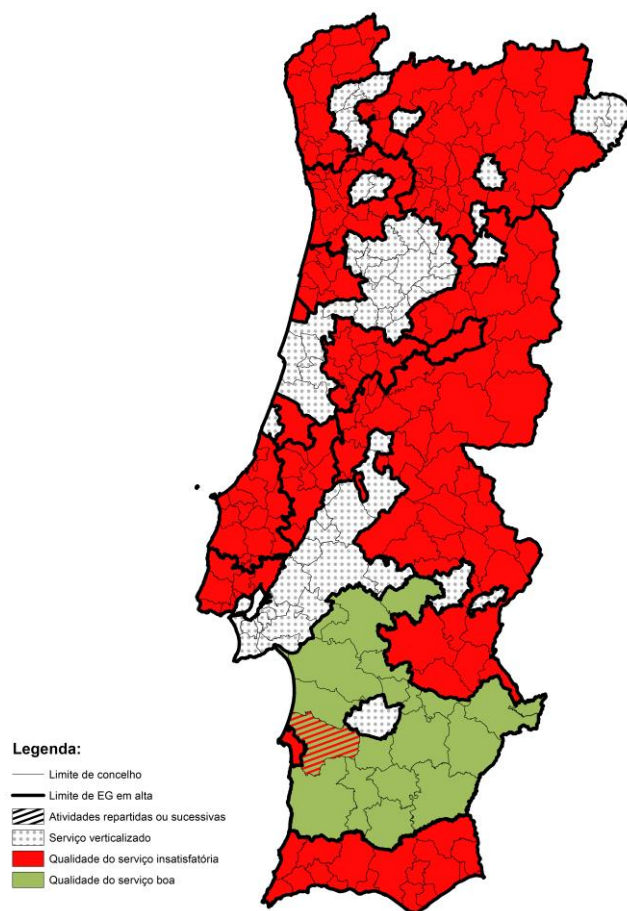


Figura 181. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em alta

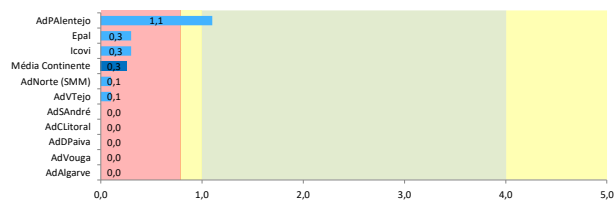


Figura 182. AA09 alta – Reabilitação de condutas (%/ano)

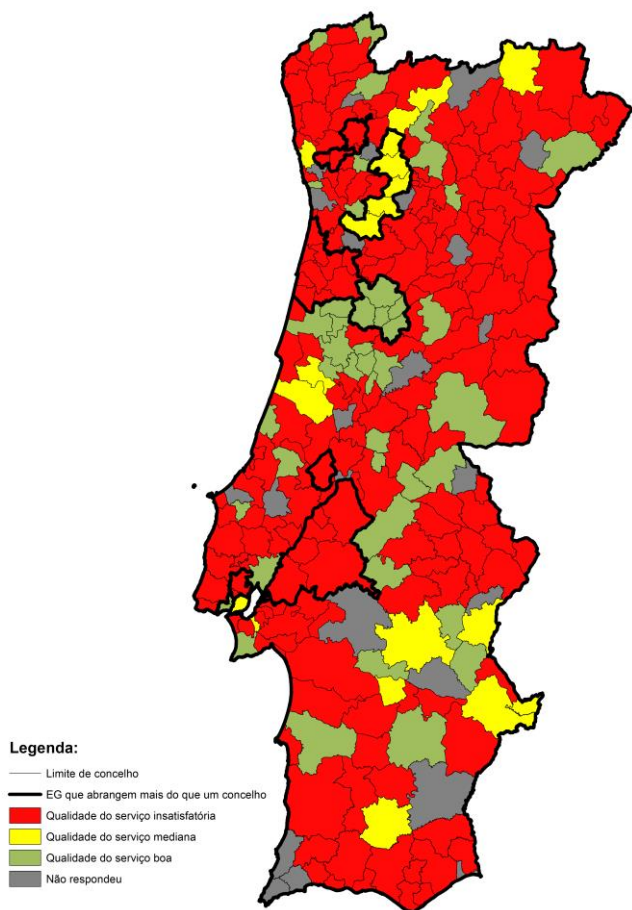


Figura 183. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em baixa

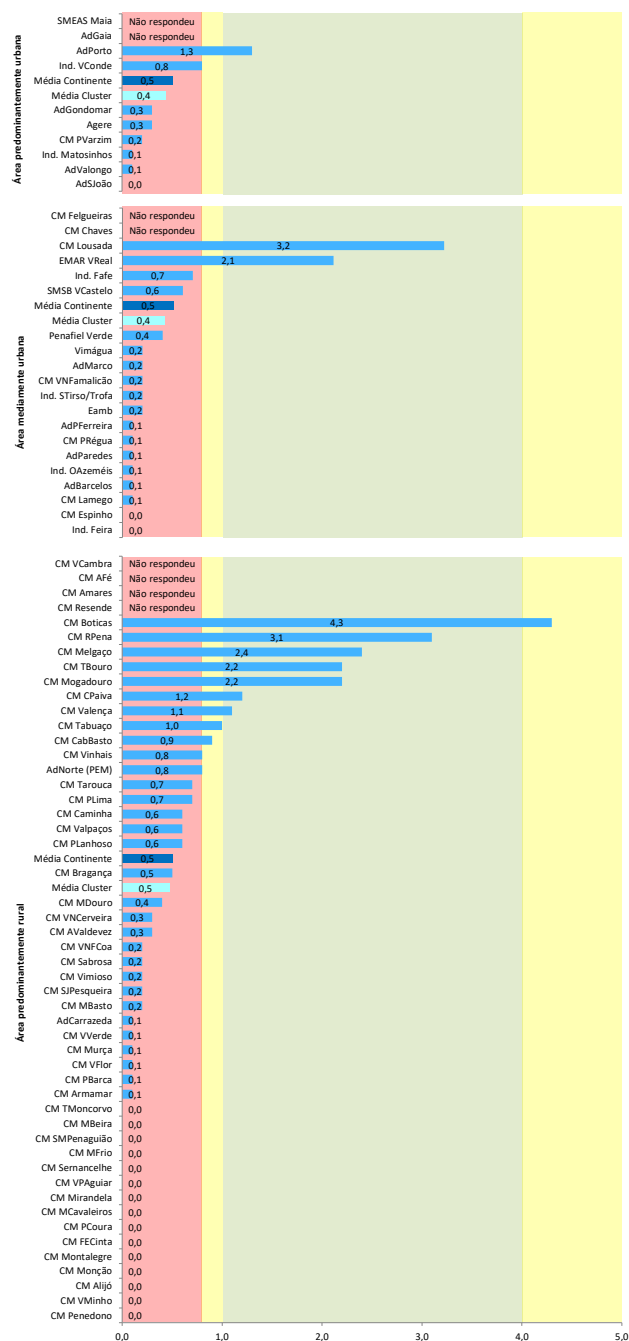


Figura 184. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

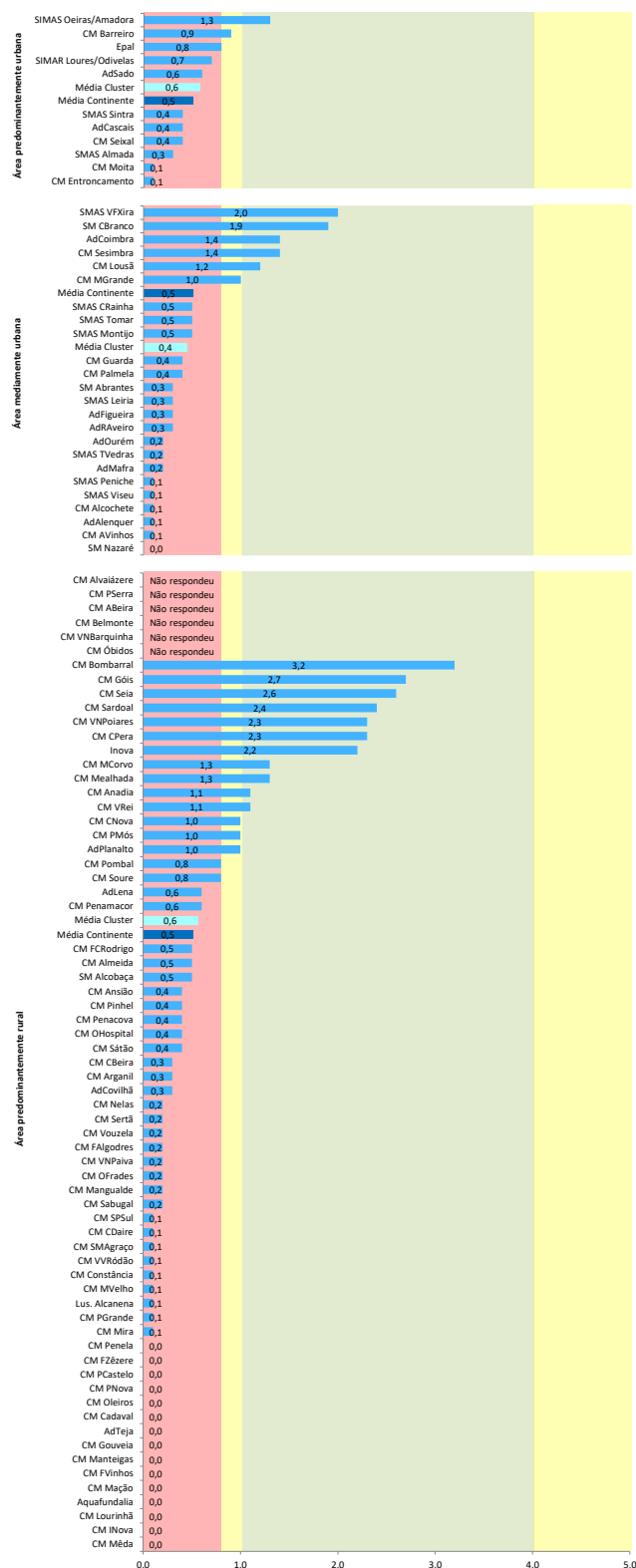


Figura 185. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

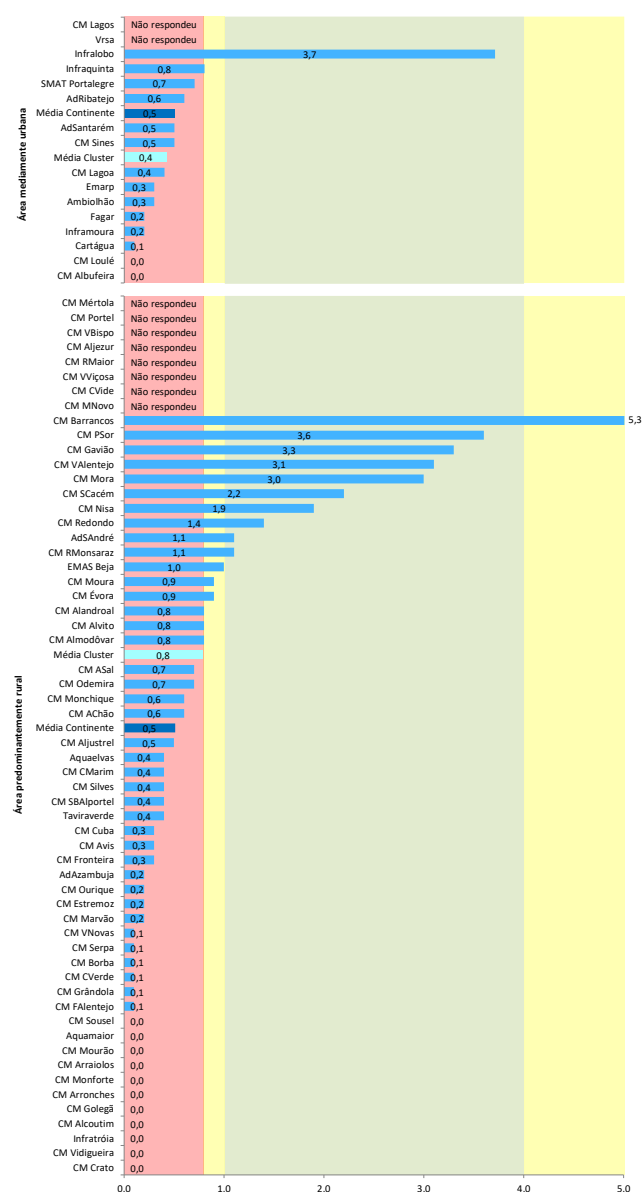


Figura 186. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.11. AA10 – Ocorrência de avarias em condutas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a ocorrência de avarias nas condutas que originam perdas de água e eventualmente falhas no abastecimento.

O indicador é definido como o número de avarias em condutas ocorridas por 100 km de condução (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 54. AA10 alta – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	[0; 15]
Qualidade do serviço mediana]15; 30]
Qualidade do serviço insatisfatória]30; +∞[

Quadro 55. AA10 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	[0; 30]
Qualidade do serviço mediana]30; 60]
Qualidade do serviço insatisfatória]60; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 56. AA10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Avarias em condutas	801
Comprimento total de condutas	9 810 km
AA10a – Ocorrência de avarias em condutas	8/(100 km.ano)

Quadro 57. AA10 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)

Avarias em condutas	38 739
Comprimento total de condutas	101 983 km
AA10b – Ocorrência de avarias em condutas	38/(100 km.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a avaliação da ocorrência de avarias em condutas no serviço em alta é boa. No serviço em baixa a avaliação da ocorrência de avarias em condutas é mediana, indiciando potencial de melhoria com a implementação de medidas preventivas de reparação e manutenção.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

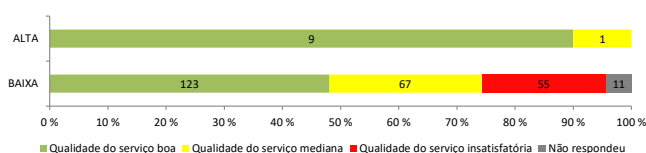
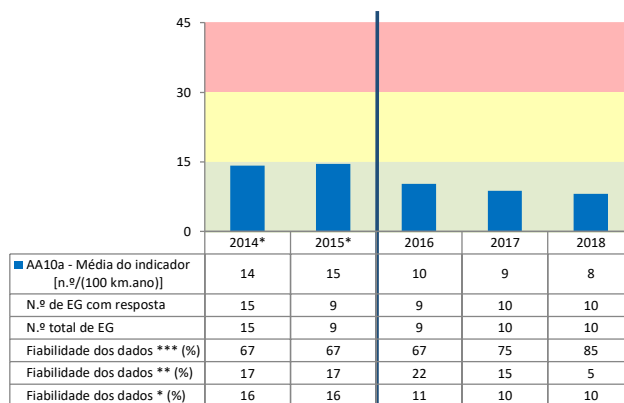


Figura 187. AA10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

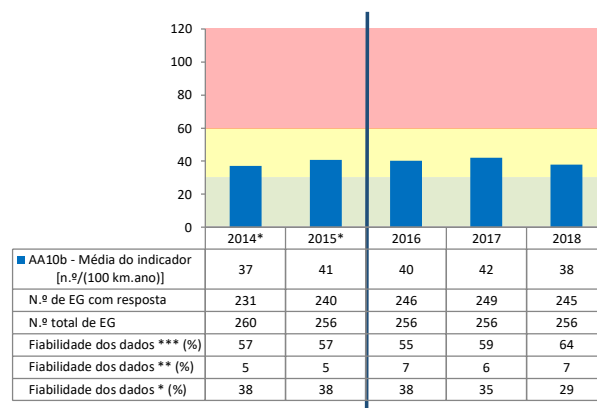
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Ocorrência de avarias em condutas" corresponde à definição do indicador AA11a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 188. AA10 alta – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador no serviço em alta apresenta uma evolução desfavorável em 2015, melhorando desde 2016. Verifica-se a resposta pela totalidade das entidades gestoras em todos os anos. A fiabilidade dos dados reportados apresenta alguma estabilidade até 2016 e um aumento a partir de 2017.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Ocorrência de avarias em condutas" corresponde à definição do indicador AA11b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 189. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade, com ligeiras variações ao longo dos anos em análise. Verifica-se o aumento do número de entidades gestoras com resposta até 2017 e uma ligeira diminuição em 2018. A fiabilidade dos dados apresenta estabilidade ao longo dos anos em análise com uma evolução favorável em 2018.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

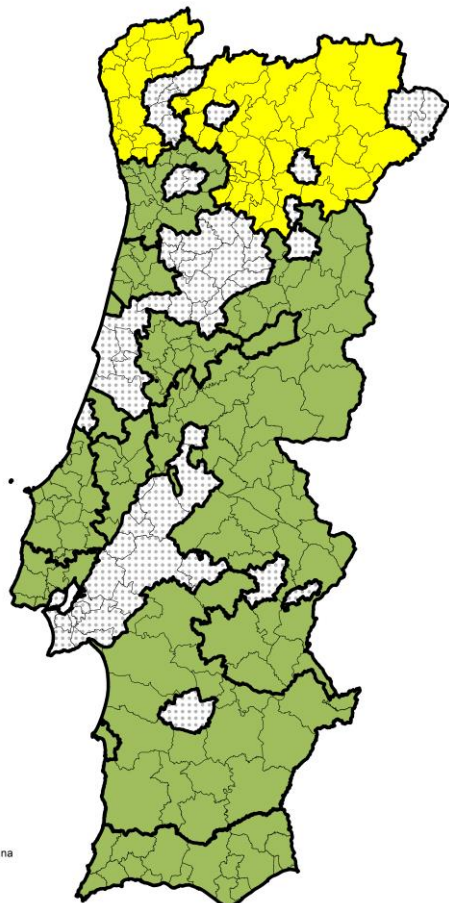


Figura 190. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em alta

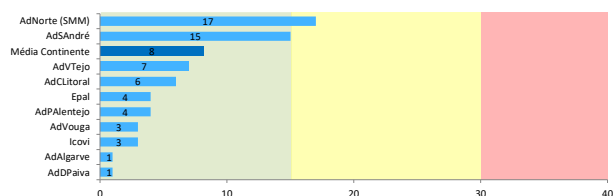


Figura 191. AA10 alta – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)]

Serviço em baixa

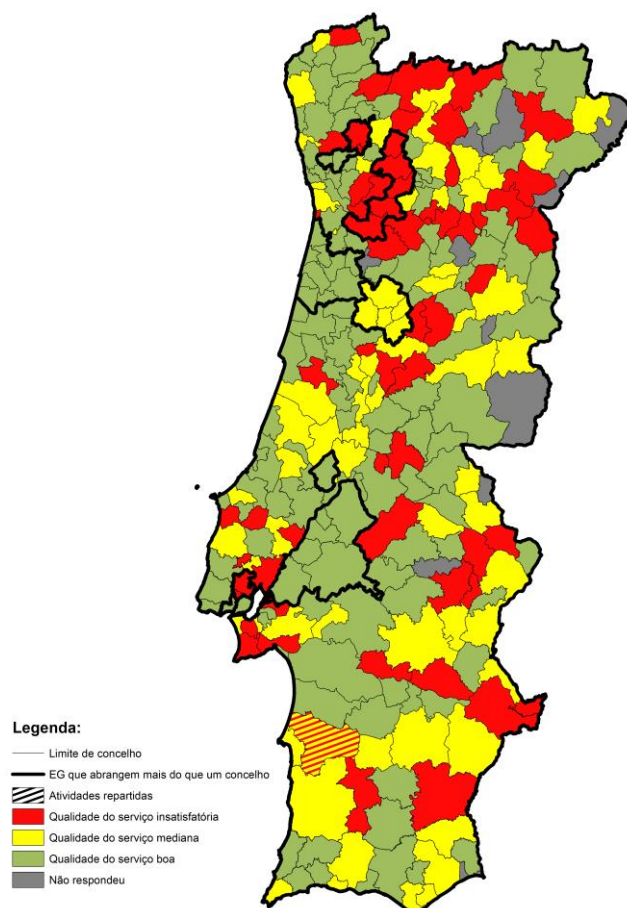


Figura 192. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em baixa

Norte

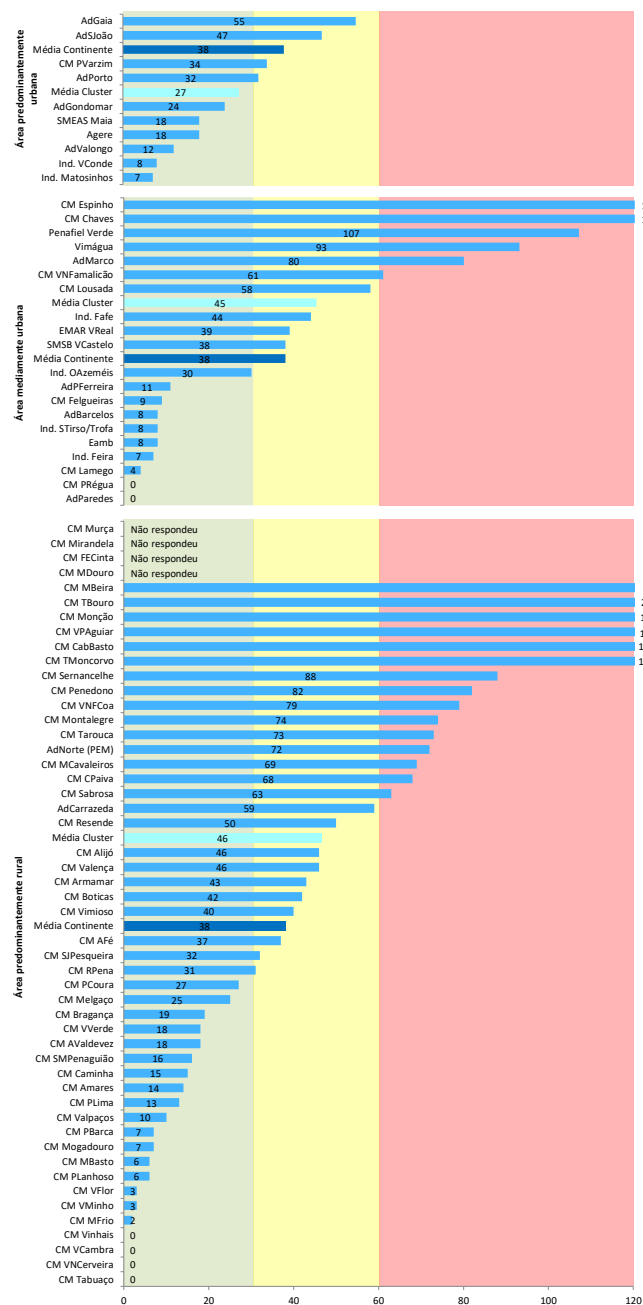


Figura 193. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

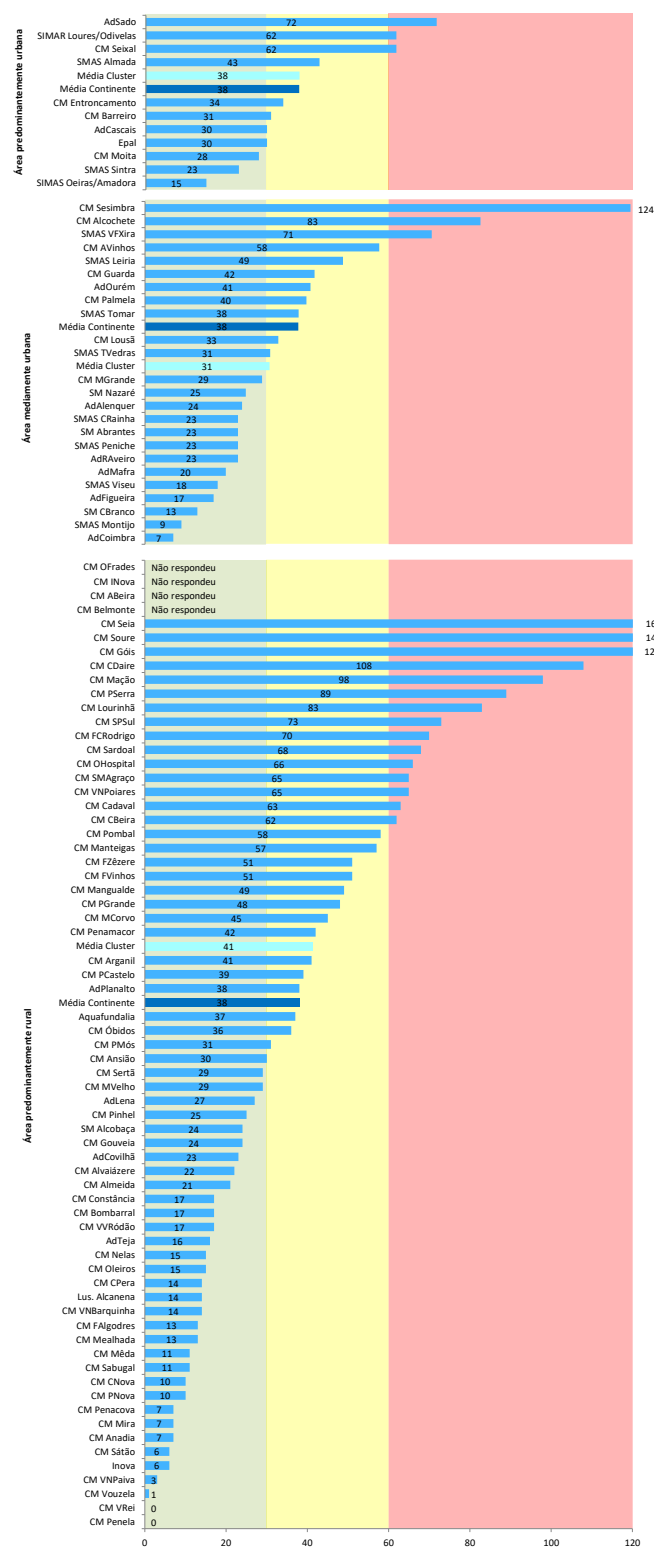


Figura 194. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

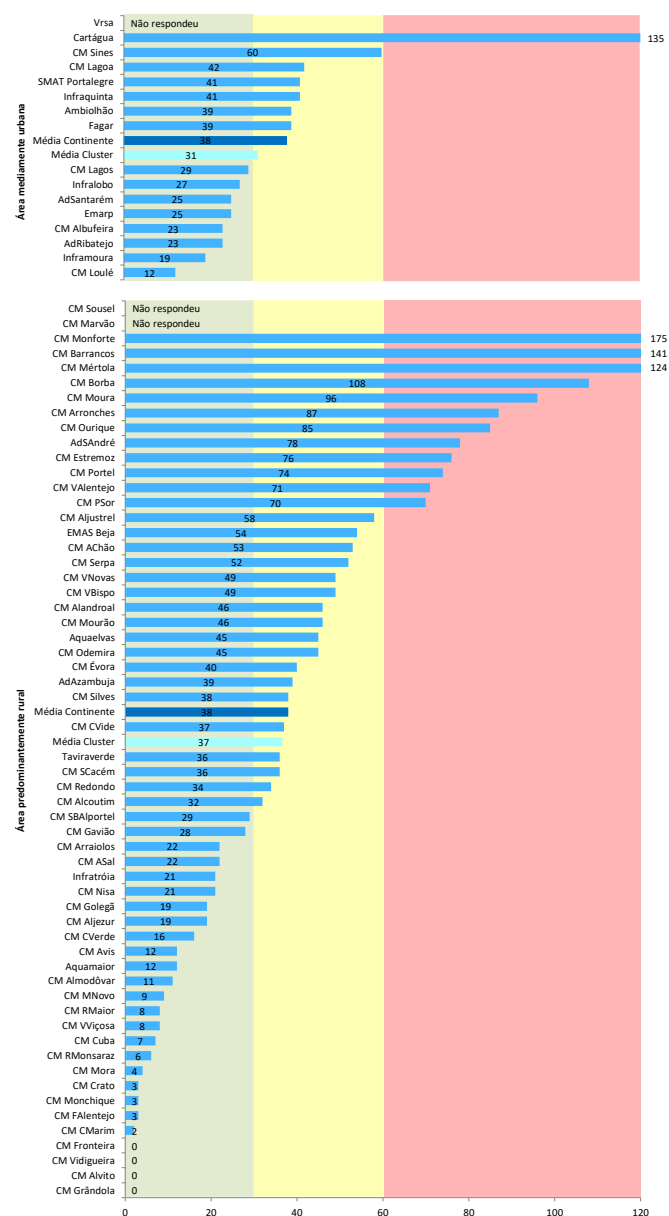


Figura 195. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.12. AA11 – Adequação dos recursos humanos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a produtividade física dos recursos humanos da entidade gestora, no que respeita à existência de um número adequado de empregados.

O indicador é definido como o número total equivalente de empregados a tempo inteiro afetos ao serviço de abastecimento de água por 1000 ramais (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou por unidade de volume de água tratada exportada (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 58. AA11 alta – Valores de referência
[n.º/(10⁶ m³.ano)]

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[1,0; 2,0]
Área mediamente urbana	[1,0; 2,5]
Área predominantemente rural	[1,0; 3,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[0,5; 1,0[ou]2,0; 2,5]
Área mediamente urbana	[0,5; 1,0[ou]2,5; 3,3]
Área predominantemente rural	[0,5; 1,0[ou]3,0; 4,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 0,5[ou]2,5; +∞[
Área mediamente urbana	[0; 0,5[ou]3,3; +∞[
Área predominantemente rural	[0; 0,5[ou]4,5; +∞[

Quadro 59. AA11 baixa – Valores de referência
(n.º/1000 ramais)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[2,0; 3,0]
Área mediamente urbana	[2,0; 3,5]
Área predominantemente rural	[2,0; 4,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[1,5; 2,0[ou]3,0; 3,5]
Área mediamente urbana	[1,5; 2,0[ou]3,5; 4,3]
Área predominantemente rural	[1,5; 2,0[ou]4,0; 6,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 1,5[ou]3,5; +∞[
Área mediamente urbana	[0; 1,5[ou]4,3; +∞[
Área predominantemente rural	[0; 1,5[ou]6,0; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 60. AA11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de abastecimento de água	908
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de abastecimento de água	411
Água tratada exportada	584 975 490 m ³
AA11a – Adequação dos recursos humanos	2,3/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente urbana	1,5/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área mediamente urbana	2,9/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente rural	5,5/(10 ⁶ m ³ .ano)

Quadro 61. AA11 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de abastecimento de água	7 549
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de abastecimento de água	710
Ramais de ligação	3 627 720
AA11b – Adequação dos recursos humanos	2,3/1 000 ramais
Área predominantemente urbana	3,7/1 000 ramais
Área mediamente urbana	2,0/1 000 ramais
Área predominantemente rural	1,7/1 000 ramais

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação dos recursos humanos no serviço em alta é boa nas áreas predominantemente urbanas, mediana nas áreas mediamente urbanas e insatisfatória nas áreas predominantemente rurais. No serviço em baixa a adequação dos recursos humanos é insatisfatória nas áreas predominantemente urbanas, mediana nas áreas predominantemente rurais e boa nas áreas mediamente urbanas.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

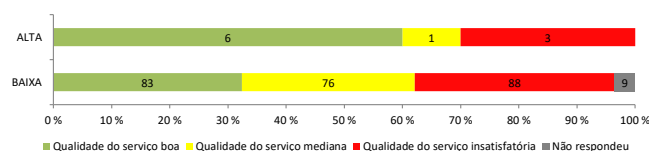
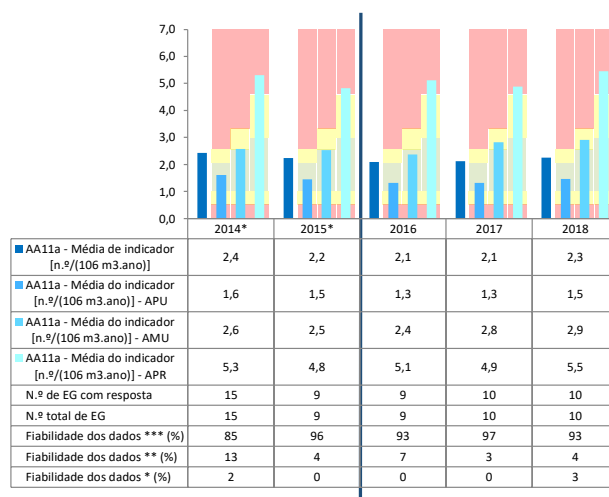


Figura 196. AA11 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

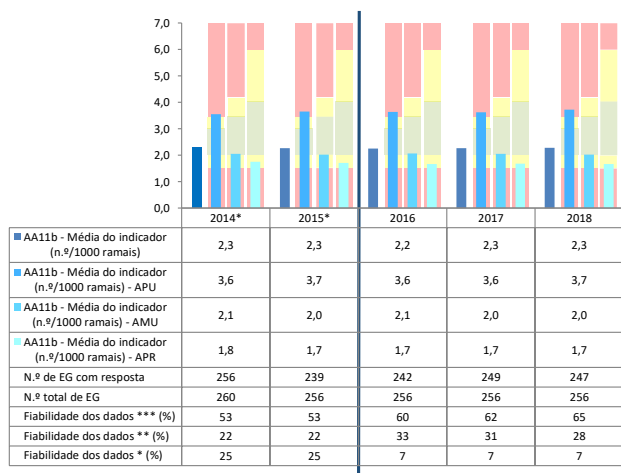
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Adequação dos recursos humanos" corresponde à definição do indicador AA12a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 197. AA11 alta – Adequação dos recursos humanos
[n.º/(10⁶ m³.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta alguma estabilidade, verificando-se a resposta pela totalidade das entidades gestoras em todos os anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma variação ao longo dos anos.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Adequação dos recursos humanos" corresponde à definição do indicador AA12b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 198. AA11 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade. Verifica-se uma variação do número de entidades gestoras com resposta ao longo dos anos em análise. Relativamente à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma estabilidade, com uma ligeira melhoria desde 2016.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

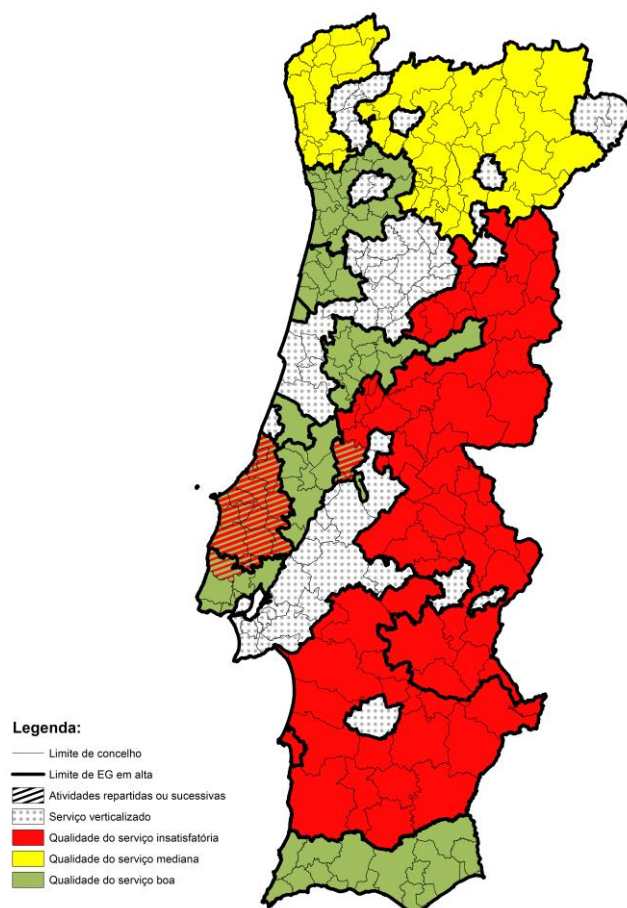


Figura 199. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em alta

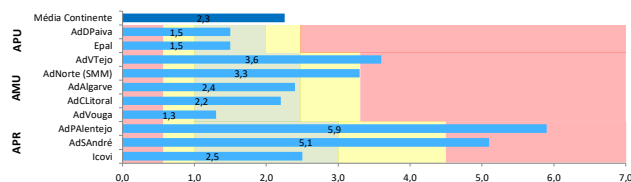


Figura 200. AA11 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10⁶ m³.ano)]

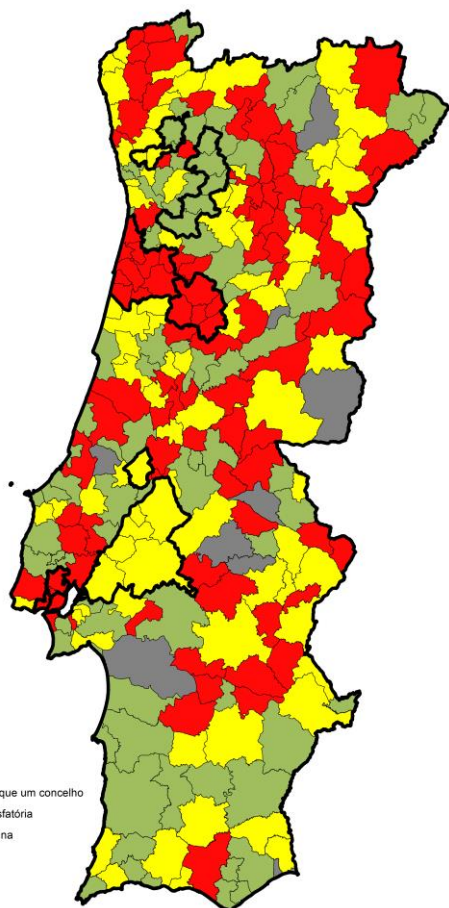
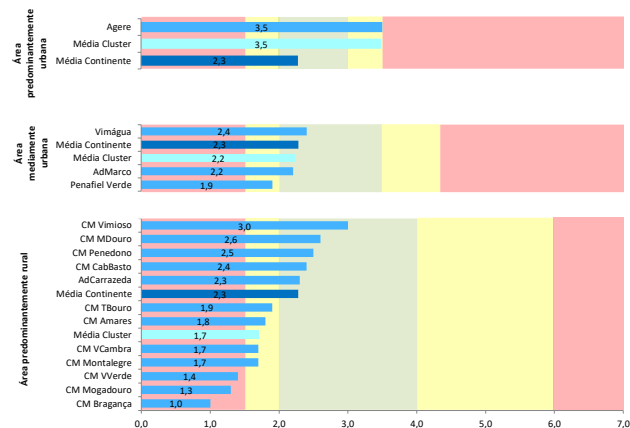


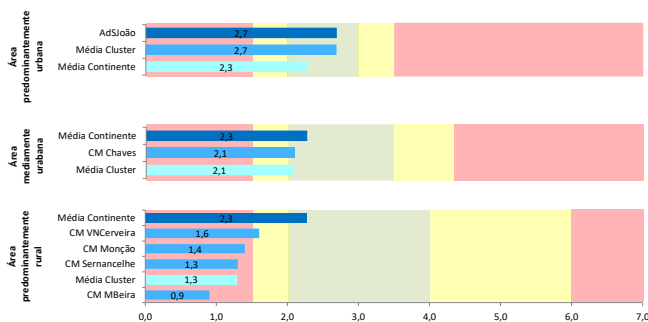
Figura 201. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em baixa

Norte

(EG que captam entre 80 e 100 % do volume total de água entrada no sistema)



(EG que captam entre 20 e 80 % do volume total de água entrada no sistema)



(EG que captam entre 0 e 20 % do volume total de água entrada no sistema)

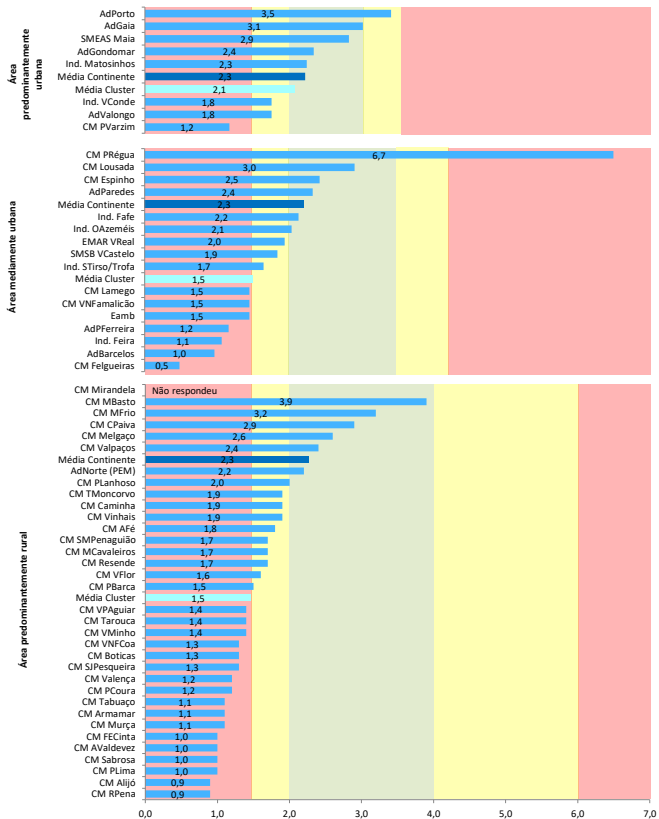
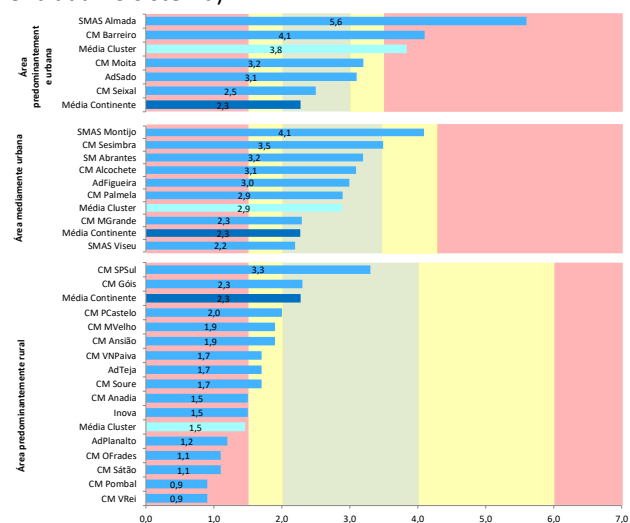


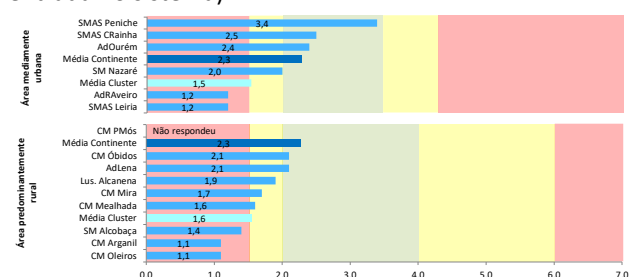
Figura 202. AA11 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

(EG que captam entre 80 e 100 % do volume total de água entrada no sistema)



(EG que captam entre 20 e 80 % do volume total de água entrada no sistema)



(EG que captam entre 0 e 20 % do volume total de água entrada no sistema)

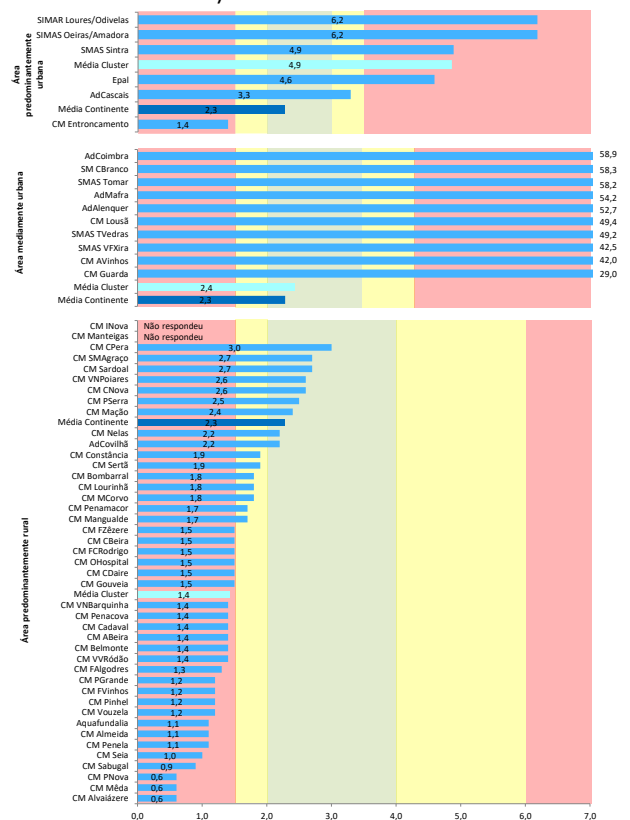
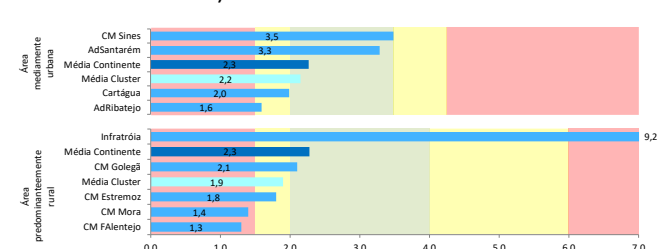


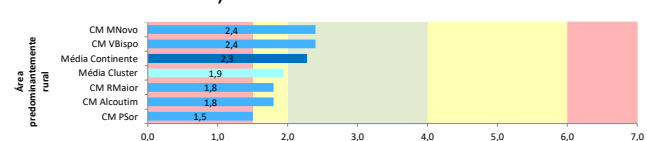
Figura 203. AA11 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

(EG que captam entre 80 e 100 % do volume total de água entrada no sistema)



(EG que captam entre 20 e 80 % do volume total de água entrada no sistema)



(EG que captam entre 0 e 20 % do volume total de água entrada no sistema)

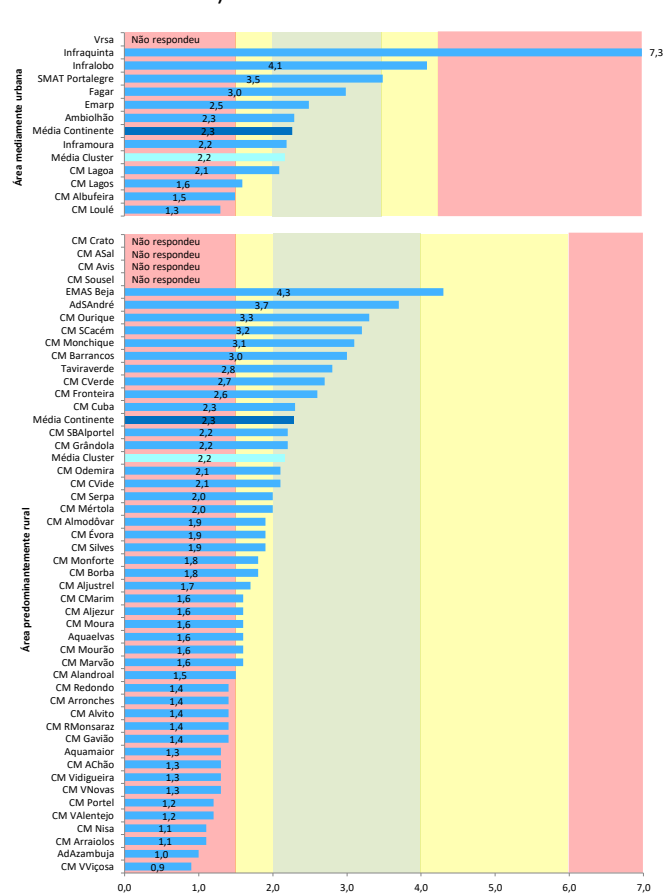


Figura 204. AA11 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.13. AA12 – Perdas reais de água

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar as perdas reais de água (fugas e extravasamentos) enquanto bem escasso que exige uma gestão racional.

O indicador é definido como o volume de perdas reais por ramal (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou por unidade de comprimento de conduta (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 62. AA12 alta – Valores de referência [m³/(km.dia)]

Qualidade do serviço boa	[0,0; 5,0]
Qualidade do serviço mediana]5,0; 7,5]
Qualidade do serviço insatisfatória]7,5; +∞[

Quadro 63. AA12 baixa – Valores de referência: densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)]

Qualidade do serviço boa	[0; 100]
Qualidade do serviço mediana]100; 150]
Qualidade do serviço insatisfatória]150; +∞[

Quadro 64. AA12 baixa – Valores de referência: densidade de ramais inferior a 20/km de rede [m³/(km.dia)]

Qualidade do serviço boa	[0,0; 3,0]
Qualidade do serviço mediana]3,0; 5,0]
Qualidade do serviço insatisfatória]5,0; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 65. AA12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Perdas reais	21 550 958 m ³ /ano
Comprimento total de condutas	9 810 km
AA12a – Perdas reais de água	6,0 m ³ /(km.dia)

Quadro 66. AA12 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)

Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede:

Perdas reais	161 127 470 m ³ /ano
Ramais de ligação	3 440 047
AA12b – Perdas reais de água	128 l/(ramal.dia)

Densidade de ramais inferior a 20/km de rede:

Perdas reais	6 822 136 m ³ /ano
Comprimento total de condutas	6 368 km
AA12b – Perdas reais de água	2,9 m ³ /(km.dia)

A nível de Portugal continental, a avaliação das perdas reais de água no serviço em alta é mediana. No serviço em baixa, a avaliação das perdas reais de água é mediana para as entidades com densidade de ramais igual ou superior a 20 por quilómetro de rede e para as entidades gestoras em baixa com densidade de ramais inferior a 20 por quilómetro de rede. Existe, portanto, potencial de melhoria com a

implementação de metodologias de redução das perdas de água.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

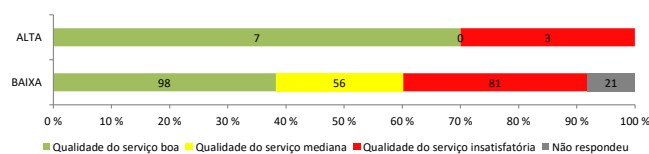
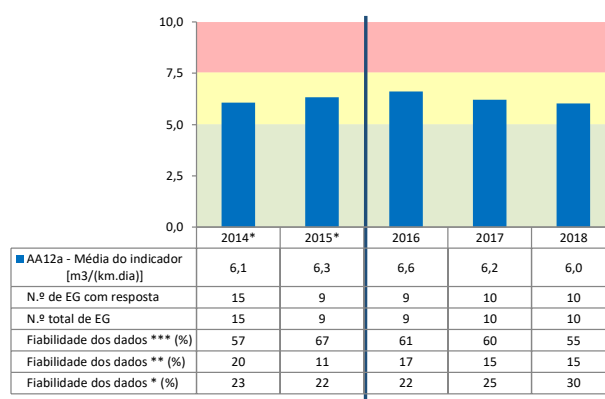


Figura 205. AA12 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

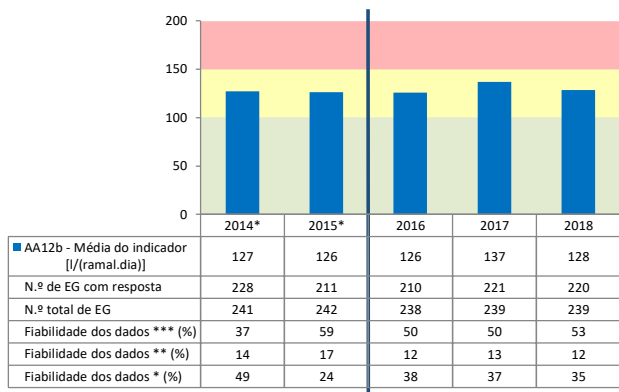
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Perdas reais de água" corresponde à definição do indicador AA13a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 206. AA12 alta – Perdas reais de água [m³/(km.dia)] – evolução da média do indicador

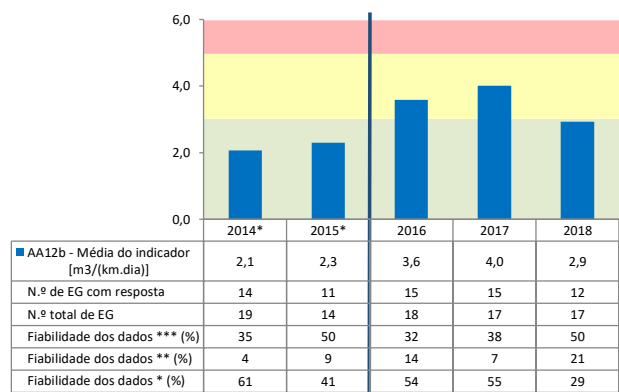
Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução desfavorável entre 2014 e 2016, seguida de uma evolução favorável desde 2017. Verifica-se que a totalidade de entidades gestoras responderam em todos os anos em análise. A fiabilidade dos dados apresenta uma evolução desfavorável desde 2015.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Perdas reais de água" corresponde à definição do indicador AA13b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 207. AA12 baixa – Perdas reais de água [l/(ramal.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa, nos casos em que a densidade de ramais é igual ou superior a 20/km de rede, apresenta uma evolução favorável, entre 2014 e 2016, uma evolução desfavorável em 2017 e uma nova evolução favorável em 2018. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta entre 2014 e 2016, um aumento em 2017 e uma ligeira diminuição em 2018. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se uma melhoria significativa em 2015, um decréscimo em 2016, seguida de um ligeiro aumento em 2018.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Perdas reais de água" corresponde à definição do indicador AA13b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 208. AA12 baixa – Perdas reais de água [m³/(km.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

A nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa, nos casos em que a densidade de ramais é inferior a 20/km de rede, apresenta uma evolução desfavorável até 2017 e uma evolução favorável em 2018. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, com um aumento em 2016 e uma nova diminuição em 2018. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se uma melhoria em 2015 e uma diminuição acentuada em 2016 seguida de uma nova melhoria a partir de 2017.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

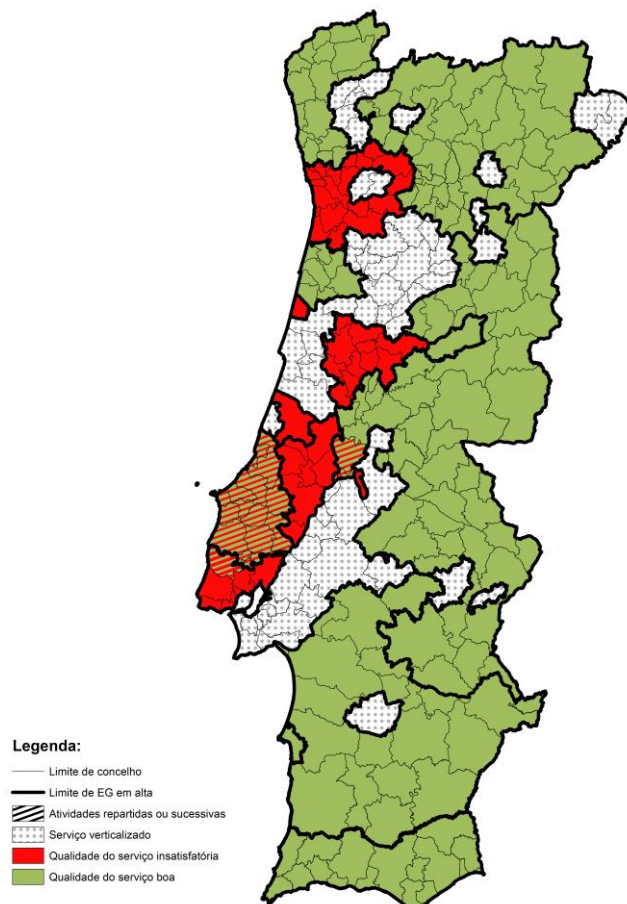


Figura 209. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA12 para o serviço em alta

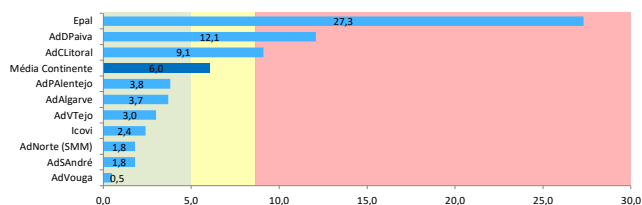


Figura 210. AA12 alta – Perdas reais de água [m³/(km.dia)]

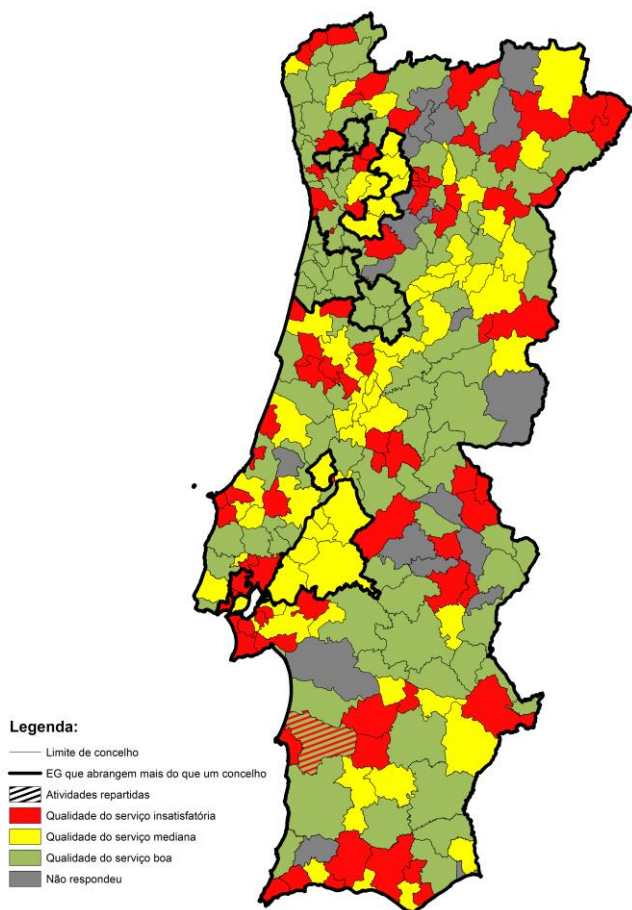
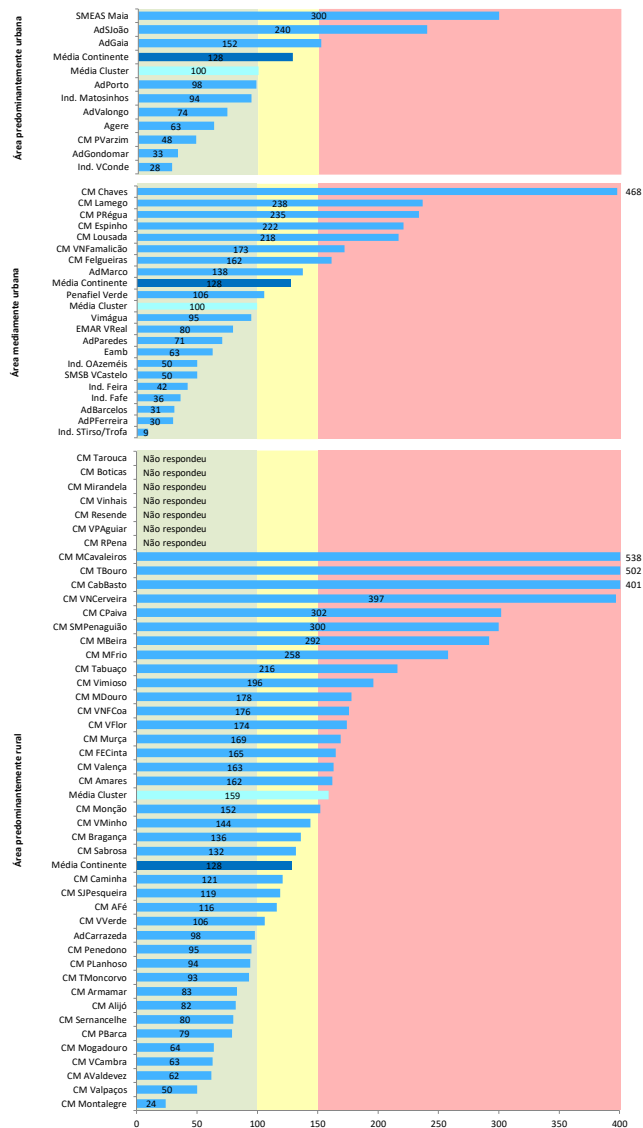


Figura 211. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA12 para o serviço em baixa

(densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)



(densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

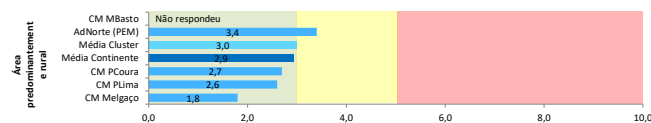
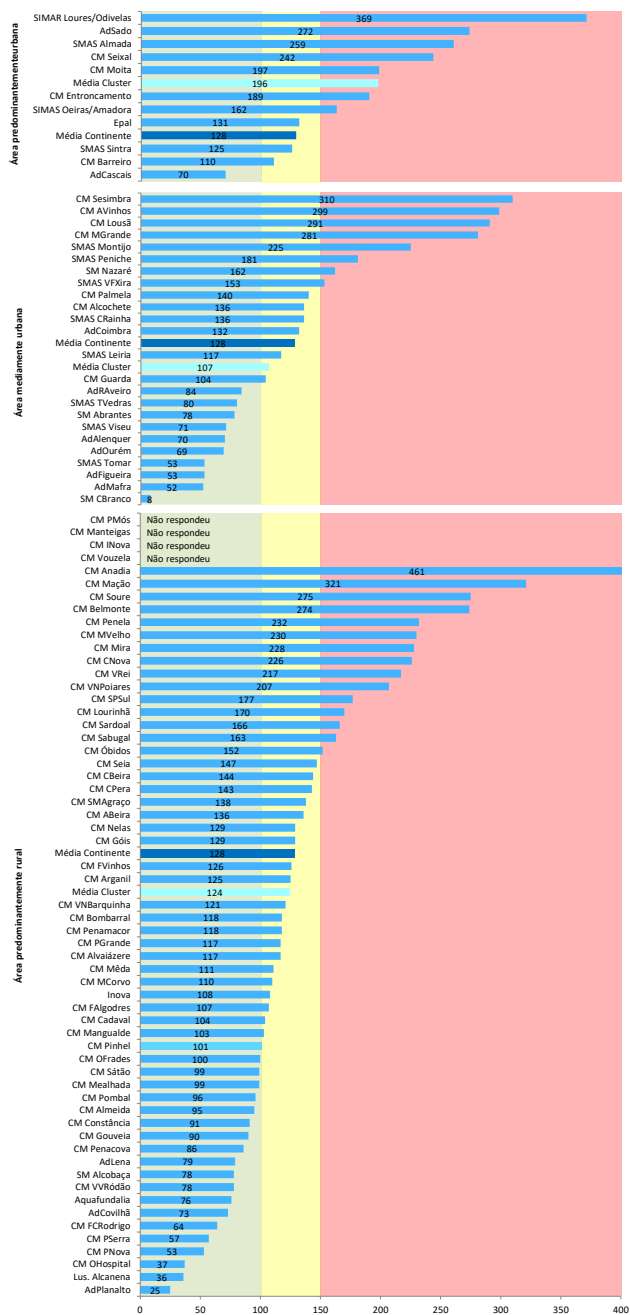


Figura 212. AA12 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m³/(km.dia)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

(densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)



(densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

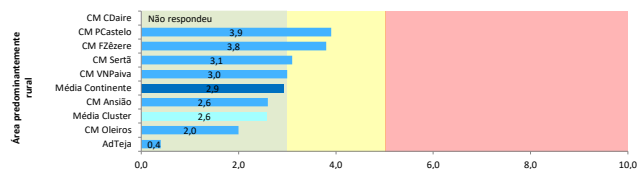
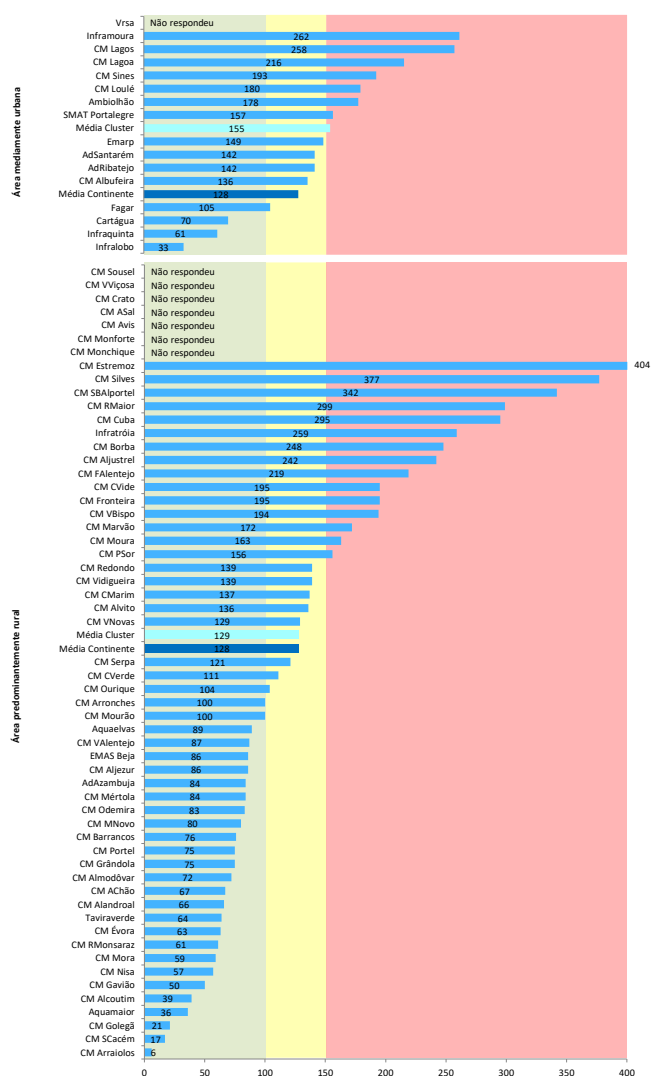


Figura 213. AA12 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m³/(km.dia)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

(densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)



(densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

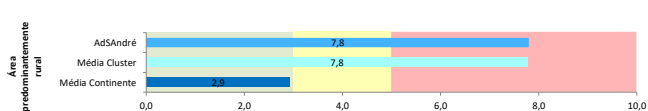


Figura 214. AA12 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m³/(km.dia)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.14. AA13 – Eficiência energética de instalações elevatórias

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de utilização dos recursos energéticos pelas entidades gestoras enquanto bem escasso que exige uma gestão racional.

O indicador é definido como o consumo de energia médio normalizado das instalações elevatórias (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 67. AA13 alta e baixa – Valores de referência [kWh/(m³.100m)]

Qualidade do serviço boa	[0,27; 0,40]
Qualidade do serviço mediana]0,40; 0,54]
Qualidade do serviço insatisfatória]0,54; 5,00[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 68. AA13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	342 555 864 kWh/ano
Fator de uniformização	867 507 044 m ³ /ano.100 m
AA13b – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,39 kWh/(m ³ .100 m)

Quadro 69. AA13 baixa – Avaliação global (para 61 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	207 281 172 kWh/ano
Fator de uniformização	440 817 647 m ³ /ano.100 m
AA13b – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,47 kWh/(m ³ .100 m)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a eficiência energética de instalações elevatórias é boa no serviço em alta. No serviço em baixa a avaliação da eficiência energética de instalações elevatórias é mediana, indiciando potencial de melhoria com a adoção de metodologias operacionais e de monitorização que permitam uma gestão mais racional de energia.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

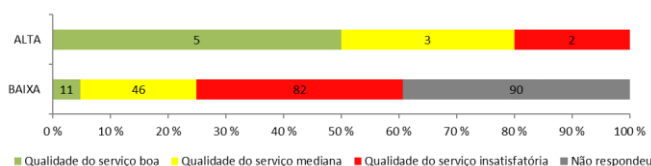
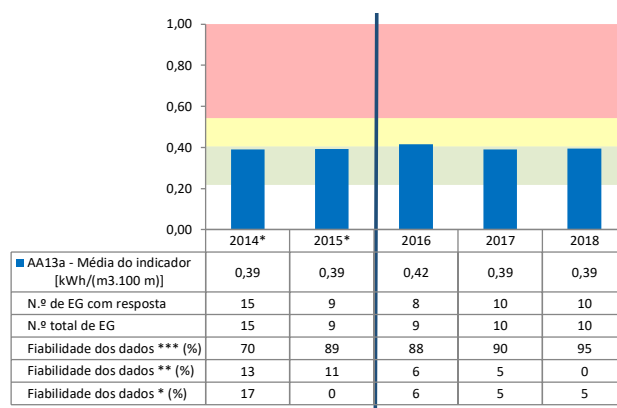


Figura 215. AA13 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

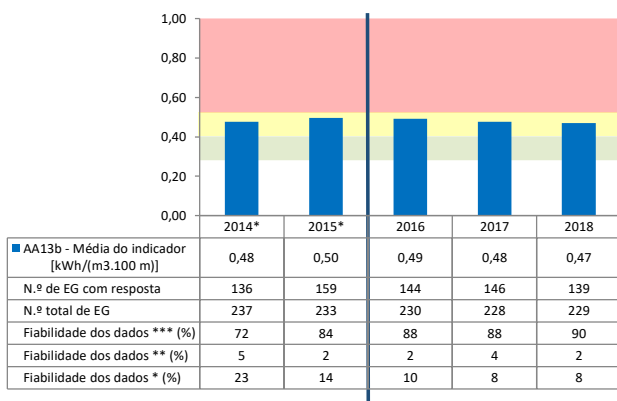
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Eficiência energética de instalações elevatórias" corresponde à definição do indicador AA15a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 216. AA13a – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – evolução da média do indicador do serviço em alta

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta alguma estabilidade ao longo dos anos, com uma evolução ligeiramente desfavorável em 2016. Verifica-se a resposta por parte da totalidade das entidades gestoras com exceção de 2016. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria ao longo dos anos com um ligeiro decréscimo em 2016.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Eficiência energética de instalações elevatórias" corresponde à definição do indicador AA15b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 217. AA13 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável em 2015 e uma evolução favorável desde 2016. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, com um decréscimo em 2016 e em 2018. Quanto à fiabilidade dos dados, existe uma melhoria ao longo dos anos em análise.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

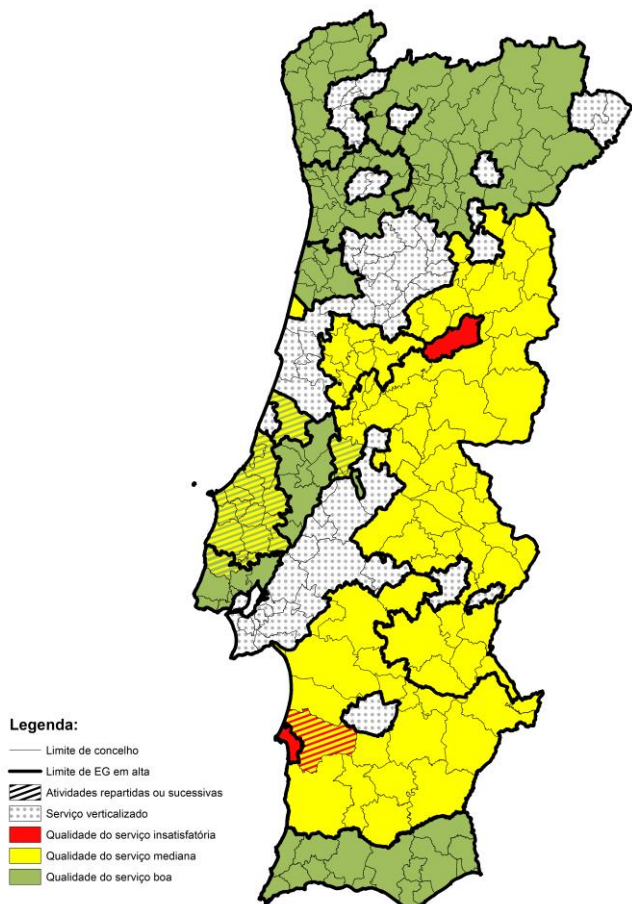


Figura 218. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA13 para o serviço em alta

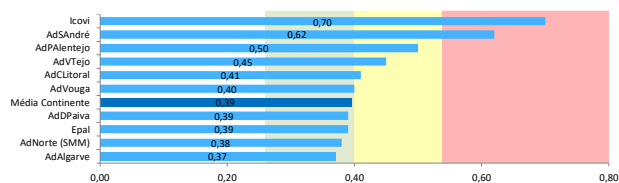


Figura 219. AA13a – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³·100m)]

Serviço em baixa

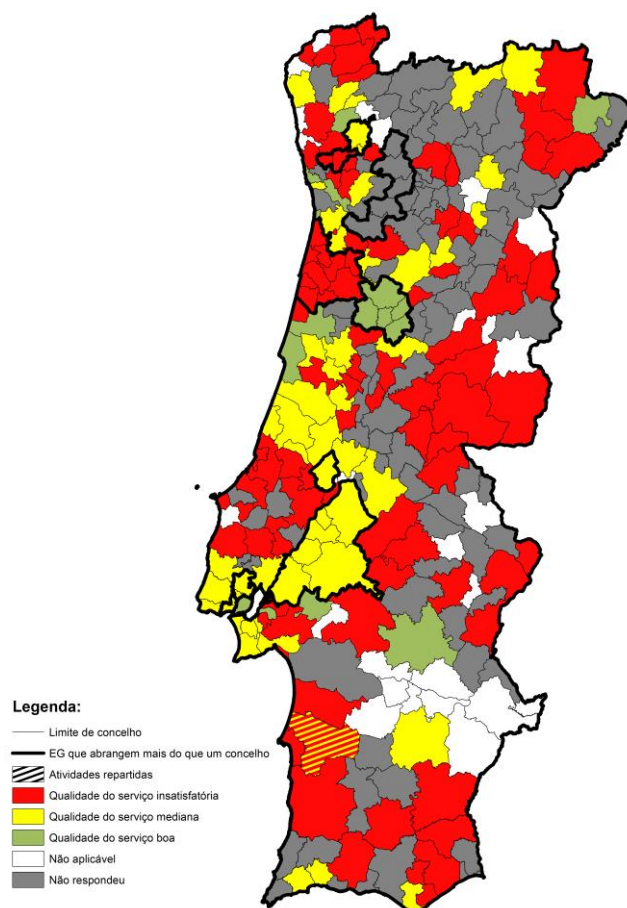


Figura 220. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA13 para o serviço em baixa

Norte

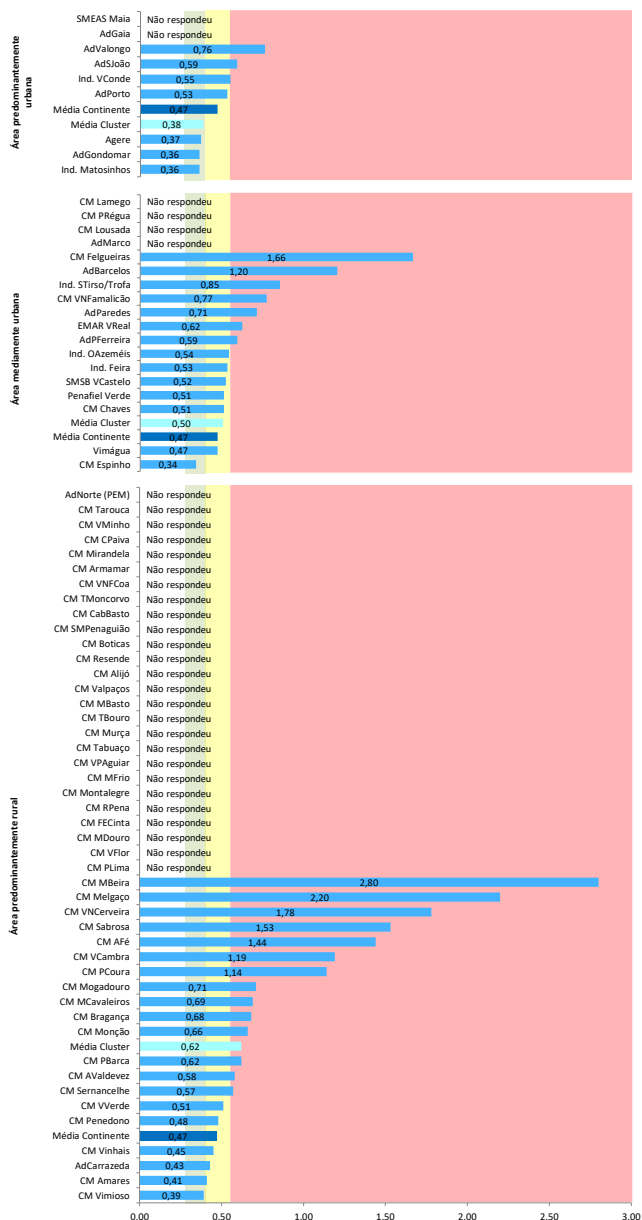


Figura 221. AA13 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³·100m)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

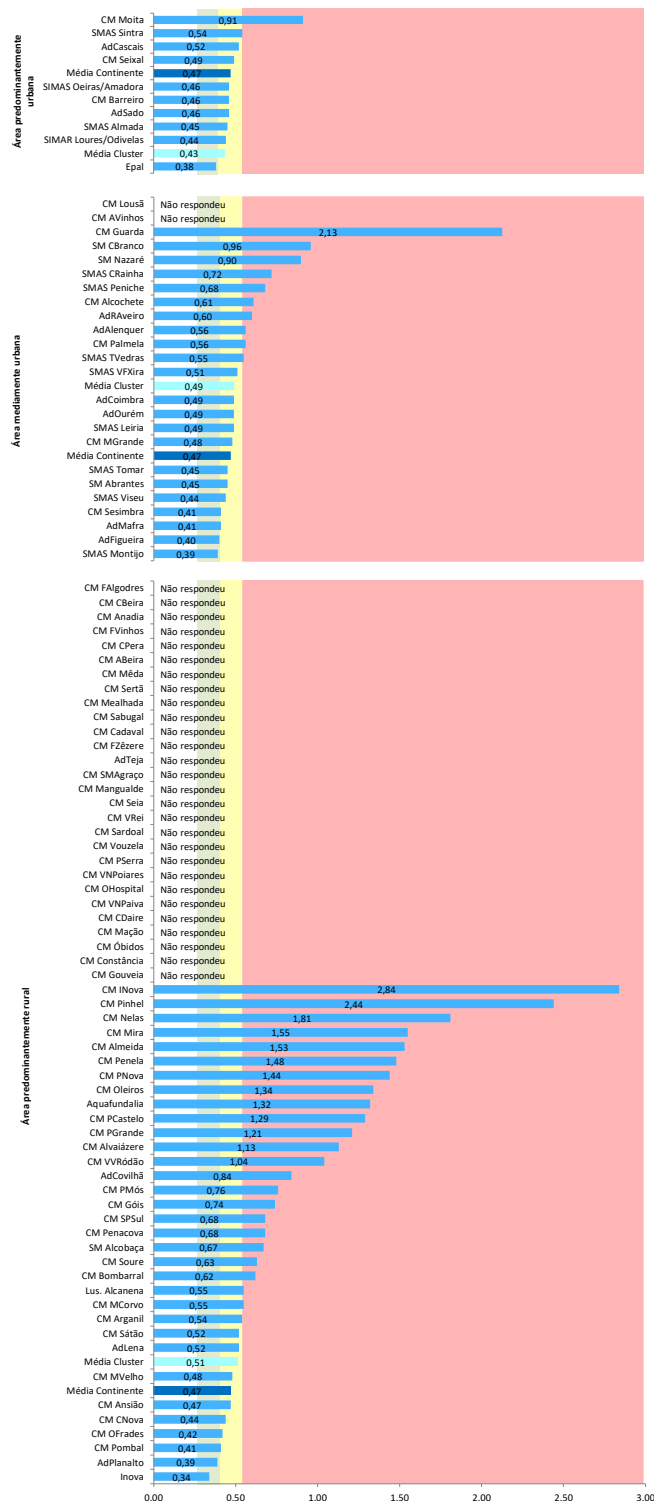


Figura 222. AA13 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³·100m)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

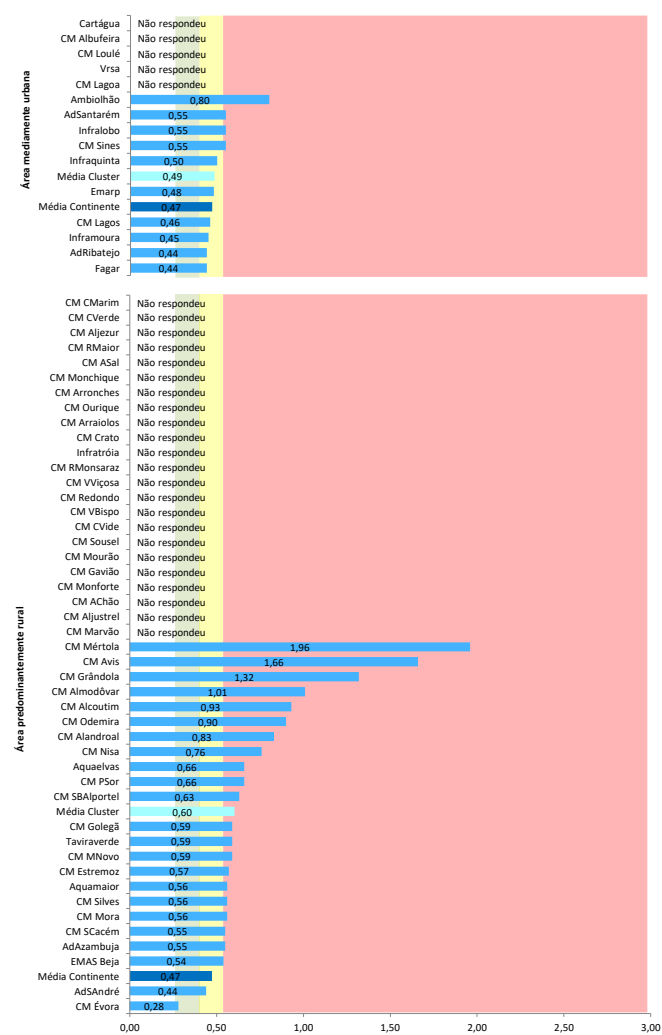


Figura 223. AA13 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³·100m)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.3.15. AA14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o encaminhamento dado às lamas resultantes do tratamento da água enquanto potencial fonte de contaminação dos recursos naturais.

O indicador é definido como a percentagem de lamas escoadas das instalações de tratamento entregues a operador licenciado (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 70. AA14 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 71. AA14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Lamas desidratadas entregues a operador licenciado	8 584 t
Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento	8 584 t
Lamas secas entregues a operador licenciado	5 547 t
Lamas secas escoadas das instalações de tratamento	5 547 t
AA16a – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	100 %

Quadro 72. AA14 baixa – Avaliação global (para 80 % de EG)

Lamas desidratadas entregues a operador licenciado	525 t
Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento	534 t
Lamas secas entregues a operador licenciado	0 t
Lamas secas escoadas das instalações de tratamento	0 t
AA16b – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	98 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o encaminhamento adequado de lamas do tratamento é bom no serviço em alta e mediano no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

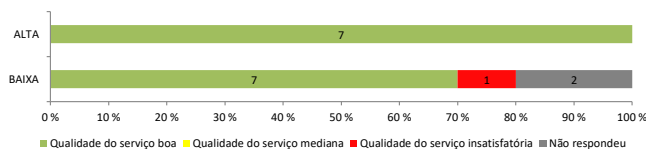
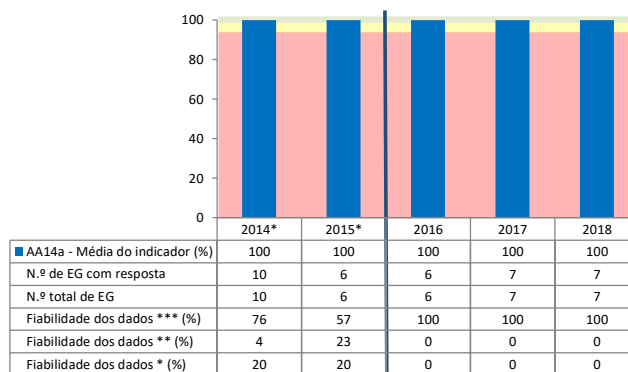


Figura 224. AA14 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

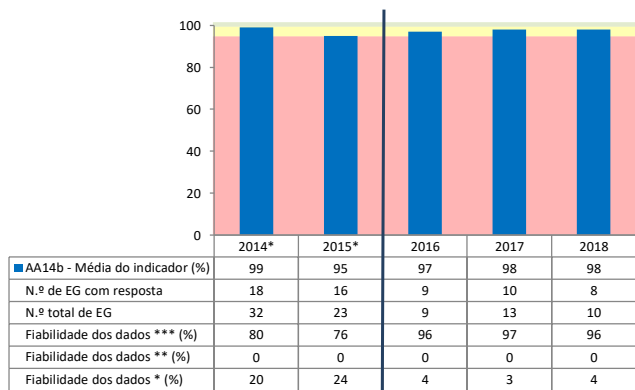
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Encaminhamento adequado de lamas do tratamento" corresponde a uma atualização da definição do indicador AA16a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 225. AA14 alta – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta o valor máximo (qualidade de serviço boa) em todos os anos em análise. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam aos dados solicitados desde 2014. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição significativa em 2015 e um aumento para a fiabilidade máxima em 2016.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Encaminhamento adequado de lamas do tratamento" corresponde a uma atualização da definição do indicador AA16b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 226. AA14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma variação, com uma evolução favorável desde 2015. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, tendo a totalidade respondido apenas em 2016. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação, registando-se uma melhoria significativa em 2016.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

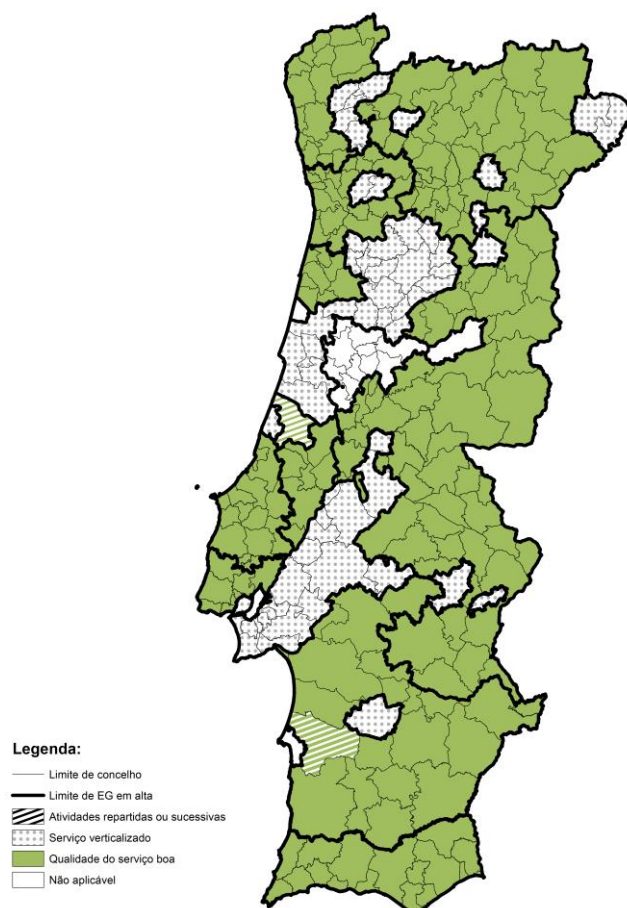


Figura 227. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA14 para o serviço em alta

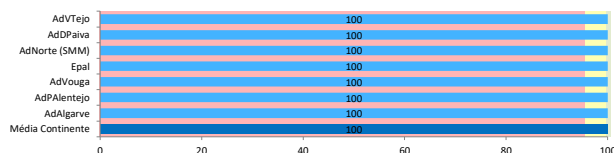


Figura 228. AA14 alta – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)

Serviço em baixa

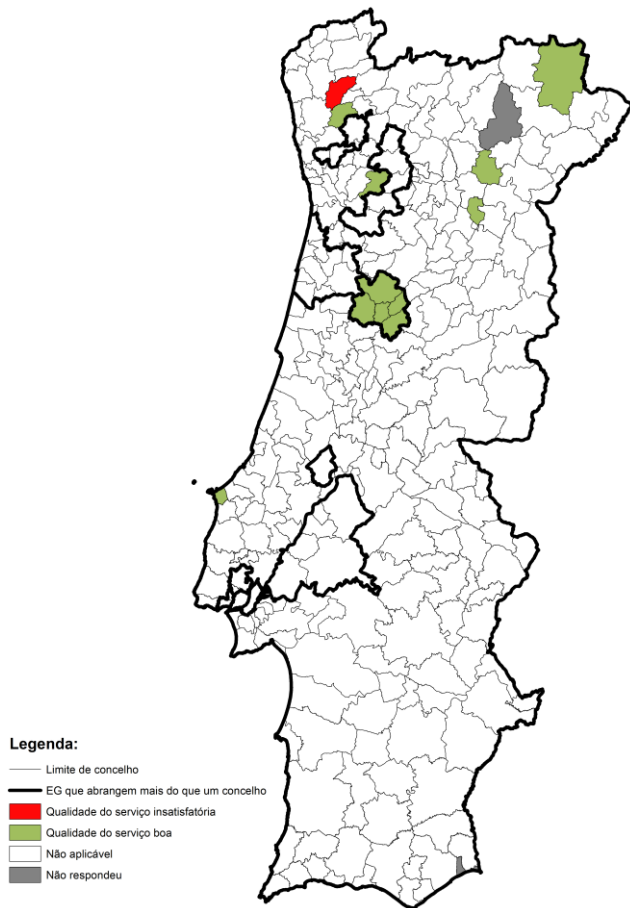


Figura 229. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA14 para o serviço em baixa

Norte

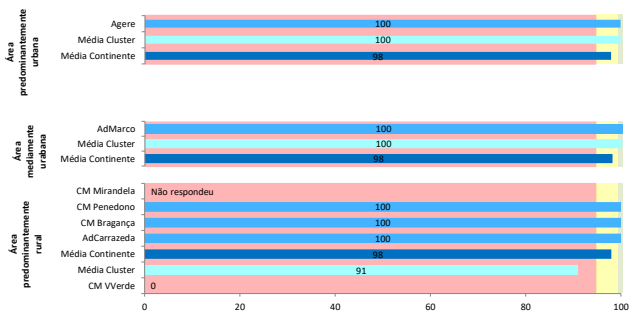


Figura 230. AA14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

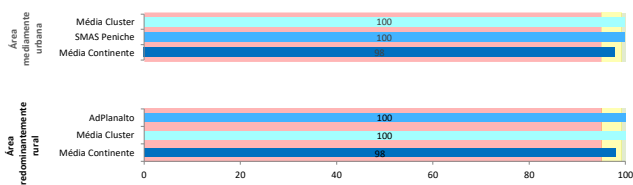


Figura 231. AA14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

5.4. INDICADORES DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

5.4.1. Indicadores e dados utilizados

Para a avaliação da qualidade do serviço referente a 2018, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de saneamento de águas residuais urbanas, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o Guia de avaliação²¹:

Adequação da interface com os utilizadores

Acessibilidade do serviço aos utilizadores

AR01 – Acessibilidade física do serviço (%)

AR02 – Acessibilidade económica do serviço (%)

Qualidade do serviço prestado aos utilizadores

AR03 – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)] ou [n.º/(1000 ramais.ano)]

AR04 – Resposta a reclamações e sugestões (%)

Sustentabilidade da gestão do serviço

Sustentabilidade económica

AR05 – Cobertura dos gastos (%)

AR06 – Adesão ao serviço (%)

Sustentabilidade infraestrutural

AR07 – Reabilitação de coletores (%/ano)

AR08 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)]

Produtividade física dos recursos humanos

AR09 – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10⁶ m³.ano)] ou [n.º/(100 km.ano)]

Sustentabilidade ambiental

Eficiência na utilização de recursos ambientais

AR10 – Eficiência energética de instalações elevatórias [(kWh/(m³.100 m)]

Eficiência na prevenção da poluição

AR11 – Acessibilidade física ao tratamento (%)

AR12 – Controlo de descargas de emergência (%)

AR13 – Cumprimento da licença de descarga (%)

AR14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)

Para o cálculo destes indicadores e para caracterização dos sistemas, as entidades gestoras enviaram à ERSAR um conjunto de dados que seguidamente se listam:

dAR01 – Identificação da entidade gestora (-)

dAR02 – Modelo de gestão (-)

dAR03 – Composição acionista (-)

dAR04 – Período de vigência do contrato (-)

dAR05 – Utilizador do(s) sistema(s) em alta (-)

dAR06 – Entidades gestoras para quem exporta água residual (-)

dAR07 – Entidades gestoras a quem importa água residual (-)

dAR08 – Juntas de freguesia que prestam o serviço ao abrigo de um protocolo/ contrato (-)

dAR09 – Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais (-)

dAR10 – Pessoal afeto ao serviço de saneamento de águas residuais (n.º)

dAR11 – Pessoal em *outsourcing* afeto ao serviço de saneamento de águas residuais (n.º)

dAR12 – Alojamentos com serviço efetivo (n.º)

dAR13 – Alojamentos com serviço disponível não efetivo (n.º)

dAR14 – Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas em locais sem rede fixa disponível (n.º)

dAR15 – Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas em locais com rede fixa disponível (n.º)

dAR16 – Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)

dAR17 – Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento (n.º)

dAR18 – Alojamentos existentes (n.º)

dAR19 – Tipologia da área de intervenção (-)

dAR20 – Comprimento total de coletores (km)

dAR21 – Comprimento total de coletores pseudo-separativos ou unitários (km)

dAR22 – Comprimento total de coletores separativos de águas residuais urbanas (km)

dAR23 – Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)

dAR24 – Comprimento médio de coletores (km)

dAR25 – Coletores reabilitados nos últimos cinco anos (km)

dAR26 – Ramais de ligação (n.º)

²¹ Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 3.ª geração do sistema de avaliação (Guia Técnico n.º 22, versão de 31-01-2019)

- dAR27 – Estações elevatórias (n.º)
- dAR28 – Estações de tratamento de águas residuais (n.º)
- dAR29 – Fossas sépticas coletivas (n.º)
- dAR30 – Instalações de tratamento com licença de descarga válida (n.º)
- dAR31 – Sobreutilização de estações de tratamento (m³)
- dAR32 – Subutilização de estações de tratamento (m³)
- dAR33 – Utilização adequada de estações de tratamento (m³)
- dAR34 – Capacidade total das estações de tratamento (m³)
- dAR35 – População equivalente de dimensionamento (m³)
- dAR36 – Emissários submarinos (n.º)
- dAR37 – Descarregadores de emergência (n.º)
- dAR38 – Descarregadores de emergência não monitorizados (n.º)
- dAR39 – Descarregadores de emergência com funcionamento insatisfatório (n.º)
- dAR40 – Índice de conhecimento infraestrutural (-)
- dAR41 – Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (-)
- dAR42 – Valor atual da rede (€)
- dAR43 – Custo de substituição (€)
- dAR44 – Inundações (n.º/ano)
- dAR45 – Colapsos estruturais em coletores (n.º/ano)
- dAR46 – Análises requeridas (n.º/ano)
- dAR47 – Análises realizadas (n.º/ano)
- dAR48 – Equivalente de população com tratamento satisfatório (e.p.)
- dAR49 – Equivalente de população servido por instalações de tratamento (e.p.)
- dAR50 – Água residual recolhida (m³/ano)
- dAR51 – Água residual bruta exportada (m³/ano)
- dAR52 – Água residual bruta importada (m³/ano)
- dAR53 – Água residual tratada em estações de tratamento (m³/ano)
- dAR54 – Água residual faturada (m³/ano)
- dAR55 – Água residual tratada exportada (m³/ano)
- dAR56 – Água residual tratada utilizada para uso próprio (m³/ano)
- dAR57 – Água residual tratada importada (m³/ano)
- dAR58 – Índice de medição de caudais (-)
- dAR59 – Produção própria de energia (kWh/ano)
- dAR60 – Consumo de energia (kWh/ano)
- dAR61 – Consumo de energia para bombeamento (kWh/ano)
- dAR62 – Fator de uniformização (m³/ano.100 m)
- dAR63 – Lamas líquidas ou espessadas entregues em ETAR de outra entidade gestora para tratamento (t/ano)
- dAR64 – Lamas desidratadas entregues a operador licenciado (t/ano)
- dAR65 – Lamas líquidas ou espessadas escoadas das instalações de tratamento (t/ano)
- dAR66 – Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento (t/ano)
- dAR67 – Reclamações e sugestões (n.º/ano)
- dAR68 – Respostas a reclamações e sugestões (n.º/ano)
- dAR69 – Certificação de sistemas de gestão ambiental (-)
- dAR70 – Certificação de sistemas de gestão de qualidade (-)
- dAR71 – Certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho (-)
- dAR72 – Certificação energética (-)
- dAR73 – Certificação de gestão de ativos (-)
- dAR74 – Outras certificações (-)
- dAR75 – Plano de ação para o controlo de infiltrações e aflúências indevidas (-)
- dAR76 – Plano de contingência (-)
- dAR77 – Plano de eficiência energética (-)
- dAR78 – Plano de segurança de saneamento (-)
- dAR79 – Rendimentos tarifários (€/ano)
- dAR80 – Outros rendimentos (€/ano)
- dAR81 – Subsídios ao investimento (€/ano)
- dAR82 – Gastos totais (€/ano)
- dAR83 – Encargo médio com o serviço de saneamento de águas residuais (€/ano)
- dAR84 – Rendimento médio disponível familiar (€/ano)
- dAR85 – Tarifa aprovada (€/m³)

Nos subcapítulos seguintes apresentam-se as fichas de cada um dos indicadores referidos e a avaliação comparada (*benchmarking*) das entidades gestoras dos serviços em alta e em baixa.

5.4.2. AR01 – Acessibilidade física do serviço

AR01 – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a acessibilidade física do serviço no que respeita à possibilidade de ligação do utilizador às infraestruturas físicas da entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de recolha e drenagem através de redes fixas se encontram disponíveis (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa) ou para os quais existem infraestruturas em alta ligadas ou com possibilidade de ligação ao sistema em baixa (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Quadro 73. AR01 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Quadro 74. AR01 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[90; 100]
Área mediana urbana	[85; 100]
Área predominantemente rural	[70; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[80; 90[
Área mediana urbana	[70; 85[
Área predominantemente rural	[60; 70[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 80[
Área mediana urbana	[0; 70[
Área predominantemente rural	[0; 60[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 75. AR01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 461 313
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	314 487
Alojamentos existentes	4 025 005
AR01a – Acessibilidade física do serviço	94 %

Quadro 76. AR01 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 180 417
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	547 201
Alojamentos existentes	5 578 489
AR01b – Acessibilidade física do serviço	85 %
Área predominantemente urbana	97 %
Área mediana urbana	83 %
Área predominantemente rural	72 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física do serviço em alta é mediana, indiciando a necessidade de conclusão dos investimentos em infraestruturas. No serviço em baixa a acessibilidade física é boa nas áreas predominantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais e mediana nas áreas mediana urbanas.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

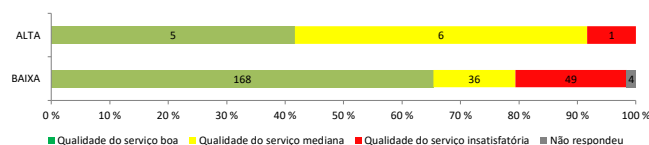
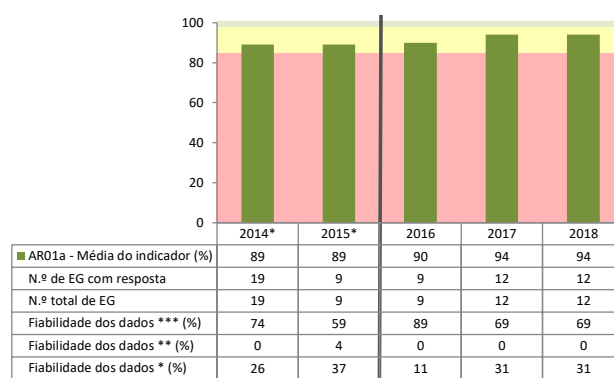


Figura 232. AR01 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

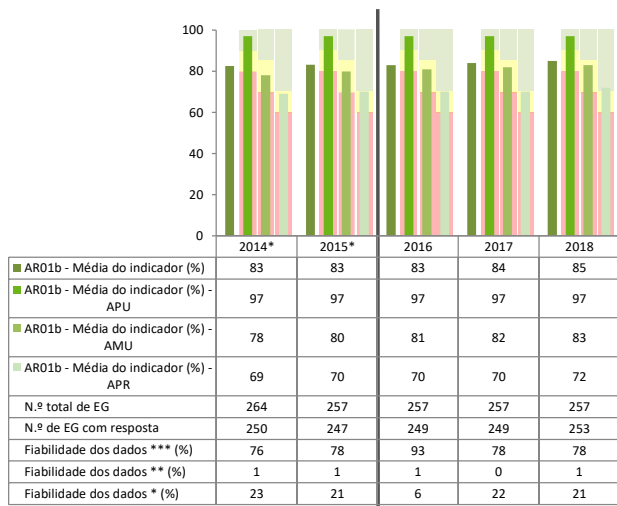
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador AR01a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 233. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta tem registado uma evolução favorável desde 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador no período em análise. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição da fiabilidade dos dados em 2015, aumentando em 2016 e voltando a diminuir em 2017.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador AR01b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 234. AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade nas várias tipologias. Verifica-se, igualmente, uma estabilidade na fiabilidade dos dados com exceção do ano 2016, em que se verifica uma melhoria significativa. Quanto ao número de entidades gestoras com resposta verifica-se um decréscimo em 2015, a par do decréscimo do número total de entidades gestoras, que se manteve até 2018.

Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis

Objetivo

Com a 3.ª geração de indicadores, foi criado um indicador adicional, não avaliado, definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de recolha e drenagem através de redes fixas se encontram disponíveis ou para os quais existem soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas pela entidade gestora (sendo o serviço de remoção de lamas e/ou de efluentes prestado pela entidade gestora) em locais sem rede fixa disponível (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Comparação com o AR01 – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas

Apresenta-se seguidamente a comparação deste indicador com o AR01 – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas, no ano 2018, para o serviço em baixa.

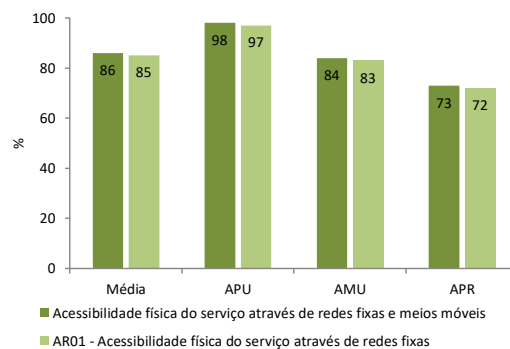


Figura 235. Comparação do AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) com a Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) e meios móveis em 2018

Conclui-se que, a nível de Portugal continental e das várias tipologias, o valor da média do indicador acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis é 1 % superior ao valor da acessibilidade física do serviço através de redes fixas.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

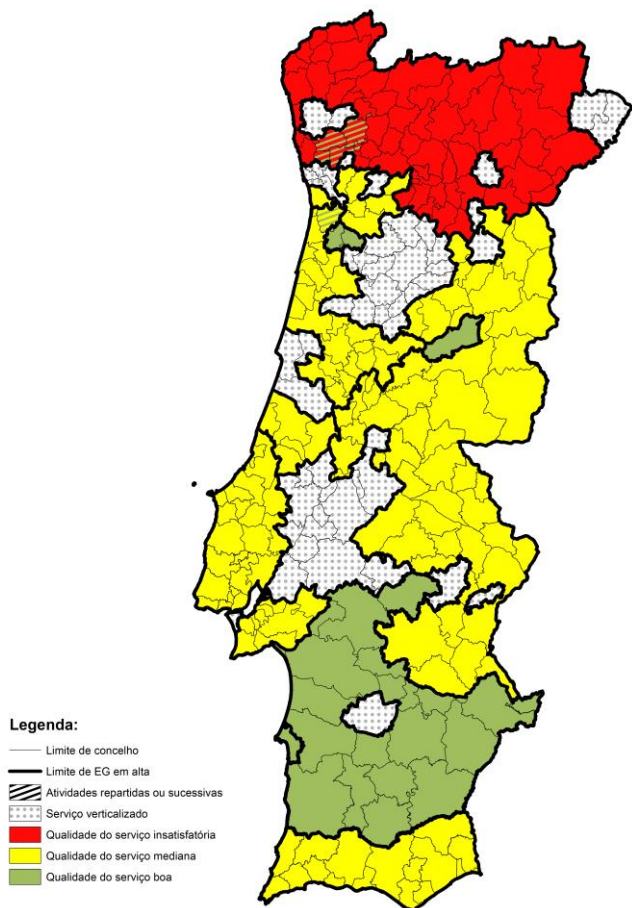


Figura 236. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR01 para o serviço em alta

Serviço em baixa

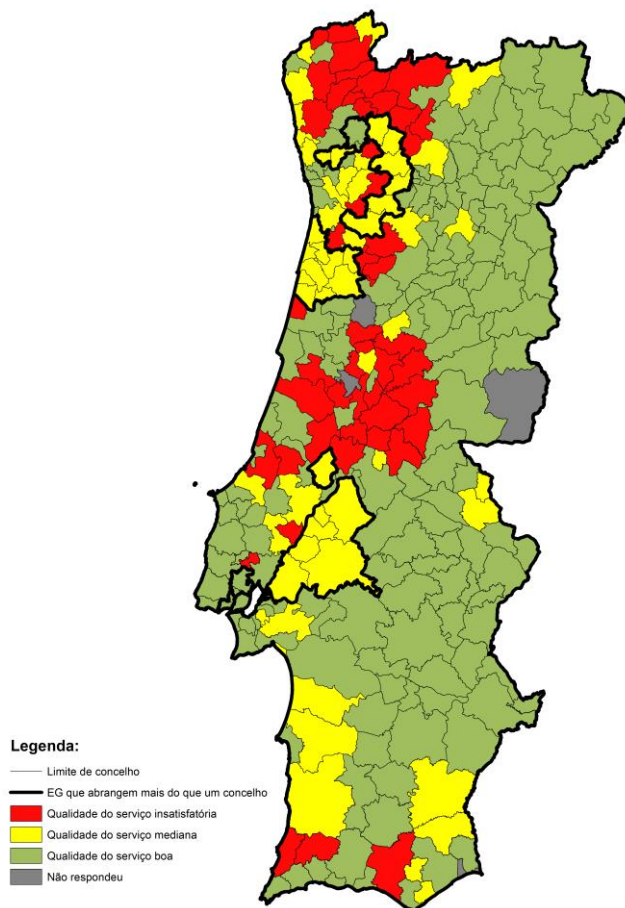


Figura 238. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR01 para o serviço em baixa

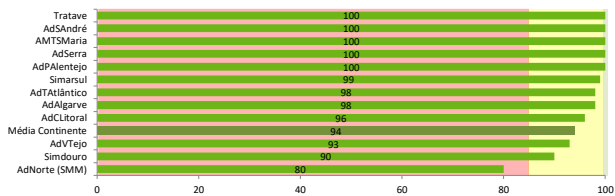


Figura 237. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%)

Norte

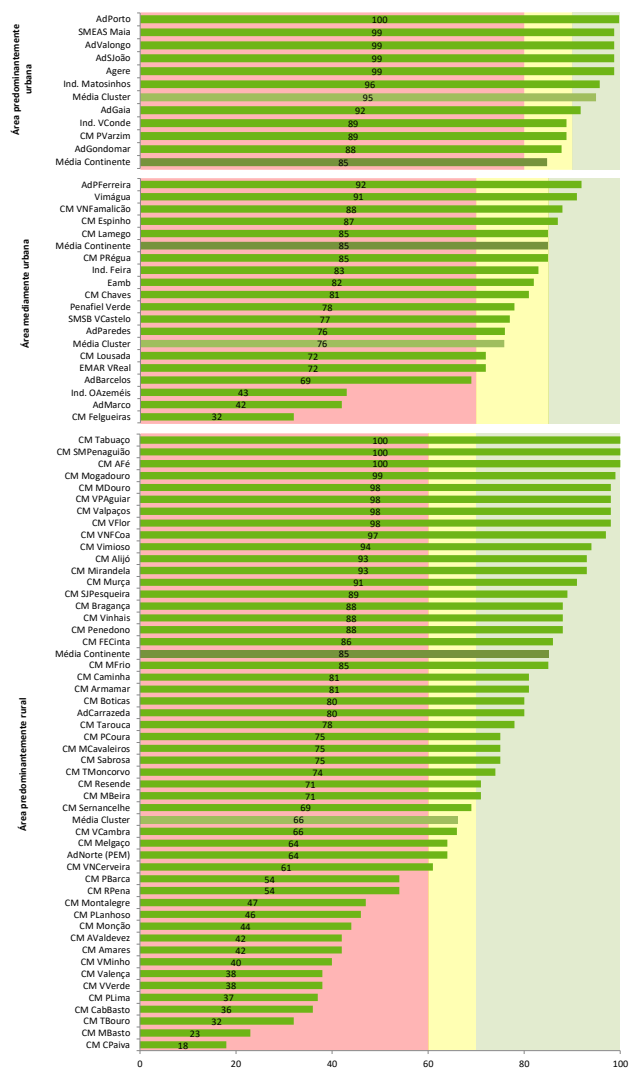


Figura 239. AR1 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

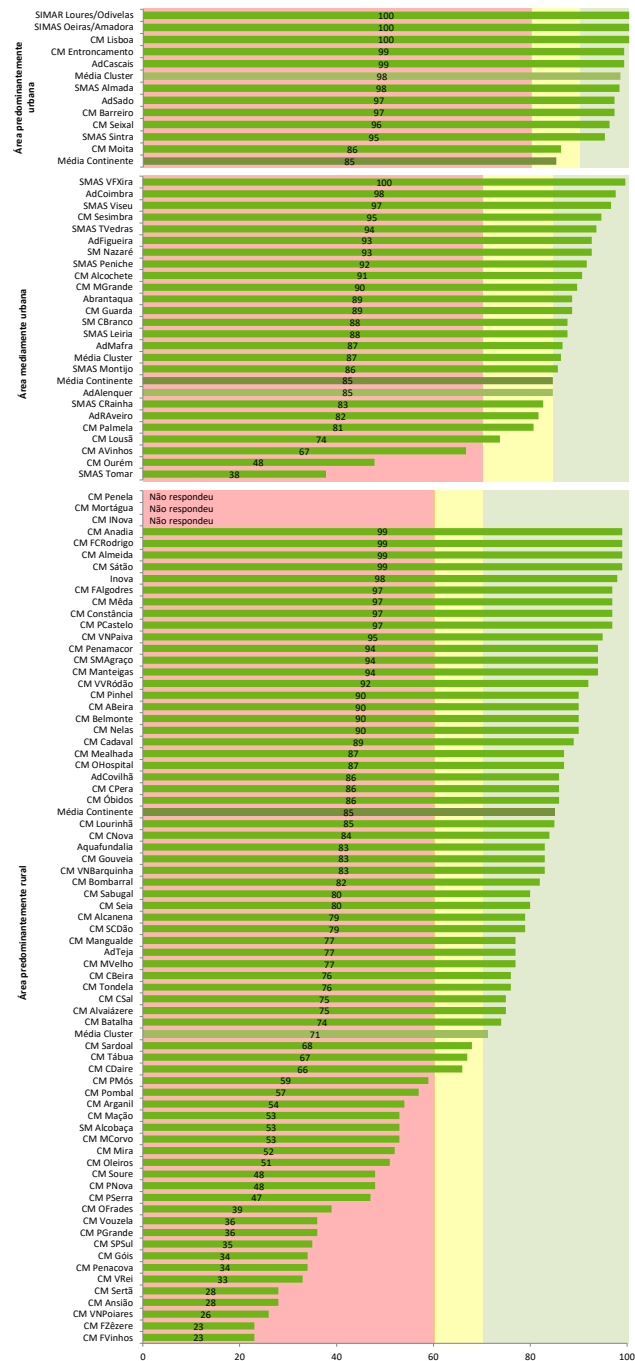


Figura 240. AR1 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

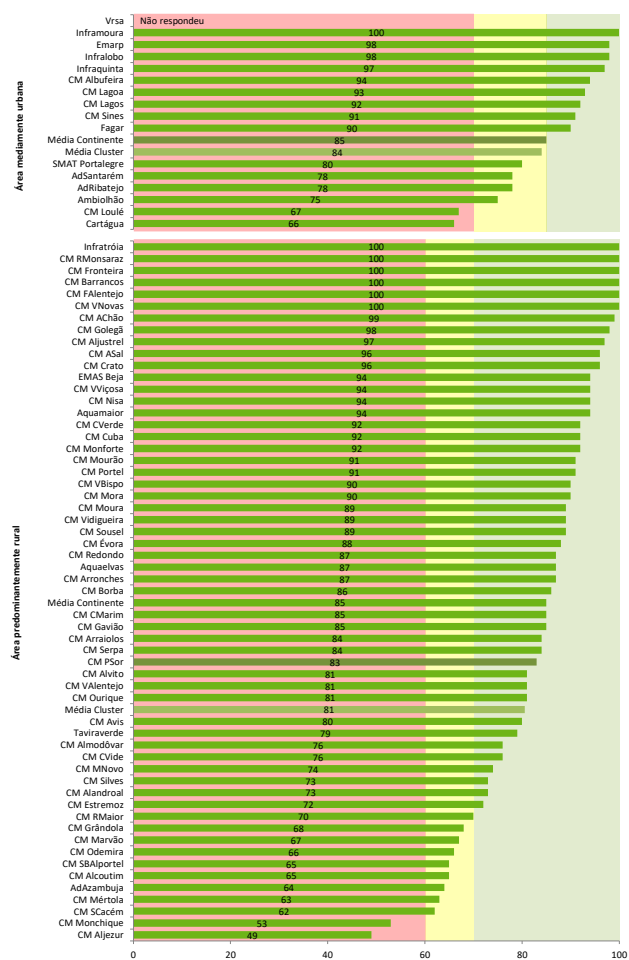


Figura 241. AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.3. AR02 – Acessibilidade económica do serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a acessibilidade do serviço no que respeita à capacidade económica das famílias suportarem o serviço prestado pela entidade gestora.

O indicador é definido como o peso do encargo médio, para um consumo de 120 m³/ano, com o serviço de saneamento de águas residuais no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 77. AR02 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0; 0,25]
Qualidade do serviço mediana]0,25; 0,50]
Qualidade do serviço insatisfatória]0,50; +∞[

Quadro 78. AR02 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0; 0,50]
Qualidade do serviço mediana]0,50; 1,00]
Qualidade do serviço insatisfatória]1,00; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 79. AR02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de abastecimento de água	60,69 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	35 554 €/ano
AA02a – Acessibilidade económica do serviço	0,17 %

Quadro 80. AR02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de saneamento de águas residuais	101,92 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	35 554 €/ano
AR02b – Acessibilidade económica do serviço	0,29 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade económica do serviço em alta e em baixa é boa. Salienta-se, no entanto, que o nível dos tarifários atualmente praticados requer uma necessária adaptação tarifária com vista a uma tendencial recuperação de custos.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

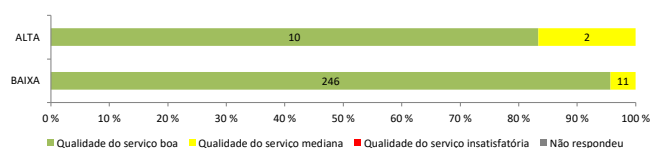
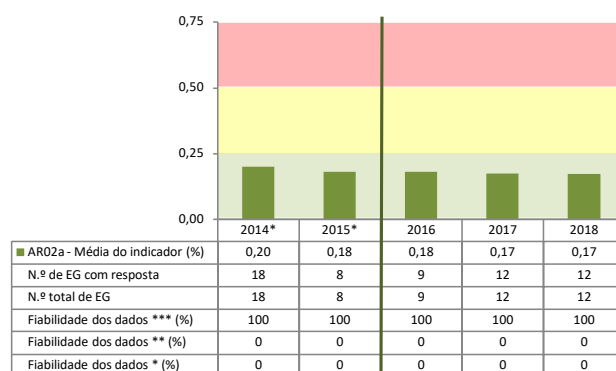


Figura 242. AR02 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

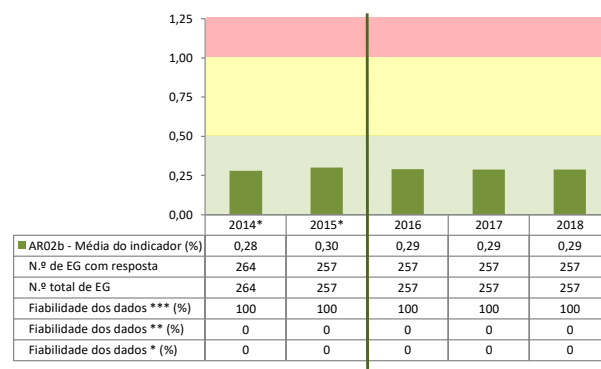
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador AR02a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 243. AR02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma ligeira evolução favorável a partir de 2014. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima a todos os dados em todos os anos do período em análise.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador AR02b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 244. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável em 2015 e uma evolução favorável em 2016. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima a todos os dados.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

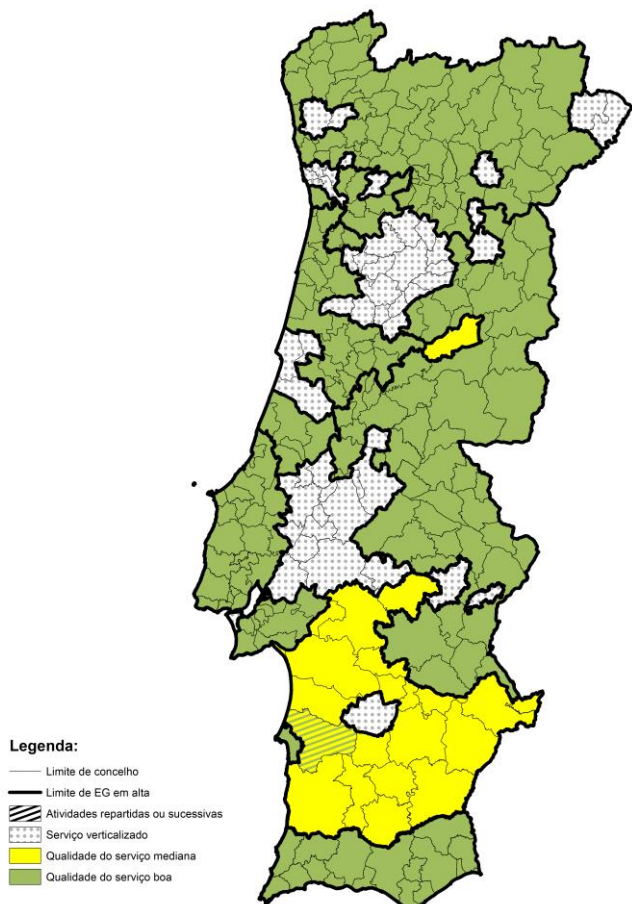


Figura 245. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR02 para o serviço em alta

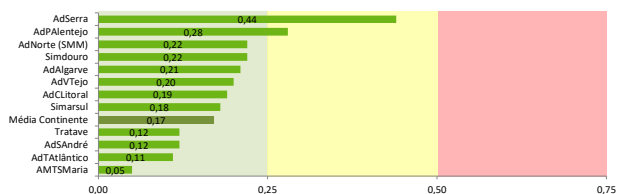


Figura 246. AR02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%)

Serviço em baixa

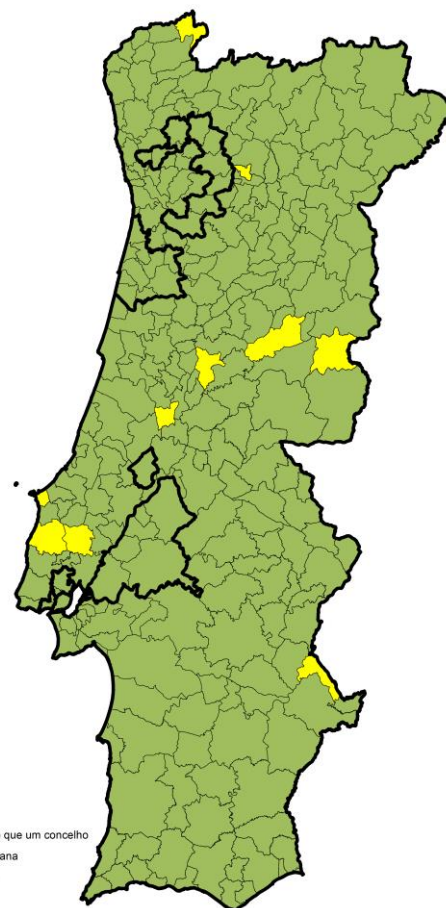


Figura 247. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR02 para o serviço em baixa

Norte

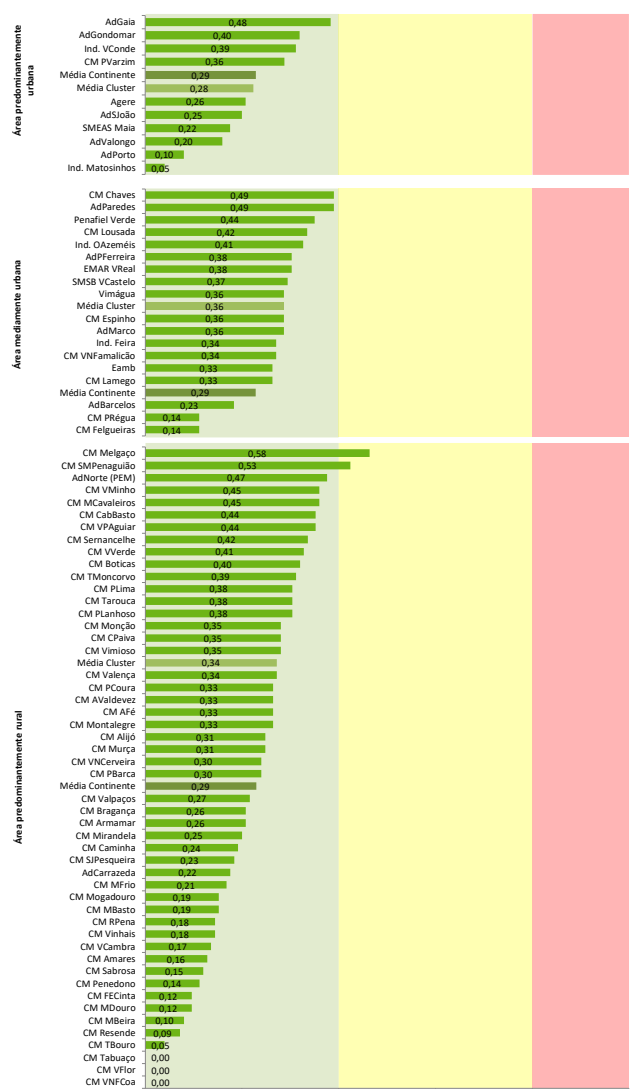


Figura 248. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

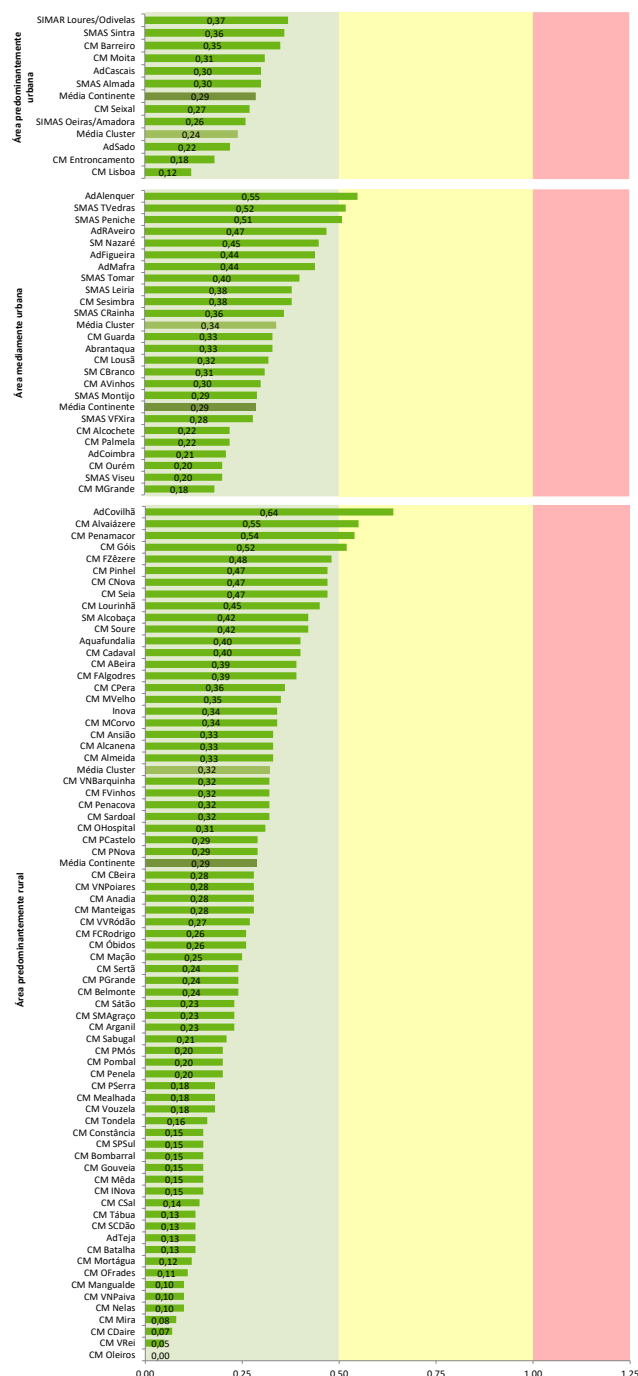


Figura 249. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

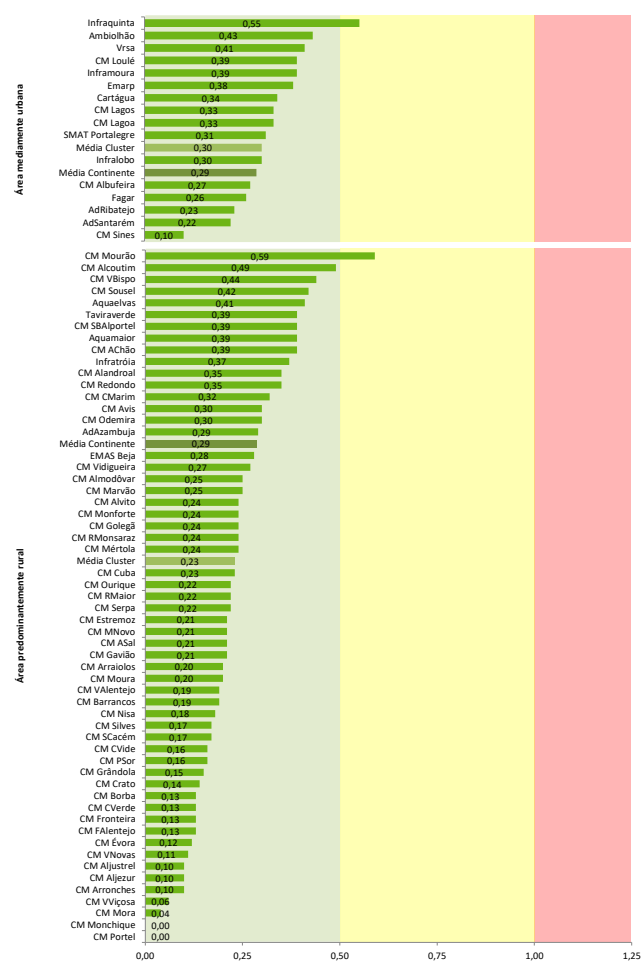


Figura 250. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.4. AR03 – Ocorrência de inundações

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a ocorrência de inundações com origem na rede de drenagem face à necessidade de proteção de pessoas e bens.

O indicador é definido como o número de ocorrências de inundações na via pública e/ou em propriedades, com origem na rede pública de coletores, por 1000 ramais (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa) ou por 100 quilómetros de coletor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Quadro 81. AR03 alta – Valores de referência (n.º/(100 km de coletor.ano))

Qualidade do serviço boa	[0; 0,5[
Qualidade do serviço mediana	[0,5; 2,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[2,0; +∞[

Quadro 82. AR03 baixa – Valores de referência [n.º/(1000 ramais.ano)]

Qualidade do serviço boa	[0,00; 0,25[
Qualidade do serviço mediana	[0,25; 1,00[
Qualidade do serviço insatisfatória	[1,00; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 83. AR03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Inundações	464
Comprimento total de coletores	5 535 km
AR03a – Ocorrência de inundações	8,4/(100 km de coletor.ano)

Quadro 84. AR03 baixa – Avaliação global (para 87 % de EG)

Inundações	10 619
Ramais de ligação	2 445 635
AR03b – Ocorrência de inundações	4,34/(1000 ramais.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a ocorrência de inundações é insatisfatória no serviço em alta e no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria com a implementação de medidas preventivas de manutenção ou reabilitação que permitam reduzir a ocorrência de inundações.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

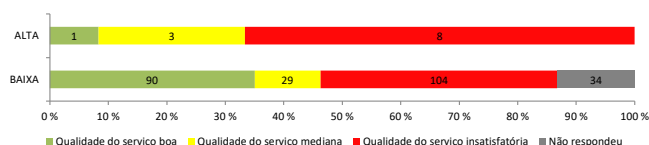
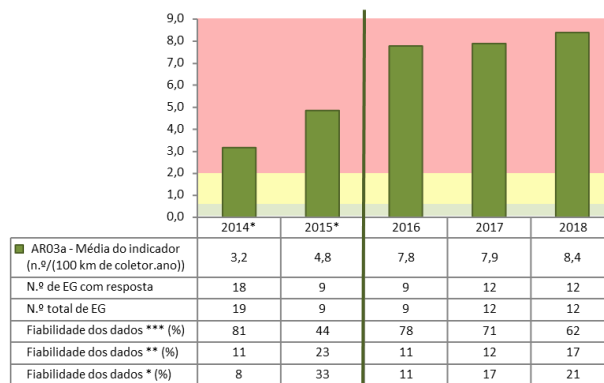


Figura 251. AR03 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

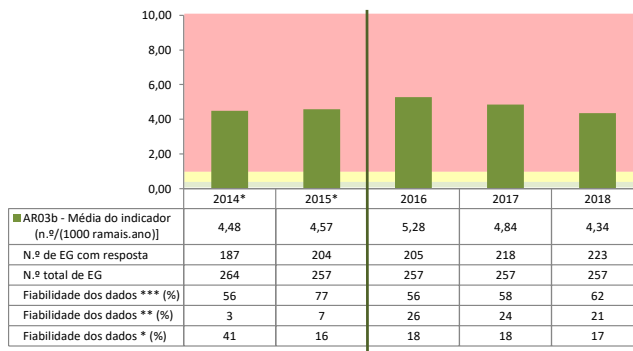
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Ocorrência de inundações" corresponde à definição do indicador AR03a da 2.ª geração do sistema de avaliação

Figura 252. AR03 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)] – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável ao longo dos anos em análise. Verifica-se que, desde 2015, todas as entidades gestoras responderam a este indicador. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação ao longo dos anos, tendo atingido o seu menor valor em 2015, voltando a aumentar em 2016 e a diminuir nos anos seguintes.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Ocorrência de inundações" corresponde à definição do indicador AR03b da 2.ª geração do sistema de avaliação

Figura 253. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável até 2016, seguida de uma evolução favorável até 2018. Verifica-se, ainda, um aumento significativo do número de entidades gestoras com resposta e uma melhoria da fiabilidade dos dados até 2015, a qual diminuiu em 2016.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

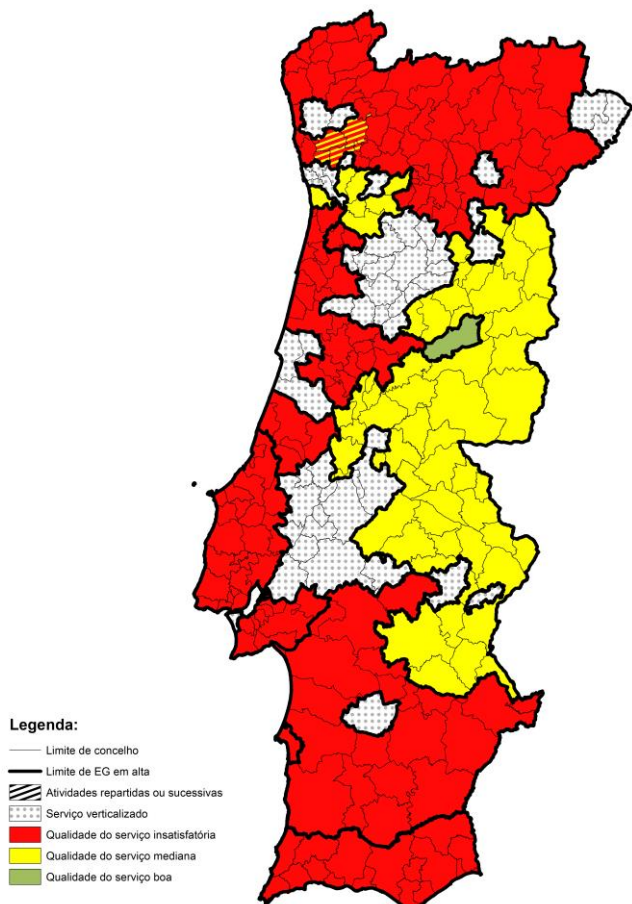


Figura 254. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR03 para o serviço em alta

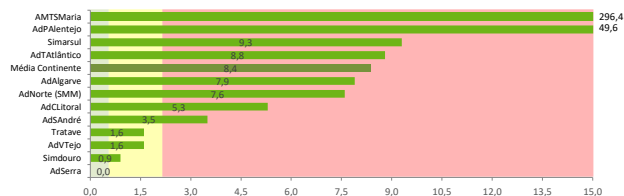


Figura 255. AR03 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)]

Serviço em baixa

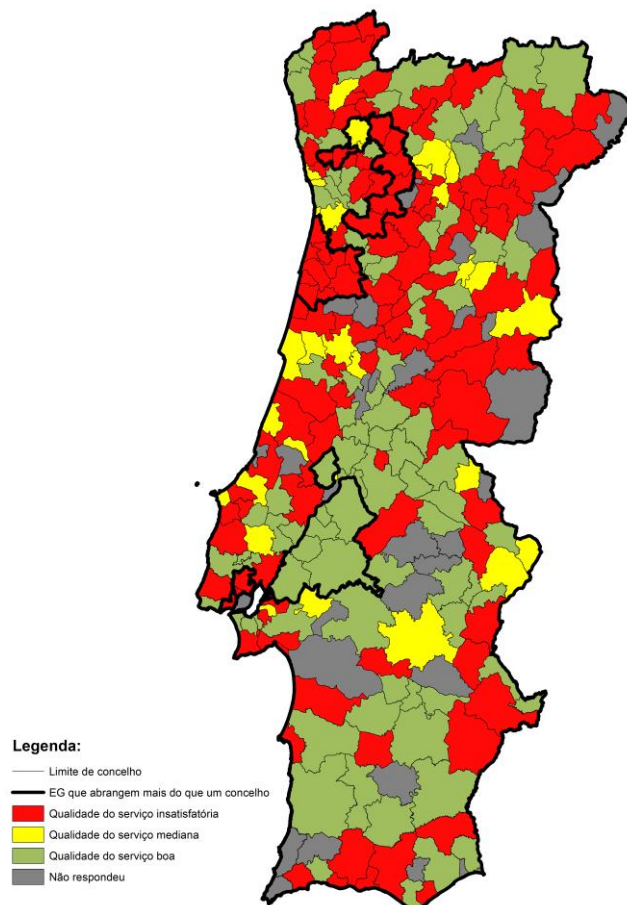


Figura 256. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR03 para o serviço em baixa

Norte

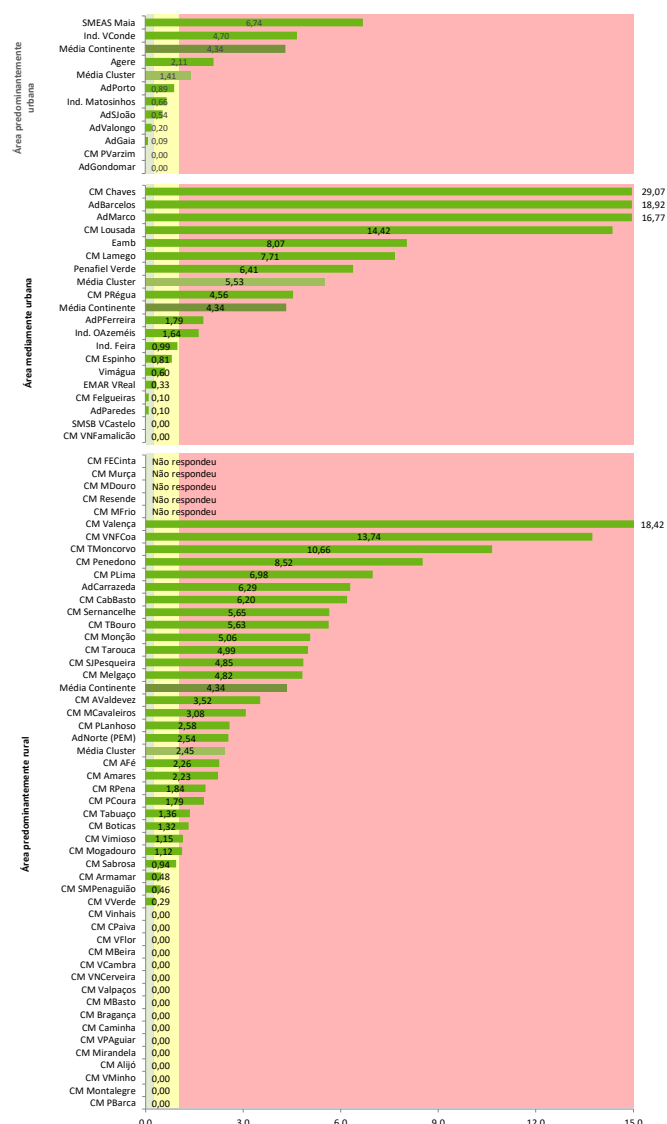


Figura 257. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

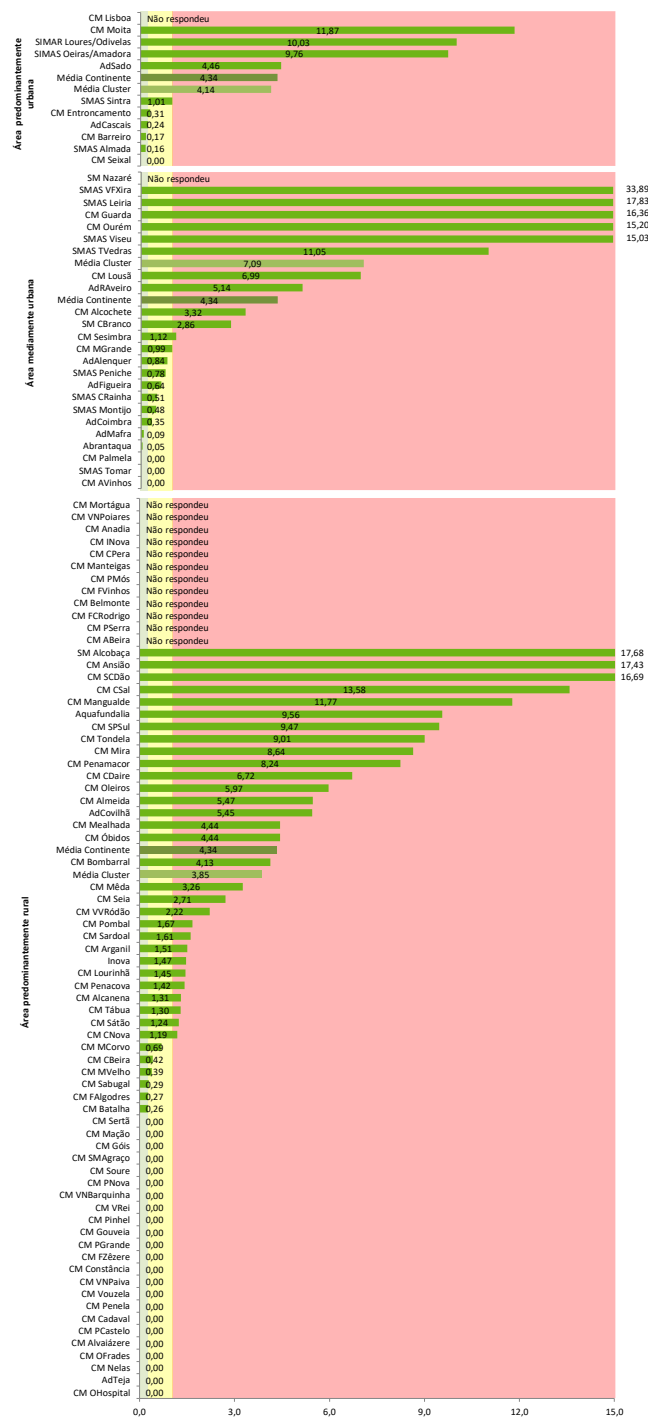


Figura 258. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

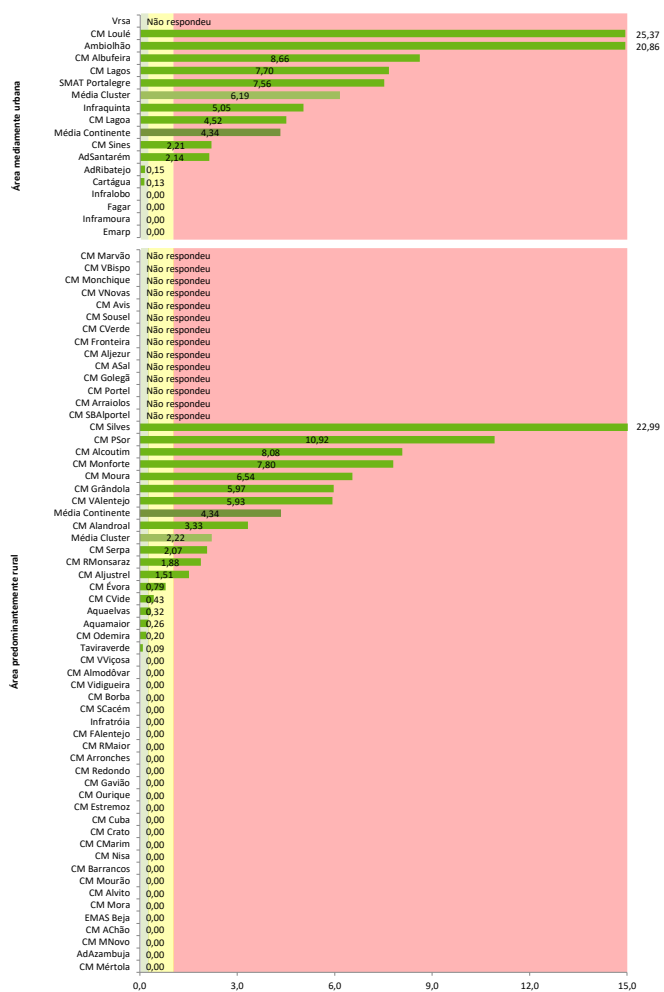


Figura 259. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.5. AR04 – Resposta a reclamações e sugestões

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de resposta da entidade gestora a reclamações e sugestões escritas dos utilizadores face à legislação existente.

O indicador é definido como a percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior ao prazo legal (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 85. AR04 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Quadro 86. AR04 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 87. AR04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações e sugestões	341
Respostas a reclamações e sugestões	327
AR04a – Resposta a reclamações e sugestões	96 %

Quadro 88. AR04 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Reclamações e sugestões	18 398
Respostas a reclamações e sugestões	16 612
AR04b – Resposta a reclamações e sugestões	90 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a resposta das entidades a reclamações e sugestões é mediana no serviço em alta e no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria nos procedimentos internos de gestão de reclamações.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

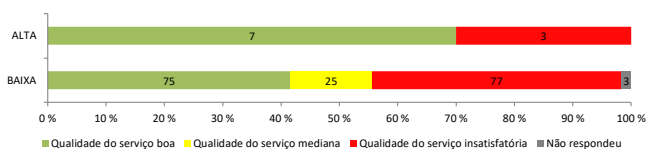
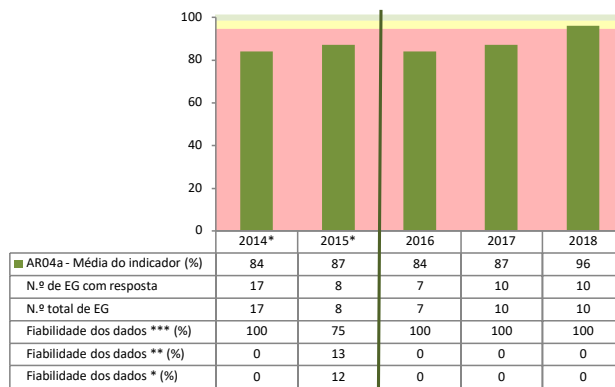


Figura 260. AR04 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de

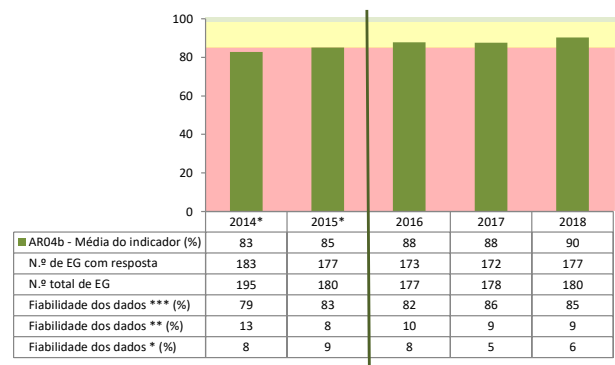
entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Resposta a reclamações e sugestões" corresponde à definição do indicador AR04a da 2.ª geração do sistema de avaliação

Figura 261. AR04 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável a partir de 2016. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador com fiabilidade máxima em todos os dados durante o período em análise, com exceção do ano 2015.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Resposta a reclamações e sugestões" corresponde à definição do indicador AR04b da 2.ª geração do sistema de avaliação

Figura 262. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável durante o período em análise. Verifica-se um decréscimo do número de entidades gestoras com resposta a partir de 2015, a par do decréscimo do número total de entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados regista-se alguma estabilidade nos anos em análise, apresentando em 2014 o valor mais reduzido.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

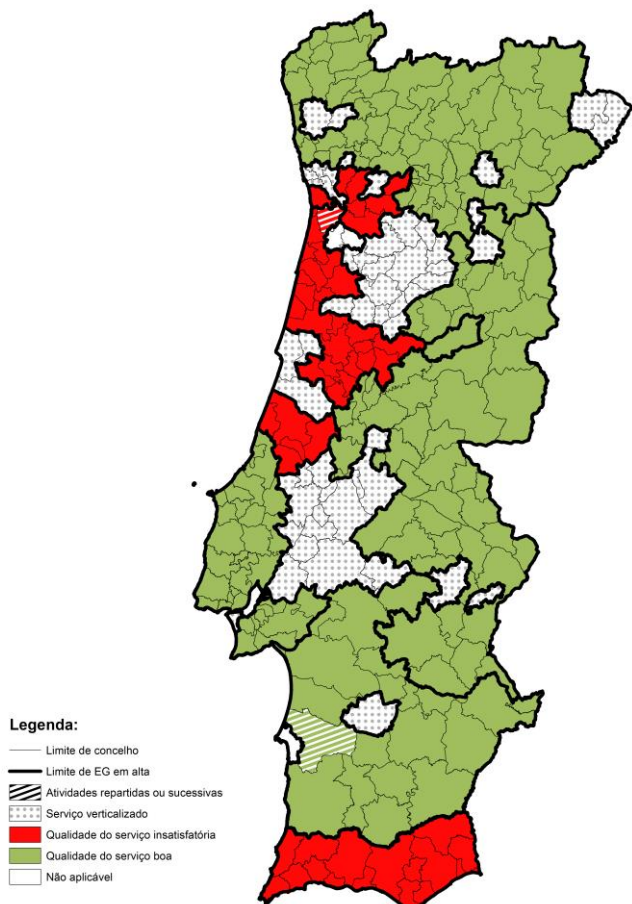


Figura 263. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em alta

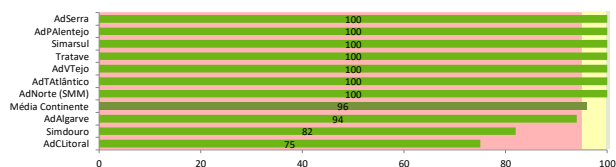


Figura 264. AR04 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%)

Serviço em baixa

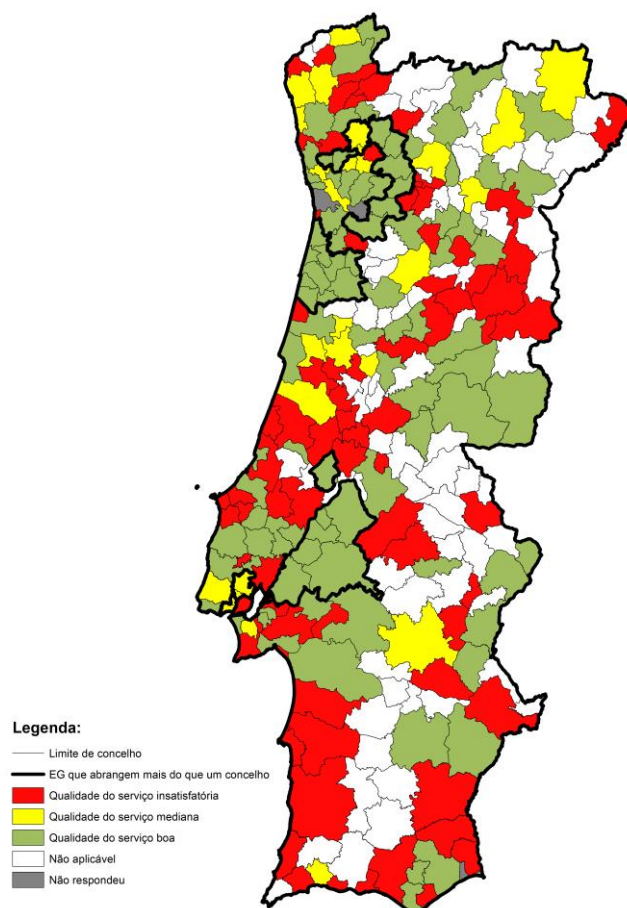


Figura 265. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em baixa

Norte

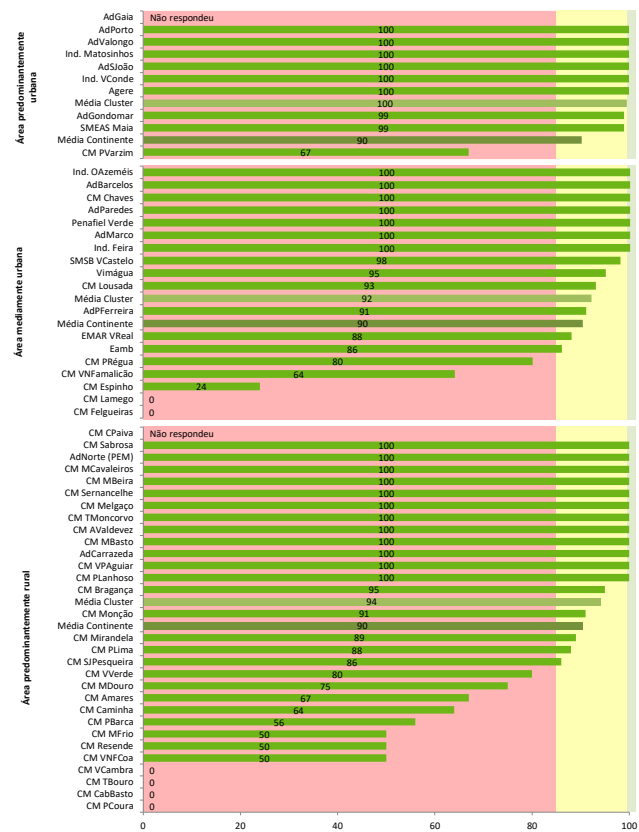


Figura 266. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

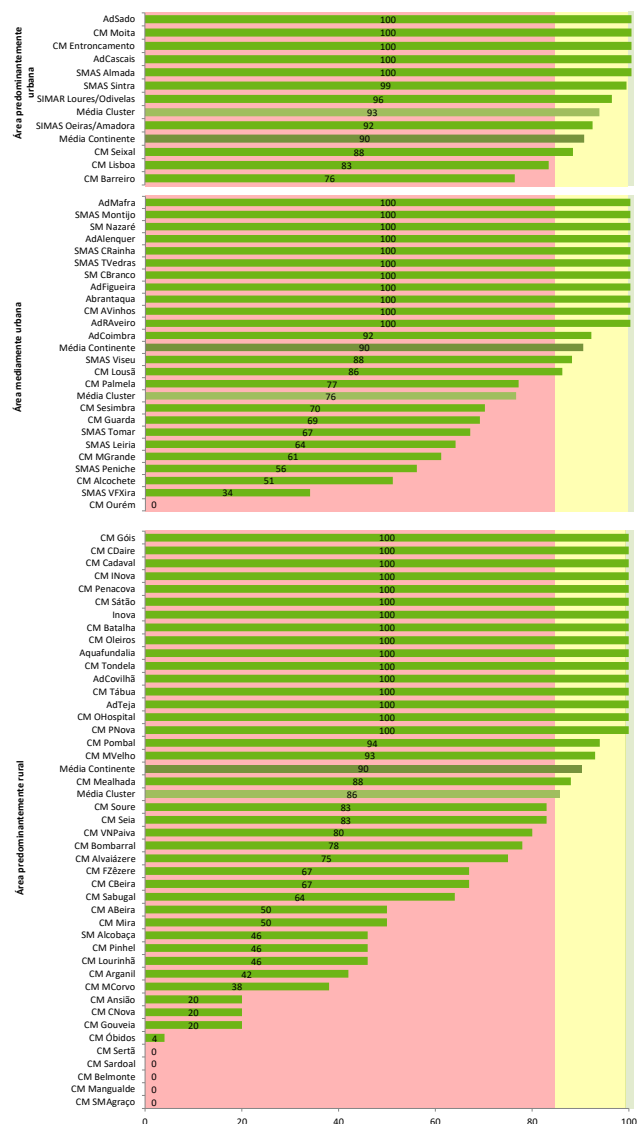


Figura 267. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

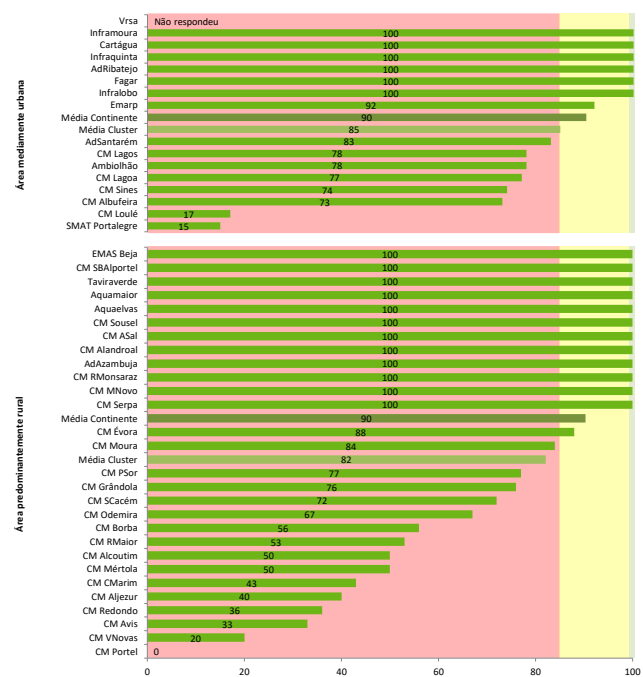


Figura 268. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.6. AR05 – Cobertura dos gastos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a cobertura dos gastos, aspeto essencial para a sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros, no que respeita à capacidade da entidade gestora para gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade.

O indicador é definido como o rácio (em percentagem) entre os rendimentos tarifários, outros rendimentos e subsídios ao investimento e os gastos totais (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 89. AR05 baixa e alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[100; 110]
Qualidade do serviço mediana	[90; 100[ou]110; 120]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[ou]120; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 90. AR05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Rendimentos tarifários	22 761 474 €/ano
Outros rendimentos	9 692 540 €/ano
Subsídios ao investimento	745 556 €/ano
Gastos totais	29 202 756 €/ano
AR05a – Cobertura dos gastos	114 %

Quadro 91. AR05 baixa – Avaliação global (para 86 % de EG)

Rendimentos tarifários	492 257 023 €/ano
Outros rendimentos	48 806 128 €/ano
Subsídios ao investimento	29 111 413 €/ano
Gastos totais	611 740 470 €/ano
AR05b – Cobertura dos gastos	93 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a cobertura dos gastos é mediana no serviço em alta e no serviço em baixa, indiciando clara necessidade de melhoria para ser assegurada a cobertura dos encargos que decorrem da prestação destes serviços.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

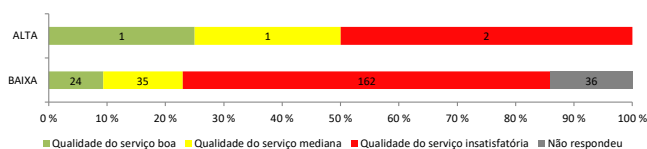
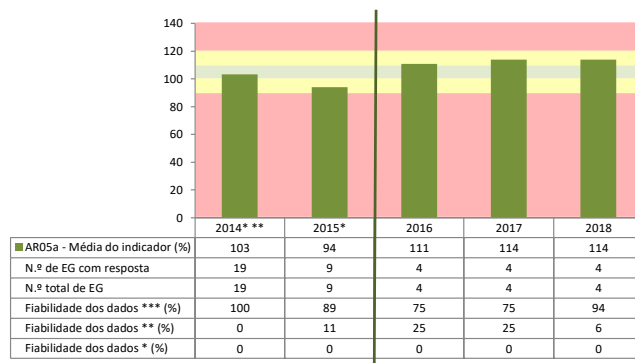


Figura 269. AR05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, em como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.

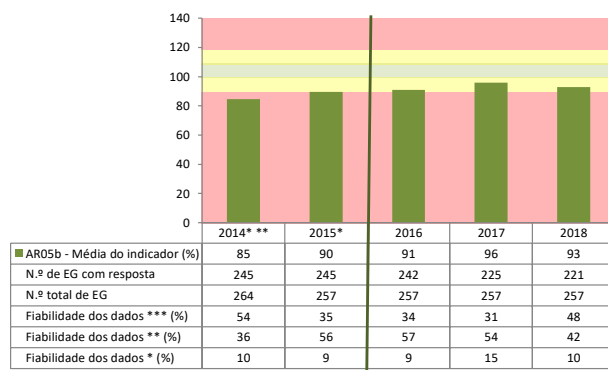


* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador AR05a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador AR05 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que o valor do ano anterior foi adaptado de modo a permitir a comparação no período 2014-2018.

Figura 270. AR05 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta alguma variação, sendo esta desfavorável em 2015, voltando a melhorar em 2016 e novamente desfavorável em 2017. Todas as entidades gestoras responderam em todos os anos à totalidade dos dados. Verifica-se a fiabilidade máxima em todos os dados reportados em 2014, decrescendo esta a partir de 2015 até 2017, uma vez que, em 2018, apresenta uma evolução favorável.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador AR05b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador AR05 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que o valor do ano anterior foi adaptado de modo a permitir a comparação no período 2014-2018.

Figura 271. AR05 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável até 2017. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta ao longo dos anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição entre 2015 e 2017 e uma evolução favorável em 2018.

Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente algumas especificidades subjacentes às entidades gestoras de natureza empresarial, nomeadamente ao facto de estarem sujeitas ao pagamento de IRC e as demais entidades que operam em modelo de gestão direta não incluem esta obrigatoriedade no apuramento de resultados, bem como ao facto do apuramento dos rendimentos e gastos totais para efeitos de cálculo da cobertura dos gastos nas entidades de natureza empresarial serem consideradas rúbricas que decorrem do normativo das IFRS, como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

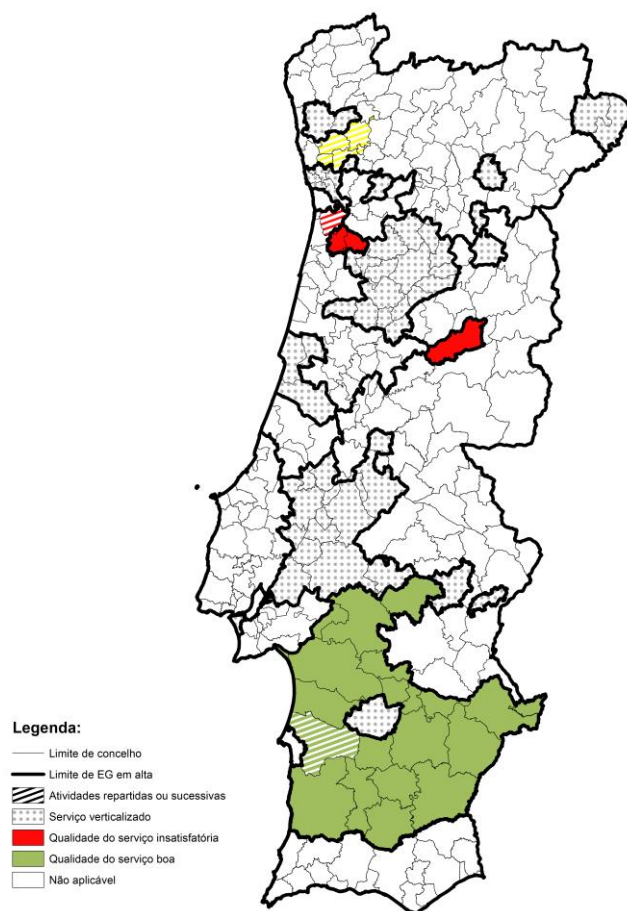


Figura 272. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em alta

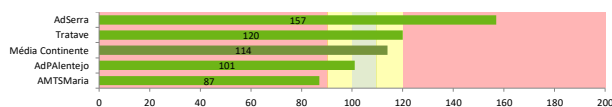


Figura 273. AR05 alta – Cobertura dos gastos (%)

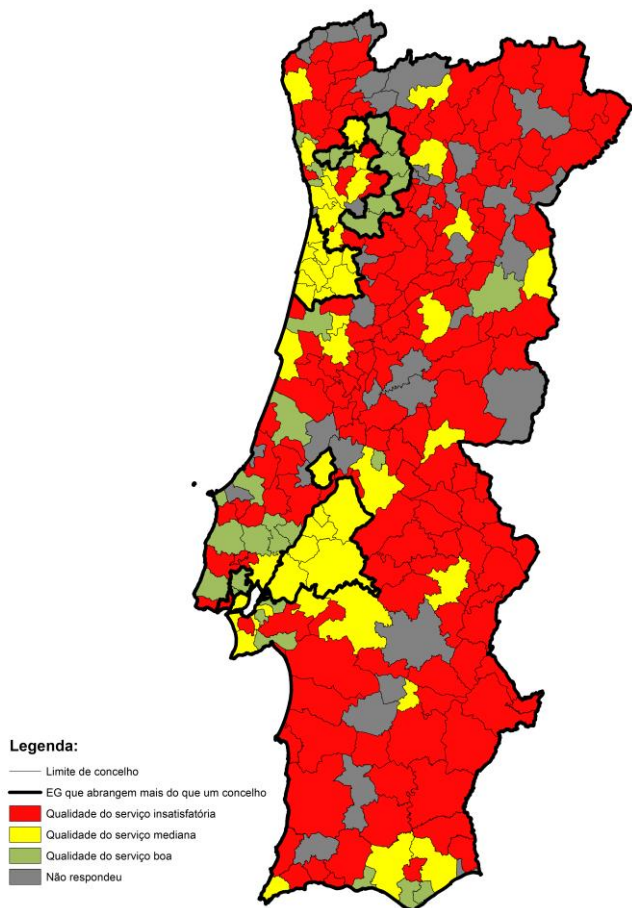


Figura 274. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em baixa

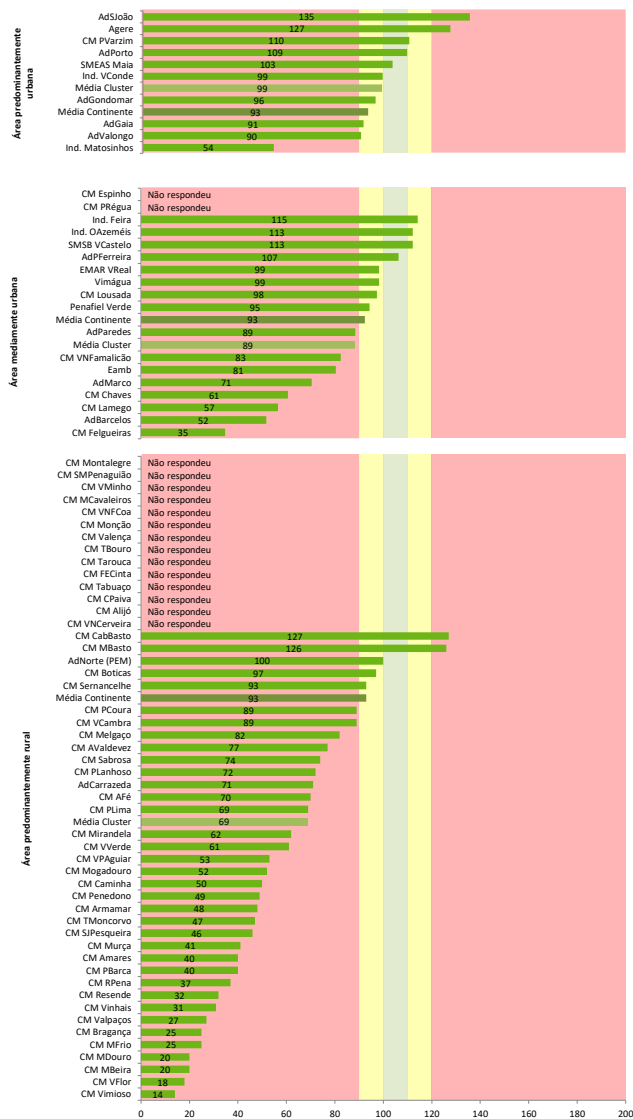


Figura 275. AR05 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

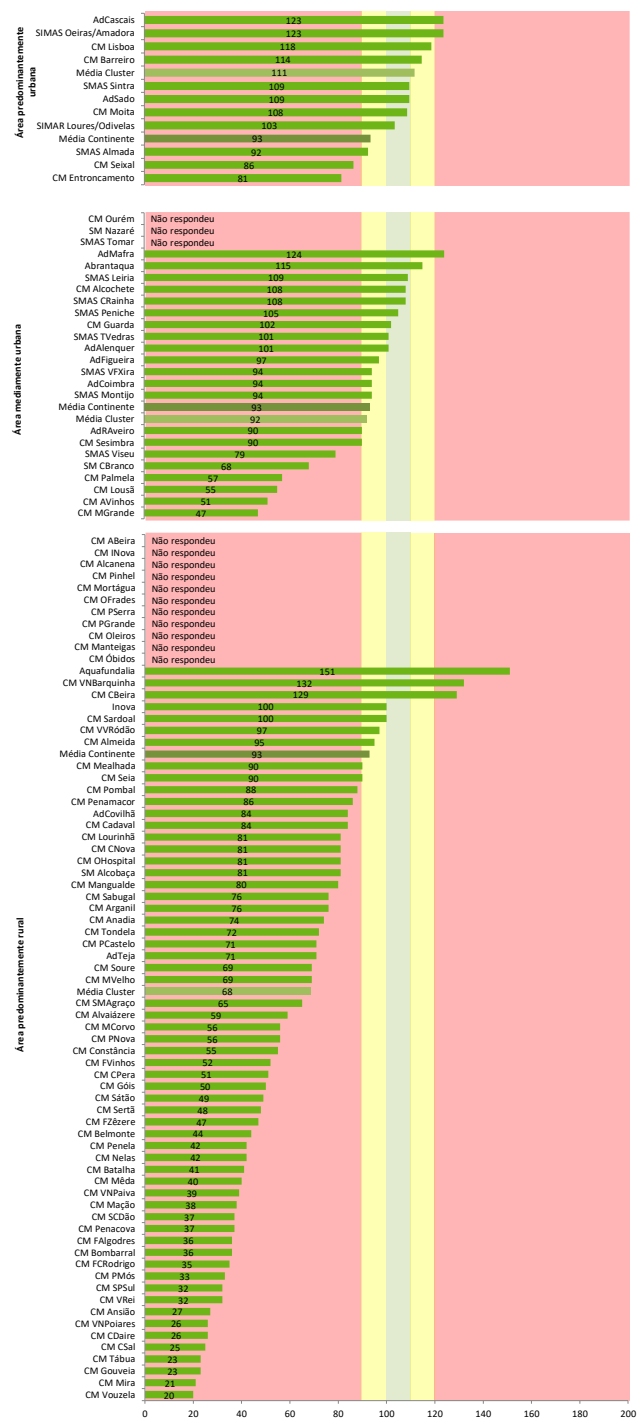


Figura 276. AR05 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

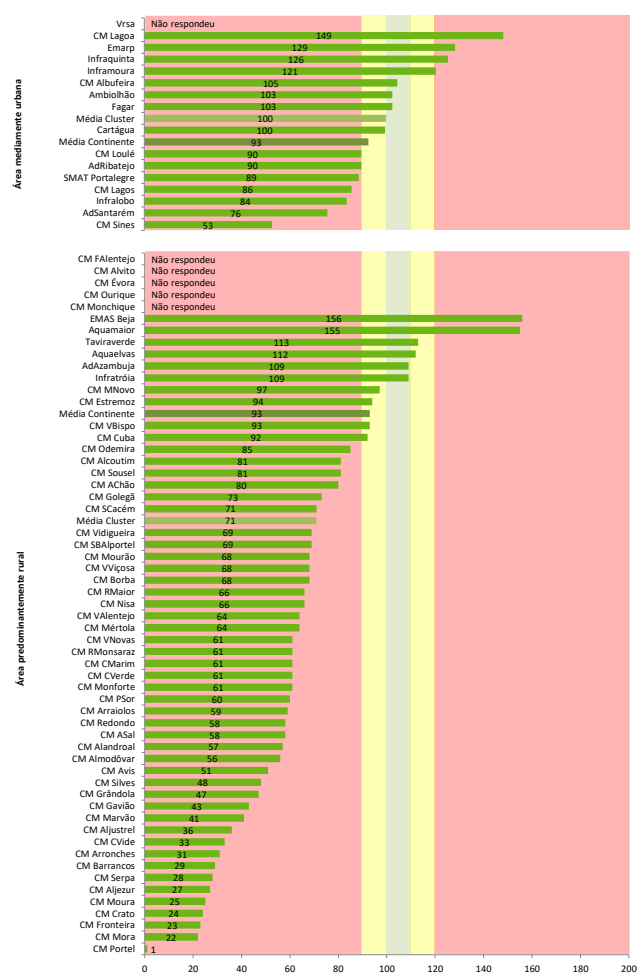


Figura 277. AR05 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.7. AR06 – Adesão ao serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível efetivo de ligação dos utilizadores à infraestrutura física disponibilizada pela entidade gestora, quantificando situações de alojamentos não habitados e de existência de soluções de tratamento individuais.

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas de acesso ao serviço de águas residuais se encontram disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato) (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa) ou para os quais as infraestruturas do serviço em alta estão disponíveis e têm serviço efetivo (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Quadro 92. AR06 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100,0
Qualidade do serviço mediana]90,0; 100,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 90,0]

Quadro 93. AR06 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[95,0; 100,0]
Qualidade do serviço mediana]90,0; 95,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 90,0]

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 94. AR06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 461 313
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	314 487
AR06a – Adesão ao serviço	91,7 %

Quadro 95. AR06 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 180 417
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	547 201
AR06b – Adesão ao serviço	88,4 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adesão ao serviço em alta é mediana e ao serviço em baixa é insatisfatória, indiciando potencial de melhoria com a promoção da ligação efetiva dos utilizadores prevista nos contratos e na lei.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

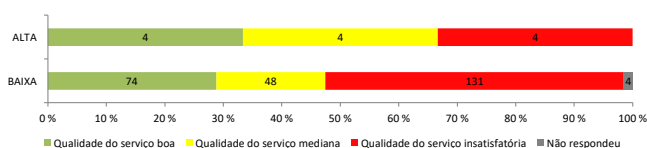
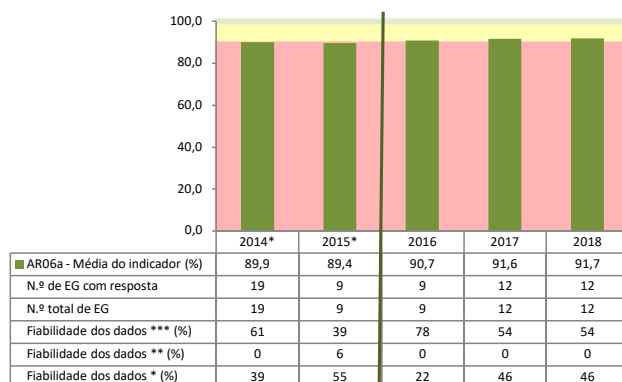


Figura 278. AR06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

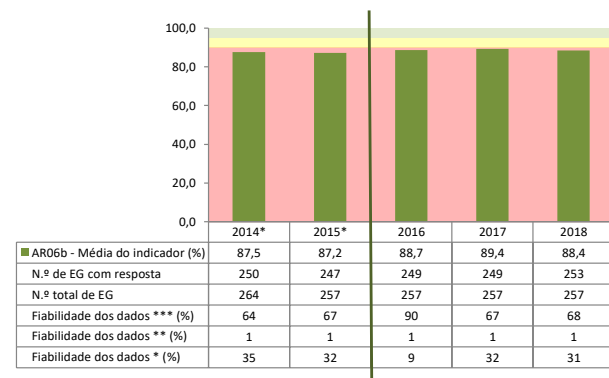
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Adesão ao serviço" corresponde à definição do indicador AR06a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 279. Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

Em relação ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador registou uma ligeira evolução desfavorável em 2015, voltando a melhorar a partir de 2016. Todas as entidades gestoras responderam a todos os dados em todos os anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se alguma variação, com uma diminuição acentuada em 2015, um aumento significativo em 2016, seguida de outra diminuição significativa em 2017.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Adesão ao serviço" corresponde à definição do indicador AR06b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 280. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma variação, sendo esta ligeiramente desfavorável em 2015 e em 2018. Verifica-se um decréscimo do número de entidades gestoras com resposta em 2015, e uma ligeira melhoria a partir de 2016. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma estabilidade, existindo no entanto, em 2016 uma melhoria significativa que não se manteve nos anos seguintes.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

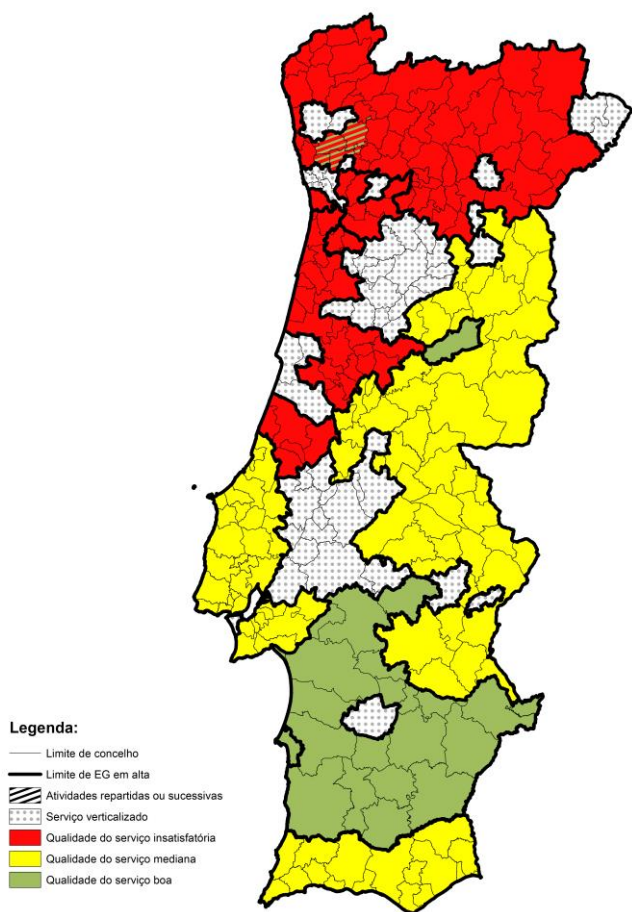


Figura 281. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em alta

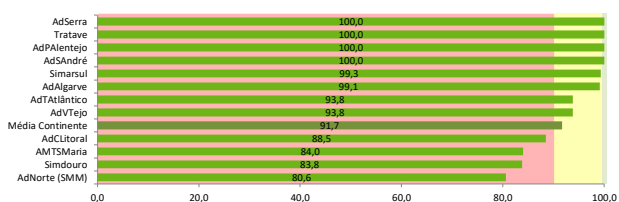


Figura 282. AR06 alta – Adesão ao serviço (%)

Serviço em baixa

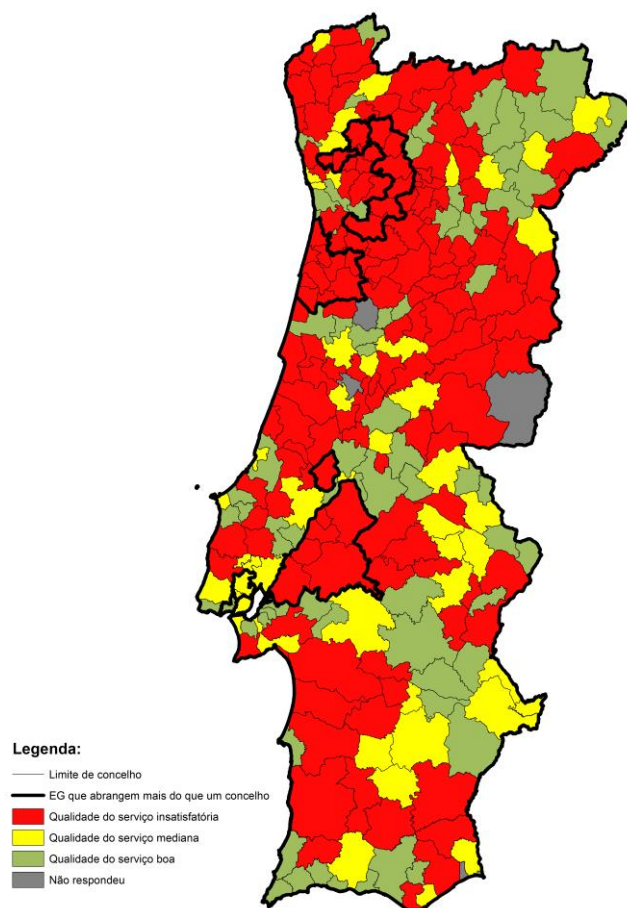


Figura 283. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em baixa

Norte



Figura 284. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

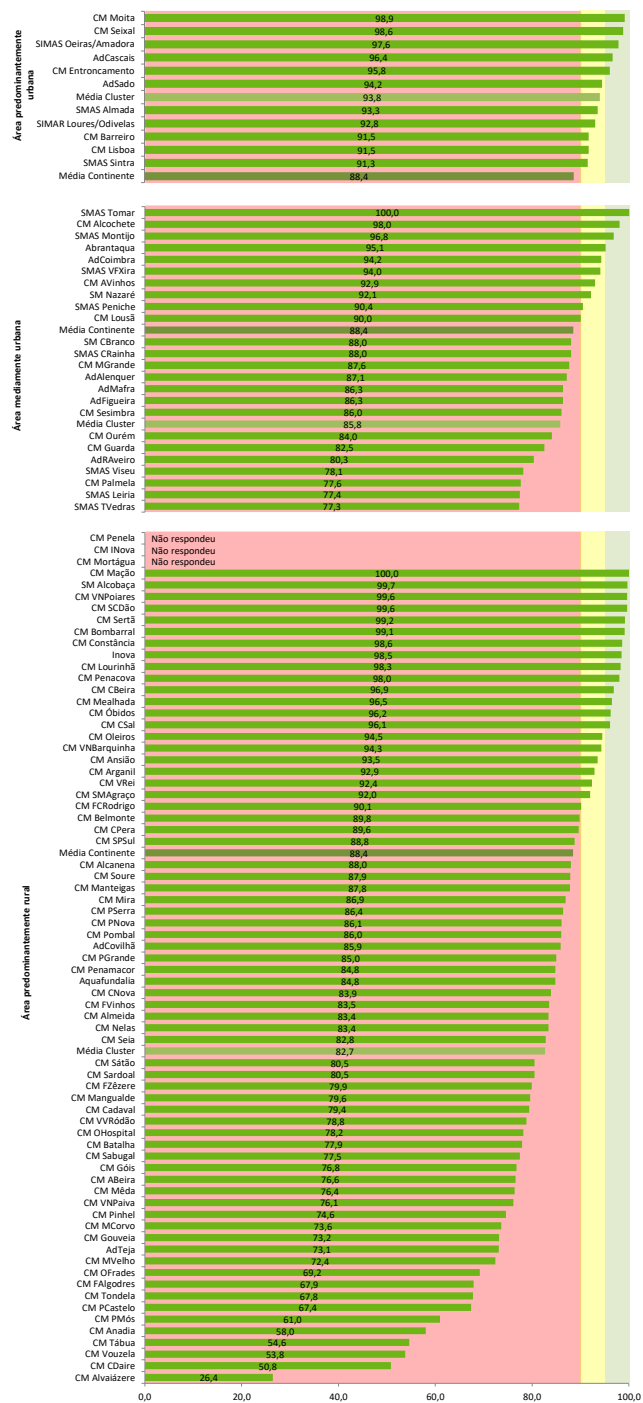


Figura 285. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

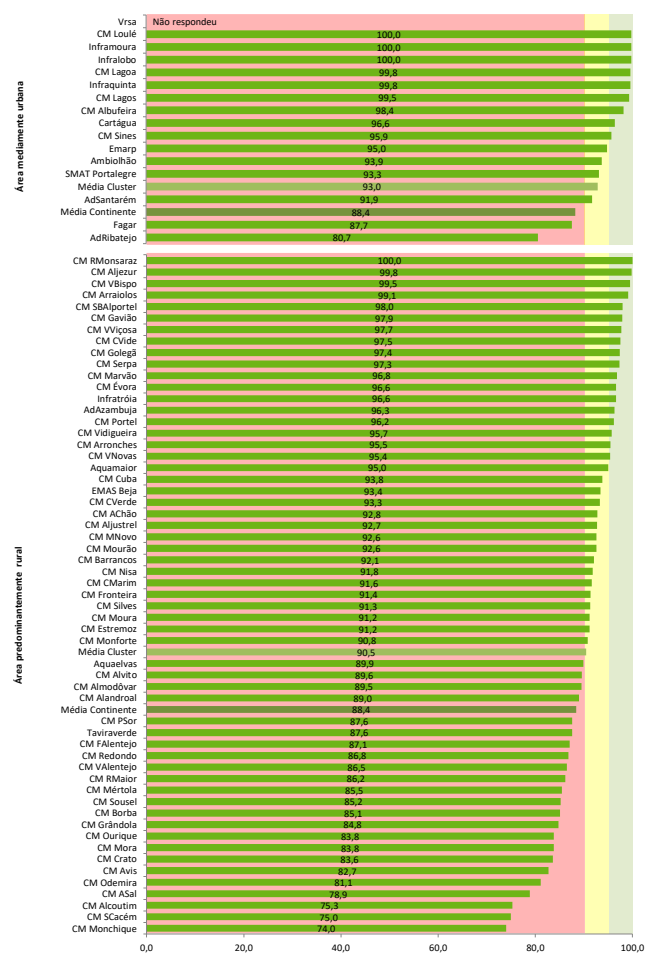


Figura 286. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.8. AR07 – Reabilitação de coletores

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a existência de uma prática continuada de reabilitação dos coletores por forma a assegurar a sua gradual renovação e uma idade média aceitável da rede.

O indicador é definido como a percentagem média anual de coletores com idade superior a dez anos que foram reabilitados nos últimos cinco anos (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 96. AR07 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[1,0; 4,0]
Qualidade do serviço mediana	[0,8; 1,0[ou]4,0; 20,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,8[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 97. AR07 alta – Avaliação global (para 92 % de EG)

Comprimento médio de coletores	3 592 km
Coletores reabilitados nos últimos cinco anos	51 km
AR07a – Reabilitação de coletores	0,3 %/ano

Quadro 98. AR07 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG)

Comprimento médio de coletores	40 515 km
Coletores reabilitados nos últimos cinco anos	616 km
AR07b – Reabilitação de coletores	0,3 %/ano

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reabilitação de coletores apresenta uma avaliação insatisfatória no serviço em alta e no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria com uma prática continuada de reabilitação de coletores.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

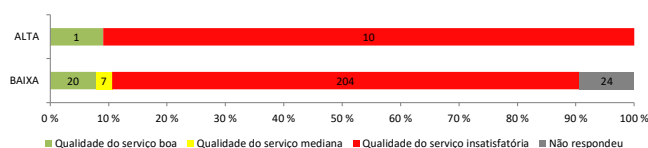
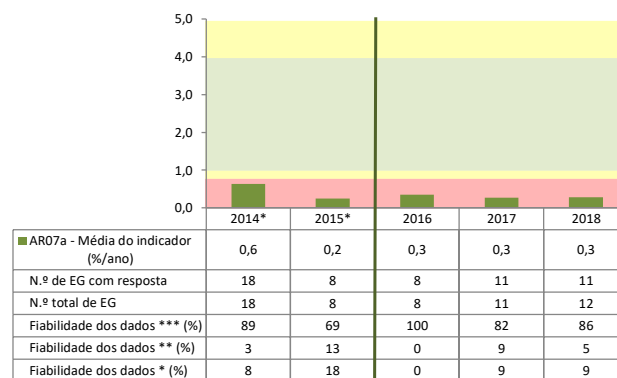


Figura 287. AR07 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

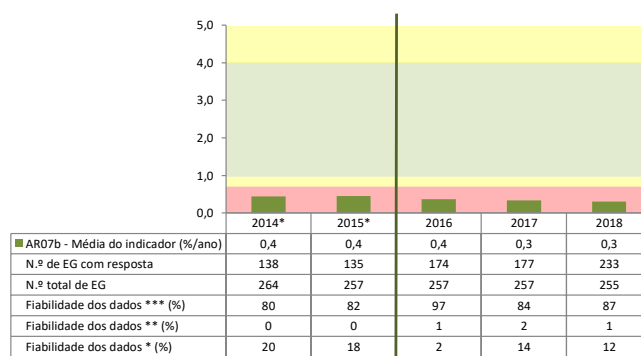
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Reabilitação de coletores" corresponde à definição do indicador AR08a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 288. AR07 alta – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável em 2015, com uma ligeira melhoria em 2016. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador em todos os anos em análise, exceto em 2018. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma variação, com uma evolução desfavorável em 2015, tendo no entanto atingido a fiabilidade máxima em 2016, seguida de nova diminuição em 2017.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Reabilitação de coletores" corresponde à definição do indicador AR08b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 289. AR07 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa manteve-se estável entre 2014 e 2016, seguida de uma evolução ligeiramente desfavorável em 2017, mantendo-se o valor em 2018. Verifica-se alguma alteração do número de respostas por parte das entidades gestoras, com uma diminuição entre 2014 e 2015 e um aumento significativo em 2018. Relativamente à fiabilidade dos dados, verifica-se uma evolução favorável até 2016, seguida de uma diminuição em 2017 e nova evolução favorável em 2018.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

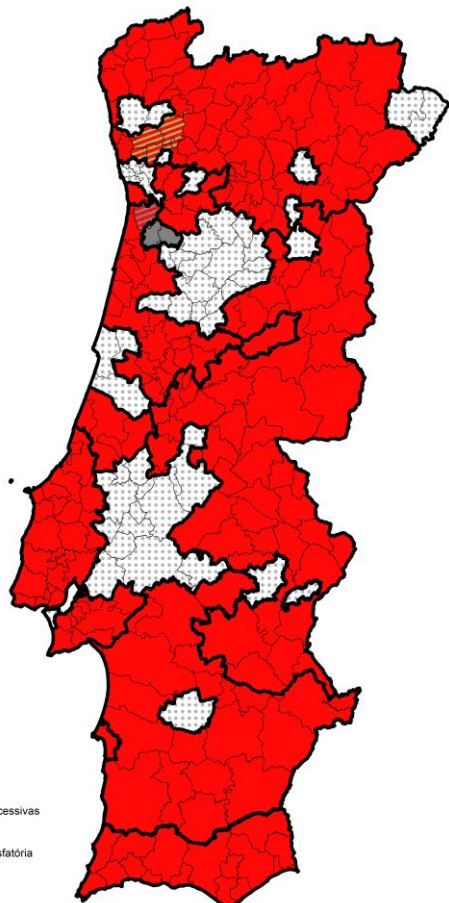


Figura 290. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR07 para o serviço em alta

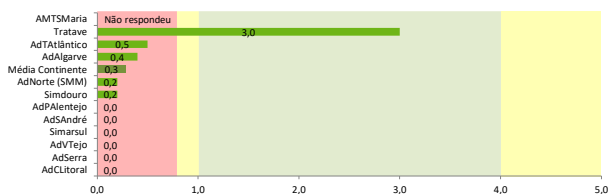


Figura 291. AR07 alta – Reabilitação de coletores (%/ano)

Serviço em baixa

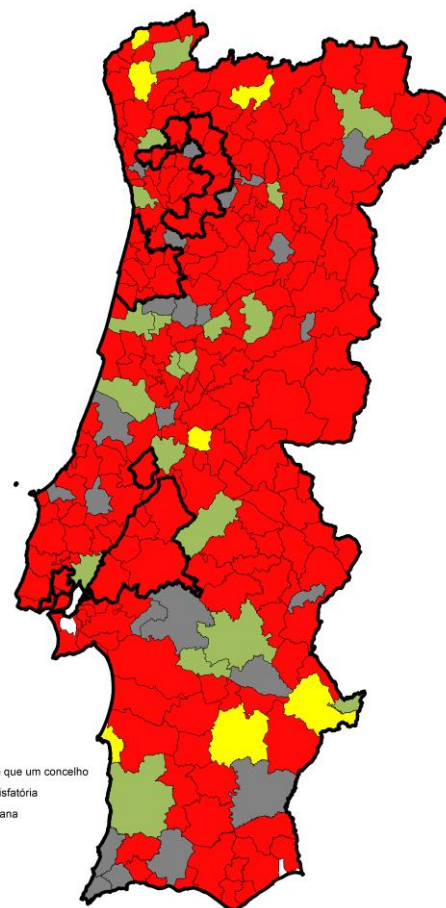


Figura 292. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR07 para o serviço em baixa

Norte

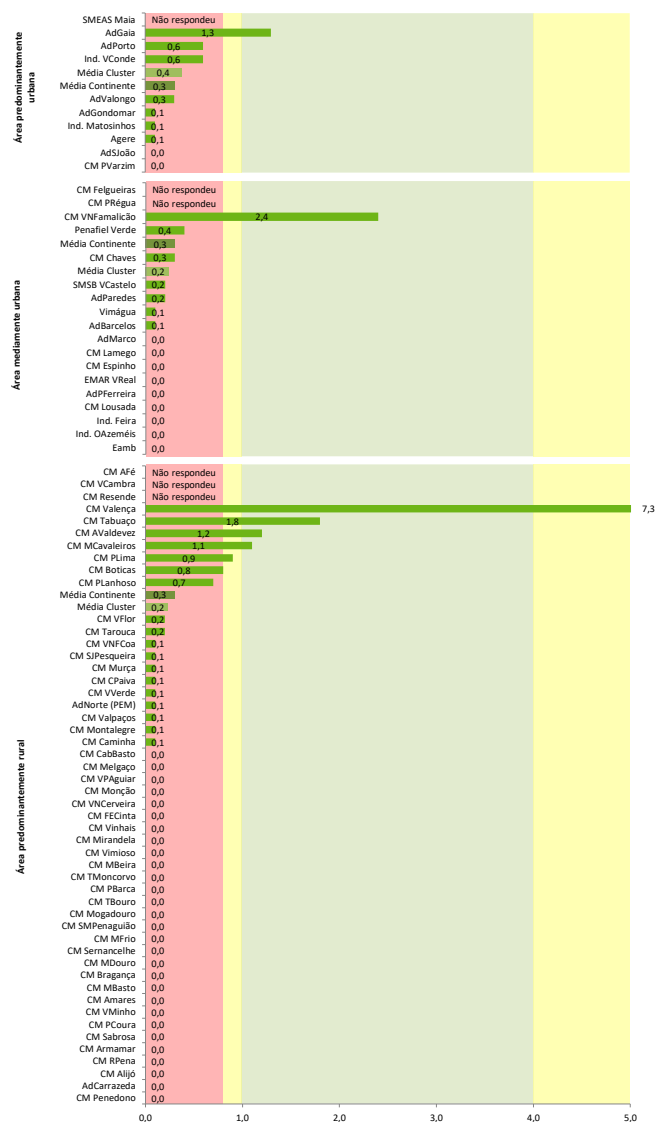


Figura 293. AR07 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

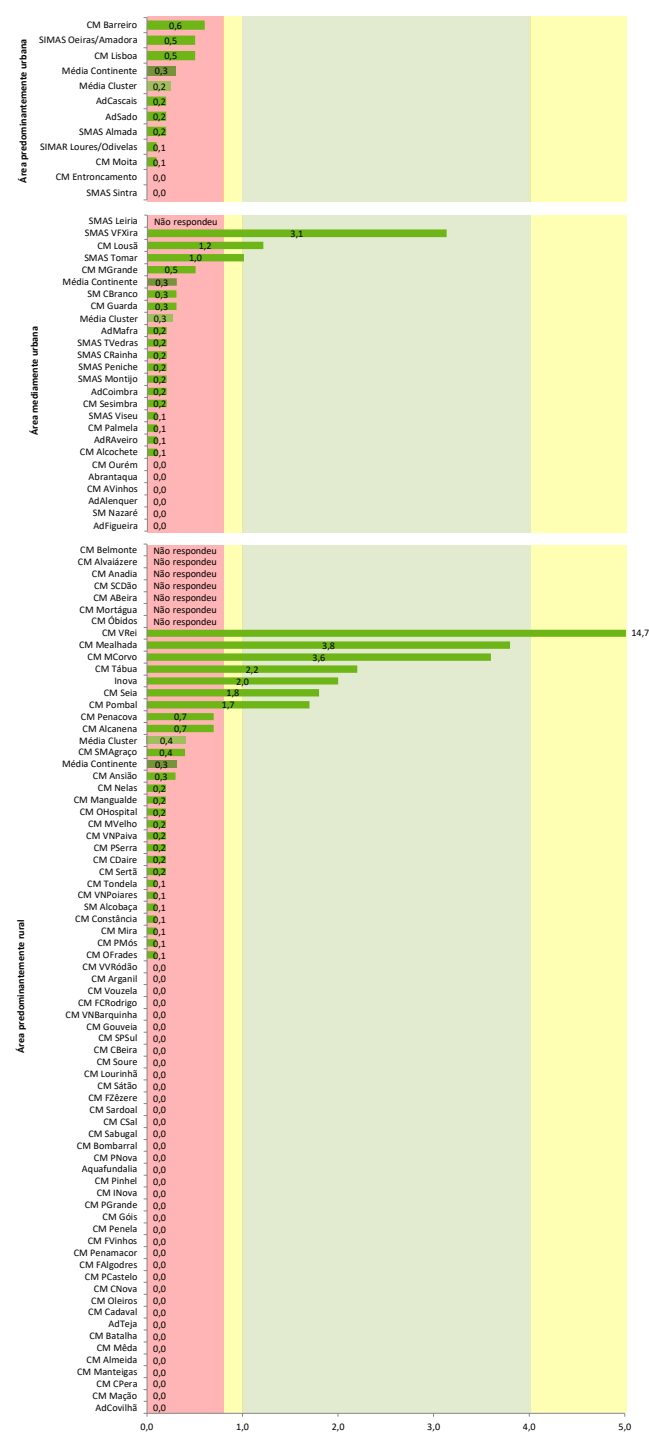


Figura 294. AR07 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

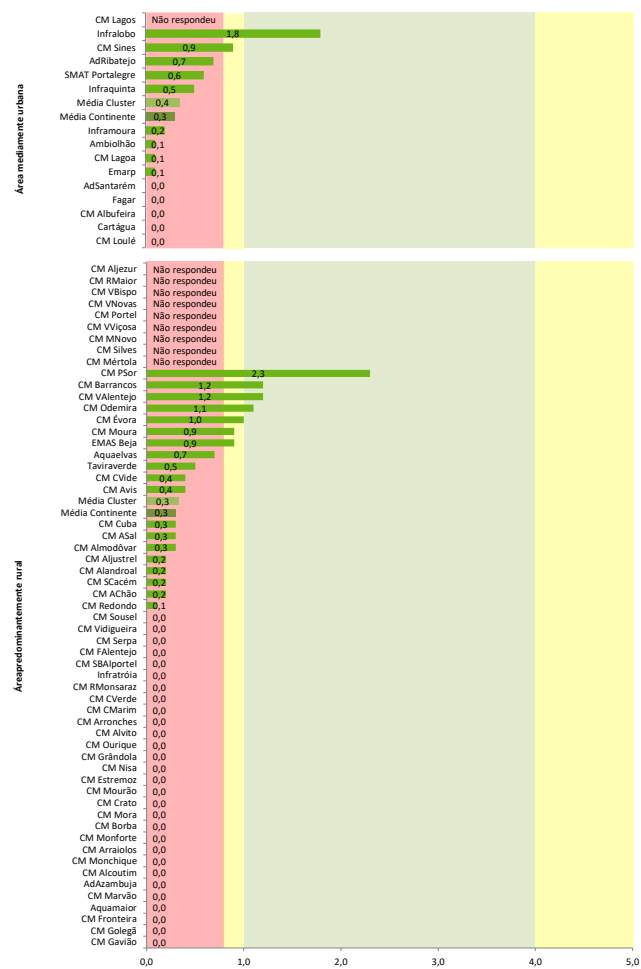


Figura 295. AR07 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.9. AR08 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a ocorrência de colapsos em coletores.

O indicador é definido como o número de colapsos estruturais ocorridos por 100 quilómetros de coletor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e alta).

Quadro 99. AR08 alta – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	0,0
Qualidade do serviço mediana]0,0; 1,0]
Qualidade do serviço insatisfatória]1,0; +∞[

Quadro 100. AR08 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	0,0
Qualidade do serviço mediana]0,0; 2,0]
Qualidade do serviço insatisfatória]2,0; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 101. AR08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Colapsos estruturais em coletores	81
Comprimento total de coletores	5 535 km
AR08a – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	1,5/(100 km.ano)

Quadro 102. AR08 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Colapsos estruturais em coletores	1 595
Comprimento total de coletores	56 469 km
AR08b – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	2,8/(100 km.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a ocorrência de colapsos estruturais em coletores é insatisfatória no serviço em alta e no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria com a implementação de medidas preventivas de reparação e manutenção nos coletores.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

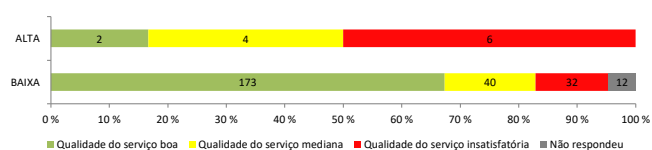
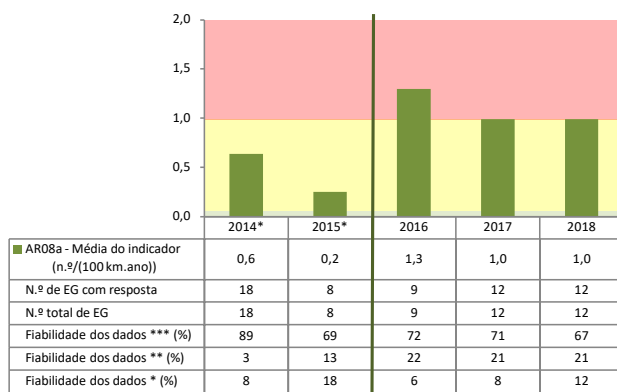


Figura 296. AR08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

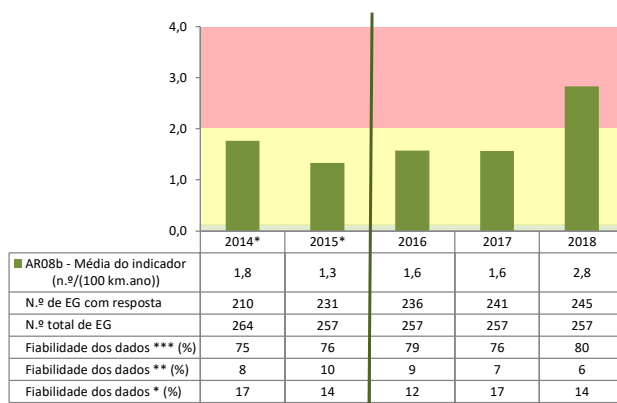
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Ocorrência de colapsos estruturais em coletores" corresponde à definição do indicador AR09a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 297. AR08 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável em 2015, uma evolução desfavorável em 2016 e uma nova evolução favorável em 2017. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador em todos os anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma variação, com um decréscimo significativo em 2015 e um aumento em 2016, seguido de novo decréscimo nos anos seguintes.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Ocorrência de colapsos estruturais em coletores" corresponde à definição do indicador AR09b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 298. AR08 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável até 2015, piorando, no entanto, a partir de 2016. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta e da fiabilidade dos dados ao longo dos anos em análise, com exceção de uma ligeira diminuição da fiabilidade em 2017.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

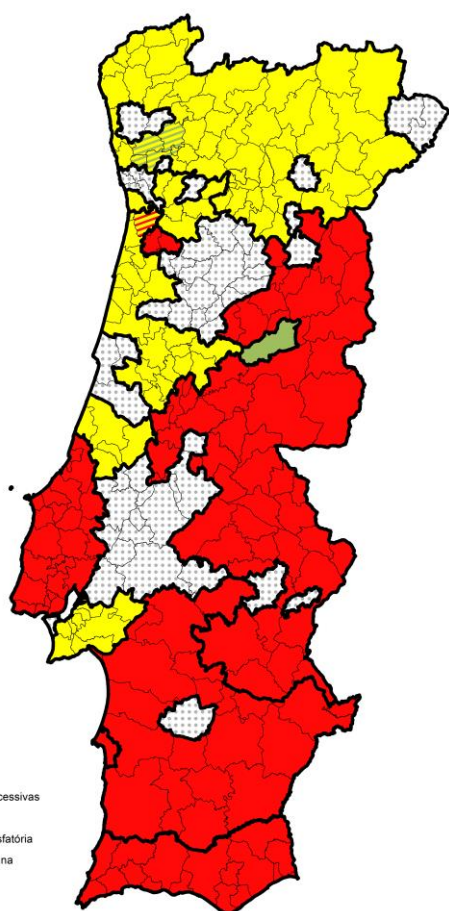


Figura 299. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR08 para o serviço em alta

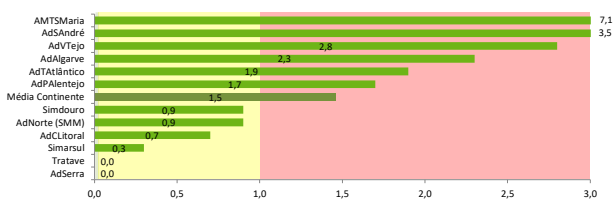


Figura 300. AR08 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)]

Serviço em baixa

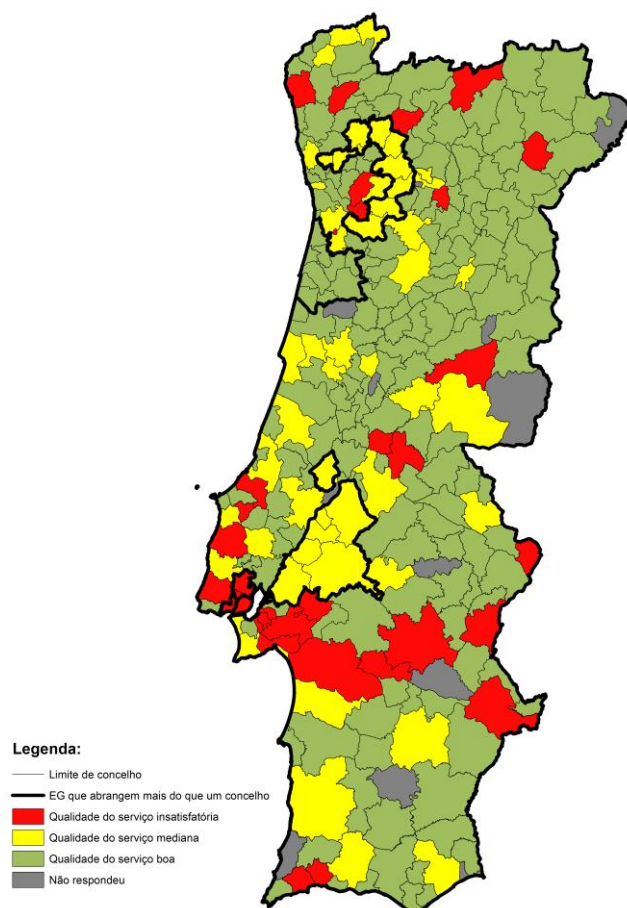


Figura 301. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR08 para o serviço em baixa

Norte

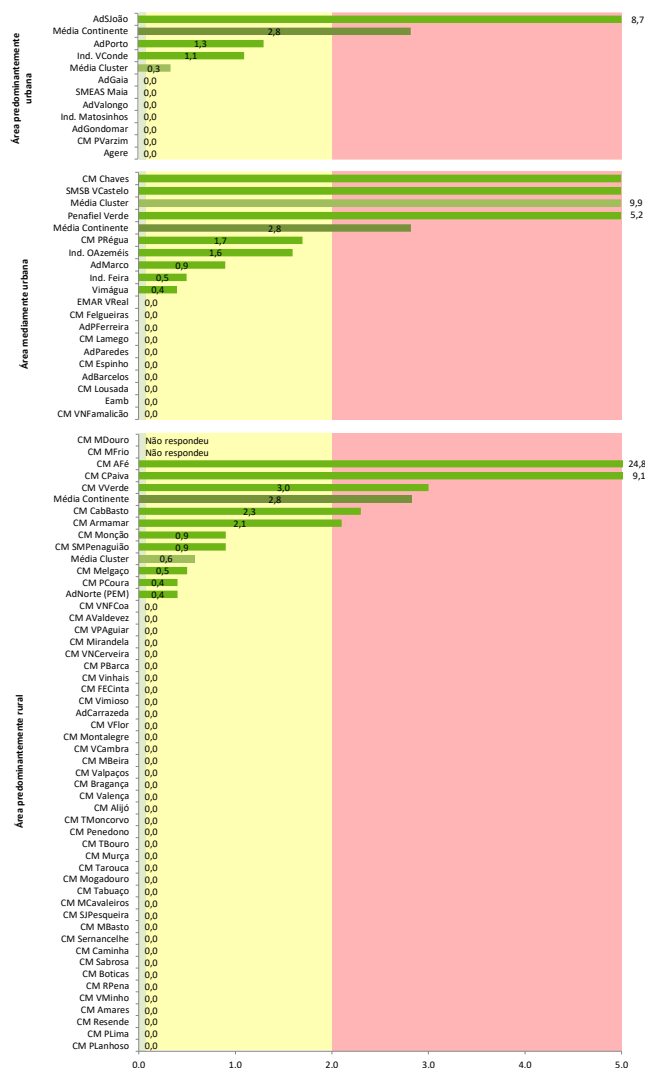


Figura 302. AR08 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

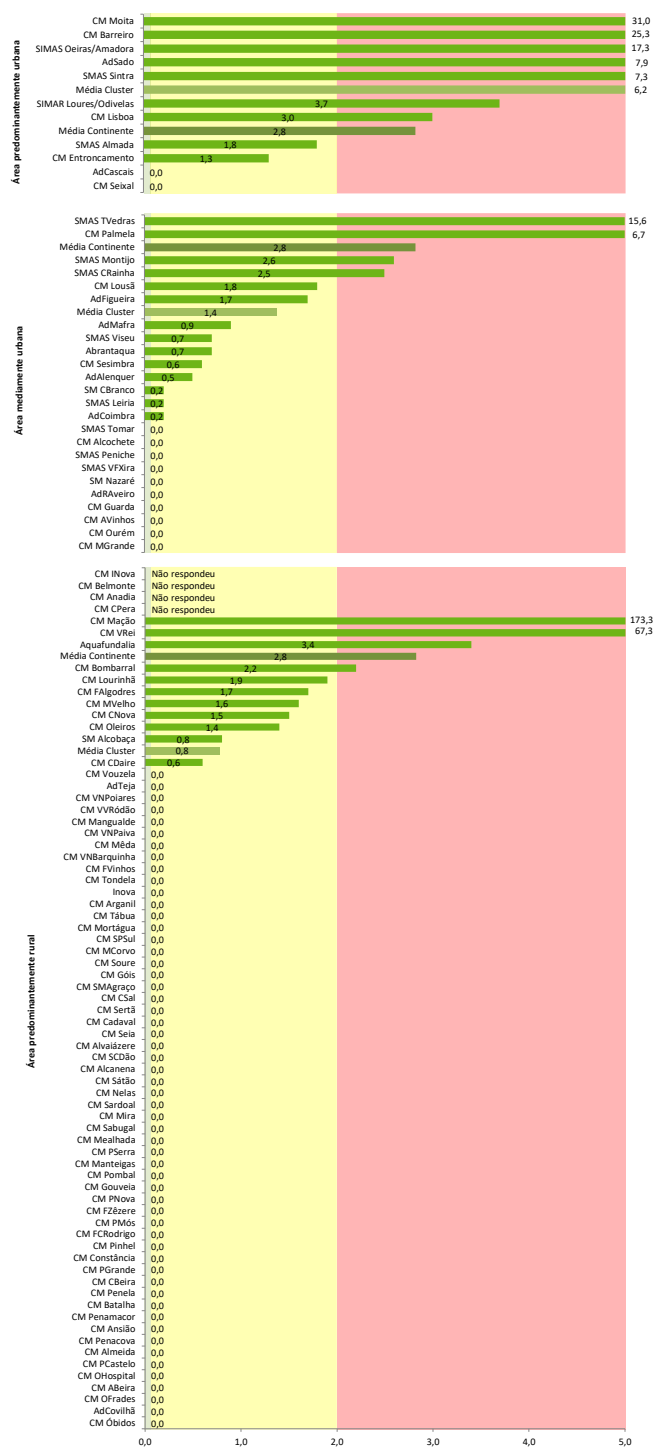


Figura 303. AR08 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

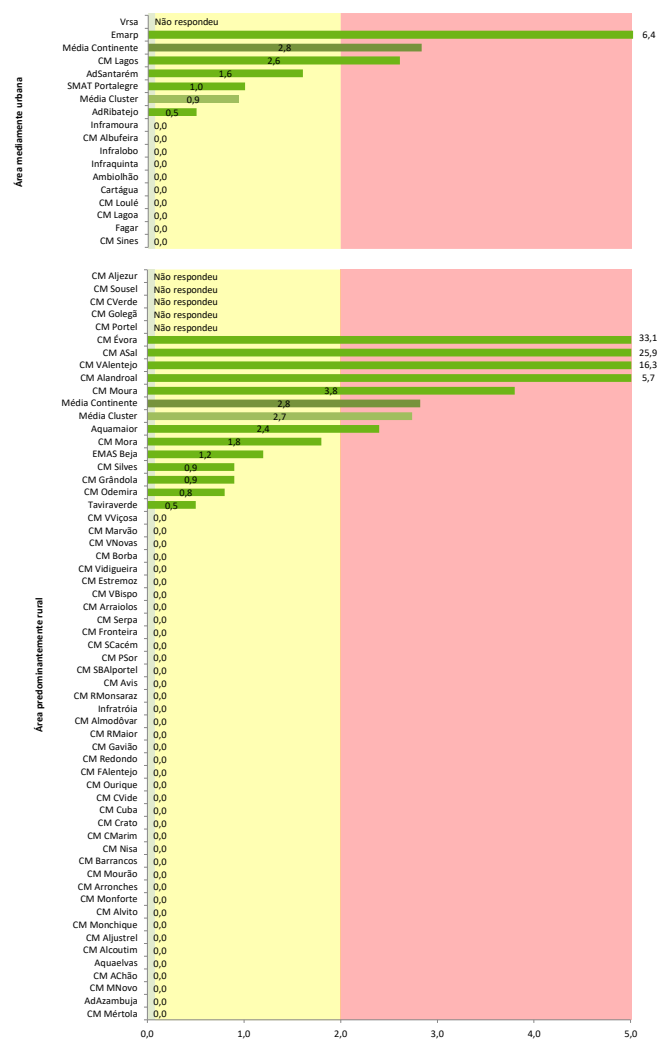


Figura 304. AR08 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores $[n.^{\circ}/(100 \text{ km.ano})]$ – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.10. AR09 – Adequação dos recursos humanos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a produtividade física dos recursos humanos da entidade gestora, no que respeita à existência de um número adequado de empregados.

O indicador é definido como o número total equivalente de empregados a tempo inteiro afetos ao serviço de saneamento de águas residuais por 100 quilómetros de coletor (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) ou por unidade de volume de água residual recolhida (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 103. AR09 alta – Valores de referência [n.º/(10⁶ m³.ano)]

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[3,0; 4,0]
Área mediantemente urbana	[3,0; 4,5]
Área predominantemente rural	[3,0; 5,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[2,5; 3,0[ou]4,0; 4,5]
Área mediantemente urbana	[2,5; 3,0[ou]4,5; 5,3]
Área predominantemente rural	[2,5; 3,0[ou]5,0; 6,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 2,5[ou]4,5; +∞[
Área mediantemente urbana	[0,0; 2,5[ou]5,3; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 2,5[ou]6,0; +∞[

Quadro 104. AR09 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[5,0; 10,0]
Área mediantemente urbana	[5,0; 11,0]
Área predominantemente rural	[5,0; 12,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[2,5; 5,0[ou]10,0; 12,5]
Área mediantemente urbana	[2,5; 5,0[ou]11,0; 14,0]
Área predominantemente rural	[2,5; 5,0[ou]12,0; 15,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 2,5[ou]12,5; +∞[
Área mediantemente urbana	[0; 2,5[ou]14,0; +∞[
Área predominantemente rural	[0; 2,5[ou]15,5; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 105. AR09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de saneamento de águas residuais	1 084
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de saneamento de águas residuais	79
Água residual recolhida	546 554 785 m ³
AR09a – Adequação dos recursos humanos	3,3/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente urbana	2,6/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área mediantemente urbana	3,9/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente rural	3,7/(10 ⁶ m ³ .ano)

Quadro 106. AR09 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de saneamento de águas residuais	4 386
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de saneamento de águas residuais	602
Comprimento total de coletores	57 604 km
AR09b – Adequação dos recursos humanos	8,7/(100 km.ano)
Área predominantemente urbana	16,2/(100 km.ano)
Área mediantemente urbana	7,7/(100 km.ano)
Área predominantemente rural	5,7/(100 km.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação dos recursos humanos no serviço em alta é mediana nas áreas predominantemente urbanas e boa nas áreas mediantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais. No serviço em baixa a adequação dos recursos humanos é insatisfatória nas áreas predominantemente urbanas e boa nas áreas mediantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

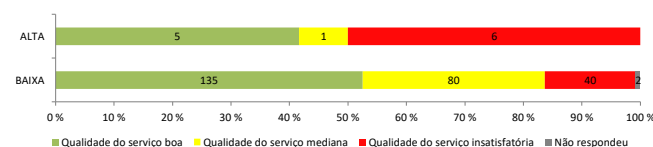
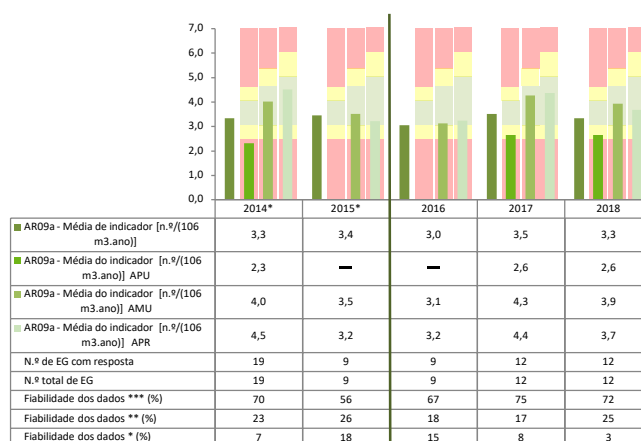


Figura 305. AR09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.

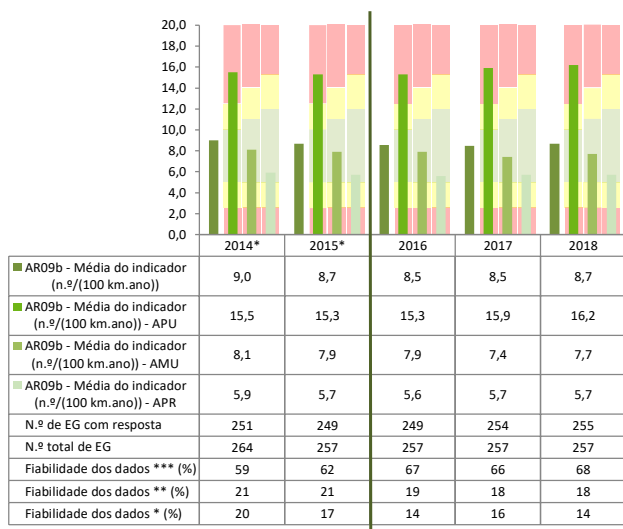


* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Adequação dos recursos humanos" corresponde à definição do indicador AR10a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 306. AR09 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10⁶ m³.ano)] – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável em 2018. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador nos anos em análise, registando-se alguma variação da fiabilidade dos dados.

Serviço em alta



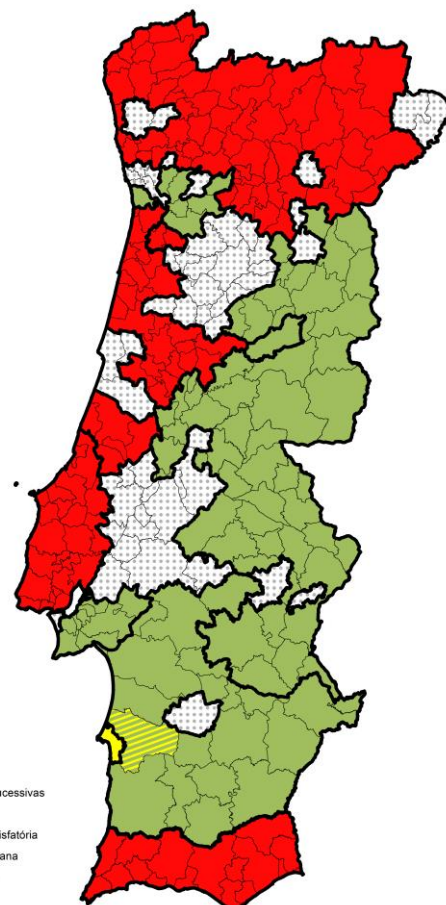
* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Adequação dos recursos humanos" corresponde à definição do indicador AR10b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 307. AR09 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade nas várias tipologias ao longo dos anos em análise. Verifica-se, em 2015, a diminuição do número de entidades gestoras com resposta e a partir de 2017 regista-se um aumento do número de respostas. Quanto à fiabilidade dos dados registou-se alguma variação ao longo dos anos em análise.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.



Legenda:

- Limite de concelho
- Limite de EG em alta
- ▨ Atividades repartidas ou sucessivas
- ▤ Serviço verticalizado
- Qualidade do serviço insatisfatória
- Qualidade do serviço mediana
- Qualidade do serviço boa

Figura 308. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em alta

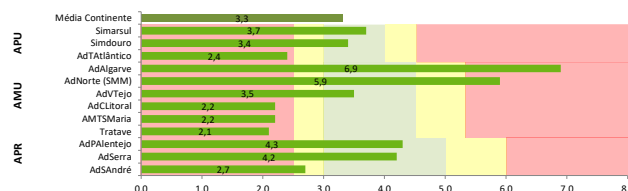


Figura 309. AR09 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10⁶ m³.ano)]

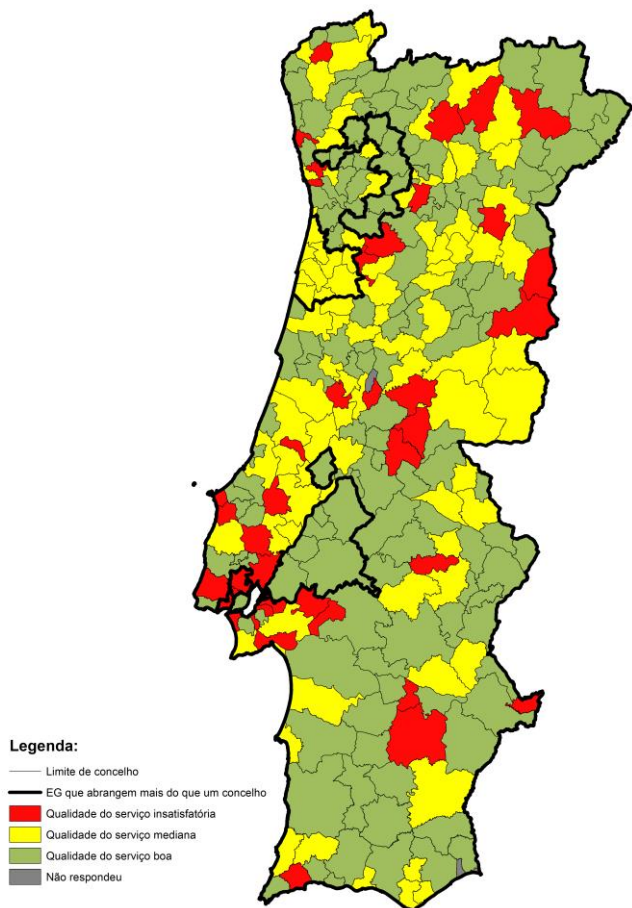
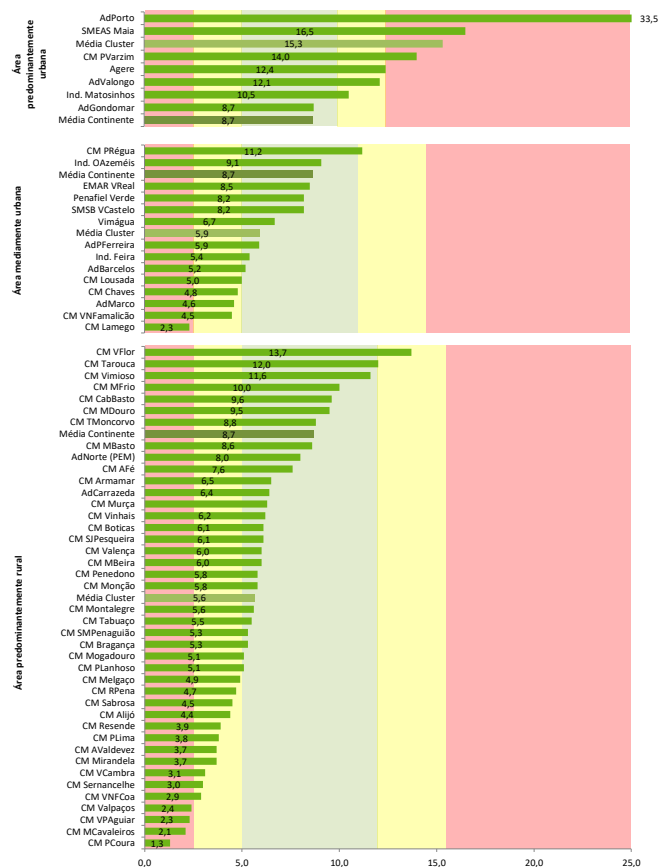


Figura 310. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em baixa

Norte

Com estação de tratamento de águas residuais



Sem estação de tratamento de águas residuais

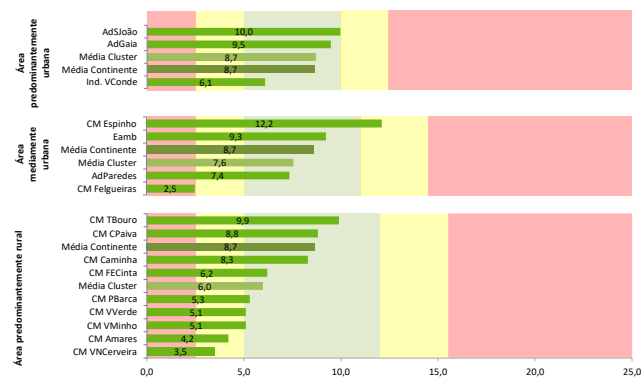
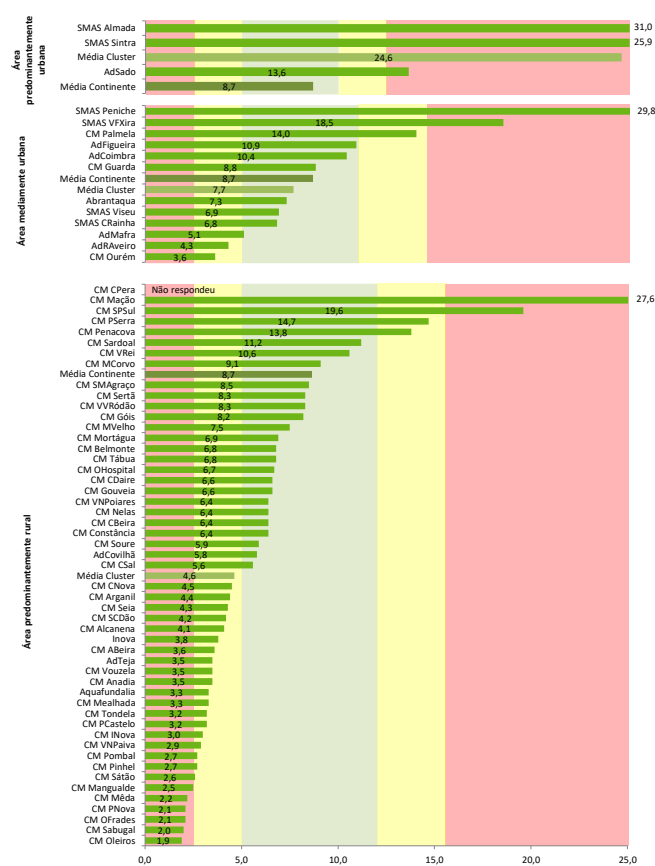


Figura 311. AR09 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

Com estação de tratamento de águas residuais



Sem estação de tratamento de águas residuais

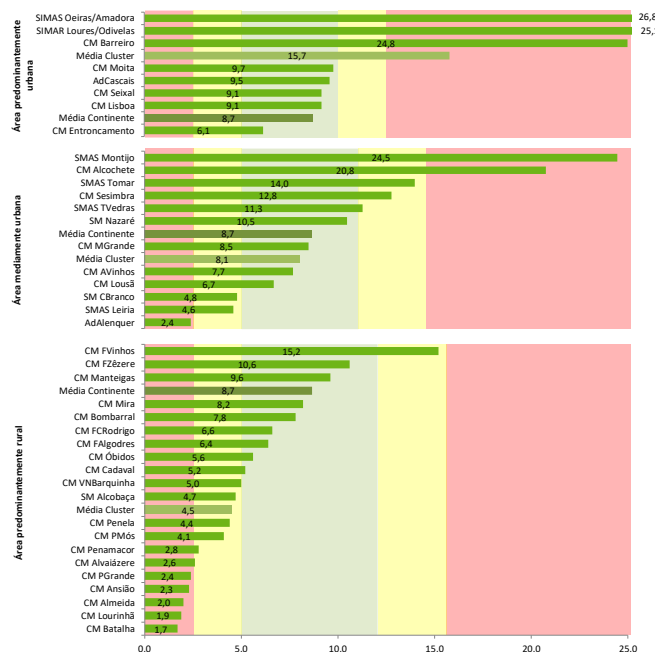
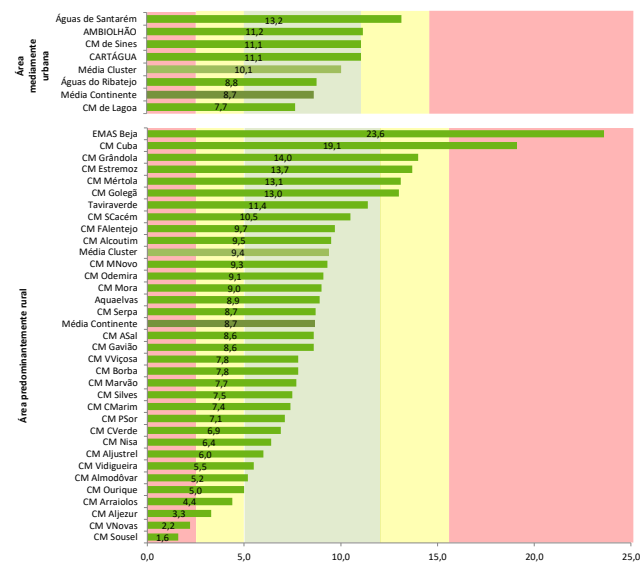


Figura 312. AR9 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

Com estação de tratamento de águas residuais



Sem estação de tratamento de águas residuais

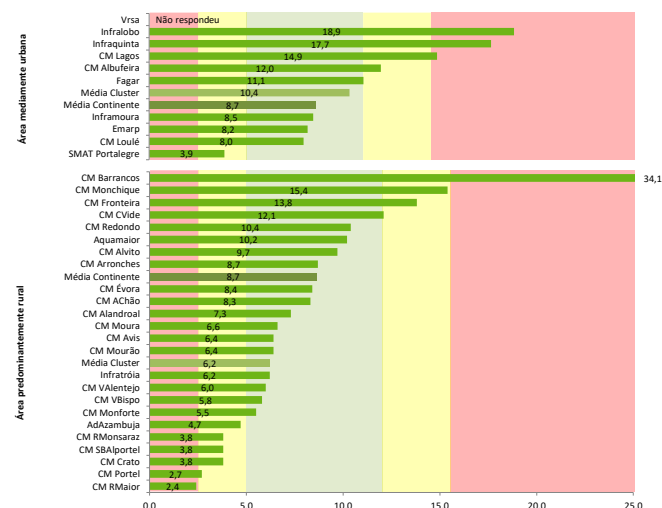


Figura 313. AR9 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.11. AR10 – Eficiência energética de instalações elevatórias

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de utilização dos recursos energéticos pelas entidades gestoras enquanto bem escasso que exige uma gestão racional.

O indicador é definido como o consumo de energia médio normalizado das instalações elevatórias (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 107. AR10 alta e baixa – Valores de referência [kWh/(m³.100m)]

Qualidade do serviço boa	[0,27; 0,45]
Qualidade do serviço mediana]0,45; 0,68]
Qualidade do serviço insatisfatória]0,68; 5[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 108. AR10 alta – Avaliação global (para 92 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	46 654 218 kWh/ano
Fator de uniformização	81 585 726 m ³ /ano.100 m
AR10a – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,57 kWh/(m ³ .100m)

Quadro 109. AR10 baixa – Avaliação global (para 48 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	16 883 565 kWh/ano
Fator de uniformização	28 899 510 m ³ /ano.100 m
AR10b – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,58 kWh/(m ³ .100 m)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a eficiência energética de instalações elevatórias é mediana no serviço em alta e no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria com a adoção de metodologias operacionais e de monitorização que permitam fazer uma gestão mais racional da energia.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

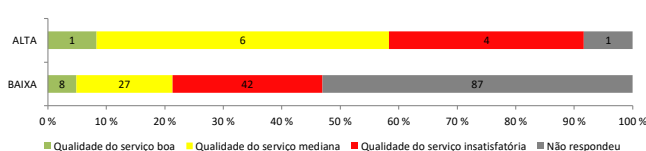
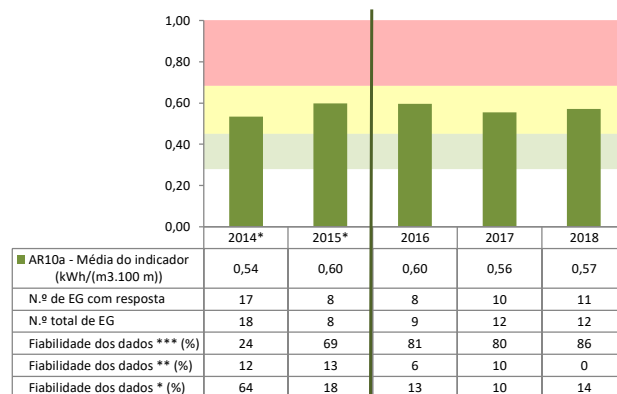


Figura 314. AR10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

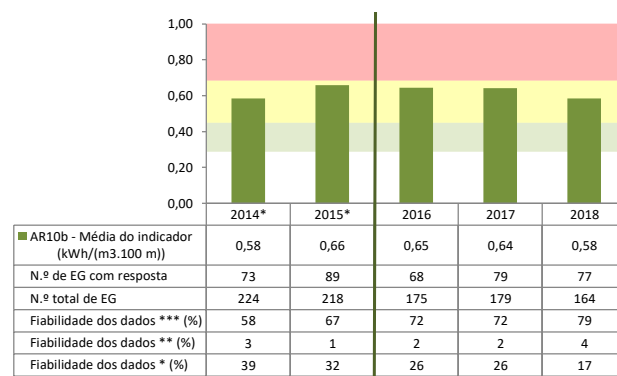
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Eficiência energética de instalações elevatórias" corresponde à definição do indicador AR11a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 315. AR10 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador oscilou nos últimos cinco anos entre 0,54 e 0,60 kWh/(m³.100 m)], registando-se uma evolução ligeiramente desfavorável em 2018. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, tendo todas as entidades respondido em 2015. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação, com um aumento significativo desde 2015.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Eficiência energética de instalações elevatórias" corresponde à definição do indicador AR11b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 316. AR10 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável em 2015, melhorando ligeiramente entre 2016 e 2018. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta ao longo dos anos em análise e uma melhoria da fiabilidade dos dados desde 2014.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

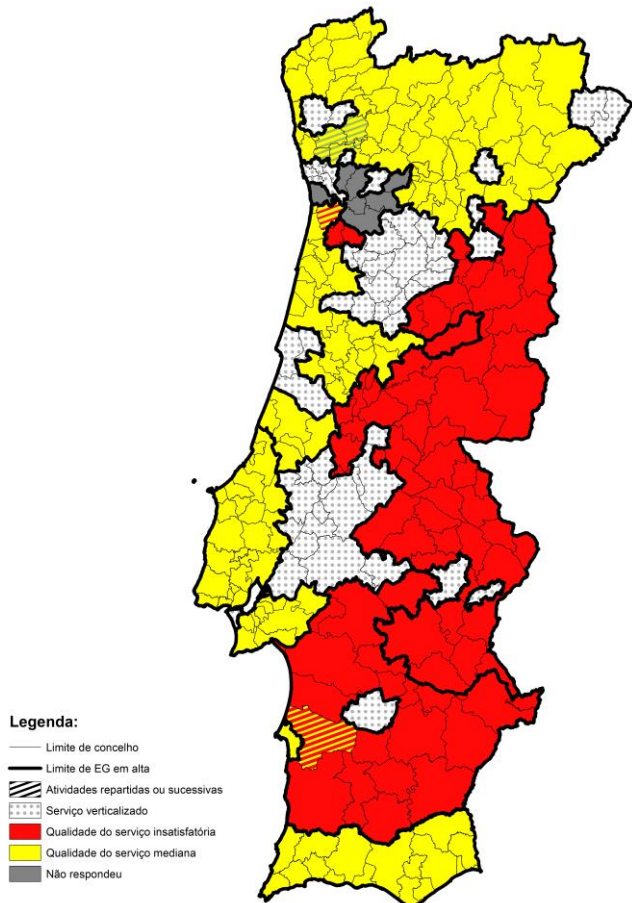


Figura 317. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em alta

Serviço em baixa

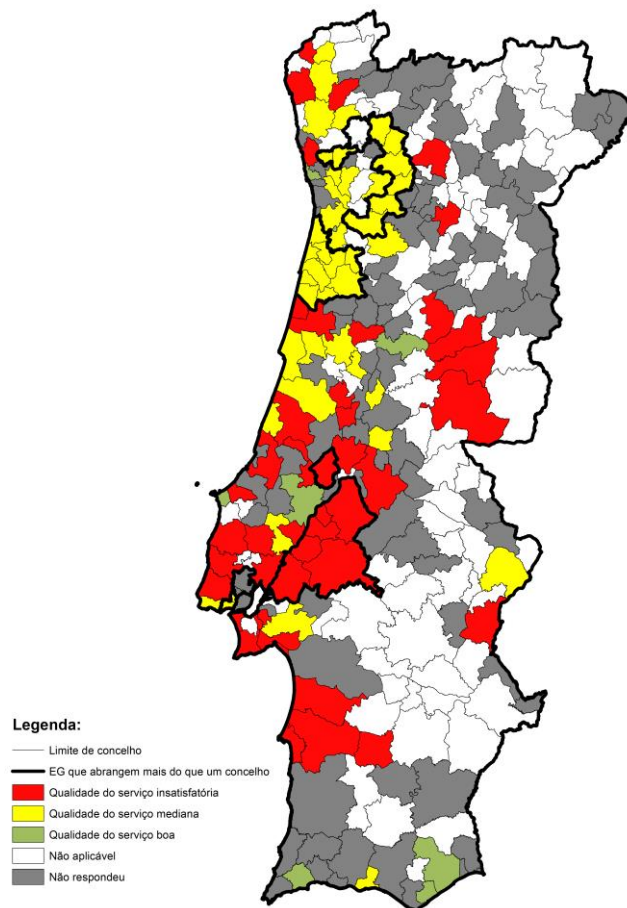


Figura 319. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em baixa

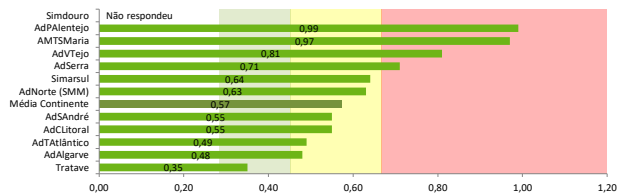


Figura 318. AR10 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³·100 m)]

Norte

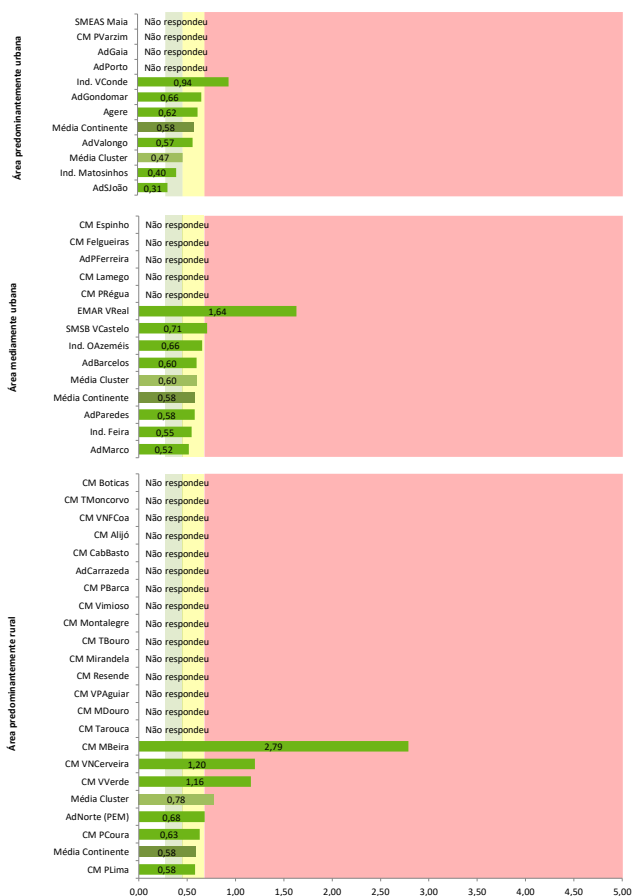


Figura 320. AR10 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

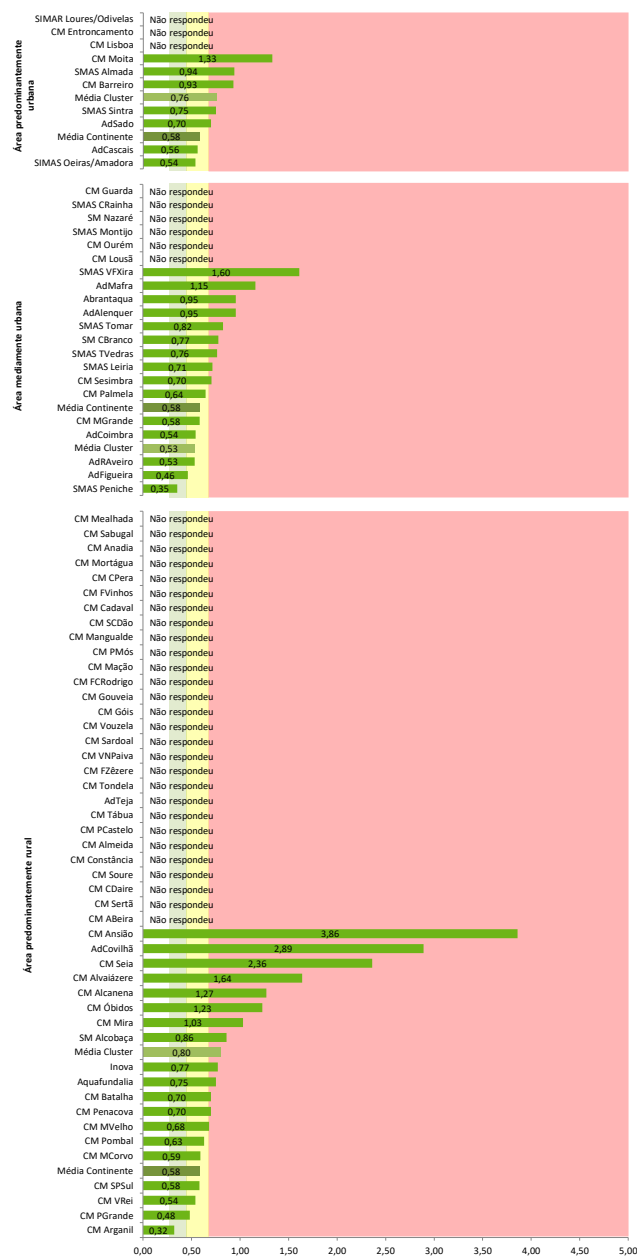


Figura 321. AR10 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – NUTS Centro e Lisboa

Alentejo e Algarve

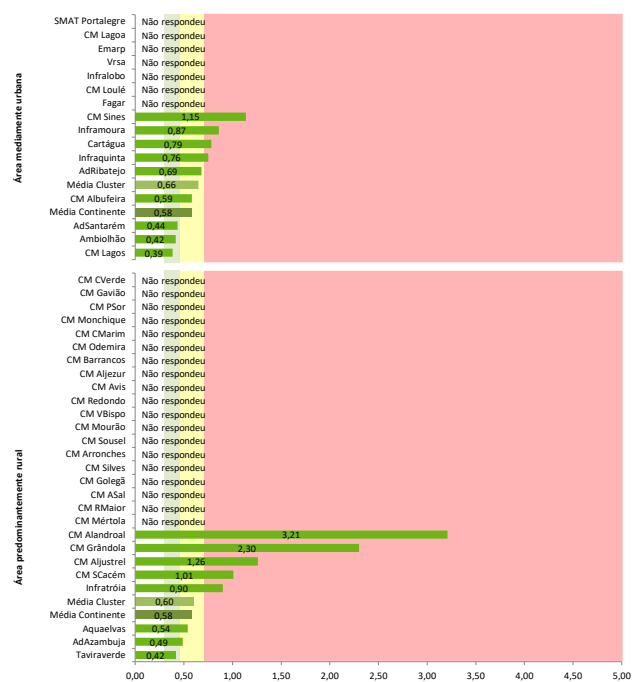


Figura 322. AR10 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³·100 m)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.12. AR11 – Acessibilidade física ao tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a descarga de águas residuais recolhidas e não tratadas para o meio recetor.

O indicador é definido como a percentagem do número de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as redes públicas de drenagem se encontram disponíveis e ligadas a instalações de tratamento.

Quadro 110. AR11 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 111. AR11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 461 313
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	314 487
Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	2 088
AR11a – Acessibilidade física ao tratamento	100 %

Quadro 112. AR11 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 176 429
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	546 750
Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	41 230
AR11b – Acessibilidade física ao tratamento	99 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física ao tratamento no serviço em alta é boa. No serviço em baixa a acessibilidade física ao tratamento é mediana, indiciando algum potencial de melhoria com a ligação efetiva das redes de drenagem a sistemas de tratamento de águas residuais.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

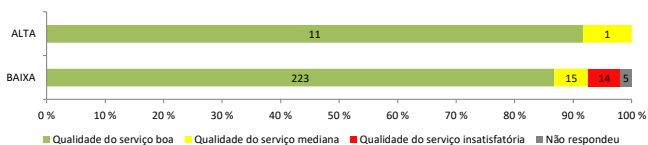
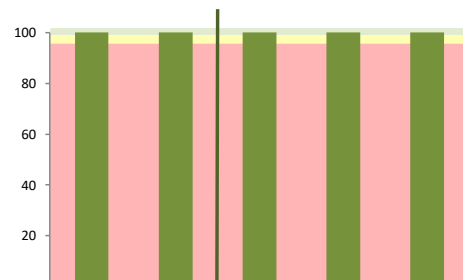


Figura 323. AR11 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.

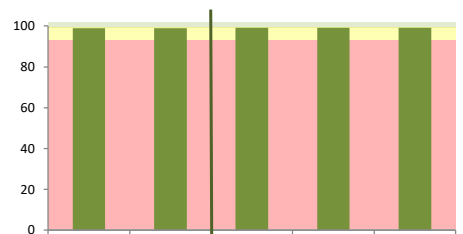


	2014*	2015*	2016	2017	2018
AR11a - Média do indicador (%)	100	100	100	100	100
N.º de EG com resposta	19	9	9	12	12
N.º total de EG	19	9	9	12	12
Fiabilidade dos dados *** (%)	68	48	72	67	67
Fiabilidade dos dados ** (%)	0	4	0	0	0
Fiabilidade dos dados * (%)	32	48	28	33	33

* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade física ao tratamento" corresponde à definição do indicador AR12a – "Destino adequado de águas residuais recolhidas" da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 324. AR11 alta – Acessibilidade física ao tratamento (%) – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador se apresenta estável desde 2014, no valor máximo (qualidade de serviço boa), correspondendo o número de entidades gestoras com resposta à totalidade das mesmas em todos os anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação, com uma diminuição acentuada entre 2014 e 2015, um aumento significativo em 2016 e uma diminuição em 2017.



	2014*	2015*	2016	2017	2018
AR11b - Média do indicador (%)	99	99	99	99	99
N.º de EG com resposta	249	246	247	247	252
N.º total de EG	264	257	257	257	257
Fiabilidade dos dados *** (%)	73	66	91	75	76
Fiabilidade dos dados ** (%)	1	1	1	0	1
Fiabilidade dos dados * (%)	26	33	8	25	23

* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade física ao tratamento" corresponde à definição do indicador AR12b – "Destino adequado de águas residuais recolhidas" da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 325. AR11 baixa – Acessibilidade física ao tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma estabilidade, uma vez que o valor se manteve ao longo dos anos em análise. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, tendo-se verificado, em 2018, um ligeiro aumento do número de respostas. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação, com um decréscimo entre 2014 e 2015, seguido de um aumento significativo em 2016 e de uma diminuição em 2017.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

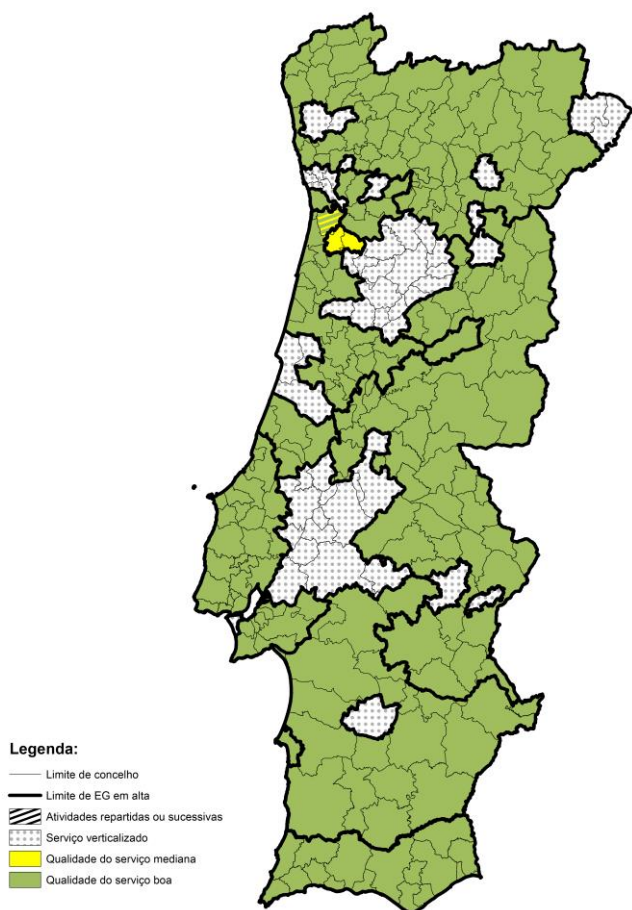


Figura 326. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em alta

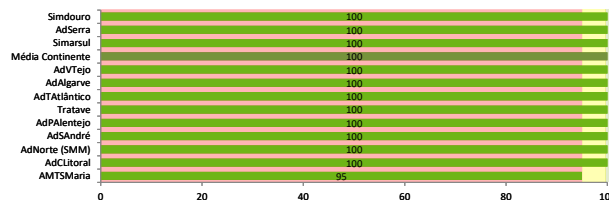


Figura 327. AR11 alta – Acessibilidade física ao tratamento (%)

Serviço em baixa

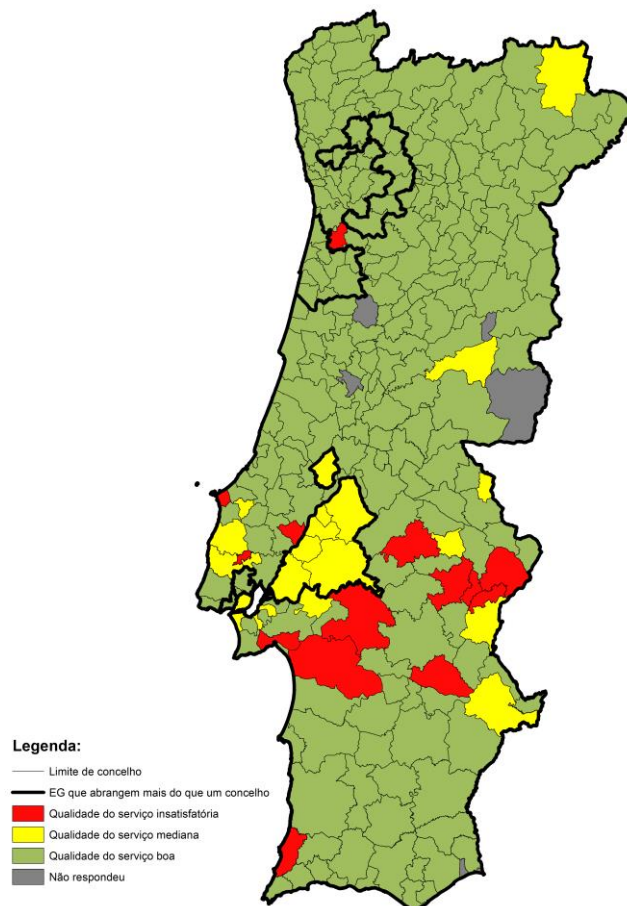


Figura 328. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em baixa

Norte

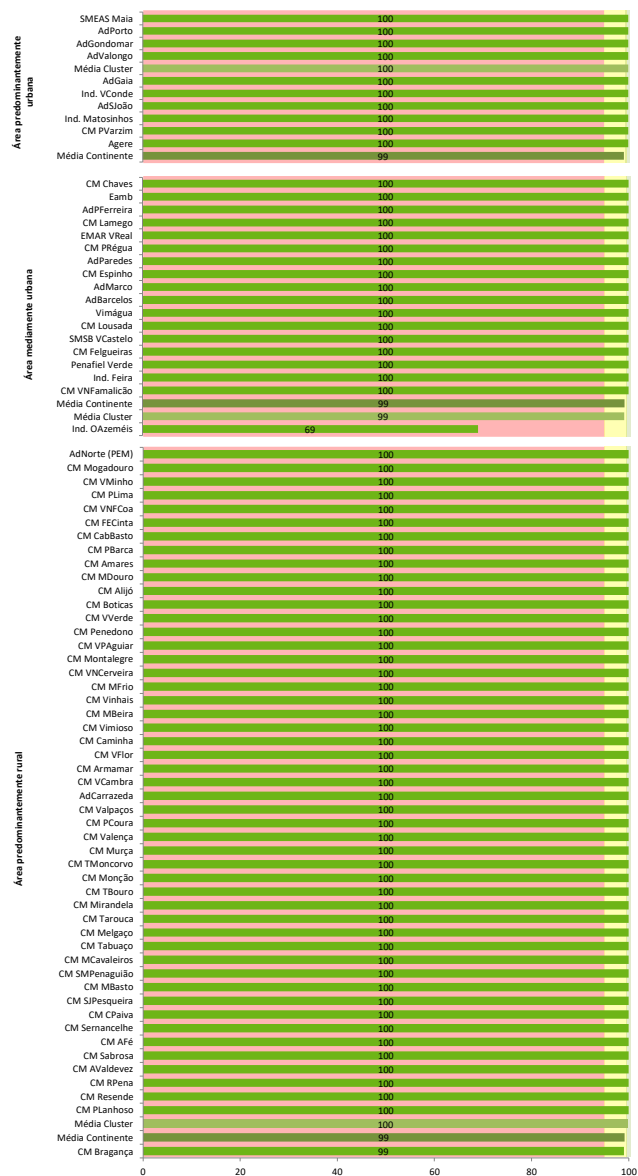


Figura 329. AR11 baixa – Acessibilidade física ao tratamento (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

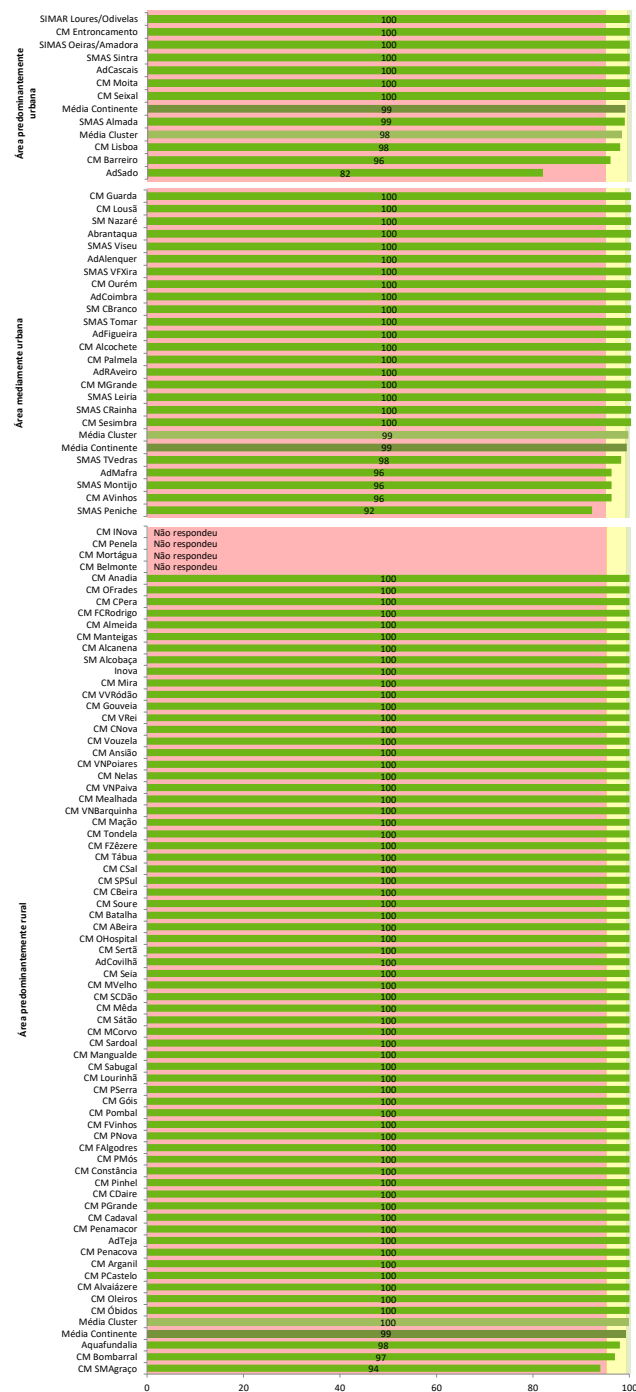


Figura 330. AR11 baixa – Acessibilidade física ao tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

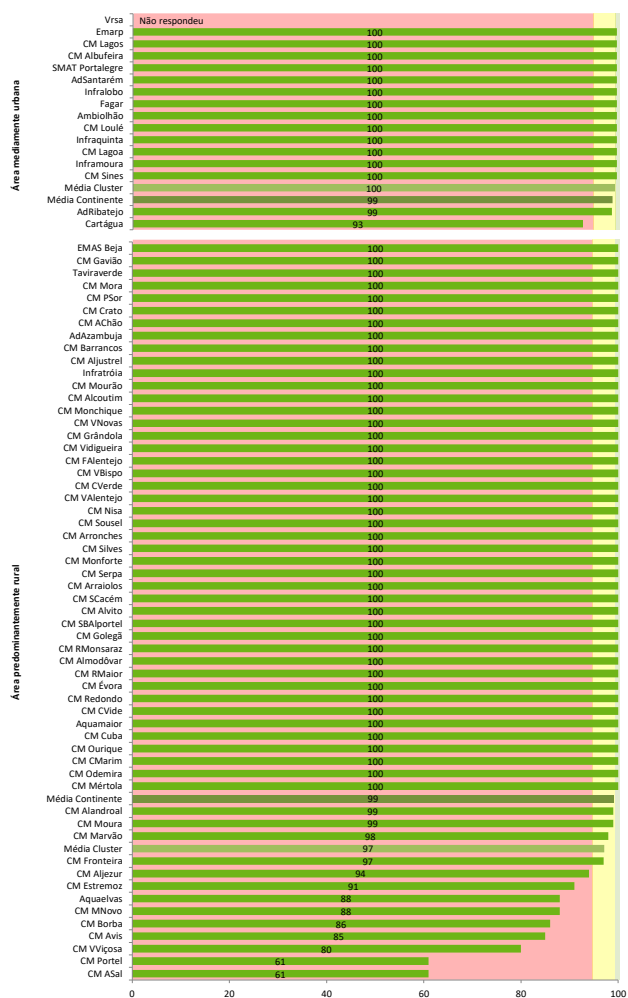


Figura 331. AR11 baixa – Acessibilidade física ao tratamento (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.13. AR12 – Controlo de descargas de emergência

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o controlo de descargas de águas residuais não tratadas para o meio recetor, tal como exigido pelas Diretivas do Conselho 91/271/CEE e 2004/35/CE.

O indicador é definido como a percentagem de descarregadores de emergência com descarga direta para o meio recetor monitorizados e com funcionamento satisfatório (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 113. AR12 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa]90; 100]
Qualidade do serviço mediana]80; 90]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 80]

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 114. AR12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Descarregadores de emergência	721
Descarregadores de emergência não monitorizados	190
Descarregadores de emergência com funcionamento insatisfatório	417
AR12a – Controlo de descargas de emergência	68 %

Quadro 115. AR12 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)

Descarregadores de emergência	1 176
Descarregadores de emergência não monitorizados	896
Descarregadores de emergência com funcionamento insatisfatório	23
AR12b – Controlo de descargas de emergência	22 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o controlo de descargas de emergência no serviço em alta e no serviço em baixa é insatisfatório, indiciando potencial de melhoria com adoção de metodologias que permitam o registo sistemático e o controlo de ocorrências de descarga de emergência para o meio recetor.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

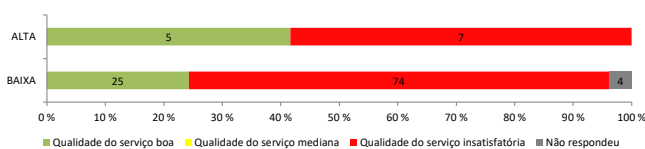
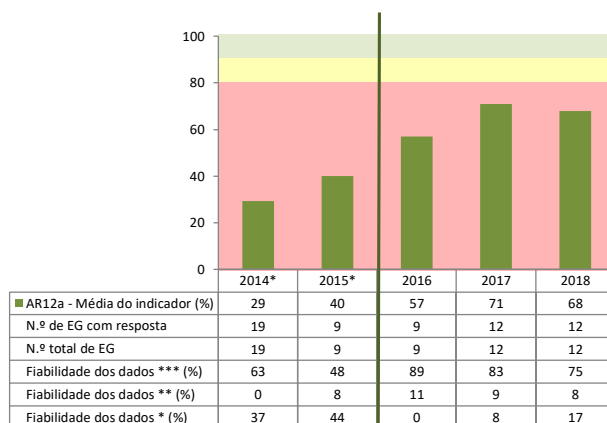


Figura 332. AR12 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de

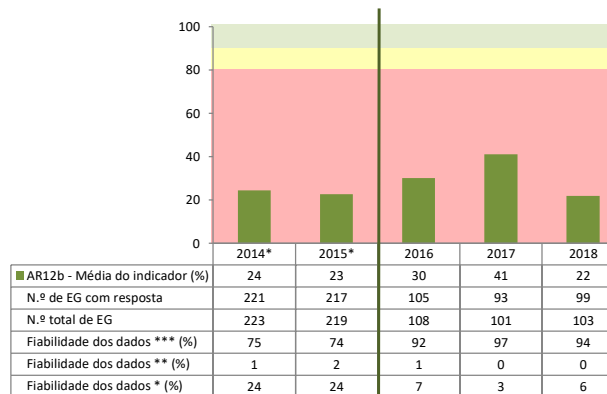
entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Controlo de descargas de emergência" corresponde à definição do indicador AR13a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 333. AR12 alta – Controlo de descargas de emergência (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável até 2017 e desfavorável em 2018. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador nos anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição entre 2014 e 2015, com uma melhoria significativa em 2016, seguida de uma nova diminuição a partir de 2017.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Controlo de descargas de emergência" corresponde à definição do indicador AR13b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 334. AR12 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma variação ao longo dos anos. Verifica-se, igualmente, alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, registando-se uma diminuição desde 2015, a par da diminuição do número total de entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma estabilidade entre 2014 e 2015, com uma melhoria significativa nos anos seguintes.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

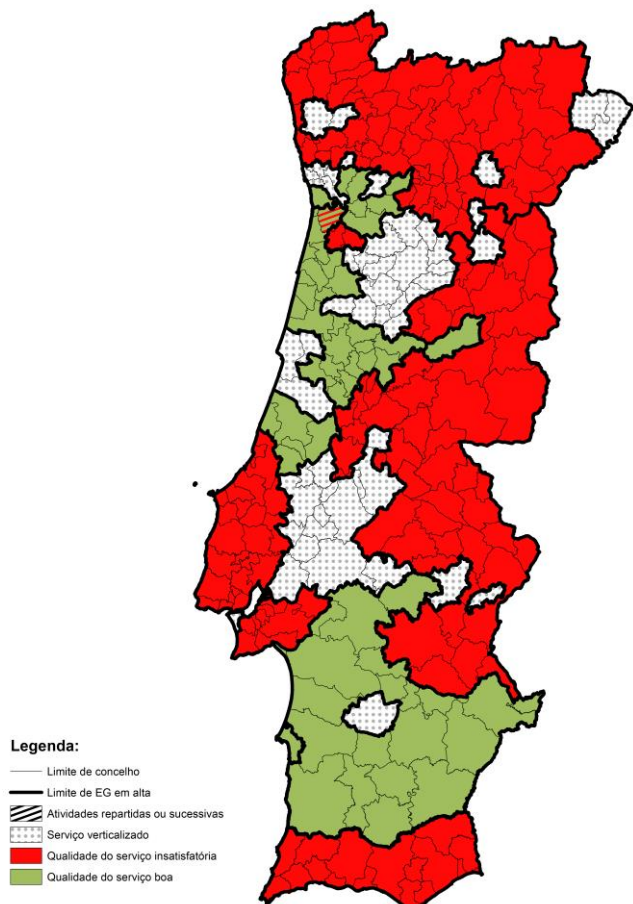


Figura 335. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em alta

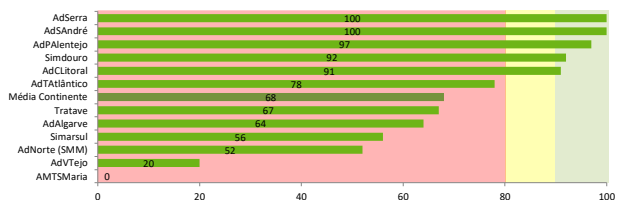


Figura 336. AR12 alta – Controlo de descargas de emergência (%)

Serviço em baixa

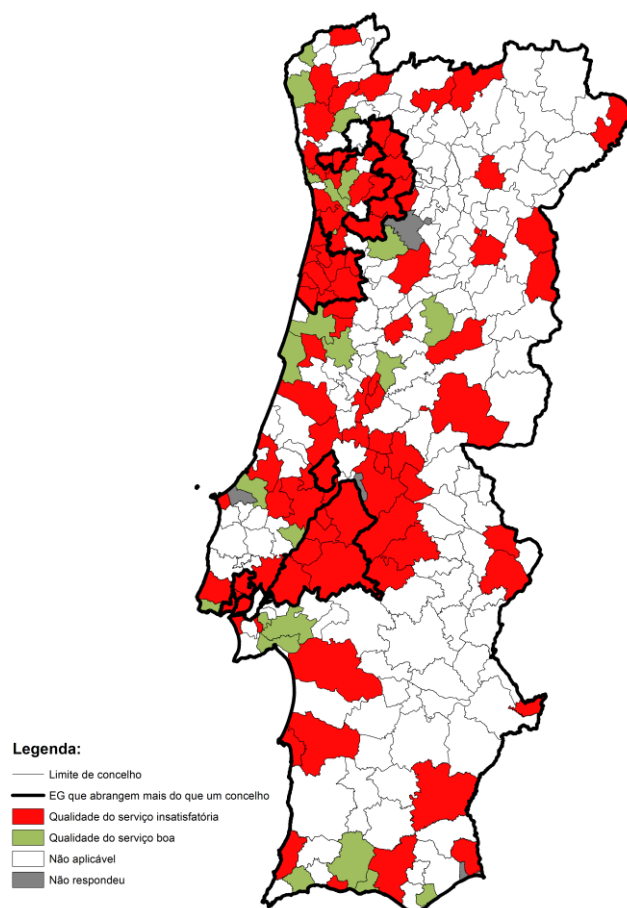


Figura 337. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em baixa

Norte

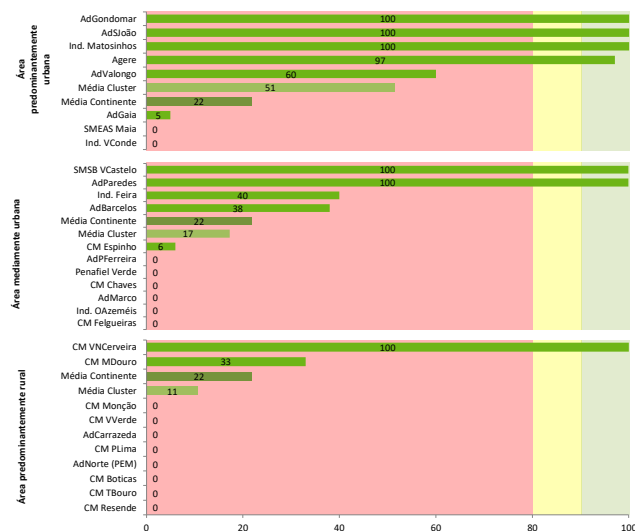


Figura 338. AR12 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

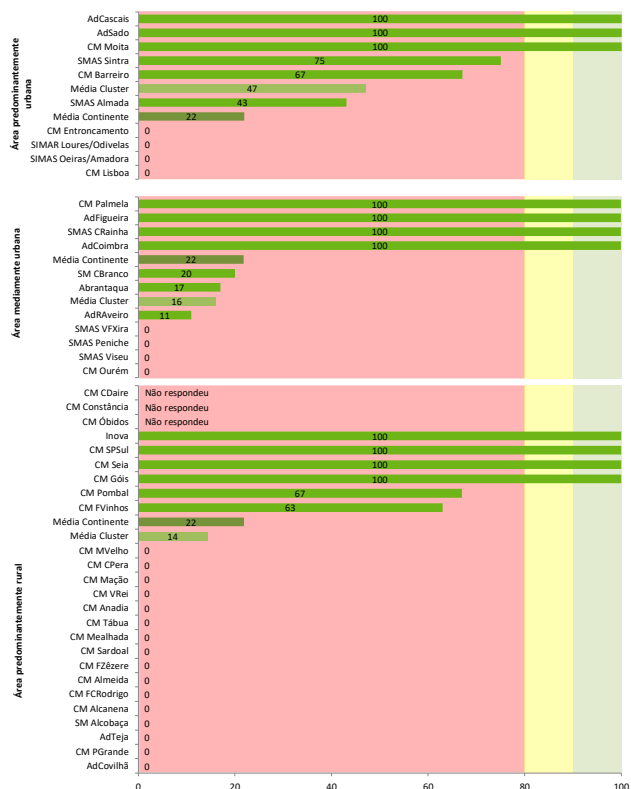


Figura 339. AR12 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

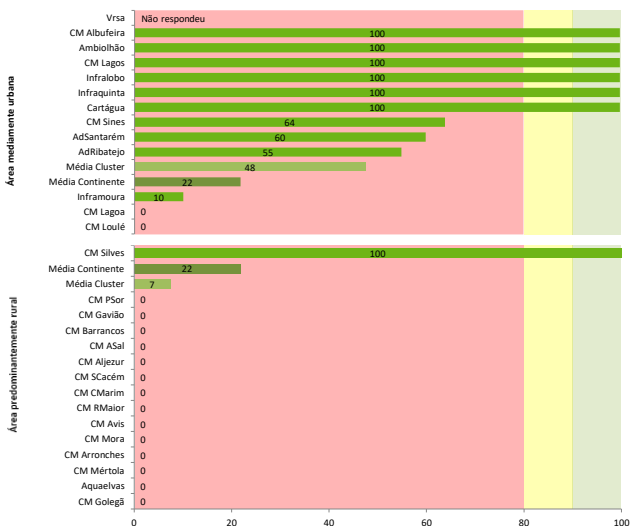


Figura 340. AR12 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.4.14. AR13 – Cumprimento da licença de descarga

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o cumprimento da licença de descarga.

O indicador é definido como a percentagem da população equivalente que é servida por instalações de tratamento que asseguram o cumprimento da licença de descarga, quer em termos de parâmetros e periodicidade de monitorização, quer em termos do cumprimento dos limites de descarga (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 116. AR13 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 117. AR13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises requeridas	54 064
Análises realizadas	54 023
Equivalente de população com tratamento satisfatório	6 763 566 e.p.
Equivalente de população servido por instalações de tratamento	6 930 113 e.p.
AR13a – Cumprimento da licença de descarga	98 %

Quadro 118. AR13 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG)

Análises requeridas	33 724
Análises realizadas	33 120
Equivalente de população com tratamento satisfatório	2 534 816 e.p.
Equivalente de população servido por instalações de tratamento	3 006 406 e.p.
AR13b – Cumprimento da licença de descarga	83 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o cumprimento da licença de descarga é mediano no serviço em alta e insatisfatório no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria com a adoção de medidas, nomeadamente em termos de operação e, quando necessário, de reforço dos investimentos em estações de tratamento de forma a proporcionar o adequado tratamento das águas residuais.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

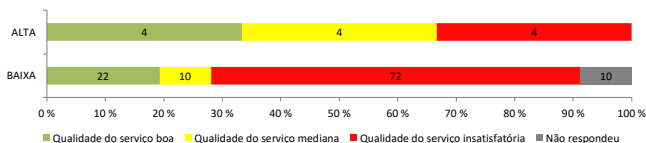
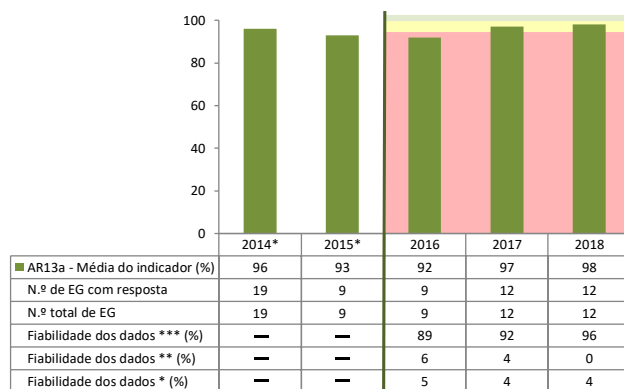


Figura 341. AR13 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

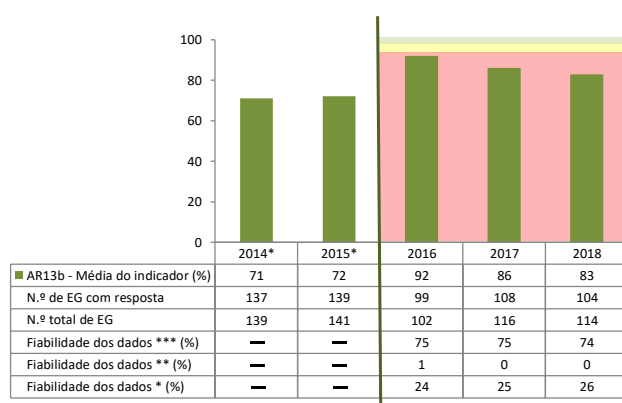
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cumprimento da licença de descarga" corresponde ao produto dos indicadores da 2.ª geração do sistema de avaliação AR14a – "Análises de águas residuais realizadas" e AR15a – "Cumprimento dos parâmetros de descarga".

Figura 342. AR13 alta – Cumprimento da licença de descarga (%) – evolução da média do indicador do serviço em alta

Para o serviço em alta, conclui-se que, entre 2014 e 2015, o valor da média do produto dos indicadores da 2.ª geração, análises de águas residuais realizadas e cumprimento dos parâmetros de descarga, apresenta alguma estabilidade. Em 2016, o valor do indicador da 3.ª geração, cumprimento da licença de descarga, apresenta um valor próximo da média dos indicadores atrás referidos nos anos anteriores enquanto que, nos anos seguintes, apresenta uma melhoria do valor. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam aos dados solicitados e a fiabilidade dos dados tem melhorado no período em análise.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cumprimento da licença de descarga" corresponde ao produto dos indicadores da 2.ª geração do sistema de avaliação AR14b – "Análises de águas residuais realizadas" e AR15b – "Cumprimento dos parâmetros de descarga".

Figura 343. AR13 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, entre 2014 e 2015, o valor da média do produto dos indicadores da 2.ª geração, análises de águas residuais realizadas e cumprimento dos parâmetros de descarga, para o serviço em baixa, apresenta alguma estabilidade. Em 2016, o valor do indicador da 3.ª geração, cumprimento da licença de descarga, apresenta um valor significativamente superior à média dos indicadores atrás referidos nos anos anteriores, no entanto, desde 2017, o valor tem diminuído. Quanto ao número de entidades gestoras com resposta verifica-se alguma variação ao longo do período em análise, enquanto que a fiabilidade apresenta alguma estabilidade.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

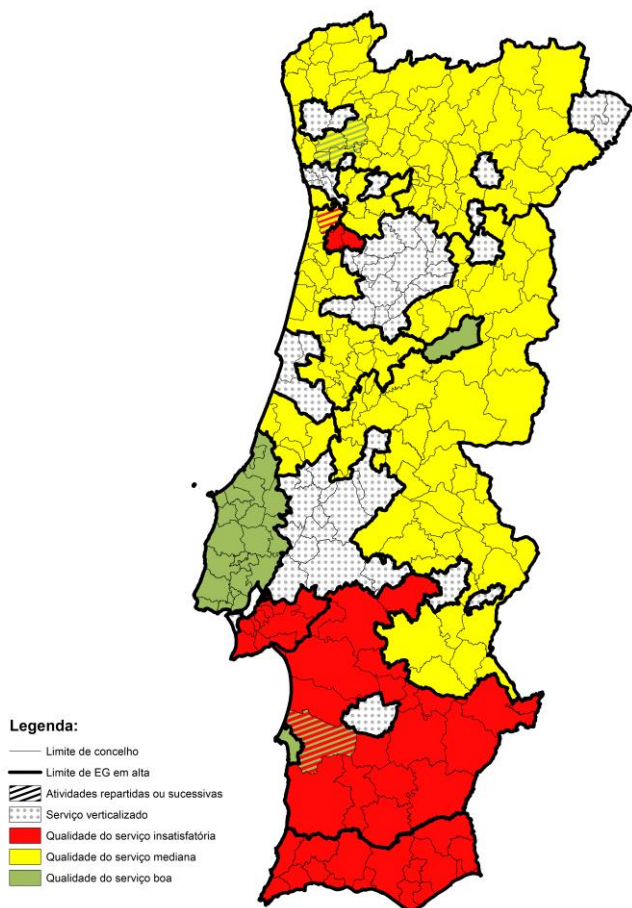


Figura 344. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR13 para o serviço em alta

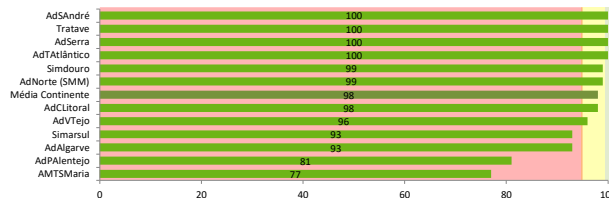


Figura 345. AR13 alta – Cumprimento da licença de descarga (%)

Serviço em baixa

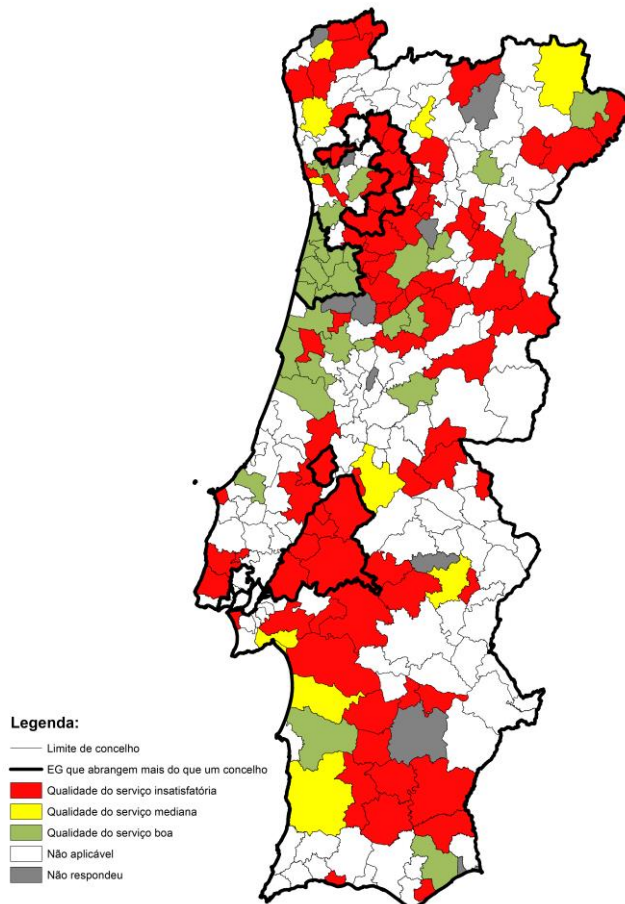


Figura 346. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR13 para o serviço em baixa

Norte

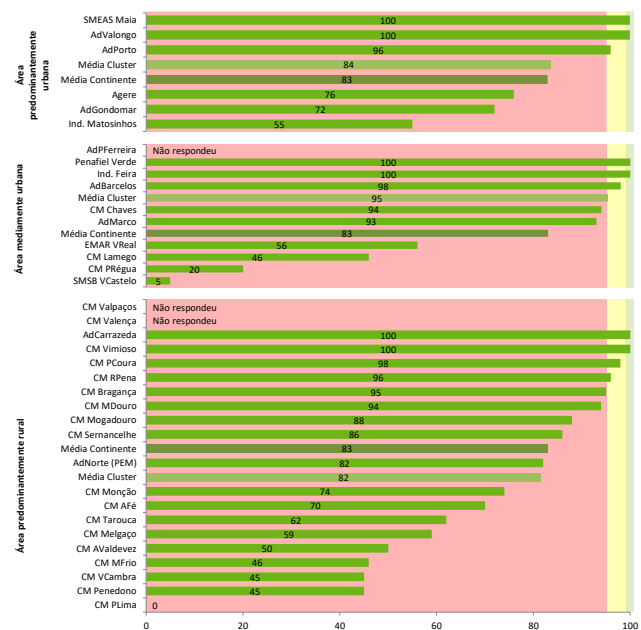


Figura 347. AR13 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – NUTS Norte

Alentejo e Algarve

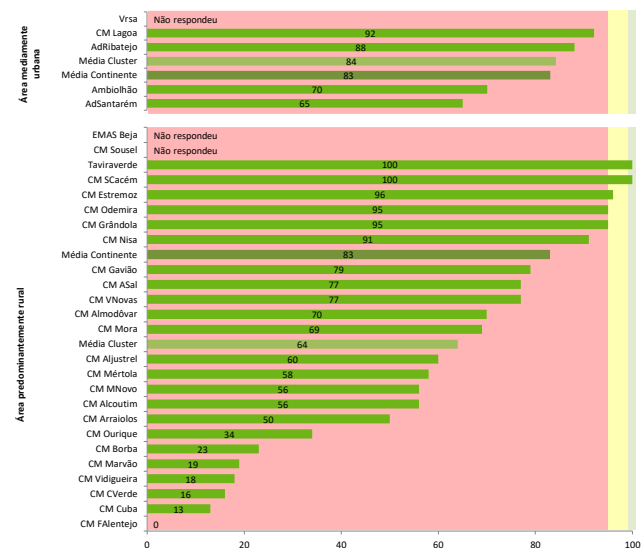


Figura 349. AR13 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

Centro e Lisboa

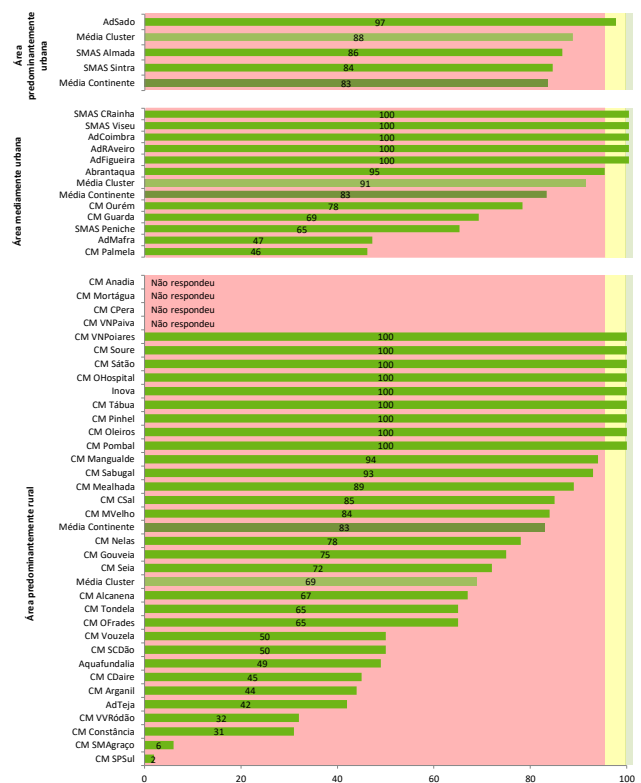


Figura 348. AR13 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

5.4.15. AR14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o encaminhamento dado às lamas resultantes do tratamento das águas residuais enquanto potencial fonte de contaminação dos recursos naturais.

O indicador é definido como a percentagem de lamas de fossas sépticas coletivas e de ETAR encaminhadas para tratamento em ETAR de outra entidade gestora (lamas líquidas ou espessadas) ou entregues a operador licenciado (lamas desidratadas) (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 119. AR14 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 120. AR14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Lamas líquidas ou espessadas entregues em ETAR de outra entidade gestora para tratamento	0 t
Lamas desidratadas entregues a operador licenciado	407 444 t
Lamas líquidas ou espessadas escoadas das instalações de tratamento	0 t
Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento	407 499 t
AR14a – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	100 %

Quadro 121. AR14 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)

Lamas líquidas ou espessadas entregues em ETAR de outra entidade gestora para tratamento	16 611 t
Lamas desidratadas entregues a operador licenciado	152 621 t
Lamas líquidas ou espessadas escoadas das instalações de tratamento	20 237 t
Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento	152 636 t
AR14b – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o encaminhamento adequado de lamas do tratamento é bom no serviço em alta e no serviço em baixa.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

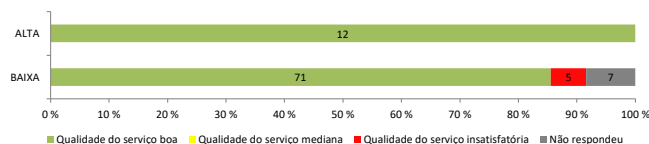
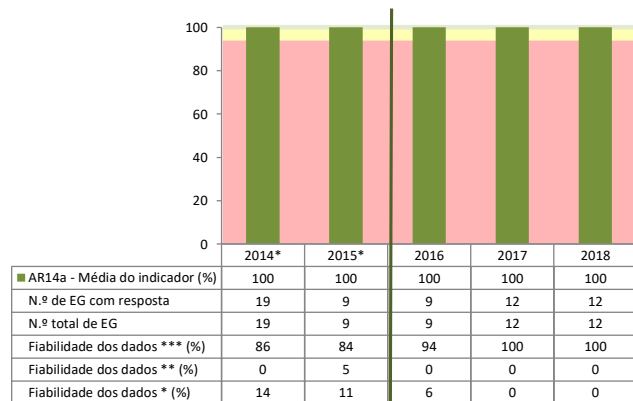


Figura 350. AR14 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

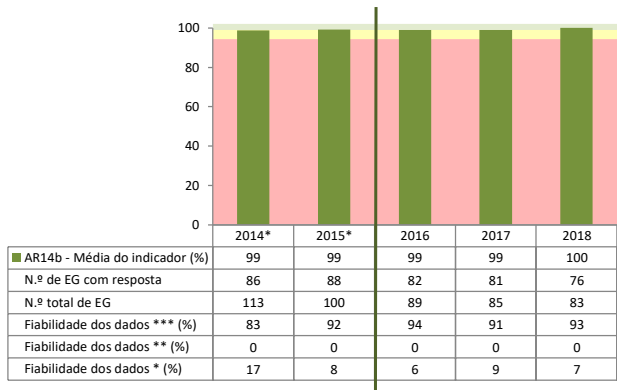
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018, para os serviços em alta e em baixa.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Encaminhamento adequado de lamas do tratamento" corresponde a uma atualização da definição do indicador AR16a – "Destino de lamas do tratamento" da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 351. AR14 alta – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável, no valor máximo (qualidade do serviço boa), e que todas as entidades gestoras responderam a este indicador nos anos em análise. Verifica-se alguma variação da fiabilidade dos dados em 2015, com uma melhoria significativa desde 2016.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Encaminhamento adequado de lamas do tratamento" corresponde a uma atualização da definição do indicador AR16b – "Destino de lamas do tratamento" da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 352. AR14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta alguma estabilidade entre os anos 2014 e 2017, enquanto que, em 2018, o indicador apresenta o valor máximo. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta em 2015 e um decréscimo desde 2016, a par da diminuição do número total de entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma variação.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

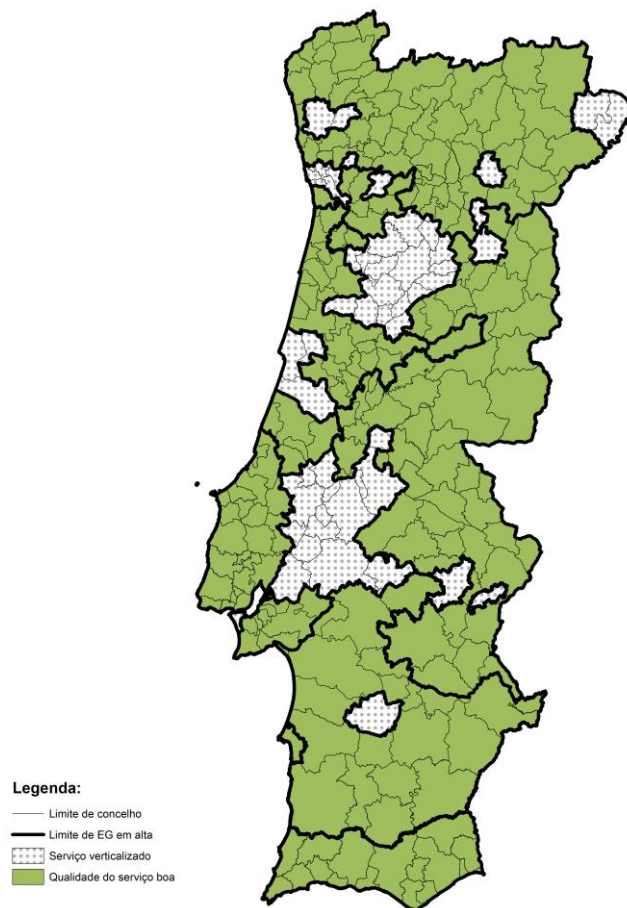


Figura 353. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR14 para o serviço em alta

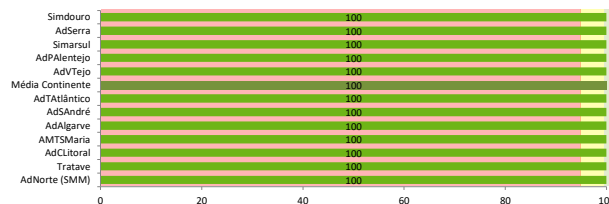
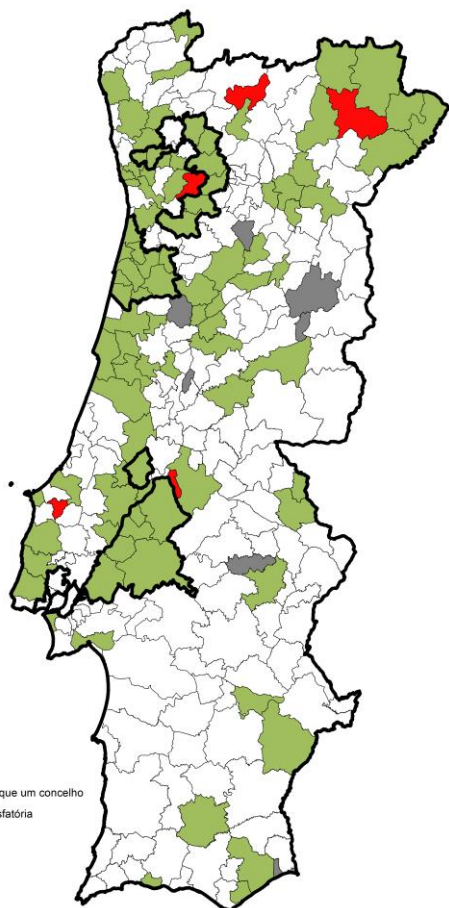


Figura 354. AR14 alta – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)

Serviço em baixa



Legenda:

- Limite de concelho
- EG que abrangem mais do que um concelho
- Qualidade do serviço insatisfatória
- Qualidade do serviço boa
- Não aplicável
- Não respondeu

Figura 355. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR14 para o serviço em baixa

Norte

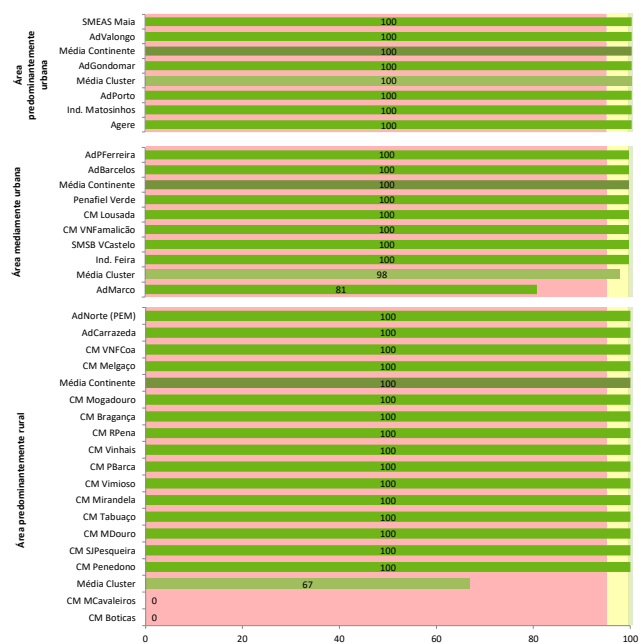


Figura 356. AR14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

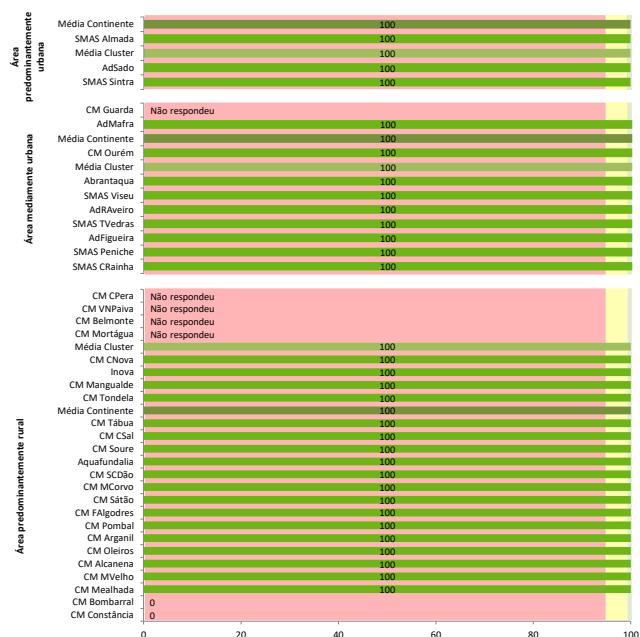


Figura 357. AR14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

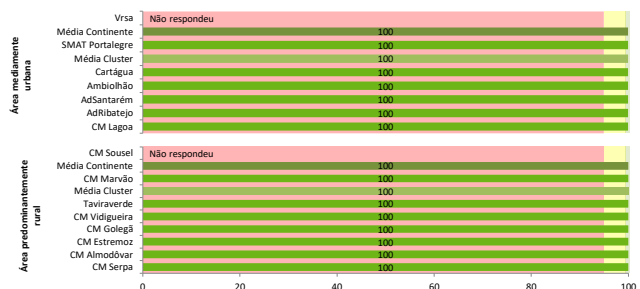


Figura 358. AR14 baixa – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

5.5.1. Indicadores e dados utilizados

Para a avaliação da qualidade do serviço referente a 2018, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de gestão de resíduos urbanos, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o Guia de avaliação²²:

Adequação da interface com os utilizadores

Acessibilidade do serviço aos utilizadores

RU01 – Acessibilidade física do serviço (%)

RU02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%)

RU03 – Acessibilidade económica do serviço (%)

Qualidade do serviço prestado aos utilizadores

RU04 – Lavagem de contentores (-)

RU05 – Resposta a reclamações e sugestões (%)

Sustentabilidade da gestão do serviço

Sustentabilidade económica

RU06 – Cobertura dos gastos (%)

Sustentabilidade infraestrutural

RU07 – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%)

RU08 – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada (%)

RU09 – Valorização de resíduos por TMB (%)

RU10 – Capacidade de encaixe de aterro disponível (meses)

RU11 – Renovação do parque de viaturas (km/viatura)

RU12 – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³.ano)

Produtividade física dos recursos humanos

RU13 – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t)

Sustentabilidade ambiental

Eficiência na utilização de recursos ambientais

RU14 – Utilização de recursos energéticos (kWh/t) ou (tep/1000 t)

Eficiência na prevenção da poluição

RU15 – Qualidade dos lixiviados após tratamento (%)

RU16 – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO₂/t)

RU17 – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO₂/t)

Para o cálculo destes indicadores e para caracterização dos sistemas, as entidades gestoras enviaram à ERSAR um conjunto de variáveis que seguidamente se listam:

dRU01 – Identificação da entidade gestora (-)

dRU02 – Modelo de gestão (-)

dRU03 – Tipologia da área de intervenção (-)

dRU04 – Composição acionista (-)

dRU05 – Período de vigência do contrato (-)

dRU06 – População (hab.)

dRU07 – Responsabilidade pela recolha seletiva (-)

dRU08 – Deposição de RUB em aterro (%)

dRU09 – Preparação para reutilização e reciclagem (%)

dRU11 – Utilizador do(s) sistema(s) (-)

dRU12 – Municípios que integram o sistema em alta (n.º)

dRU13 – Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos (n.º)

dRU14 – Pessoal em *outsourcing* afeto ao serviço de gestão de resíduos (n.º)

dRU15 – Alojamentos com serviço de recolha indiferenciada (n.º)

dRU16 – Alojamentos com serviço de recolha seletiva (n.º)

dRU17 – Alojamentos existentes (n.º)

dRU18 – Ecopontos de deposição coletiva (n.º)

dRU19 – Oleões (n.º)

dRU20 – Ecocentros (n.º)

dRU21 – Estações de transferência (n.º)

dRU22 – Estações de triagem (n.º)

dRU23 – Unidades de TM (n.º)

dRU24 – Unidades de TMB (n.º)

dRU25 – Unidades de TB (n.º)

dRU26 – Unidades de produção de CDR (n.º)

dRU27 – Unidades de incineração (n.º)

dRU28 – Aterros (n.º)

dRU29 – Capacidade instalada de incineração (t/ano)

dRU30 – Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)

dRU31 – Municípios com acessibilidade acima dos 25 km (n.º)

dRU32 – Índice de conhecimento de ativos físicos (-)

dRU33 – Resíduos urbanos recolhidos (t/ano)

²² Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 3.ª geração do sistema de avaliação (Guia Técnico n.º 22, versão de 31-01-2019).

- dRU34 – Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora (t/ano)
- dRU35 – Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente (t/ano)
- dRU36 – Resíduos recolhidos para reciclagem (t/ano)
- dRU37 – Resíduos retomados para reciclagem (t/ano)
- dRU38 – Volume de atividade para reciclagem (t/ano)
- dRU39 – Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta (t/ano)
- dRU40 – Resíduos entrados no TM/TMB (t/ano)
- dRU41 – Resíduos entrados no TMB (t/ano)
- dRU42 – Resíduos entrados no TB (t/ano)
- dRU43 – Resíduos enviados para incineração (t/ano)
- dRU44 – Composto valorizado (t/ano)
- dRU45 – Recicláveis retomados do TM/TMB (t/ano)
- dRU46 – Refugos e rejeitados do TMB (t/ano)
- dRU47 – Resíduos urbanos depositados diretamente em aterro (t/ano)
- dRU48 – Resíduos urbanos depositados em aterro (t/ano)
- dRU49 – Resíduos não urbanos depositados em aterro (t/ano)
- dRU50 – Capacidade de aterro utilizada nos últimos dois anos (m³)
- dRU51 – Capacidade disponível em aterro (t/ano)
- dRU52 – Meta de retoma de recolha seletiva de resíduos (t/ano)
- dRU53 – Meta de recolha seletiva de resíduos (t/ano)
- dRU54 – Contentores de superfície para deposição seletiva (n.º/ano)
- dRU55 – Contentores de superfície para deposição indiferenciada (n.º/ano)
- dRU56 – Contentores subterrâneos para deposição seletiva (n.º/ano)
- dRU57 – Contentores subterrâneos para deposição indiferenciada (n.º/ano)
- dRU58 – Lavagem de contentores de superfície para deposição seletiva (n.º/ano)
- dRU59 – Lavagem de contentores de superfície para deposição indiferenciada (n.º/ano)
- dRU60 – Lavagem de contentores subterrâneos para deposição seletiva (n.º/ano)
- dRU61 – Lavagem de contentores subterrâneos para deposição indiferenciada (n.º/ano)
- dRU62 – Quilómetros acumulados pelas viaturas de recolha (km)
- dRU63 – Viaturas afetas à recolha seletiva (n.º)
- dRU64 – Viaturas afetas à recolha indiferenciada (n.º)
- dRU65 – Viaturas afetas à recolha seletiva e indiferenciada (n.º)
- dRU66 – Capacidade instalada de viaturas de recolha de resíduos (m³/ano)
- dRU67 – Emissões de CO₂ das viaturas de recolha seletiva (kg CO₂)
- dRU68 – Emissões de CO₂ das viaturas de recolha indiferenciada (kg CO₂)
- dRU69 – Combustível consumido pela recolha seletiva (tep/ano)
- dRU70 – Combustível consumido pela recolha indiferenciada (tep/ano)
- dRU71 – Energia consumida da rede exterior (kWh/ano)
- dRU72 – Energia vendida obtida por valorização energética (kWh/ano)
- dRU73 – Análises requeridas aos lixiviados tratados (n.º/ano)
- dRU74 – Análises realizadas aos lixiviados tratados conformes com a legislação (n.º/ano)
- dRU75 – Reclamações e sugestões (n.º/ano)
- dRU76 – Respostas a reclamações e sugestões (n.º/ano)
- dRU77 – Certificação de sistemas de gestão ambiental (-)
- dRU78 – Certificação de sistemas de gestão de qualidade (-)
- dRU79 – Certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho (-)
- dRU80 – Outras certificações (-)
- dRU81 – Rendimentos tarifários (€/ano)
- dRU82 – Outros rendimentos (€/ano)
- dRU83 – Subsídios ao investimento (€/ano)
- dRU84 – Gastos totais (€/ano)
- dRU85 – Encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos (€/ano)
- dRU86 – Rendimento médio disponível familiar (€/ano)
- dRU87 – Tarifa aprovada (€/t)
- dRU88 – Capacidade instalada de deposição seletiva (m³)
- dRU89 – RUB recolhidos seletivamente (t/ano)

Nos subcapítulos seguintes apresentam-se as fichas de cada um dos indicadores referidos e a avaliação comparada (*benchmarking*) das entidades gestoras dos serviços em alta e em baixa.

5.5.2. RU01 – Acessibilidade física do serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a acessibilidade física do serviço no que respeita à proximidade dos alojamentos aos equipamentos de deposição de resíduos urbanos, bem como a proximidade dos utilizadores que integram o sistema em alta às infraestruturas de receção dos resíduos urbanos.

O indicador é definido como a percentagem do número de alojamentos familiares e coletivos com serviço de recolha indiferenciada a uma distância inferior a 100 m (inclui a totalidade dos alojamentos existentes em áreas com recolha porta a porta), ou a 200 m em áreas predominantemente rurais, quando previsto em regulamento de serviço, na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou como a percentagem do número de utilizadores em baixa que integram o sistema em alta e que percorrem uma distância média inferior a 25 km para acesso às infraestruturas de receção de resíduos urbanos indiferenciados do sistema (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 122. RU01 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[95; 100]
Área mediana urbana	[90; 100]
Área predominantemente rural	[80; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[80; 95]
Área mediana urbana	[80; 90]
Área predominantemente rural	[70; 80]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 80]
Área mediana urbana	[0; 80]
Área predominantemente rural	[0; 70]

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 123. RU01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Municípios que integram o sistema em alta	281
Municípios com acessibilidade acima dos 25 km	39
RU01a – Acessibilidade física do serviço	86 %
Área predominantemente urbana	98 %
Área mediana urbana	88 %
Área predominantemente rural	80 %

Quadro 124. RU01 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Alojamentos existentes	5 357 312
Alojamentos com serviço de recolha indiferenciada	4 710 222
RU01b – Acessibilidade física do serviço	88 %
Área predominantemente urbana	95 %
Área mediana urbana	86 %
Área predominantemente rural	81 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade ao serviço em alta e em baixa, é boa nas áreas predominantemente urbanas e rurais, e mediana nas áreas medianamente urbanas. Assim, verifica-se potencial de

melhoria, essencialmente em zonas mediana urbanas, em algumas entidades, com a densificação dos equipamentos de deposição.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

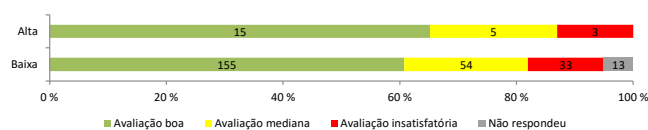
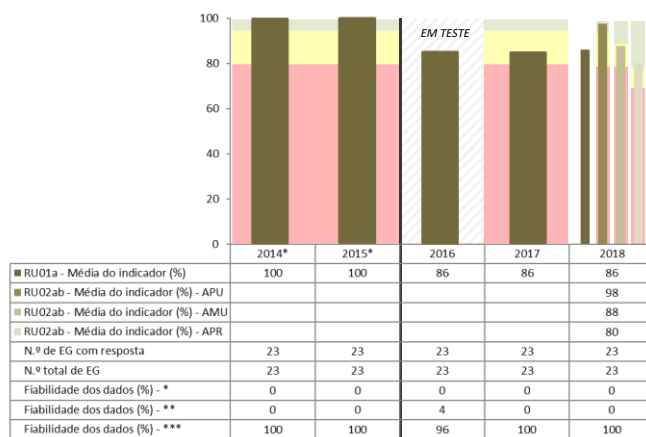


Figura 359. RU01 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

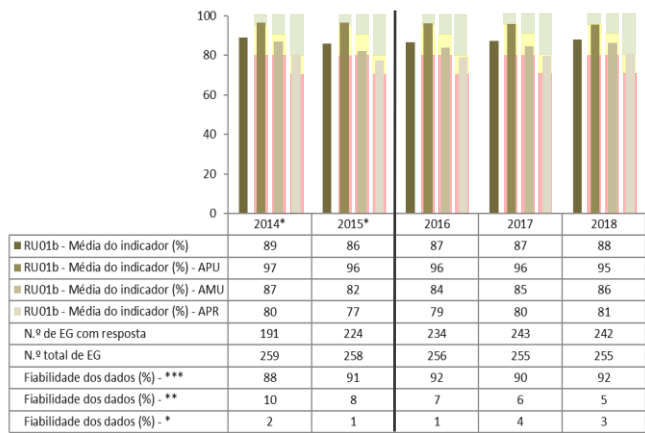
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador RU01 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação

Figura 360. RU01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta mantém-se estável desde 2016, ano em que o indicador foi revisto, no âmbito da 3.ª geração de indicadores. Note-se que, em 2018, foram introduzidas bandas de referência diferenciadas por tipologia de área de intervenção. Adicionalmente, verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador no ano em análise e a fiabilidade dos dados é máxima.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador RU01 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 361. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador aumentou desde 2016. Note-se que houve uma alteração da metodologia no apuramento do indicador, em 2015, o que se refletiu também no aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se uma melhoria da mesma entre 2014 e 2018 sendo que, em 2017, verifica-se uma ligeira diminuição.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

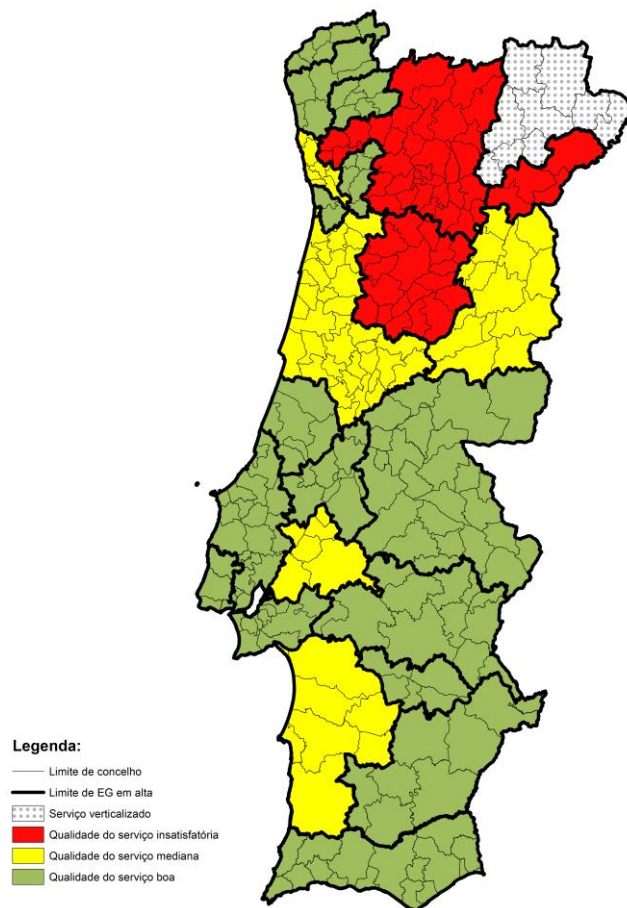


Figura 362. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU01 para o serviço em alta

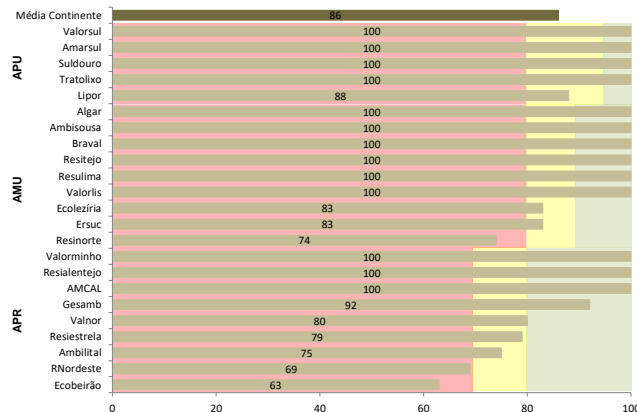


Figura 363. RU01 alta – Acessibilidade física do serviço (%)

Serviço em baixa

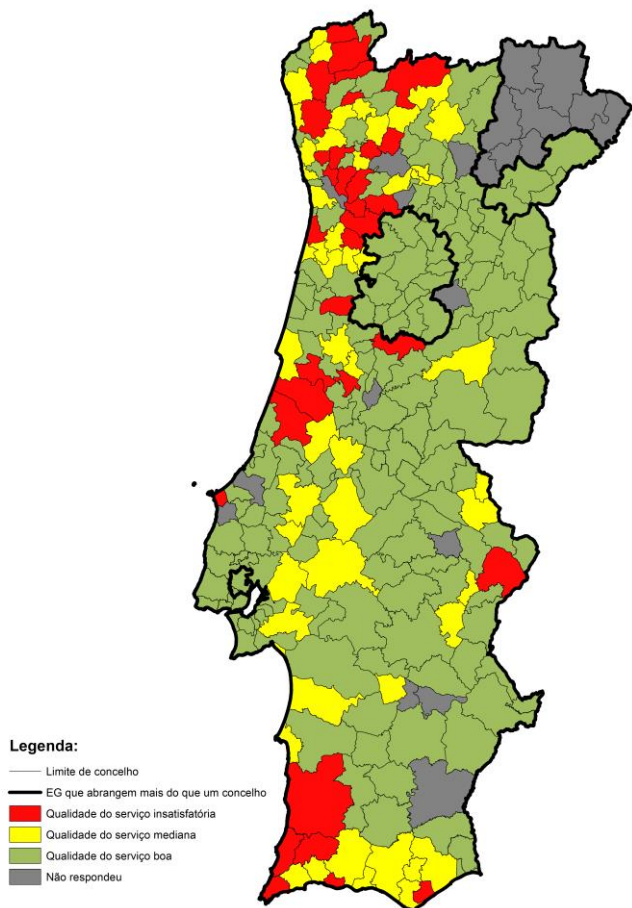


Figura 364. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU01 para o serviço em baixa

Norte

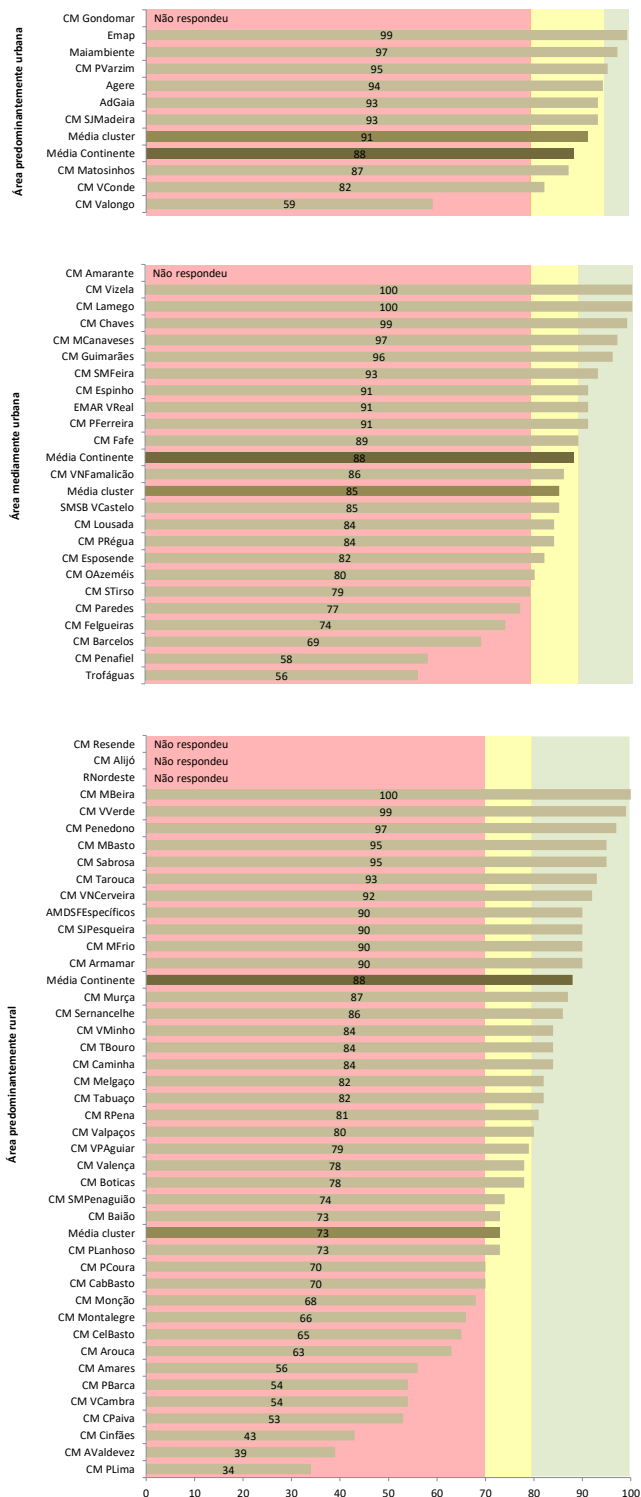


Figura 365. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

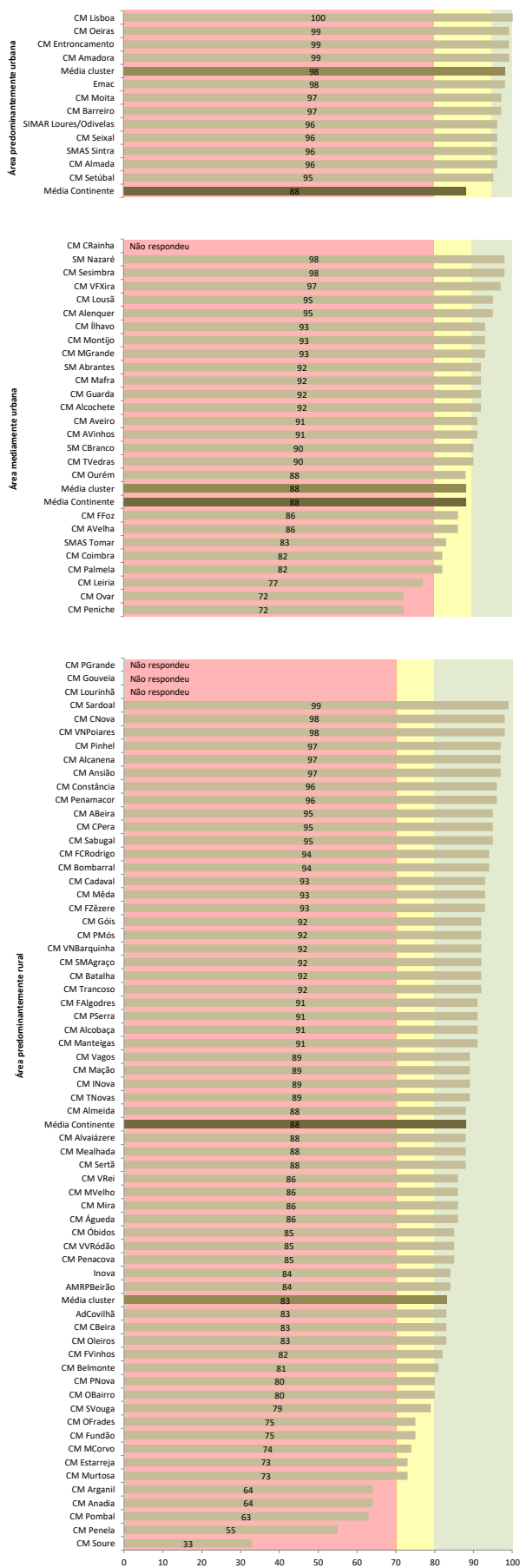


Figura 366. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

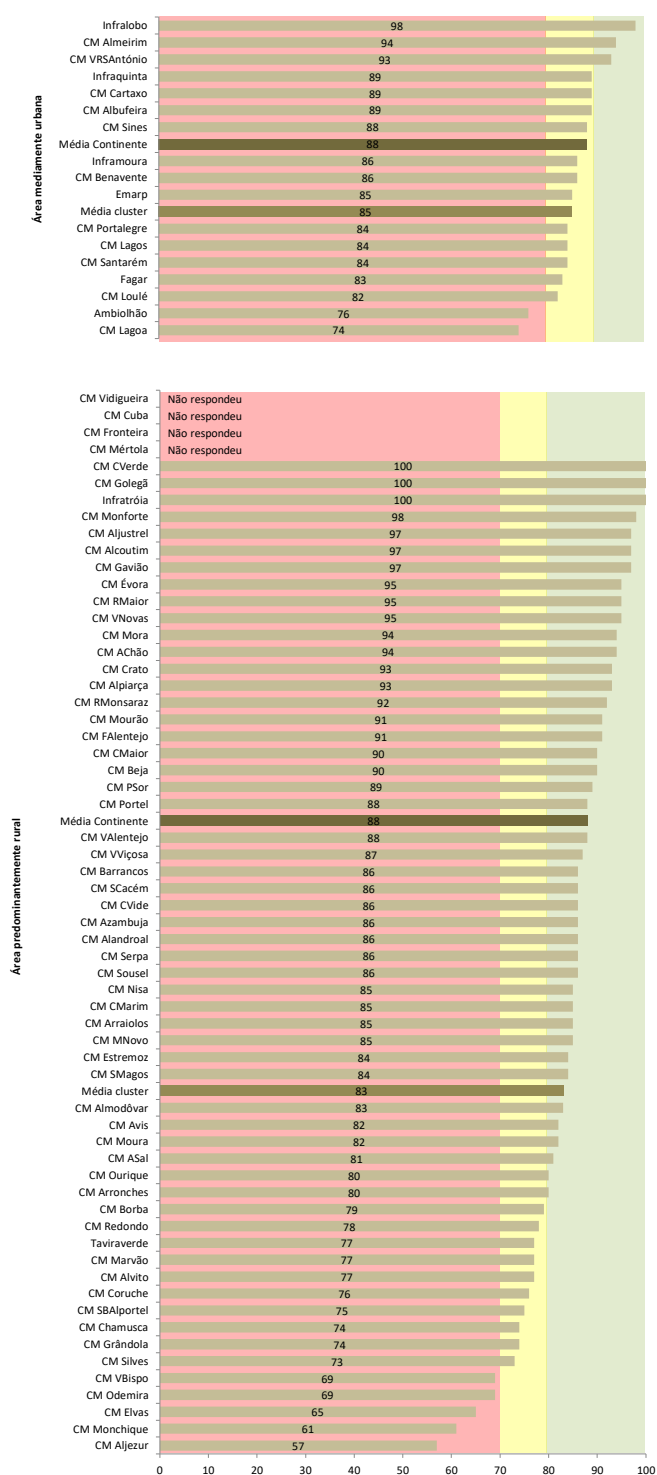


Figura 367. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.3. RU02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a acessibilidade do serviço no que respeita à proximidade dos alojamentos aos equipamentos de recolha seletiva de resíduos.

O indicador é definido como a percentagem de alojamentos familiares e coletivos com serviço de recolha seletiva por ecopontos de deposição coletiva (ecoponto localizado a uma distância máxima de 100 m nas freguesias classificadas como áreas predominantemente urbanas e 200 m nas restantes áreas) e/ou porta a porta, disponibilizado pela entidade gestora na sua área de intervenção (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 125. RU02 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[80,0; 100,0]
Área mediantemente urbana	[70,0; 100,0]
Área predominantemente rural	[60,0; 100,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[60,0; 80,0 [
Área mediantemente urbana	[50,0; 70,0 [
Área predominantemente rural	[40,0; 60,0 [
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 60,0 [
Área mediantemente urbana	[0,0; 50,0 [
Área predominantemente rural	[0,0; 40,0 [

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 126. RU02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos existentes	5 639 257
Alojamentos com serviço de recolha seletiva	3 189 768
RU02a – Acessibilidade física do serviço	56,6 %
Área predominantemente urbana	72,5 %
Área mediantemente urbana	41,8 %
Área predominantemente rural	50,9 %

Quadro 127. RU02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos existentes	5 639 257
Alojamentos com serviço de recolha seletiva	3 192 262
RU01b – Acessibilidade física do serviço	56,6 %
Área predominantemente urbana	73,3 %
Área mediantemente urbana	49,8 %
Área predominantemente rural	44,9 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física do serviço é mediana nas áreas predominantemente urbanas e predominantemente rurais, em alta e em baixa, e insatisfatória nas áreas mediantemente urbanas das entidades gestoras em alta e em baixa, mesmo quando utilizado um critério de comodidade de distância mínima do equipamento de deposição aos alojamentos, verificando-se potencial de melhoria, em algumas entidades, com a densificação dos equipamentos de deposição. A

síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

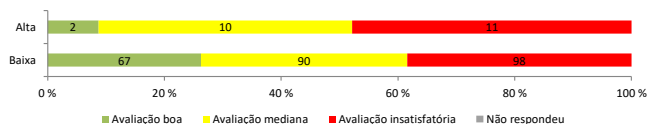
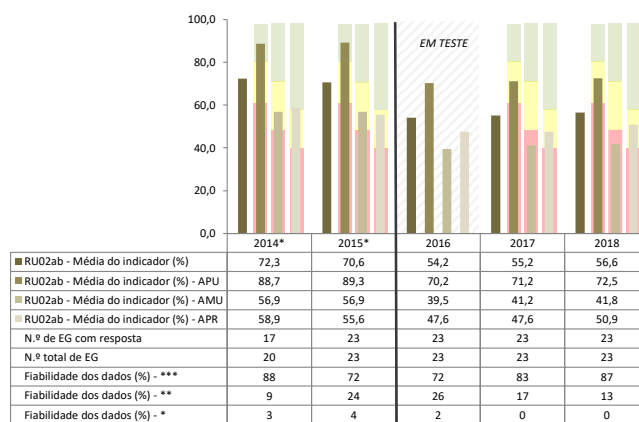


Figura 368. RU02 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

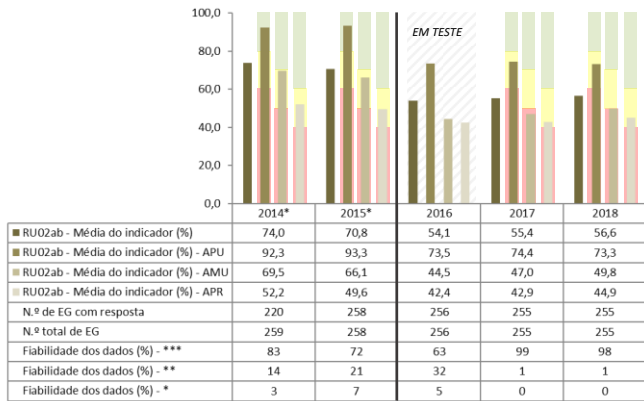


* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Acessibilidade do serviço de recolha seletiva” corresponde à definição do indicador RU02 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 369. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador diminuiu em 2015 o que poderá ser justificado pela alteração da metodologia no apuramento do indicador. Desde 2016 que a média do indicador tem vindo a aumentar em todas as tipologias de área de intervenção, o que demonstra um esforço das entidades em melhorar a acessibilidade ao serviço de recolha seletiva. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um aumento face ao ano anterior.

Note-se que existem quatro entidades em alta em que a responsabilidade da recolha seletiva está cometida às entidades em baixa inseridas nas respetivas áreas de intervenção. Nessas entidades, foi possível calculá-lo com base nos dados reportados pelas entidades gestoras em baixa, a quem compete essa responsabilidade.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Acessibilidade do serviço de recolha seletiva” corresponde à definição do indicador RU02 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 370. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, assinala-se uma diminuição do valor da média do indicador entre 2015 e 2016, o que poderá ser justificado pela melhoria no método de apuramento do mesmo. No entanto, entre 2016 e 2018, verifica-se um aumento da média do indicador. Verifica-se também que o número de entidades gestoras com resposta se mantém estável desde 2017, sendo, no entanto, de salientar que apenas 27 destas 255 entidades detêm a responsabilidade sobre a recolha seletiva multimaterial. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria da mesma ao longo da série de cinco anos, mantendo-se estável nos últimos dois anos.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

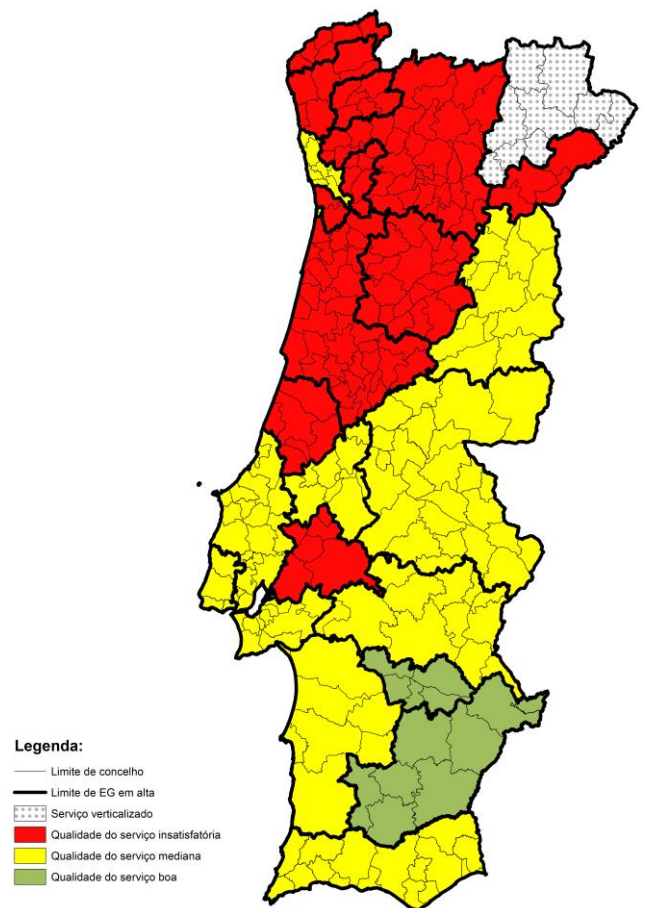


Figura 371. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em alta

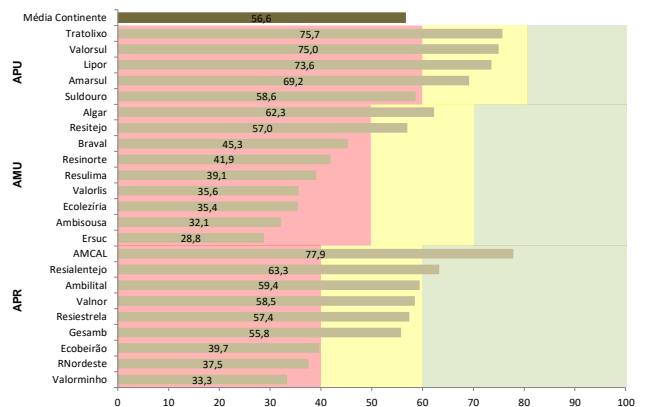


Figura 372. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%)

Serviço em baixa

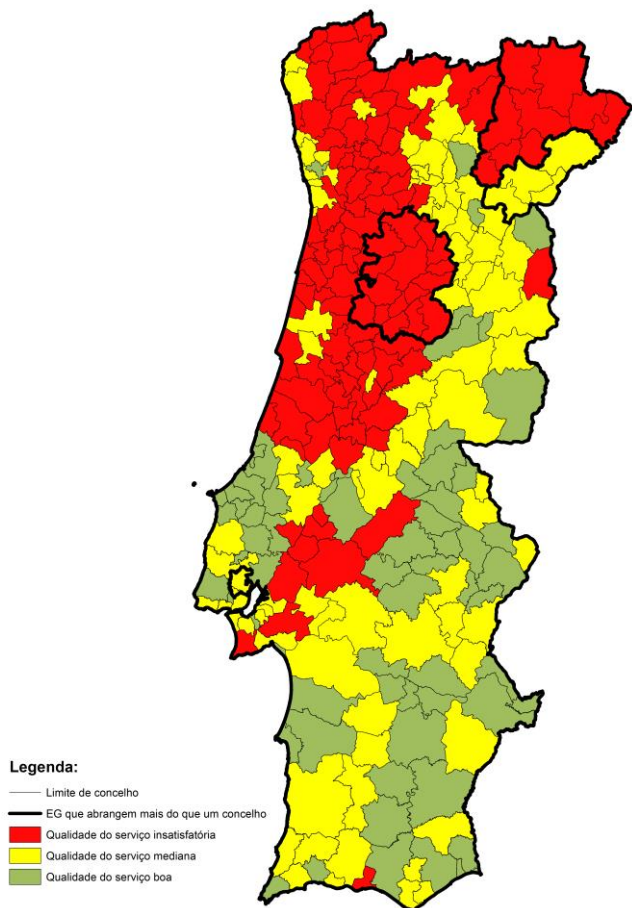


Figura 373. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em baixa

Norte

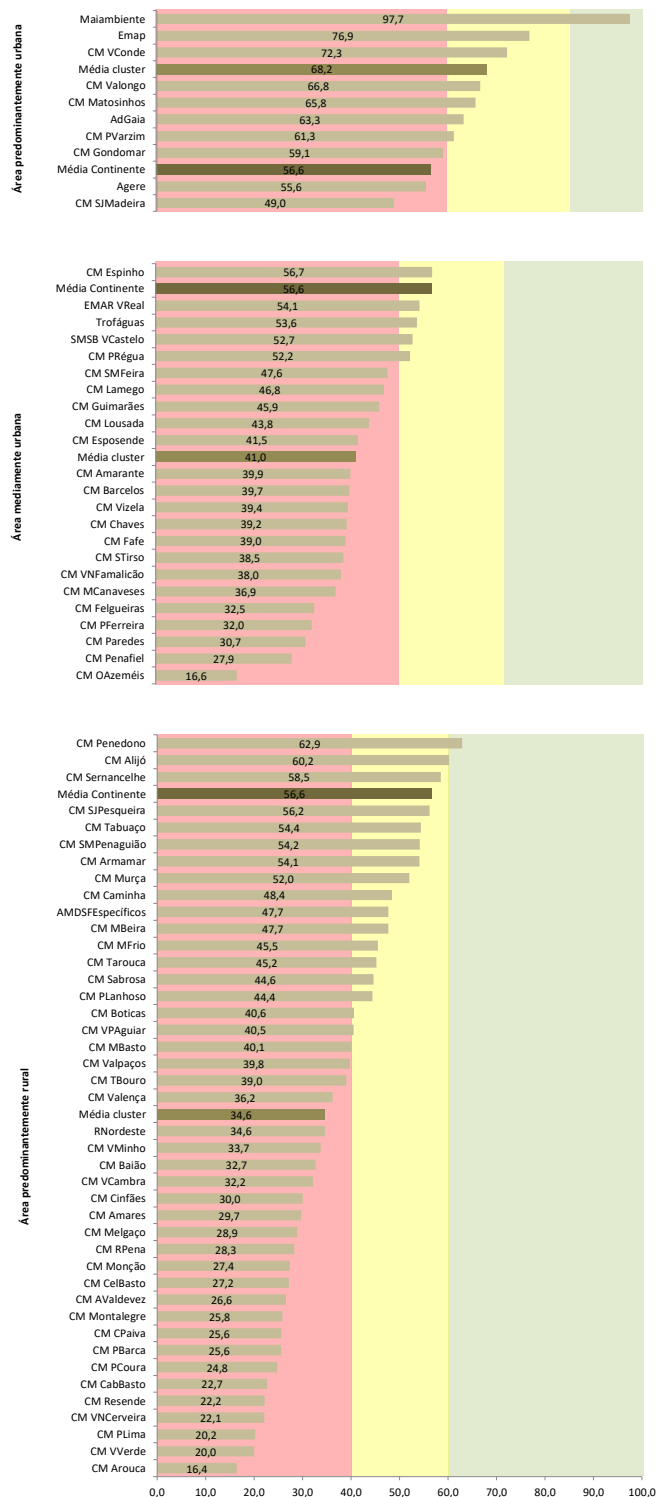


Figura 374. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – NUTS Norte

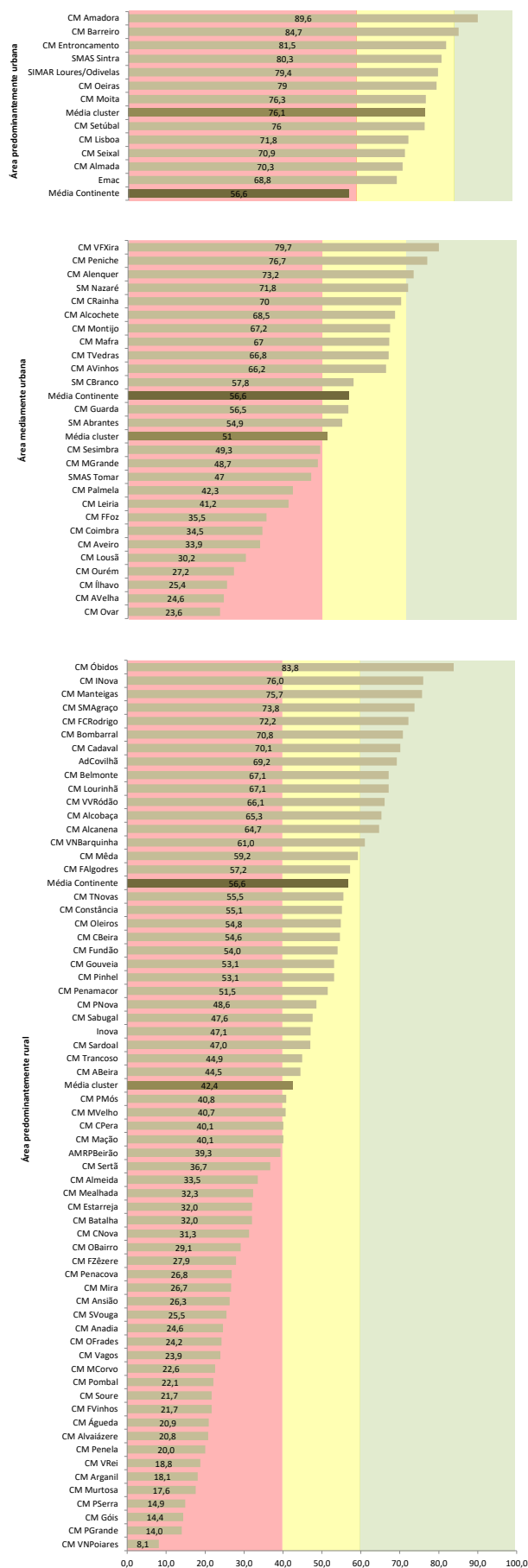


Figura 375. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

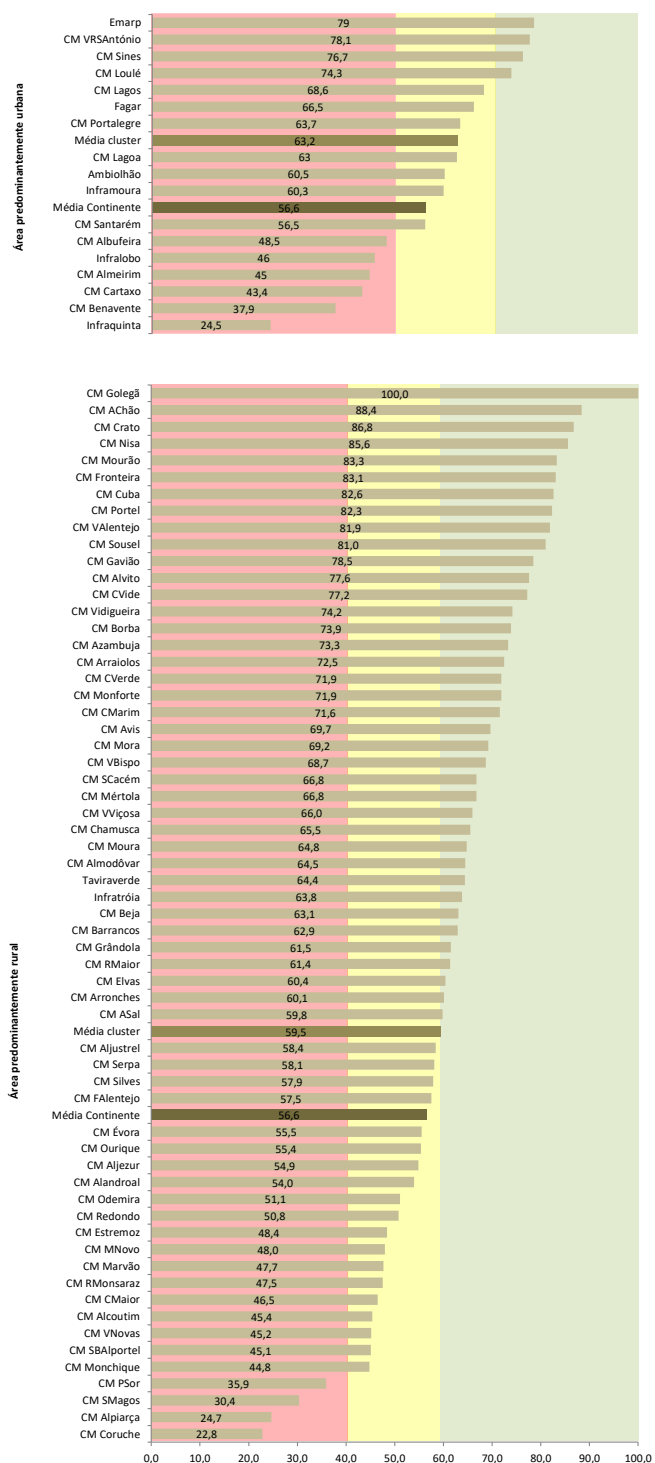


Figura 376. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.4. RU03 – Acessibilidade económica do serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a acessibilidade económica do serviço no que respeita à capacidade média das famílias para suportarem o serviço prestado pela entidade gestora.

O indicador é definido como o peso do encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 128. RU03 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0; 0,25]
Qualidade do serviço mediana]0,25; 0,50]
Qualidade do serviço insatisfatória]0,50; +∞[

Quadro 129. RU03 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0; 0,5]
Qualidade do serviço mediana]0,5; 1,00]
Qualidade do serviço insatisfatória]1,00; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 130. RU03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos	37 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	35 554 €/ano
RU03a – Acessibilidade económica do serviço	0,11 %

Quadro 131. RU03 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos	60 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	35 554 €/ano
RU03b – Acessibilidade económica do serviço	0,17 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade económica do serviço, em alta e em baixa, é boa face aos tarifários atualmente praticados, indiciando espaço para a adaptação tarifária a uma tendencial recuperação de custos.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

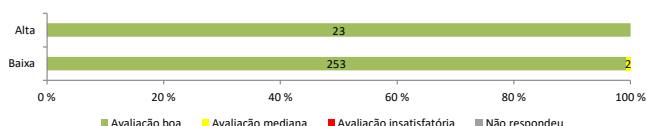
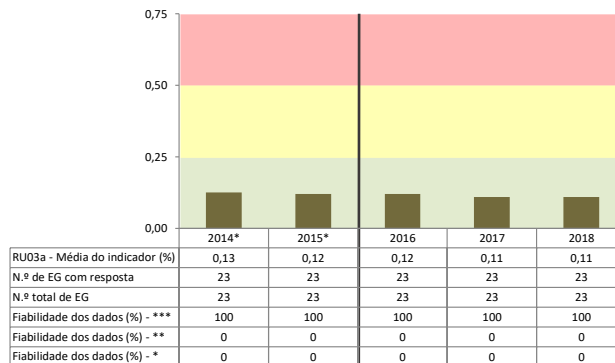


Figura 377. RU03 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

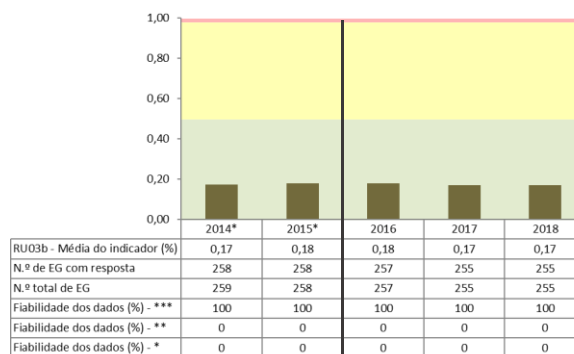
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Acessibilidade económica do serviço” corresponde à definição do indicador RU03 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 378. RU03 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável. Verifica-se também que o número de entidades gestoras com resposta se mantém estável e a fiabilidade dos dados é máxima na série temporal apresentada.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Acessibilidade do serviço de recolha seletiva” corresponde à definição do indicador RU03 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 379. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável e a acessibilidade económica mantém-se na zona de conforto. O número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável e a fiabilidade dos dados é máxima.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço

prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

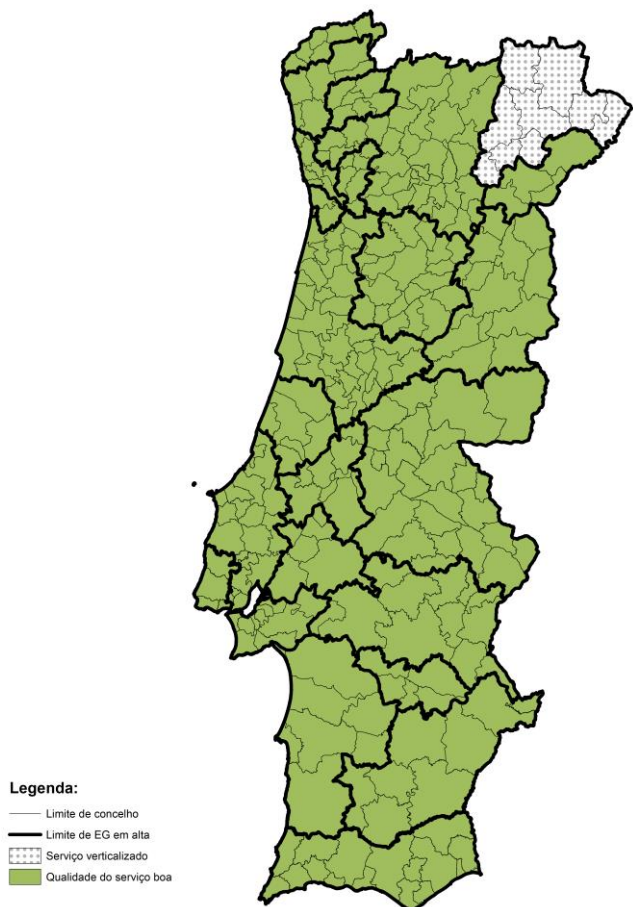


Figura 380. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU03 para o serviço em alta

Serviço em baixa

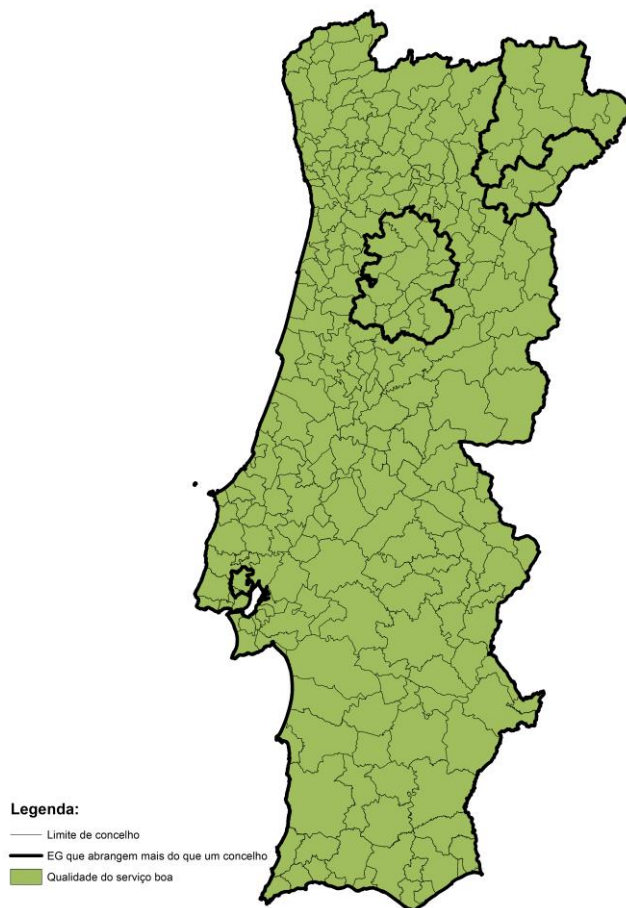


Figura 382. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU03 para o serviço em baixa

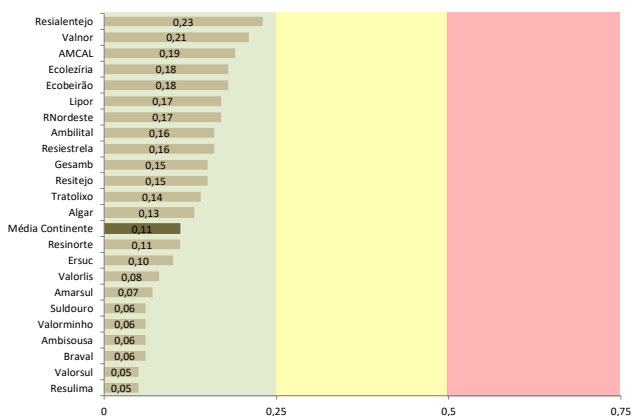


Figura 381. RU03 alta – Acessibilidade económica do serviço (%)

Norte

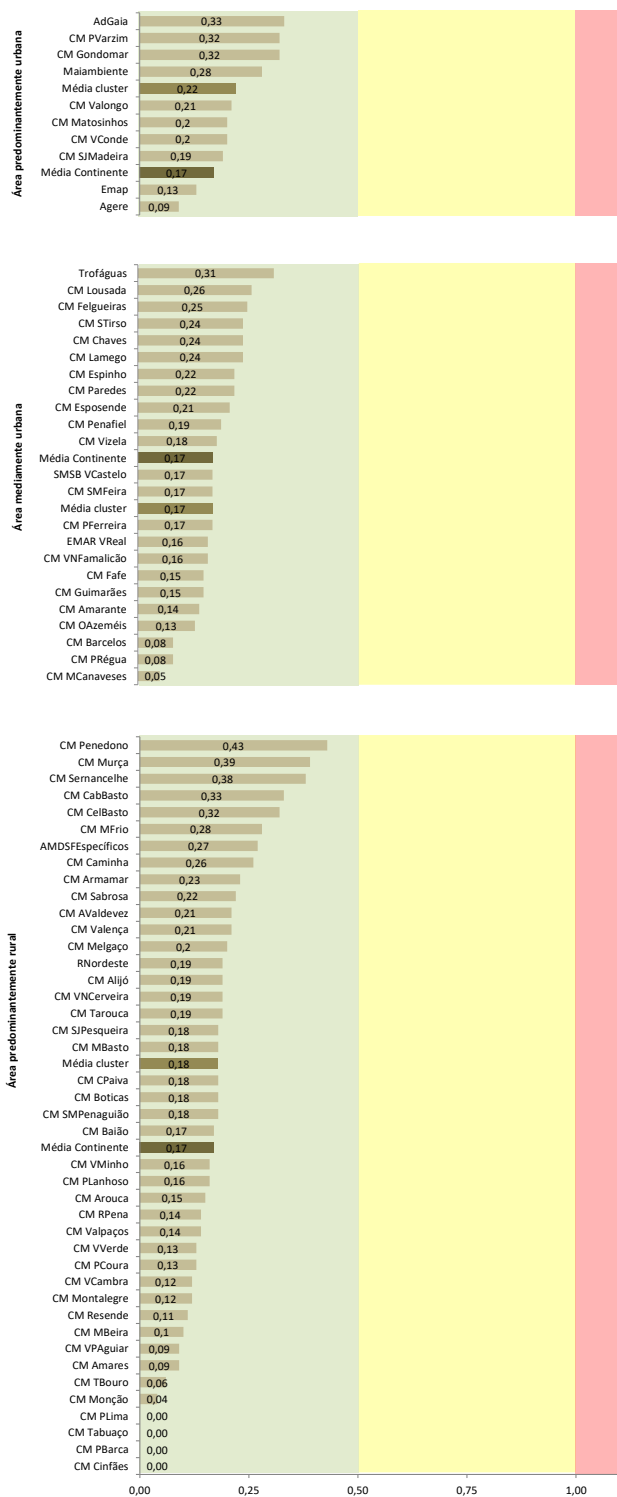


Figura 383. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

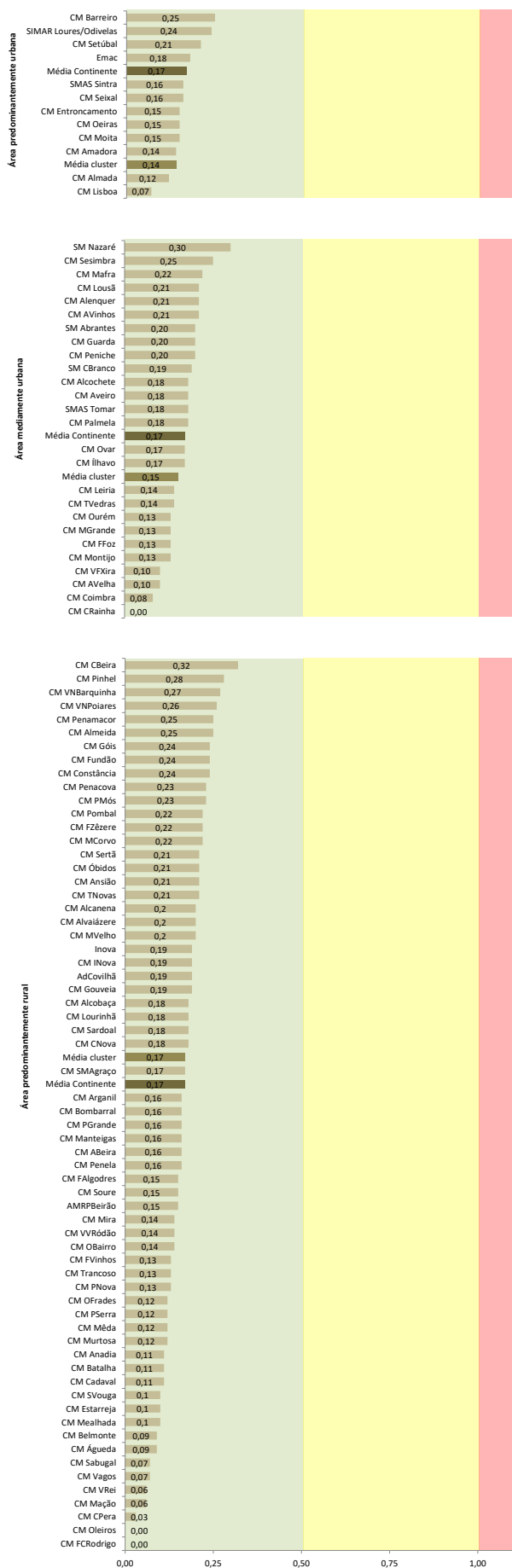


Figura 384. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

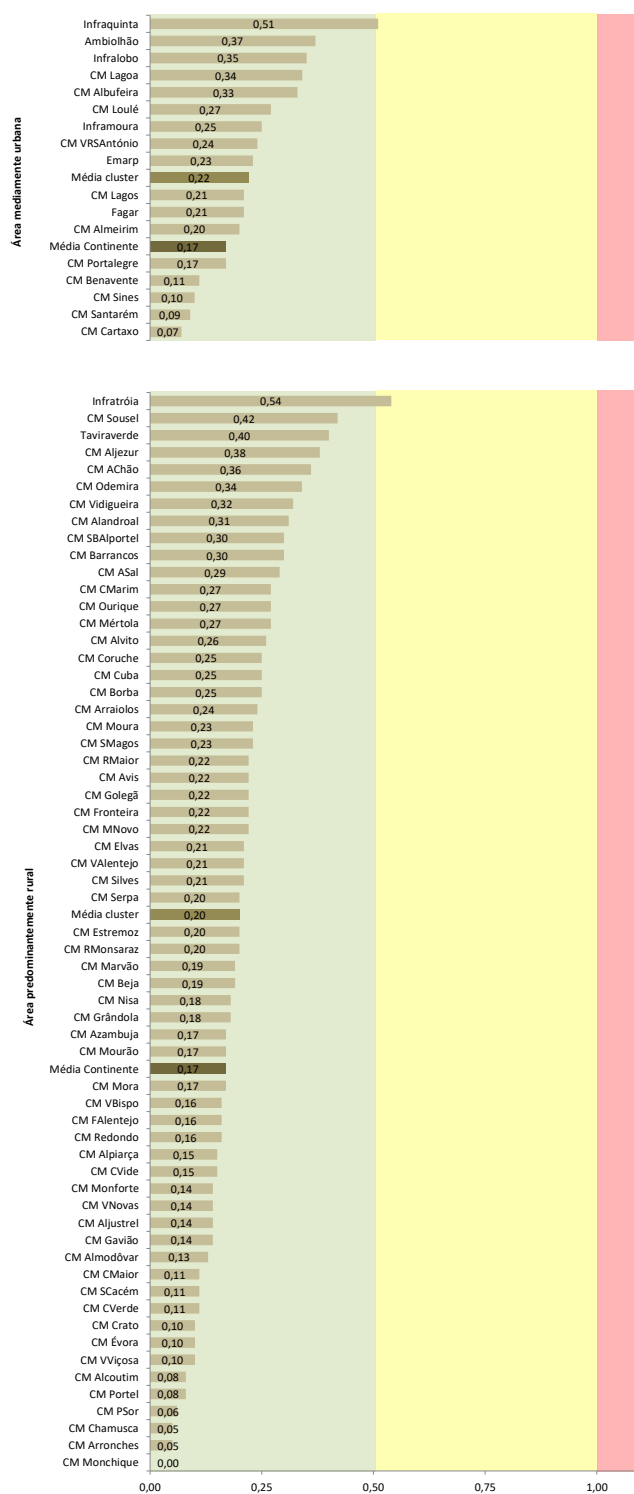


Figura 385. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.5. RU04 – Lavagem de contentores

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a prática de lavagem de contentores de modo a permitir a sua utilização em condições de salubridade e segurança. O indicador é definido como a frequência de lavagem de contentores (superfície e subterrâneos), dada pelo rácio do número de lavagens de contentores da recolha indiferenciada relativamente ao número total de contentores da recolha indiferenciada (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa) e do número de lavagens de contentores da recolha seletiva relativamente ao número total de contentores da recolha seletiva (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 132. RU04 alta – Valores de referência (-)

Qualidade do serviço boa	[1,5; 4,0[
Qualidade do serviço mediana	[0,5; 1,5[ou [4,0; 6,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 0,5[ou [6,0; +∞[

Quadro 133. RU04 baixa – Valores de referência (-)

Qualidade do serviço boa	[6,0; 24,0[
Qualidade do serviço mediana	[4,0; 6,0[ou [24,0; 28,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 4,0[ou [28,0; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 134. RU04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Contentores de superfície para deposição seletiva	112 267
Contentores subterrâneos para deposição seletiva	9 385
Lavagem de contentores de superfície para deposição seletiva	28 830
Lavagem de contentores subterrâneos para deposição seletiva	3 392
RU04a – Lavagem de contentores	0,3

Quadro 135. RU04 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Contentores de superfície para deposição indiferenciada	344 913
Contentores subterrâneos para deposição indiferenciada	15 561
Lavagem de contentores de superfície para deposição indiferenciada	1 552 808
Lavagem de contentores subterrâneos para deposição indiferenciada	114 986
RU04b – Lavagem de contentores	4,6

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a lavagem de contentores no serviço em alta é insatisfatória e no serviço em baixa é mediana, indiciando potencial de melhoria com as rotinas de lavagem destes equipamentos.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

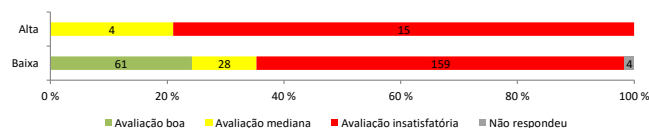
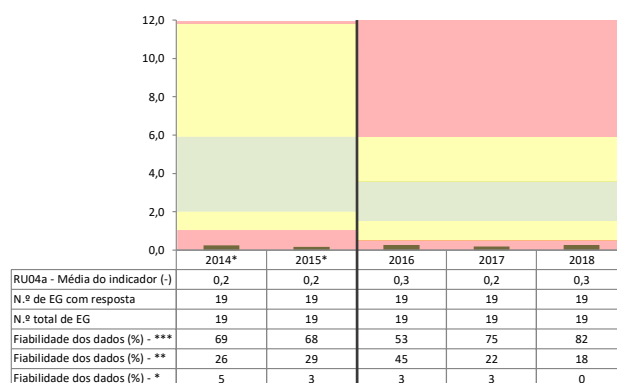


Figura 386. RU04 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

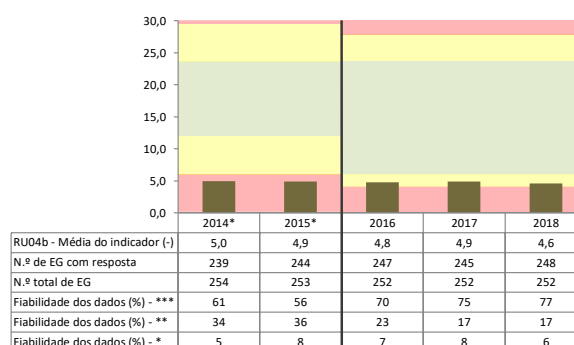
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Lavagem de contentores” corresponde à definição do indicador RU04 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 387. RU04 alta – Lavagem de contentores (-) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador aumentou ligeiramente relativamente ao ano anterior, verificando-se, todavia, estável o número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se um aumento da mesma. Salienta-se que existem quatro entidades em alta para as quais não é aplicável este indicador uma vez que a responsabilidade da lavagem de contentores de deposição seletiva não lhes está cometida.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Lavagem de contentores” corresponde à definição do indicador RU04 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 388. RU04 baixa Lavagem de contentores (-) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, ao nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável da lavagem de contentores em baixa, no ano de 2018. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se um aumento da mesma. Note-se que existem quatro entidades em baixa para as quais não é aplicável este indicador, uma vez que a recolha indiferenciada de resíduos urbanos é efetuada apenas por sistema de recolha porta-a-porta, no qual a lavagem fica a cargo do utilizados final.

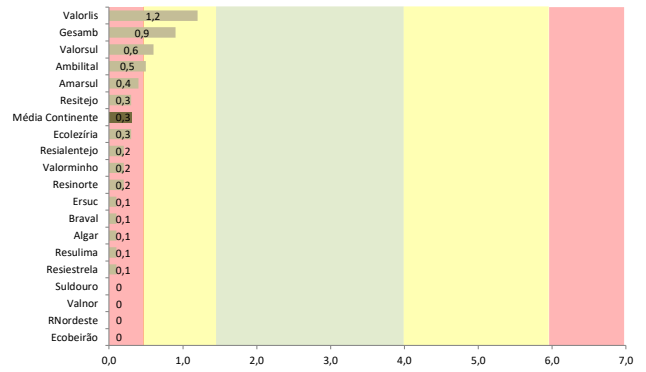


Figura 390. RU04 alta – Lavagem de contentores (-)

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

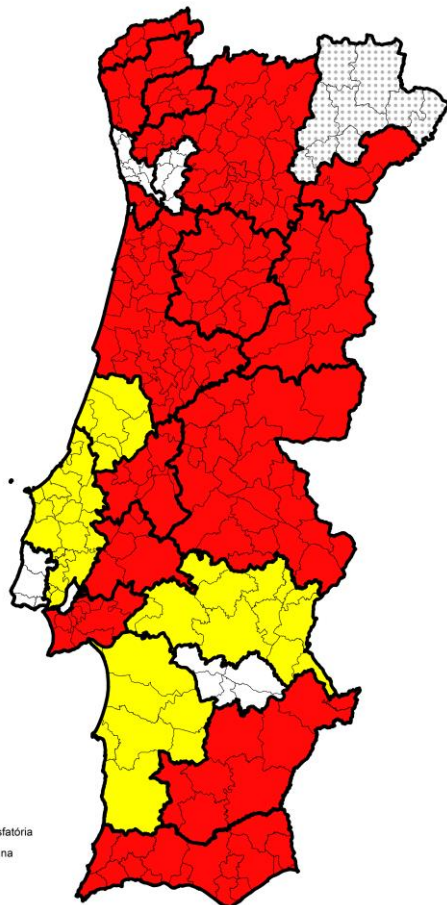


Figura 389. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU04 para o serviço em alta

Serviço em baixa

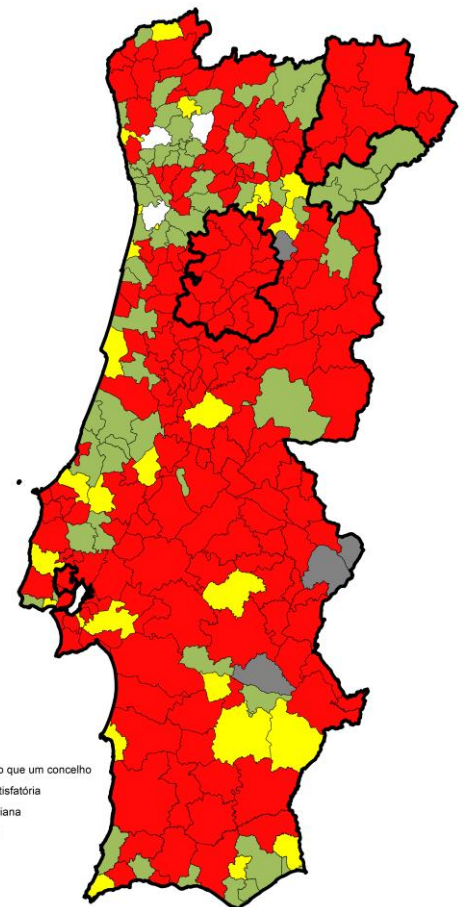


Figura 391. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU04 para o serviço em baixa

Norte

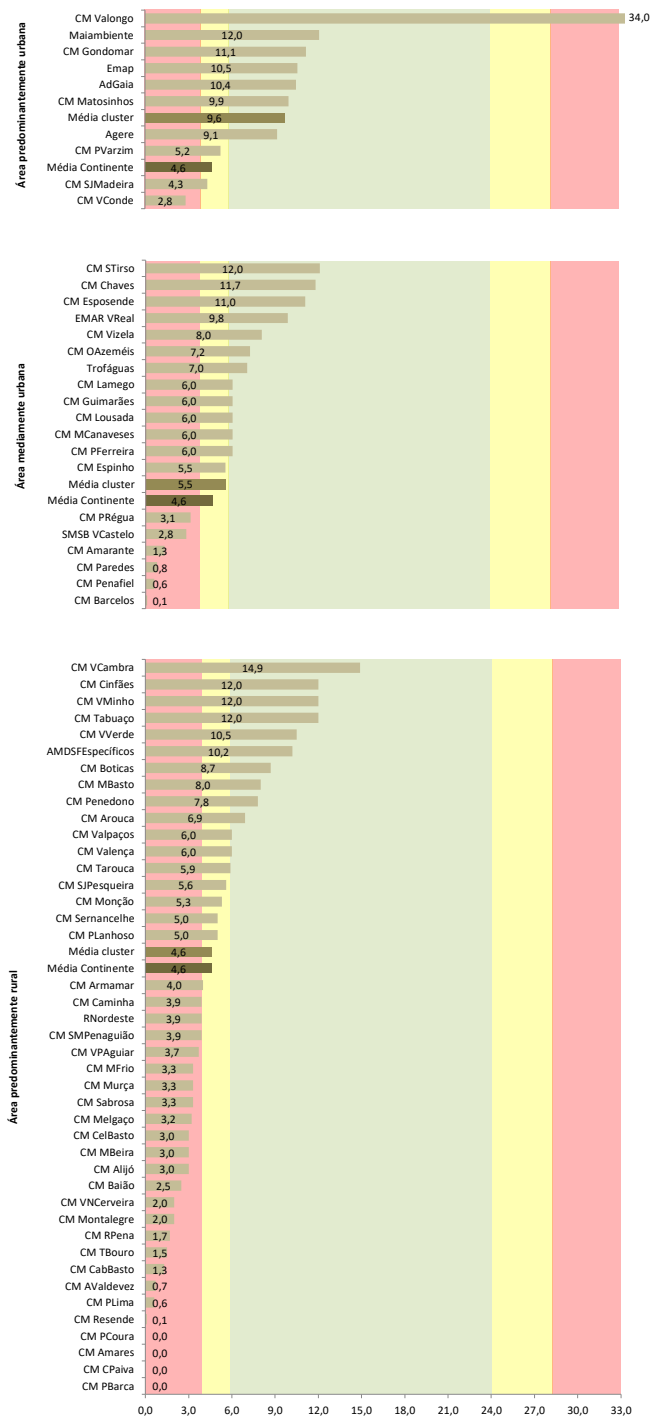


Figura 392. RU04 baixa – Lavagem de contentores (-) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

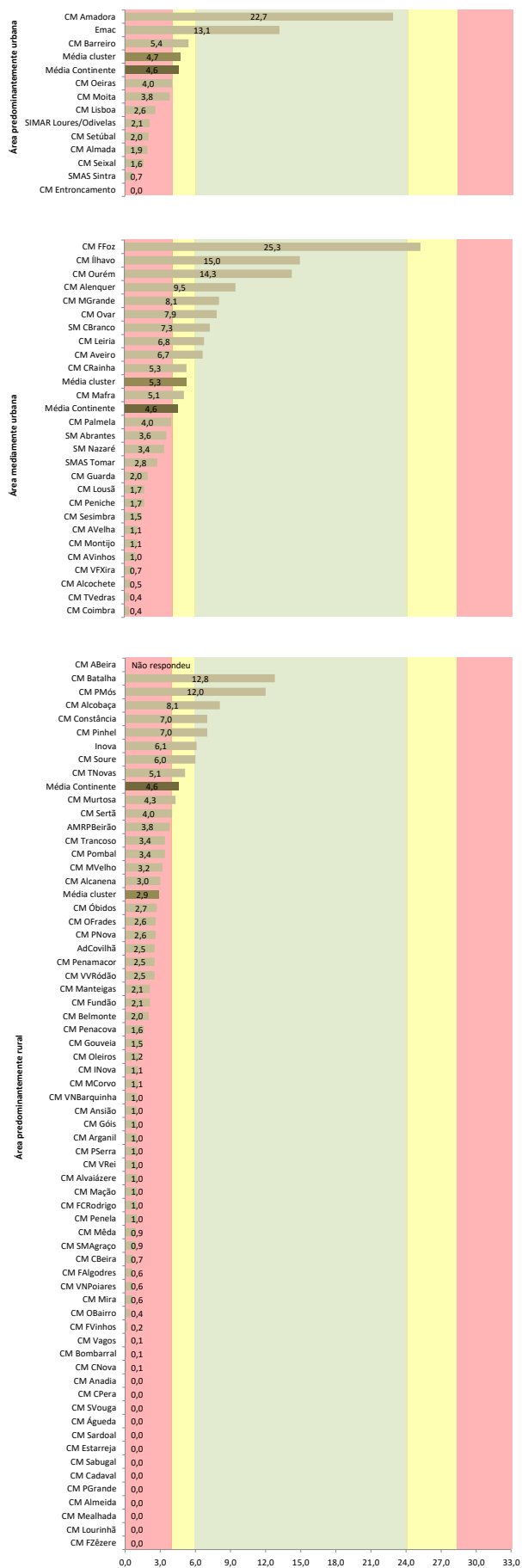


Figura 393. RU04 baixa – Lavagem de contentores (-) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

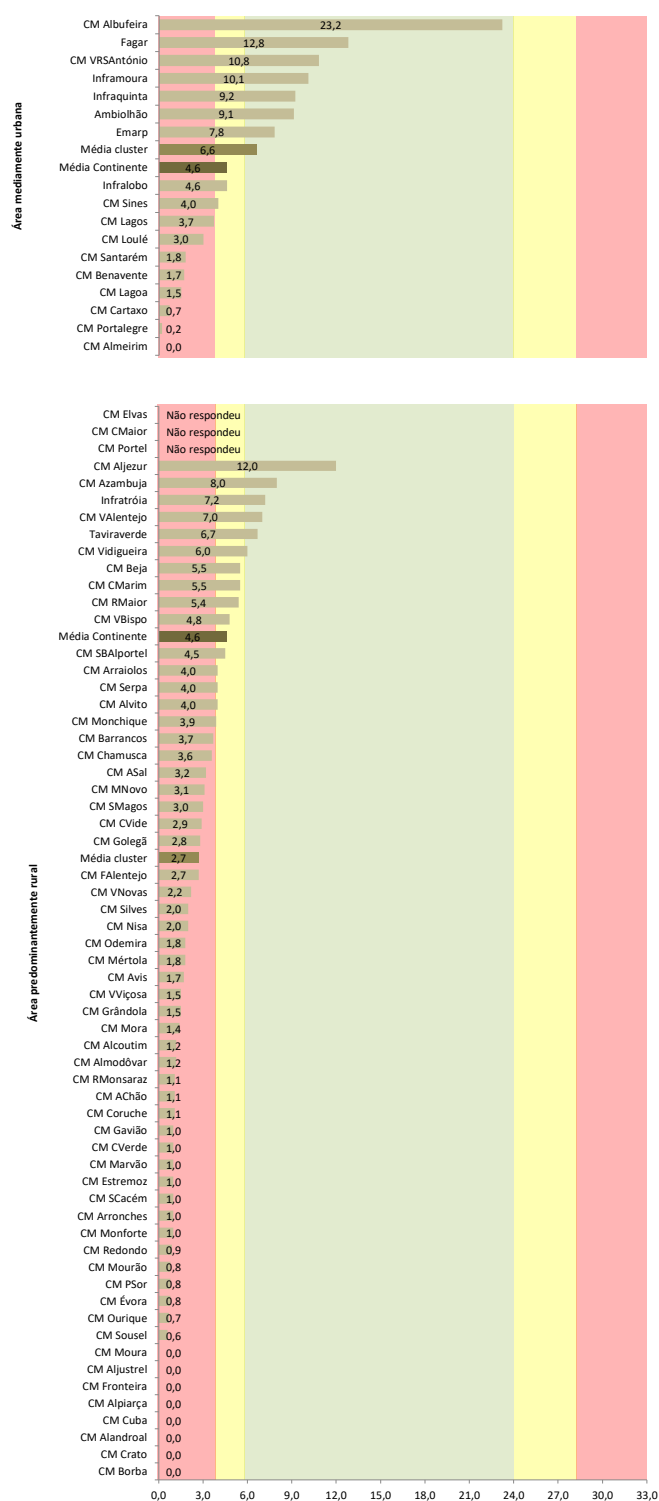


Figura 394. RU04 baixa – Lavagem de contentores (-) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.6. RU05 – Resposta a reclamações e sugestões

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de resposta da entidade gestora a reclamações e sugestões escritas dos utilizadores face à legislação existente.

O indicador é definido como a percentagem de reclamações e sugestões escritas que foram objeto de resposta escrita num prazo não superior ao prazo legal (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Salienta-se que existe um conjunto de entidades gestoras para as quais não é aplicável este indicador, uma vez que declararam não ter recebido qualquer reclamação durante o ano de avaliação.

Quadro 136. RU05 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Quadro 137. RU05 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 138. RU05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações e sugestões	2 785
Respostas a reclamações e sugestões	2 609
RU05ab – Resposta a reclamações e sugestões	94 %

Quadro 139. RU05 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Reclamações e sugestões	20 434
Respostas a reclamações e sugestões	17 238
RU05ab – Resposta a reclamações e sugestões	84 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a resposta a reclamações e sugestões é insatisfatória no serviço em alta e em baixa, indiciando elevado potencial de melhoria ao nível da implementação de procedimentos de resposta a reclamações e sugestões dentro do prazo legal.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

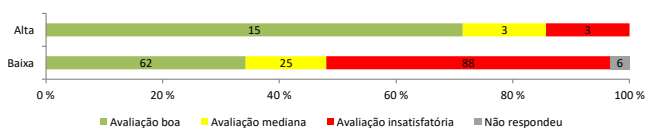
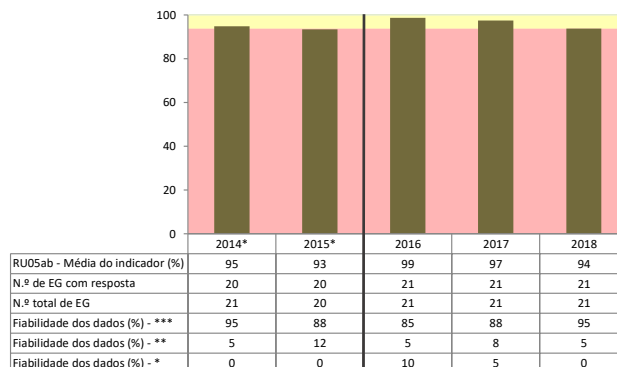


Figura 395. RU05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

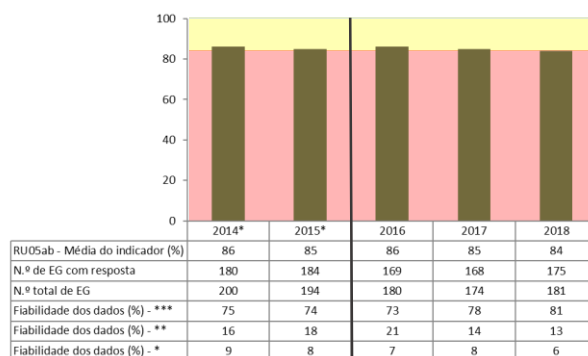
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Resposta a reclamações e sugestões” corresponde à definição do indicador RU05 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 396. RU05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

A nível de Portugal continental, verifica-se uma evolução favorável no valor da média do indicador, entre 2014 e 2016, diminuindo em 2017 e 2018. Neste último ano verifica-se, em média, uma avaliação insatisfatória. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável e um aumento da fiabilidade dos dados. Há duas entidades em alta para as quais este indicador não é aplicável uma vez que não receberam reclamações no ano em análise.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Resposta a reclamações e sugestões” corresponde à definição do indicador RU05 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 397. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se relativamente estável, sendo que a avaliação de 2018 é insatisfatória, registando-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta a par do aumento do número total de entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um aumento da mesma, em relação ao ano anterior.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

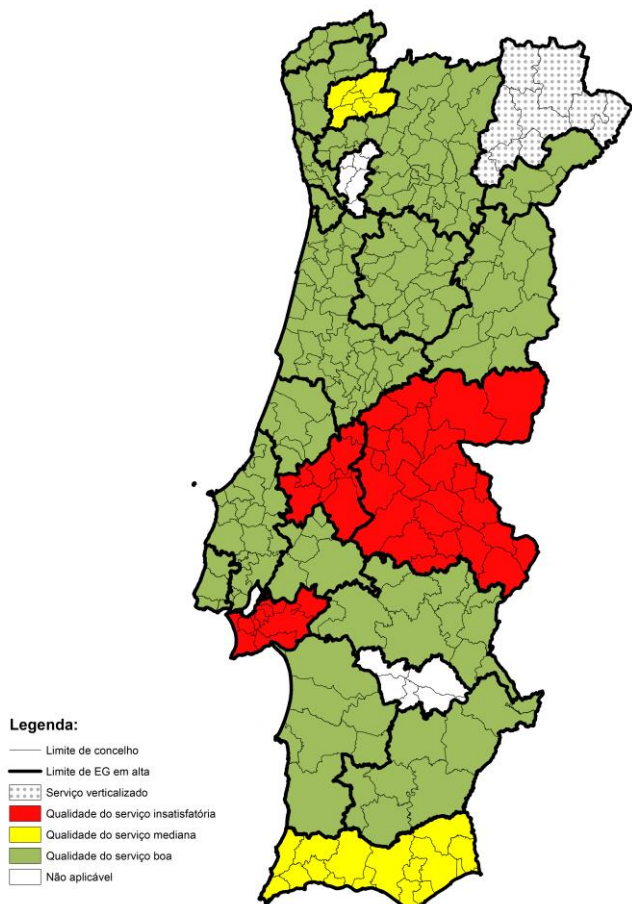


Figura 398. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em alta

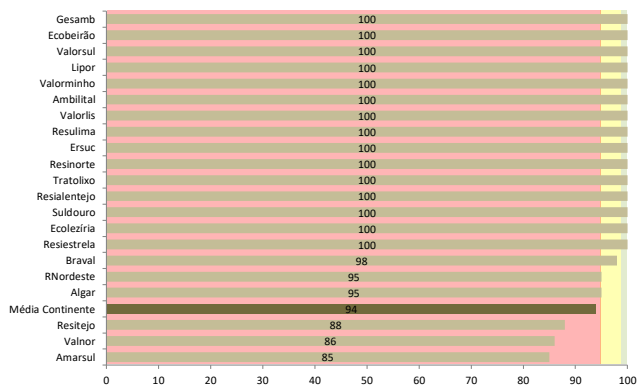


Figura 399. RU05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%)

Serviço em baixa

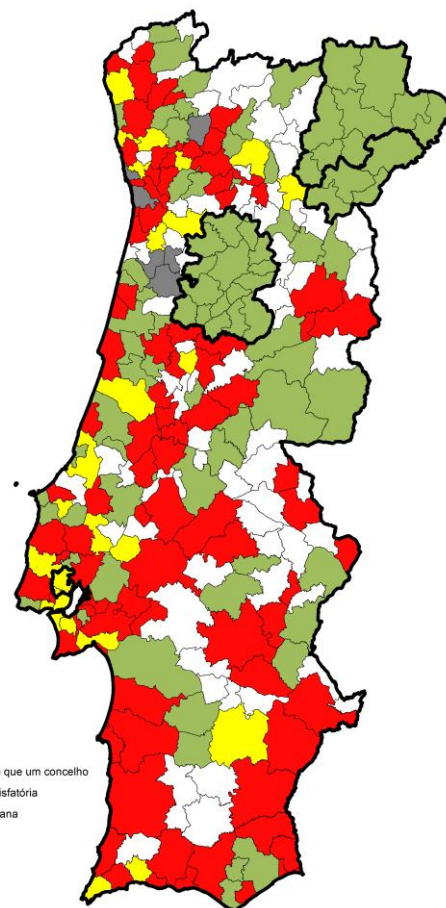


Figura 400. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em baixa

Norte

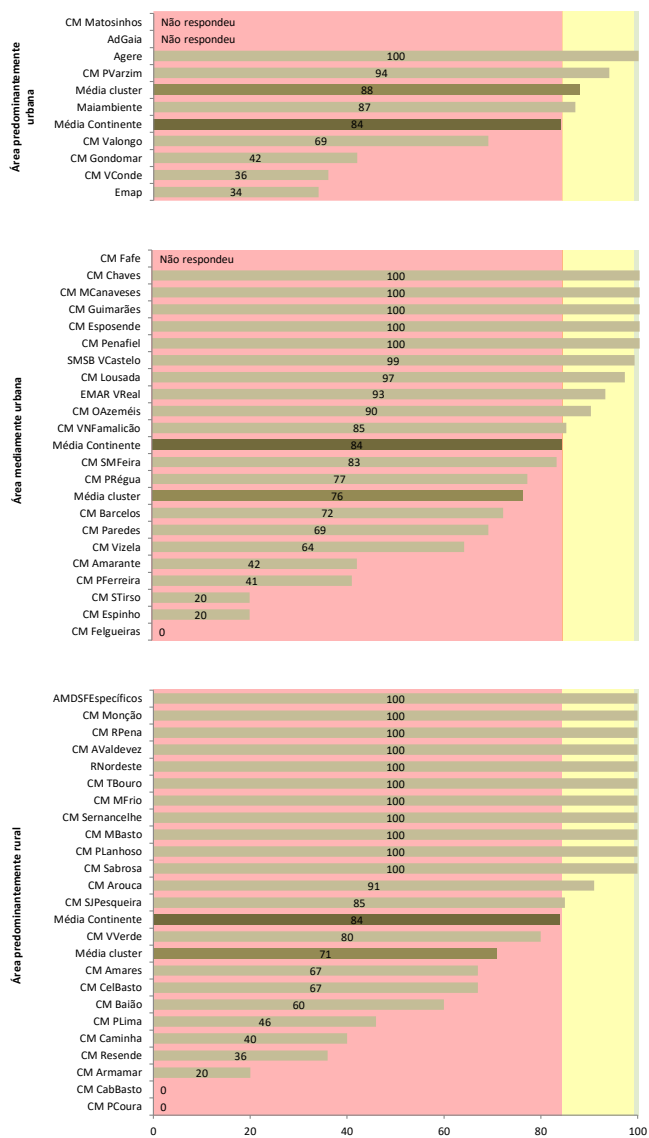


Figura 401. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

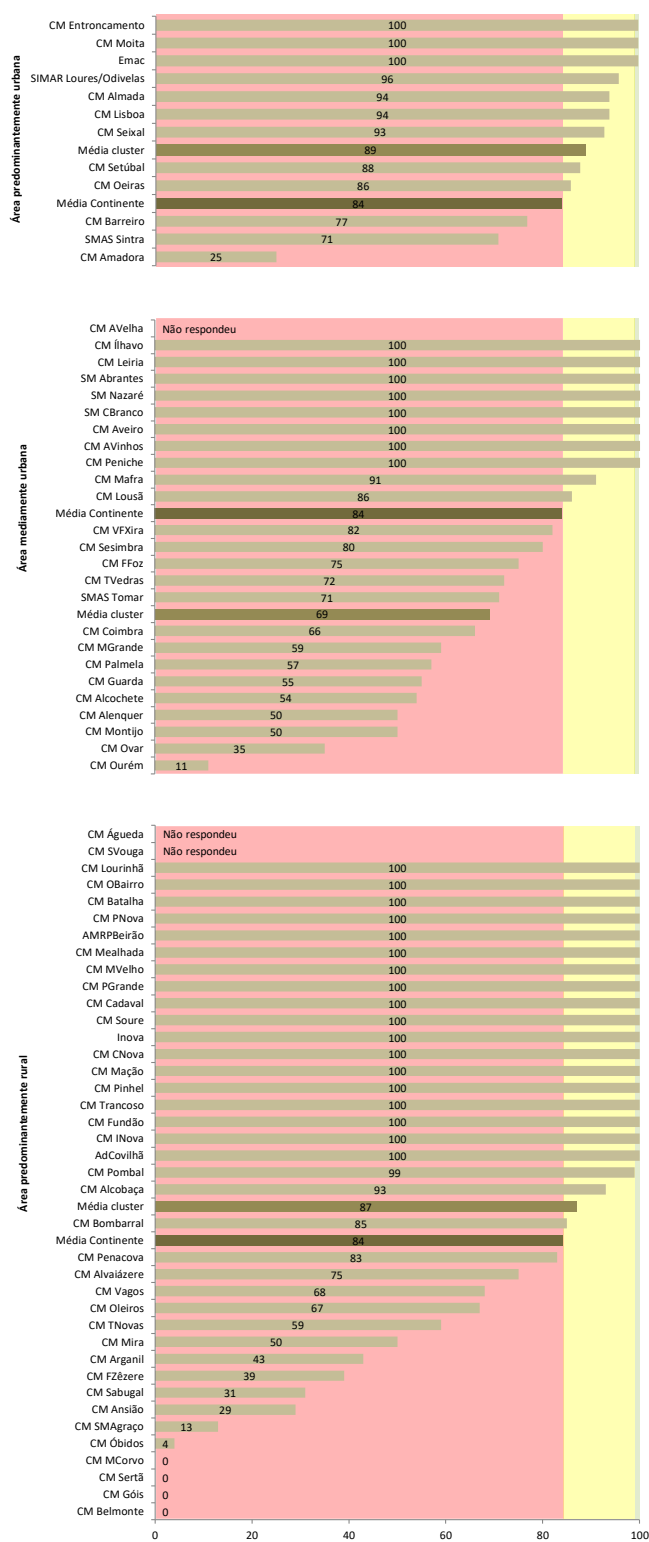


Figura 402. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

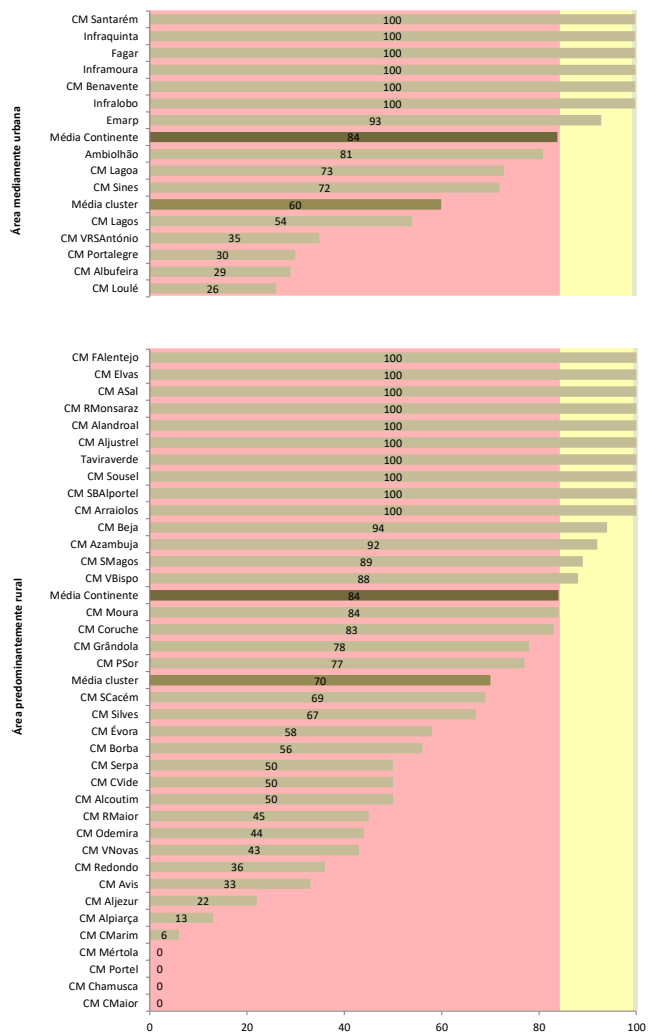


Figura 403. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.7. RU06 – Cobertura dos gastos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a cobertura de gastos, essencial para a sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros no que respeita à capacidade da entidade gestora gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade.

O indicador é definido como o rácio entre os rendimentos tarifários, outros rendimentos e subsídios ao investimento e os gastos totais (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Salienta-se que, a partir de 2016, o indicador deixou de ser aplicável aos 12 sistemas multimunicipais para os quais a ERSAR define a tarifa do serviço de gestão de resíduos urbanos.

Quadro 140. RU06 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[100; 110]
Qualidade do serviço mediana	[90; 100[ou]110; 120[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[ou]120; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 141. RU06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Rendimentos tarifários	107 019 639
Outros rendimentos	19 972 132
Subsídios ao investimento	15 634 799
Gastos totais	136 663 395
RU06ab – Cobertura dos gastos	104

Quadro 142. RU06 baixa – Avaliação global (para 84 % de EG)

Rendimentos tarifários	326 666 423
Outros rendimentos	18 823 651
Subsídios ao investimento	4 575 872
Gastos totais	416 106 918
RU06ab – Cobertura dos gastos	84

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, no serviço em alta, a cobertura dos gastos é boa. No serviço em baixa, a cobertura dos gastos é insatisfatória, indiciando clara necessidade de melhoria para ser assegurada a cobertura dos encargos que decorrem da prestação destes serviços.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

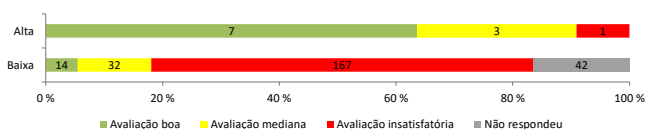
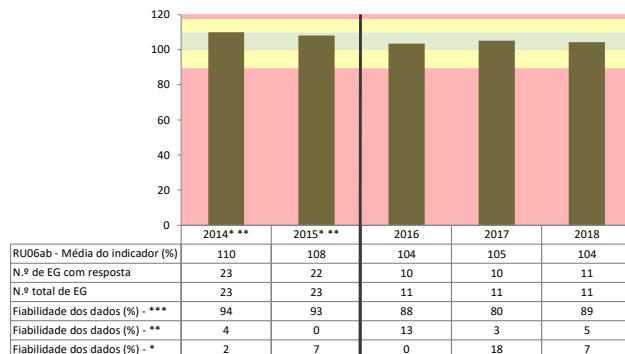


Figura 404. RU06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

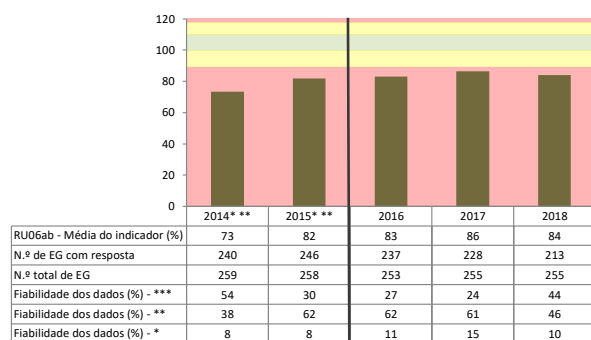


* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador RU06 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador RU06 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que os valores do ano anterior foi adaptado de modo a permitir a comparação no período 2014-2018.

Figura 405. RU06 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, verifica-se que a média do indicador se mantém sensivelmente constante, mantendo-se, a avaliação de serviço boa. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável e um aumento positivo da fiabilidade dos dados.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador RU06 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador RU06 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que os valores do ano anterior foi adaptado de modo a permitir a comparação no período 2014-2018.

Figura 406. RU06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador diminuiu ligeiramente, continuando, no entanto, a evidenciar uma qualidade do serviço insatisfatória.

Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um ligeiro aumento da mesma.

Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente algumas especificidades subjacentes às entidades gestoras de natureza empresarial, nomeadamente ao facto de estarem sujeitas ao pagamento de IRC e as demais entidades que operam em modelo de gestão direta não incluírem esta obrigatoriedade no apuramento de resultados, bem como ao facto do apuramento dos rendimentos e gastos totais para efeitos de cálculo da cobertura dos gastos nas entidades de natureza empresarial serem consideradas rúbricas que decorrem do normativo das IFRS, como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

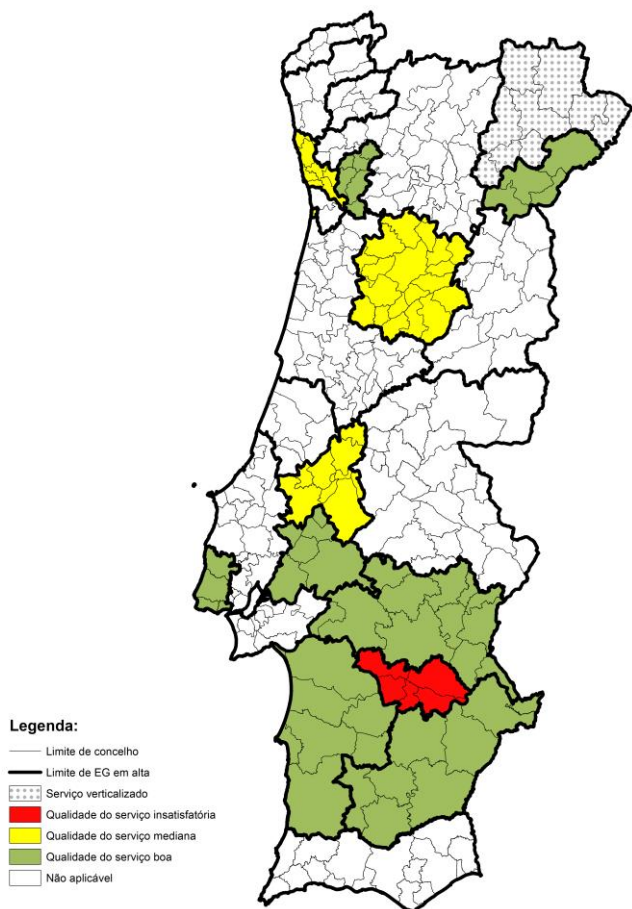


Figura 407. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em alta



Figura 408. RU06 alta – Cobertura dos gastos (%)

Serviço em baixa

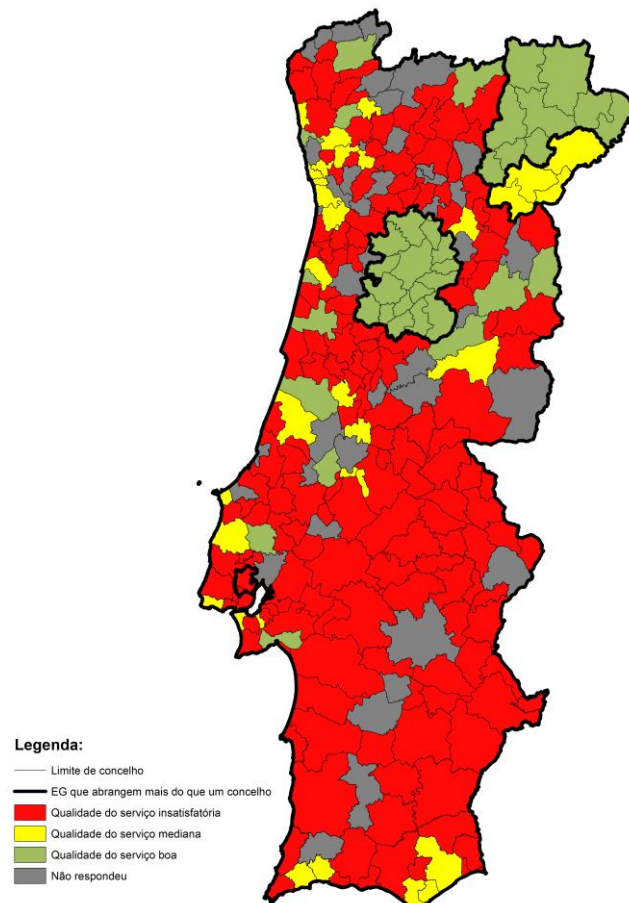


Figura 409. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em baixa

Norte

Centro e Lisboa

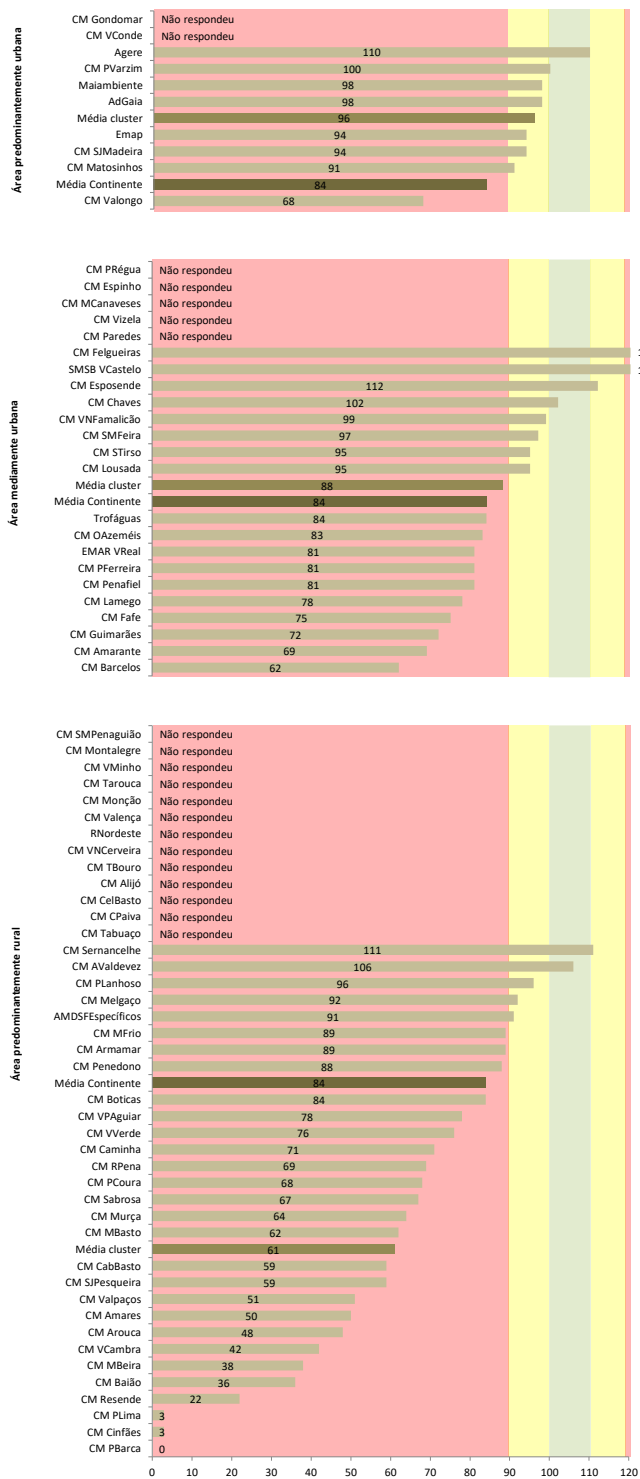


Figura 410. RU06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte

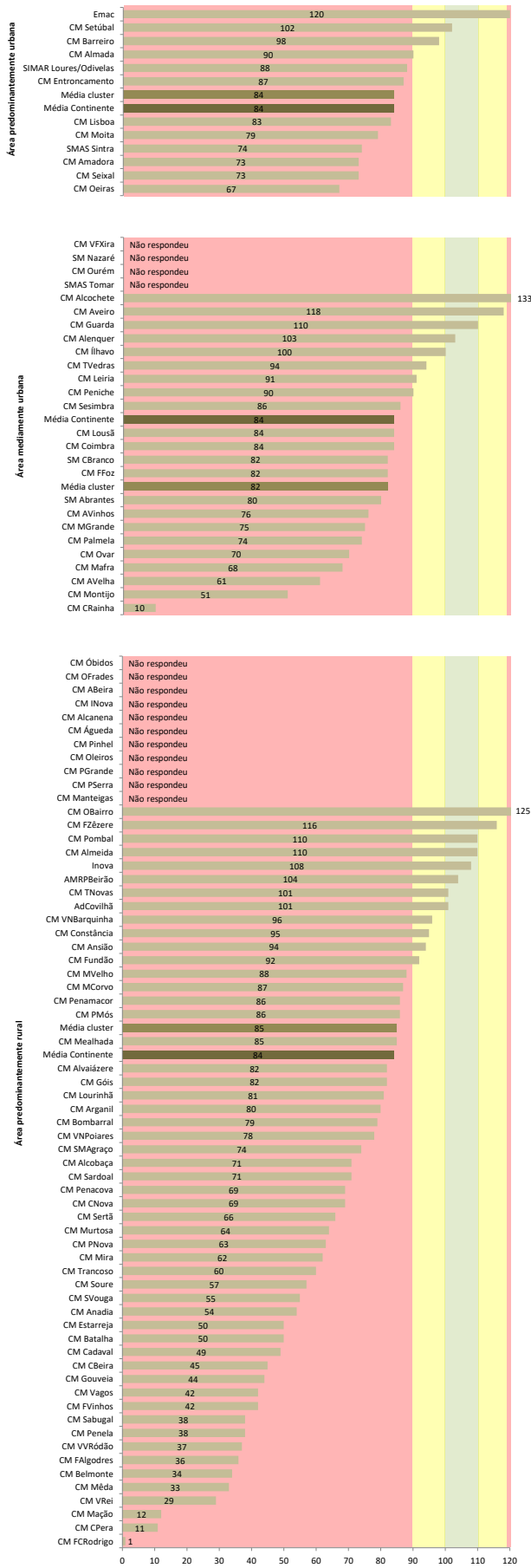


Figura 411. RU06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

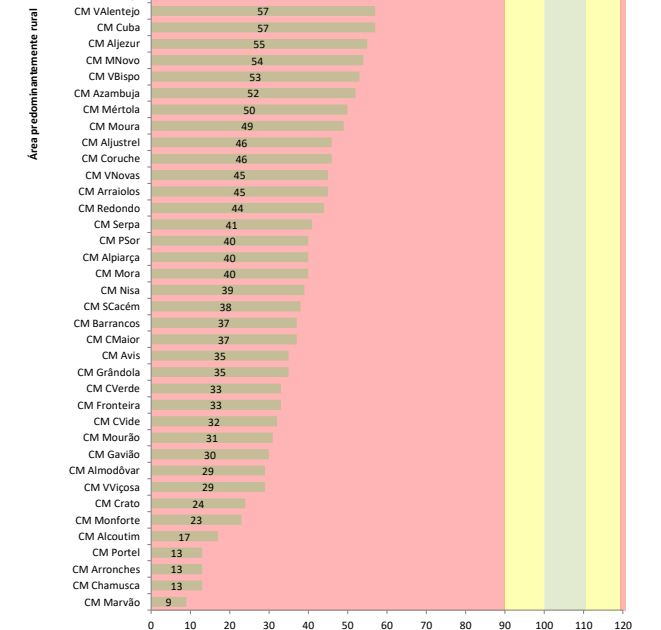
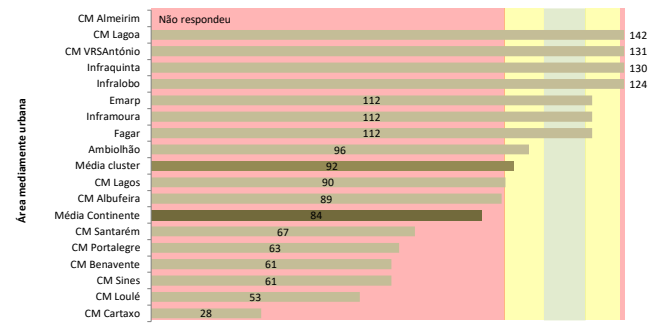


Figura 412. RU06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.8. RU07 – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o contributo das entidades gestoras para a reciclagem de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem.

O indicador é definido como a percentagem de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem recolhidos seletivamente na área de intervenção da entidade gestora face à meta de recolha seletiva de resíduos definida (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou como a percentagem de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem recolhidos na área de intervenção da entidade gestora e retomados para reciclagem face à meta de retoma de recolha seletiva definida (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 143. RU07 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[100; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[90; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 144. RU07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos retomados para reciclagem	385 898
Meta de retoma de recolha seletiva de resíduos	430 260
RU07a – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	90%

Quadro 145. RU07 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos recolhidos para reciclagem	428 533
Meta de recolha seletiva de resíduos	462 483
RU07b – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	93 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reciclagem de resíduos de embalagem é mediana nos serviços em alta e em baixa, encontrando-se perto do limite da avaliação insatisfatória.

Em 2018, a avaliação teve por base as metas intercalares de retomas de recolha seletiva estabelecidas no Despacho n.º 3350/2015, de 1 de abril, para cada sistema em alta. Para os serviços em baixa, foi efetuada uma extrapolação das metas intercalares tendo em consideração o ponderador de 0,93 e a respetiva população. As metas são revistas anualmente, sendo sucessivamente mais exigentes.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

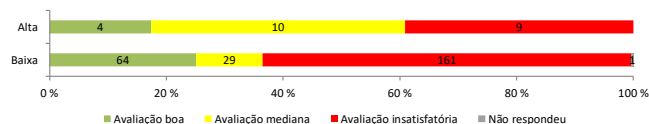
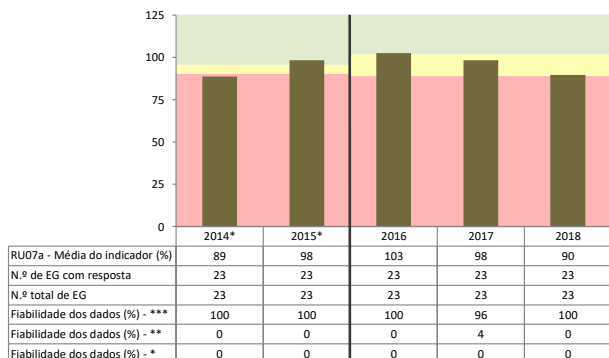


Figura 413. RU07 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

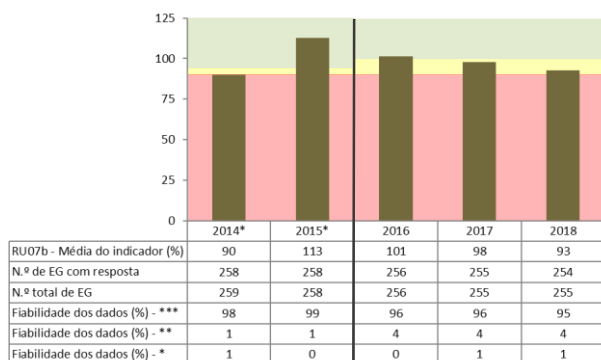
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Reciclagem de resíduos de recolha seletiva" corresponde à definição do indicador RU07 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 414. RU07 alta – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável, entre 2016 e 2018. Verifica-se, igualmente, um ligeiro aumento da fiabilidade dos dados e mantém-se estável o número de entidades gestoras com resposta.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Reciclagem de resíduos de recolha seletiva" corresponde à definição do indicador RU07 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 415. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável, resultando numa diminuição da qualidade do serviço, consequência, também, da alteração das metas estabelecidas para a retoma de resíduos de recolha seletiva – que ficam mais exigentes anualmente. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta, bem como a fiabilidade dos dados se mantém estável, e próxima do nível máximo.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

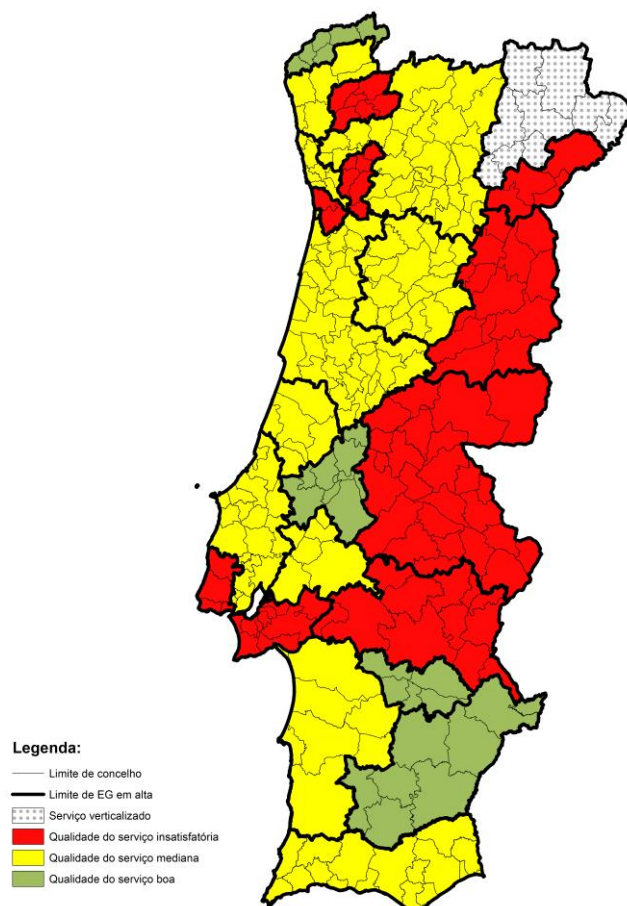


Figura 416. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em alta

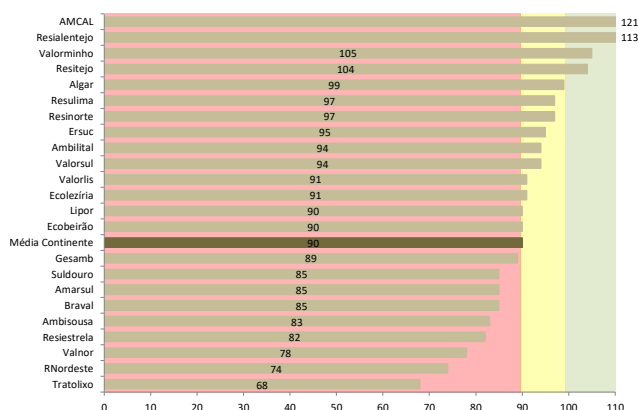


Figura 417. RU07 alta – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%)

Serviço em baixa

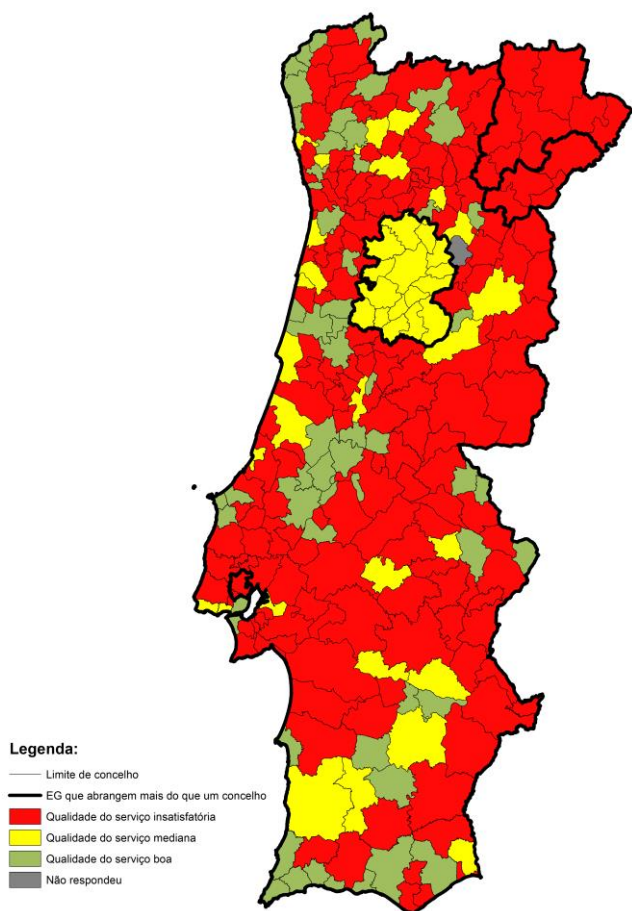


Figura 418. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em baixa

Norte

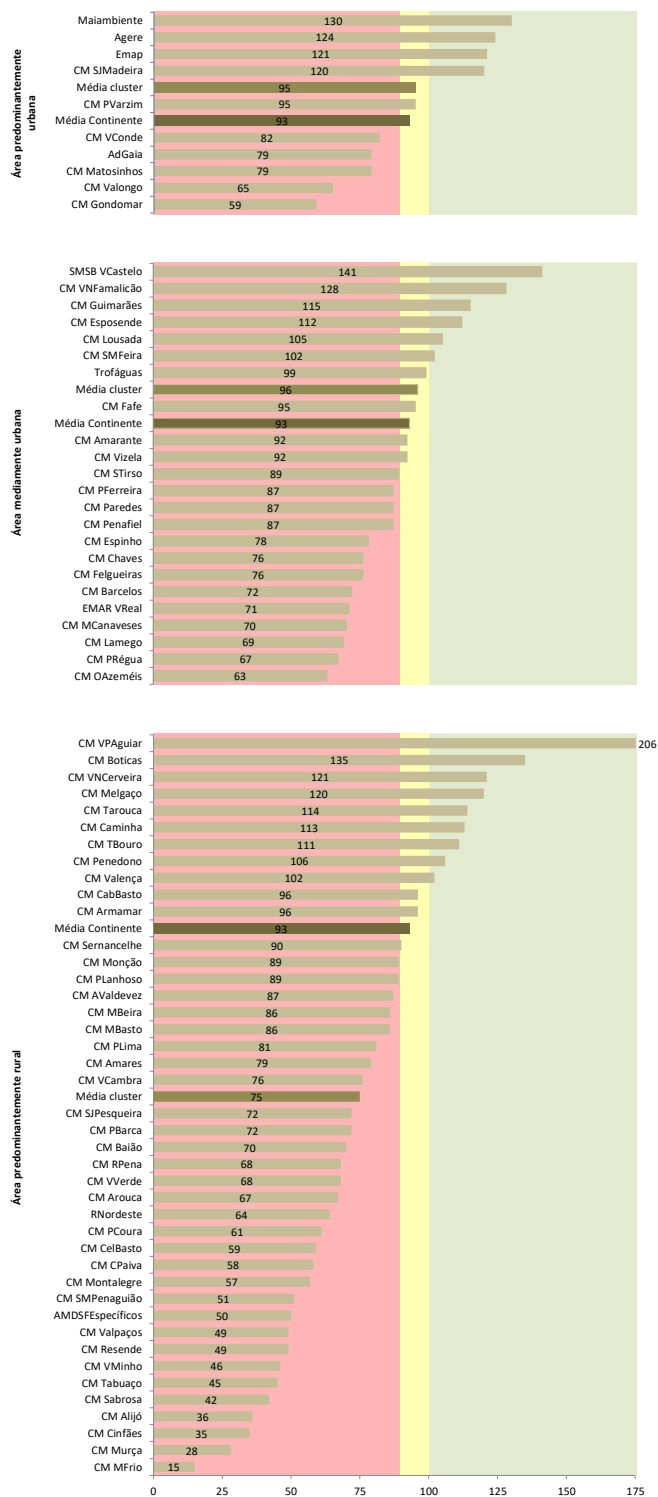


Figura 419. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

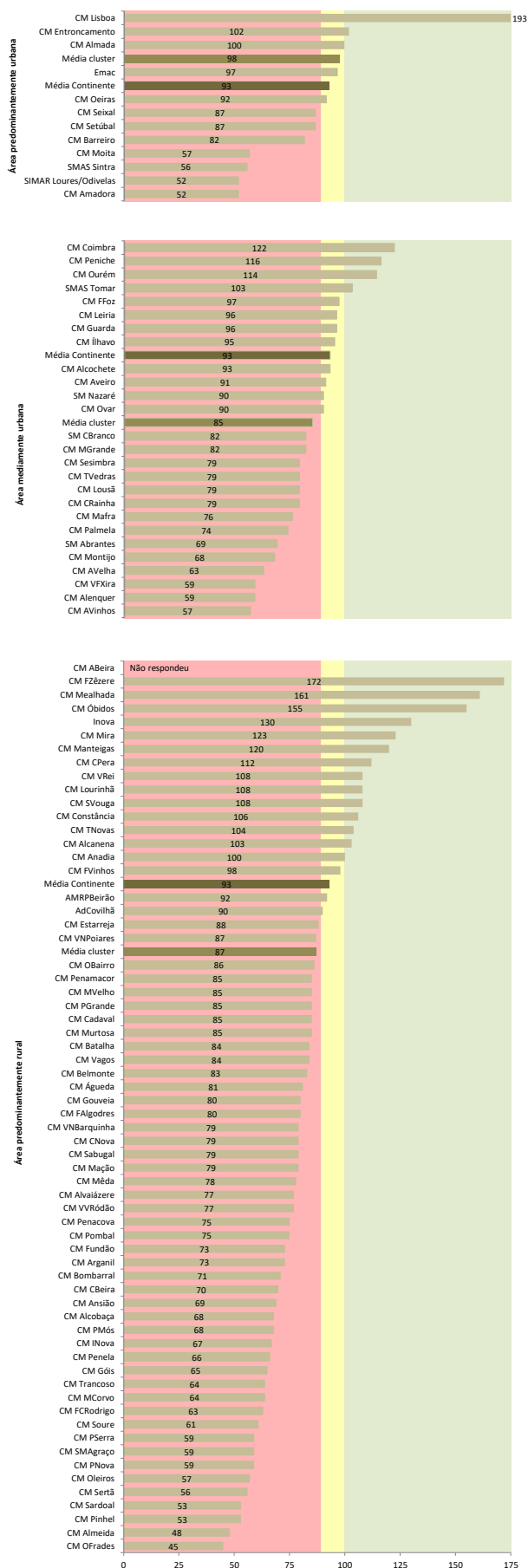


Figura 420. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

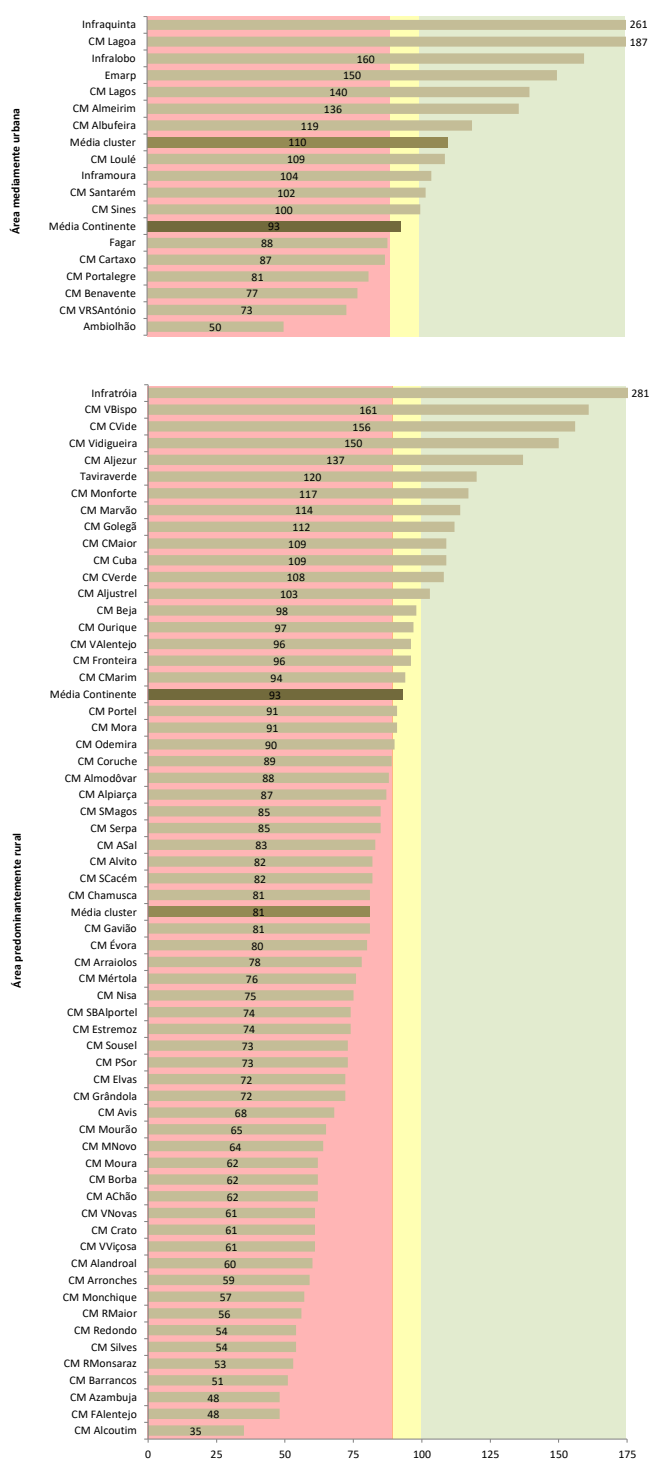


Figura 421. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.9. RU08 – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada, em função da eficiência de processamento da(s) unidade(s) de tratamento mecânico.

O indicador é definido como a percentagem de resíduos provenientes da recolha indiferenciada e enviados para reciclagem multimaterial com origem na(s) unidade(s) de tratamento mecânico (TM) e/ou tratamento mecânico e biológico (TMB) (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Salienta-se que existem seis entidades gestoras com serviço em alta para as quais não é aplicável este indicador, uma vez que não dispõem deste tipo de infraestrutura.

Quadro 146. RU08 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[5; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[3; 5[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 3[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 147. RU02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados no TM/TMB	1 790 945
Recicláveis retomados do TM/TMB	41 360
RU08a – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada	2 %

Ocorreu uma redefinição do indicador na 3.ª geração do sistema de avaliação, pelo que, em 2016, a avaliação do indicador encontrava-se em fase de teste e consolidação. Em 2017, a avaliação foi efetuada de acordo com as bandas de referência definidas, sendo que, em 2018, as bandas de referência foram novamente ajustadas. No entanto, apesar da revisão das bandas de referência, a reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada, no serviço em alta, mantém-se insatisfatória em Portugal continental.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

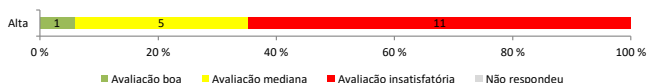


Figura 422. RU08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

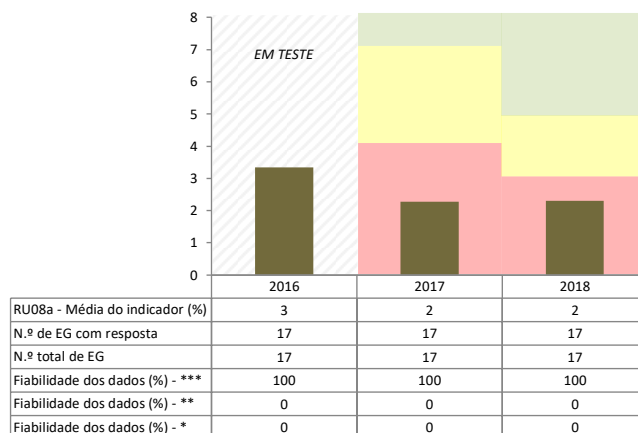


Figura 423. RU08 alta – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, apesar do indicador estar em teste em 2016, em 2017, verifica-se um decréscimo da média do indicador a nível de Portugal continental, que se mantém em 2018. Este decréscimo poderá estar relacionado com os fatores de contexto desfavoráveis à retoma de recicláveis provenientes do TMB. Por outro lado, o número de entidades gestoras com resposta, assim como a fiabilidade dos dados, apresentam-se no nível máximo. Note-se que há seis entidades gestoras para as quais este indicador não é aplicável por não possuírem este tipo de instalações de tratamento.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

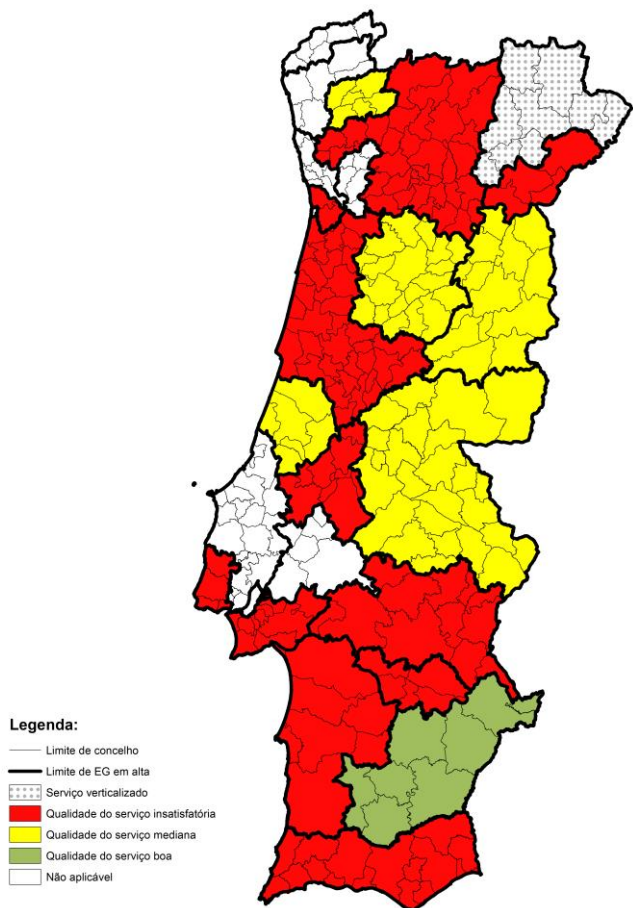


Figura 424. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU08 para o serviço em alta

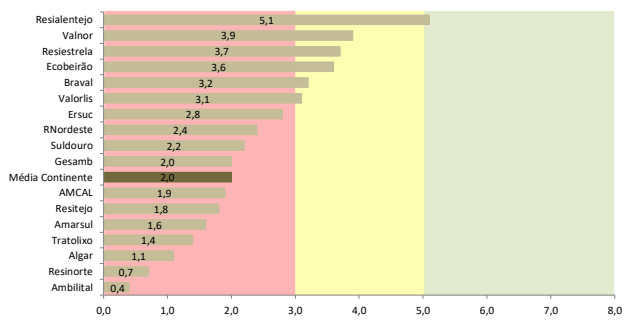


Figura 425. RU08 alta – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada (%)

5.5.10. RU09 – Valorização de resíduos por TMB

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos infraestruturais, no que respeita ao desvio de resíduos de aterro, em função da eficiência de processamento da(s) unidade(s) de tratamento mecânico e biológico.

O indicador é definido como a percentagem de resíduos desviados de aterro com origem na(s) unidade(s) de tratamento mecânico e biológico (TMB) (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Quadro 148. RU09 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[55; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[45; 55[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 45[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 149. RU09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados no TM/TMB	1 731 738
Recicláveis retomados do TM/TMB	1 062 309
RU08a – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada	39 %

Ocorreu uma redefinição do indicador na 3.ª geração do sistema de avaliação, pelo que, em 2016, a avaliação do indicador encontrava-se em fase de testes e consolidação. A partir de 2017, a avaliação de acordo com as bandas de referência estipuladas já foi aplicada, sendo que, em 2018, a valorização de resíduos por TMB é insatisfatória no serviço em alta, em Portugal continental.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

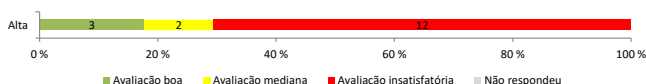
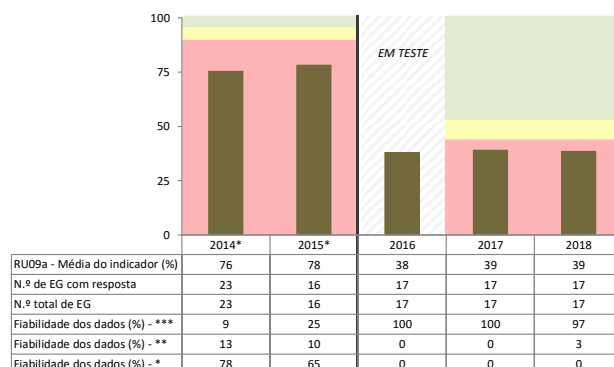


Figura 426. RU09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador RU09 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 427. RU09 alta – Valorização de resíduos por TMB (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, apesar do indicador estar em teste em 2016, em 2017, verifica-se um decréscimo da média do indicador a nível de Portugal continental. O valor mantém-se no ano em análise. Este decréscimo poderá estar relacionado com os fatores de contexto desfavoráveis à retoma de recicláveis provenientes do TMB. Por outro lado, o número de entidades gestoras com resposta apresenta-se no nível máximo.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

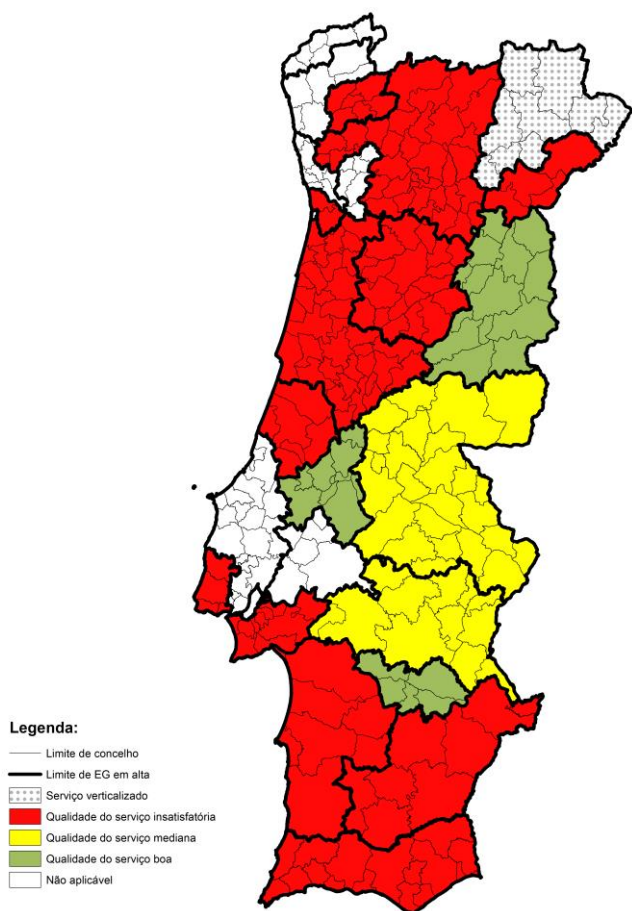


Figura 428. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU09 para o serviço em alta

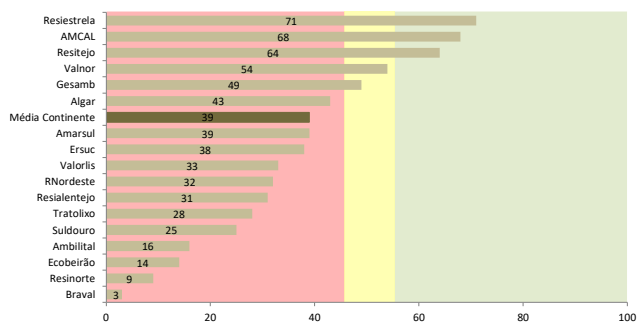


Figura 429. RU09 alta – Valorização de resíduos por TMB (%)

5.5.11. RU10 – Capacidade de encaixe de aterro disponível

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de utilização da capacidade de encaixe futura para deposição em aterro, permitindo avaliar a capacidade disponível em aterro para a deposição de resíduos.

O indicador é definido como a capacidade disponível futura para deposição em aterro correspondente a dois anos de operação em infraestruturas próprias da entidade gestora na sua área de intervenção (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Quadro 150. RU10 alta – Valores de referência (meses) – Em teste

Qualidade do serviço boa	[24; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[18; 24[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 18[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 151. RU10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Capacidade de aterro utilizada nos últimos dois anos	6 558 272
Capacidade disponível em aterro	17 453 .831
RU10a – Capacidade de encaixe de aterro disponível	64

A avaliação do indicador mantém-se em fase de teste e consolidação.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

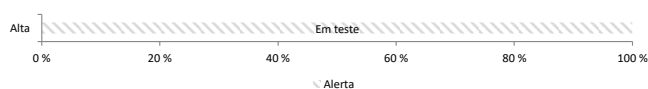
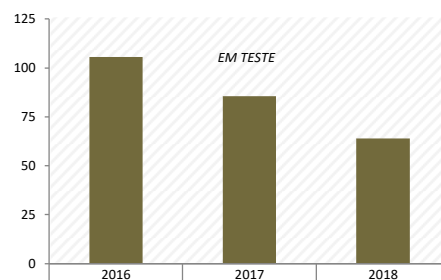


Figura 430. RU10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



	2016	2017	2018
RU10a - Média do indicador (meses)	106	86	64
N.º de EG com resposta	21	21	22
N.º total de EG	21	21	22
Fiabilidade dos dados (%) - ***	98	98	100
Fiabilidade dos dados (%) - **	2	2	0
Fiabilidade dos dados (%) - *	0	0	0

Figura 431. RU10 alta – Capacidade de encaixe de aterro disponível (meses) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a capacidade de encaixe de aterro tem vindo a diminuir, sendo que o indicador ainda se mantém em fase de testes no ano de 2018. O número de entidades gestoras com resposta e a fiabilidade dos dados, apresentam-se no nível máximo.

Note-se que existe uma entidade para a qual este indicador não é aplicável uma vez que durante o ano de avaliação não detinha nenhum aterro em exploração, tendo partilhado as infraestruturas de outros sistemas de resíduos.

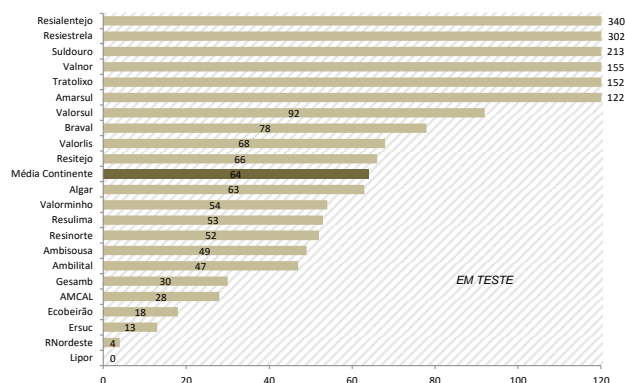


Figura 432. RU10 alta – Capacidade de encaixe de aterro disponível (meses)

5.5.12. RU11 – Renovação do parque de viaturas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o grau de utilização do parque de viaturas de recolha de resíduos urbanos por forma a avaliar a sua renovação e o estado de conservação.

O indicador é definido como a distância média acumulada percorrida por viatura afeta ao serviço de recolha de resíduos urbanos (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 152. RU11 alta e baixa – Valores de referência (km/viatura)

Qualidade do serviço boa	[0; 250 000]
Qualidade do serviço mediana]250 000; 350 000[
Qualidade do serviço insatisfatória]350 000; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 153. RU11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Quilómetros acumulados pelas viaturas de recolha	124 323 932
Viaturas afetas à recolha seletiva	406
RU11a – Renovação do parque de viaturas	306 217

Quadro 154. RU11 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)

Quilómetros acumulados pelas viaturas de recolha	628 140 581
Viaturas afetas à recolha seletiva	96
Viaturas afetas à recolha indiferenciada	1 555
Viaturas afetas à recolha seletiva e indiferenciada	386
RU11b – Renovação do parque de viaturas	308 366

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a renovação do parque de viaturas no serviço em baixa e em alta é mediana, indiciando potencial de melhoria com a renovação de frotas.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

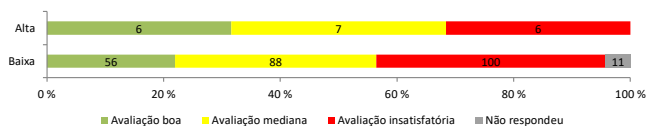
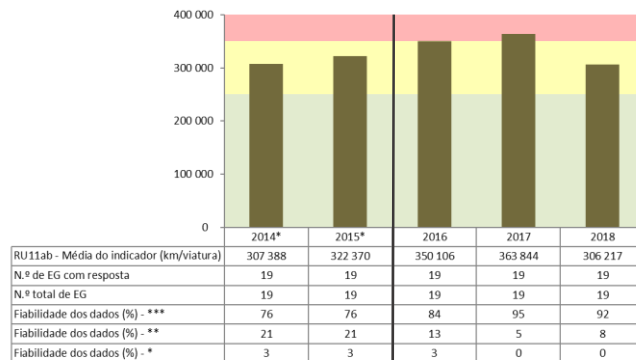


Figura 433. RU11 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

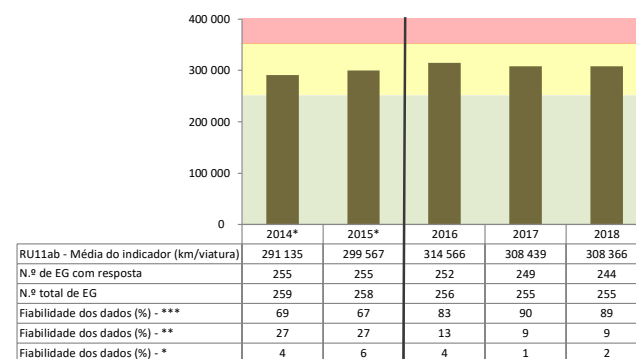
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Renovação do parque de viaturas" corresponde à definição do indicador RU11 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 434. RU11 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável entre 2014 e 2017, no entanto, essa tendência foi invertida no ano em análise. Verifica-se, ainda, que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável, enquanto a fiabilidade dos dados apresenta uma evolução desfavorável. Note-se que existem quatro entidades em alta para as quais não é aplicável este indicador uma vez que a responsabilidade da recolha seletiva não lhes está cometida e, portanto, não são responsáveis pela gestão da respetiva frota automóvel.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Renovação do parque de viaturas" corresponde à definição do indicador RU11 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 435. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução ligeiramente desfavorável em 2018, relativamente ao ano anterior, mantendo-se dentro da banda de qualidade do serviço mediana. Verifica-se, ainda, que o número de entidades gestoras com resposta, bem como a fiabilidade dos dados, mantêm-se estáveis.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa

(benchmarking), organizada por cluster, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

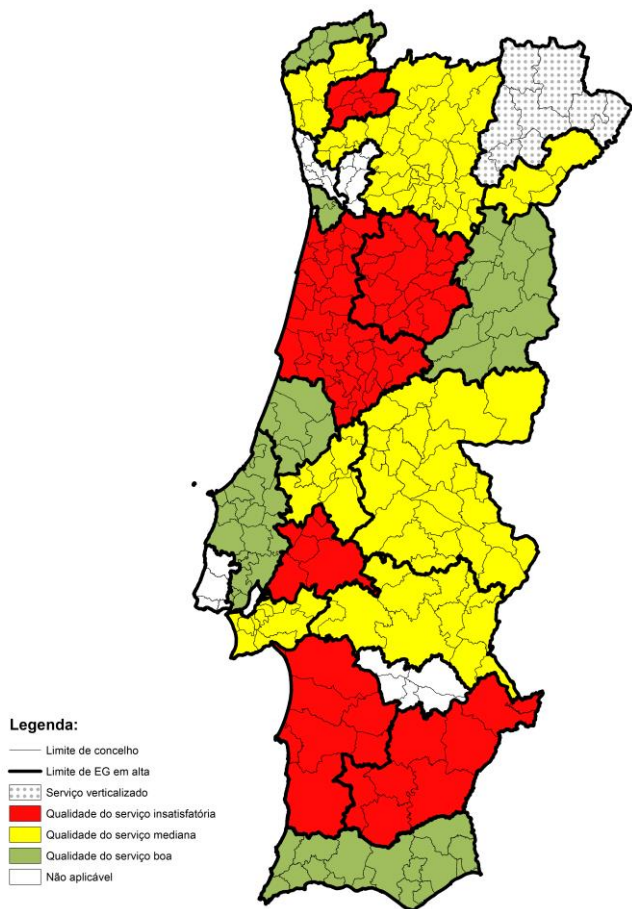


Figura 436. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU11 para o serviço em alta

Serviço em baixa

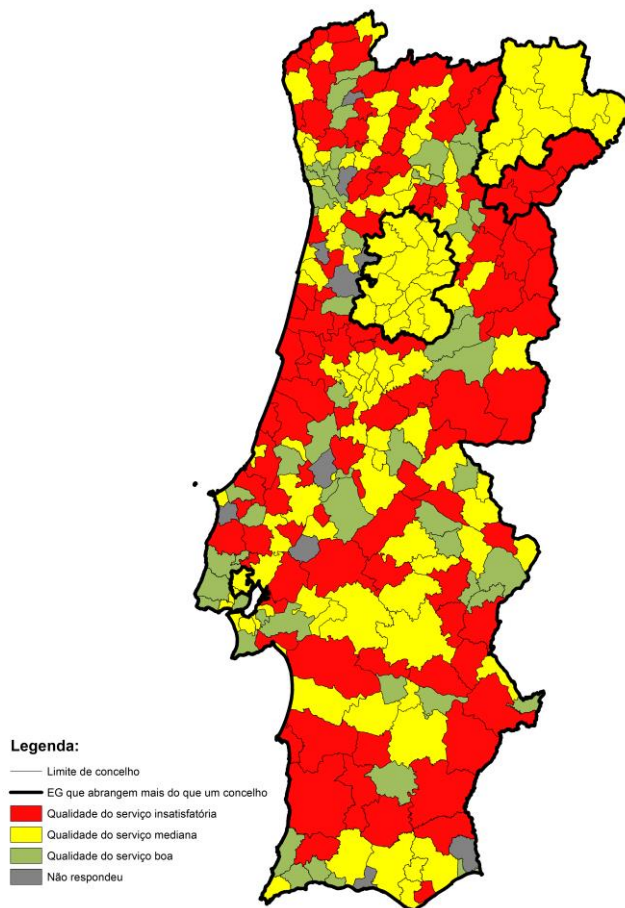


Figura 438. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU11 para o serviço em baixa

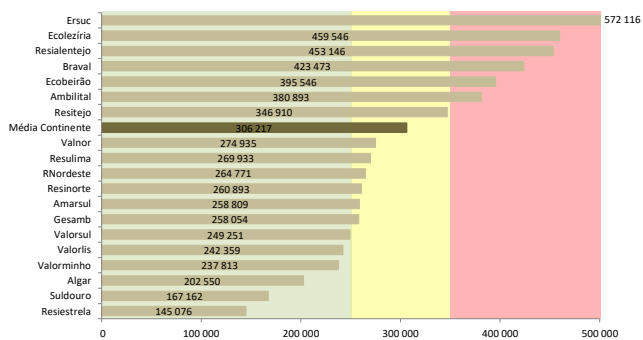
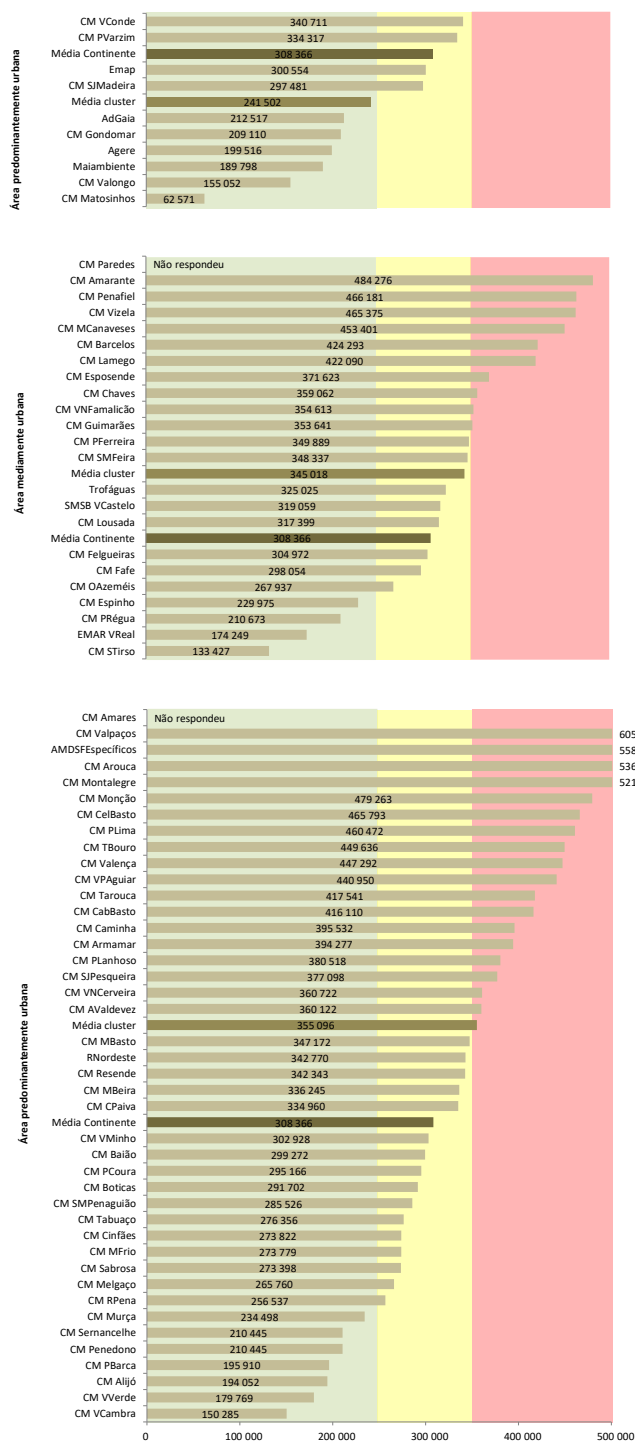


Figura 437. RU11 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura)

Norte



Centro e Lisboa

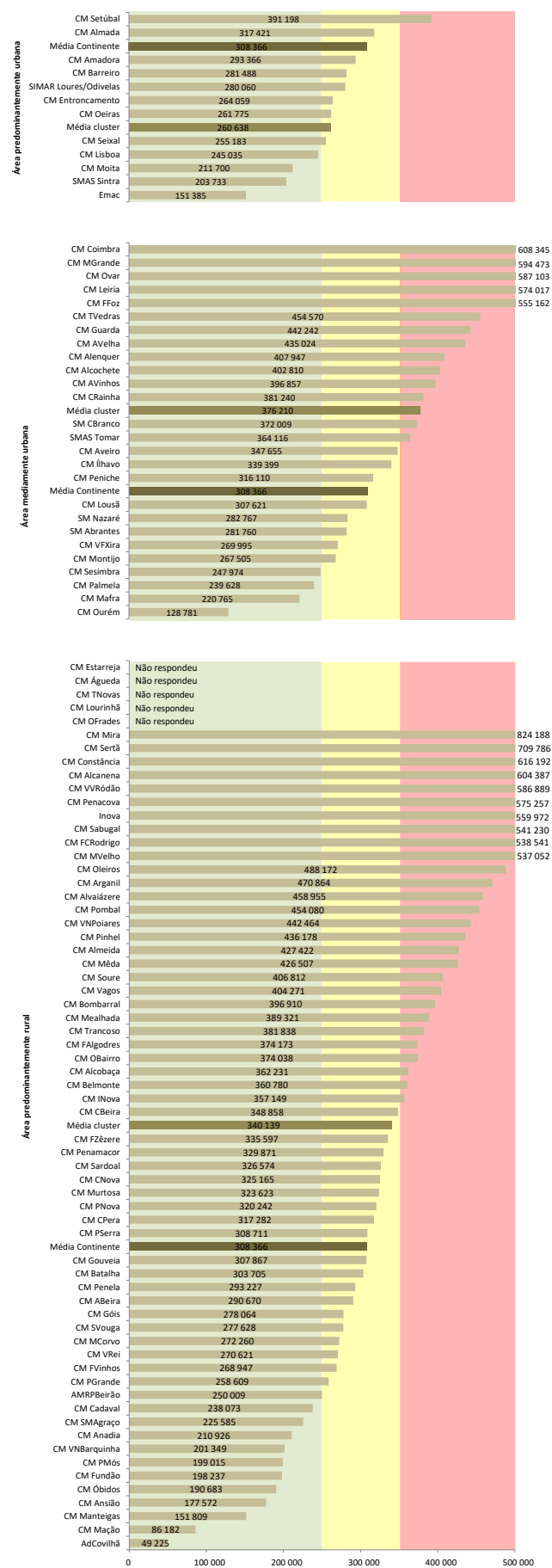


Figura 439. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Norte

Figura 440. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

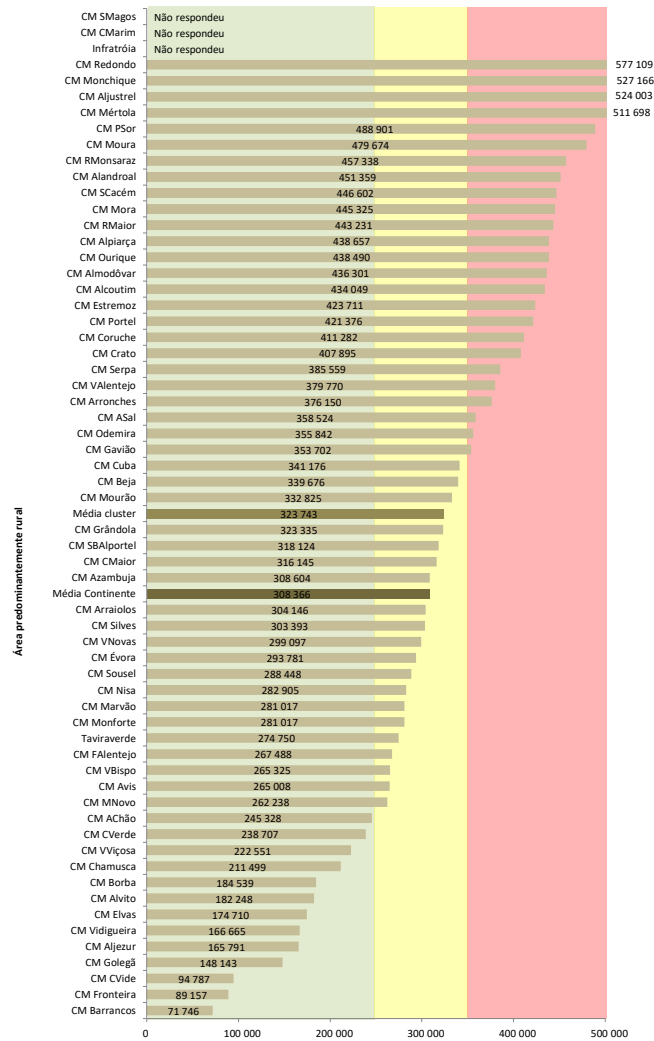
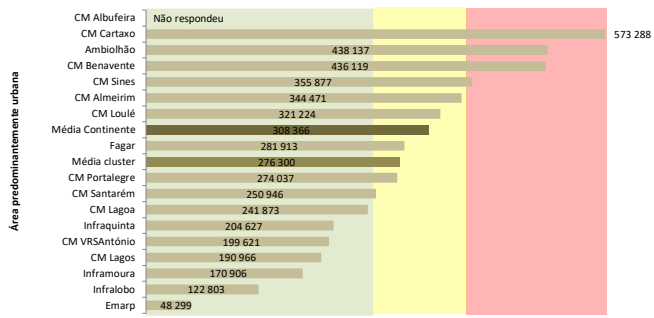


Figura 441. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.13. RU12 – Rentabilização do parque de viaturas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a rentabilização do parque de viaturas por forma a se otimizar a utilização da capacidade das mesmas através da otimização dos circuitos de recolha.

O indicador é definido como a quantidade de resíduos recolhidos de forma indiferenciada por capacidade anual instalada de viaturas de recolha (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa).

Quadro 155. RU12 baixa – Valores de referência (kg/m³)

Qualidade do serviço boa	[400; 500[
Qualidade do serviço mediana	[350; 400[ou [500; 550[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 350[ou [550; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 156. RU12 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 854 138
Capacidade instalada de viaturas de recolha de resíduos	9 351 278
RU12b – Rentabilização do parque de viaturas	412

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a rentabilização do parque de viaturas, ao nível do serviço em baixa, é boa.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

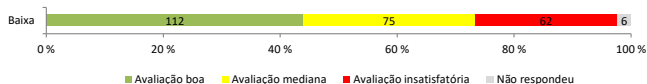
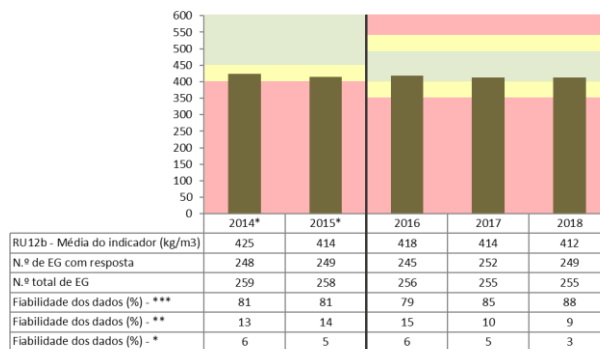


Figura 442. RU12 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para o serviço em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Rentabilização do parque de viaturas” corresponde à definição do indicador RU12 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 443. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável, no limite inferior da banda de referência da avaliação boa. O número de entidades gestoras com resposta diminuiu ligeiramente, no entanto, a fiabilidade dos dados apresenta uma ligeira melhoria.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em baixa

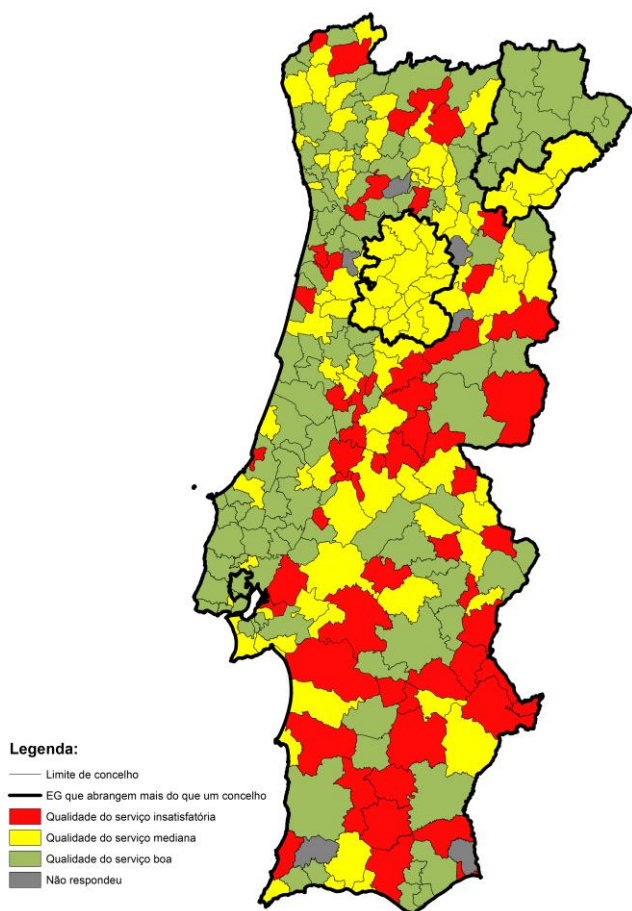


Figura 444. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU12 para o serviço em baixa

Norte

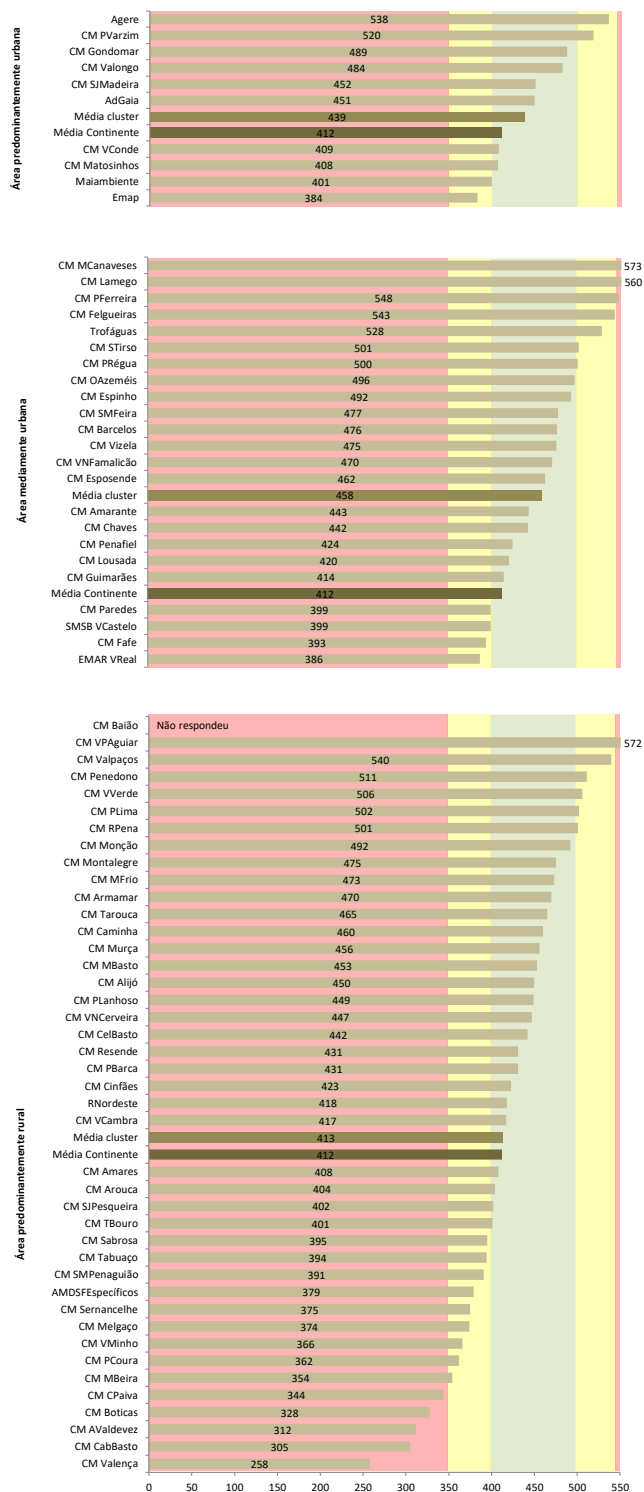


Figura 445. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

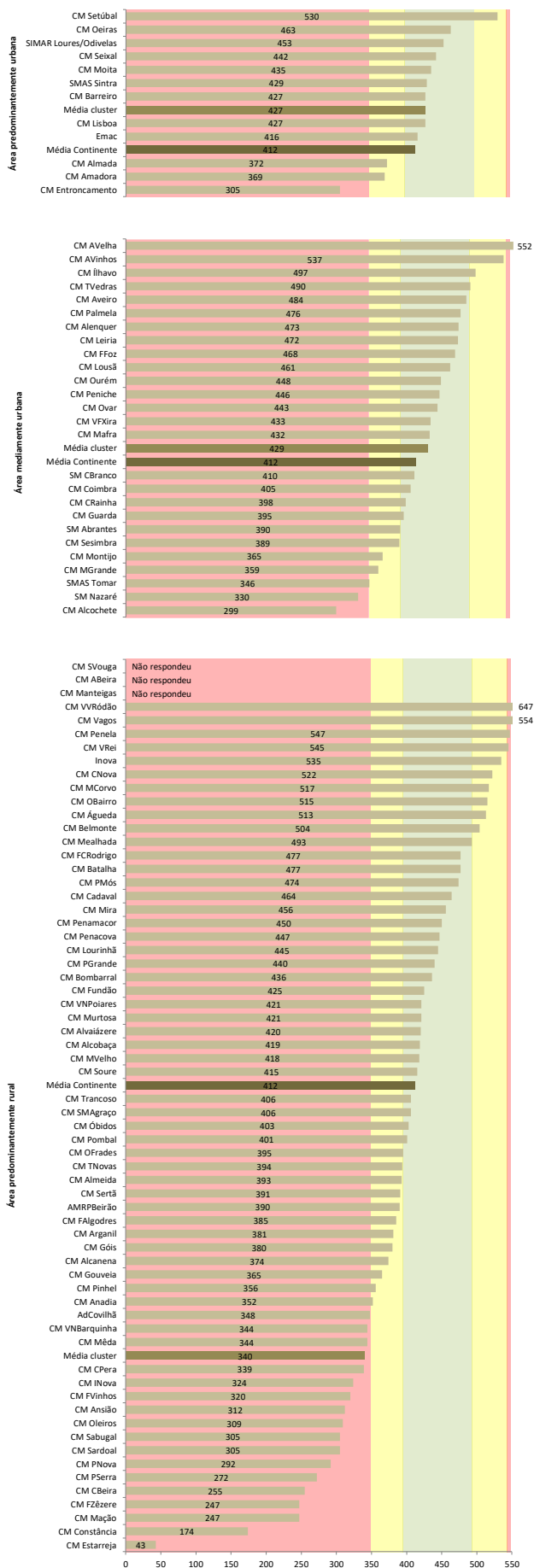


Figura 446. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

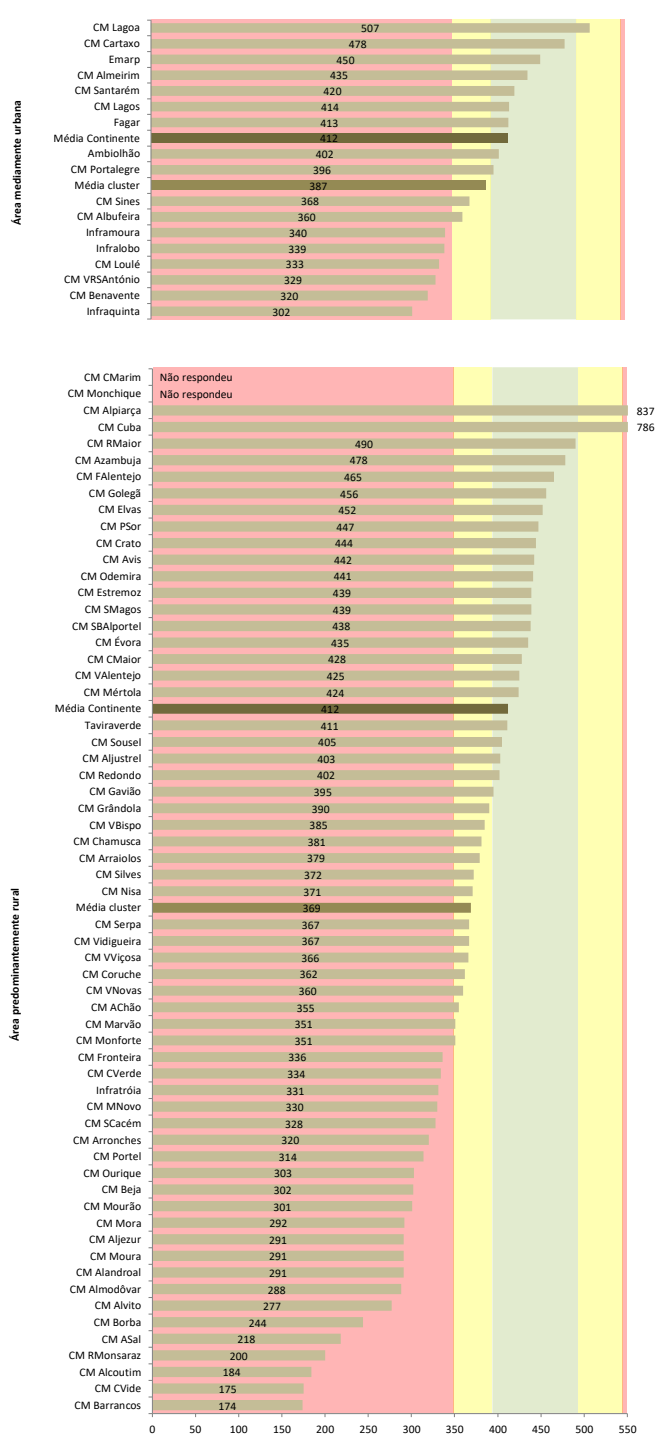


Figura 447. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.14. RU13 – Adequação dos recursos humanos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a adequação dos recursos humanos da entidade gestora ao seu volume de atividade.

O indicador é definido como o número total equivalente de empregados a tempo inteiro afetos ao serviço por 1000 t de resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou como o número total equivalente de empregados a tempo inteiro afetos ao serviço por 1000 t de resíduos recolhidos e entrados nas infraestruturas de processamento em alta na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Em 2016, procedeu-se à alteração da metodologia de cálculo e das bandas de referência deste indicador para os sistemas em alta e em baixa, em função da atividade desenvolvida.

Salienta-se que apenas 27 das 256 entidades que prestam serviço em baixa detêm a responsabilidade sobre a recolha seletiva multimaterial. Mais se refere que das 23 entidades que prestam serviço em alta apenas 19 detêm a responsabilidade sobre a recolha seletiva multimaterial.

Quadro 157. RU13 alta – Valores de referência para sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0,3; 0,6]
Área mediamente urbana	[0,3; 0,7]
Área predominantemente rural	[0,3; 0,8]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[0,2; 0,3[ou]0,6; 0,7]
Área mediamente urbana	[0,2; 0,3[ou]0,7; 0,8]
Área predominantemente rural	[0,2; 0,3[ou]0,8; 0,9]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 0,2[ou]0,7; +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 0,2[ou]0,8; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 0,2[ou]0,9; +∞[

Quadro 158. RU13 alta – Valores de referência para sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	[0,3; 0,5]
Qualidade do serviço mediana	[0,2; 0,3[ou]0,5; 0,6]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,2[ou]0,6; +∞[

Quadro 159. RU13 baixa – Valores de referência para sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[1,5; 2,5]
Área mediamente urbana	[1,5; 3,0]
Área predominantemente rural	[1,5; 3,5]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[1,0; 1,5[ou]2,5; 3,0]
Área mediamente urbana	[1,0; 1,5[ou]3,0; 3,5]
Área predominantemente rural	[1,0; 1,5[ou]3,5; 4,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 1,0[ou]3,0; +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 1,0[ou]3,5; +∞[

Área predominantemente rural	[0,0; 1,0[ou]4,0; +∞[
------------------------------	-------------------------

Quadro 160. RU13 baixa – Valores de referência para sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[1,0; 2,0]
Área mediamente urbana	[1,0; 2,5]
Área predominantemente rural	[1,0; 3,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[0,5; 1,0[ou]2,0; 2,5]
Área mediamente urbana	[0,5; 1,0[ou]2,5; 3,0]
Área predominantemente rural	[0,5; 1,0[ou]3,0; 3,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 0,5[ou]2,5; +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 0,5[ou]3,0; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 0,5[ou]3,5; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 161. RU13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Sistemas com recolha seletiva

Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos	2 563
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de gestão de resíduos	839
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	271 328
Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	4 120 979
RU13a – Adequação dos recursos humanos	0,8
Área predominantemente urbana	0,5
Área mediamente urbana	0,9
Área predominantemente rural	1,0

Sistemas sem recolha seletiva

Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos	505
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de gestão de resíduos	271
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	271 328
Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	1 140 965
RU13a – Adequação dos recursos humanos	0,5

Quadro 162. RU13 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Sistemas com recolha seletiva

Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos	3 175
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de gestão de resíduos	989
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	1 673 767
RU13b – Adequação dos recursos humanos	2,5
Área predominantemente urbana	2,6
Área mediamente urbana	1,7
Área predominantemente rural	3,7

Sistemas sem recolha seletiva

Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos	3 623
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de gestão de resíduos	1 900

Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	2 773 275
RU13b – Adequação dos recursos humanos	2,0
Área predominantemente urbana	1,7
Área mediamente urbana	1,9
Área predominantemente rural	2,2

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação dos recursos humanos, no serviço em alta com recolha seletiva, é boa nas áreas predominantemente urbanas, sendo insatisfatória nas áreas mediamente urbanas e nas áreas predominantemente rurais. No serviço em alta sem recolha seletiva a adequação dos recursos humanos é boa.

No serviço em baixa com recolha seletiva a qualidade do serviço é boa nas áreas mediamente urbanas e mediana nas áreas predominantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais. No caso dos sistemas em baixa sem recolha seletiva é boa em todas as tipologias do serviço.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

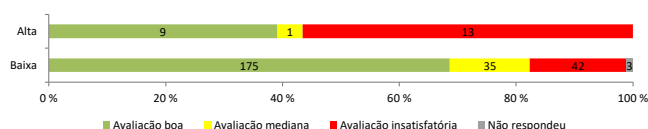
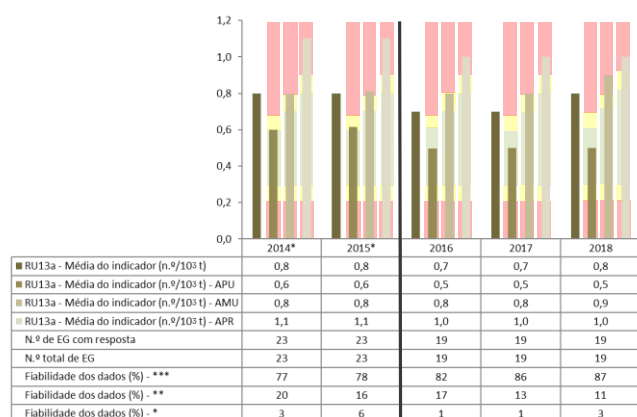


Figura 448. RU13 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Adequação dos recursos humanos” corresponde à definição do indicador RU13 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 449. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador (sistemas com recolha seletiva)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável nas tipologias mediamente urbanas, mantendo-se constante

entre 2016 e 2018 nas restantes tipologias. Verifica-se que o número de entidades gestoras com resposta se apresenta no nível máximo, enquanto a fiabilidade dos dados apresenta uma evolução favorável.

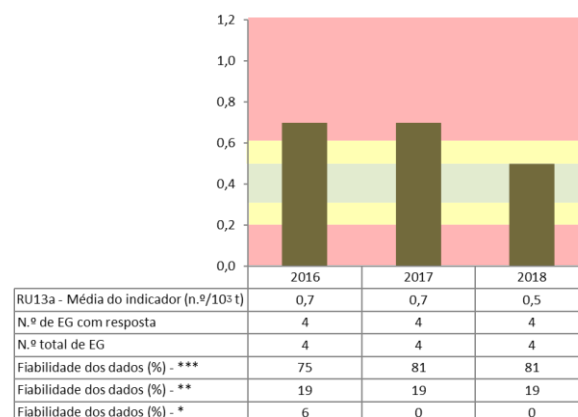
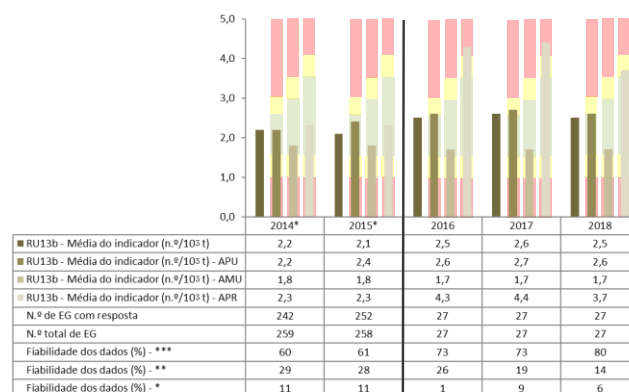


Figura 450. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador (sistemas sem recolha seletiva)

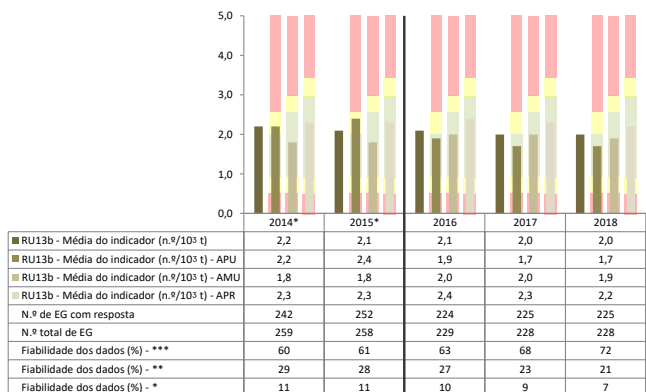
Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável no ano de 2018. Verifica-se que o número de entidades gestoras com resposta se mantém igualmente estável, bem como a fiabilidade dos dados.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Adequação dos recursos humanos” corresponde à definição do indicador RU13 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 451. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador (sistemas com recolha seletiva)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável nas tipologias predominantemente urbanas e rurais, enquanto que na tipologia mediamente urbana apresenta uma evolução favorável. Verifica-se que o número de entidades gestoras com resposta se mantém igualmente estável. A fiabilidade dos dados apresenta, por sua vez, uma ligeira melhoria em relação ao ano de 2017.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Adequação dos recursos humanos” corresponde à definição do indicador RU13 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 452. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador (sistemas sem recolha seletiva)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável em todas as tipologias de área de intervenção. Verifica-se que o número de entidades gestoras com resposta se mantém igualmente estável. A fiabilidade dos dados apresenta, por sua vez, uma ligeira melhoria em relação ao ano de 2017.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

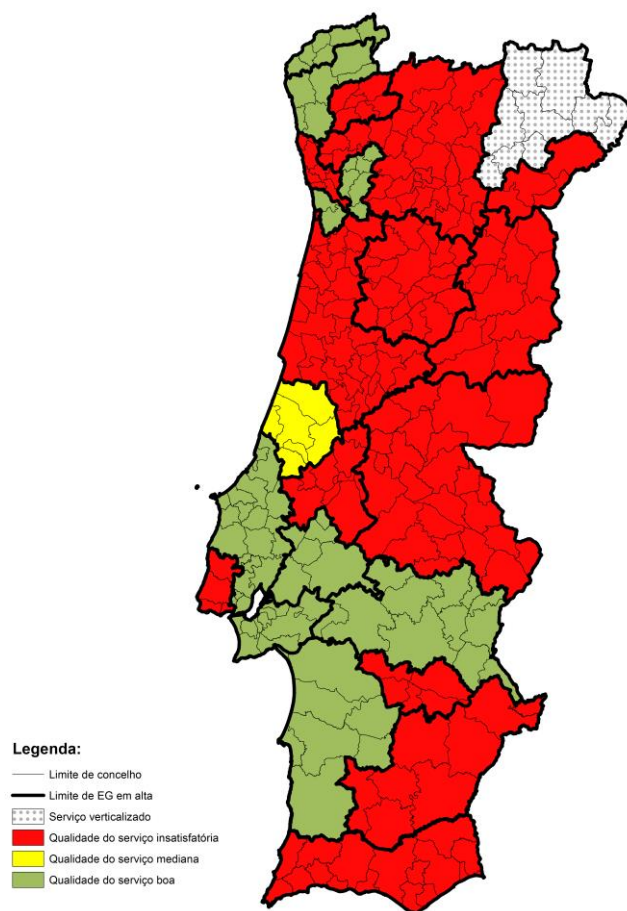


Figura 453. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU13 para o serviço em alta

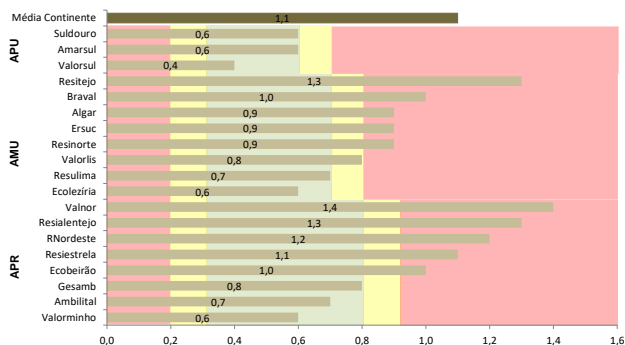


Figura 454. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – serviço com recolha seletiva

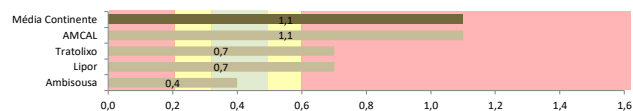


Figura 455. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – serviço sem recolha seletiva

Serviço em baixa

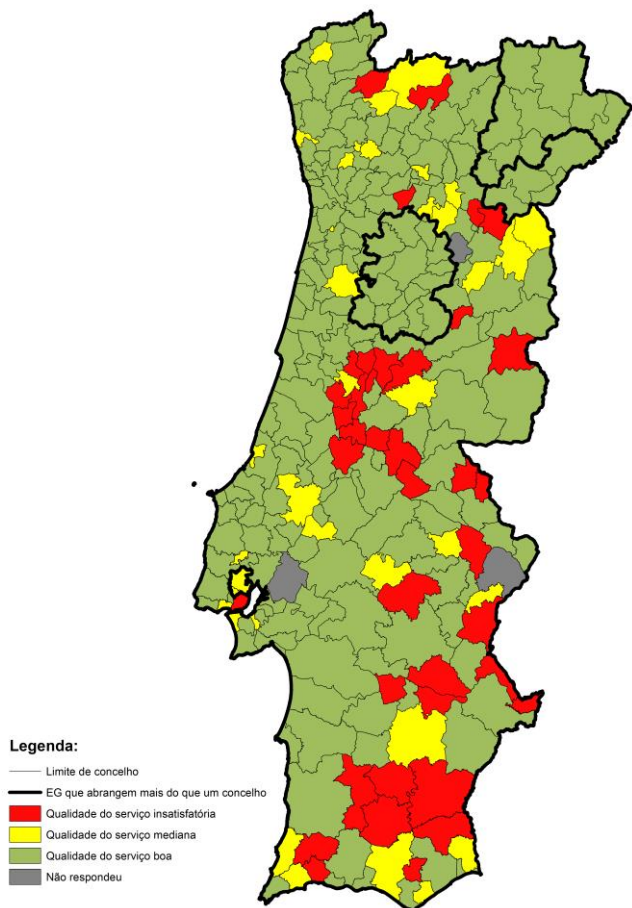


Figura 456. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU13 para o serviço em baixa

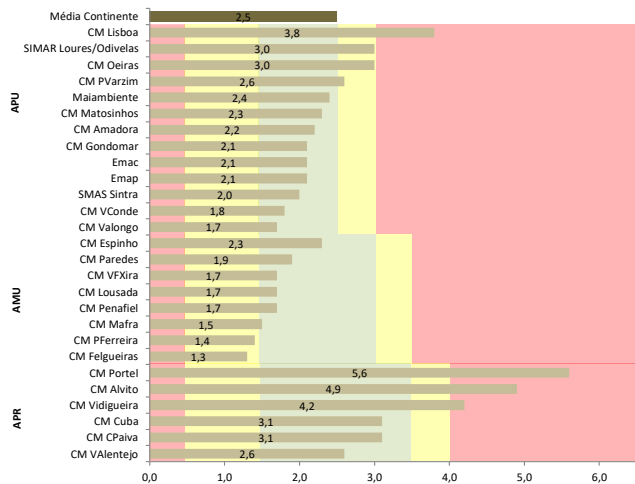


Figura 457. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – Serviço com recolha seletiva

Norte

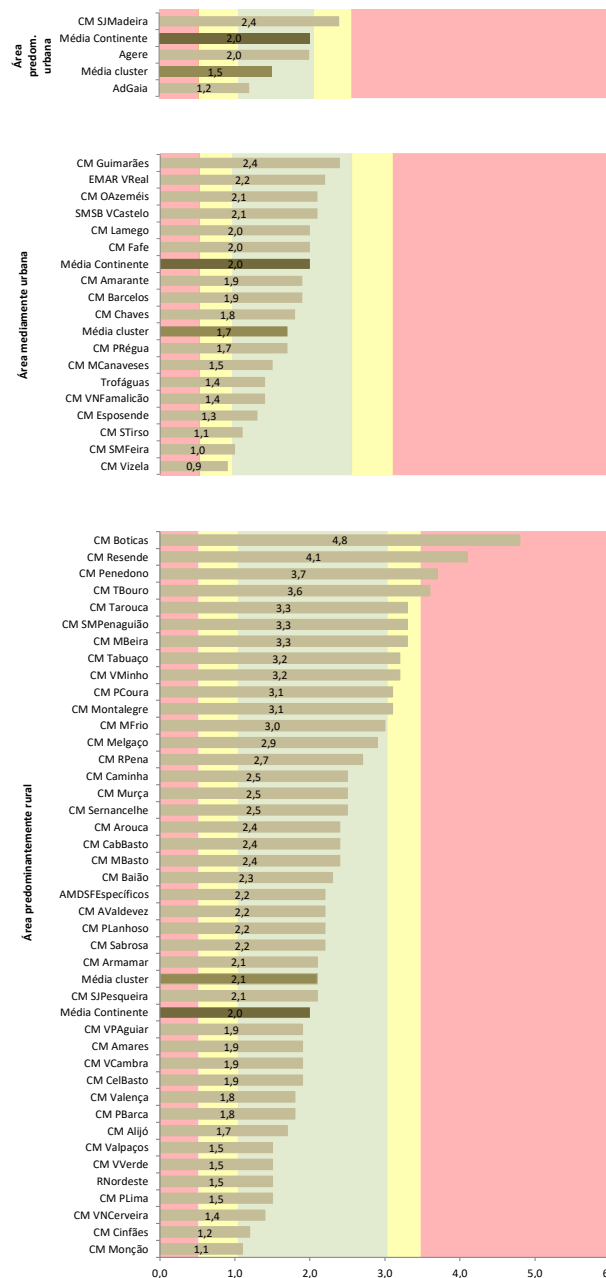


Figura 458. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

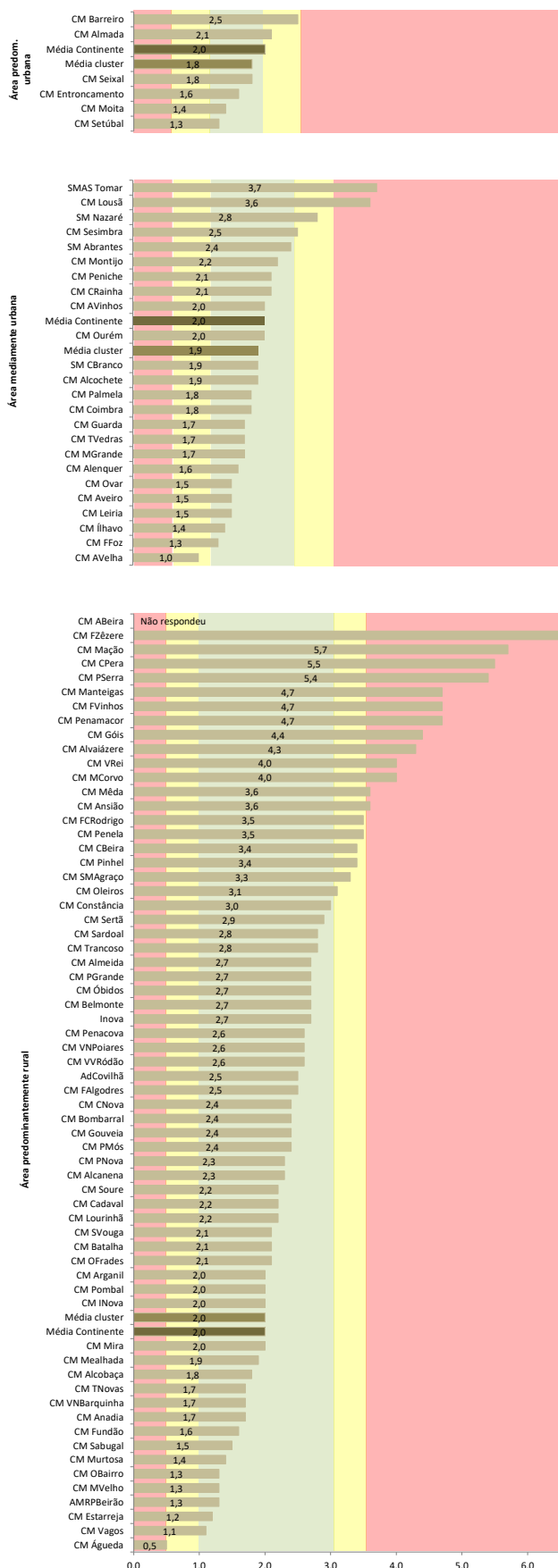


Figura 459. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

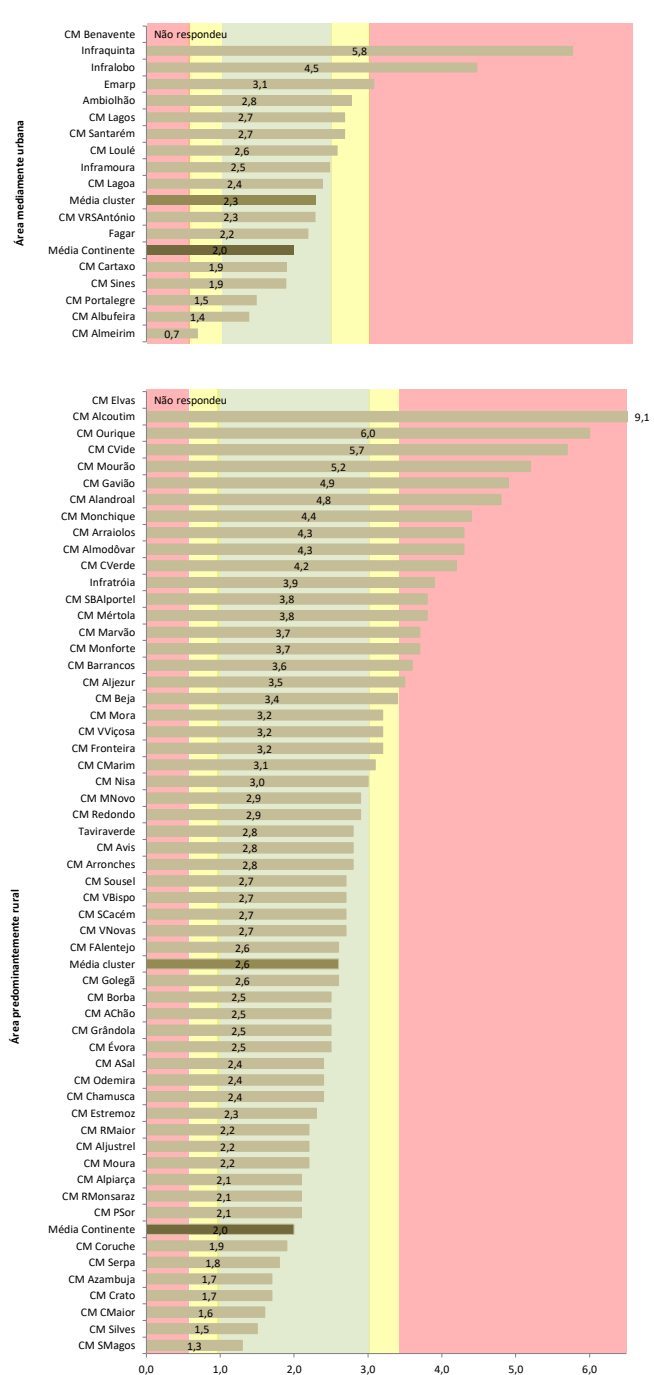


Figura 460. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.15. RU14 – Utilização dos recursos energéticos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a utilização dos recursos energéticos enquanto bem escasso que exige uma gestão cuidada. O indicador é definido como o consumo total de combustível por 1000 toneladas de resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou como a energia consumida e produzida por tonelada de resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 163. RU14 alta – Valores de referência (tep/1000 t)

Qualidade do serviço boa]-∞; 6]
Qualidade do serviço mediana]6; 7]
Qualidade do serviço insatisfatória]7; +∞[

Quadro 164. RU14 baixa – Valores de referência (tep/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana]0; 4,5]
Área mediantemente urbana]0; 5,5]
Área predominantemente rural]0; 6,5]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana]4,5; 5,5]
Área mediantemente urbana]5,5; 6,5]
Área predominantemente rural]6,5; 7,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana]5,5; +∞[
Área mediantemente urbana]6,5; +∞[
Área predominantemente rural]7,5; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 165. RU14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	5 261 944
Energia consumida da rede exterior	78 907 027
Energia vendida obtida por valorização energética	685 289 173
RU14a – Utilização de recursos energéticos	-115

Quadro 166. RU14 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 755 227
Combustível consumido pela recolha indiferenciada	18 855
RU14b – Utilização de recursos energéticos	5,0
Área predominantemente urbana	4,5
Área mediantemente urbana	5,0
Área predominantemente rural	5,9

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a utilização de recursos energéticos é boa em todas as tipologias no serviço em baixa indiciando uma gestão racional dos consumos de combustível em circuitos de recolha de resíduos indiferenciados. Por sua vez, no serviço em alta, a avaliação do indicador também é boa, refletindo o facto de que o valor

total de energia vendida obtida por valorização energética é significativamente superior às necessidades energéticas das entidades.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

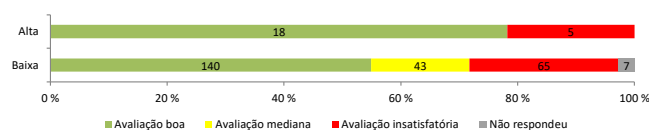
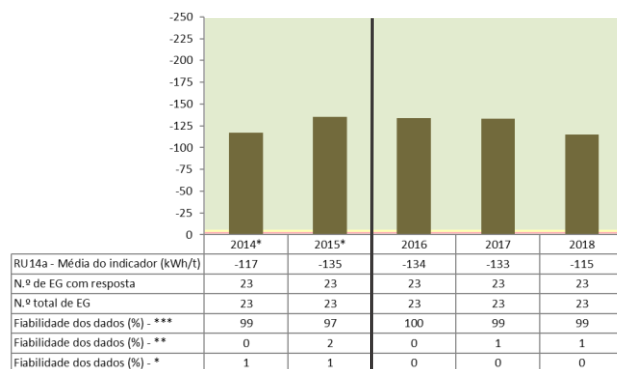


Figura 461. RU14 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

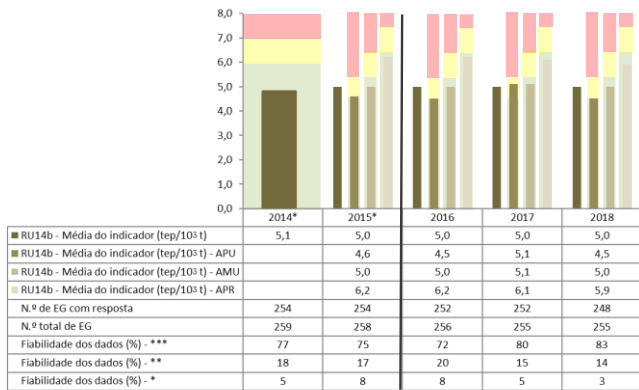
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Utilização dos recursos energéticos" corresponde à definição do indicador RU14 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 462. RU14 alta – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável, continuando a evidenciar uma boa qualidade do serviço, bem como o número de entidades gestoras com resposta e a fiabilidade dos dados.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador " Utilização dos recursos energéticos" corresponde à definição do indicador RU14 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 463. RU14 baixa – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t) – evolução da média do indicador

A partir de 2015, a avaliação do indicador passou a ter em conta a tipologia da área de intervenção, verificando-se, no entanto, que o valor da média do indicador apresenta uma variação positiva em 2018. Verifica-se uma ligeira diminuição do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um aumento da mesma.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

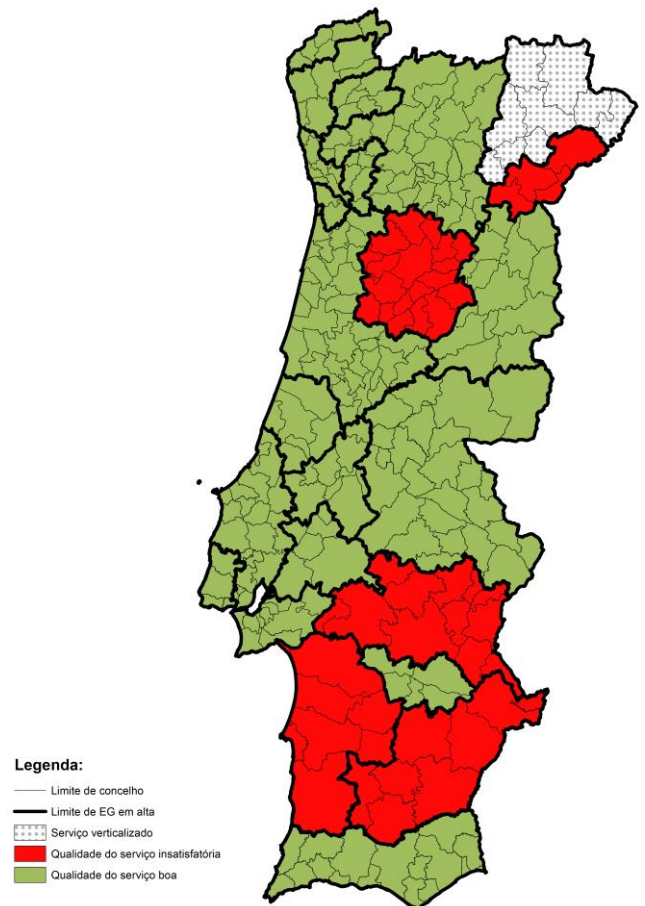


Figura 464. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em alta

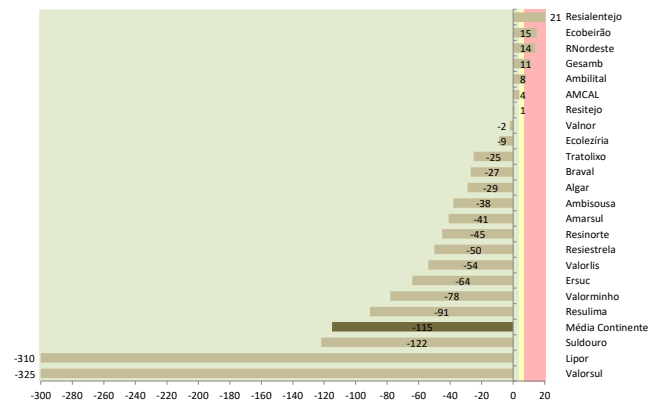


Figura 465. RU14 alta – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t)

Serviço em baixa

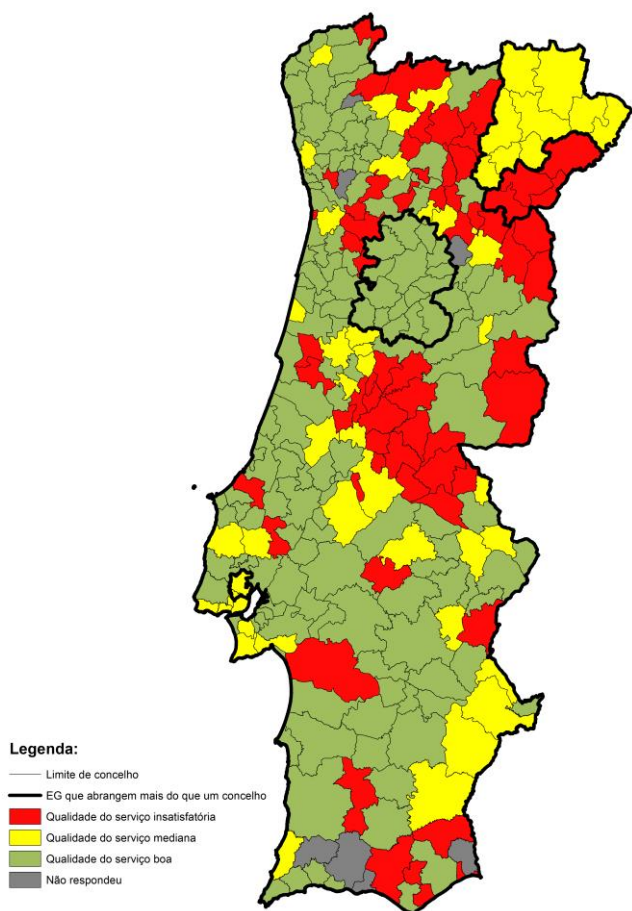


Figura 466. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em baixa

Norte

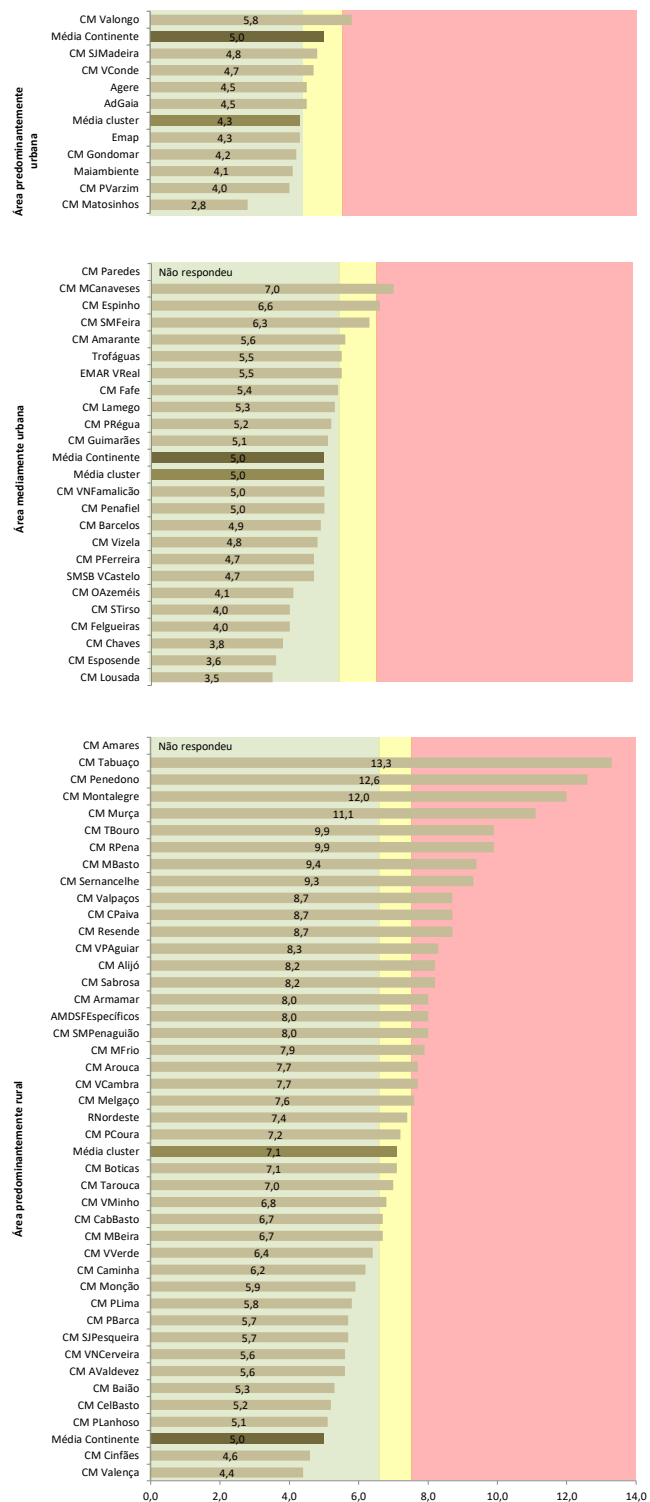


Figura 467. RU14 baixa – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t)– NUTS Norte

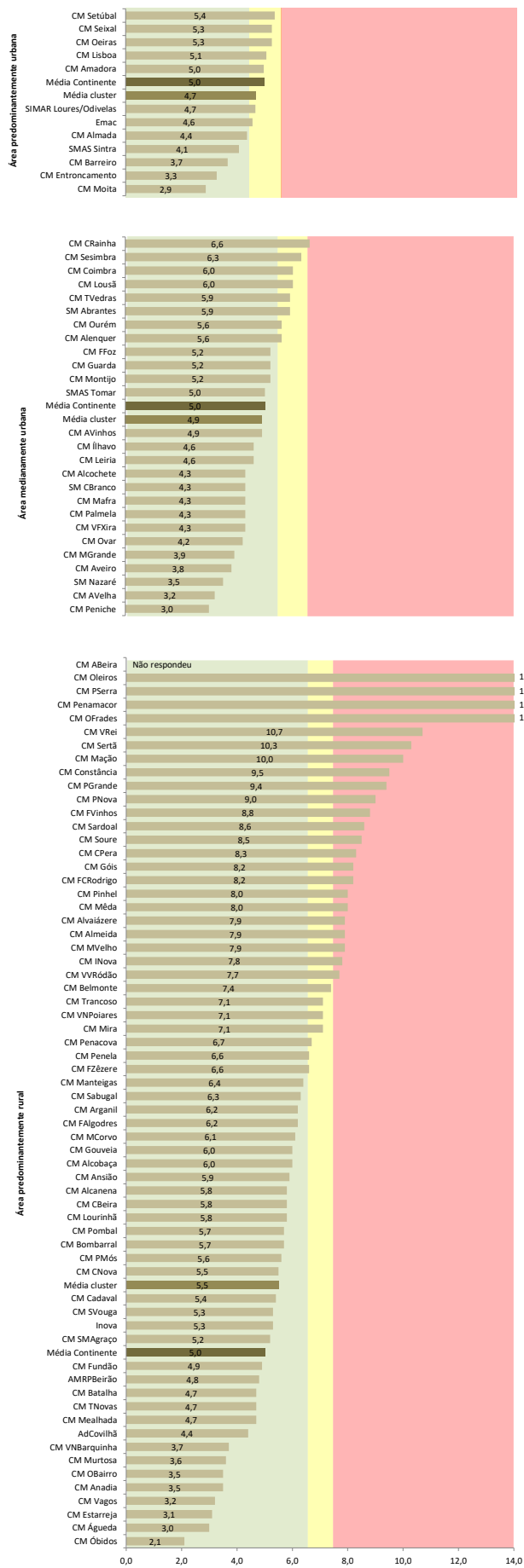


Figura 468. RU14 baixa – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

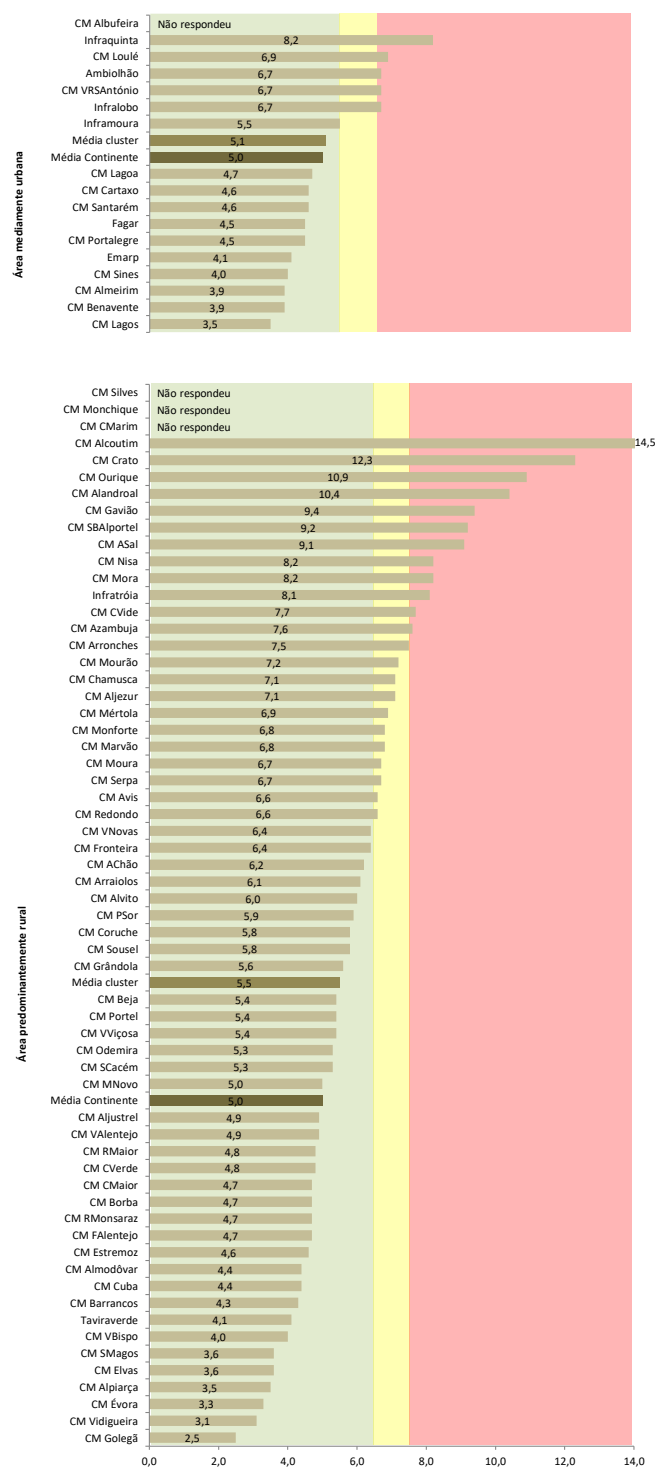


Figura 469. RU14 baixa – Utilização dos recursos energéticos (tep/1000 t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

5.5.16. RU15 – Qualidade dos lixiviados após tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a qualidade dos lixiviados com origem nas instalações de tratamento enquanto fonte potencial de contaminação dos recursos naturais.

O indicador é definido como a percentagem do número total de análises requeridas e realizadas aos lixiviados tratados cujos resultados estão em conformidade com a legislação aplicável (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 167. RU15 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[95; 100]
Qualidade do serviço mediana	[75; 95[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 75[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 168. RU15 alta – Avaliação global (para 95 % de EG)

Análises requeridas aos lixiviados tratados	4 569
Análises realizadas aos lixiviados tratados conformes com a legislação	4 234
RU15a – Qualidade dos lixiviados após tratamento	93 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a qualidade dos lixiviados após tratamento se encontra no limite da avaliação mediana, indiciando potencial de melhoria com o tratamento dos lixiviados.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

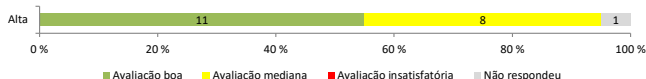
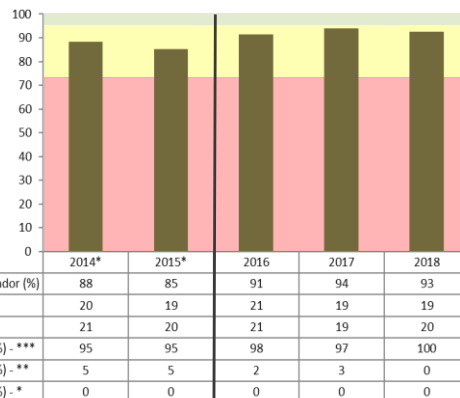


Figura 470. RU15 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador "Qualidade dos lixiviados após tratamento" corresponde à definição do indicador RU15 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 471. RU15 alta – Qualidade dos lixiviados após tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável até 2017 e ligeiramente desfavorável, em 2018, embora continue a evidenciar uma qualidade do serviço mediana. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta diminuiu. Por sua vez, a fiabilidade dos dados mantém-se constante.

Note-se que existem quatro entidades gestoras em alta para as quais este indicador não foi avaliado, uma vez que as respetivas autorizações de descarga não contemplam valores limite de emissão.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

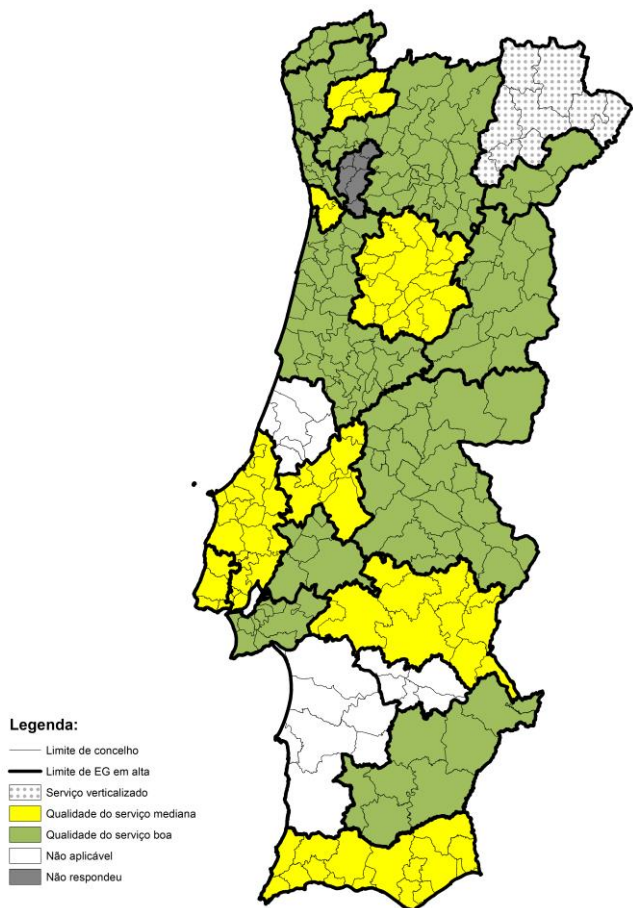


Figura 472. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU15 para o serviço em alta



Figura 473. RU15 alta – Qualidade dos lixiviados após tratamento (%)

5.5.17. RU16 – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da eficiência na prevenção da poluição, no que respeita à prevenção da emissão de gases com efeito de estufa com origem nos veículos de recolha seletiva de resíduos.

O indicador é definido como a quantidade total de emissões de CO₂ com origem nas viaturas de recolha seletiva multimaterial por tonelada de resíduos recolhidos para reciclagem na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e baixa, responsáveis pelo serviço de recolha seletiva).

Quadro 169. RU16 alta e baixa – Valores de referência (kg CO₂/t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 40]
Área mediamente urbana	[0; 50]
Área predominantemente rural	[0; 60]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana]40; 50]
Área mediamente urbana]50; 60]
Área predominantemente rural]60; 70]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana]50; +∞[
Área mediamente urbana]60; +∞[
Área predominantemente rural]70; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 170. RU16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	271 328
	12 653
Emissões de CO ₂ das viaturas de recolha seletiva	666
RU16ab – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	47
Área predominantemente urbana	41
Área mediamente urbana	48
Área predominantemente rural	51

Quadro 171. RU16 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	162 033
Emissões de CO ₂ das viaturas de recolha seletiva	7 426 663
RU16ab – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	46
Área predominantemente urbana	46
Área mediamente urbana	44
Área predominantemente rural	66

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, no serviço em alta, a avaliação do indicador é boa nas tipologias mediamente urbanas e predominantemente rurais, e mediana nas áreas predominantemente urbanas, indicando

haver espaço para melhoria nessas áreas. Por sua vez, no serviço em baixa, a emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva é boa nas áreas mediamente urbanas, e mediana nas restantes tipologias, indiciando uma gestão racional dos consumos de combustível em circuitos de recolha seletiva multimaterial.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

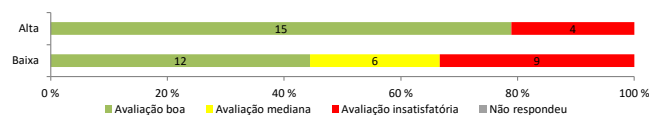
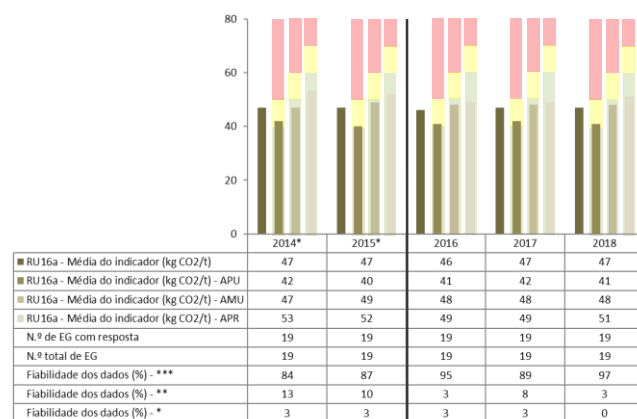


Figura 474. RU16 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para os serviços em alta e em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador " Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva " corresponde à definição do indicador RU16 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 475. RU16 alta – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO₂/t) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável, continuando a evidenciar uma boa qualidade do serviço, bem como o número de entidades gestoras com resposta e a fiabilidade dos dados.

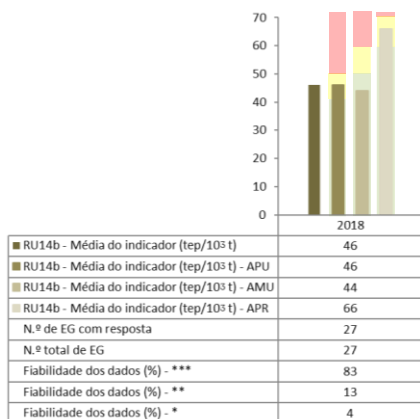


Figura 476. RU16 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO₂/t) – média do indicador

O indicador RU16 passou a ser avaliado, em 2018, para as entidades em baixa responsáveis pelo serviço de recolha seletiva. Relativamente ao número de respostas, todas entidades para as quais o indicador é aplicável responderam, sendo que existe espaço para a melhoria da fiabilidade dos dados. Note-se que este indicador é apenas aplicável a 27 entidades gestoras em baixa, responsáveis pelo serviço de recolha seletiva, num universo de 255 entidades.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em alta

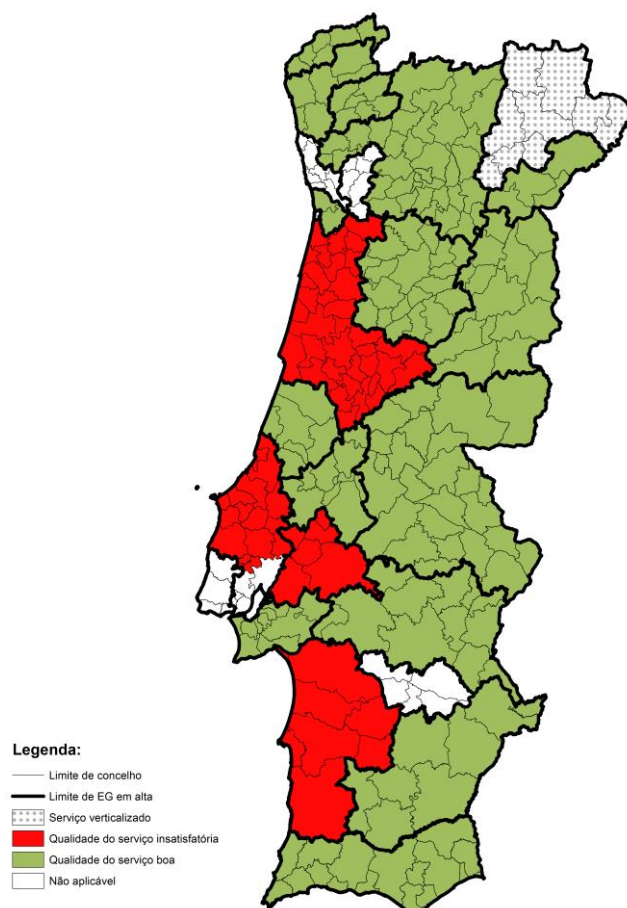


Figura 477. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU16 para o serviço em alta

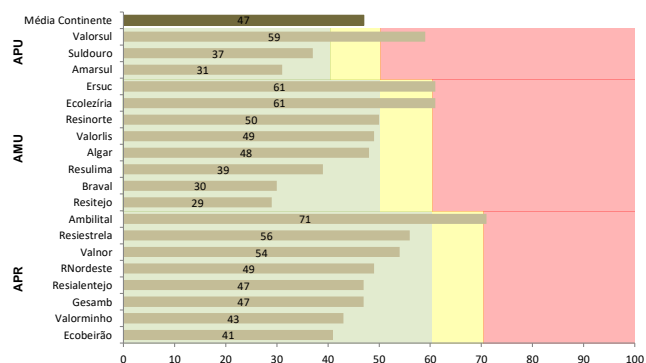


Figura 478. RU16 alta – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO₂/t)

Serviço em baixa

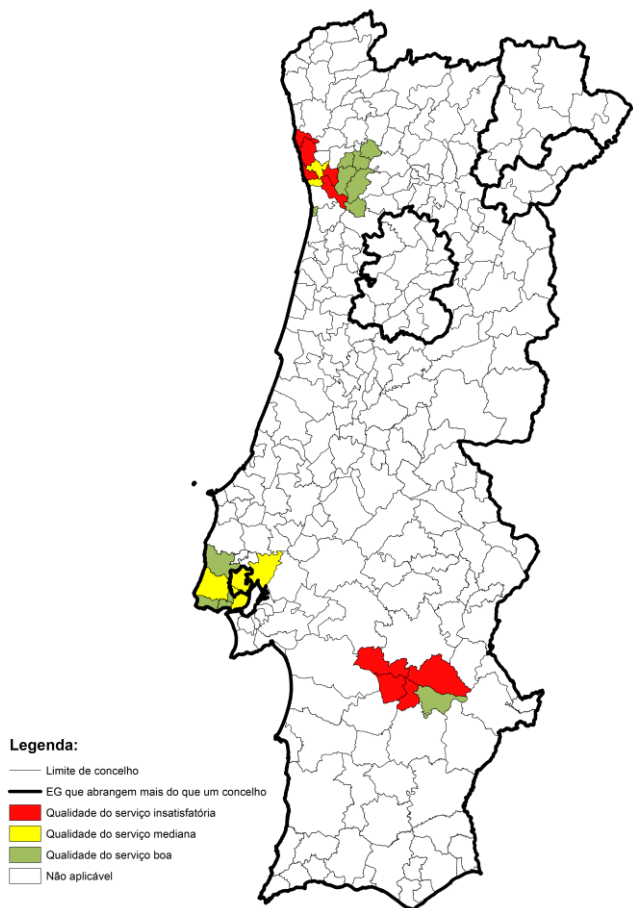


Figura 479. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU16 para o serviço em baixa

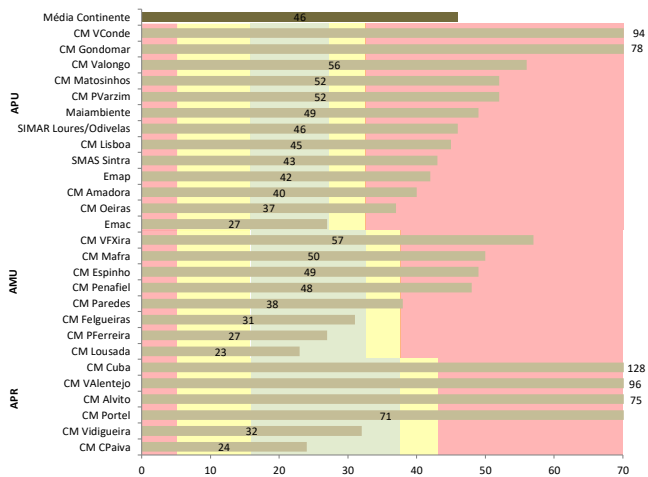


Figura 480. RU16 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva (kg CO₂/t)

5.5.18. RU17 – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos de eficiência na prevenção da poluição, no que respeita à prevenção da emissão de gases com efeito de estufa com origem nos veículos de recolha indiferenciada de resíduos. O indicador é definido como a quantidade total de emissões de CO₂ com origem nas viaturas de recolha indiferenciada por 1000 toneladas de resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa).

Quadro 172. RU17 baixa – Valores de referência (kg CO₂/t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 13]
Área mediamente urbana	[0; 14]
Área predominantemente rural	[0; 15]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana]13; 16]
Área mediamente urbana]14; 17]
Área predominantemente rural]15; 18]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana]16; +∞[
Área mediamente urbana]17; +∞[
Área predominantemente rural]18; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 173. RU17 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	1 277 808
Emissões de CO ₂ das viaturas de recolha indiferenciada	17 090 160
RU16ab – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	15
Área predominantemente urbana	14
Área mediamente urbana	15
Área predominantemente rural	18

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada, aplicável ao serviço em baixa, é mediana para todas as tipologias.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

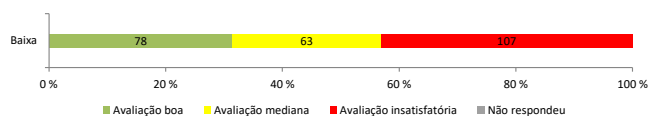
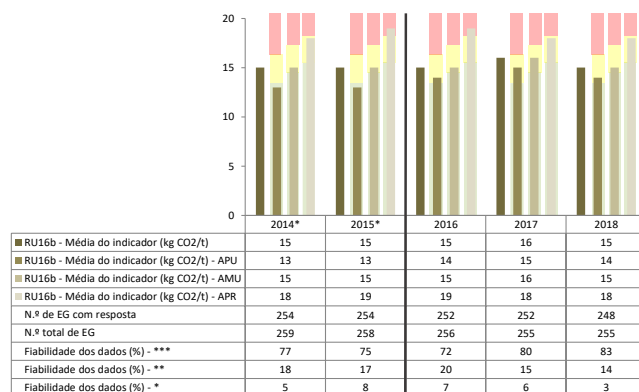


Figura 481. RU17 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2014-2018 para o

serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2014 e 2015, o indicador “Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada” corresponde à definição do indicador RU16 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 482. RU17 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO₂/t) – evolução da média do indicador

Conclui-se que a média do indicador apresenta uma evolução favorável no ano de 2018. Da análise por tipologia de área de intervenção conclui-se que também ocorreu uma evolução favorável, exceto nas áreas predominantemente urbanas. O número de respostas diminuiu ligeiramente, enquanto que a fiabilidade dos dados apresenta uma evolução tendencialmente positiva.

Avaliação comparada das entidades gestoras

Apresenta-se seguidamente a distribuição geográfica das avaliações assim como a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

Serviço em baixa

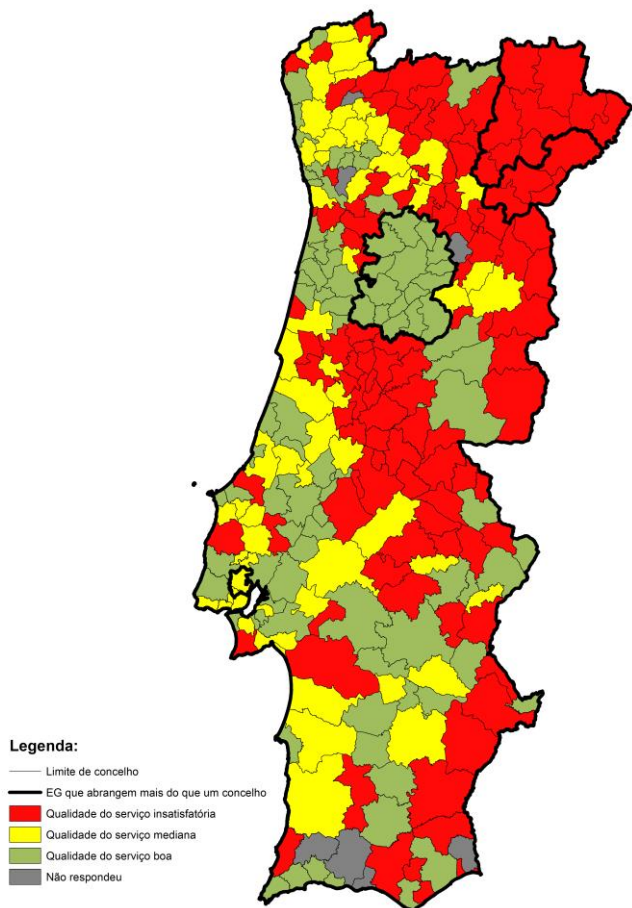


Figura 483. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU17 para o serviço em baixa

Norte

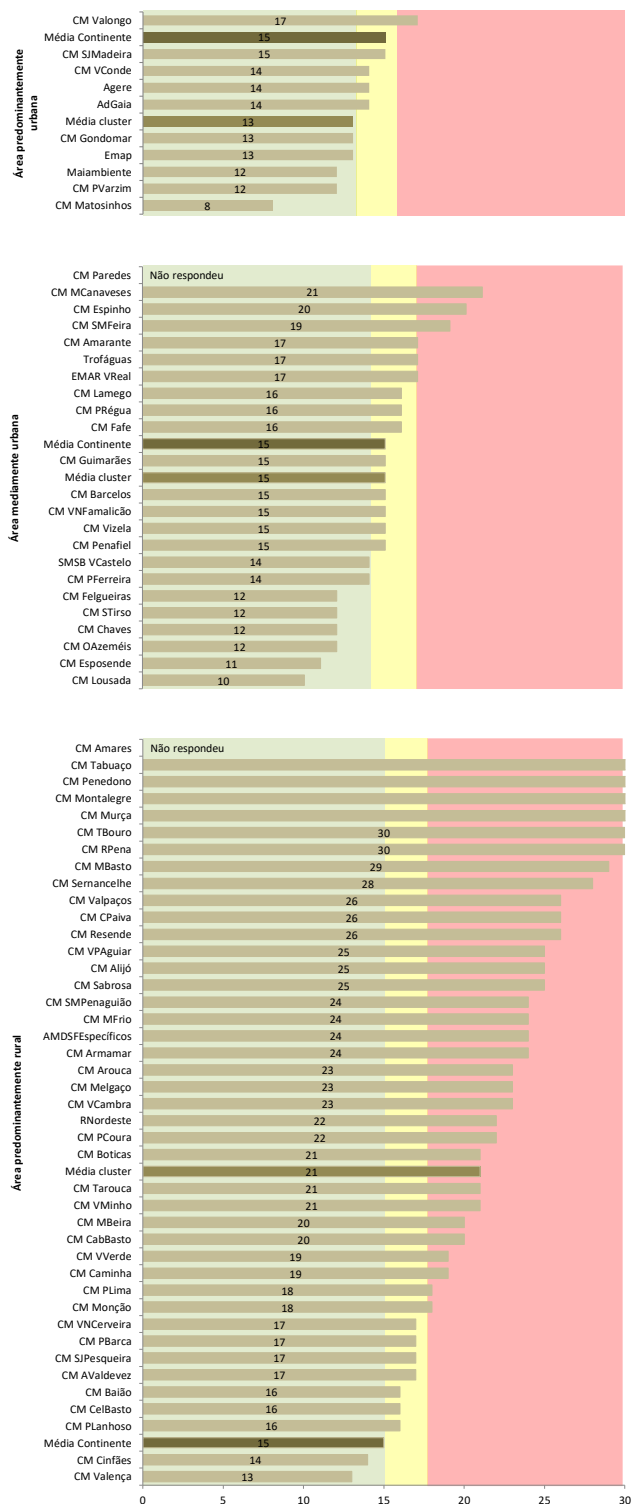


Figura 484. RU17 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO₂/t) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

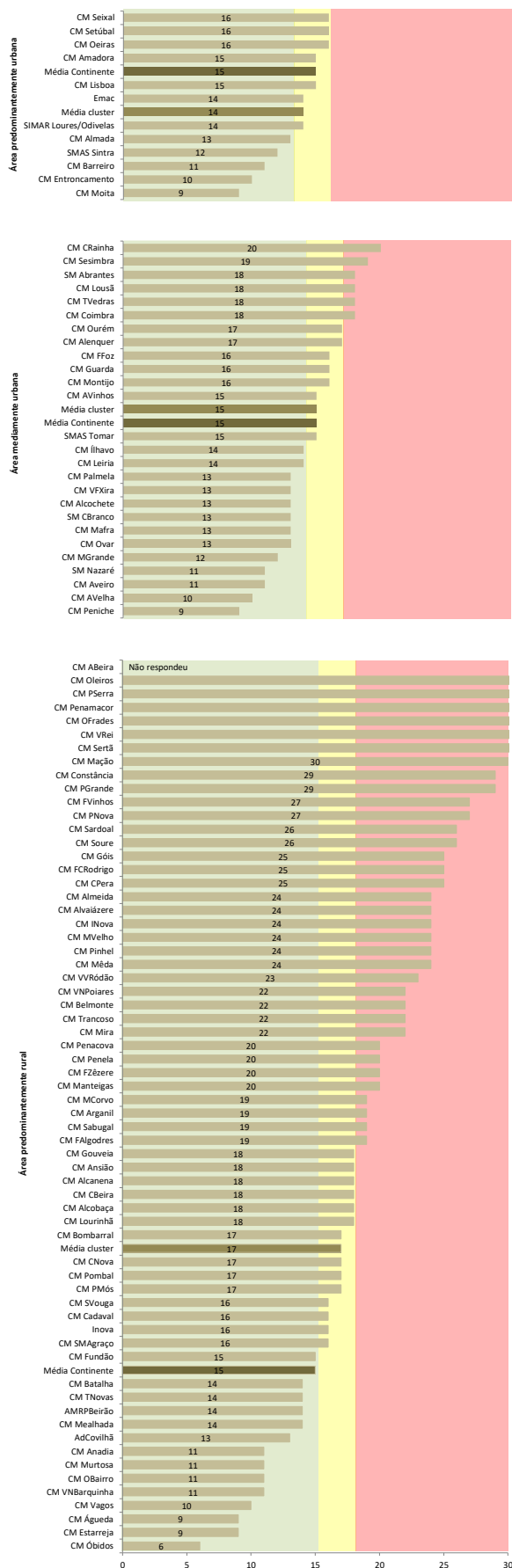


Figura 485. RU17 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO₂/t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

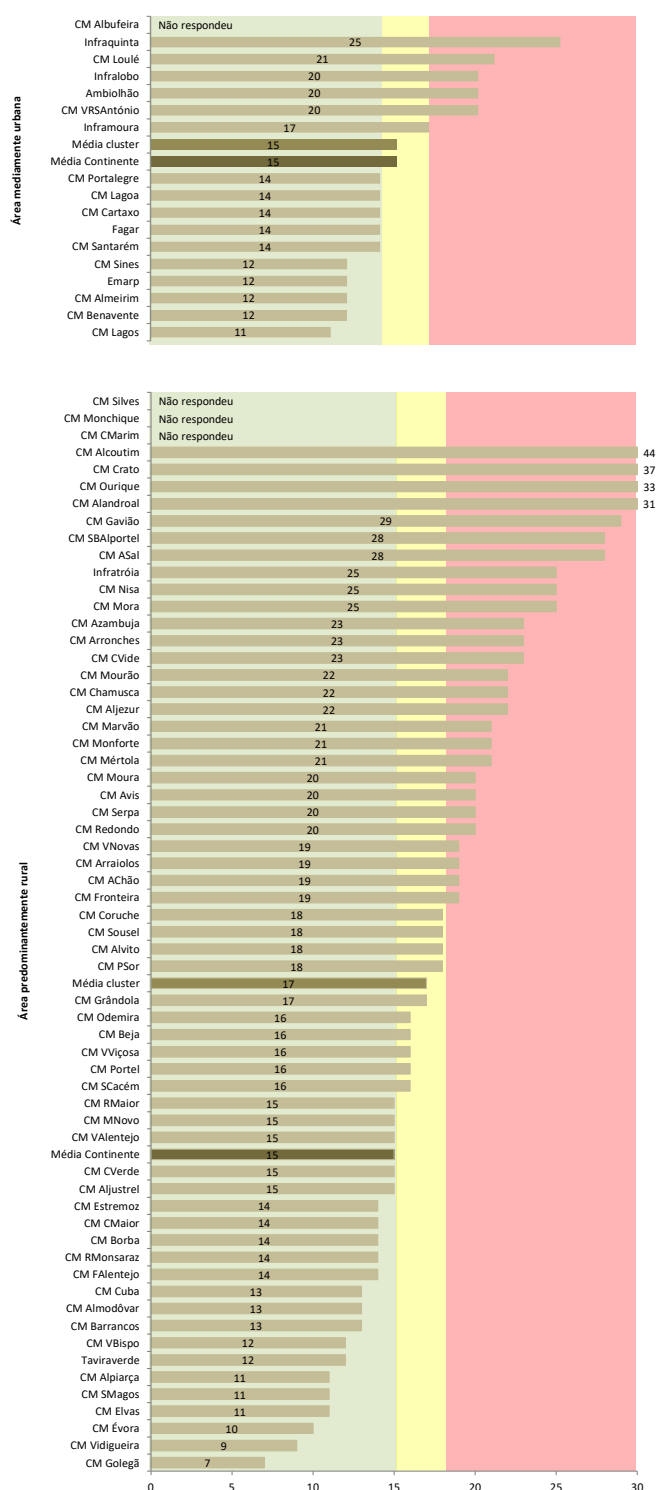


Figura 486. RU17 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada (kg CO₂/t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

6. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

6.1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente capítulo apresenta informação global relativa à caracterização económica e financeira do setor de águas e resíduos com reporte a 31 de dezembro de 2018.

O processo de reporte de dados económicos e financeiros à ERSAR de 2018, que decorreu de forma satisfatória com o envio dos dados necessários pela quase totalidade das entidades gestoras, difere, consoante o modelo de gestão prosseguido: as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal procedem ao reporte da informação real via módulo da qualidade de serviço do portal ERSAR, enquanto que as entidades gestoras de sistemas em baixa submetem a informação real através da funcionalidade ‘reporte de contas’ no módulo de regulação económica do portal da ERSAR.

O reporte de informação por parte das entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal decorreu normalmente, tendo as entidades gestoras deste grupo procedido ao envio da informação necessária sempre que a mesma não se consegue obter diretamente dos relatórios e contas, nomeadamente quando prestam mais que um serviço. Por sua vez, a avaliação da informação enviada por estas entidades gestoras demonstrou que estas possuem bons sistemas de custeio, um nível elevado de organização e uma postura profissional.

No que respeita às entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, que prestam serviços em alta e em baixa, o reporte e validação da informação económica e financeira processou-se entre abril e outubro de 2018, mantendo-se a necessidade de apoio técnico por parte da ERSAR registada em anos anteriores, nomeadamente no que respeita às entidades gestoras de serviços municipais, uma vez que a grande maioria destas entidades não utiliza ainda sistemas de contabilidade de custos que lhes permita obter a informação de forma atempada e devidamente separada por atividade. Do processo de avaliação da informação económica e financeira, onde foram realizadas auditorias por entidades externas a 42 entidades gestoras, não foi validada informação de 46 entidades (45 entidades gestoras que operam em modelo de gestão direta e 1 entidade gestora de natureza empresarial). Consequentemente, a informação destas entidades não está refletida nos valores apresentados para as variáveis objeto de análise.

6.2. REGULAÇÃO ECONÓMICA

A regulação económica das entidades gestoras de serviços de águas e resíduos em Portugal tem enquadramento geral na Lei n.º 10/2014, de 6 de março, que aprova os estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços e Águas e Resíduos. Ao abrigo do disposto no ponto 3 do Artigo 5.º, da Lei n.º 10/2014, são atribuições da ERSAR de regulação comportamental em matéria económica: a) Fixar as tarifas para os sistemas de titularidade estatal, assim como supervisionar outros aspetos económico-financeiros das entidades gestoras dos sistemas de titularidade estatal, nomeadamente emitindo pareceres, propostas e recomendações, nos termos definidos na legislação e na regulamentação aplicáveis; b) Regulamentar, avaliar e auditar a fixação e aplicação de tarifas nos sistemas de titularidade municipal, qualquer que seja o modelo de gestão, nos termos definidos na legislação e na regulamentação aplicáveis; c) Emitir recomendações sobre a conformidade dos tarifários dos sistemas municipais com o estabelecido no regulamento tarifário e demais legislação aplicável, bem como fiscalizar e sancionar o seu incumprimento; d) Emitir, nas situações e termos previstos na lei, instruções vinculativas quanto às tarifas a praticar pelos sistemas de titularidade municipal que não se conformem com as disposições legais e regulamentares em vigor; e) Garantir a faturação detalhada pelas entidades prestadoras dos serviços, num quadro de identificação decomposta das várias parcelas que compõem o valor final da fatura, visando a desagregação, perante o utilizador final, das diferentes componentes dos custos respeitantes às atividades de abastecimento, saneamento, gestão de resíduos urbanos e outros.

A regulação económica constitui uma forma de regulação dos comportamentos das entidades gestoras, na medida em que os preços praticados em situação de monopólio não são formados em condições de mercados concorrenciais, assumindo modelos distintos de intervenção consoante se trate de sistemas de titularidade estatal ou de sistemas de titularidade municipal:

- Nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, que prestam os serviços de águas, o modelo de regulação desenvolvido pela entidade reguladora tem em consideração o regime de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais, definido pelo Decreto-Lei n.º 379/1993, de 5 de novembro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto.
- Nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos, com exceção da BRAVAL onde se aplica o disposto no Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto, a regulação assenta no modelo de proveitos permitidos que decorre do Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos, aprovado através da Deliberação n.º 928/2014, de 31 de março de 2014, do Conselho Diretivo da ERSAR, bem como nos documentos complementares, e revisão ao Regulamento, n.º 52/2018, aprovados posteriormente.
- Nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal que prestam os serviços de águas e resíduos, o modelo de regulação setorial tem em consideração do regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos (Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto),

bem como, para as entidades que operam em regime de gestão direta, o Regime Financeiro das Autarquias Locais e das Entidades Intermunicipais (Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, e suas revisões).

A análise económica e financeira do setor apresentada neste capítulo é fundamental para o cumprimento dessas atribuições.

6.3. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

Em 2018, verificou-se um abrandamento da economia mundial, num contexto de tensões comerciais crescentes entre os Estados Unidos da América e China, de deterioração das perspetivas quanto ao investimento, de incerteza quanto ao curso das políticas em diversos países e de condições financeiras mais restritivas. Este abrandamento ocorreu quer no conjunto das economias avançadas quer nas economias de mercado emergentes, mas com desempenhos diferenciados entre países.

Na área do euro, em 2018, o crescimento do Produto interno bruto (PIB) caiu de 2,5 % para 1,8 %. A desaceleração da atividade foi generalizada e ficou a dever-se sobretudo à evolução das exportações, que caíram de 5,5 % para 3,1 %, dado o abrandamento da economia mundial e o aumento da incerteza associado às políticas comerciais. Ao nível do consumo privado, verificou-se uma desaceleração, mas o crescimento manteve-se em linha com a média observada nas duas últimas décadas. As despesas dos consumidores continuaram a ser suportadas por condições favoráveis no mercado de trabalho e nos mercados de crédito. A Formação bruta de capital fixo (FBCF) manteve um crescimento relativamente elevado, semelhante ao do ano anterior. As condições no mercado de trabalho na área do euro continuaram a melhorar, tendo a taxa de desemprego atingido 7,9 % no final do ano, o nível mais baixo da última década, mas com diferenças assinaláveis entre países. O emprego continuou a recuperar (crescimento de 1,8 % em 2018 face a 1,6 % em 2017), sendo a recuperação visível na generalidade dos países, suportado pelo aumento a taxa de atividade, em particular dos escalões etários mais elevados, que mais que compensou o impacto negativo do envelhecimento da população. A procura externa dirigida a Portugal registou um abrandamento de 4,6 % para 3,4 % e a taxa de variação anual do Índice harmonizado de preços no consumidor (IHPC) registou um aumento de 1,5 % em 2017 para 1,8 % em 2018. No grupo de países mais afetado pela crise das dívidas soberanas, a inflação está significativamente mais baixa que no período pré-crise, mas nos países que mantiveram uma alta notação creditícia, a inflação não se alterou significativamente ao longo de todo o período.

A economia portuguesa registou, em 2018, o quinto ano consecutivo de expansão económica, tendo o processo de ajustamento macroeconómico prosseguido, designadamente na sua vertente de redução do endividamento dos vários setores da economia e, por essa via, dos desequilíbrios acumulados no passado. A atividade económica abrandou num contexto de desaceleração generalizada na área do euro, sobretudo devido a um menor crescimento das exportações e, em menor grau, do investimento empresarial.

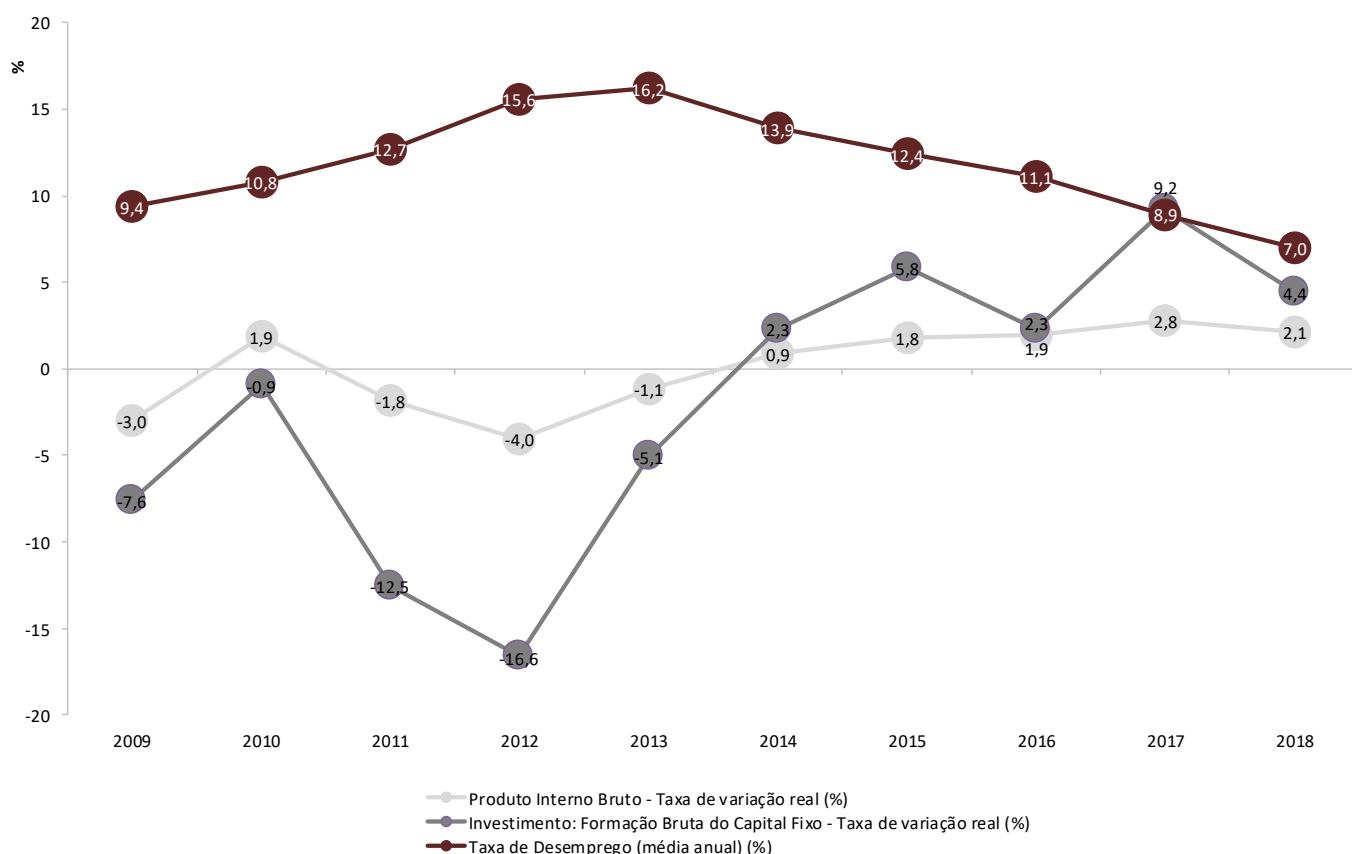


Figura 487. Evolução de indicadores macroeconómicos em Portugal no período 2009-2018²³

Em 2018, o valor acrescentado bruto (VAB) registou um crescimento em termos reais de 1,7 %, representando uma desaceleração relativamente ao crescimento de 2,4 % registado em 2017 transversal aos principais setores, com exceção do setor de energia, água e saneamento, que registam uma evolução diferenciada entre serviços. Este crescimento do VAB é, à semelhança dos últimos anos, inferior ao crescimento do PIB, que registou, em 2018, um aumento de 2,1 %.

O investimento desacelerou de forma muito expressiva em 2018 essencialmente devido ao comportamento da FBCF, que continuou a apresentar um ritmo de crescimento superior ao da atividade mas menor que o registado em 2017. A FBCF em construção e material de transporte desacelerou, enquanto que em máquinas e equipamentos apresentou um dinamismo favorável.

A recuperação da atividade económica que se tem registado, tem-se refletido na melhora da situação do mercado de trabalho, onde, em 2018 a taxa de desemprego se situou nos 7 %, valor mais baixo registado desde 2004. O emprego registou um crescimento de 2,3 % (menos 1,0 face a 2017) refletindo o crescimento significativo do emprego por conta de outrem, num contexto de fraco dinamismo do emprego por conta própria. A nível salarial, as remunerações por trabalhador apresentaram um crescimento de 2,2 % (1,6 % em 2017), refletindo o maior dinamismo da contratação coletiva em Portugal e o aumento do salário mínimo nacional.²⁴

²³ Fonte: Banco de Portugal – estatísticas *on-line*.

²⁴ Fonte: Banco de Portugal – Boletim económico de maio de 2019.

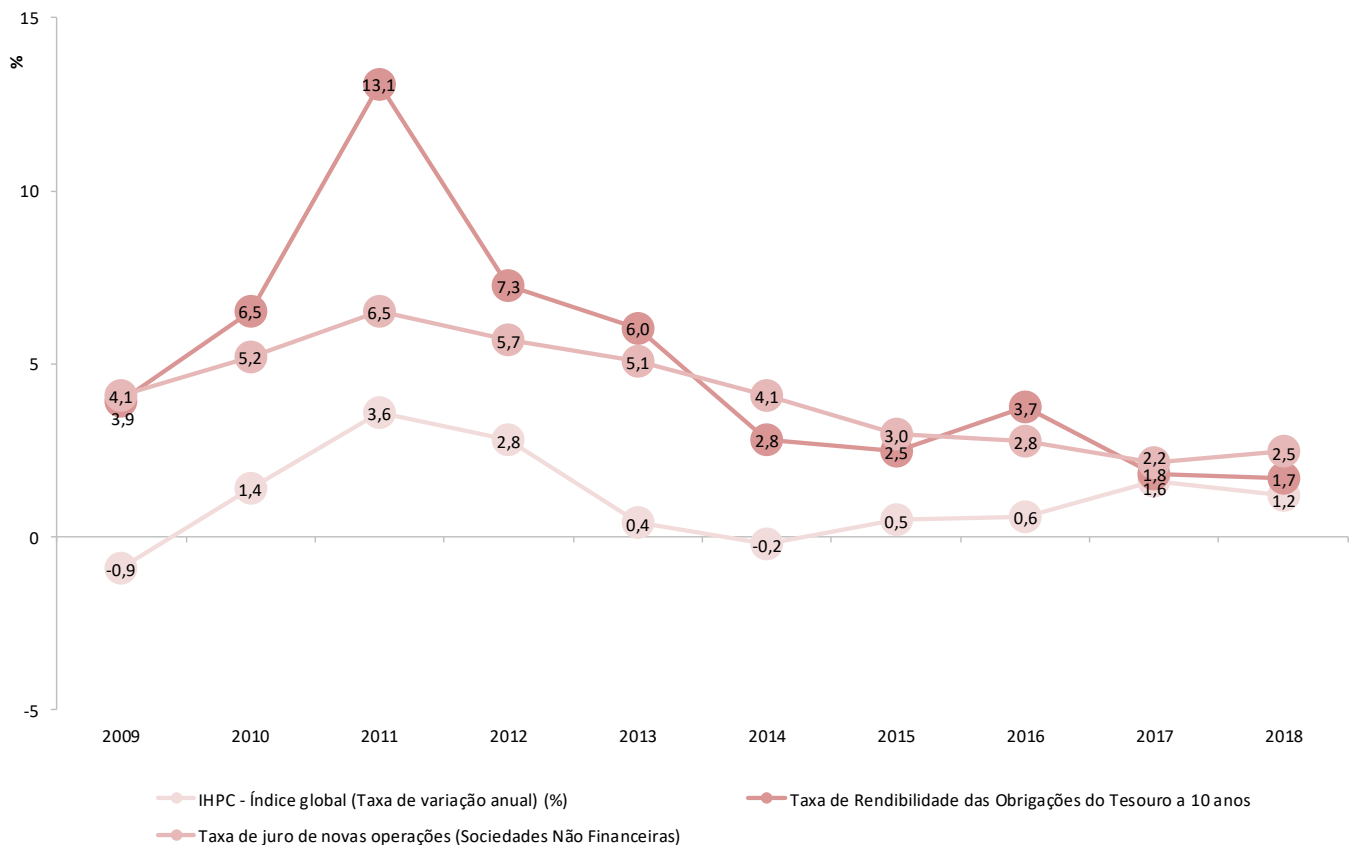


Figura 488. Evolução de indicadores macroeconómicos em Portugal no período 2009-2018²⁵

Em 2018, a taxa de inflação em Portugal, medida pela variação homóloga do IHPC, situou-se nos 1,2 %, representando um acréscimo de 0,6 p.p. face ao valor observado em 2017. No que respeita às empresas não financeiras, as taxas de juro de novas operações registaram em 2018 uma subida de 0,30 p.p. face ao valor de 2017, em sintonia com o comportamento das taxas Euribor. As condições de financiamento dos bancos portugueses melhoram em 2018 devido essencialmente à diminuição do custo de financiamento através de depósitos. A taxa de rendibilidade das Obrigações do Tesouro a 10 anos, principal indexante da taxa de remuneração dos acionistas das concessionárias multimunicipais de serviços de águas, atinge em 2018 o valor de 1,71 %, mantendo a trajetória de decréscimo verificada em 2017.

6.4. CARATERIZAÇÃO GLOBAL (ALTA + BAIXA)

6.4.1. Caraterização geral

Para efeitos de caraterização económica e financeira das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos, a obtenção de informação relevante, difere consoante se trate de entidades gestoras com natureza empresarial (que aplicam o Sistema de Normalização Contabilística) ou de entidades gestoras com natureza não empresarial ou de gestão direta (que aplicam o Plano Oficial de Contabilidade das Autarquias Locais), sendo que ambas podem exercer atividades só em alta, só em baixa ou ao longo de toda a cadeia de valor da prestação dos serviços.

A informação apresentada neste capítulo abrange um universo de 373 entidades gestoras, sendo 93 de natureza empresarial e 280 de natureza não empresarial ou gestão direta.

²⁵ Fonte: Banco de Portugal – estatísticas *on-line*.

Quadro 174. Entidades gestoras objeto de regulação económica em 2018

Entidades Gestoras (EG)	EG que prestam serviços em alta		EG que prestam serviços em baixa	Total*
	Águas	Resíduos	Águas e Resíduos	
Natureza empresarial	15	20	61	93
Concessionárias multimunicipais	9	12	1	21
Concessionárias municipais/ intermunicipais	3	0	29	32
Empresa municipal ou intermunicipal	1	8	28	36
Empresa estatal	1	0	1	1
Parceria Estado/municípios	1	0	2	3
Natureza não empresarial (Gestão direta)	1	3	276	280
Associações de municípios/Serviço Intermunicipalizado	1	3	2	6
Serviços municipais	0	0	255	255
Serviços municipalizados	0	0	19	19
Total	16	23	337	373

* Existindo entidades que prestam serviços simultaneamente em alta e baixa, como a AdSAndré (Concessionária multimunicipal), a EPAL (Empresa estatal) e a Resíduos do Nordeste (Empresa intermunicipal), o número de EG apresentado no total não corresponde ao simples somatório dos valores da tabela.

Nas entidades gestoras de natureza empresarial, a informação apresenta-se dividida entre entidades de sistemas de titularidade estatal (concessionárias multimunicipais e empresa estatal) e entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal (concessionárias municipais/ intermunicipais, empresa municipal ou intermunicipal e parceria Estado/ municípios).

Apresentam-se de seguida os valores globais verificados em 2018, em rúbricas consideradas fundamentais, para o universo das entidades gestoras e cujos dados foram validados. Como referido, não foram validados dados do reporte de contas de 46 entidades gestoras de sistemas municipais, 1 de natureza empresarial e 45 de natureza não empresarial.

6.4.2. Capital social

No final de 2018, existiam no setor de águas e resíduos em Portugal continental um conjunto de 93 entidades gestoras de natureza empresarial, detentoras de capital social, das quais 32 prestam serviços em alta, 3 prestam serviços em alta e baixa e 58 prestam serviços em baixa.

Nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, que operam os serviços de águas em alta, destaca-se a participação total ou maioritária capital público do grupo Águas de Portugal (AdP), em 10 empresas de serviços de águas. Os municípios detêm participação minoritária em todas estas entidades gestoras, com exceção da EPAL e da Águas de Santo André, que são detidas totalmente pelo Estado Português através do grupo Águas de Portugal, conforme se observa na figura seguinte.

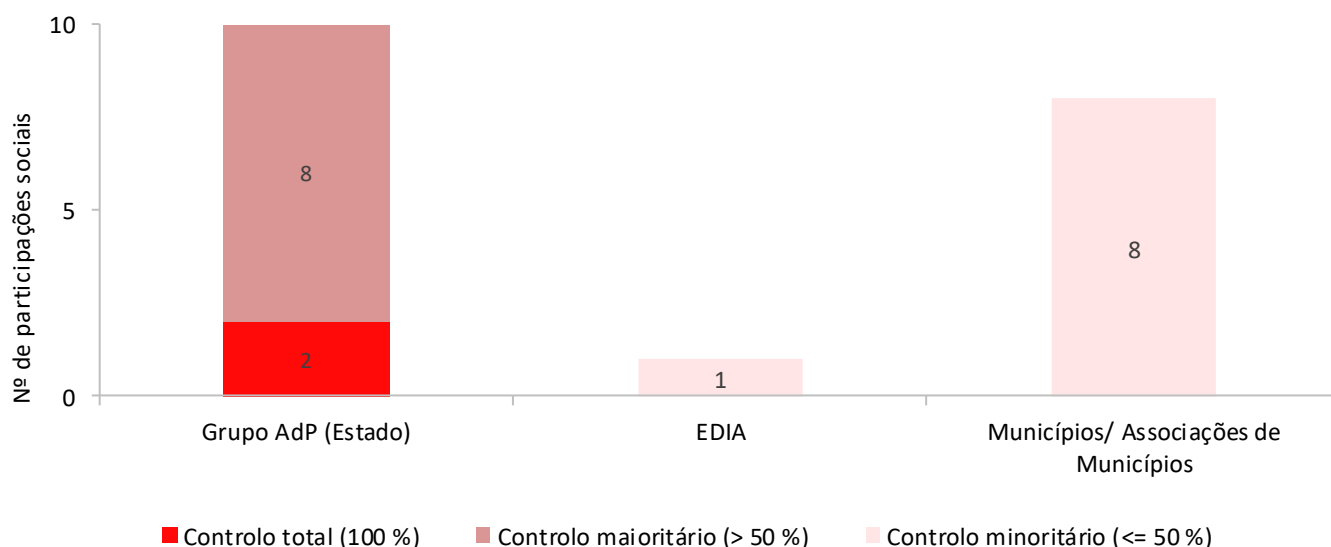


Figura 489. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de águas em alta e em 2018

Nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, que operam o serviço de gestão de resíduos urbanos em alta, destaca-se o controlo maioritário do Grupo Mota-Engil e Urbaser em 11 empresas, nomeadamente através da participação de capital privado da SUMA Tratamento, no capital social da Environment Global Facilities (EGF). Os municípios detêm participação minoritária em todas estas entidades gestoras onde detém participação.

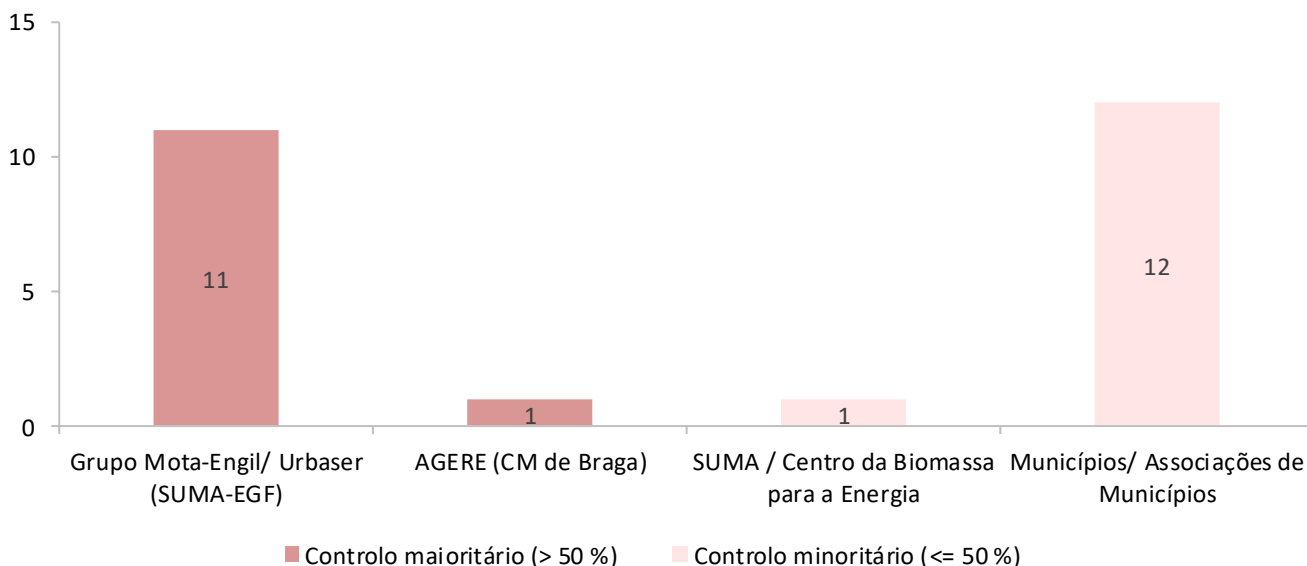


Figura 490. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de resíduos em alta e em 2018

Nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, que operam serviços de águas em alta, destaca-se a participação de capital privado do grupo Somague (através da AGS – Administração e Gestão de Sistemas de Salubridade, SA) e do grupo Aquapor, conforme se observa na figura seguinte.

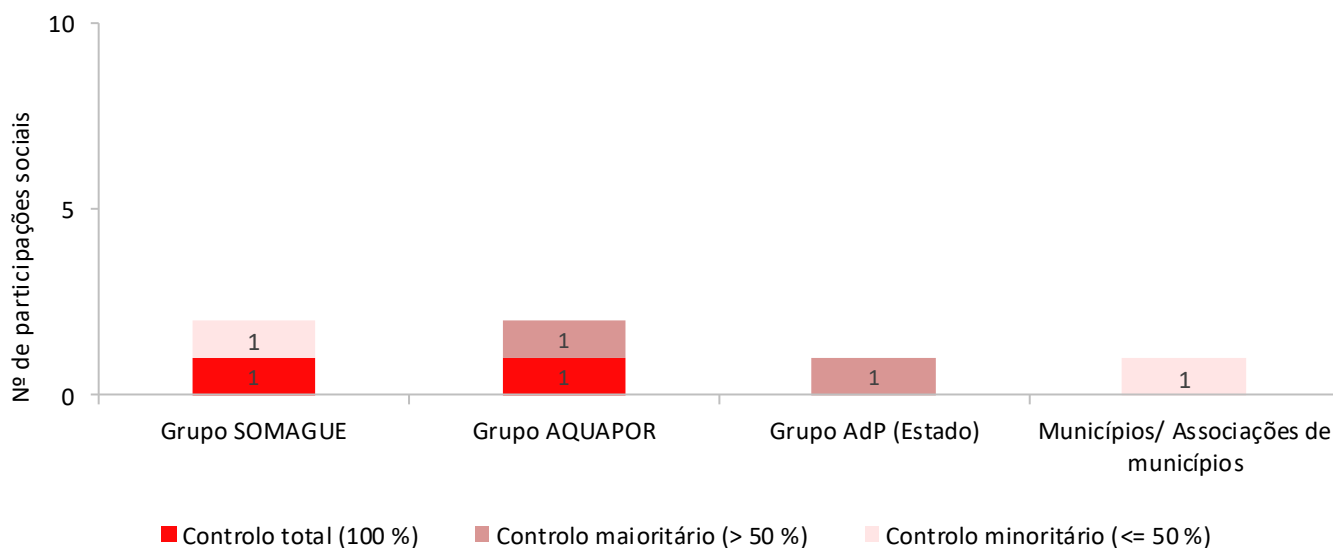


Figura 491. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal que prestam serviços de águas em alta e em 2018

Nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, que operam serviços de gestão de resíduos urbanos em alta, destaca-se a participação de capital público dos municípios privado em 6 entidades, conforme se observa na figura seguinte.

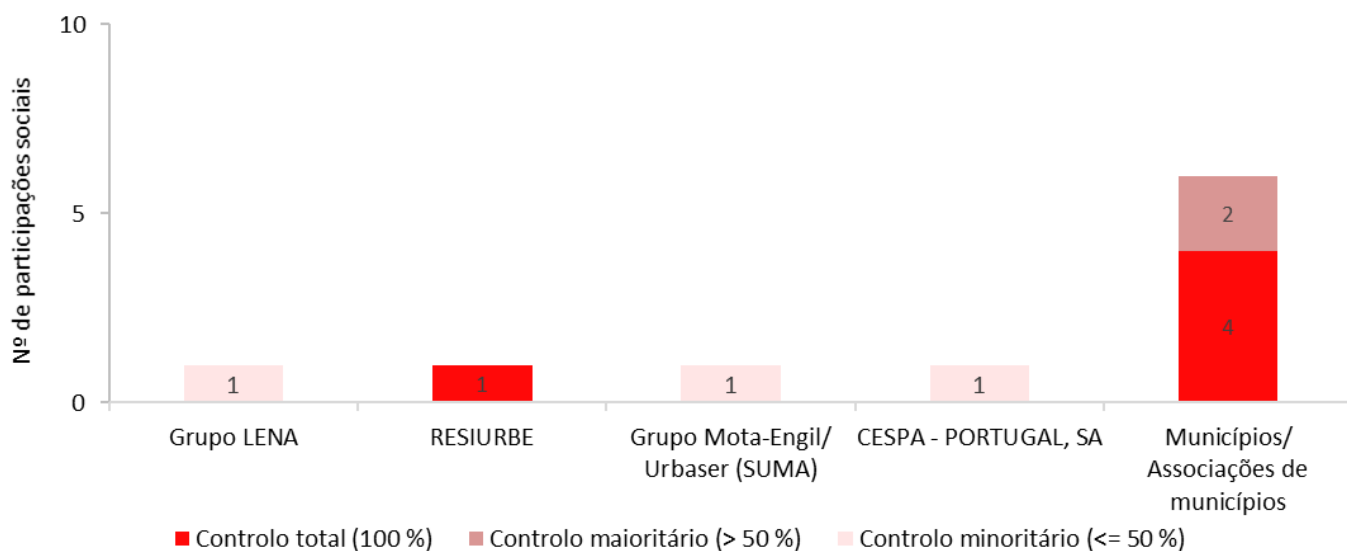


Figura 492. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal que prestam serviços de gestão de resíduos urbanos em alta e em 2018

Nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, que operam os serviços de águas e resíduos em baixa, destaca-se a participação de capital privado dos grupos Somague (através da AGS – Administração e Gestão de Sistemas de Salubridade, SA e da HIDURBE), Aquapor, Indaqua do grupo FCC Aquália e grupo BEWEG, bem como a participação de capital público dos municípios.

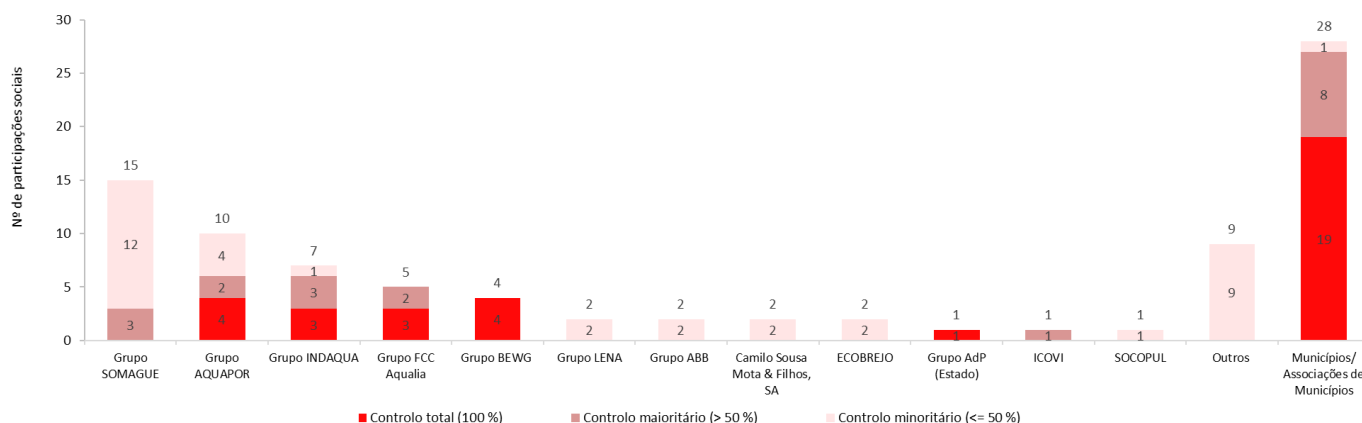
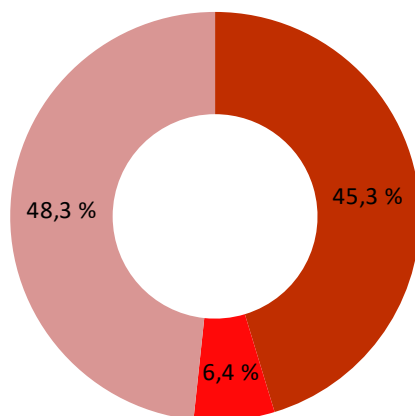


Figura 493. Participações sociais nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, que prestam serviços de águas e de gestão de resíduos urbanos em baixa e em 2018

Em 2018, o capital social realizado nas 93 entidades gestoras de natureza empresarial²⁶ afeto aos serviços de águas e resíduos em Portugal continental atinge 1,3 mil milhões de euros, dos quais 51,7 % é relativo a entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal (45,3 % de entidades gestoras que prestam os serviços de águas e 6,4 % de entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos), e 48,3 % a entidades gestoras de sistemas municipais.

²⁶ Com reporte de contas validado.



- EG de sistemas de titularidade estatal (águas)
- EG de sistemas de titularidade estatal (resíduos)
- EG de sistemas de titularidade municipal (águas e resíduos, empresas)

Figura 494. Estrutura do capital social das entidades gestoras de natureza empresarial que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

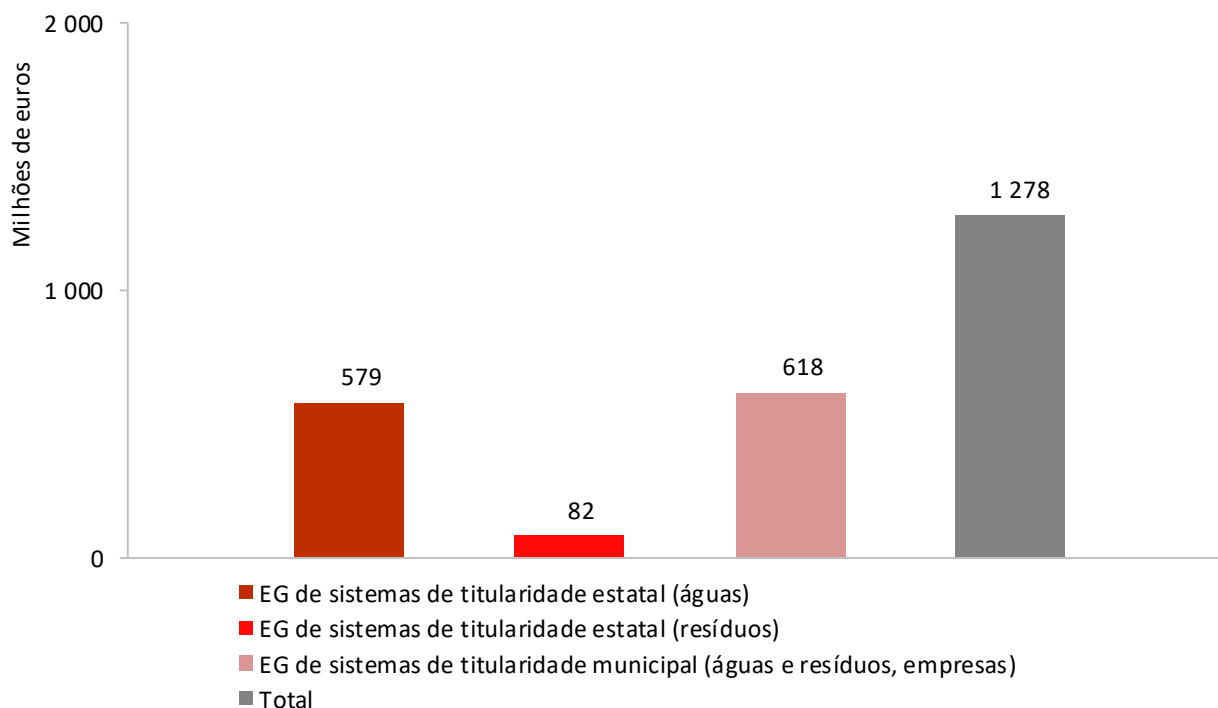
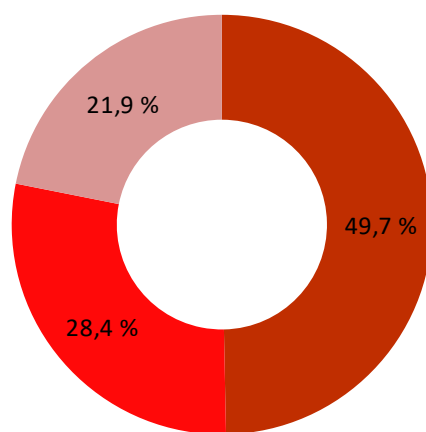


Figura 495. Capital social das entidades gestoras de natureza empresarial que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

6.4.3. Investimento

Em 2018, o investimento acumulado efetuado no setor de águas e resíduos em Portugal continental atingiu 16,3 mil milhões de euros, dos quais 39,4 % foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, 28,4 % por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal (gestão direta) e 21,9 % por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal (empresas).



- EG de sistemas de titularidade estatal
- EG de sistemas de titularidade municipal (gestão direta)
- EG de sistemas de titularidade municipal (empresas)

Figura 496. Repartição do investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

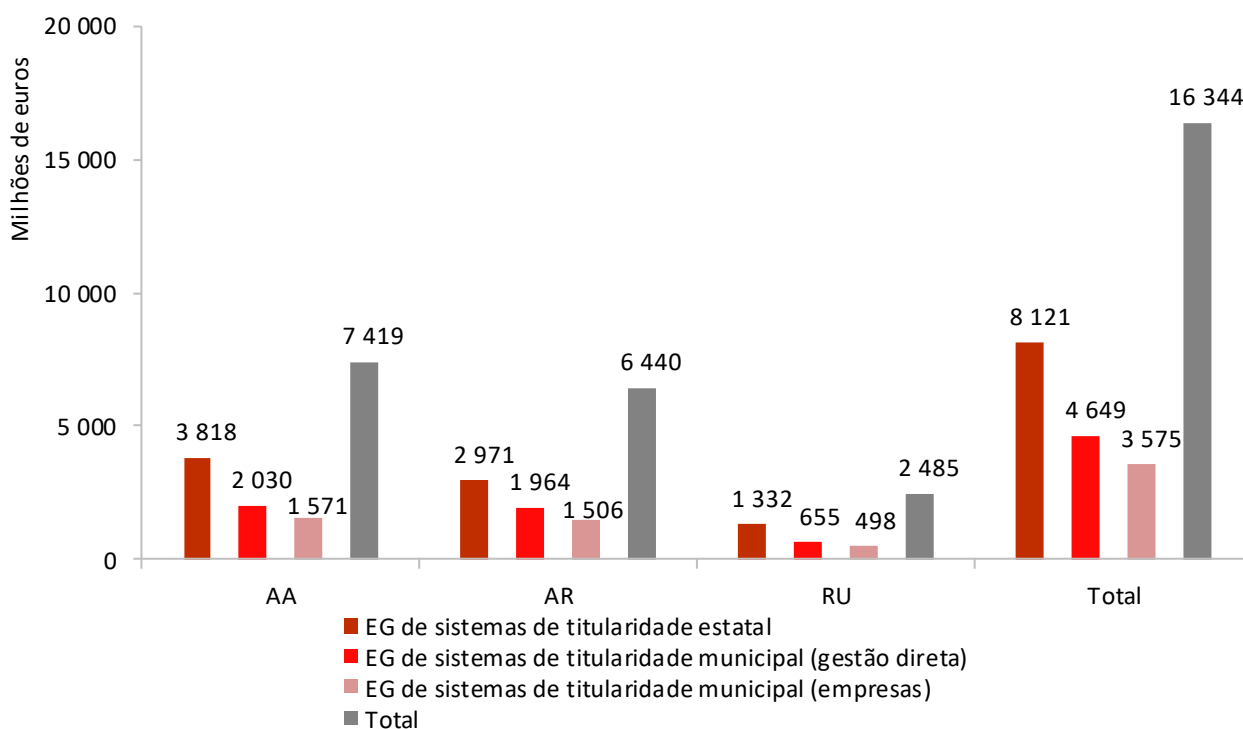


Figura 497. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

O investimento total acumulado do setor em 2018 apresenta a seguinte repartição por serviço: 7,4 mil milhões de euros (45,4 %) realizado no serviço de abastecimento de água, 6,4 mil milhões de euros (39,4 %) realizado no serviço de saneamento de águas residuais e 2,5 mil milhões de euros (15,2 %) efetuado no serviço de resíduos urbanos.

No serviço de abastecimento de água, 51 % do investimento total, equivalente a 3,8 mil milhões de euros foi realizado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, e 49 % equivalente a 3,6 mil milhões de euros foi realizado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 2,0 mil milhões de euros (56 %) foram realizados por entidades de natureza não empresarial (gestão direta).

No serviço de saneamento de águas residuais, 46 % do investimento total, equivalente a 3,0 mil milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, e 54 % do investimento total equivalente a 3,5 mil milhões de euros foi

efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 2,0 mil milhões de euros (57 %) foram realizados por entidades de natureza não empresarial (gestão direta).

No serviço de gestão de resíduos urbanos, 54 % do investimento total equivalente a 1,3 mil milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, e 46 % do investimento total equivalente a 1,2 milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 0,7 mil milhões de euros (57 %) foram realizados por entidades de natureza não empresarial (gestão direta).

Em 2018, o investimento por alojamento existente²⁷ efetuado no setor de águas e resíduos atingiu em média 555 euros, apresentando valores diferenciados por serviço e por modelo de gestão.

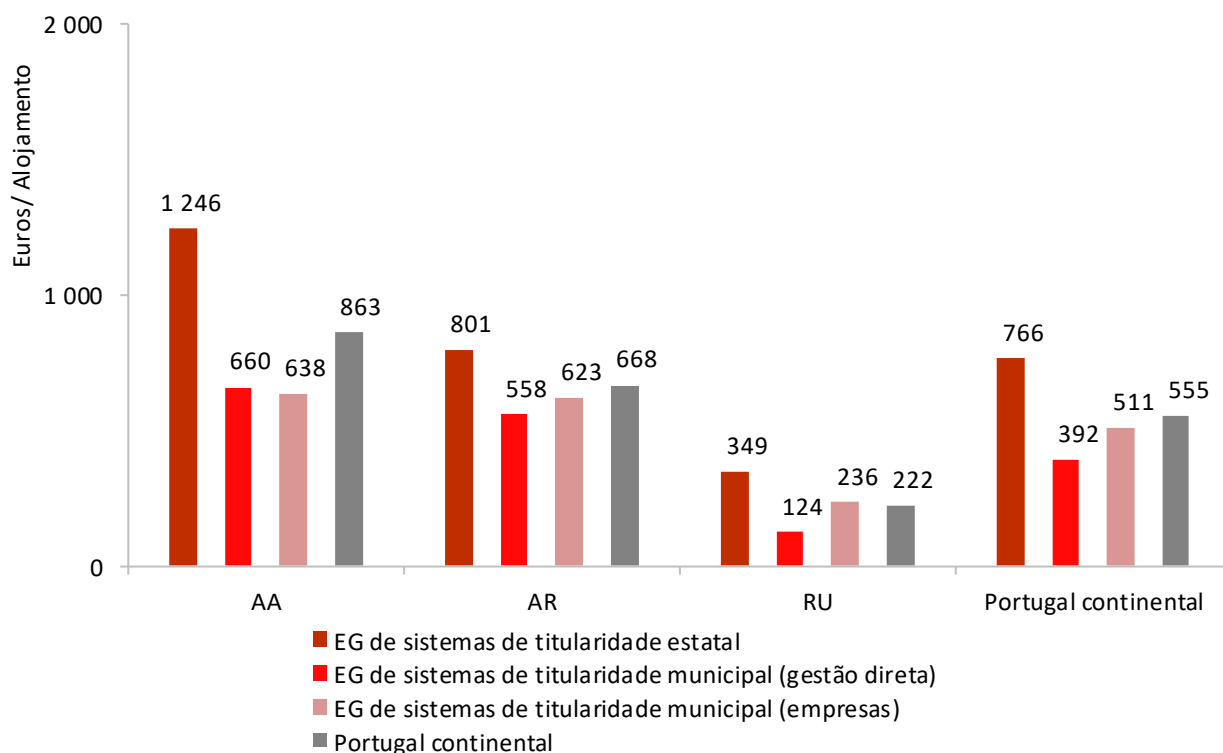


Figura 498. Investimento acumulado por alojamento existente das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

No serviço de abastecimento de água, o investimento por alojamento atinge em média 863 euros, sendo mais elevado nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e mais baixo nas entidades gestoras de titularidade municipal (gestão direta).

No serviço de saneamento de águas residuais, o investimento por alojamento atinge em média 668 euros, sendo mais elevado nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e mais baixo nas entidades gestoras de titularidade municipal (empresas).

No serviço de gestão de resíduos urbanos, o investimento por alojamento atinge em média 222 euros, sendo mais elevado nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e mais baixo nas entidades gestoras de titularidade municipal (empresas).

6.4.4. Nível de atividade

Em 2018, o nível de atividade global (água faturada²⁸) do conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em Portugal continental atinge 584 milhões de metros cúbicos de água em alta e 563 milhões de metros cúbicos em baixa. Por outro lado, o nível de atividade global (água residual faturada²⁹) do conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de saneamento de águas residuais em Portugal continental atinge 489 milhões de metros cúbicos de água em alta e 467 milhões de metros cúbicos em baixa.

²⁷ O investimento por alojamento existente é dado pela divisão entre o investimento acumulado e o número de alojamentos existentes (dados dAA13ab, dAR18ab e dRU17ab, do sistema de avaliação da qualidade do serviço) na área de intervenção das entidades gestoras, para cada um dos serviços.

²⁸ Valores obtidos pelo dado dAA50ab do sistema de avaliação da qualidade do serviço.

²⁹ Valores obtidos pelo dado dAR54ab do sistema de avaliação da qualidade do serviço.

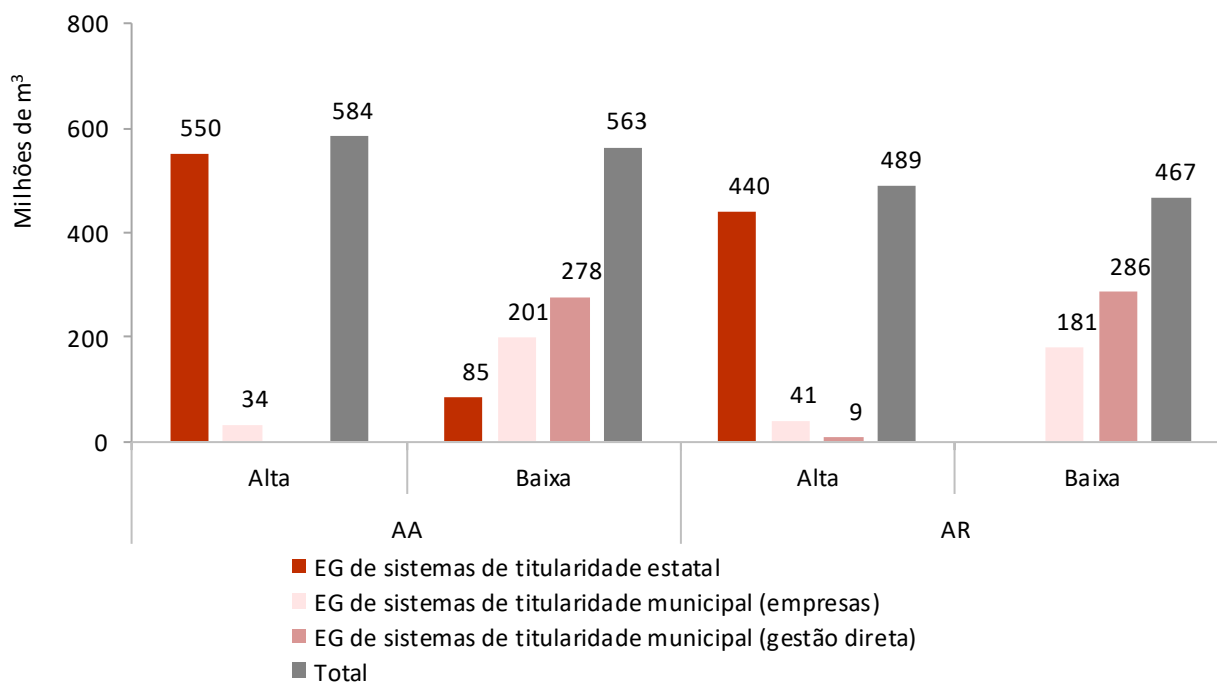


Figura 499. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de águas em 2018

Do volume total de atividade das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em alta, 550 milhões de metros cúbicos (94 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, enquanto que 34 milhões de metros cúbicos (6 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, nomeadamente empresas. Na baixa, 85 milhões de metros cúbicos provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, enquanto 479 milhões de metros cúbicos provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, maioritariamente por gestão direta.

Do volume total de atividade das entidades gestoras que prestam o serviço de saneamento de águas residuais em alta, 440 milhões de metros cúbicos provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e 50 milhões de metros cúbicos provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal. Na baixa, o total da atividade provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, maioritariamente (83 %) das entidades que operam em modelo de gestão direta.

Em 2018, o nível de atividade global (resíduos urbanos recolhidos³⁰) do conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de resíduos urbanos em Portugal continental atinge 5,3 milhões de toneladas em alta e 4,4 milhões de toneladas em baixa.

³⁰ Valores obtidos pelos dados dRU33ab (Alta) e dRU34ab (Baixa) do sistema de avaliação da qualidade do serviço.

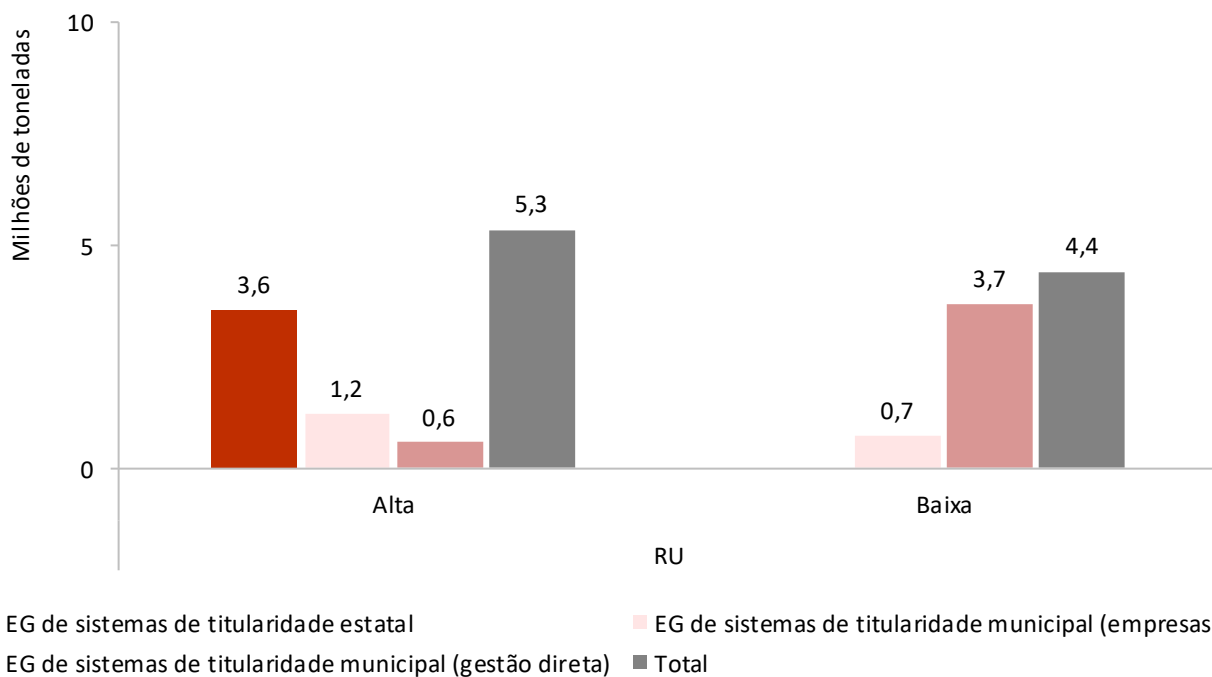


Figura 500. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de resíduos urbanos em 2018

Da quantidade total de resíduos urbanos que decorre das entidades gestoras que prestam serviços de resíduos em alta, 3,6 milhões de toneladas (66 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e 1,8 milhões de toneladas (34 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal. Por outro lado, nas entidades gestoras que prestam serviços em baixa, o total da atividade (4,4 milhões de toneladas) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, maioritariamente (83 %) das entidades que operam em modelo de gestão direta.

6.4.5. Nível de emprego

Em 2018, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental empregaram um total de 31,7 milhares de trabalhadores, sendo 25,3 mil empregos diretos e 6,4 mil empregos indiretos. O serviço de abastecimento de água representa 9,7 mil empregos, o serviço de saneamento de águas residuais representa 6,8 mil empregos e o serviço de resíduos urbanos representa 15,2 mil empregos.

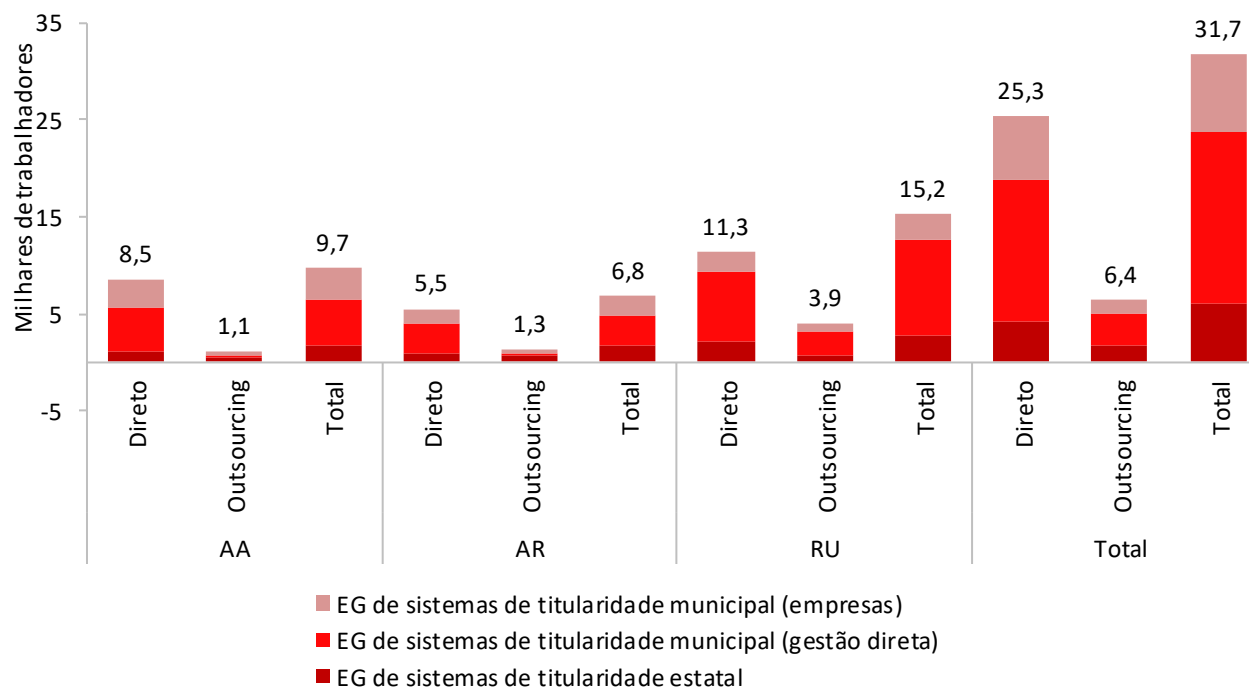


Figura 501. Nível de emprego das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

Do total de empregos no setor de águas e resíduos, 3,3 milhares de trabalhadores (10,5 %) estão ao serviço de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de águas, 2,8 milhares de trabalhadores (8,4 %) estão ao serviço de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de resíduos urbanos e 25,7 milhares de trabalhadores (81,1 %) estão ao serviço de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal que prestam serviços de águas e resíduos.

Refira-se ainda que, do total de empregos da responsabilidade de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, 7,9 milhares de trabalhadores (31 %) estão ao serviço de entidades de natureza empresarial e 17,8 milhares de trabalhadores (69 %) no conjunto de entidades que operam em gestão direta.

6.4.6. Tarifas

Tarifas dos serviços entre entidades gestoras

Nos serviços de águas, as tarifas das entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal encontram-se atualmente definidas nos diplomas que constituíram os sistemas e que vigorarão até à entrada em vigor do Regulamento Tarifário dos Serviços de Águas. A ERSAR ratifica anualmente as atualizações tarifárias efetuadas com base na variação do IHPC.

Em 2018, a média ponderada das tarifas aplicadas em 2018 nos sistemas de serviços de águas em alta foi de 0,4985€/m³ para a atividade de abastecimento de água e de 0,5296 €/m³ para a atividade de saneamento de águas residuais, representando variações, a preços correntes, de 1,3 % e de 4,0 %, respetivamente, face às médias verificadas no exercício anterior.

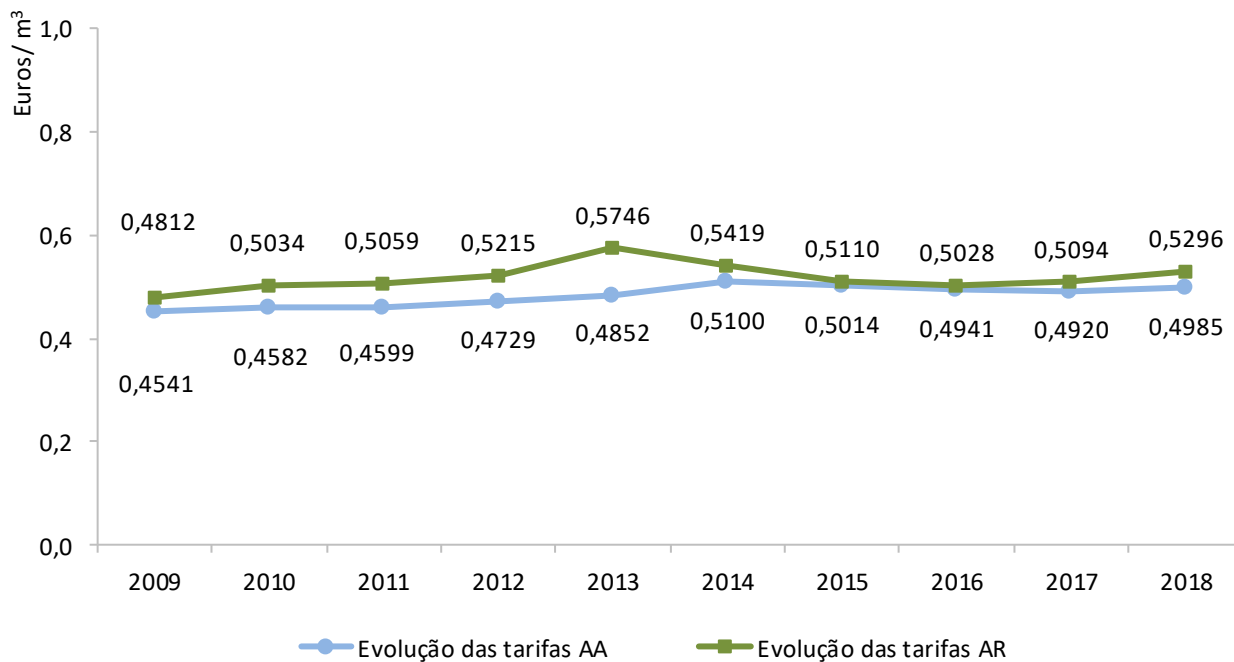


Figura 502. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de águas em alta entre 2009 e 2018

Conforme se observa, existe um crescimento em termos nominais das tarifas aplicadas pelas entidades gestoras dos sistemas em alta no serviço de abastecimento de água até 2014 e no serviço de saneamento de águas residuais até 2013, refletindo, em alguns casos, a maturidade das entidades gestoras deste setor em termos de consolidação de investimentos. As reduções tarifárias verificadas em 2015 ficam sobretudo a dever-se aos efeitos das agregações de várias entidades gestoras na Águas do Norte, na Águas de Lisboa e Vale do Tejo e na Águas do Centro Litoral.

Na maioria destes sistemas ainda se praticam tarifas abaixo das necessárias à cobertura integral dos custos incorridos, gerando desvios de recuperação de gastos que são anualmente avaliados e definidos pela ERSAR para efeitos de incorporação nas contas anuais de cada entidade gestora.

No serviço de gestão de resíduos urbanos, a média ponderada das tarifas praticadas em 2018 nos sistemas em alta atingiu 31,67 €/t, representando uma redução de 2,2 % face ao ano anterior.

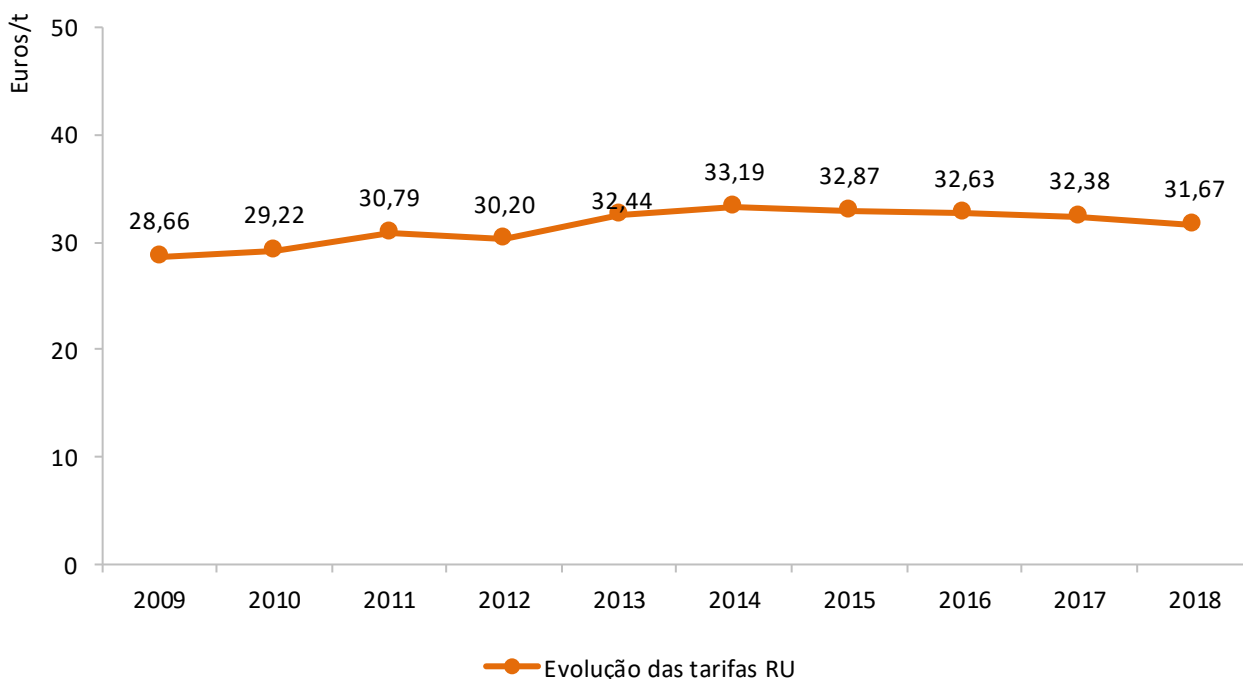


Figura 503. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de resíduos em alta entre 2009 e 2018

A evolução das tarifas praticadas nos sistemas de gestão de resíduos em alta tem refletido, desde 2013, uma expectativa de estabilidade da estrutura operacional das empresas, que poderá ser atribuída a um reduzido enfoque em investimentos de expansão, à estabilização dos quantitativos de resíduos tratados ou ainda à ausência de implementação de medidas de eficiência. No entanto, será de realçar que o modelo de regulação atual atribui à ERSAR competências para promover uma maior estabilidade das trajetórias tarifárias. Assim, flutuações típicas de ciclos económicos ou de investimento poderão ser atenuadas por ação regulatória, contribuindo para uma maior confiança de entidades reguladas e utilizadores nas tarifas a praticar no futuro.

Tarifas dos serviços prestados pelas entidades gestoras aos utilizadores finais

Nos serviços prestados aos utilizadores finais, uma vez que as estruturas tarifárias são diversas e incluem várias componentes, as tarifas dos serviços traduzem o preço médio do serviço, obtido pela relação entre o volume de negócios de cada serviço (rendimentos obtidos por via tarifária, quer dos serviços principais, quer dos serviços auxiliares), e as respetivas quantidades faturadas.³¹

Em 2018, o preço médio do serviço de abastecimento de água foi de 1,31 €/m³ para a atividade de abastecimento de água e de 0,90 €/m³ para a atividade de saneamento de águas residuais, representando variações, a preços correntes, de 2,3 % e de 3,4 %, respetivamente, face aos preços verificados no exercício anterior. Apenas foram considerados preços de entidades gestoras com dados validados.

³¹ Apuradas através de dados do sistema de avaliação da qualidade dos serviços: no serviço de abastecimento de água o volume de água faturada (dAA50b), no serviço de saneamento de águas residuais o volume de água residual faturada (dAR54b), e no serviço de gestão de resíduos urbanos os resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora (dRU34ab).

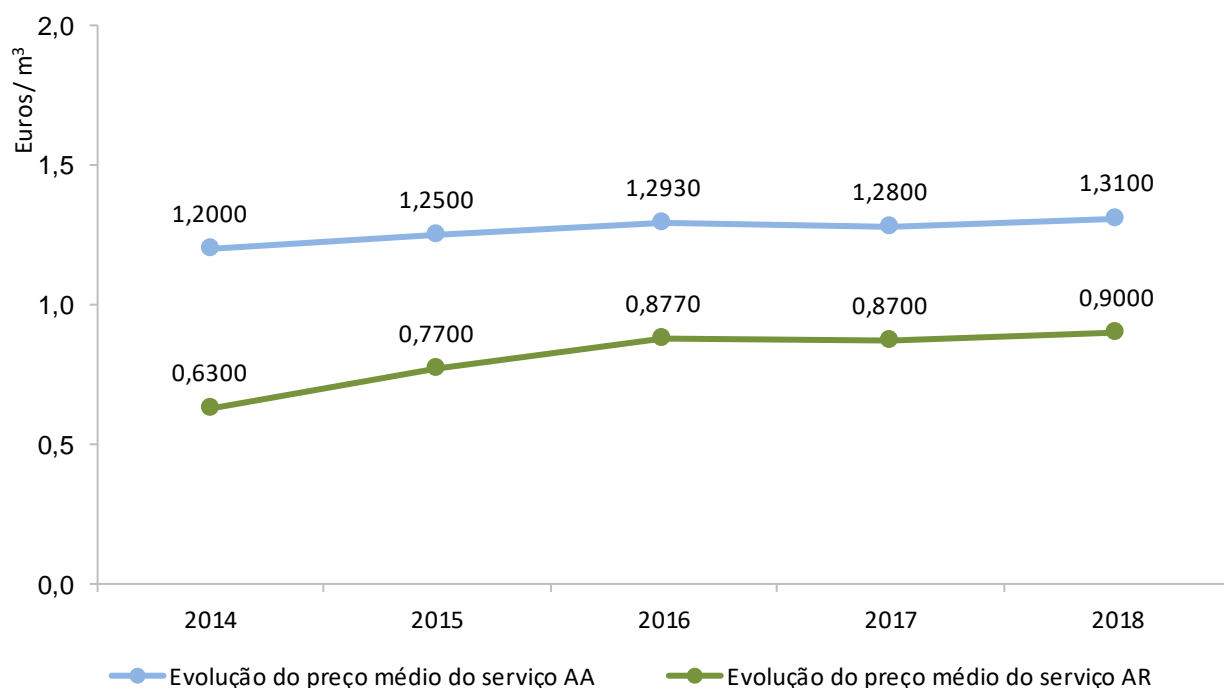


Figura 504. Evolução dos preços médios dos serviços prestados aos utilizadores finais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais entre 2014 e 2018

Não obstante o preço médio verificado em 2018, ambos os serviços de águas registam uma grande amplitude entre preços mínimos e preços máximos, sendo de salientar que, em média, os preços cobrados pelos serviços são superiores nas entidades gestoras de natureza empresarial. Esta diferença pode dever-se, entre outros aspetos, ao facto de nem todos os custos com a provisão dos serviços serem reconhecidos contabilisticamente em grande parte das entidades gestoras que operam em gestão direta, e, por outro lado, ao facto das tarifas praticadas normalmente nestas entidades serem inferiores aos custos médios registados. Acresce ainda referir que a variabilidade dos valores face à média é significativa em ambos os serviços e também nos dois grupos de entidades gestoras (natureza empresarial e gestão direta) que prestam serviços em baixa.

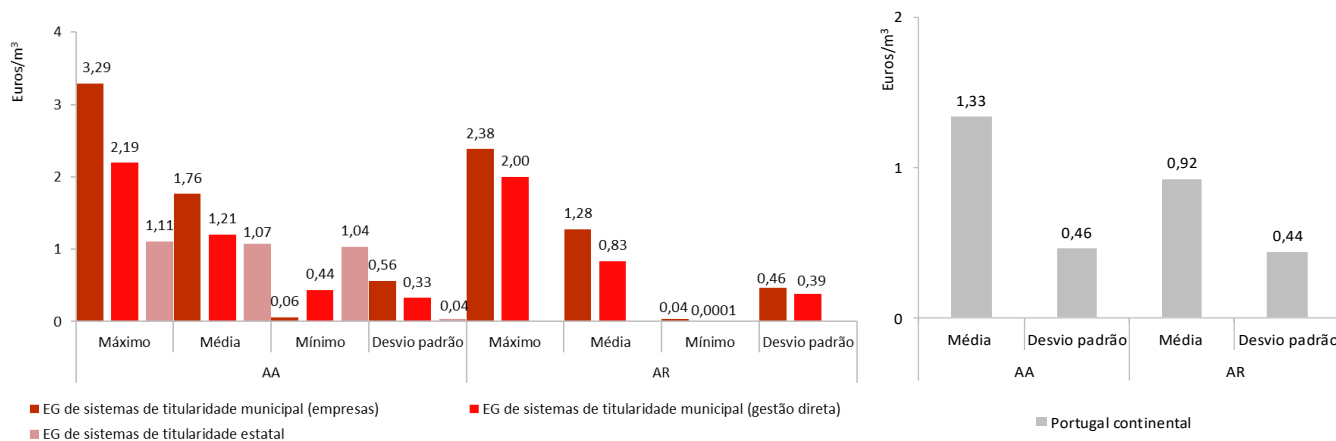


Figura 505. Preço médio do serviço praticado pelas entidades gestoras que prestam serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais em 2018

Em 2018, o preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos foi de 69,01 €/t, representando uma variação negativa, a preços correntes, de 2,8 %, face aos preços verificados no exercício anterior. Apenas foram considerados preços de entidades gestoras com dados validados.

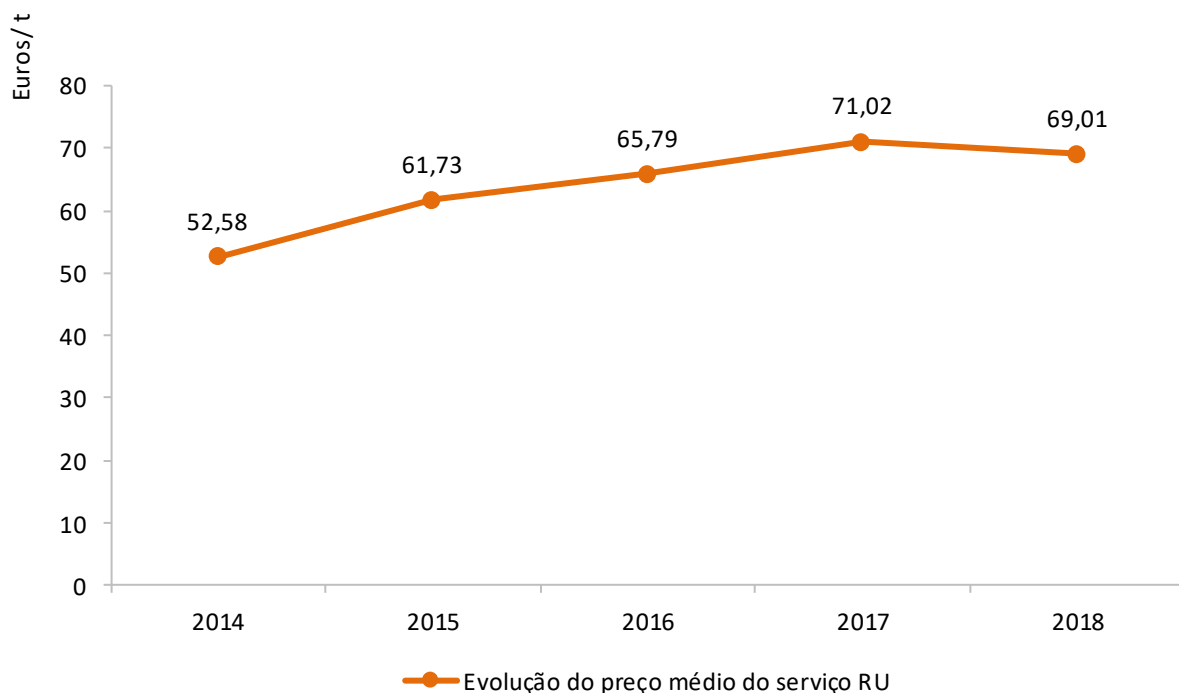


Figura 506. Evolução do preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos entre 2014 e 2018

No serviço de gestão de resíduos urbanos, verifica-se igualmente uma grande amplitude entre o preço mínimo e o preço máximo cobrado pelo serviço, e simultaneamente, que o preço é muito superior nas entidades gestoras de natureza empresarial, pelas mesmas razões apontadas no preço médio dos serviços de águas. Acresce ainda referir que a variabilidade dos valores face à média é significativa nos dois grupos de entidades gestoras (natureza empresarial e gestão direta) que prestam serviços em baixa, sendo superior nas entidades gestoras de natureza empresarial.

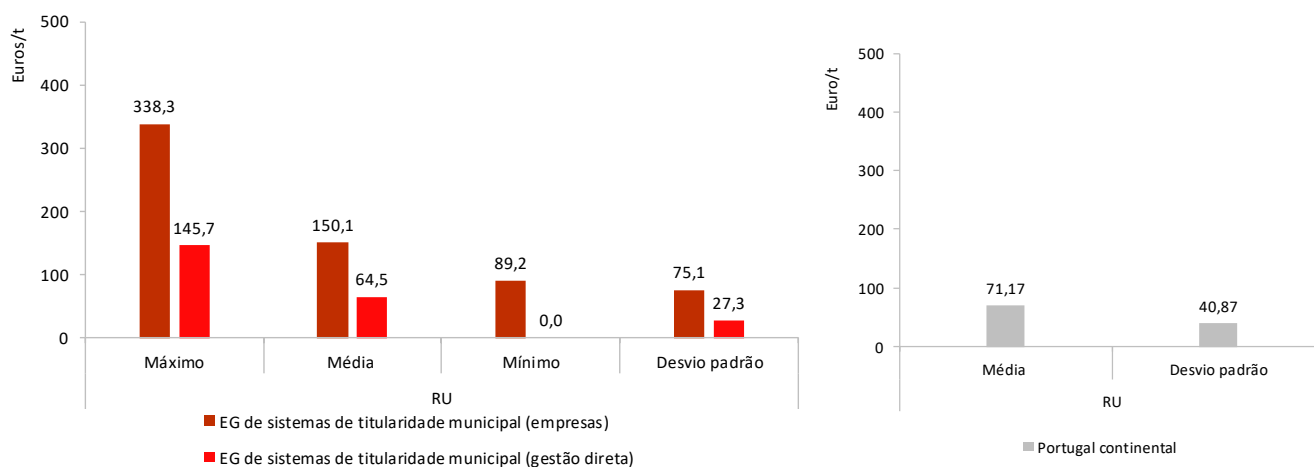
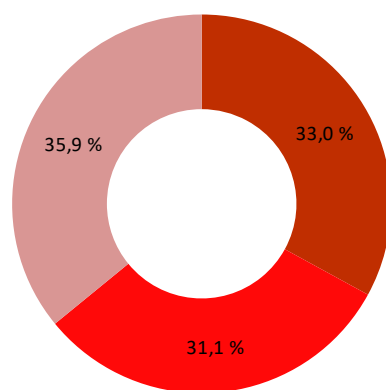


Figura 507. Preço médio do serviço praticado pelas entidades gestoras que prestam serviços de gestão de resíduos urbanos em 2018

6.4.7. Volume de negócios

Em 2018, o volume de negócios do setor de águas e resíduos em Portugal continental, baseado no grupo de entidades gestoras com reporte de contas validado, atingiu 2476 milhões de euros, sendo 33 % relativo a entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, 31,1 % relativo a entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal (empresas) e 35,9 % relativo a entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal (gestão direta).



- EG de sistemas de titularidade estatal
- EG de sistemas de titularidade municipal (empresas)
- EG de sistemas de titularidade municipal (gestão direta)

Figura 508. Estrutura do volume de negócios das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

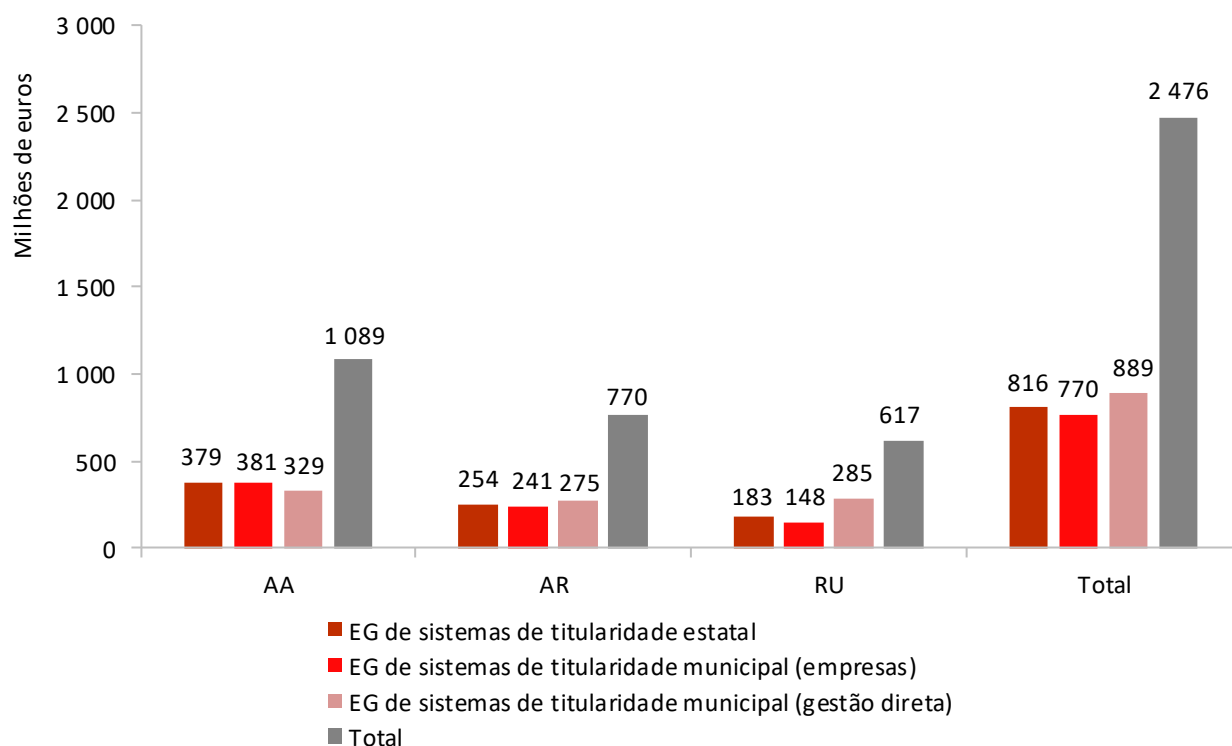


Figura 509. Volume de negócios das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

Do volume de negócios total do setor, 1089 milhões de euros (44 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 770 milhões de euros (31 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 617 milhões de euros (25 %) do serviço de resíduos urbanos.

Refira-se, ainda, que enquanto as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal geraram 816 milhões de euros (33 %), as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal geraram 1658 milhões de euros (67 %).

6.4.8. Rendimentos e ganhos totais vs gastos totais

Em 2018, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental, com reporte de contas validado, originou um nível de rendimentos e ganhos totais de 2964 milhões de euros e registou um nível de gastos totais de 2902 milhões de euros.

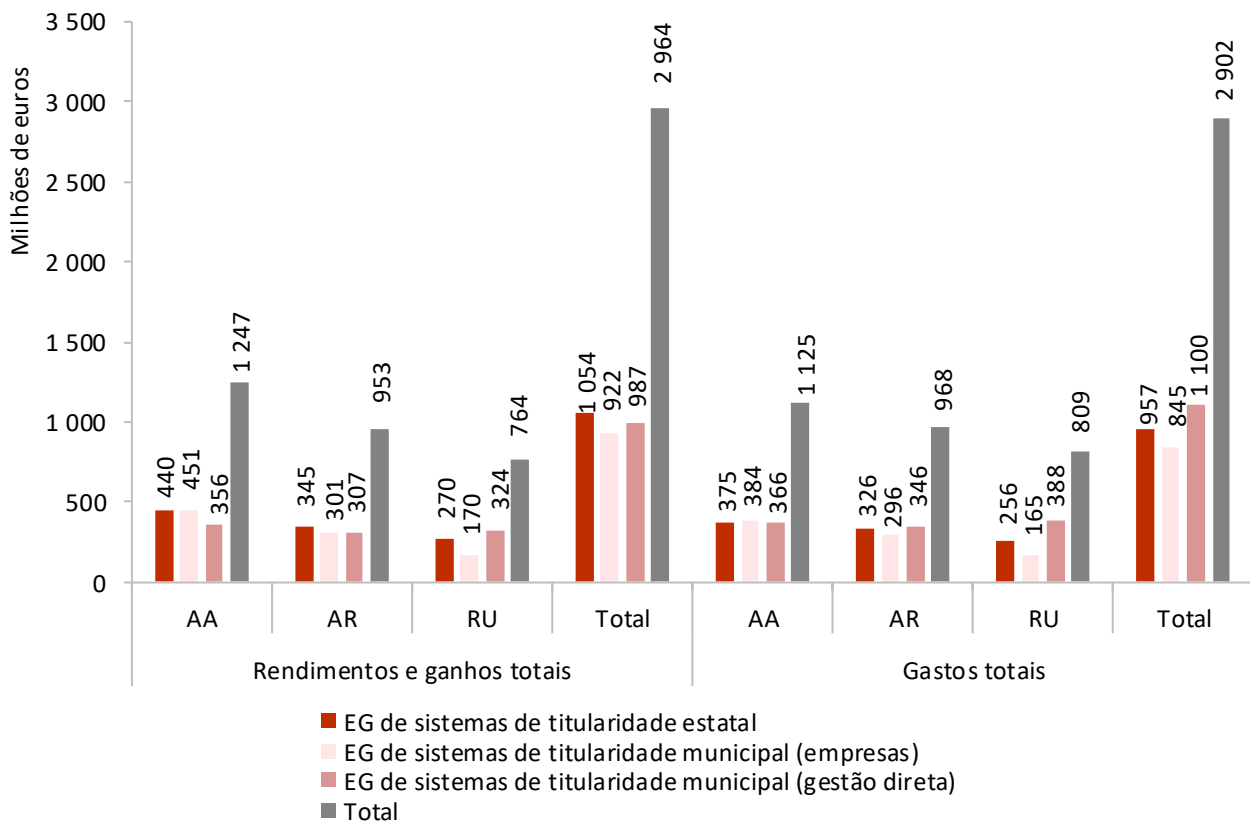


Figura 510. Rendimentos e ganhos totais e gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

Ao nível dos rendimentos e ganhos totais, 1247 milhões de euros (42 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 953 milhões de euros (32 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 764 milhões de euros (26 %) do serviço de gestão de resíduos urbanos. Refira-se, ainda, que as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal contribuem com 1054 milhões de euros (36 %) e as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal com 1909 milhões de euros (64 %).

Ao nível dos gastos totais, 1125 milhões de euros (39 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 968 milhões de euros (33 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 809 milhões de euros (28 %) do serviço de gestão de resíduos urbanos. Refira-se ainda que as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal contribuem com 957 milhões de euros (33 %) e as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal com 1945 milhões de euros (67 %).

Salienta-se que, não obstante em termos globais e por serviço estas duas variáveis evidenciem apenas um ligeiro desequilíbrio, em termos individuais foram identificadas várias situações de desequilíbrio, designadamente pelo facto de algumas entidades gestoras não cobrarem o serviço prestado ou cobrarem tarifas que não recuperam os custos com a prestação do mesmo.

Salienta-se ainda, que a informação considerada, tendo sido validada, apresenta níveis de fiabilidade diferenciada. Enquanto que ao nível dos rendimentos totais 46 % dos reportes de contas efetuados pelas entidades gestoras para cada um dos serviços, apresenta o nível máximo de fiabilidade (***)³², nos gastos totais a fiabilidade máxima apenas se verifica em 36 % dos reportes efetuados pelas entidades gestoras. Uma entidade gestora pode reportar informação de um, dois ou três serviços regulados.

³² Valor determinado com base em informação obtida unicamente através de um sistema de contabilidade de custos e sem falhas relevantes ao nível do apuramento dos dados do serviço.

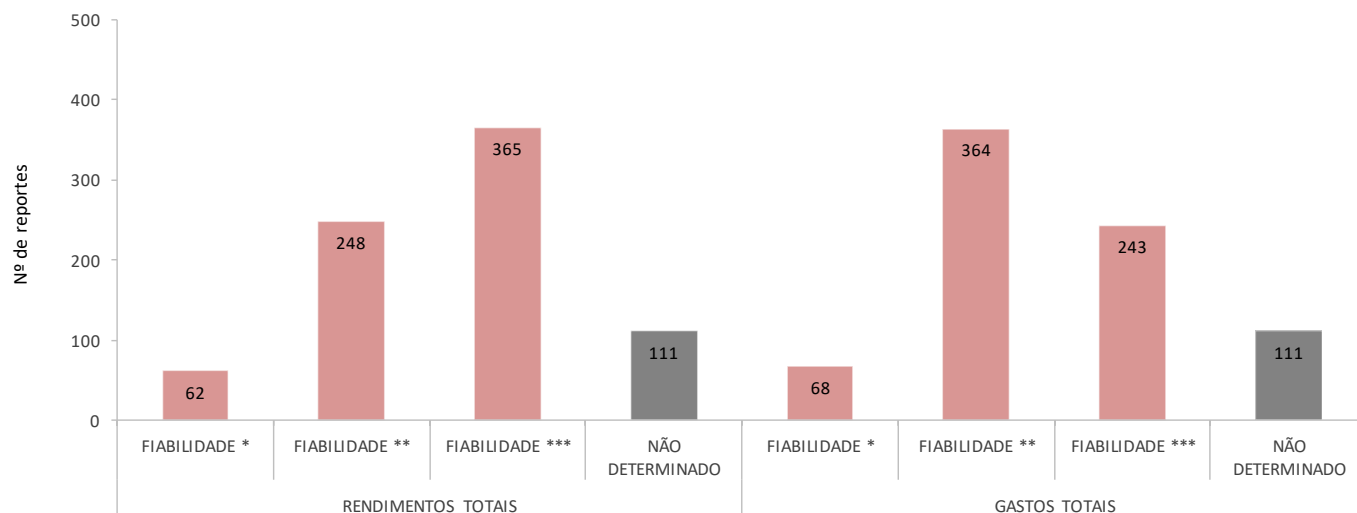


Figura 511. Fiabilidade dos rendimentos totais e dos gastos totais reportados em 2018

6.4.9. Resultados líquidos

Em 2018, os resultados líquidos agregados gerados nas entidades gestoras que operam no setor de águas e resíduos em Portugal continental, com reporte de contas validado, corresponderam a um lucro de 61 milhões de euros.

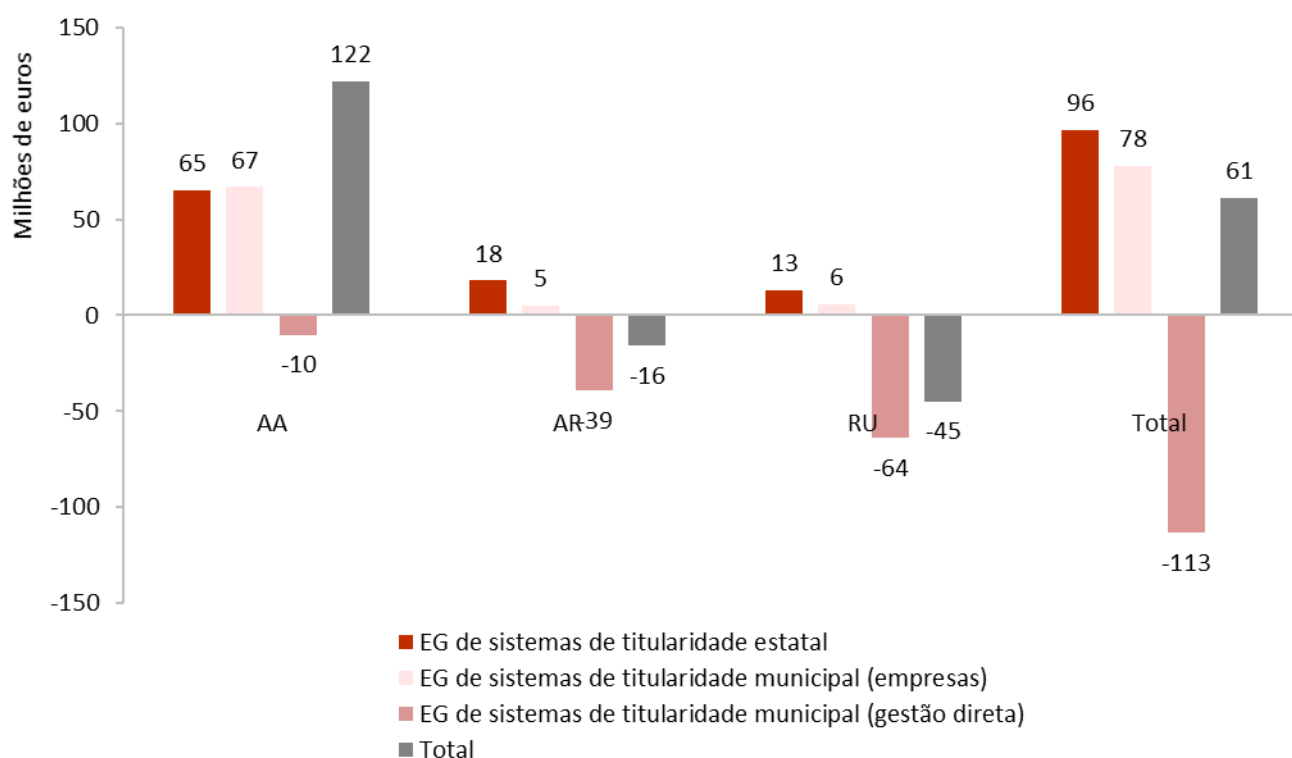


Figura 512. Resultados líquidos agregados nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em 2018

Do total de resultados gerados no setor, 122 milhões de euros decorrem do serviço de abastecimento de água, 16 milhões de euros negativos resultam do serviço de saneamento de águas residuais e 45 milhões de euros negativos têm origem no serviço de gestão de resíduos, sendo de registar que é nas entidades que operam em regime de gestão direta que se encontram os piores resultados, sempre negativos nos três tipos de serviços.

O serviço de abastecimento de água, atingindo resultados globais positivos, apresenta resultados positivos no conjunto das entidades gestoras de natureza empresarial, quer nos sistemas de titularidade estatal, quer nos sistemas de titularidade municipal, mas apresenta resultados globais negativos no conjunto de entidades de titularidade municipal que operam em gestão direta.

O serviço de saneamento de águas residuais, atingindo resultados globais positivos, apresenta resultados globais positivos nas entidades gestoras de natureza empresarial, quer nos sistemas de titularidade estatal, quer nos sistemas de titularidade municipal,

mas apresenta resultados globais negativos no conjunto das entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal que operam em gestão direta.

O serviço de resíduos urbanos, sendo deficitário na globalidade, apresenta resultados globais positivos nas entidades gestoras de natureza empresarial, quer seja em sistemas de titularidade estatal quer em sistemas de titularidade municipal, mas apresenta resultados negativos no conjunto de entidades gestoras de titularidade municipal que operam em gestão direta.

6.5. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DA GESTÃO DOS SERVIÇOS

6.5.1. Capital próprio

O capital próprio consiste no capital realizado pelos sócios ou acionistas (capital subscrito e realizado, prestações suplementares e prémios de emissão de ações) acumulado com a riqueza criada pela própria empresa (resultados não distribuídos e que têm servido para construir reservas e resultados transitados). Traduz o valor líquido do património de uma empresa, ou seja, a diferença entre tudo aquilo que a empresa possui e deve a terceiros (ativos e passivos).

Em 2018, o capital próprio das empresas que operam no setor de águas e resíduos em Portugal continental atinge 3 mil milhões de euros, sendo 48,3 % das empresas de titularidade estatal que operam no setor das águas, 9,4 % das empresas de sistemas de titularidade estatal que operam no setor de gestão de resíduos urbanos e 42,4 % das empresas de sistemas de titularidade municipal que operam nos setores das águas e resíduos.

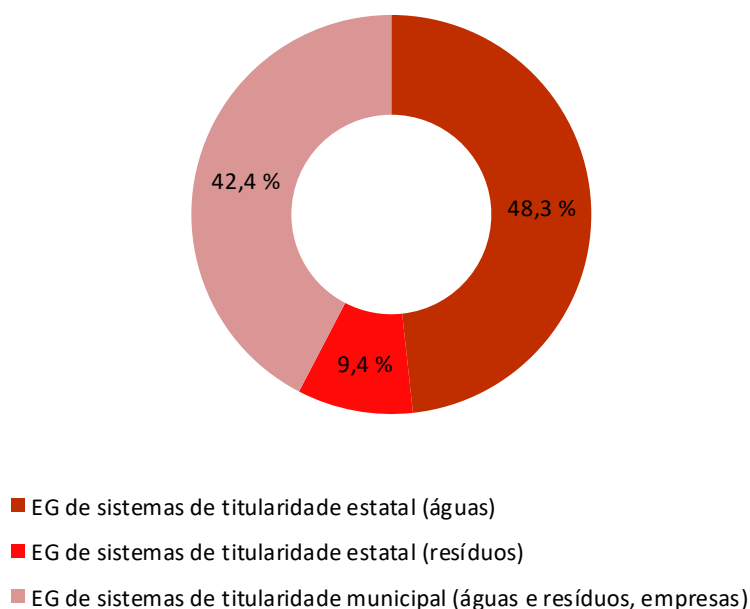


Figura 513. Estrutura do capital próprio das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2018

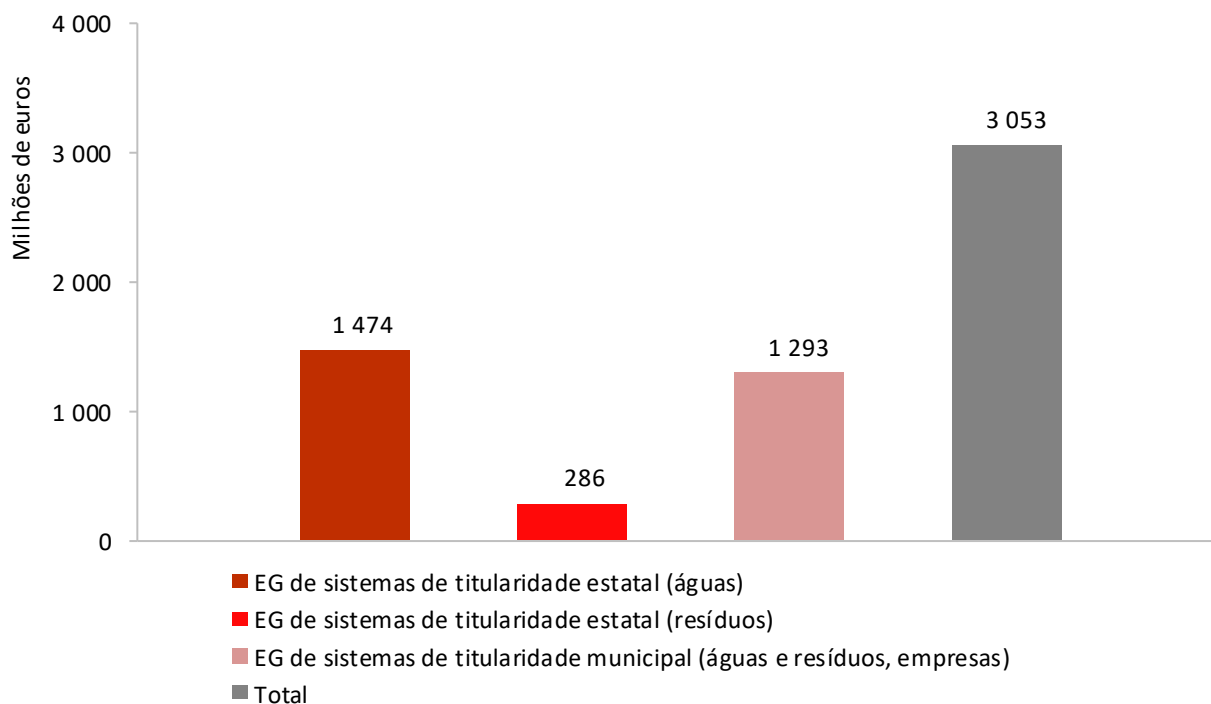


Figura 514. Capital próprio das entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos em 2018

O capital próprio é positivo nos três grupos de entidades considerados na análise, e nas respetivas entidades gestoras, com exceção da Águas de Barcelos, integrada no conjunto de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, em atinge um valor negativo de 12,3 milhões de euros.

6.5.2. COBERTURA DOS GASTOS

O indicador relativo à cobertura dos gastos corresponde ao rácio entre os rendimentos totais, nomeadamente os rendimentos tarifários, os subsídios ao investimento e outros rendimentos, e os gastos totais.

Em 2018, o conjunto de entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos em Portugal continental, com reporte de contas validado, apresentaram um nível de cobertura dos gastos diferenciado, consoante o respetivo serviço e o modelo de gestão prosseguido.

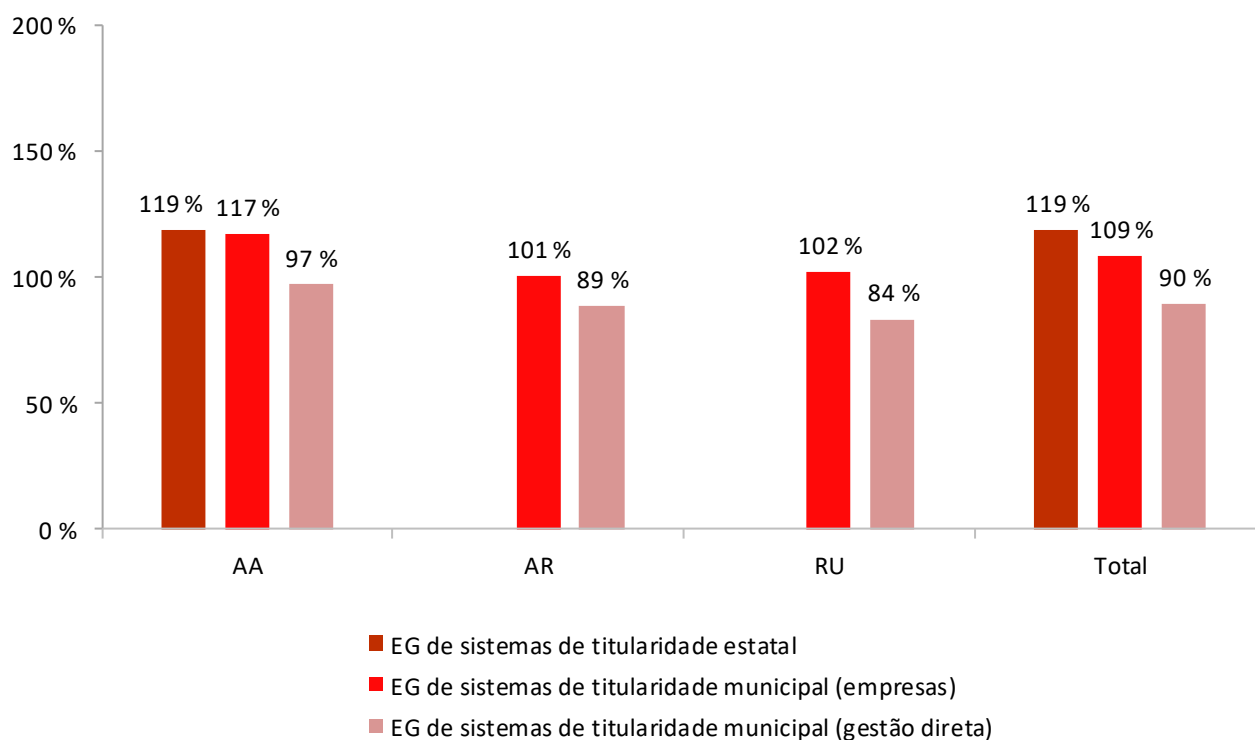


Figura 515. Cobertura dos gastos das entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos em 2018

O serviço de abastecimento de água é o que apresenta melhores níveis de cobertura dos gastos nos grupos de entidades gestoras de titularidade considerados³³.

O conjunto de entidades gestoras de titularidade municipal (empresas) apresenta um nível de cobertura dos gastos superior a 100 % nos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, ou seja, nestes serviços os rendimentos globais são superiores aos gastos globais. Por outro lado, o conjunto de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal (gestão direta) apresenta um nível de cobertura dos gastos inferior a 100 % em todos os serviços, ou seja, o nível de rendimentos totais é inferior ao nível de gastos totais.

Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente algumas especificidades subjacentes às entidades gestoras de natureza empresarial, nomeadamente ao facto de estarem sujeitas ao pagamento de imposto sobre rendimento e as demais entidades que operam em modelo de gestão direta não incluírem esta obrigatoriedade no apuramento de resultados, bem como ao facto do apuramento dos rendimentos e gastos totais para efeitos de cálculo da cobertura dos gastos nas entidades de natureza empresarial serem consideradas rúbricas que decorrem do normativo das *International Financial Reporting Standards* (IFRS), como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção.

Em 2018, é ainda de salientar o facto da maioria das entidades gestoras que não recupera os custos com a prestação dos serviços de águas e resíduos operar em regime de gestão direta, conforme se verifica na figura seguinte.

³³ No grupo de EG de sistemas de titularidade estatal apenas estão considerados os dados na EPAL e da AdS André, na vertente em baixa da cadeia de valor do serviço de abastecimento de água. A vertente em alta das entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal não foi objeto de avaliação devido às especificidades do modelo regulatório.

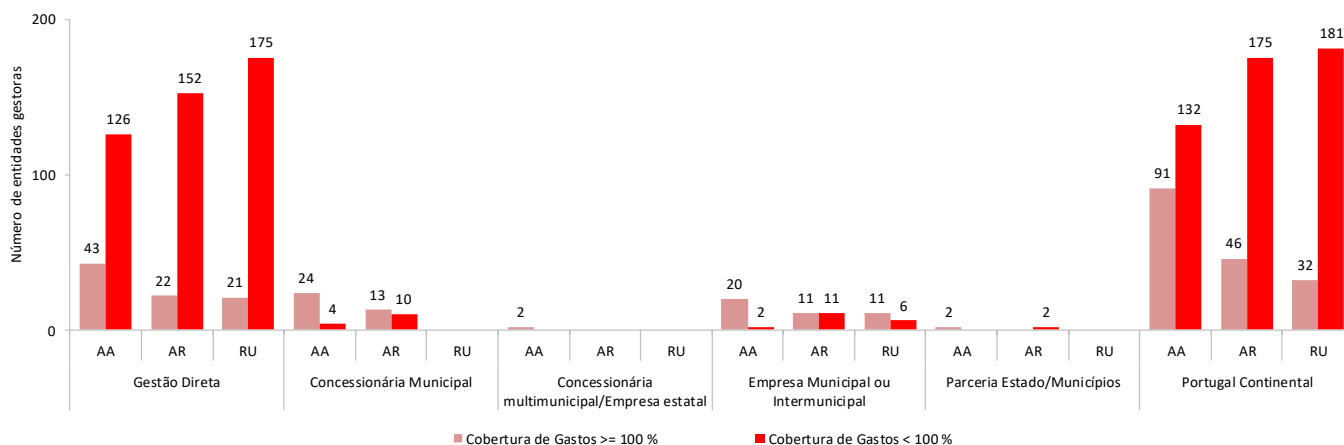


Figura 516. Número de entidades gestoras com cobertura dos gastos >= 100 % e <100 %, por modelo de gestão, em 2018

A nível global, verifica-se que no serviço de abastecimento de água 132 entidades gestoras (59 %) não recuperam os custos com a prestação do serviço, sendo que no serviço de saneamento de águas residuais aquelas se elevam a 175 entidades gestoras (79 %) e no serviço de gestão de resíduos urbanos são 181 as entidades gestoras (85 %) que não recuperam os custos com a prestação do serviço.

Em termos regionais, a cobertura dos gastos apresenta resultados distintos nos três serviços regulados, conforme se verifica na figura seguinte.

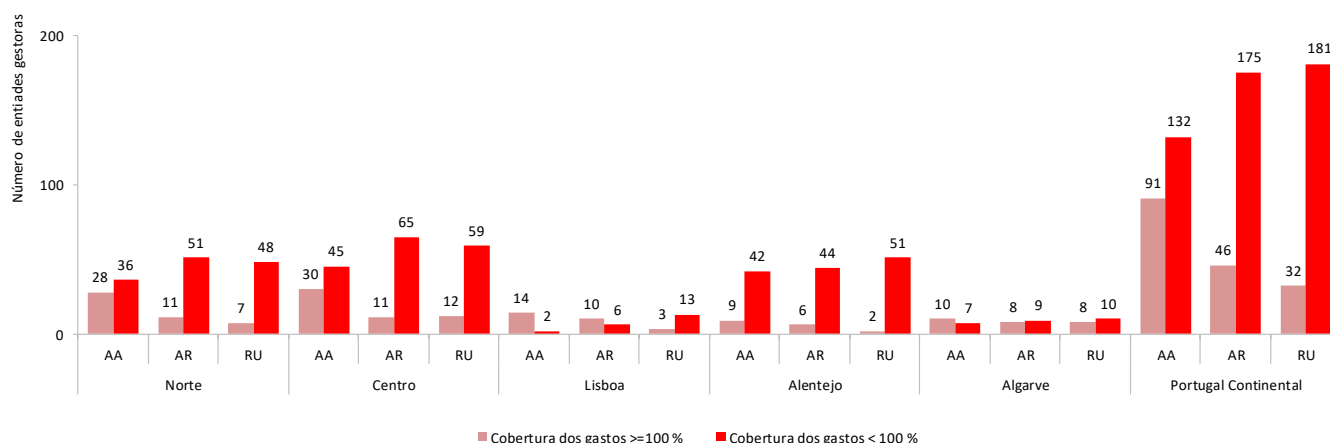


Figura 517. Número de entidades gestoras com cobertura dos gastos >= 100 % e <100 %, por região, em 2018

No serviço de abastecimento de água, a maioria das entidades gestoras das regiões Norte, Centro e Alentejo não recupera os custos com a prestação do serviço, enquanto que nas regiões de Lisboa e do Algarve a maioria das EG recupera os custos.

No serviço de saneamento de águas residuais, a maioria das entidades gestoras das regiões Norte, Centro, Alentejo e Algarve não recupera os custos com a prestação do serviço, enquanto que na região de Lisboa a maioria das EG recupera os custos.

No serviço de gestão de resíduos urbanos, a maioria das entidades gestoras, em todas as regiões, não recupera os custos com a prestação do serviço.

6.5.3. ADESÃO AO SERVIÇO

Nas entidades gestoras de serviços em alta, a adesão ao serviço é definida como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas de serviço em alta previstas estão disponíveis e que têm serviço efetivo. Nas entidades gestoras de serviços em baixa, a adesão ao serviço é definida como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água estão disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato).

Em 2018, a adesão ao serviço atinge níveis insatisfatórios no conjunto de entidades gestoras que prestam serviços em alta, quer no serviço de abastecimento de água quer no serviço de saneamento de águas residuais, com 94,4 % e 91,7 %, respetivamente³⁴.

No conjunto das entidades gestoras que prestam serviços em baixa, a adesão ao serviço é igualmente insatisfatória quer para o serviço de abastecimento de águas quer para o serviço de saneamento de águas residuais, situando-se em 87,6 % e 88,4 %, respetivamente³⁴.

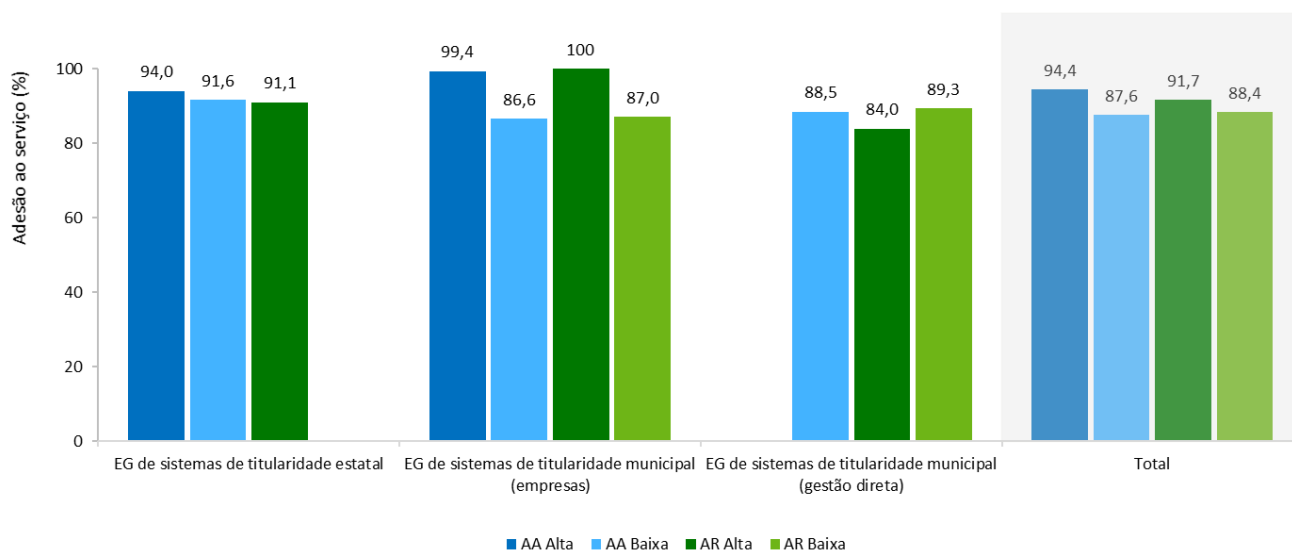


Figura 518. Adesão ao serviço nas entidades gestoras que prestam serviços em alta e em baixa, em 2018

Em termos globais, a prestação do setor ao nível da adesão aos serviços, quer em alta, quer em baixa, é insatisfatória, sem prejuízo de atingir níveis mais elevados na alta comparativamente à baixa, também fruto de existir maior exigência na alta face à baixa.

Tendo presente os níveis de adesão aos serviços, no conjunto das entidades gestoras que prestam serviços em alta, o défice de adesão, para os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, atinge 5,6 % e de 8,3 %, respetivamente. No conjunto das entidades gestoras que prestam serviços em baixa, o défice de adesão global, para os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, atinge 12,4 % e de 11,6 %, respetivamente.

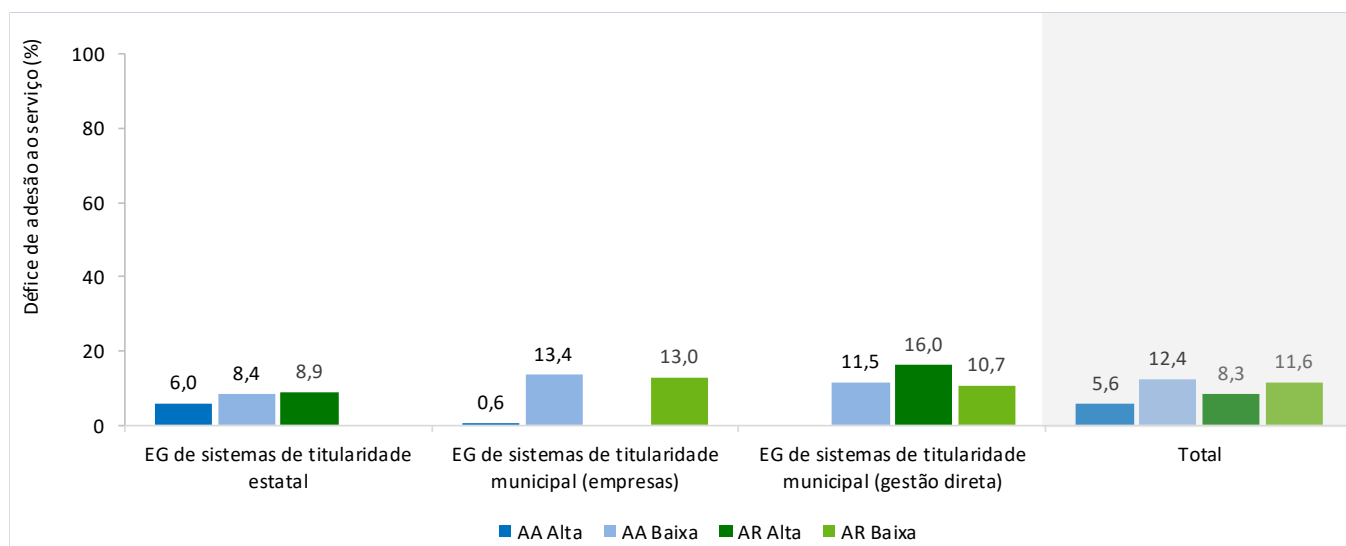


Figura 519. Déficit de adesão ao serviço das entidades gestoras que prestam serviços em alta e em baixa, em 2018

Com efeito, os maiores níveis de défice de adesão verificam-se nos serviços em baixa, com o serviço de abastecimento de água a destacar-se.

³⁴ Para mais informações, nomeadamente sobre os referenciais de avaliação da adesão ao serviço em alta e em baixa, consultar o capítulo 5.

6.5.4. ÁGUA NÃO FATURADA

A água não faturada é um indicador de eficiência das entidades gestoras na medida em que permite obter o valor de água que, apesar de ser captada, tratada, transportada, armazenada e distribuída, não chega a ser faturada. É composta por perdas reais, perdas aparentes³⁵ e pelo consumo autorizado não faturado³⁶.

Em 2018, a água não faturada pelas entidades gestoras que prestam o serviço abastecimento de água em alta, atinge 31,6 milhões de metros cúbicos e representa 5,1 % do total de água entrada nos sistemas (615,5 milhões de metros cúbicos). Por outro lado, nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa, a água não faturada atinge 238,9 milhões de metros cúbicos, representando 29,4 % do total de água entrada nos sistemas (811,3 milhões de metros cúbicos), conforme se observa na figura seguinte.

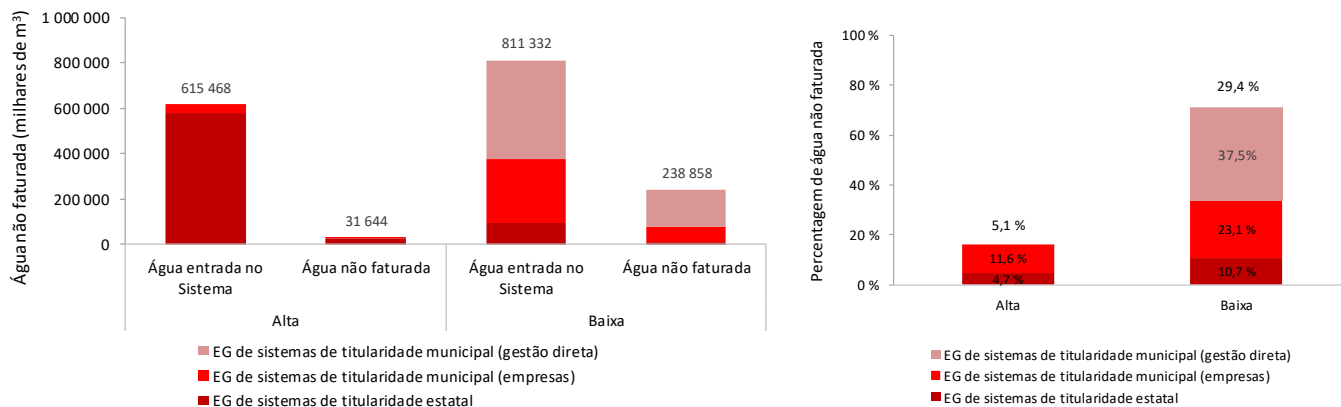


Figura 520. Água não faturada e percentagem de água não faturada por tipologia de entidade gestora em 2018

Na alta, enquanto nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal a água não faturada atinge 4,7 % do total da água entrada nos sistemas, nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal (empresas) esta assume níveis mais elevados, nomeadamente de 11,6 %.

Na baixa, enquanto nas entidades gestoras de titularidade estatal a água não faturada atinge 10,7 % do total da água entrada nos sistemas, nas entidades gestoras de titularidade municipal (empresas) atinge 22,1 % e nas entidades gestoras de titularidade municipal (gestão direta) atinge 37,5 %.

Em termos de estrutura, no conjunto das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em alta, 68,1 % da água não faturada tem origem nas perdas reais, 12,5 % nas perdas aparentes e 19,4 % no consumo autorizado não faturado, conforme decorre da figura seguinte.

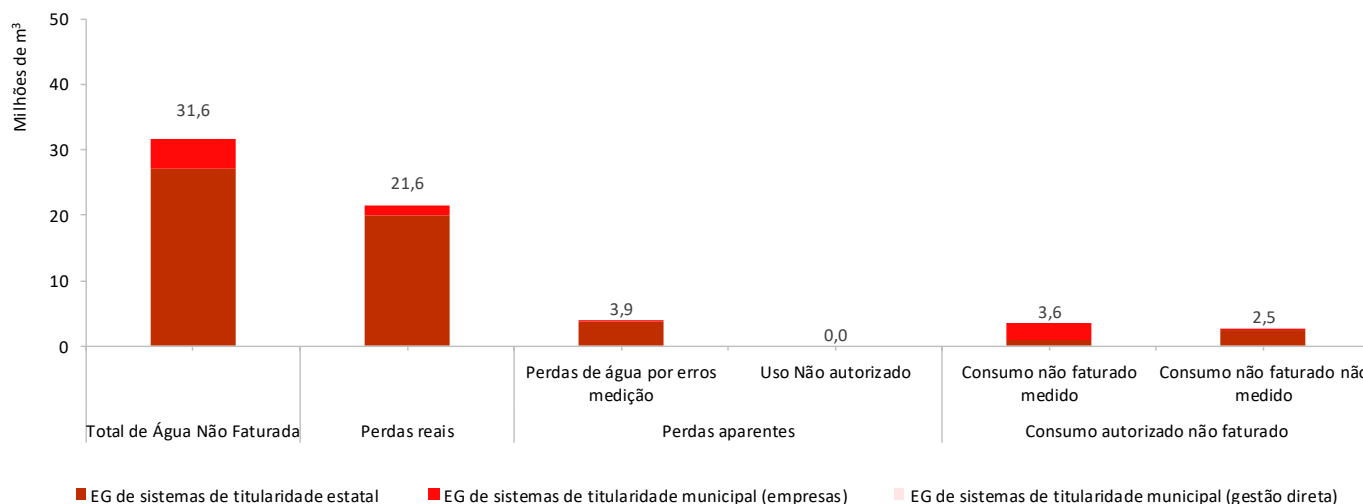


Figura 521. Estrutura da água não faturada nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em alta em 2018

³⁵ Inclui as perdas por erros de medição e uso não autorizado.

³⁶ Inclui o consumo não faturado medido e o consumo não faturado não medido.

No conjunto das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa, 71,8 % da água não faturada tem origem nas perdas reais, 15,7 % nas perdas aparentes e 12,5 % no consumo autorizado não faturado, conforme decorre da figura seguinte.

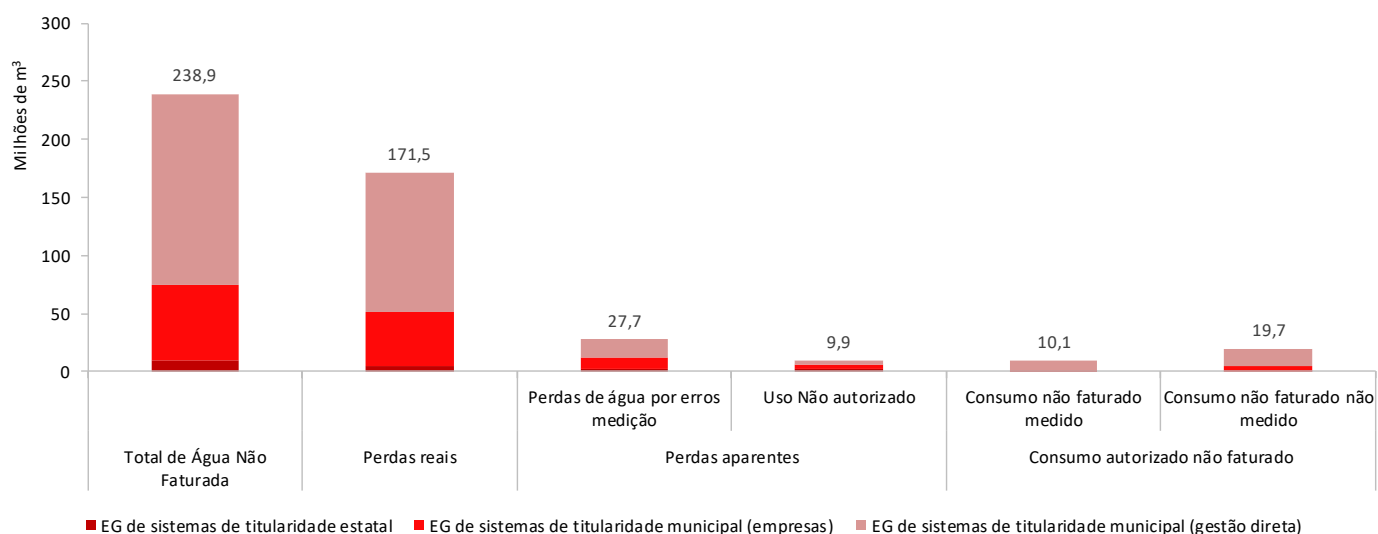


Figura 522. Estrutura da água não faturada nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa em 2018

Destaca-se pela negativa a situação verificada no conjunto das entidades de sistemas de titularidade municipal (gestão direta), que detém os níveis mais elevados de água não faturada nas suas várias componentes.

7. RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS CONSUMIDORES

7.1. NÍVEIS MÉDIOS DE ENCARGOS TARIFÁRIOS E COBERTURA DOS GASTOS, POR SERVIÇO E REGIÃO

Os tarifários dos serviços de águas e resíduos, aplicados aos utilizadores finais, devem permitir a recuperação gradual dos custos económicos e financeiros incorridos pelas entidades prestadoras dos serviços de águas e resíduos, num cenário de eficiência produtiva, em condições de assegurar a qualidade do serviço prestado, a sustentabilidade económico-financeira dos operadores e, simultaneamente, a acessibilidade económica dos serviços à totalidade da população servida.

Os consumidores têm direito ao acesso físico, tendencialmente universal, aos serviços de águas e resíduos, em condições de continuidade e de qualidade na provisão desses serviços, mas têm, naturalmente, o dever de pagar um preço pela sua prestação, calculado em condições de desempenho eficiente e que incentive comportamentos ambientalmente mais favoráveis. Importa também promover a implementação de medidas tendentes a facilitar o acesso aos serviços por parte de famílias numerosas e de famílias mais carenciadas, nomeadamente através de mecanismos de moderação tarifária.

Entre 2012 e 2018, o nível médio de encargos tarifários mensais, a preços correntes, suportado pelo consumidor final, apresenta um crescimento global de 19 %, tendo crescido 7 % no serviço de abastecimento de água, 33 % no serviço de saneamento de águas residuais e 25 % no serviço de gestão de resíduos urbanos. Ao longo dos anos, o serviço de abastecimento de água é o que tem detido um maior peso na faturação mensal dos três serviços ao consumidor, como se pode verificar na figura seguinte.

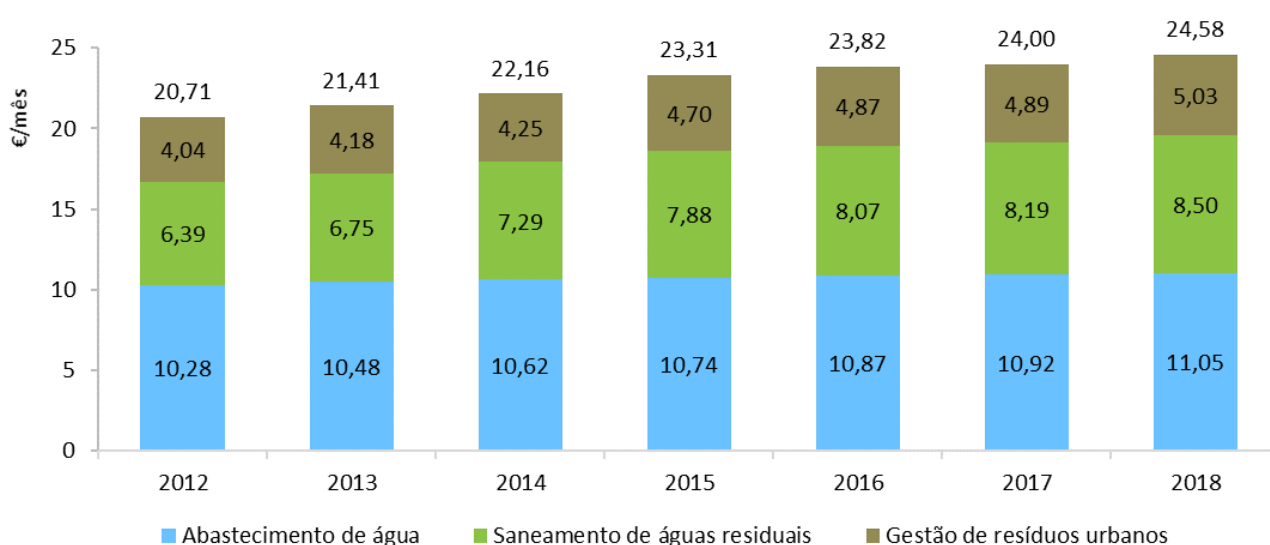


Figura 523. Evolução do nível médio de encargos tarifários mensais por serviço entre 2012 e 2018

Em 2018, a fatura ao consumidor para um consumo mensal de 10 m³ de água atinge 24,58 €, sendo que 45,0 % são encargos do serviço de abastecimento de água, 34,6 % são encargos do serviço de saneamento de águas residuais e 20,5 % são encargos do serviço de gestão de resíduos urbanos.

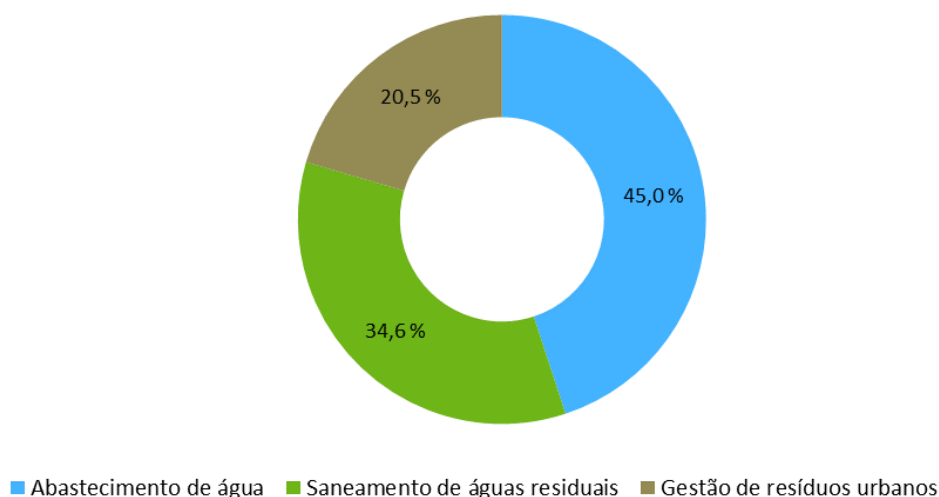


Figura 524. Estrutura dos encargos mensais por serviço em 2018

De seguida, serão analisados os encargos tarifários suportados pelos utilizadores finais com os serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, numa ótica regional, bem como o nível de acessibilidade económica observado em cada entidade gestora no âmbito do sistema de avaliação da qualidade do serviço. Para este efeito, foram considerados os encargos tarifários dos utilizadores domésticos com um consumo mensal de dez metros cúbicos de água.

O nível médio de encargos mensais suportados pelo utilizador final em 2018, para um consumo de dez metros cúbicos de água/mês, por serviço e por região de Portugal continental, encontra-se apresentado na figura seguinte. A figura apresenta igualmente o grau de recuperação dos gastos das entidades gestoras prestadoras dos serviços por via dos rendimentos totais obtidos (tarifários e extra-tarifários), com exceção dos subsídios à exploração obtidos.

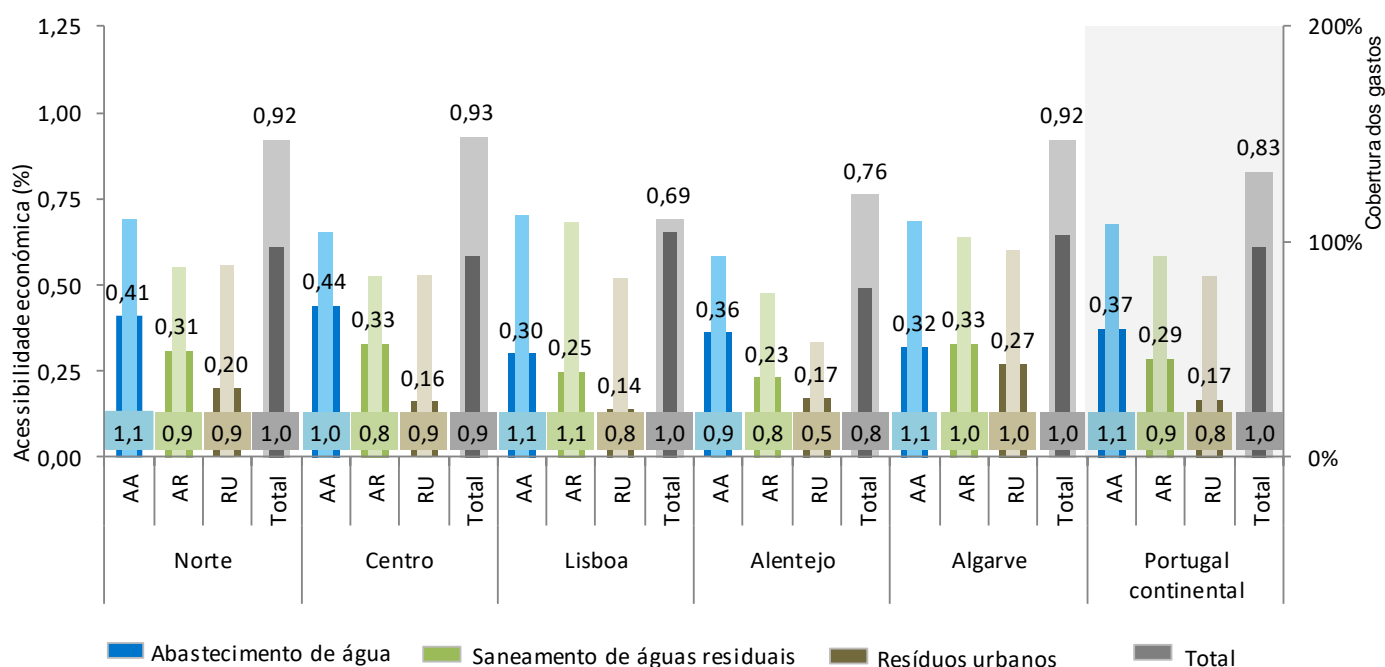


Figura 525. Níveis médios de encargos tarifários e cobertura dos gastos por serviço e região de Portugal continental em 2018

Relativamente a cada serviço e região, da observação da figura destaca-se o seguinte:

- No serviço de abastecimento de água, é na região do Algarve que o nível médio de encargos tarifários atinge um menor valor (8,5 €/10 m³), e é na região do Norte que este encargo é superior (11,9 €/10 m³). Este serviço apresenta um nível de cobertura dos gastos superior a 100 % em todas as regiões com exceção da região do Alentejo, sendo a média nacional de 109 %, ou seja, em termos globais os gastos totais com a prestação do serviço são recuperados.
- No serviço de saneamento de águas residuais, é na região do Algarve que o nível médio de encargos tarifários atinge um menor valor (5,8 €/10 m³), e é na região do Algarve que este encargo é superior (8,9 €/10 m³). Este serviço apresenta um nível de cobertura dos gastos totais deficitário nas regiões do Norte, do Centro e do Alentejo, sendo a média nacional de 93 %, ou seja, em termos globais os gastos totais com a prestação do serviço não são integralmente recuperados.
- No serviço de gestão de resíduos urbanos, é na região do Centro que o nível médio de encargos tarifários atinge o menor valor (4,0 €/10 m³), e na região do Algarve onde este encargo atinge o valor mais elevado (7,3 €/10 m³). Este serviço apresenta um nível de cobertura dos gastos deficitário em todas as regiões, sendo a média nacional de 84 %, ou seja, em termos globais os gastos totais com a prestação do serviço não são integralmente recuperados.

De salientar que o nível tarifário praticado pelas entidades gestoras não é o único fator determinante no grau de recuperação de gastos. Com efeito, em primeira instância, as entidades gestoras deverão proceder ao apuramento rigoroso dos gastos incorridos com a prestação de cada serviço, para, posteriormente, procederem à definição de tarifários adequados à obtenção dos rendimentos necessários à cobertura tendencialmente integral dos gastos apurados.

O nível de gastos com a prestação de cada serviço depende muito do número de alojamentos existentes na zona de intervenção da entidade gestora, o qual vai determinar o nível de investimento necessário à disponibilização de cada serviço, tendencialmente a 100 % da população existente, mas também à qualidade e disponibilidade das origens de água, no caso das águas, e à densidade populacional e da geografia do terreno, no caso dos resíduos. Tendo presente a grande variação existente entre os gastos incorridos com cada serviço, consoante varie a entidade gestora, região ou município, também os níveis tarifários necessários serão necessariamente diferentes entre aqueles.

7.1.1. Encargos tarifários domésticos e nível de rendimento por agregado familiar em Portugal continental

Em 2018, verificou-se a existência de uma significativa amplitude do peso do conjunto dos encargos suportados pelas famílias com os três serviços regulados, nomeadamente abastecimento de água para consumo humano, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, relativamente ao rendimento por agregado familiar médio por concelho, variando entre 0,5 % e 5,1 %. Esta amplitude é resultado das assimetrias verificadas entre concelhos, designadamente rurais e urbanos, quer em termos de rendimento, quer ao nível do valor dos tarifários praticados.

Corroborando a análise, a figura seguinte apresenta a correlação existente entre o nível de encargos tarifários com o consumo mensal doméstico dos serviços de águas e resíduos e o rendimento médio mensal disponível por agregado familiar em Portugal continental em 2018.

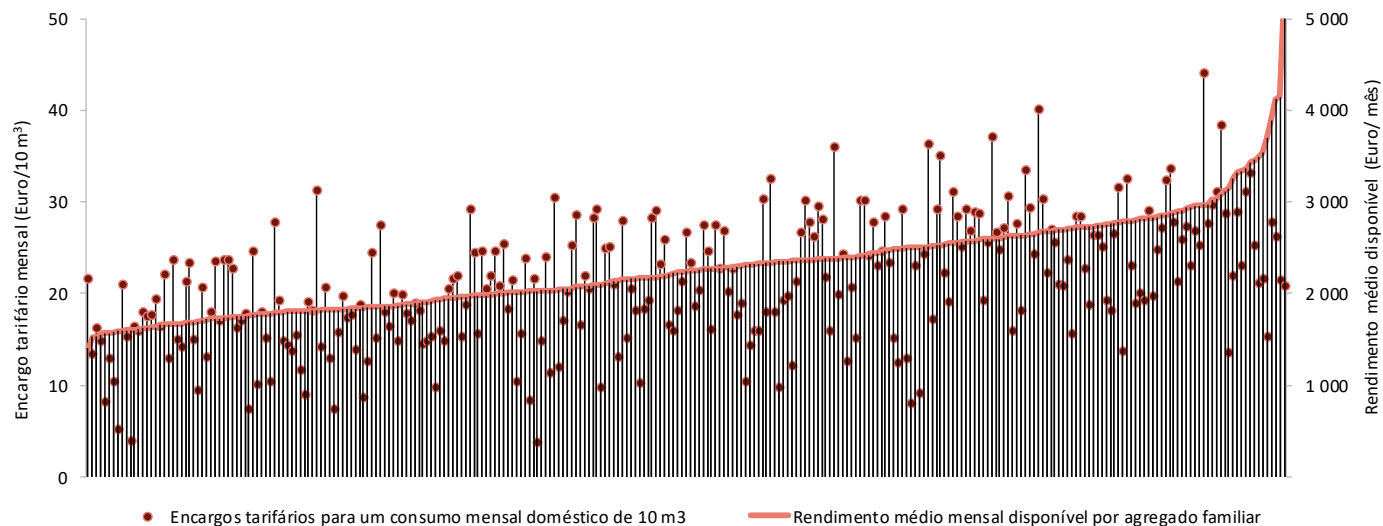


Figura 526. Encargos tarifários domésticos mensais e rendimento mensal por agregado familiar em Portugal continental em 2018

Não obstante verificar-se que as duas variáveis evoluem genericamente no mesmo sentido, o nível de rendimento médio mensal das famílias não exerce influência predominante na definição dos tarifários pelas entidades gestoras, situação demonstrada pela fraca correlação (0,44) entre nível de encargos suportados pelos utilizadores domésticos dos serviços de águas e resíduos e o rendimento médio mensal disponível por agregado familiar e por concelho.

Com efeito, não existindo relação de causalidade entre as duas variáveis ($R^2=0,1116$), um concelho com um nível de rendimento mensal por agregado familiar mais elevado não implica necessariamente maiores encargos mensais com os serviços, conforme ilustra a figura seguinte.

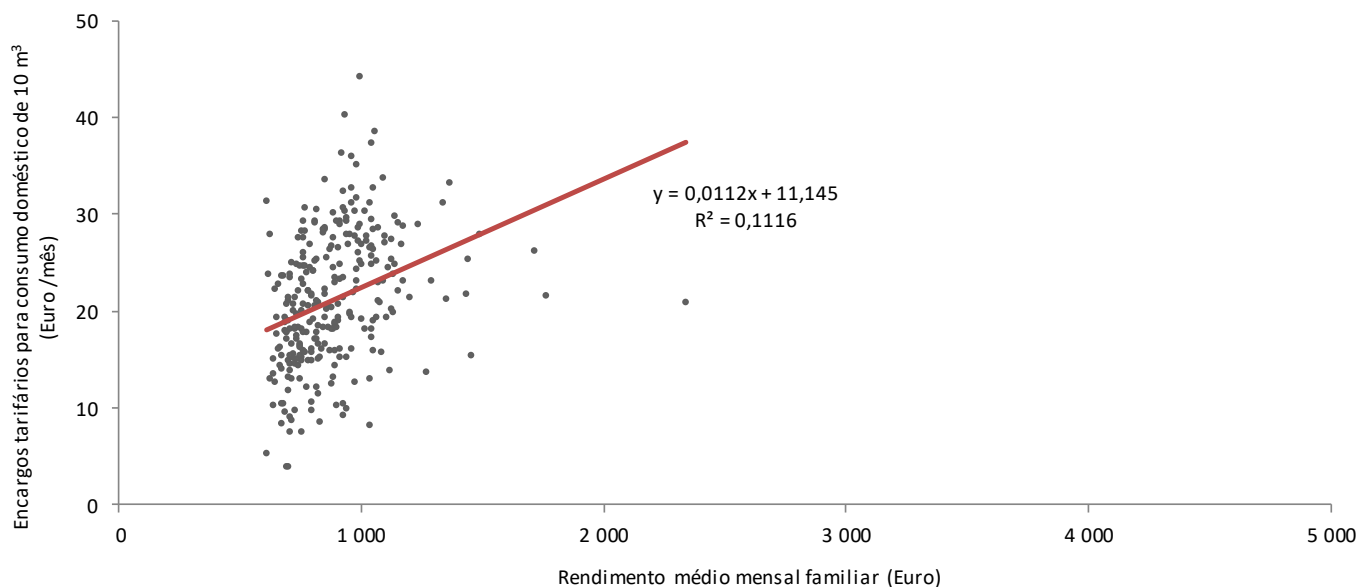


Figura 527. Diagrama de dispersão e reta de regressão: rendimento médio familiar versus encargos tarifários para um consumo doméstico mensal de 10 m³, em 2018

A influenciar a definição das tarifas, deverá então existir uma maior correlação dos encargos tarifários em cada município com o nível de gastos totais decorrentes da prestação do serviço, justificada pela preocupação crescente em assegurar o financiamento do serviço por via tarifária, conforme decorre do artigo 21.º da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro. Admite-se que a tendência futura seja igualmente neste sentido.

7.1.2. Componentes dos encargos tarifários dos serviços

Os tarifários a aplicar em Portugal continental para os serviços de águas e resíduos devem ser definidos pelas entidades gestoras de cada serviço em função dos custos incorridos com cada atividade *de per se*, em particular no que se refere aos custos de investimento necessários à disponibilização do serviço e à manutenção, renovação e ampliação dos ativos utilizados na prestação da atividade, assim como aos custos de exploração necessários à sua provisão (distribuição de água para consumo público, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos).

A estruturação desses tarifários deve atender a uma combinação entre as componentes fixa e variável da tarifa tal que repercuta equitativamente os custos pelos consumidores, em função das características da sua utilização.

Os encargos tarifários totais cobrados ao consumidor final em 2018, relativos a um consumo mensal de 10 m³ para os serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, apresentam a distribuição evidenciada na figura seguinte.

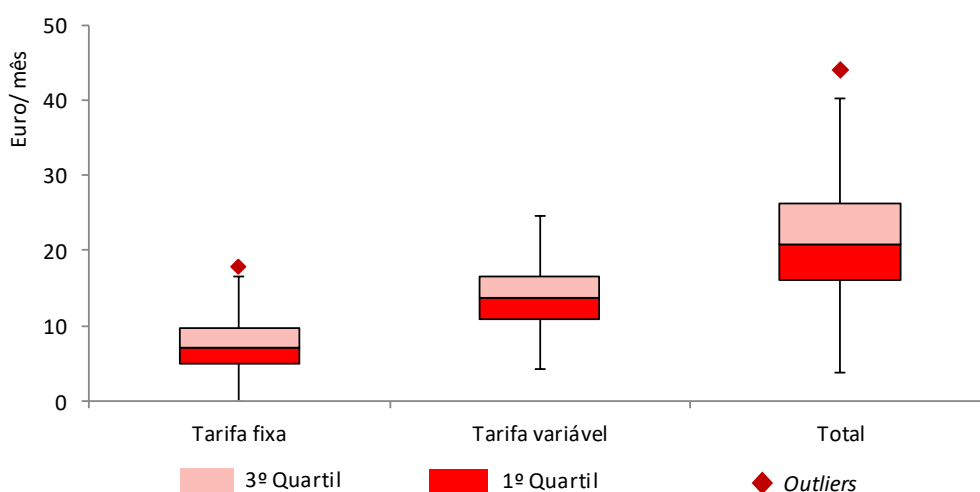


Figura 528. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários totais por componente tarifária em 2018

No serviço de abastecimento de água, os encargos tarifários cobrados ao consumidor final em 2018, relativos a um consumo mensal de 10 m³ de água, apresentam a distribuição evidenciada na figura seguinte.

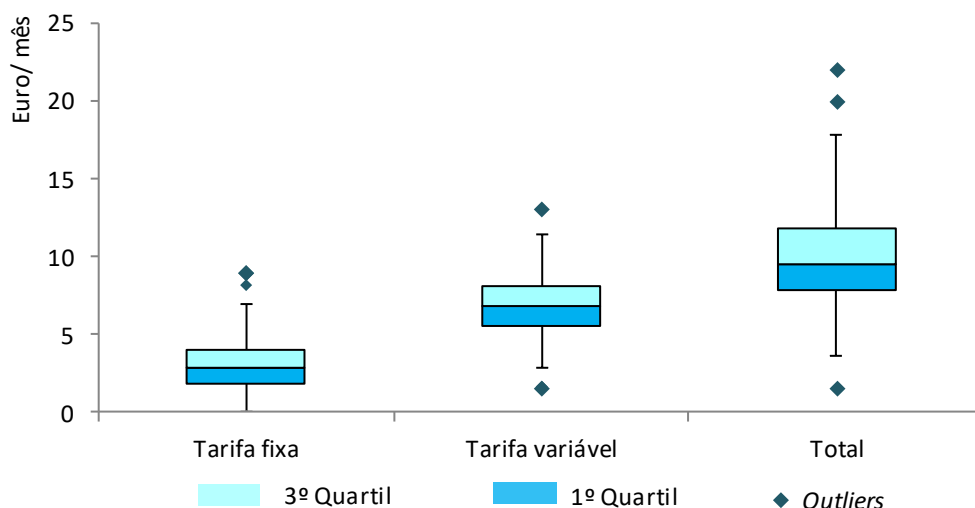


Figura 529. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de abastecimento de água em 2018

A Figura 530 apresenta a distribuição dos encargos tarifários cobrados ao consumidor final no serviço de saneamento de águas residuais, em 2018, para um consumo mensal de 10 m³ de água.

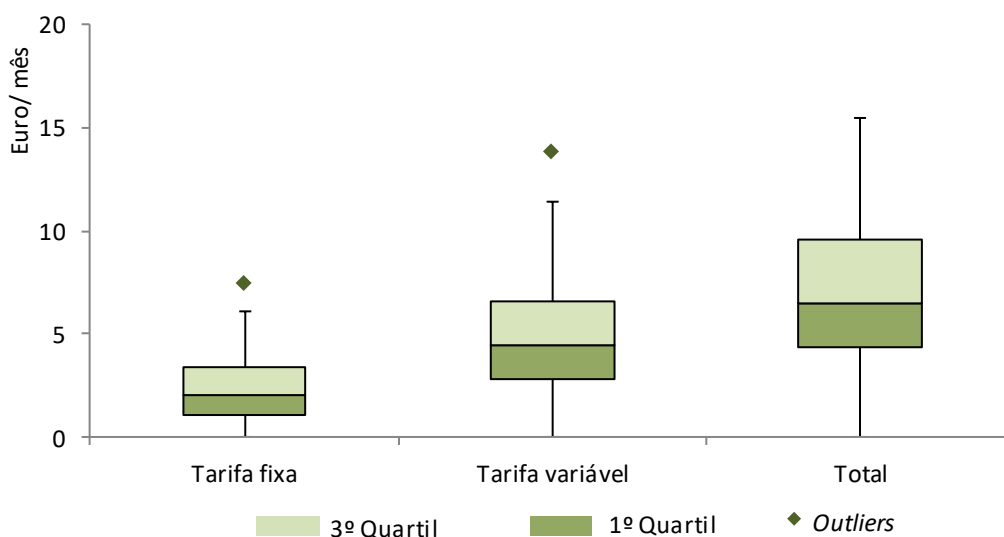


Figura 530. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de saneamento de águas residuais em 2018

No que respeita ao serviço de gestão de resíduos urbanos, a Figura 531 apresenta a distribuição dos encargos tarifários cobrados ao consumidor final em 2018, relativos a um consumo mensal de 10 m³ de água.

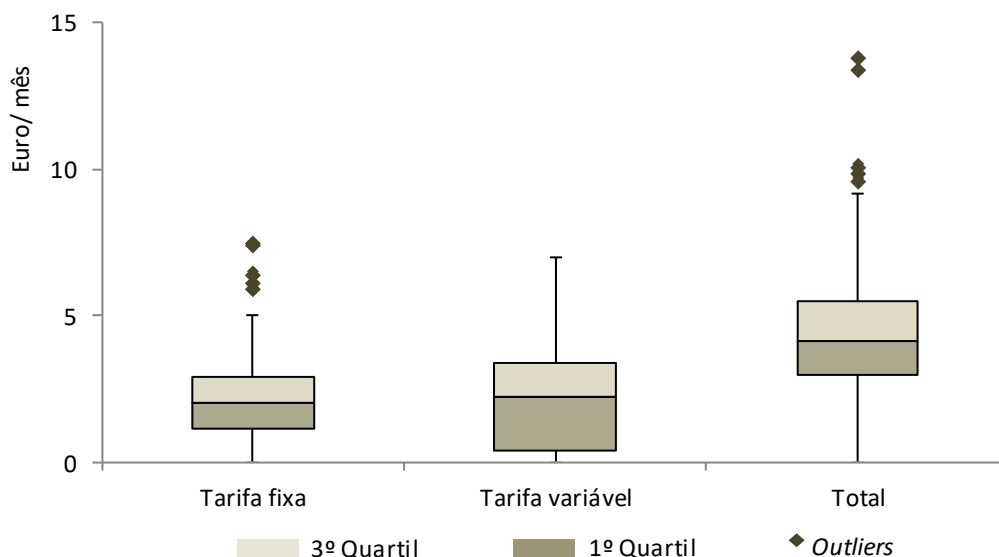


Figura 531. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de gestão de resíduos urbanos em 2018

Neste enquadramento, apresenta-se na figura seguinte o nível de encargos médios para um consumo mensal de 10 m³ por componente tarifária, por serviço e em cada uma das cinco regiões de Portugal continental.

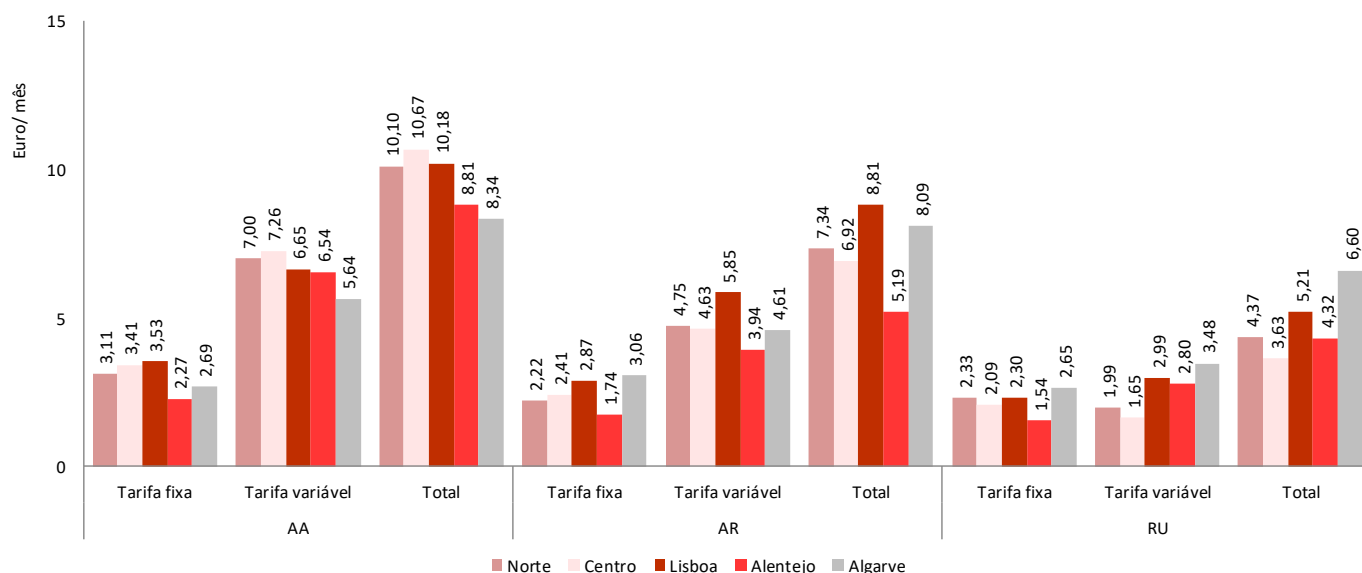


Figura 532. Níveis tarifários médios por componente, serviço e região em 2018

Relativamente à estrutura tarifária de cada serviço, da observação da Figura 532 destaca-se o seguinte:

- No serviço de abastecimento de água (AA), a componente variável do encargo tarifário assume sempre o maior peso no valor total, em detrimento da componente fixa. A componente variável do serviço de abastecimento apresenta o valor mensal mais elevado na região Centro, por comparação com as outras regiões;
- No serviço de saneamento de águas residuais (AR), a componente variável do encargo tarifário assume sempre o maior peso no valor total, em detrimento da componente fixa. A componente variável do serviço de saneamento apresenta o valor mensal mais elevado na região de Lisboa, face às restantes regiões.
- No serviço de gestão de resíduos urbanos (RU), a componente fixa assume o maior peso no total do encargo tarifário com este serviço nas regiões do Norte e do Centro. A componente variável do serviço de gestão de resíduos urbanos apresenta o valor mensal mais elevado na região do Algarve, comparativamente com as outras regiões.
- A componente fixa da tarifa dos três serviços apresenta o valor mensal mais baixo na região do Alentejo, face às outras regiões.

7.2. NÍVEIS MÉDIOS DE ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DOS SERVIÇOS POR REGIÃO

O indicador de acessibilidade económica no setor dos serviços de águas e resíduos traduz o peso do encargo anual de um consumo de 120 m³ com os serviços no rendimento disponível familiar médio anual, na área de intervenção da entidade gestora do sistema³⁷.

Para além do acesso físico aos serviços de águas e resíduos, é necessário garantir a sua acessibilidade económica através da definição e implementação de tarifários adequados aos custos de cada serviço, e que também atendam à capacidade económica das famílias de cada concelho e região.

Em 2018, a acessibilidade económica do conjunto dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental apresentou-se mediana (0,83 %), mas, quando analisada individualmente por cada serviço, todos os serviços apresentam uma acessibilidade económica boa, sendo o serviço com a gestão de resíduos o que apresenta um encargo médio economicamente mais acessível à população, e o serviço de abastecimento de água o que representa um maior peso no rendimento médio disponível familiar. A interpretação destes resultados carece, no entanto, de algum cuidado, tendo em consideração o número de entidades gestoras que ainda não faturam alguns destes serviços, ou que faturam abaixo dos custos inerentes à prestação dos serviços, e, por conseguinte, não recuperam os gastos por via tarifária.

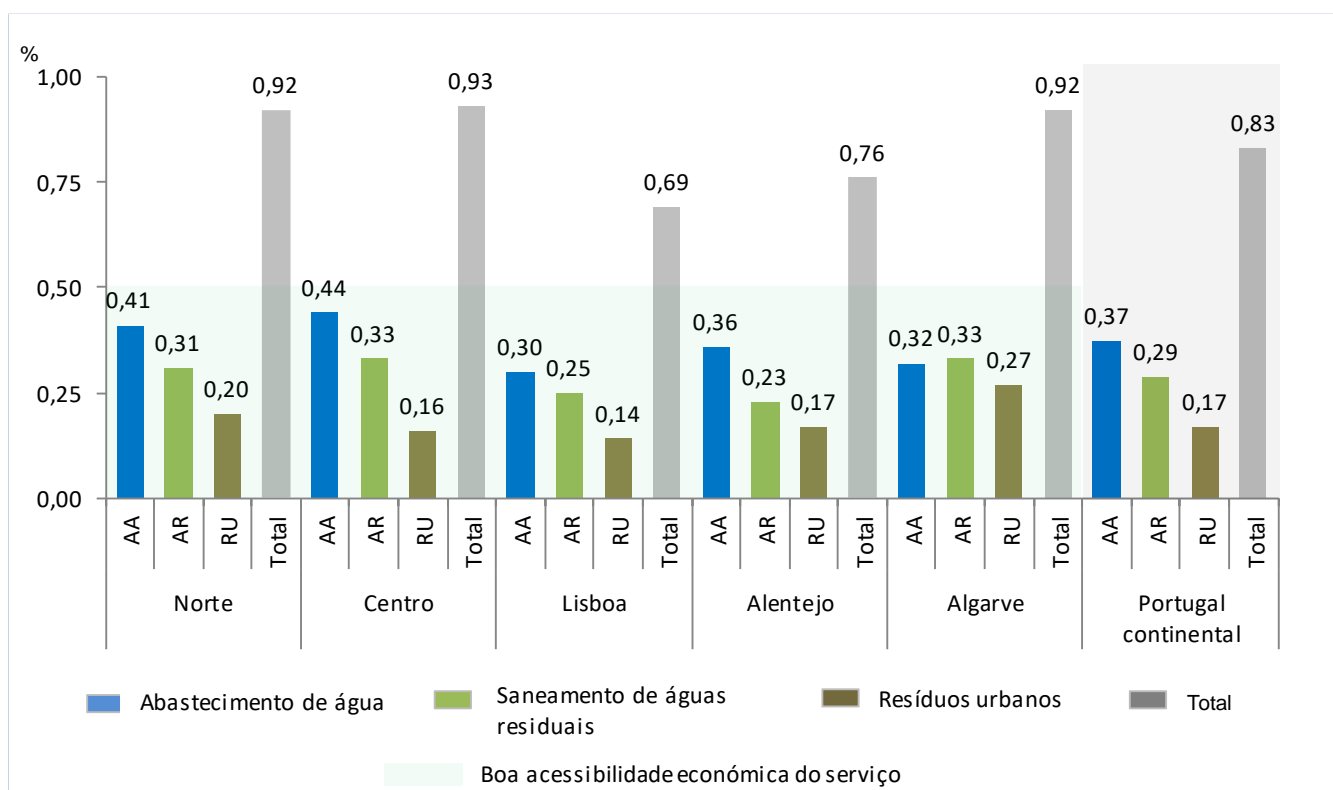


Figura 533. Nível médio de acessibilidade económica em cada serviço e região de Portugal continental em 2018

Em termos regionais, verifica-se que é nas regiões do Centro e do Algarve que o encargo total dos três serviços tem maior peso no rendimento médio disponível familiar. O encargo com o serviço de abastecimento de água representa um maior peso no rendimento das famílias da região do Centro e, por sua vez, o encargo com os serviços de saneamento representa um maior peso no rendimento das famílias das regiões do Algarve e Centro.

Importa referir, no entanto, que a boa acessibilidade económica nem sempre garante a sustentabilidade das entidades gestoras, num contexto em que a maioria dos tarifários aplicados são insuficientes para atingir a total cobertura dos gastos incorridos com a prestação dos serviços.

No serviço de abastecimento de água, os níveis de acessibilidade económica apresentam uma distribuição assimétrica em todas as regiões, conforme se pode observar através da Figura 534.

³⁷ Para os sistemas em baixa, considera-se uma acessibilidade económica boa quando o resultado do indicador fica situado no intervalo [0; 0,50]; uma acessibilidade económica mediana quando o resultado do indicador fica situado no intervalo]0,50; 1,00] e uma acessibilidade económica insatisfatória quando o resultado do indicador fica situado no intervalo]1,00; +∞[.

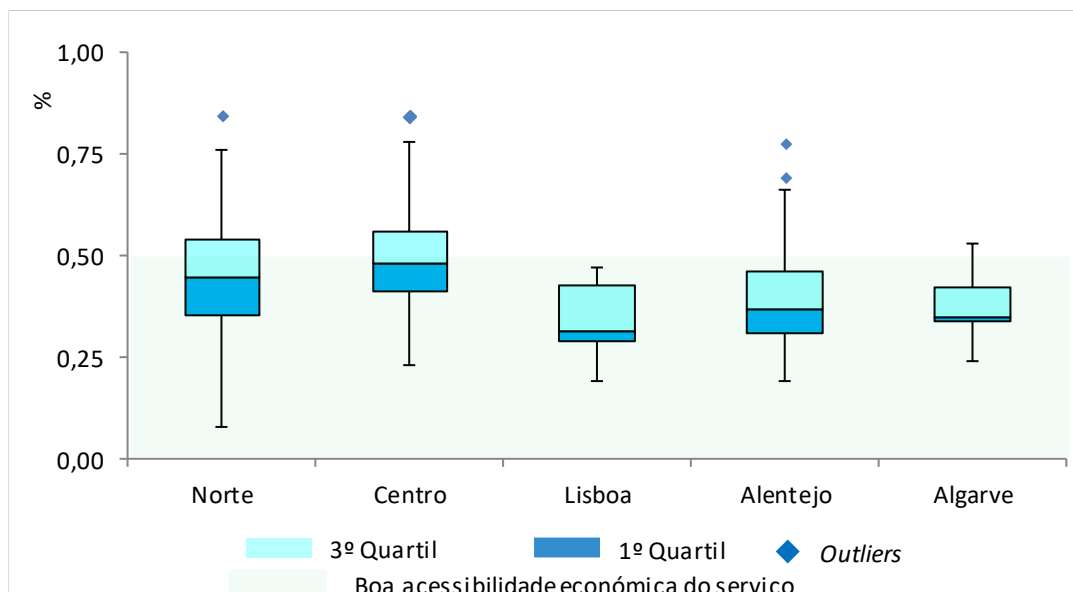


Figura 534. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de abastecimento de água por região em 2018

Verifica-se que é nas regiões de Lisboa e do Algarve que a prestação do serviço de abastecimento de água é mais acessível face ao rendimento das famílias, e onde os níveis de acessibilidade económica registam uma menor amplitude entre os valores mínimos e os valores máximos. Em todas as regiões os tarifários praticados traduzem na maioria dos casos uma boa acessibilidade económica, existindo casos em que a acessibilidade é mediana.

No serviço de saneamento de águas residuais, os níveis de acessibilidade económica apresentam uma distribuição assimétrica em todas as regiões (Figura 535).

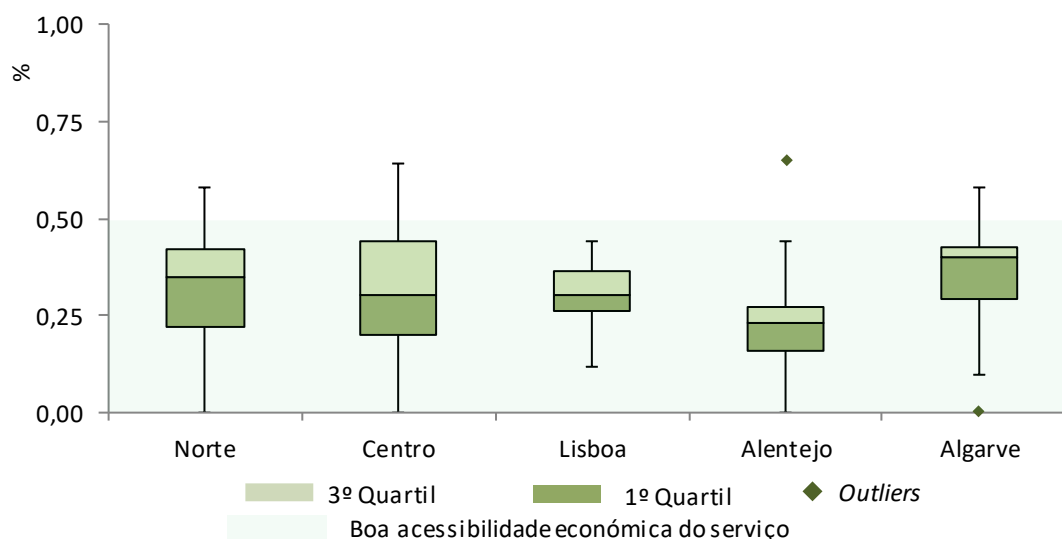


Figura 535. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de saneamento de águas residuais por região em 2018

Verifica-se que é na região do Alentejo que a prestação do serviço de saneamento de águas residuais é mais acessível face ao rendimento das famílias, sem prejuízo dos níveis de acessibilidade económica registarem uma menor amplitude entre o valor mínimo e o valor máximo na região de Lisboa. Em todas as regiões, verifica-se que os tarifários praticados traduzem na maioria dos casos uma boa acessibilidade económica, existindo casos em que a acessibilidade é mediana.

No serviço de gestão de resíduos urbanos, os níveis de acessibilidade económica apresentam uma distribuição assimétrica em todas as regiões (Figura 536).

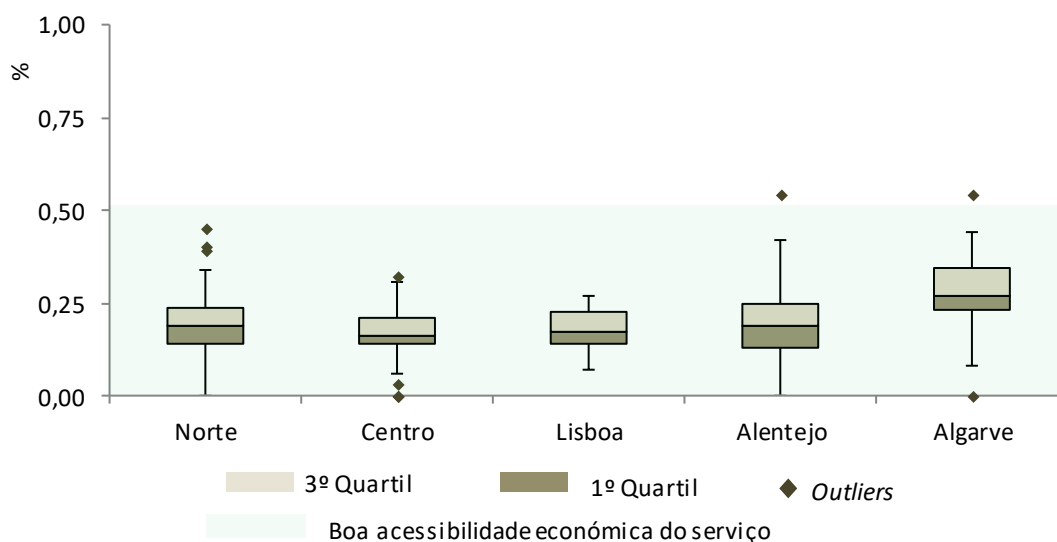


Figura 536. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2018

Verifica-se que em todas as regiões o encargo tarifário decorrente da prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos traduz uma boa acessibilidade económica [0; 0,50] face ao rendimento das famílias sem prejuízo dos níveis de acessibilidade registarem uma menor amplitude entre o valor mínimo e os valor máximo na região de Lisboa. Existem dois casos *outliers* (Infratróia, na região Alentejo e Infraquinta, na região Algarve) onde a acessibilidade económica atinge valores medianos.

7.2.1. Tarifários sociais

Com o propósito de facilitar o acesso económico aos serviços por parte de famílias mais carenciadas, as entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem incorporar uma componente social nos seus tarifários para consumidores domésticos.

Nos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, a "Recomendação n.º 1/2009 do IRAR" defende que as tarifas destes serviços sejam reduzidas para consumidores domésticos cujo agregado familiar possua um rendimento bruto englobável para efeito de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares que não ultrapasse determinado valor, a fixar pela entidade titular, o qual não deve exceder o dobro do valor anual da retribuição mínima mensal garantida. Nestes serviços, a redução deve concretizar-se através da isenção das tarifas fixas e da aplicação ao consumo total do utilizador das tarifas variáveis do primeiro escalão, até ao limite mensal de 15 m³.

As tarifas destes serviços podem igualmente ser reduzidas para consumidores não domésticos, nomeadamente instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais sem fim lucrativo ou outras entidades de reconhecida utilidade pública cuja ação social o justifique.

Foi entretanto publicado o Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro que visa estabelecer o regime de atribuição de tarifa social para a prestação dos serviços de águas, a atribuir pelo município territorialmente competente e a aplicar a clientes finais do fornecimento dos serviços de águas.

No serviço de resíduos urbanos, o "Regulamento Tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos", estabelece que as entidades gestoras disponibilizam tarifários sociais aplicáveis a: i) Consumidores domésticos que se encontrem numa situação de carência económica comprovada pelo sistema de segurança social; ii) Consumidores não-domésticos que sejam pessoas coletivas de declarada utilidade pública. Considera-se situação de carência económica o benefício de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais: a) Complemento Solidário para Idosos; b) Rendimento Social de Inserção; c) Subsídio Social de Desemprego; d) 1.º Escalão do Abono de Família e e) Pensão Social de Invalidez. O tarifário social para consumidores domésticos consiste na isenção das tarifas de disponibilidade. O tarifário social para consumidores não-domésticos consiste na aplicação da tarifa de disponibilidade e da tarifa variável aplicáveis a consumidores domésticos.

Em 2018, verifica-se que foram praticados tarifários sociais na maioria dos concelhos de Portugal continental, conforme ilustra a Figura 537.

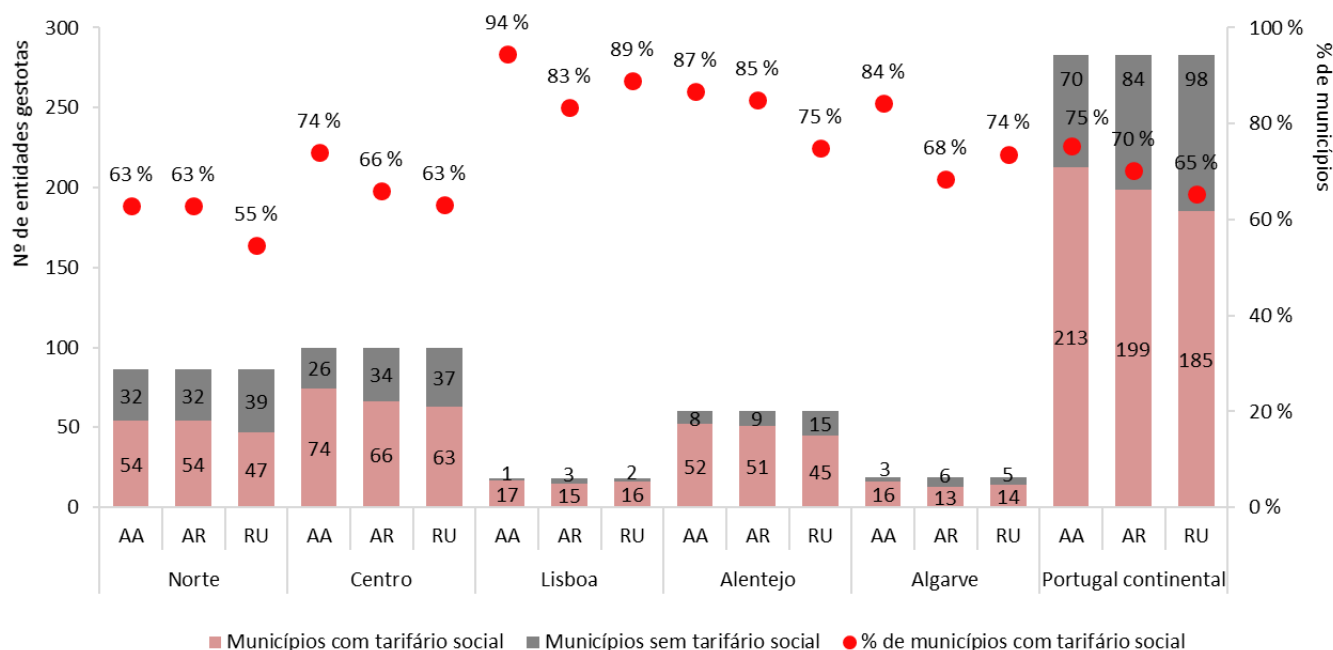


Figura 537. Número de municípios de Portugal continental onde são praticados tarifários sociais por serviço e região em 2018

Relativamente a cada serviço e região, da observação da figura destaca-se o seguinte:

- O serviço de abastecimento de água é o que apresenta um maior número de municípios com tarifário social (75 %). Em termos percentuais, é na região de Lisboa que se concentra o maior número de concelhos com tarifário social (94 %) e a região Norte aquela onde se concentra o maior número de municípios sem tarifário social (37 %).
- No serviço de saneamento de águas residuais, 70 % dos municípios têm tarifário social. Em termos percentuais, é na região do Alentejo que se concentra o maior número de concelhos com tarifário social (85 %) e a região Norte aquela onde se concentra o maior número de concelhos sem tarifário social (37 %).
- No serviço de gestão de resíduos urbanos, 65 % dos municípios têm tarifário social. Em termos percentuais, é na região de Lisboa que se concentra o maior número de concelhos com tarifário social (89 %) e a região Norte é aquela onde se concentra o maior número de concelhos sem tarifário social (45 %).

7.2.2. Tarifários para famílias numerosas

Visando o acesso económico aos serviços por parte de famílias numerosas através de mecanismos de moderação tarifária, as entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem ajustar os seus tarifários para estas famílias.

Para os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, a "Recomendação n.º 1/2009 do IRAR" propõe que as tarifas dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais sejam reduzidas em função da composição do agregado familiar dos consumidores domésticos, devendo esta redução concretizar-se pelo ajustamento dos escalões de consumo previstos na Recomendação Tarifária em função da dimensão do agregado familiar e nos termos definidos pela entidade titular.

No serviço de gestão de resíduos urbanos, o "Regulamento Tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos" estabelece que quando seja adotada a metodologia de medição do peso ou volume dos resíduos urbanos depositados indiferenciadamente, através de metodologias vulgarmente designadas por PAYT (pagamento em função da quantidade de resíduos depositados), as entidades gestoras disponibilizam tarifários para famílias numerosas. O tarifário para famílias numerosas³⁸ consiste no alargamento dos escalões da tarifa variável por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos.³⁹

Em 2018, verifica-se que na maioria dos concelhos de Portugal continental foram praticados tarifários familiares nos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, contrariamente ao serviço de gestão de resíduos urbanos, conforme ilustra a Figura 538.

³⁸ Consideram-se membros do agregado familiar todos os residentes com domicílio fiscal na habitação servida.

³⁹ Em: a) 9 kg ou 60 l no 1.º escalão (até 36 kg ou 240 l) e b) 18 kg ou 120 l nos 2.º (superior a 36 kg ou 240 l e inferior a 108 kg ou 720 l) e 3.º escalões (superior a 108 kg ou 720 l e inferior a 108 kg ou 1200 l).

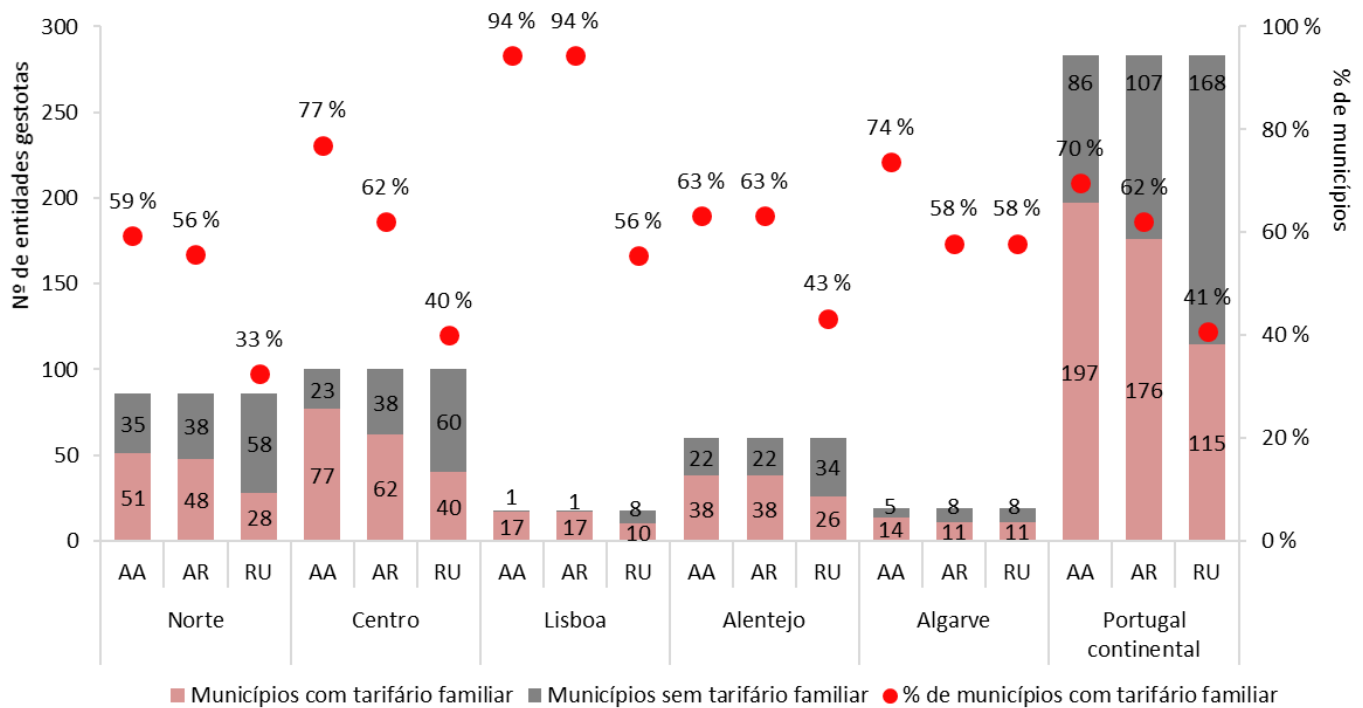


Figura 538. Número de municípios de Portugal continental onde são praticados tarifários familiares por serviço região em 2018

Relativamente a cada serviço e região, da observação da figura destaca-se o seguinte:

- O serviço de abastecimento de água é o que apresenta um maior número de municípios com tarifário familiar (70 %). Em termos percentuais, é na região de Lisboa que se concentra o maior número de concelhos com tarifário familiar (94 %) e a região Norte aquela onde se concentra o maior número de municípios sem tarifário familiar (41 %).
- O serviço de saneamento de águas residuais apresenta uma percentagem de municípios com tarifário familiar de 62 %. Em termos percentuais, é na região de Lisboa que se concentra o maior número de concelhos com tarifário familiar (94 %) e a região Norte aquela onde se concentra o maior número de municípios sem tarifário familiar (44 %).
- O serviço de gestão de resíduos urbanos é o que apresenta um menor número de municípios com tarifário familiar (41 %). Em termos percentuais, é na região do Algarve que se concentra o maior número de concelhos com tarifário familiar (58 %) e a região Norte aquela onde se concentra o maior número de municípios sem tarifário familiar (67 %).

7.3. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

7.3.1. Instrumentos e volumes de reclamações

Não obstante os níveis de serviço prestado pelas entidades gestoras poderem ser medidos por indicadores objetivos, é igualmente relevante conhecer a perceção que os utilizadores têm da qualidade dos serviços que recebem. Esta análise, ainda que baseada em apreciações subjetivas, permite identificar os aspetos do serviço mais valorizados pelos utilizadores, bem como o nível de informação de que estes dispõem sobre os respetivos direitos relativos às condições de prestação do serviço.

Para este efeito, além da realização de inquéritos de satisfação, a análise das reclamações escritas apresentadas pelos utilizadores dos serviços de águas e resíduos, assim como do tratamento que as mesmas recebem por parte das entidades gestoras, constitui uma fonte valiosa de informação. Não sendo um indicador objetivo da qualidade do serviço prestado, as reclamações refletem a imagem que a entidade gestora transmite aos utilizadores, a qual importa que seja positiva.

Uma parte relevante da atividade regulatória da ERSAR consiste na apreciação de reclamações ou queixas dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos.

As entidades gestoras disponibilizam, em regra, uma diversidade de mecanismos formais e informais para a apresentação de reclamações: livro de reclamações, em formato físico e eletrónico, formulários próprios existentes no local de atendimento ou na *internet*, correio tradicional ou eletrónico, contacto verbal no local de atendimento ou através de *call centers*, entre outros. De entre estes, o livro de reclamações constitui um dos instrumentos que tornam mais acessível o exercício do direito de queixa, por ser obrigatoriamente disponibilizado online e nos locais de atendimento das entidades gestoras e estar sujeito à supervisão da

ERSAR (nos termos previstos no Decreto Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho).

No que respeita ao livro de reclamações em formato eletrónico, obrigatório desde 1 de julho de 2017, refira-se que as entidades gestoras devem, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho e da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, disponibilizar na página de entrada do respetivo sítio de *internet*, de forma visível e destacada, o acesso à Plataforma Digital (<https://www.livroreclamacoes.pt>) que possibilita a apresentação de reclamações, bem como de pedidos de informação.

O Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, aplicável a partir de 1 de janeiro de 2010 no que respeita ao relacionamento das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços, veio consagrar, de forma expressa, a obrigação de as entidades gestoras, além do livro de reclamações, garantirem a existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações pelos utilizadores que não impliquem a deslocação às instalações da entidade gestora. Impõe ainda um prazo de resposta de 22 dias úteis.

Assim, face às recentes alterações legislativas, atualmente coexistem dois prazos de resposta aos consumidores, em função do meio utilizado para apresentação da reclamação: i) caso a mesma seja efetuada no livro de reclamações (formato físico ou eletrónico) a entidade gestora deverá responder ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data da reclamação; ii) na circunstância da reclamação ser apresentada por escrito, através de outros meios (como por exemplo por correio eletrónico), a entidade gestora deverá responder, igualmente por escrito, no prazo máximo de 22 dias úteis, sem prejuízo de outros prazos legais ou contratuais mais curtos aplicáveis, conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.⁴⁰

A ERSAR aprecia não apenas as reclamações apresentadas nos livros de reclamações das entidades gestoras, como também as que são apresentadas diretamente à ERSAR por outro meio (no sítio da ERSAR, na *internet*, é disponibilizado um formulário próprio para contacto) ou as que lhes são reenviadas por outras entidades (associações de defesa do consumidor, centros de informação autárquica ao consumidor, Direção-Geral do Consumidor, Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, entre outros). A crescente intervenção da ERSAR neste âmbito tem permitido uma mais eficiente defesa dos direitos e interesses dos utilizadores, não apenas pela influência exercida na resolução das reclamações recebidas, mas também por proporcionar o conhecimento e a deteção de necessidades ou fragilidades do setor que podem ser colmatadas num contexto mais global, através de outros instrumentos regulatórios.

Comparando o número de reclamações escritas, que o conjunto das entidades gestoras que prestam serviço aos utilizadores finais reportaram no âmbito do sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado em 2018, com as reclamações chegadas à ERSAR, por via do livro de reclamações e também por outros meios, conforme representado na Figura 539, verifica-se que os reclamantes recorrem maioritariamente ao contacto direto com as entidades gestoras por outros meios escritos, que não através do livro de reclamações. O número significativamente inferior de reclamações que os utilizadores, ou outras entidades em seu nome, apresentam diretamente à ERSAR poderá atribuir-se, entre outros motivos, ao facto de a entidade reguladora constituir uma segunda instância para a resolução das reclamações, dispensável no caso de a reclamação ser resolvida diretamente pela entidade gestora.

⁴⁰ Este procedimento ficou, de igual forma, vertido no artigo 45.º do Regulamento de Procedimentos Regulatórios (Regulamento n.º 446/2018, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 140, de 23 de julho, com entrada em vigor no dia 22 de agosto de 2018), bem como no artigo 109.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (Regulamento n.º 594/2018, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 170, de 4 de setembro, com entrada em vigor no dia 3 de dezembro de 2018).

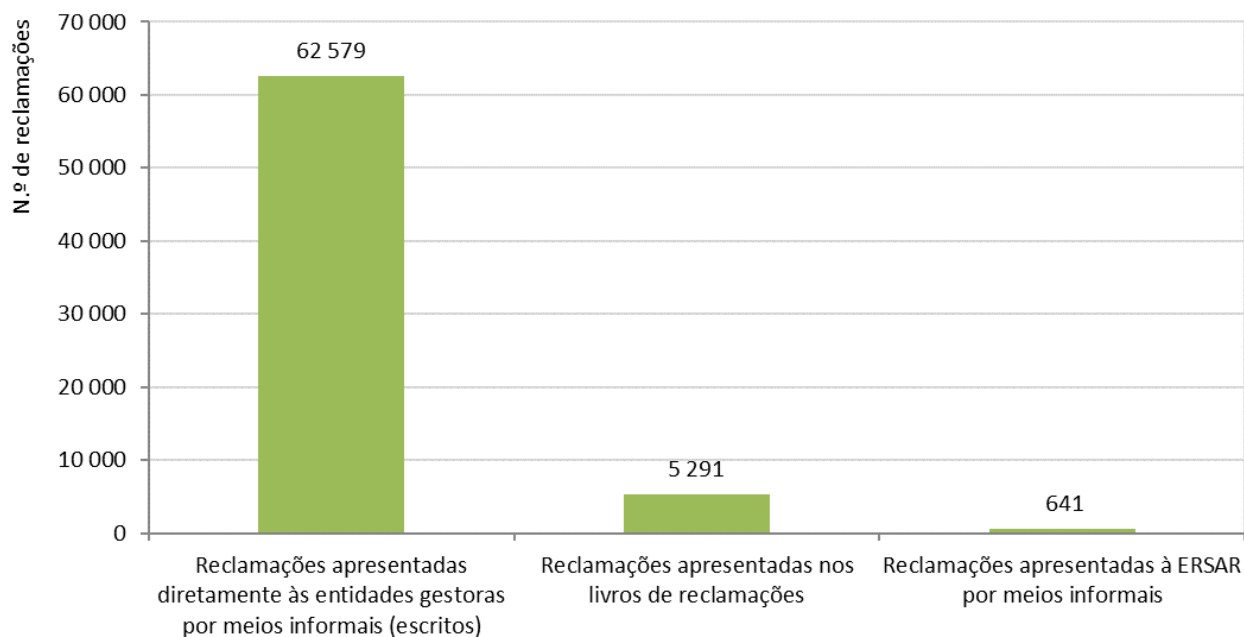


Figura 539. Reclamações escritas referentes a entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos sujeitas ao sistema de avaliação da qualidade do serviço, recebidas pelas entidade gestoras e pela ERSAR no ano de 2018

7.3.2. Reclamações recebidas na ERSAR: evolução, distribuição por modelo de gestão e serviço

No que respeita às reclamações recebidas na ERSAR, a grande maioria (89 %) corresponde às que são apresentadas nos livros de reclamações das entidades gestoras.

Apesar do número de reclamações recebidas e, assim, apreciadas pela ERSAR, ser consideravelmente inferior ao universo total das reclamações apresentadas pelos utilizadores dos serviços de águas e resíduos, importa notar que até 2011 se verificou um aumento expressivo das reclamações recebidas pelo regulador. Com efeito, entre 2000 e 2005 o regulador recebia em média 45 reclamações por ano, situação que se alterou significativamente com a entrada em vigor, em janeiro de 2006, do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que criou a obrigação de as empresas concessionárias e as empresas municipais, responsáveis pela prestação do serviço de abastecimento de água aos utilizadores finais, disporem de um livro de reclamações e enviarem ao regulador dos serviços os originais das respetivas folhas. A partir do início de 2008, e por força da alteração ao regime do livro de reclamações, introduzida pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, aquela obrigação estendeu-se a todas as entidades gestoras responsáveis pela prestação dos serviços de águas e resíduos a utilizadores finais, independentemente do modelo de gestão (serviços municipais ou municipalizados, empresas municipais e concessionárias), o que explica o aumento acentuado de reclamações recebidas nesse ano. Até 2017 o ano com mais reclamações foi 2012 (cerca de 4500), tendo depois disso o valor estabilizado nas cerca de 4000, com exceção de 2014 que registou um valor mais baixo. Por sua vez, no ano de 2017 o número de reclamações recebidas na ERSAR aumentou consideravelmente face ao ano anterior, em concreto foram recebidas 4975 reclamações, facto que poderá estar relacionado, entre outros, com a implementação do livro de reclamações eletrónico. Em concreto, nesse ano foram apresentadas no livro de reclamações em formato físico 3414 reclamações e no livro de reclamações em formato eletrónico 717 reclamações (disponível apenas a partir de 1 de julho de 2017).

No que respeita ao ano de 2018 o número de reclamações recebidas na ERSAR continuou a sua tendência crescente (variação de 19 % face ao ano anterior), tendo sido recebidas um total de 5932 reclamações. Este aumento poderá estar relacionado com a disponibilização da Plataforma Digital do Livro de Reclamações que permite aos utilizadores, de uma forma expedita, simples e prática, apresentar uma reclamação, dado que o número de reclamações, apresentadas no livro em formato físico, é semelhante ao do ano transato (3501), contudo as reclamações apresentadas no livro de reclamações em formato eletrónico (1790) tiveram um aumento de 150 % face ao ano anterior.

A Figura 540 apresenta a evolução do número de reclamações recebidas pela ERSAR nos últimos doze anos, revelando, a crescente intervenção do regulador na análise das reclamações sobre o serviço prestado pelas entidades do setor e na defesa dos direitos dos utilizadores dos serviços.

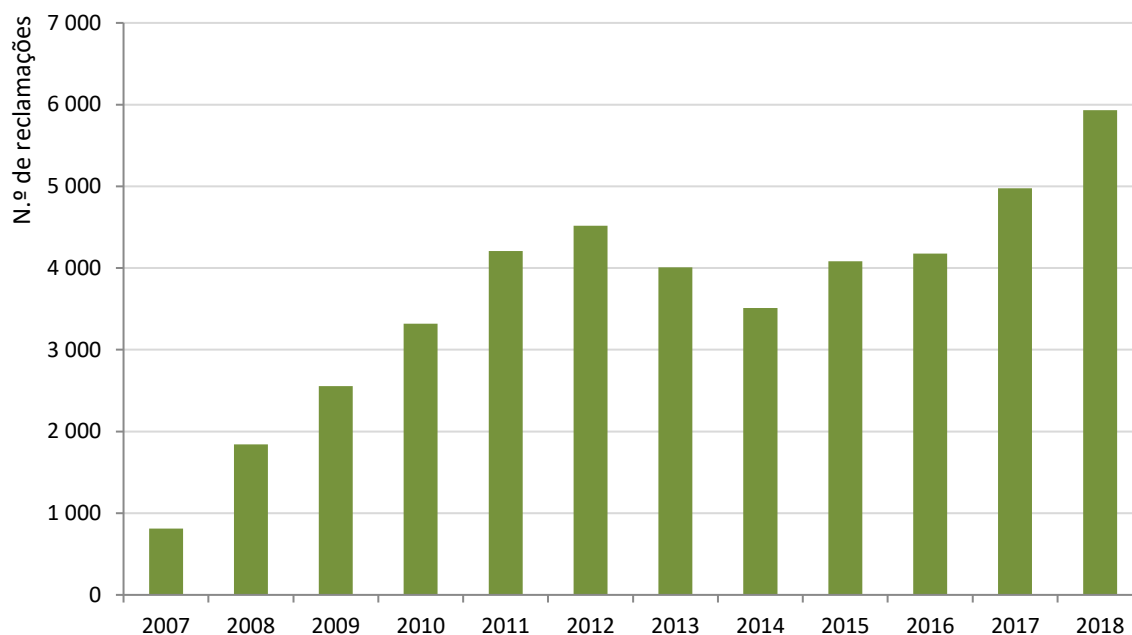


Figura 540. Evolução do número total de reclamações recebidas na ERSAR

Esta evolução, particularmente o alargamento das entidades obrigadas a disponibilizar o livro de reclamações, entre outros aspetos (vulgarização da utilização de correio eletrónico e outras ferramentas online, que facilitaram a comunicação entre entidades gestoras, utilizadores dos serviços e regulador), fez-se sentir igualmente na distribuição do número de reclamações em função dos modelos de gestão das entidades gestoras reclamadas, conforme evidenciado na Figura 541.

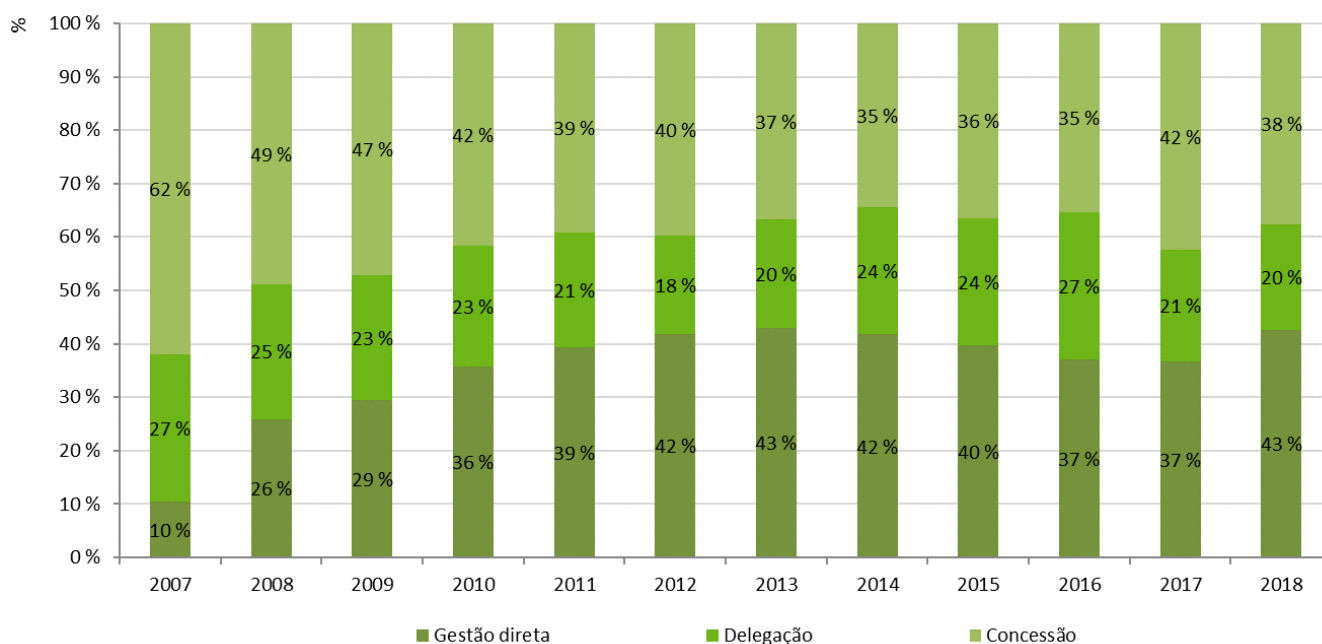


Figura 541. Evolução da distribuição de reclamações recebidas na ERSAR por modelo de gestão

Sendo certo que até 2011 o maior número de reclamações recebidas na ERSAR respeitava a entidades gestoras de serviços concessionados, a partir de 2012 o volume das reclamações relativas a entidades gestoras em gestão direta passou a ser dominante. Por sua vez, em 2017 verificou-se uma discreta inversão desta tendência, tendo o número de reclamações referentes a entidades gestoras de serviços concessionados sido ligeiramente superior às reclamações relativas a entidades gestoras em gestão direta. Em 2018 verificou-se que o número de reclamações relativas a entidades gestoras em gestão direta voltou a superar as reclamações recebidas relativamente a entidades gestoras de serviços concessionados.

Ainda assim, se tivermos em conta a população servida pelos diferentes modelos de gestão, verifica-se que a gestão direta não é o modelo com maior rácio de reclamações por alojamento servido. Com efeito, tendo por base a totalidade das reclamações reportadas pelas entidades gestoras no âmbito do sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado em 2018 e

comparando-as, em função do modelo de gestão da entidade gestora reclamada (apenas para os serviços em baixa) com os alojamentos servidos (considerando os diferentes serviços prestados), constata-se que a gestão delegada é o modelo de gestão objeto de mais reclamações por alojamento, seguido do modelo de gestão direta, conforme apresentado na Figura 542.

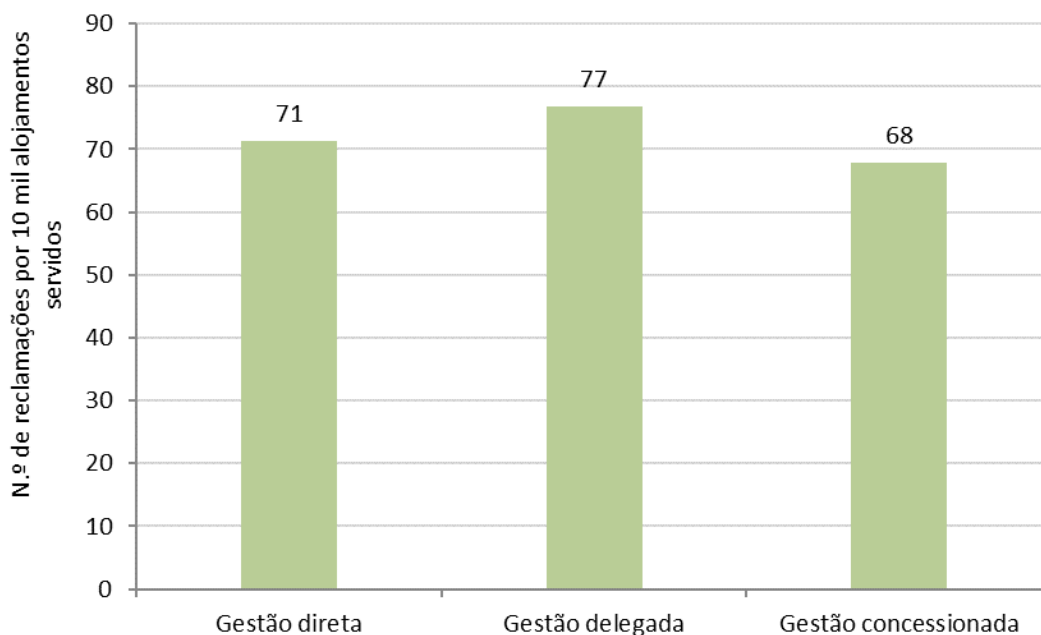
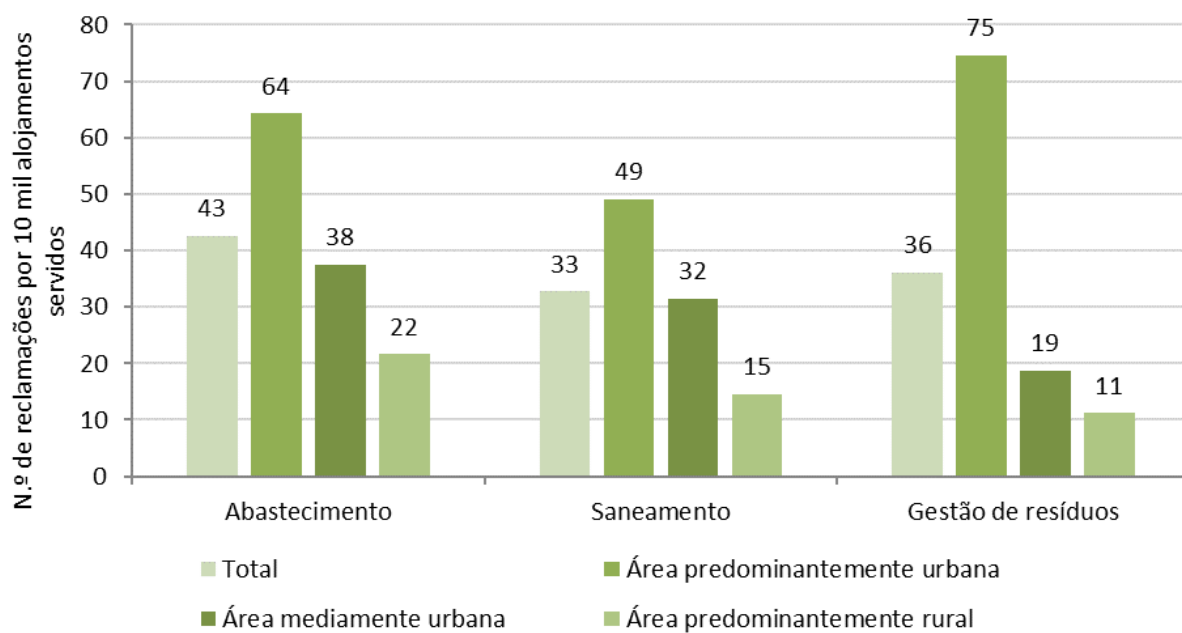


Figura 542. Rácio de reclamações por alojamento servido em função do modelo de gestão (reclamações reportadas por entidades gestoras com serviço em baixa no âmbito do sistema de avaliação da qualidade de serviço)

Por outro lado, calculando o mesmo rácio (n.º de reclamações por 10 mil alojamentos servidos) agora em função do tipo de serviço prestado (Figura 543), verifica-se que o saneamento é o serviço que gera menos reclamações, o que se explicará por ser aquele cujas condições de prestação não são tão diretamente sentidas pelos utilizadores, ao contrário do abastecimento e da gestão de resíduos urbanos. Desagregando essa análise em função da tipologia da área de intervenção das entidades gestoras, as áreas predominantemente urbanas apresentam uma maior incidência de reclamações nos três serviços (abastecimento, saneamento e gestão de resíduos urbanos), o que se prenderá mais com as características das populações do que com as condições de prestação do serviço nessas regiões.



Nota: Reclamações reportadas por entidades gestoras com serviço em baixa no âmbito do sistema de avaliação da qualidade de serviço.

Figura 543. Rácio de reclamações por alojamento servido em função do serviço prestado e da área de intervenção das entidades gestoras reclamadas

7.3.3. Apreciação das reclamações: desagregação por assunto

Analisando as reclamações recebidas na ERSAR em 2018 por assunto, conforme apresentado na Figura 544, verifica-se que, mantendo a tendência dos anos anteriores, a maior percentagem de reclamações recebidas (49 %) respeita ao ciclo de faturação (leitura, faturação e cobrança), questões que são transversais aos três serviços. Seguem-se em número bastante inferior as reclamações relativas à qualidade do serviço (19 %), ao atendimento (11 %), à ligação e disponibilidade (7 %) e ao respetivo tarifário e à contração (ambas com 6 %). A qualidade da água continua a ser o aspeto menos contestado, o que se poderá atribuir a um bom desempenho da generalidade das entidades gestoras no controlo da qualidade da água e na comunicação dos respetivos resultados aos utilizadores. Numa análise mais detalhada destacam-se as reclamações motivadas pelo tempo de espera no atendimento, assim como a suspensão do serviço na sequência de atraso no pagamento (reclamações relativas à faturação e cobrança) ou por problemas de exploração (reclamações relativas à qualidade de serviço).

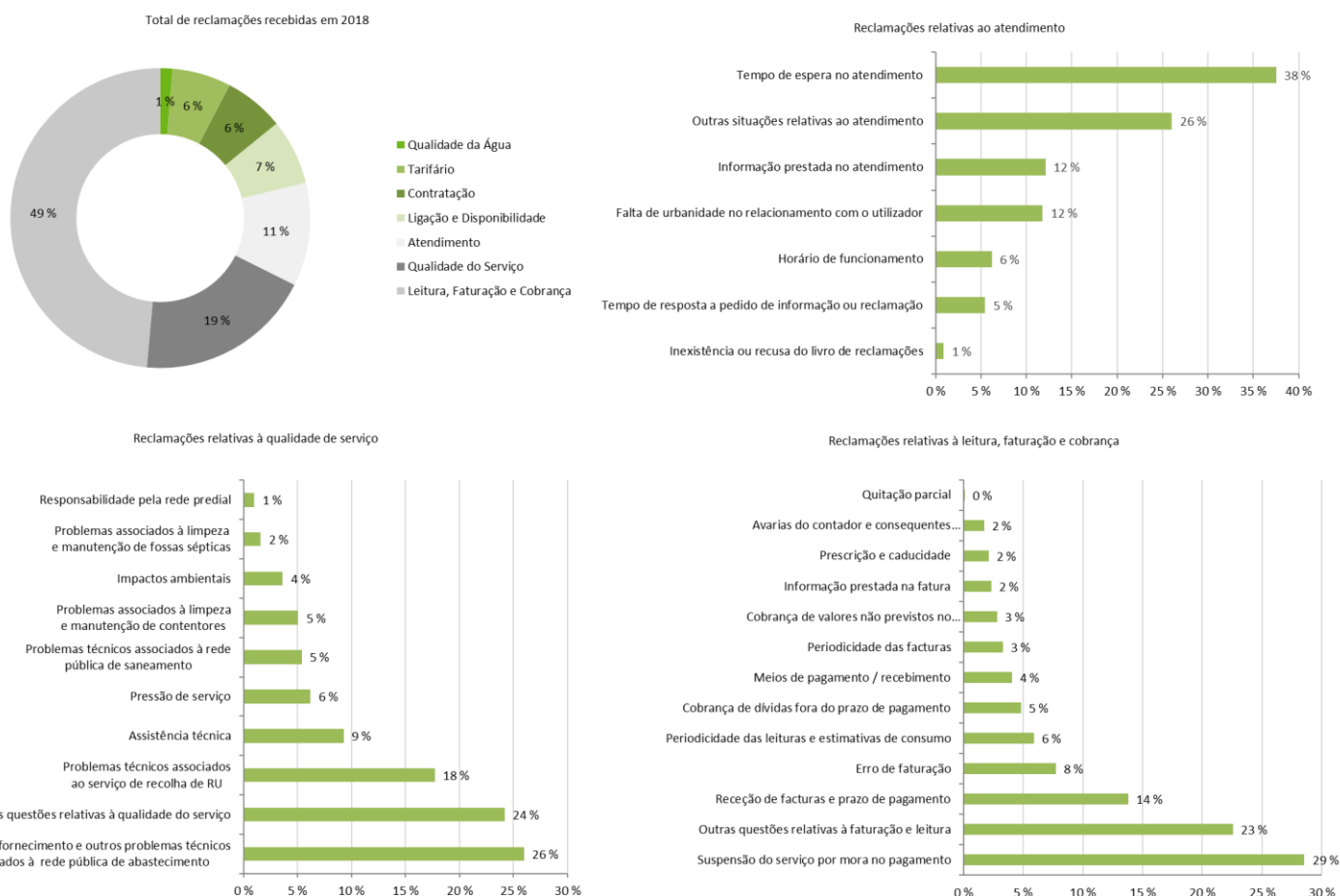


Figura 544. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto

Quando a análise é desagregada por modelos de gestão das entidades reclamadas, a distribuição relativa dos assuntos mantém-se muito similar, sendo de destacar apenas um maior peso das reclamações sobre leitura, faturação e cobrança na gestão concessionada, conforme se apresenta na Figura 545.

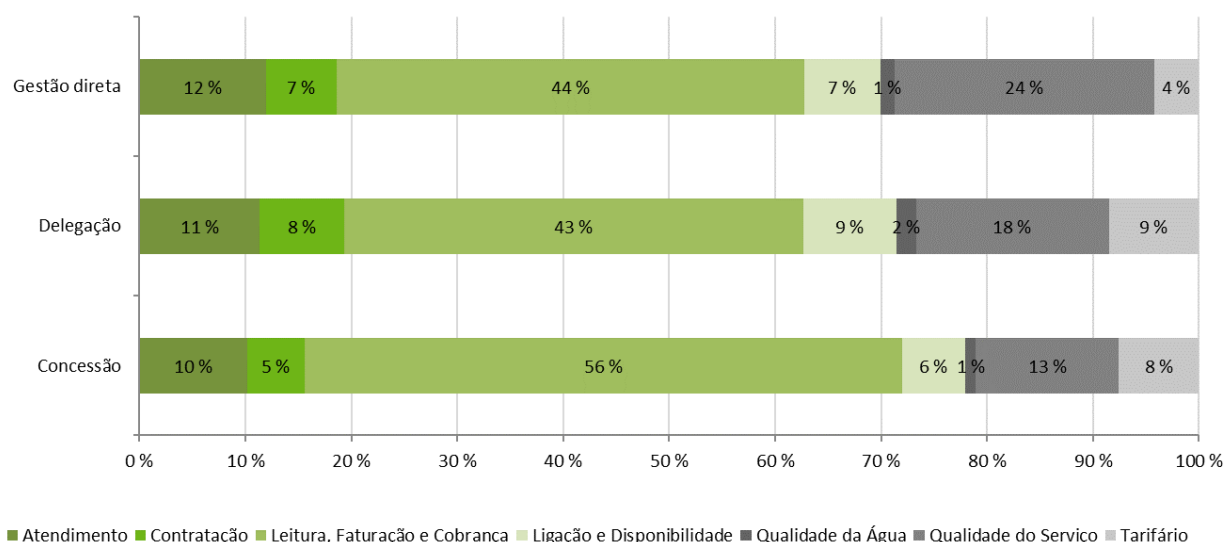


Figura 545. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto em função do modelo de gestão

A intervenção da ERSAR ao nível das reclamações recebidas consiste na procura de uma resolução voluntária dos conflitos entre os utilizadores e as respetivas entidades gestoras, não interrompendo nem suspendendo quaisquer prazos legalmente estabelecidos para recurso a outras instâncias.

Quando recebe uma reclamação, a ERSAR procede à sua análise, recolhendo, quando necessário, junto da entidade gestora e/ou junto do reclamante, os elementos relevantes para o esclarecimento da situação. Com base nos factos e argumentos apresentados

pelas partes, a ERSAR emite um parecer ou recomendação, que remete a ambas as partes caso considere justificar-se uma alteração do procedimento da entidade gestora. Se, pelo contrário, considerar que o procedimento da entidade gestora foi adequado, o parecer da ERSAR é enviado apenas ao reclamante. Na maioria das situações este processo dura cerca de dois meses (desde a receção da reclamação até ao envio do parecer da ERSAR).

O procedimento de análise das reclamações pela ERSAR centra-se na recolha e na apreciação de elementos escritos fornecidos pelas partes. Tendo em atenção as circunstâncias subjacentes a algumas reclamações, aqueles elementos nem sempre permitem concluir pela razão de uma ou outra parte, sendo esse facto comunicado ao reclamante e, eventualmente, à entidade gestora (reclamações classificadas na Figura 546 como inconclusivas).

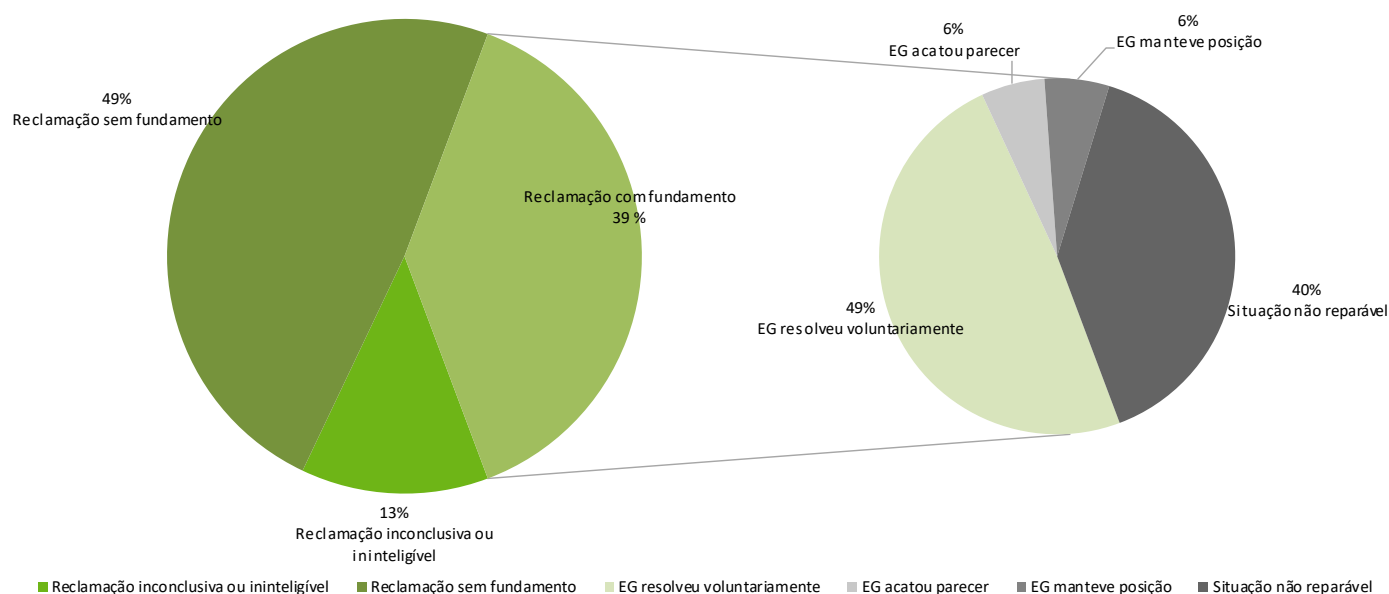


Figura 546. Apreciação das reclamações recebidas na ERSAR e respetivo resultado (reclamações com análise concluída em 2018)

Por outro lado, e por força da lei, os pareceres da ERSAR não dispõem de força vinculativa, pelo que, caso não sejam acatados voluntariamente pelas partes, a situação apenas pode ser definitivamente resolvida em sede judicial ou extrajudicial (centros de arbitragem e julgados de paz), informação que também é prestada ao reclamante.

Os centros de arbitragem são instituições privadas criadas especificamente para regular os conflitos de consumo através de mediação, conciliação e arbitragem. O processo de arbitragem não exige a constituição de advogado, é gratuito e rápido. A decisão do juiz árbitro tem a força equivalente à de uma sentença judicial. Embora, por regra, num tribunal arbitral os conflitos apenas possam ser resolvidos se ambas as partes o consentirem, por força de uma alteração à Lei dos Serviços Públicos Essenciais publicada em 2011 (através da Lei n.º 6/2011, de 10 de março) os prestadores de serviços públicos essenciais, como é o caso dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, ficaram obrigatoriamente sujeitos a arbitragem sempre que a mesma seja solicitada pelo utilizador que seja pessoa singular. Atualmente existem, em Portugal continental, seis centros de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito regional, que abrangem 90 concelhos, assim como um Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), com competência para todo o território nacional nas zonas não abrangidas pelos centros regionais, que pode funcionar através de videoconferência ou em regime itinerante, sem exigir a deslocação das partes.

Os julgados de paz, que abrangem atualmente 70 concelhos, são tribunais do Estado com características especiais, competentes para resolver causas de valor reduzido de natureza cível, de forma rápida e custos reduzidos (não ultrapassam os 70 euros).

As entidades gestoras são solicitadas a informar a ERSAR da decisão final que tomam quanto à reclamação que lhes foi apresentada e sobre a qual a ERSAR se pronunciou. Se alguma das partes recorrer a uma instância judicial ou extrajudicial essa informação e o respetivo desfecho, já não é, em regra, disponibilizada à ERSAR.

Ainda no contexto da apreciação das reclamações, a ERSAR considerou assistir razão ao reclamante em 39 % das reclamações cuja análise foi concluída em 2018, valor inferior ao das reclamações que considerou não terem fundamento (49 %), conforme apresentado na Figura 546. De entre as reclamações com fundamento, a própria entidade gestora corrigiu voluntariamente o procedimento, ainda antes da emissão do parecer pela ERSAR, em quase metade das situações (49 %), sendo que em 40 % das reclamações, apesar de reconhecer assistir razão ao reclamante, pela natureza da situação em causa, não era já possível uma correção ou reparação material da mesma (por exemplo, no caso de demora no atendimento). Relativamente às reclamações com

fundamento em que a ERSAR recomendou a alteração dos procedimentos, verifica-se que as entidades gestoras acataram o parecer da ERSAR em 6 % das situações, percentagem igual à das situações em que mantiveram a posição inicialmente assumida perante os reclamantes.

Analisando a evolução da apreciação da ERSAR às respostas dadas pelas entidades às reclamações apresentadas, conforme ilustrado na Figura 547, verifica-se uma tendência de redução das reclamações com fundamento, apesar deste ano ter sofrido uma ligeira inversão, o que revela uma progressiva melhoria dos procedimentos por parte das entidades gestoras, mas ainda uma oportunidade em matéria de esclarecimento dos utilizadores.

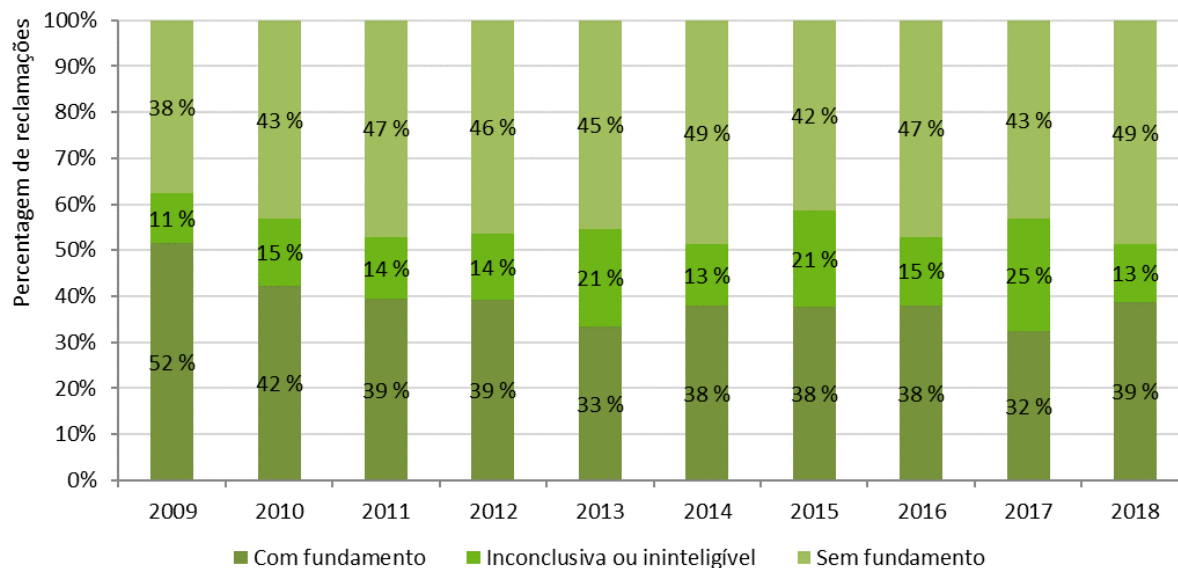


Figura 547. Evolução da apreciação das reclamações analisadas na ERSAR entre 2009 e 2018

Desagregando o resultado da apreciação das reclamações analisadas em 2018 pela ERSAR, tendo em conta o assunto das mesmas, verifica-se que o atendimento, a qualidade do serviço e a ligação e disponibilidade são as questões relativamente às quais a ERSAR mais vezes deu razão aos reclamantes (os resultados observados relativamente à qualidade da água não assumem a mesma relevância, pois durante 2018 apenas se concluiu a análise de 100 reclamações sobre esta questão), sendo o tarifário, a leitura e a faturação e cobrança os assuntos em que a ERSAR considerou haver mais reclamações sem fundamento, conforme ilustrado na Figura 548. Estas conclusões refletem algumas deficiências nos serviços de atendimento (principalmente o tempo de espera), bem como as dificuldades de os utilizadores em aceitarem os tarifários aprovados e compreenderem as faturas recebidas ou procederem ao seu pagamento atempado.

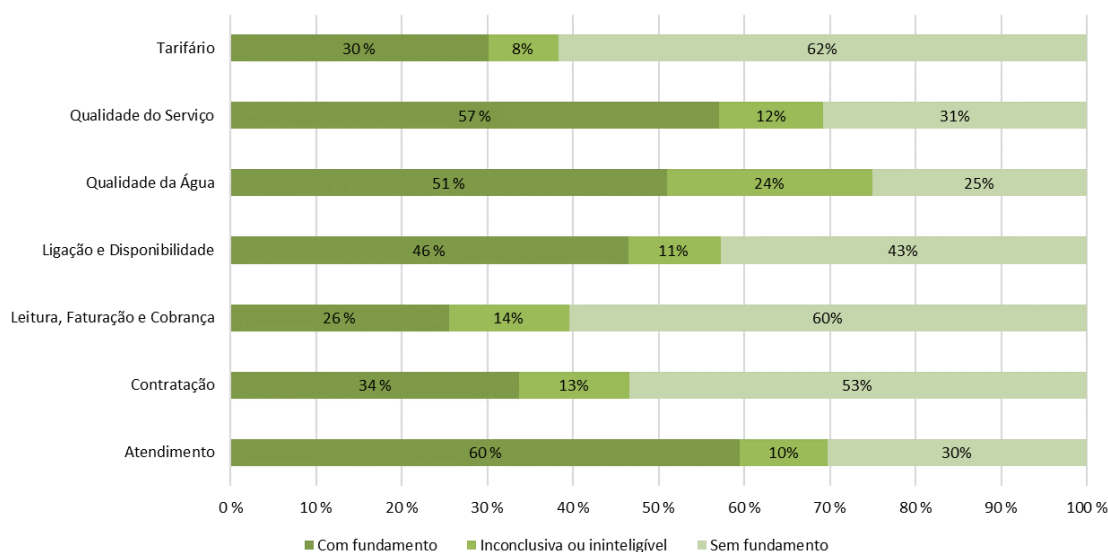


Figura 548. Apreciação das reclamações em função do respetivo assunto (reclamações com análise concluída em 2018)

Comparando, por outro lado, o mesmo parâmetro agora em função do modelo de gestão das entidades gestoras reclamadas, verifica-se não haver uma diferenciação muito significativa dos resultados entre os três tipos de modelo de gestão, embora se

observe um maior peso relativo das reclamações com fundamento relativamente ao serviço prestado pelas entidades gestoras em modelo de gestão delegada e em modelo de gestão direta face ao modelo de gestão concessionada, conforme se apresenta na Figura 549.



Figura 549. Apreciação das reclamações em função do modelo de gestão das entidades gestoras reclamadas (reclamações com análise concluída em 2018)

8. MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL

A ERSAR tem por missão, no quadro dos respetivos Estatutos, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, a regulação e a supervisão dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, abreviadamente designados por serviços de águas e resíduos, incluindo o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano.

As atribuições e competências da ERSAR, definidas nos respetivos Estatutos e nos diplomas que regem os serviços regulados, compreendem a regulação estrutural do setor e a regulação comportamental das entidades titulares e das entidades gestoras. Esta última inclui a monitorização legal e contratual das entidades gestoras ao longo do seu ciclo de vida, nomeadamente através da análise de processos de concurso e contratualizações, de modificação dos contratos, de resolução dos contratos e de reconfigurações e fusões de sistemas, fazendo o acompanhamento da execução dos contratos e intervindo quando necessário na conciliação entre as partes.

Neste âmbito de intervenção, e durante o ano de 2018, a ERSAR foi previamente consultada sobre as alterações contratuais, e constituições de novas entidades gestoras, que de seguida se descrevem, tendo emitido os respetivos pareceres em cumprimento do disposto nos Estatutos e que se encontram disponíveis no sítio da *internet* da ERSAR (O que fazemos>Decisões e pareceres).

No que respeita aos sistemas de titularidade municipal em regime de gestão delegada, a ERSAR emite parecer prévio à celebração ou revisão quinquenal dos contratos de gestão delegada estabelecidos entre os municípios ou associações de municípios e as empresas do respetivo setor empresarial, o qual constitui o título para a prestação do serviço (definindo os objetivos a atingir, investimentos a realizar e tarifas a praticar em cada período de cinco anos).

Neste quadro e durante o ano de 2018 a ERSAR emitiu parecer sobre a constituição de 3 empresas intermunicipais e sobre as minutas dos contrato de gestão delegada dos serviços de águas e resíduos a celebrar com as respetivas entidades delegantes, a saber:

- Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, EIM, SA (APIN) entidade delegatária para os serviços de águas e resíduos nos municípios de Alvaiázere, Ansião, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Lousã, Pampilhosa da Serra, Pedrogão Grande, Penacova, Penela e Vila Nova de Poiares.
- Empresa Intermunicipal Águas do Interior Norte, EIM, SA (AIN), entidade delegatária dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais dos municípios de Freixo de Espada à Cinta, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Maria de Penaguião, Torre de Moncorvo e Vila Real.
- Empresa Intermunicipal ABMG – Águas do Baixo Mondego e Gândara, EIM, SA entidade delegatária dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais e gestão de resíduos dos municípios Montemor-o-Velho, Mira e Soure e delegação dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas naquela entidade.

No âmbito do serviço de gestão de resíduos urbanos, a ERSAR emitiu dois pareceres, um sobre a constituição da empresa municipal Ambipaços – Limpeza Urbana de Paços de Ferreira, EM, SA, e respetivo contrato de delegação de serviço pela Câmara Municipal de Paços de Ferreira, e outro sobre o contrato de gestão delegada da empresa a constituir, RSTJ – Gestão de Tratamento de Resíduos EIM, SA, a qual, quando iniciar funções, deverá substituir a entidade gestora dos serviços nos municípios de Alcanena, Chamusca, Constância, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Golegã, Santarém, Tomar, Torres Novas e Vila Nova da Barquinha e que atualmente são assegurados pela associação de municípios RESITEJO, sob o modelo de gestão direta.

No que respeita a concessões municipais, a ERSAR pronunciou-se sobre as alterações aos contratos de concessão dos sistemas municipais de abastecimento de água e saneamento de águas residuais do concelho de Valongo e do concelho do Cartaxo, que foram concessionadas à Águas de Valongo e à Cartágua, respetivamente. Foi também emitido, no decurso de 2018, o parecer sobre a alteração ao contrato de concessão do sistema municipal de abastecimento das Águas do Lena, SA, que serve o concelho da Batalha.

8.1. TÍTULO JURÍDICO DAS ENTIDADES GESTORAS

Nos termos do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, a gestão dos sistemas de titularidade municipal sob os regimes de gestão delegada (incluindo as parcerias Estado-Municípios) ou concessionada, assenta na existência de um título jurídico, que habilite a prestação do serviço. No que respeita ao modelo de gestão delegada, o título jurídico consiste num contrato de gestão delegada a celebrar entre o município ou associação de municípios (entidade titular) e uma empresa do setor empresarial local (entidade gestora), que define direitos e obrigações de ambas as partes, bem como os termos em que os serviços devem ser prestados pela empresa delegatária, visando assegurar a sustentabilidade e que a qualidade dos serviços prestados e que o seu cumprimento é a todo o tempo monitorizável e exigível. Ainda de acordo com o diploma citado, a obrigação de celebração de contratos de gestão delegada passou a ser aplicável a entidades gestoras de serviços municipais em gestão delegada 2011. Não obstante o quadro legal supra descrito, verifica-se que após vários anos de vigência da obrigação legal de celebração do contrato de gestão delegada, alguns sistemas de titularidade municipal continuam a não dispor de um título que formalize a relação contratual entre os municípios (ou associações de municípios) e as empresas delegatárias.

O Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, institucionalizou a possibilidade de os municípios estabelecerem parcerias com o Estado para a gestão de serviços de titularidade municipal, assentando o título jurídico que habilita a entidade gestora do sistema a operar, igualmente, num contrato de gestão celebrado entre o Estado e os municípios titulares e a entidade gestora do sistema, a qual pode ser uma empresa do setor empresarial local ou estatal. O diploma referido remete para o nível contratual a definição das regras de relacionamento entre os parceiros e entre estes e a entidade gestora.

No Quadro 175 apresenta-se a situação contratual das entidades gestoras que operam nos serviços de águas e resíduos no modelo de gestão delegada, em 2018, constatando-se que cerca de 38 % das entidades gestoras não tinham a sua situação contratual regularizada.

Quadro 175. Entidades gestoras com modelo de gestão delegado, de titularidade municipal, que operam com e sem título jurídico

Situação contratual	Entidades gestoras em alta	Entidades gestoras em baixa
Com contrato	Águas Públicas do Alentejo, AMBILITAL, AMBISOUSA, ECOLEZÍRIA, GESAMB e TRATOLIXO.	Águas da Região de Aveiro, Águas do Ribatejo, Águas de Santarém, Águas do Norte (Parceria Estado/municípios), AMBIOLHÃO, EMAC, EMAP, EMAS de Beja, Esposende Ambiente, Infralobo, Inframoura, Infraquinta, INFRATRÓIA, INOVA, Maiambiente, TROFÁGUAS, VIMÁGUA e VRSA, Sociedade de Gestão Urbana.
Sem contrato	ECOBEIRÃO, ICOVI, RESIALENTEJO e Resíduos do Nordeste.	AGERE, Águas da Covilhã, Águas de Coimbra, Águas de Gaia, Águas de São João, Águas do Porto, EMAR de Portimão, EMAR de Vila Real, FAGAR – Faro, Penafiel Verde e Taviraverde.

8.2. REGULAMENTOS DE SERVIÇO

As regras sobre a prestação dos serviços de águas e resíduos a utilizadores finais devem obrigatoriamente constar de um regulamento de serviço, cuja aprovação compete à entidade titular, como estabelece o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

Estando em causa serviços públicos essenciais, é especialmente importante garantir que a apresentação de tais regras seja feita de forma clara, adequada, detalhada, de modo a permitir o efetivo conhecimento, por parte dos utilizadores, do conteúdo e da forma de exercício dos respetivos direitos e deveres.

O regulamento de serviço pode ser um instrumento jurídico com eficácia externa e constitui a sede própria para regulamentar os direitos e as obrigações no relacionamento entre a entidade gestora e os utilizadores finais.

Considerando a sua relevância, a lei comina com coima a inexistência do regulamento de serviço ou a desconformidade com o conteúdo mínimo exigido, conforme estabelece o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e da Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, que identifica um conjunto de matérias que devem ser obrigatoriamente reguladas.

Apesar deste imperativo legal, subsistem ainda, entidades gestoras, em baixa, que não possuem regulamento de serviço, embora representem uma reduzida percentagem de 3 % nos serviços de abastecimento de água, 4 % no serviço de águas residuais e 5 % no serviço de gestão de resíduos urbanos, conforme é possível observar através da Figura 550.

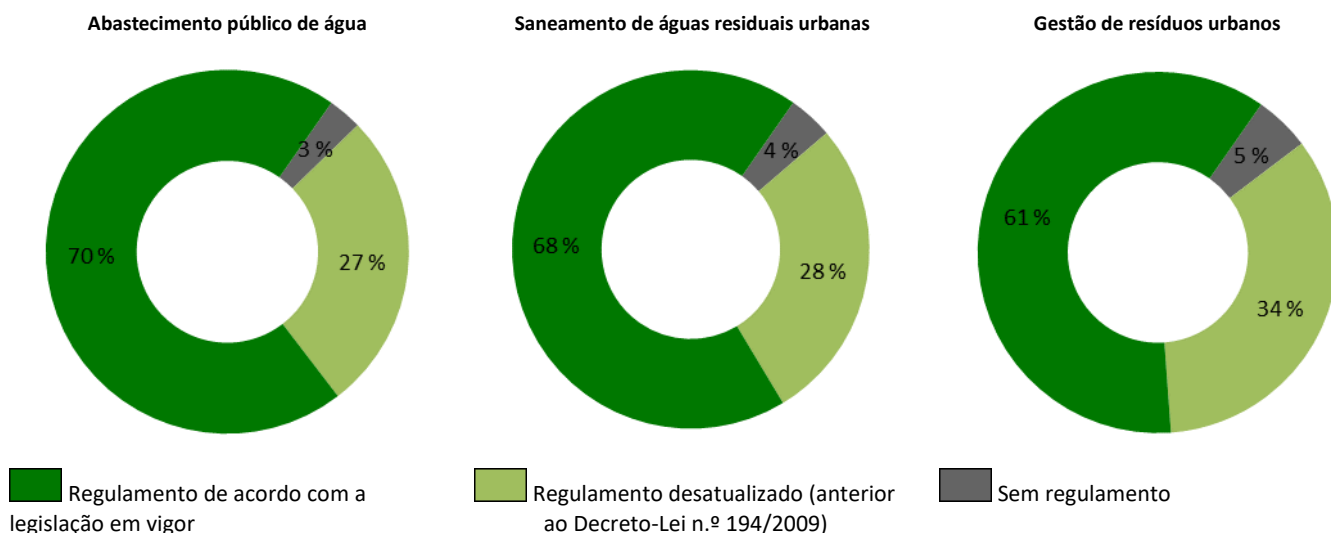


Figura 550. Panorama geral do grau de implementação dos regulamentos de serviço, em baixa, em Portugal continental

Da figura anterior é ainda possível verificar que cerca de 30 % dos regulamentos existentes são anteriores ao regime jurídico do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, representando um número muito elevado de entidades gestoras que necessitam de proceder à respetiva atualização, em conformidade com o quadro legal em vigor.

Representa-se na Figura 551 os sistemas que carecem dessa atualização, sendo mais acentuada nos concelhos do Centro e do Norte de Portugal continental. A cinzento, realçam-se os sistemas que não apresentam regulamento de serviço.

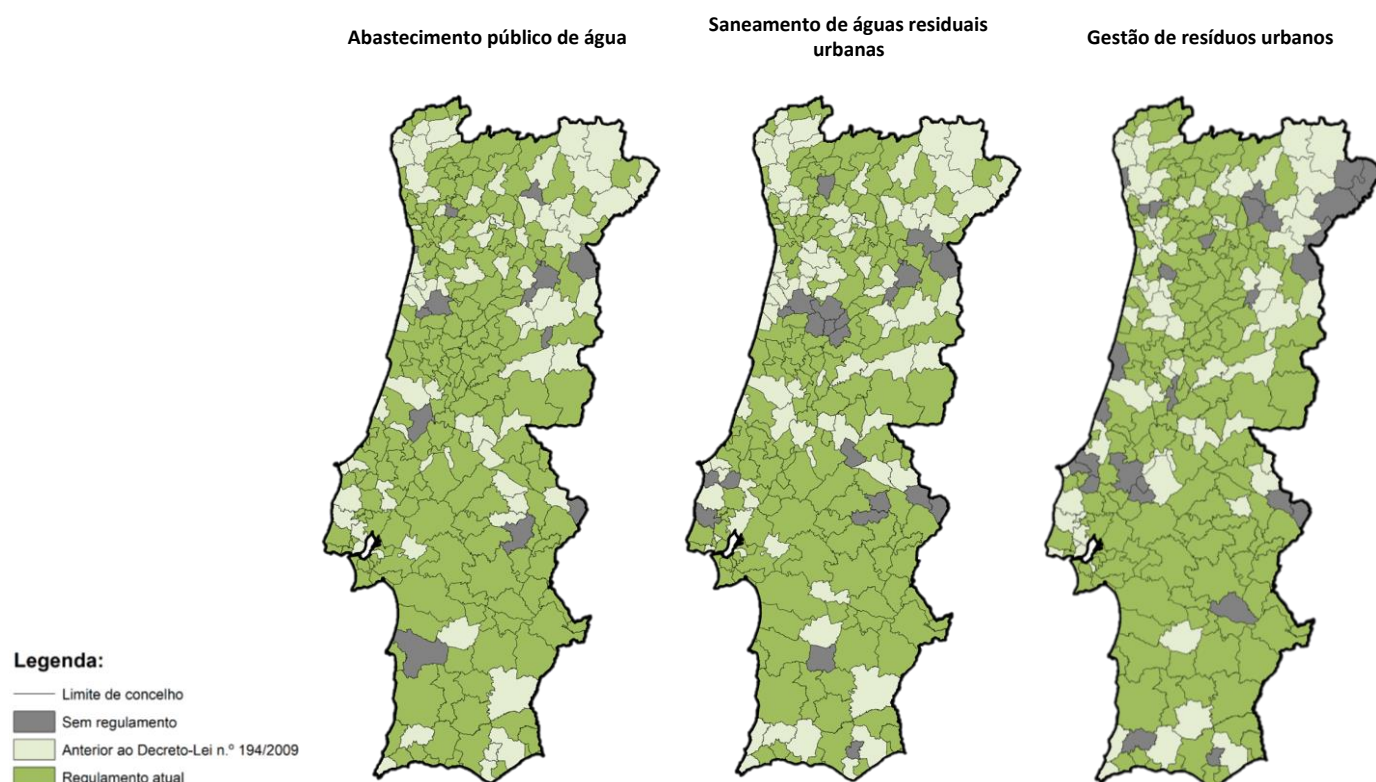


Figura 551. Distribuição geográfica das entidades gestoras, em baixa, face ao grau de implementação dos regulamentos de serviço

Como já referido, concluiu-se que na grande maioria, as entidades gestoras em baixa possuem regulamento de serviço de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos, contudo, existem regulamentos de serviço que, publicados antes de 2009, não refletem o atual quadro legal em vigor.

As propostas de regulamento de serviço são elaboradas pelas entidades gestoras e submetidas a parecer da ERSAR, que deve ser solicitado pela entidade titular, durante o período de consulta pública, cabendo a sua aprovação à entidade titular. No ano de 2018, procedeu-se à análise e emissão de parecer dos seguintes regulamentos de serviço, conforme apresentado no Quadro 176.

Quadro 176. Análise pela ERSAR dos regulamentos de serviço em 2018

Objeto dos regulamentos analisados	Número de regulamentos analisados	Entidades titular
Serviço de gestão de resíduos urbanos	4	CM de Oliveira de Azeméis, CM Condeixa-a-Nova, Castelo Branco e CM da Moita.
Serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais	4	CM da Covilhã, CM Guimarães e Vizela e CM Castelo Branco.
Serviço de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos	7	CM da Lourinhã, CM de Portel, CM de Serpa, CM de Vidigueira, CM de Gavião, CM de Mesão Frio, e CM de Montalegre.
Serviços de saneamento de águas residuais	1	CM Boticas.

Apesar deste trabalho, que envolveu 16 regulamentos de serviço, existem ainda muitas entidades gestoras que devem seguir o mesmo procedimento durante o próximo ano.

Tendo este capítulo novos conteúdos face a anteriores edições do RASARP, nesta edição optou-se por apresentar os resultados da análise relativa às entidades gestoras em baixa, que será alargada às entidades gestoras em alta na próxima edição.

8.3. CONTRAORDENAÇÕES

A ERSAR é responsável pela aplicação de sanções no caso de incumprimento das obrigações legais a que as entidades gestoras estão sujeitas e que compete a esta entidade reguladora fiscalizar. Na Figura 552 apresenta-se o processamento das contraordenações durante o ano de 2018.

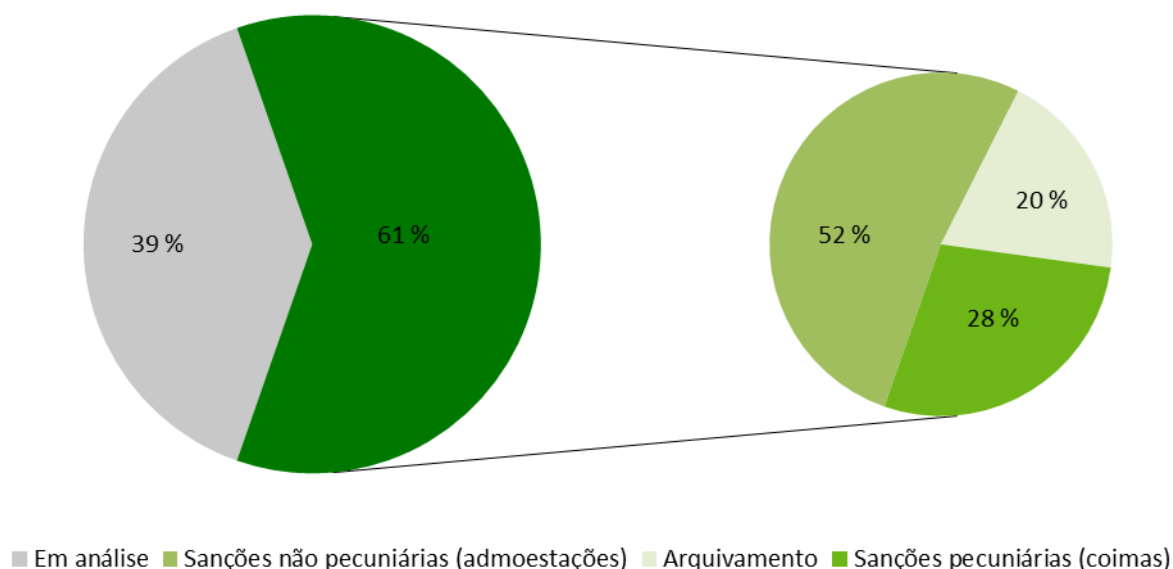


Figura 552. Processamento de contraordenações durante o ano 2018

Em 2018, a ERSAR instaurou 117 processos de contraordenação por incumprimento do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, que estabelece o regime legal do controlo da qualidade da água para consumo humano, tendo terminado 71 processos, que correspondem a 61 % do total. Destes 71 processos, foram aplicadas 20 decisões (28 %) com sanções pecuniárias (coimas), 37 decisões (52 %) com sanções não pecuniárias (admoestações) e foram arquivados 14 processos (20 %). No ano de 2018, o processamento das contraordenações apenas se cingiu ao ciclo de regulação da Qualidade da água.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar dos avanços e recuos nos últimos anos em termos de algumas políticas, os serviços de águas e resíduos em Portugal continental têm registado uma evolução positiva em diversas dimensões, bem como uma gradual convergência para os objetivos nacionais e europeus. As atuais políticas públicas, definidas há duas décadas e ajustadas ao longo deste período, permitiram um enorme avanço e uma generalização destes serviços à quase totalidade da população portuguesa. Este sucesso tem sido reconhecido nacional e internacionalmente, sendo por isso importante valorizar e consolidar esta experiência, capitalizando as mais-valias obtidas, com a clara consciência sobre o esforço ainda necessário.

O ano de 2018 prosseguiu a adaptação das entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos à universalização do âmbito de atuação, reforço dos poderes e uniformização de procedimentos da ERSAR. Também ao nível da regulação económica e do controlo da qualidade da água estão em curso alterações relevantes com impacto no modelo de regulação da ERSAR, algo que terá implicações no futuro reporte de informação. Estas alterações têm implicado um processo de adaptação pelas entidades gestoras, com progressos realizados, por exemplo, ao nível dos dados reportados à ERSAR e da sua fiabilidade.

Esta evolução contribui não apenas para um reforço da atividade regulatória, tornando-se mais efetiva, mas também para a crescente melhoria da eficácia e eficiência das entidades gestoras e consequentemente dos serviços que estas disponibilizam à população de Portugal continental. É também importante para outros agentes do setor, pela disponibilização de informação validada sobre a totalidade das entidades gestoras, contribuindo ainda para a atualização das estratégias do setor.

No âmbito geral, em 2018, assistiu-se à estabilização do tecido de entidades que compõem os serviços. O setor continua a caracterizar-se pela existência de um conjunto diverso de entidades gestoras, com modelos de gestão distintos e escalas diferentes, em diferentes estádios de desenvolvimento e com níveis de serviço muito diferenciados, o que influencia o tipo de intervenção do regulador. Os serviços em alta continuam a ser prestados, na sua maior parte, por empresas que, por norma, abrangem mais do que um município, ao passo que o setor em baixa é prestado, por norma, pelos próprios municípios (serviços municipais, serviços municipalizados ou intermunicipalizados e associações de municípios).

Sem prejuízo de um conjunto de investimentos seletivos que ainda falta fazer, pode afirmar-se que a grande maioria da população portuguesa tem um bom acesso aos serviços de águas e resíduos, tendo sido dados passos significativos para a tendencial universalização destes serviços. Efetivamente, em 2018, 96 % dos alojamentos estavam cobertos com o serviço de abastecimento de água, 85 % estavam cobertos com o serviço de drenagem de águas residuais e 84 % incluíam o tratamento adequado dessas águas; no que se refere ao serviço de gestão de resíduos urbanos, toda a população beneficia de serviços de recolha e tratamento adequado dos resíduos.

Em alguns sistemas está ainda a completar-se a infraestruturização necessária para garantir o acesso da população aos serviços, continuando também a aposta no maior conhecimento das infraestruturas existentes. Outros sistemas estão já numa fase de consolidação e de melhoria do desempenho, estando o enfoque na otimização da gestão dos serviços.

Tem sido feito um esforço pela ERSAR e por outras entidades do setor no sentido de reduzir a fragmentação (em 2018, existiam em Portugal continental 421 entidades gestoras destes serviços), através da transferência da responsabilidade da prestação do serviço de algumas entidades de pequena e média dimensão para entidades de maior dimensão, o que permitirá em teoria aumentar a escala e a eficácia e eficiência estrutural na prestação dos serviços. De acordo com a análise feita no âmbito dos planos estratégicos esta característica é um dos aspetos que tem contribuído, em conjunto com outros, para um avanço menor que o expectável no alcance dos objetivos estratégicos para o setor.

A tendência para agregação horizontal e vertical dos serviços tem vindo a acentuar-se nos últimos anos, estando previstas algumas iniciativas nesse sentido. Considera-se necessário continuar a reforçar essa aposta estratégica e promover um reforço de reorganização da prestação dos serviços, não só através da integração, mas também da adequação dos modelos de gestão, dotando o setor de uma forma estruturalmente correta e mobilizadora de participação equilibrada de todos os agentes envolvidos, de onde resulte uma melhor qualidade dos serviços, com preços eficientes e justos para os utilizadores.

Só assim se podem atingir os níveis de qualidade do serviço considerados necessários ao desenvolvimento de Portugal, servindo, de forma regular e contínua, e a preços razoáveis, a maior percentagem possível de população com serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

Em relação à qualidade do serviço, refira-se que, em 2018, continua-se a assistir ao aumento da percentagem de indicadores com avaliação positiva e mediana nos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, ao passo que na gestão de resíduos a tendência é de estagnação. Apesar de muitas vezes ser acompanhado por maus resultados na cobertura de gastos, a "Acessibilidade económica", em todos os serviços, é o indicador que, de forma perentória, se destaca pela positiva, existindo também desempenhos consistentes nos indicadores "Água segura", "Ocorrência de falhas no abastecimento" e "Acessibilidade física do serviço". Sem prejuízo do trabalho positivo que as entidades gestoras têm vindo a realizar, no sentido da melhoria contínua do serviço prestado aos utilizadores, considera-se haver claras oportunidades de melhoria nos indicadores:

- Abastecimento de água: "Adesão ao serviço" e "Reabilitação de condutas";

- Saneamento de águas residuais: "Ocorrência de inundações", "Controlo de descargas de emergência" e "Reabilitação de coletores";
- Gestão de resíduos urbanos: "Lavagem de contentores" (alta) e "Resposta a reclamações e sugestões" (alta e baixa).

É ainda de salientar o facto da maioria das entidades gestoras que não recupera os custos com a prestação dos serviços de águas e resíduos, opera em regime de gestão direta (serviços municipais, municipalizados e associações de municípios).

Em 2018, o utilizador final teve, em média, para um consumo de 10 m³, um encargo mensal de 24,58 €, sendo o abastecimento de água o serviço que acarreta mais custos (45,0 %), seguido do saneamento de águas residuais (34,6 %) e gestão de resíduos urbanos (20,5 %).

Em relação à água não faturada, no conjunto das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água, verifica-se que a esmagadora maioria, 68 % no serviço em alta e 72 % no serviço em baixa, tem origem nas perdas reais, estando os restantes 30 % repartidos de forma relativamente idêntica entre as perdas aparentes e o consumo autorizado não faturado.

No âmbito da monitorização legal e contratual das entidades gestoras, regista-se que, em 2018, cerca de dois terços das entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos tinham os seus regulamentos de serviço atuais, existindo ainda cerca de 30 % a 40 % das entidades cujo regulamento de serviço não existe ou não está atualizado. No que diz respeito à situação contratual das entidades gestoras, regista-se ainda a existência de 15 entidades gestoras a realizar os serviços sem que a sua situação contratual esteja legalizada.

Anexos

ANEXO I - MATRIZES DE AVALIAÇÃO

ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

Panorama geral AA alta

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades														
Entidade Gestora	AA01 Acessibilidade física do serviço	AA02 Acessibilidade económica do serviço	AA03 Ocorrência de falhas no abastecimento	AA04 Água Segura	AA05 Resposta a reclamações e sugestões	AA06 Cobertura dos gastos	AA07 Adesão ao serviço	AA08 Água não faturada	AA09 Reabilitação de condutas	AA10 Ocorrência de avarias em condutas	AA11 Adequação dos recursos humanos	AA12 Perdas reais de água	AA13 Eficiência energética de instalações elevatórias	AA14 Encaminhamento adequado de lamas de tratamento
	[100] %	[0;0,25] %	[0,00] n.º/(ponto de entrega.ano)	[98,50;100] %	[100] %	[100;110] %	[100] %	[0,0;5,0] %	[1,0;4,0] %/ano	[0;15] n.º/(100 km.ano)	APU [1,0;2,0] AMU [1,0;2,5] APR [1,0;3,0] n.º/(10 ⁶ m ³ .ano)	[0,0;5,0] m ³ /(km.dia)	[0,27;0,40] kWh/(m ³ .100m)	[100] %
Águas de Santo André	●	●	●	●	-	-	●	●	●	●	●	●	●	-
Águas do Algarve	●	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Águas do Vouga	-	●	●	●	-	●	-	●	●	●	●	●	●	●
Águas Públicas do Alentejo	●	●	X	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
EPAL	-	●	●	●	●	-	-	●	●	●	●	●	●	●
ICOVI	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	-
Águas do Centro Litoral	●	●	X	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	-
Águas do Norte (Concessão multimunicipal)	●	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Águas do Douro e Paiva	●	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Águas do Vale do Tejo	●	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●

- qualidade do serviço boa
- qualidade do serviço mediana
- qualidade do serviço insatisfatória
- NR não respondeu
- NA não aplicável

ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA
Panorama geral AA baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																	
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	AA01 Acessibilidade física do serviço	AA02 Acessibilidade económica do serviço	AA03 Ocorrência de falhas no abastecimento	AA04 Água Segura	AA05 Resposta a reclamações e sugestões	AA06 Cobertura dos gastos	AA07 Adesão ao serviço	AA08 Água não faturada	AA09 Reabilitação de condutas	AA10 Ocorrência de avarias em condutas	AA11 Adequação dos recursos humanos	AA12 Perdas reais de água	AA13 Eficiência energética de instalações elevatórias	AA14 Encaminhamento adequado de lamas de tratamento	
			APU [95;100] AMU [90;100] APR [80;100] %	[0;0,50] %	[0,0;1,0] n.º/(1000 ramais.ano)	[98,50;100] %	[100] %	[100;110] %	[95,0;100] %	[0,0;20,0] %	[1,0;4,0] %/ano	[0;30] n.º/(100 km.ano)	APU [2,0;3,0] AMU [2,0;3,5] APR [2,0;4,0] n.º/1000 ramais	[0,0;3,0] [m³/(km.dia)] [0;100] [l/(ramal.dia)]	[0,27;0,40] kWh/(m³.100m)	[100] %	
Viana do Castelo	Arcos de Valdevez	CM de Arcos de Valdevez	91	0,48	0,0	98,57	100	82	61,6	41,4	0,3	18	1,0	62	0,58	-	
	Caminha	CM de Caminha	99	0,24	0,0	97,30	72	78	91,1	38,1	0,6	15	1,9	121	NA	NA	
	Melgaço	CM de Melgaço	87	0,45	0,0	96,70	100	89	98,3	42,5	2,4	25	2,6	1,8	2,20	NA	
	Monção	CM de Monção	100	0,38	3,8	96,33	87	NR	74,2	45,0	0,0	172	1,4	152	0,66	NA	
	Paredes de Coura	CM de Paredes de Coura	100	0,40	1,1	99,48	0	76	76,5	42,8	0,0	27	1,2	2,7	1,14	NA	
	Ponte da Barca	CM de Ponte da Barca	100	0,43	0,0	96,22	56	54	62,1	42,3	0,1	7	1,5	79	0,62	NA	
	Ponte de Lima	CM de Ponte de Lima	75	0,37	0,0	98,70	67	68	90,7	58,0	0,7	13	1,0	2,6	NR	NA	
	Valença	CM de Valença	90	0,37	0,0	97,93	67	NR	99,1	40,9	1,1	46	1,2	163	NA	NA	
	Viana do Castelo	SMSB de Viana do Castelo	95	0,38	0,0	99,44	98	120	87,5	18,5	0,6	38	1,9	50	0,52	NA	
	Vila Nova de Cerveira	CM de Vila Nova de Cerveira	100	0,34	0,0	96,06	100	NR	87,0	60,0	0,3	0	1,6	397	1,78	NA	
Braga	Amares	CM de Amares	99	0,24	0,8	97,07	67	78	84,8	38,9	NR	14	1,8	162	0,41	NA	
	Barcelos	Águas de Barcelos	94	0,49	0,3	99,92	100	104	75,9	16,8	0,1	8	1,0	31	1,20	NA	
	Braga	AGERE	100	0,30	0,0	99,96	100	133	89,1	13,8	0,3	18	3,5	63	0,37	100	
	Cabeceiras de Basto	CM de Cabeceiras de Basto	90	0,37	0,0	96,10	0	131	80,0	74,3	0,9	140	2,4	401	NR	NA	
	Celorico de Basto	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	75	0,60	0,0	98,70	100	104	66,3	49,8	0,8	72	2,2	3,4	NR	NA	
	Esposende	Esposende Ambiente	100	0,55	0,1	100,00	90	112	85,1	26,7	0,2	8	1,5	63	NA	NA	
	Fafe	Indaqua Fafe	86	0,65	0,0	99,54	100	111	70,9	14,0	0,7	44	2,2	36	NA	NA	
	Guimarães	Vimágua	98	0,36	0,0	99,84	93	114	74,8	36,6	0,2	93	2,4	95	0,47	NA	
	Vizela																
	Póvoa de Lanhoso	CM de Póvoa de Lanhoso	83	0,42	0,0	99,64	100	90	71,0	42,2	0,6	6	2,0	94	NA	NA	
	Terras de Bouro	CM de Terras de Bouro	93	0,07	0,0	95,69	25	NR	91,4	63,3	2,2	218	1,9	502	NR	NA	
	Vieira do Minho	CM de Vieira do Minho	87	0,42	0,1	96,49	NA	NR	64,6	58,2	0,0	3	1,4	144	NR	NA	
	Vila Nova de Famalicão	CM de Vila Nova de Famalicão	94	0,43	0,0	100,00	68	101	71,8	40,7	0,2	61	1,5	173	0,77	NA	
	Vila Verde	CM de Vila Verde	65	0,39	0,8	99,18	88	89	92,3	27,8	0,1	18	1,4	106	0,51	0	

ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA
Panorama geral AA baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																	
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	AA01 Acessibilidade física do serviço	AA02 Acessibilidade económica do serviço	AA03 Ocorrência de falhas no abastecimento	AA04 Água Segura	AA05 Resposta a reclamações e sugestões	AA06 Cobertura dos gastos	AA07 Adesão ao serviço	AA08 Água não faturada	AA09 Reabilitação de condutas	AA10 Ocorrência de avarias em condutas	AA11 Adequação dos recursos humanos	AA12 Perdas reais de água	AA13 Eficiência energética de instalações elevatórias	AA14 Encaminhamento adequado de lamas de tratamento	
			APU [95;100] AMU [90;100] APR [80;100] %	[0;0,50] %	[0,0;1,0] n.º/(1000 ramais.ano)	[98,50;100] %	[100] %	[100;110] %	[95,0;100] %	[0,0;20,0] %	[1,0;4,0] %/ano	[0;30] n.º/(100 km.ano)	APU [2,0;3,0] AMU [2,0;3,5] APR [2,0;4,0] n.º/1000 ramais	[0,0;3,0] [m³/(km.dia)] [0;100] [l/(ramal.dia)]	[0,27;0,40] kWh/(m³.100m)	[100] %	
Porto	Amarante	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	75	0,60	0,0	98,70	100	104	66,3	49,8	0,8	72	2,2	3,4	X	NR	-
	Felgueiras	CM de Felgueiras	90	0,28	0,4	99,46	0	78	60,3	54,7	NR	9	0,5	162	1,66	-	
	Gondomar	Águas de Gondomar	97	0,67	0,5	99,95	100	127	94,6	16,1	0,3	24	2,4	33	0,36	-	
	Lousada	CM de Lousada	88	0,47	0,4	99,66	87	93	73,7	53,2	3,2	58	3,0	218	NR	-	
	Maia	SMEAS de Maia	100	0,34	0,3	99,95	100	110	88,8	34,6	NR	18	2,9	300	NR	-	
	Marco de Canavezes	Águas do Marco	46	0,55	1,1	98,02	100	107	76,2	37,8	0,2	80	2,2	138	NR	-	
	Matosinhos	Indaqua Matosinhos	100	0,33	0,1	99,92	100	142	90,6	14,9	0,1	7	2,3	94	0,36	-	
	Paços de Ferreira	Águas de Paços de Ferreira	91	0,36	0,0	100,00	91	92	75,6	15,3	0,1	11	1,2	30	0,59	-	
	Paredes	Águas de Paredes	82	0,52	0,0	99,78	100	111	67,2	19,8	0,1	0	2,4	71	0,71	-	
	Penafiel	Penafiel Verde	98	0,44	0,0	100,00	99	106	68,4	29,1	0,4	107	1,9	106	0,51	-	
	Porto	Águas do Porto	100	0,26	0,3	99,50	100	135	92,6	17,7	1,3	32	3,5	98	0,53	-	
	Póvoa de Varzim	CM de Póvoa de Varzim	100	0,31	0,0	99,91	50	112	94,9	17,2	0,2	34	1,2	48	-	-	
	Santo Tirso	Indaqua Santo Tirso/Trofa	89	0,77	0,0	99,89	100	132	77,1	8,2	0,2	8	1,7	9	0,85	-	
	Valongo	Águas de Valongo	99	0,47	0,3	99,91	100	117	91,4	15,3	0,1	12	1,8	74	0,76	-	
	Vila do Conde	Indaqua Vila do Conde	96	0,62	0,0	99,90	100	119	83,8	9,5	0,8	8	1,8	28	0,55	-	
	Vila Nova de Gaia	Águas de Gaia	92	0,33	0,4	100,00	NR	114	96,1	27,3	NR	55	3,1	152	NR	-	
Vila Real	Alijó	CM de Alijó	100	0,33	0,0	98,89	0	NR	92,5	47,5	0,0	46	0,9	82	NR	-	
	Boticas	CM de Boticas	96	0,56	0,0	99,37	NA	56	80,7	NR	4,3	42	1,3	NR	NR	-	
	Chaves	CM de Chaves	100	0,43	0,6	96,58	100	75	93,4	71,2	NR	130	2,1	468	0,51	-	
	Mesão Frio	CM de Mesão Frio	98	0,65	0,9	99,01	100	104	76,6	62,6	0,0	2	3,2	258	NR	-	
	Mondim de Basto	CM de Mondim de Basto	97	0,29	0,0	96,64	100	38	82,2	NR	0,2	6	3,9	NR	NR	-	
	Montalegre	CM de Montalegre	100	0,50	0,3	97,70	75	NR	98,8	21,3	0,0	74	1,7	24	NR	-	
	Murça	CM de Murça	100	0,62	0,2	97,43	NA	69	93,6	65,7	0,1	NR	1,1	169	NR	-	

ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA
Panorama geral AA baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	AA01 Acessibilidade física do serviço	AA02 Acessibilidade económica do serviço	AA03 Ocorrência de falhas no abastecimento	AA04 Água Segura	AA05 Resposta a reclamações e sugestões	AA06 Cobertura dos gastos	AA07 Adesão ao serviço	AA08 Água não faturada	AA09 Reabilitação de condutas	AA10 Ocorrência de avarias em condutas	AA11 Adequação dos recursos humanos	AA12 Perdas reais de água	AA13 Eficiência energética de instalações elevatórias	AA14 Encaminhamento adequado de lamas de tratamento
			APU [95;100] AMU [90;100] APR [80;100] %	[0;0,50] %	[0,0;1,0] n.°/(1000 ramais.ano)	[98,50;100] %	[100] %	[100;110] %	[95,0;100] %	[0,0;20,0] %	[1,0;4,0] %/ano	[0;30] n.°/(100 km.ano)	APU [2,0;3,0] AMU [2,0;3,5] APR [2,0;4,0] n.°/1000 ramais	[0,0;3,0] [m³/(km.dia)] [0;100] [l/(ramal.dia)]	[0,27;0,40] kWh/(m³.100m)	[100] %
Aveiro	Anadia	CM de Anadia	100	0,27	NR	98,46	-	98	79,8	64,3	1,1	7	1,5	461	NR	-
	Arouca	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	75	0,60	0,0	98,70	100	104	66,3	49,8	0,8	72	2,2	3,4	NR	-
	Castelo de Paiva	CM de Castelo de Paiva	96	0,39	NR	99,69	100	NR	74,8	68,2	1,2	68	2,9	302	NR	-
	Espinho	CM de Espinho	99	0,37	10,0	98,82	24	NR	88,8	42,6	0	179	2,5	222	0,34	-
	Mealhada	CM de Mealhada	100	0,31	0,1	97,16	88	83	89,7	34,5	1,3	13	1,6	99	NR	-
	Oliveira de Azeméis	Indagua Oliveira de Azeméis	76	0,54	0,9	99,32	100	103	67,0	18,0	0,1	30	2,1	50	0,54	-
	Santa Maria da Feira	Indagua Feira	97	0,61	1,0	99,83	100	111	76,1	18,5	0,0	7	1,1	42	0,53	-
	São João da Madeira	Águas de S. João	99	0,25	0,0	99,59	100	101	99,4	29,5	0,0	47	2,7	240	0,59	-
	Vale de Cambra	CM de Vale de Cambra	65	0,43	0,0	98,21	0	123	77,3	28,1	NR	0	1,7	63	1,19	-
	Armamar	CM de Armamar	100	0,48	1,7	98,05	0	70	78,9	48,7	0,1	43	1,1	83	NR	-
Viseu	Carregal do Sal	Mortágua														
	Santa Comba Dão	Águas do Planalto	92	0,84	0,3	99,62	100	129	74,1	19,7	1	38	1,2	25	0,39	100
	Tondela															
	Castro Daire	CM de Castro Daire	93	0,28	0,3	96,86	100	51	74,8	NR	0,1	108	1,5	NR	NR	-
	Cinfães	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	75	0,60	0,0	98,70	100	104	66,3	49,8	0,8	72	2,2	3,4	NR	-
	Lamego	CM de Lamego	95	0,41	0,0	99,68	33	86	77,2	54,0	0,1	4	1,5	238	NR	-
	Mangualde	CM de Mangualde	93	0,35	0,7	97,65	4	90	78,9	23,7	0,2	49	1,7	103	NR	-
	Moimenta da Beira	CM de Moimenta da Beira	95	0,28	0,0	97,99	100	44	89,8	68,6	0,0	255	0,9	292	2,80	-
	Nelas	Cm de Nelas	90	0,32	0,3	97,87	NA	52	86,1	34,1	0,2	15	2,2	129	1,81	-
	Oliveira de Frades	CM de Oliveira de Frades	91	0,26	NR	97,55	92	NR	76,3	52,2	0,2	NR	1,1	100	0,42	-
	Penalva do Castelo	CM de Penalva do Castelo	97	0,43	0,0	97,65	NA	47	75,8	57,5	0,0	39	2,0	3,9	1,29	-
	Penedono	CM de Penedono	100	0,26	0,0	97,86	50	82	93,4	54,2	0,0	82	2,5	95	0,48	100
	Resende	CM de Resende	86	0,35	0,2	99,08	58	55	67,2	NR	NR	50	1,7	NR	NR	-
	São João da Pesqueira	CM de São João da Pesqueira	100	0,38	0,0	100,00	91	70	89,2	53,0	0,2	32	1,3	119	NA	-

ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA
Panorama geral AA baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																	
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	AA01 Acessibilidade física do serviço	AA02 Acessibilidade económica do serviço	AA03 Ocorrência de falhas no abastecimento	AA04 Água Segura	AA05 Resposta a reclamações e sugestões	AA06 Cobertura dos gastos	AA07 Adesão ao serviço	AA08 Água não faturada	AA09 Reabilitação de condutas	AA10 Ocorrência de avarias em condutas	AA11 Adequação dos recursos humanos	AA12 Perdas reais de água	AA13 Eficiência energética de instalações elevatórias	AA14 Encaminhamento adequado de lamas de tratamento	
			APU [95;100] AMU [90;100] APR [80;100] %	[0;0,50] %	[0,0;1,0] n.º/(1000 ramais.ano)	[98,50;100] %	[100] %	[100;110] %	[95,0;100] %	[0,0;20,0] %	[1,0;4,0] %/ano	[0;30] n.º/(100 km.ano)	APU [2,0;3,0] AMU [2,0;3,5] APR [2,0;4,0] n.º/1000 ramais	[0,0;3,0] [m³/(km.dia)] [0;100] [l/(ramal.dia)]	[0,27;0,40] kWh/(m³.100m)	[100] %	
Viseu	São Pedro do Sul	CM de São Pedro do Sul	75	0,48	1,7	95,76	40	80	78	58,1	0,1	73	3,3	177	0,68	-	
	Sátão	CM de Sátão	99	0,34	0,1	98,52	100	60	71,5	56,9	0,4	6	1,1	99	0,52	NA	
	Sernancelhe	CM de Sernancelhe	82	0,49	0,2	98,72	100	86	94	47,0	0,0	88	1,3	80	0,57	NA	
	Tabuaço	CM de Tabuaço	100	0,32	1,6	97,72	NA	X	87,3	59,8	1	0	1,1	216	X	NA	
	Tarouca	CM de Tarouca	99	0,41	2,4	97,87	NA	NR	73,6	NR	0,7	73	1,4	NR	NR	NA	
	Vila Nova de Paiva	CM de Vila Nova de Paiva	98	0,30	NR	95,93	100	56	85,3	60,0	0,2	3	1,7	3,0	X	NA	
	Viseu	SMAS de Viseu	98	0,35	0,2	100,00	85	145	80,5	24,4	0,1	18	2,2	71	0,44	NA	
	Vouzela	CM de Vouzela	89	0,45	0,1	97,78	NA	59	66,4	NR	0,2	1	1,2	NR	NR	NA	
	Guarda	Aguiar da Beira	CM de Aguiar da Beira	97	0,49	NR	97,68	25	NR	76,2	65,2	NR	NR	1,4	136	NR	NA
Almeida		CM de Almeida	100	0,43	0,6	100,00	NA	71	83,1	49,1	0,5	21	1,1	95	1,53	NA	
Celorico da Beira		CM de Celorico da Beira	100	0,44	11,4	99,14	100	47	80,7	59,8	0,3	62	1,5	144	NR	NA	
Figueira de Castelo Rodrigo		CM de Figueira de Castelo Rodrigo	100	0,52	0,0	99,71	NA	50	94,5	39,4	0,5	70	1,5	64	NA	NA	
Fornos de Algodres		CM de Fornos de Algodres	100	0,51	0,3	96,77	NA	40	85,7	46,4	0,2	13	1,3	107	NR	NA	
Gouveia		CM de Gouveia	89	0,42	0,3	99,80	75	29	81,7	49,6	0,0	24	1,5	90	NR	NA	
Guarda		CM de Guarda	92	0,48	0,0	96,84	73	112	84,7	40,0	0,4	42	2,0	104	2,13	NA	
Manteigas		CM de Manteigas	94	0,29	NR	100,00	100	NR	89,0	52,2	0	57	NR	NR	NA	NA	
Mêda		CM de Mêda	97	0,37	0,0	98,68	NA	46	85,7	43,4	0	11	0,6	111	NR	NA	
Pinhel		CM de Pinhel	99	0,61	0,0	98,81	54	NR	76,8	50,3	0,4	25	1,2	101	2,44	NA	
Sabugal		CM de Sabugal	94	0,77	0,0	99,11	60	110	82,6	68,1	0,2	11	0,9	163	NR	NA	
Seia		CM de Seia	100	0,55	1,6	98,19	86	100	77,3	49,5	2,6	164	1,0	147	NR	NA	
Trancoso		Águas da Teja	86	0,65	0,0	99,28	100	113	77,6	13,3	0	16	1,7	0,4	NR	NA	
Vila Nova de Foz Coa		CM de Vila Nova de Foz Coa	100	0,30	0,8	99,80	63	NR	95,2	50,8	0,2	79	1,3	176	NR	NA	
Coimbra		Arganil	CM de Arganil	91	0,29	0,0	97,31	43	63	90,2	39,9	0,3	41	1,1	125	0,54	NA
		Cantanhede	INOVA	100	0,22	0,2	99,61	100	110	98,5	38,6	2,2	6	1,5	108	0,34	NA

ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA
Panorama geral AA baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	AA01 Acessibilidade física do serviço	AA02 Acessibilidade económica do serviço	AA03 Ocorrência de falhas no abastecimento	AA04 Água Segura	AA05 Resposta a reclamações e sugestões	AA06 Cobertura dos gastos	AA07 Adesão ao serviço	AA08 Água não faturada	AA09 Reabilitação de condutas	AA10 Ocorrência de avarias em condutas	AA11 Adequação dos recursos humanos	AA12 Perdas reais de água	AA13 Eficiência energética de instalações elevatórias	AA14 Encaminhamento adequado de lamas de tratamento
			APU [95;100] AMU [90;100] APR [80;100] %	[0;0,50] %	[0,0;1,0] n.°/(1000 ramais.ano)	[98,50;100] %	[100] %	[100;110] %	[95,0;100] %	[0,0;20,0] %	[1,0;4,0] %/ano	[0;30] n.°/(100 km.ano)	APU [2,0;3,0] AMU [2,0;3,5] APR [2,0;4,0] n.°/1000 ramais	[0,0;3,0] [m³/(km.dia)] [0;100] [l/(ramal.dia)]	[0,27;0,40] kWh/(m³.100m)	[100] %
Portalegre	Fronteira	CM de Fronteira	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-
	Gavião	CM de Gavião	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	X	-
	Marvão	CM de Marvão	●	●	●	●	-	●	●	●	●	X	●	●	X	-
	Monforte	CM de Monforte	●	●	●	●	●	●	●	X	●	●	●	X	X	-
	Nisa	CM de Nisa	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	-
	Ponte de Sôr	CM de Ponte de Sor	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-
	Portalegre	SMAT de Portalegre	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-
	Sousel	CM de Sousel	●	●	X	●	●	●	●	X	●	X	X	X	X	-
Évora	Alandroal	CM de Alandroal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Arraiolos	CM de Arraiolos	●	●	X	●	●	●	●	●	●	●	●	●	X	-
	Borba	CM de Borba	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-
	Estremoz	CM de Estremoz	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	-
	Évora	CM de Évora	●	●	●	●	●	X	●	●	●	●	●	●	●	-
	Montemor-o-Novo	CM de Montemor-o-Novo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	X	●	●	●	-
	Mora	CM de Mora	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	-
	Mourão	CM de Mourão	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	X	-
	Portel	CM de Portel	●	●	X	●	●	●	●	●	●	X	●	●	-	-
	Redondo	CM de Redondo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	X	-
	Reguengos de Monsaraz	CM de Reguengos de Monsaraz	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	X	-
	Vendas Novas	CM de Vendas Novas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-
	Viana do Alentejo	CM de Viana do Alentejo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-
	Vila Viçosa	CM de Vila Viçosa	●	●	●	●	●	●	●	X	X	●	●	X	X	-

ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA
Panorama geral AA baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	AA01 Acessibilidade física do serviço	AA02 Acessibilidade económica do serviço	AA03 Ocorrência de falhas no abastecimento	AA04 Água Segura	AA05 Resposta a reclamações e sugestões	AA06 Cobertura dos gastos	AA07 Adesão ao serviço	AA08 Água não faturada	AA09 Reabilitação de condutas	AA10 Ocorrência de avarias em condutas	AA11 Adequação dos recursos humanos	AA12 Perdas reais de água	AA13 Eficiência energética de instalações elevatórias	AA14 Encaminhamento adequado de lamas de tratamento
			APU [95;100] AMU [90;100] APR [80;100] %	[0;0,50] %	[0,0;1,0] n.°/(1000 ramais.ano)	[98,50;100] %	[100] %	[100;110] %	[95,0;100] %	[0,0;20,0] %	[1,0;4,0] %/ano	[0;30] n.°/(100 km.ano)	APU [2,0;3,0] AMU [2,0;3,5] APR [2,0;4,0] n.°/1000 ramais	[0,0;3,0] [m³/(km.dia)] [0;100] [l/(ramal.dia)]	[0,27;0,40] kWh/(m³.100m)	[100] %
Beja	Aljustrel	CM de Aljustrel	97	0,27	5,5	95,33	NA	52	92,6	59,4	0,5	58	1,7	242	NR	-
	Almodôvar	CM de Almodôvar	79	0,21	0,2	98,86	NA	37	89,2	40,2	0,8	11	1,9	72	1,01	NA
	Alvito	CM de Alvito	81	0,47	0,6	100,00	NA	NR	96,2	47,4	0,8	0	1,4	136	NA	NA
	Barrancos	CM de Barrancos	100	0,26	1,5	99,01	NA	31	92,1	41,9	5,3	141	3,0	76	NA	NA
	Beja	EMAS de Beja	94	0,40	0,8	99,13	100	93	92,8	29,5	1	54	4,3	86	0,54	NA
	Castro Verde	CM de Castro Verde	92	0,23	0,2	98,84	NA	65	93,8	46,8	0,1	16	2,7	111	NR	NA
	Cuba	CM de Cuba	93	0,45	0,0	99,75	NA	60	93,6	58,1	0,3	7	2,3	295	NA	NA
	Ferreira do Alentejo	CM de Ferreira do Alentejo	100	0,25	0,0	98,86	NA	NR	91,1	63,2	0,1	3	1,3	219	NA	NA
	Mértola	CM de Mértola	99	0,34	0,1	96,76	0	95	81,5	39,5	NR	124	2,0	84	1,96	NA
	Moura	CM de Moura	89	0,30	0,1	99,24	85	39	91,2	58,6	0,9	96	1,6	163	NA	NA
	Odemira	CM de Odemira	73	0,43	2,9	99,08	50	58	83,6	38,0	0,7	45	2,1	83	0,90	NA
	Ourique	CM de Ourique	74	0,38	3,0	96,92	NA	NR	97,5	44,3	0,2	85	3,3	104	NR	NA
	Serpa	CM de Serpa	84	0,33	0,0	99,53	100	51	97,4	38,7	0,1	52	2,0	121	NA	NA
	Vidigueira	CM de Vidigueira	90	0,44	0,0	100,00	NA	73	96,1	48,0	0,0	0	1,3	139	NA	NA
	Faro	Albufeira	CM de Albufeira	96	0,25	0,5	99,66	77	135	97,4	24,8	0,0	23	1,5	136	NR
Alcoutim		CM de Alcoutim	100	0,42	5,6	98,59	50	72	82,9	31,7	0,0	32	1,8	39	0,93	NA
Aljezur		CM de Aljezur	NR	0,44	0,3	100,00	50	72	NR	29,7	NR	19	1,6	86	NR	NA
Castro Marim		CM de Castro Marim	92	0,50	0,0	97,61	100	80	91,6	35,3	0,4	2	1,6	137	NR	NA
Faro		FAGAR - Faro	96	0,24	0,4	99,82	100	113	88,3	18,3	0,2	39	3,0	105	0,44	NA
Lagoa		CM de Lagoa	100	0,34	0,6	99,51	68	112	99,6	31,0	0,4	42	2,1	216	NR	NA
Lagos		CM de Lagos	98	0,34	3,6	100,00	67	119	97,1	33,1	NR	29	1,6	258	0,46	NA
Loulé		CM de Loulé	74	0,29	4,4	99,67	17	82	100,0	35,1	0,0	12	1,3	180	NR	NA
Loulé		INFRALOBO	99	0,34	0,0	99,78	67	124	100,0	7,7	3,7	27	4,1	33	0,55	NA
Loulé		INFRAMOURA	100	0,28	0,5	99,74	100	112	100,0	15,0	0,2	19	2,2	262	0,45	NA
Loulé	INFRAQUINTA	98	0,32	1,5	99,78	100	116	99,0	5,1	0,8	41	7,3	61	0,50	NA	

ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA
Panorama geral AA baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	AA01 Acessibilidade física do serviço	AA02 Acessibilidade económica do serviço	AA03 Ocorrência de falhas no abastecimento	AA04 Água Segura	AA05 Resposta a reclamações e sugestões	AA06 Cobertura dos gastos	AA07 Adesão ao serviço	AA08 Água não faturada	AA09 Reabilitação de condutas	AA10 Ocorrência de avarias em condutas	AA11 Adequação dos recursos humanos	AA12 Perdas reais de água	AA13 Eficiência energética de instalações elevatórias	AA14 Encaminhamento adequado de lamas de tratamento
			APU [95;100] AMU [90;100] APR [80;100] %	[0;0,50] %	[0,0;1,0] n.º/(1000 ramais.ano)	[98,50;100] %	[100] %	[100;110] %	[95,0;100] %	[0,0;20,0] %	[1,0;4,0] %/ano	[0;30] n.º/(100 km.ano)	APU [2,0;3,0] AMU [2,0;3,5] APR [2,0;4,0] n.º/1000 ramais	[0,0;3,0] [m³/(km.dia)] [0;100] [l/(ramal.dia)]	[0,27;0,40] kWh/(m³.100m)	[100] %
Faro	Monchique	CM de Monchique	●	●	●	●	●	X	●	X	●	●	●	X	X	-
			57	0,51	0,0	99,41	100	NR	93,4	NR	0,6	3	3,1	NR	NR	NA
	Olhão	Ambiohã	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-
			93	0,37	2,2	99,90	85	108	91,4	27,3	0,3	39	2,3	178	0,80	NA
	Portimão	EMAR de Portimão	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-
			98	0,36	0,9	99,85	92	134	94,9	23,0	0,3	25	2,5	149	0,48	NA
	São Brás de Alportel	CM de São Brás de Alportel	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	-
			97	0,37	0,5	100,00	NA	61	94,3	55,1	0,4	29	2,2	342	0,63	NA
	Silves	CM de Silves	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-
		87	0,33	3,4	99,48	100	73	89,5	50,0	0,4	38	1,9	377	0,56	NA	
Tavira	Taviraverde	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	
		85	0,42	0,1	99,89	100	118	88,7	16,6	0,4	36	2,8	64	0,59	NA	
Vila do Bispo	CM de Vila do Bispo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	
		93	0,42	0,0	99,6	67	83	99,8	35,4	NR	49	2,4	194	NR	NA	
Vila Real de Santo António	VRSA, Sociedade de Gestão Urbana	X	●	X	●	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		NR	0,37	NR	99,43	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR

● qualidade do serviço boa
● qualidade do serviço mediana
● qualidade do serviço insatisfatória
NR não respondeu
NA não aplicável

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR alta

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades														
Entidade Gestora	ARO1 Acessibilidade física do serviço	ARO2 Acessibilidade económica do serviço	ARO3 Ocorrência de inundações	ARO4 Resposta a reclamações e sugestões	ARO5 Cobertura dos gastos	ARO6 Adesão ao serviço	ARO7 Reabilitação de coletores	ARO8 Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	ARO9 Adequação dos recursos humanos	ARO10 Eficiência energética de instalações elevatórias	ARO11 Acessibilidade física ao tratamento	ARO12 Controlo de descargas de emergência	ARO13 Cumprimento da licença de descarga	ARO14 Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
	[100] %	[0; 0,25] %	[0; 0,5[n.º/(100 km colector.ano)	[100] %	[100; 110] %	[100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [3,0; 4,0] AMU [3,0; 4,5] APR [3,0; 5,0] n.º/(10 ⁶ m ³ .ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m ³ .100m)	[100] %]90; 100] %	[100] %	[100] %
Águas da Serra	100	0,44	0,0	100	157	100,0	0,0	0,0	4,2	0,71	100	100	100	100
Águas de Santo André	100	0,12	3,5	NA	NA	100,0	0,0	3,5	2,7	0,55	100	100	100	100
Águas do Algarve	98	0,21	7,9	94	NA	99,1	0,4	2,3	6,9	0,48	100	64	93	100
Águas do Centro Litoral	96	0,19	5,3	75	NA	88,5	0,0	0,7	2,2	0,55	100	91	98	100
Águas do Norte (Concessão multimunicipal)	80	0,22	7,6	100	NA	80,6	0,2	0,9	5,9	0,63	100	52	99	100
Águas do Tejo Atlântico	98	0,11	8,8	100	NA	93,8	0,5	1,9	2,4	0,49	100	78	100	100
Águas do Vale do Tejo	93	0,20	1,6	100	NA	93,8	0,0	2,8	3,5	0,81	100	20	96	100
Águas Públicas do Alentejo	100	0,28	46,4	100	101	100,0	0,0	1,7	4,3	0,99	100	97	81	100
Associação de Municípios de Terras de Santa Maria	100	0,05	296,4	NA	87	84,0	NR	7,1	2,2	0,97	95	0	77	100
SIMARSUL	99	0,18	9,3	100	NA	99,3	0,0	0,3	3,7	0,64	100	56	93	100
SIMDOURO	90	0,22	0,9	82	NA	83,8	0,2	0,9	3,4	NR	100	92	99	100
TRATAVE	100	0,12	1,6	100	120	100,0	3,0	0,0	2,1	0,35	100	67	100	100

- qualidade do serviço boa
- qualidade do serviço mediana
- qualidade do serviço insatisfatória
- NR não respondeu
- NA não aplicável

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	AR01	AR02	AR03	AR04	AR05	AR06	AR07	AR08	AR09	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %
Viana do Castelo	Arcos de Valdevez	CM de Arcos de Valdevez	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	●	-
			42	0,33	3,52	100	77	63,8	1,2	0,0	3,7	NA	100	NA	50	NA
	Caminha	CM de Caminha	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-
			81	0,24	0,00	64	50	86,4	0,1	0,0	8,3	NA	100	NA	NA	NA
	Melgaço	CM de Melgaço	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	●	●
			64	0,58	4,82	100	82	95,4	0,0	0,5	4,9	NA	100	NA	59	100
	Monção	CM de Monção	●	●	●	●	X	●	●	●	●	-	●	●	●	-
			44	0,35	5,06	91	NR	63,3	0,0	0,9	5,8	NA	100	0	74	NA
	Paredes de Coura	CM de Paredes de Coura	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-
			75	0,33	1,79	0	89	45,2	0,0	0,4	1,3	0,63	100	NA	98	NA
Ponte da Barca	CM de Ponte da Barca	●	●	●	●	●	●	●	●	●	X	●	-	-	●	
		54	0,3	0,00	56	40	82,5	0,0	0,0	5,3	NR	100	NA	NA	100	
Ponte de Lima	CM de Ponte de Lima	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-
		37	0,38	6,98	88	69	89,3	0,9	0,0	3,8	0,58	100	0	0	NA	
Valença	CM de Valença	●	●	●	-	X	●	●	●	●	-	●	-	X	-	
		38	0,34	18,42	NA	NR	93,2	7,3	0,0	6,0	NA	100	NA	NR	NA	
Viana do Castelo	SMSB de Viana do Castelo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		77	0,37	0,00	98	113	84,9	0,2	17,8	8,2	0,71	100	100	5	100	
Vila Nova de Cerveira	CM de Vila Nova de Cerveira	●	●	●	-	X	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-
		61	0,30	0,00	NA	NR	77,2	0,0	0,0	3,5	1,20	100	100	NA	NA	
Braga	Amares	CM de Amares	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	NA	NA	NA
			42	0,16	2,23	67	40	98,5	0,0	0,0	4,2	NA	100	NA	NA	NA
	Barcelos	Águas de Barcelos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			69	0,23	18,92	100	52	76,6	0,1	0,0	5,2	0,60	100	38	98	100
	Braga	AGERE	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			99	0,26	2,11	100	127	92,9	0,1	0,0	12,4	0,62	100	97	76	100
	Cabeceiras de Basto	CM de Cabeceiras de Basto	●	●	●	●	●	●	●	●	●	X	●	-	-	-
			36	0,44	6,20	0	127	89,0	0,0	2,3	9,6	NR	100	NA	NA	NA
	Celorico de Basto	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			64	0,47	2,54	100	100	60,7	0,1	0,4	8,0	0,68	100	0	82	100
	Esposende	Esposende Ambiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-
			82	0,33	8,07	86	81	79,2	0,0	0,0	9,3	NA	100	NA	NA	NA
	Guimarães	Vimágua	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-
		91	0,36	0,60	95	99	77,8	0,1	0,4	6,7	NA	100	NA	NA	NA	
Vizela		●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-	
		46	0,38	2,58	100	72	79,0	0,7	0,0	5,1	NA	100	NA	NA	NA	
Póvoa de Lanhoso	CM de Póvoa de Lanhoso	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-	
		32	0,05	5,63	0	NR	93,2	0,0	0,0	9,9	NR	100	0	NA	NA	
Terras de Bouro	CM de Terras de Bouro	●	●	●	●	X	●	●	●	●	X	●	●	-	-	
		32	0,05	5,63	0	NR	93,2	0,0	0,0	9,9	NR	100	0	NA	NA	
Vieira do Minho	CM de Vieira do Minho	●	●	●	-	X	●	●	●	●	-	●	-	-	-	
		40	0,45	0,00	NA	NR	61,9	0,0	0,0	5,1	NA	100	NA	NA	NA	
Vila Nova de Famalicão	CM de Vila Nova de Famalicão	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	●	
		88	0,34	0,00	64	83	93,1	2,4	0,0	4,5	NA	100	NA	NA	100	
Vila Verde	CM de Vila Verde	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	
		38	0,41	0,29	80	61	84,6	0,1	3,0	5,1	1,16	100	0	NA	NA	

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	ARO1	ARO2	ARO3	ARO4	ARO5	ARO6	ARO7	ARO8	ARO9	ARO10	ARO11	ARO12	ARO13	ARO14
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %
Porto	Amarante	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	64	0,47	2,54	100	100	60,7	0,1	0,4	8,0	0,68	100	0	82	100
	Felgueiras	CM de Felgueiras	32	0,14	0,10	0	35	89,4	NR	0,0	2,5	NR	100	0	NA	NA
	Gondomar	Águas de Gondomar	88	0,40	0,00	99	96	95,7	0,1	0,0	8,7	0,66	100	100	72	100
	Lousada	CM de Lousada	72	0,42	14,42	93	98	78,3	0,0	0,0	5,0	-	100	-	NA	100
	Maia	SMEAS de Maia	99	0,22	6,74	99	103	86,2	NR	0,0	16,5	NR	100	0	100	100
	Marco de Canavezes	Águas do Marco	42	0,36	16,77	100	71	78,8	0,0	0,9	4,6	0,52	100	0	93	81
	Matosinhos	Indaqua Matosinhos	96	0,05	0,66	100	54	93,8	0,1	0,0	10,5	0,40	100	100	55	100
	Paços de Ferreira	Águas de Paços de Ferreira	92	0,38	1,79	91	107	75,1	0,0	0,0	5,9	NR	100	0	NR	100
	Paredes	Águas de Paredes	76	0,49	0,10	100	89	67,2	0,2	0,0	7,4	0,58	100	100	NA	NA
	Penafiel	Penafiel Verde	78	0,44	6,41	100	95	58,3	0,4	5,2	8,2	NA	100	0	100	100
	Porto	Águas do Porto	100	0,10	0,89	100	109	92,6	0,6	1,3	33,5	NR	100	NA	96	100
	Póvoa de Varzim	CM de Póvoa de Varzim	89	0,36	0,00	67	110	99,9	0,0	0,0	14,0	NR	100	NA	NA	NA
	Santo Tirso	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	64	0,47	2,54	100	100	60,7	0,1	0,4	8,0	0,68	100	0	82	100
	Valongo	Águas de Valongo	99	0,20	0,20	100	90	93,9	0,3	0,0	12,1	0,57	100	60	100	100
	Vila do Conde	Indaqua Vila do Conde	89	0,39	4,70	100	99	85,2	0,6	1,1	6,1	0,94	100	0	NA	NA
Vila Nova de Gaia	Águas de Gaia	92	0,48	0,09	NR	91	95,6	1,3	0,0	9,5	NR	100	5	NA	NA	
Vila Real	Alijó	CM de Alijó	93	0,31	0,00	-	NR	49,7	0,0	0,0	4,4	NR	100	NA	NA	NA
	Boticas	CM de Boticas	80	0,40	1,32	NA	97	76,2	0,8	0,0	6,1	NR	100	0	NA	0
	Chaves	CM de Chaves	81	0,49	29,07	100	61	83,9	0,3	129,3	4,8	NA	100	0	94	NA
	Mesão Frio	CM de Mesão Frio	85	0,21	NR	50	25	64,7	0,0	NR	10,0	NA	100	NA	46	NA
	Mondim de Basto	CM de Mondim de Basto	23	0,19	0,00	100	126	96,4	0,0	0,0	8,6	NA	100	NA	NA	NA
	Montalegre	CM de Montalegre	47	0,33	0,00	NA	NR	86,0	0,1	0,0	5,6	NR	100	NA	NA	NA

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	ARO1	ARO2	ARO3	ARO4	ARO5	ARO6	ARO7	ARO8	ARO9	ARO10	ARO11	ARO12	ARO13	ARO14
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %
Vila Real	Murça	CM de Murça	91	0,31	NR	NA	41	75,3	0,1	0,0	6,3	NA	100	NA	NA	NA
	Peso da Régua	CM de Peso da Régua	85	0,14	4,56	80	NR	75,9	NR	1,7	11,2	NR	100	NA	20	NA
	Ribeira de Pena	CM de Ribeira de Pena	54	0,18	1,84	NA	37	100,0	0,0	0,0	4,7	NA	100	NA	96	100
	Sabrosa	CM de Sabrosa	75	0,15	0,94	100	74	94,3	0,0	0,0	4,5	NA	100	NA	NA	NA
	Santa Marta de Penaguião	CM de Santa Marta de Penaguião	100	0,53	0,46	NA	NR	62,9	0,0	0,9	5,3	NA	100	NA	NA	NA
	Valpaços	CM de Valpaços	98	0,27	0,00	NA	27	98,1	0,1	0,0	2,4	NA	100	NA	NR	NA
	Vila Pouca de Aguiar	CM de Vila Pouca de Aguiar	98	0,44	0,00	100	53	77,3	0,0	0,0	2,3	NR	100	NA	NA	NA
	Vila Real	EMAR de Vila Real	72	0,38	0,33	88	99	80,6	0,0	0,0	8,5	1,64	100	NA	56	NA
Bragança	Alfândega da Fé	CM de Alfândega da Fé	100	0,33	2,26	NA	70	91,6	NR	24,8	7,6	NA	100	NA	70	NA
	Bragança	CM de Bragança	88	0,26	0,00	95	25	99,4	0,0	0,0	5,3	NA	99	NA	95	100
	Carrazeda de Ansiães	Águas de Carrazeda	80	0,22	6,29	100	71	91,6	0,0	0,0	6,4	NR	100	0	100	100
	Freixo de Espada à Cinta	CM de Freixo de Espada à Cinta	86	0,12	NR	NA	NR	84,6	0,0	0,0	6,2	NA	100	NA	NA	NA
	Macedo de Cavaleiros	CM de Macedo de cavaleiros	75	0,45	3,08	100	NR	99,4	1,1	0,0	2,1	NA	100	NA	NA	0
	Miranda do Douro	CM de Miranda do Douro	98	0,12	NR	75	20	98,3	0,0	NR	9,5	NR	100	33	94	100
	Mirandela	CM de Mirandela	93	0,25	0,00	89	62	100,0	0,0	0,0	3,7	NR	100	NA	NA	100
	Mogadouro	CM de Mogadouro	99	0,19	1,12	NA	52	86,6	0,0	0,0	5,1	NA	100	NA	88	100
	Torre de Moncorvo	CM de Torre de Moncorvo	74	0,39	10,66	100	47	100,0	0,0	0,0	8,8	NR	100	NA	NA	NA
	Vila Flor	CM de Vila Flor	98	0,00	0,00	NA	18	97,1	0,2	0,0	13,7	NA	100	NA	NA	NA
	Vimioso	CM de Vimioso	94	0,35	1,15	NA	14	91,6	0,0	0,0	11,6	NR	100	NA	100	100
	Vinhais	CM de Vinhais	88	0,18	0,00	NA	31	79,7	0,0	0,0	6,2	NA	100	NA	NA	100

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																	
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	AR01	AR02	AR03	AR04	AR05	AR06	AR07	AR08	AR09	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14	
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %	
Aveiro	Águeda																
	Albergaria-a-Velha																
	Aveiro																
	Estarreja																
	Ílhavo	Águas da Região de Aveiro															
	Murtosa		82	0,47	5,14	100	90	80,3	0,1	0,0	4,3	0,53	100	11	100	100	
	Oliveira do Bairro																
	Ovar																
	Sever do Vouga																
	Vagos																
	Anadia	CM de Anadia	99	0,28	NR	NA	74	58,0	NR	NR	3,5	NR	100	0	NR	-	
	Arouca	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	64	0,47	2,54	100	100	60,7	0,1	0,4	8,0	0,68	100	0	82	100	
	Castelo de Paiva	CM de Castelo de Paiva	18	0,35	0,00	NR	NR	100,0	0,1	9,1	8,8	NA	100	NA	NA	NA	
	Espinho	CM de Espinho	87	0,36	0,81	24	NR	99,0	0,0	0,0	12,2	NR	100	6	NA	NA	
Mealhada	CM de Mealhada	87	0,18	4,44	88	90	96,5	3,8	0,0	3,3	NR	100	0	89	100		
Oliveira de Azeméis	Indaqua Oliveira de Azeméis	43	0,41	1,64	100	113	69,3	0,0	1,6	9,1	0,66	69	0	NA	NA		
Santa Maria da Feira	Indaqua Feira	83	0,34	0,99	100	115	77,5	0,0	0,5	5,4	0,55	100	40	100	100		
São João da Madeira	Águas de S. João	99	0,25	0,54	100	135	99,4	0,0	8,7	10,0	0,31	100	100	NA	NA		
Vale de Cambra	CM de Vale de Cambra	66	0,17	0,00	0	89	71,3	NR	0,0	3,1	NA	100	NA	45	NA		
Viseu	Armamar	CM de Armamar	81	0,26	0,48	NA	48	78,4	0,0	2,1	6,5	NA	100	NA	NA	NA	
	Carregal do Sal	CM de Carregal do Sal	75	0,14	13,58	NA	25	96,1	0	0,0	5,6	NA	100	NA	85	100	
	Castro Daire	CM de Castro Daire	66	0,07	6,72	100	26	50,8	0,2	0,6	6,6	NR	100	NR	45	NA	
	Cinfães	Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	64	0,47	2,54	100	100	60,7	0,1	0,4	8,0	0,68	100	0	82	100	
	Lamego	CM de Lamego	85	0,33	7,71	0	57	74,6	0	0,0	2,3	NR	100	NA	46	NA	
	Mangualde	CM de Mangualde	77	0,10	11,77	0	80	79,6	0,2	0,0	2,5	NR	100	NA	94	100	

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	AR01	AR02	AR03	AR04	AR05	AR06	AR07	AR08	AR09	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %
Viseu	Moimenta da Beira	CM de Moimenta da Beira	71	0,10	0,00	100	20	96,8	0	0,0	6,0	2,79	100	-	-	-
	Mortágua	CM de Mortágua	X		X	-	X	X	X			X	X	-	X	X
	Nelas	CM de Nelas	90	0,10	0,00	NA	42	83,4	0,2	0,0	6,4	NA	100	NA	78	NA
	Oliveira de Frades	CM de Oliveira de Frades	39	0,11	0,00	NA	NR	69,2	0,1	0,0	2,1	NA	100	NA	65	NA
	Penalva do Castelo	CM de Penalva do Castelo	97	0,29	0,00	NA	71	67,4	0,0	0,0	3,2	NR	100	NA	NA	NA
	Penedono	CM de Penedono	88	0,14	8,52	NA	49	95,2	0,0	0,0	5,8	NA	100	NA	45	100
	Resende	CM de Resende	71	0,09	NR	50	32	51,9	NR	0,0	3,9	NR	100	0	NA	NA
	Santa Comba Dão	CM de Santa Comba Dão	79	0,13	16,69	NA	37	99,6	NR	0,0	4,2	NR	100	NA	50	100
	São João da Pesqueira	CM de São João da Pesqueira	89	0,23	4,85	86	46	88,2	0,1	0,0	6,1	NA	100	NA	NA	100
	São Pedro do Sul	CM de São Pedro do Sul	35	0,15	9,47	NA	32	88,8	0	0,0	19,6	0,58	100	100	2	NA
	Sátão	CM de Sátão	99	0,23	1,24	100	49	80,5	0	0,0	2,6	NA	100	NA	100	100
	Sernancelhe	CM de Sernancelhe	69	0,42	5,65	100	93	96,3	0,0	0,0	3,0	NA	100	NA	86	NA
	Tabuaço	CM de Tabuaço	100	0,00	1,36	NA	NR	95,0	1,8	0,0	5,5	NA	100	NA	NA	100
	Tarouca	CM de Tarouca	78	0,38	4,99	NA	NR	74,3	0,2	0,0	12,0	NR	100	NA	62	NA
	Tondela	CM de Tondela	76	0,16	9,01	100	72	67,8	0,1	0,0	3,2	NR	100	NA	65	100
	Vila Nova de Paiva	CM de Vila Nova de Paiva	95	0,10	0,00	80	39	76,1	0,2	0,0	2,9	NR	100	NA	NR	NR
	Viseu	SMAS de Viseu	97	0,20	15,03	88	79	78,1	0,1	0,7	6,9	NA	100	0	100	100
	Vouzela	CM de Vouzela	36	0,18	0,00	NA	20	53,8	0	0,0	3,5	NR	100	NA	50	NA
Guarda	Aguiar da Beira	CM de Aguiar da Beira	90	0,39	NR	50	NR	76,6	NR	0,0	3,6	NR	100	NA	NA	NA
	Almeida	CM de Almeida	99	0,33	5,47	NA	95	83,4	0,0	0,0	2,0	NR	100	0	NA	NA
	Celorico da Beira	CM de Celorico da Beira	76	0,28	0,42	67	129	96,9	0,0	0,0	6,4	NA	100	NA	NA	NA
	Figueira de Castelo Rodrigo	CM de Figueira de Castelo Rodrigo	99	0,26	NR	NA	35	90,1	0	0,0	6,6	NR	100	0	NA	NA
	Fornos de Algodres	CM de Fornos de Algodres	97	0,39	0,27	NA	36	67,9	0	1,7	6,4	NA	100	NA	NA	100
	Gouveia	CM de Gouveia	83	0,15	0,00	20	23	73,2	0,0	0,0	6,6	NR	100	NA	75	NA

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																	
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	ARO1	ARO2	ARO3	ARO4	ARO5	ARO6	ARO7	ARO8	ARO9	ARO10	ARO11	ARO12	ARO13	ARO14	
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %	
Guarda	Guarda	CM de Guarda	89	0,33	16,36	69	102	82,5	0,3	0,0	8,8	NR	100	-	69	NR	
	Manteigas	CM de Manteigas	94	0,28	NR	-	NR	87,8	0	0,0	9,6	NA	100	-	-	-	
	Mêda	CM de Mêda	97	0,15	3,26	NA	40	76,4	0	0,0	2,2	NA	100	NA	NA	NA	
	Pinhel	CM de Pinhel	90	0,47	0,00	46	NR	74,6	0	0,0	2,7	NA	100	NA	100	NA	
	Sabugal	CM de Sabugal	80	0,21	0,29	64	76	77,5	0,0	0,0	2,0	NR	100	NA	93	NA	
	Seia	CM de Seia	80	0,47	2,71	83	90	82,8	1,8	0,0	4,3	2,36	100	100	72	NA	
	Trancoso	Águas da Teja	77	0,13	0,00	100	71	73,1	0,0	0,0	3,5	NR	100	0	42	NA	
	Vila Nova de Foz Côa	CM de Vila Nova de Foz Coa	97	0,00	13,74	50	NR	95,3	0,1	0,0	2,9	NR	100	NA	NA	100	
Coimbra	Arganil	CM de Arganil	54	0,23	1,51	42	76	92,9	0,0	0,0	4,4	0,32	100	NA	44	100	
	Cantanhede	INOVA	98	0,34	1,47	100	100	98,5	2	0,0	3,8	0,77	100	100	100	100	
	Coimbra	Águas de Coimbra	98	0,21	0,35	92	94	94,2	0,2	0,2	10,4	0,54	100	100	100	NA	
	Condeixa-a-Nova	CM de Condeixa-a-Nova	84	0,47	1,19	20	81	83,9	0,0	1,5	4,5	NA	100	NA	NA	100	
	Figueira da Foz	Águas da Figueira	93	0,44	0,64	100	97	86,3	0,0	1,7	10,9	0,46	100	100	100	100	
	Góis	CM de Góis	34	0,52	0,00	100	50	76,8	0,0	0,0	8,2	NR	100	100	NA	NA	
	Lousã	CM de Lousã	74	0,32	6,99	86	55	90,0	1,2	1,8	6,7	NR	100	NA	NA	NA	
	Mira	CM de Mira	52	0,08	8,64	50	21	86,9	0,1	0,0	8,2	1,03	100	NA	NA	NA	
	Miranda do Corvo	CM de Miranda do Corvo	53	0,34	0,69	38	56	73,6	3,6	0,0	9,1	0,59	100	NA	NA	100	
	Montemor-o-Velho	CM de Montemor-o-Velho	77	0,35	0,39	93	69	72,4	0,2	1,6	7,5	0,68	100	0	84	100	
	Oliveira do Hospital	CM de Oliveira do Hospital	87	0,31	0,00	100	81	78,2	0,2	0,0	6,7	NA	100	NA	100	NA	
	Pampilhosa da Serra	CM de Pampilhosa da Serra	47	0,18	NR	NA	NR	86,4	0,2	0,0	14,7	NA	100	NA	NA	NA	
	Penacova	CM de Penacova	34	0,32	1,42	100	37	98,0	0,7	0,0	13,8	0,70	100	NA	NA	NA	
	Penela	CM de Penela	NR	0,20	0,00	NA	42	NR	NR	0,0	0,0	4,4	NA	NR	NA	NA	NA

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																	
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	AR01	AR02	AR03	AR04	AR05	AR06	AR07	AR08	AR09	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14	
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %	
Coimbra	Soure	CM de Soure	●	●	●	●	●	●	●	●	●	✗	●	-	●	●	
	Tábua	CM de Tábua	●	●	●	●	●	●	●	●	●	✗	●	●	●	●	
	Vila Nova de Poiares	CM de Vila Nova de Poiares	●	●	✗	-	●	●	●	●	●	-	●	-	●	-	
Castelo Branco	Belmonte	CM de Belmonte	●	●	✗	●	●	●	✗	✗	●	-	✗	-	-	✗	
	Castelo Branco	SM de Castelo Branco	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	
	Covilhã	Águas da Covilhã	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	
	Fundão	Aquafundalia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	●	
	Idanha-a-Nova	CM de Idanha-a-Nova	✗	●	✗	●	✗	✗	●	✗	●	-	✗	-	-	-	
	Oleiros	CM de Oleiros	●	●	●	●	✗	●	●	●	●	-	●	-	●	●	
	Penamacôr	CM de Penamacor	●	●	●	-	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-	
	Proença-a-Nova	CM de Proença-a-Nova	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-	
	Sertã	CM de Sertã	●	●	●	●	●	●	●	●	●	✗	●	-	-	-	
	Vila de Rei	CM de Vila de Rei	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	
	Vila Velha de Ródão	CM de Vila Velha de Ródão	●	●	●	-	●	●	●	●	●	-	●	-	●	-	
	Leiria	Alcobaça	SM de Alcobaça	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-
		Alvaiázere	CM de Alvaiázere	●	●	●	●	●	●	✗	●	●	●	●	-	-	-
Ansião		CM de Ansião	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	-	
Batalha		CM de Batalha	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	-	
Bombarral		CM de Bombarral	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	●	
Caldas da Rainha		SMAS de Caldas da Rainha	●	●	●	●	●	●	●	●	●	✗	●	●	●	●	
Castanheira de Pera		CM de Castanheira de Pera	●	●	✗	-	●	●	●	●	✗	✗	●	●	✗	✗	
Figueiró dos Vinhos		CM de Figueiró dos Vinhos	●	●	✗	-	●	●	●	●	●	✗	●	●	-	-	
Leiria		SMAS de Leiria	●	●	●	●	●	●	✗	●	●	●	●	●	-	-	
Marinha Grande		CM de Marinha Grande	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	-	

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	ARO1	ARO2	ARO3	ARO4	ARO5	ARO6	ARO7	ARO8	ARO9	ARO10	ARO11	ARO12	ARO13	ARO14
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %
Leiria	Nazaré	SM de Nazaré	93	0,45	NR	100	NR	92,1	0,0	0,0	10,5	NR	100	-	-	-
	Óbidos	CM de Óbidos	86	0,26	4,44	4	NR	96,2	NR	0,0	5,6	1,23	100	NR	-	-
	Pedrogão Grande	CM de Pedrogão Grande	36	0,24	0,00	-	NR	85,0	0	0,0	2,4	0,48	100	0	NA	NA
	Peniche	SMAS de Peniche	92	0,51	0,78	56	105	90,4	0,2	0,0	29,8	0,35	92	0	65	100
	Pombal	CM de Pombal	57	0,20	1,67	94	88	86,0	1,7	0,0	2,7	0,63	100	67	100	100
	Porto de Mós	CM de Porto de Mós	59	0,20	NR	-	33	61,0	0,1	0,0	4,1	NR	100	NA	NA	NA
	Abrantes	Abrantaqua	89	0,33	0,05	100	115	95,1	0,0	0,7	7,3	0,95	100	17	95	100
Santarém	Alcanena	CM de Alcanena	79	0,33	1,31	-	NR	88,0	0,7	0,0	4,1	1,27	100	0	67	100
	Almeirim															
	Alpiarça															
	Benavente															
	Chamusca	Águas do Ribatejo	78	0,23	0,15	100	90	80,7	0,7	0,5	8,8	0,69	99	55	88	100
	Coruche															
	Salvaterra de Maços															
	Torres Novas															
	Cartaxo	Cartágua	66	0,34	0,13	100	100	96,6	0	0,0	11,1	0,79	93	100	NA	100
	Constância	CM de Constância	97	0,15	0,00	-	55	98,6	0,1	0,0	6,4	NR	100	NR	31	0
	Entroncamento	CM de Entroncamento	99	0,18	0,31	100	81	95,8	0,0	1,3	6,1	NR	100	0	NA	NA
	Ferreira do Zêzere	CM de Ferreira do Zêzere	23	0,48	0,00	67	47	79,9	0	0,0	10,6	NR	100	0	NA	NA
	Golegã	CM de Golegã	98	0,24	NR	-	73	97,4	0,0	NR	13,0	NR	100	0	NA	100
	Mação	CM de Mação	53	0,25	0,00	-	38	100,0	0	173,3	27,6	NR	100	0	NA	NA
Ourém	CM de Ourém	48	0,20	15,20	0	NR	84,0	0,0	0,0	3,6	NR	100	0	78	100	
Rio Maior	CM de Rio Maior	70	0,22	0,00	53	66	86,2	NR	0,0	2,4	NR	100	0	NA	NA	
Santarém	Águas de Santarém	78	0,22	2,14	83	76	91,9	0	1,6	13,2	0,44	100	60	65	100	

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	AR01	AR02	AR03	AR04	AR05	AR06	AR07	AR08	AR09	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %
Santarém	Sardoal	CM de Sardoal	68	0,32	1,61	0	100	80,5	0,0	0,0	11,2	NR	100	0	-	-
	Tomar	SMAS de Tomar	38	0,40	0,00	67	NR	100,0	1	0,0	14,0	0,82	100	-	-	-
	Vila Nova da Barquinha	CM de Vila Nova da Barquinha	83	0,32	0,00	NA	132	94,3	0,0	0,0	5,0	NA	100	NA	NA	NA
Portalegre	Alter do Chão	CM de Alter do Chão	99	0,39	0,00	NA	80	92,8	0,2	0,0	8,3	NA	100	NA	NA	NA
	Arronches	CM de Arronches	87	0,10	0,00	NA	31	95,5	0,0	0,0	8,7	NR	100	0	NA	NA
	Avis	CM de Avis	80	0,30	NR	33	51	82,7	0,4	0,0	6,4	NR	85	0	NA	NA
	Campo Maior	Aquamaior	94	0,39	0,26	100	155	95,0	0,0	2,4	10,2	NA	100	NA	NA	NA
	Castelo de Vide	CM de Castelo de Vide	76	0,16	0,43	NA	33	97,5	0,4	0,0	12,1	NA	100	NA	NA	NA
	Crato	CM de Crato	96	0,14	0,00	NA	24	83,6	0,0	0,0	3,8	NA	100	NA	NA	NA
	Elvas	Aquaelvas	87	0,41	0,32	100	112	89,9	0,7	0,0	8,9	0,54	88	0	NA	NA
	Fronteira	CM de Fronteira	100	0,13	NR	NA	23	91,4	0,0	0,0	13,8	NA	97	NA	NA	NA
	Gavião	CM de Gavião	85	0,21	0,00	NA	43	97,9	0,0	0,0	8,6	NR	100	0	79	NA
	Marvão	CM de Marvão	67	0,25	NR	NA	41	96,8	0	0,0	7,7	NA	98	NA	19	100
	Monforte	CM de Monforte	92	0,24	7,80	NA	61	90,8	0,0	0,0	5,5	NA	100	NA	NA	NA
	Nisa	CM de Nisa	94	0,18	0,00	NA	66	91,8	0,0	0,0	6,4	NA	100	NA	91	NA
	Ponte de Sôr	CM de Ponte de Sor	83	0,16	10,92	77	60	87,6	2,3	0,0	7,1	NR	100	0	NA	NA
	Portalegre	SMAT de Portalegre	80	0,31	7,56	15	89	93,3	0,6	1,0	3,9	NR	100	NA	NA	100
	Sousel	CM de Sousel	89	0,42	NR	100	81	85,2	0	NR	1,6	NR	100	NA	NR	NR
	Lisboa	Alenquer	Águas de Alenquer	85	0,55	0,84	100	101	87,1	0,0	0,5	2,4	0,95	100	NA	NA
Amadora		SIMAS de Oeiras e Amadora	100	0,26	9,76	92	123	97,6	0,5	17,3	26,8	0,54	100	0	NA	NA
Arruda dos Vinhos		CM de Arruda dos Vinhos	67	0,30	0,00	100	51	92,9	0,0	0,0	7,7	NA	96	NA	NA	NA
Azambuja		Águas da Azambuja	64	0,29	0,00	100	109	96,3	0,0	0,0	4,7	0,49	100	NA	NA	NA
Cadaval		CM de Cadaval	89	0,40	0,00	100	84	79,4	0	0,0	5,2	NR	100	NA	NA	NA
Cascais	Águas de Cascais	99	0,30	0,24	100	123	96,4	0,2	0,0	9,5	0,56	100	100	NA	NA	

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																	
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	AR01	AR02	AR03	AR04	AR05	AR06	AR07	AR08	AR09	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14	
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %	
Lisboa	Lisboa	CM de Lisboa	100	0,12	NR	83	118	91,5	0,5	3,0	9,1	NR	98	0	-	-	
	Loures	SIMAR de Loures e Odivelas	100	0,37	10,03	96	103	92,8	0,1	3,7	25,1	NR	100	0	-	-	
	Odivelas																
	Lourinhã	CM de Lourinhã	85	0,45	1,45	46	81	98,3	0	1,9	1,9	-	100	-	-	-	
	Mafra	Águas de Mafra	87	0,44	0,09	100	124	86,3	0,2	0,9	5,1	1,15	96	NA	47	100	
	Sintra	SMAS de Sintra	95	0,36	1,01	99	109	91,3	0,0	7,3	25,9	0,75	100	75	84	100	
	Sobral de Monte Agraço	CM de Sobral de Monte Agraço	94	0,23	0,00	0	65	92,0	0,4	0,0	8,5	NA	94	NA	6	NA	
	Torres Vedras	SMAs de Torres Vedras	94	0,52	11,05	100	101	77,3	0,2	15,6	11,3	0,76	98	NA	-	100	
	Vila Franca de Xira	SMAS de Vila Franca de Xira	100	0,28	33,89	34	94	94,0	3,1	0,0	18,5	1,60	100	0	NA	NA	
Setúbal	Alcácer do Sal	CM de Alcácer do Sal	96	0,21	NR	100	58	78,9	0,3	25,9	8,6	NR	61	0	77	NA	
	Alcochete	CM de Alcochete	91	0,22	3,32	51	108	98,0	0,1	0,0	20,8	NA	100	NA	NA	NA	
	Almada	SMAS de Almada	98	0,30	0,16	100	92	93,3	0,2	1,8	31,0	0,94	99	43	86	100	
	Barreiro	CM de Barreiro	97	0,35	0,17	76	114	91,5	0,6	25,3	24,8	0,93	96	67	NA	NA	
	Grândola	CM de Grândola	68	0,15	5,97	76	47	84,8	0,0	0,9	14,0	2,30	100	NA	95	NA	
		INFRATRÓIA	100	0,37	0,00	NA	109	96,6	0,0	0,0	6,2	0,90	100	NA	NA	NA	
	Moita	CM de Moita	86	0,31	11,87	100	108	98,9	0,1	31,0	9,7	1,33	100	100	NA	NA	
	Montijo	SMAS de Montijo	86	0,29	0,48	100	94	96,8	0,2	2,6	24,5	NR	96	NA	NA	NA	
	Palmela	CM de Palmela	81	0,22	0,00	77	57	77,6	0,1	6,7	14,0	0,64	100	100	46	NA	
	Santiago do Cacém	CM de Santiago do Cacém	62	0,17	0,00	72	71	75,0	0,2	0,0	10,5	1,01	100	0	100	NA	
	Seixal	CM de Seixal	96	0,27	0,00	88	86	98,6	NA	0,0	9,1	NA	100	NA	NA	NA	
	Sesimbra	CM de Sesimbra	95	0,38	1,12	70	90	86,0	0,2	0,6	12,8	0,70	100	NA	NA	NA	
	Setúbal	Águas do Sado	97	0,22	4,46	100	109	94,2	0,2	7,9	13,6	0,70	82	100	97	100	
	Sines	CM de Sines	91	0,10	2,21	74	53	95,9	0,9	0,0	11,1	1,15	100	64	NA	NA	
	Évora	Alandroal	CM de Alandroal	73	0,35	3,33	100	57	89,0	0,2	5,7	7,3	3,21	99	NA	NA	NA
		Arraiolos	CM de Arraiolos	84	0,20	NR	NA	59	99,1	0,0	0,0	4,4	NA	100	NA	50	NA
Borba		CM de Borba	86	0,13	0,00	56	68	85,1	0,0	0,0	7,8	NA	86	NA	23	NA	

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boas/unidades																
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	AR01	AR02	AR03	AR04	AR05	AR06	AR07	AR08	AR09	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %
Évora	Estremoz	CM de Estremoz	72	0,21	0,00	NA	94	91,2	0,0	0,0	13,7	NA	91	NA	96	100
	Évora	CM de Évora	88	0,12	0,79	88	NR	96,6	1,0	33,1	8,4	NA	100	NA	NA	NA
	Montemor-o-Novo	CM de Montemor-o-Novo	74	0,21	0,00	100	97	92,6	NR	0,0	9,3	NA	88	NA	56	NA
	Mora	CM de Mora	90	0,04	0,00	NA	22	83,8	0	1,8	9,0	NA	100	0	69	NA
	Mourão	CM de Mourão	91	0,59	0,00	NA	68	92,6	0,0	0,0	6,4	NR	100	NA	NA	NA
	Portel	CM de Portel	91	0,00	NR	0	1	96,2	NR	NR	2,7	NA	61	NA	NA	NA
	Redondo	CM de Redondo	87	0,35	0,00	36	58	86,8	0,1	0,0	10,4	NR	100	NA	NA	NA
	Reguengos de Monsaraz	CM de Reguengos de Monsaraz	100	0,24	1,88	100	61	100,0	0,0	0,0	3,8	NA	100	NA	NA	NA
	Vendas Novas	CM de Vendas Novas	100	0,11	NR	20	61	95,4	NR	0,0	2,2	NA	100	NA	77	NA
	Viana do Alentejo	CM de Viana do Alentejo	81	0,19	5,93	NA	64	86,5	1,2	16,3	6,0	NA	100	NA	NA	NA
Beja	Vila Viçosa	CM de Vila Viçosa	94	0,06	0,00	NA	68	97,7	NR	0,0	7,8	NA	80	NA	NA	NA
	Aljustrel	CM de Aljustrel	97	0,10	1,51	NA	36	92,7	0,2	0,0	6,0	1,26	100	NA	60	NA
	Almodôvar	CM de Almodôvar	76	0,25	0,00	NA	56	89,5	0,3	0,0	5,2	NA	100	NA	70	100
	Alvito	CM de Alvito	81	0,24	0,00	NA	NR	89,6	0,0	0,0	9,7	NA	100	NA	NA	NA
	Barrancos	CM de Barrancos	100	0,19	0,00	NA	29	92,1	1,2	0,0	34,1	NR	100	0	NA	NA
	Beja	EMAS de Beja	94	0,28	0,00	100	156	93,4	0,9	1,2	23,6	NA	100	NA	NR	NA
	Castro Verde	CM de Castro Verde	92	0,13	NR	NA	61	93,3	0	NR	6,9	NR	100	NA	16	NA
	Cuba	CM de Cuba	92	0,23	0,00	NA	92	93,8	0,3	0,0	19,1	NA	100	NA	13	NA
	Ferreira do Alentejo	CM de Ferreira do Alentejo	100	0,13	0,00	NA	NR	87,1	0,0	0,0	9,7	NA	100	NA	0	NA
	Mértola	CM de Mértola	63	0,24	0,00	50	64	85,5	NR	0,0	13,1	NR	100	0	58	NA
	Moura	CM de Moura	89	0,20	6,54	84	25	91,2	0,9	3,8	6,6	NA	99	NA	NA	NA
	Odemira	CM de Odemira	66	0,30	0,20	67	85	81,1	1,1	0,8	9,1	NR	100	NA	95	NA

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Panorama geral AR baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																
Distritos	Concelho	Entidade Gestora	AR01	AR02	AR03	AR04	AR05	AR06	AR07	AR08	AR09	AR10	AR11	AR12	AR13	AR14
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade económica do serviço	Ocorrência de inundações	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos	Adesão ao serviço	Reabilitação de coletores	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	Adequação dos recursos humanos	Eficiência energética de instalações elevatórias	Acessibilidade física ao tratamento	Controlo de descargas de emergência	Cumprimento da licença de descarga	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento
			APU [90; 100] AMU [85; 100] APR [70; 100] (%)	[0,00; 0,50] %	[0; 0,25] n.º/(1000 ramais.ano)	[100] %	[100; 110] (%)	[95,0; 100] %	[1,0; 4,0] %/ano	[0,0] n.º/(100 km.ano)	APU [5,0; 10,0] AMU [5,0; 11,0] APR [5,0; 12,0] n.º/(100 km.ano)	[0,27; 0,45] kWh/(m³.100m)	[100] %	[90; 100] %	[100] %	[100] %
Beja	Ourique	CM de Ourique	81	0,22	0,00	-	X	83,8	0	0,0	5,0	-	100	-	34	-
	Serpa	CM de Serpa	84	0,22	2,07	100	28	97,3	0,0	0,0	8,7	-	100	-	-	100
	Vidigueira	CM de Vidigueira	89	0,27	0,00	-	69	95,7	0,0	0,0	5,5	-	100	-	18	100
Faro	Albufeira	CM de Albufeira	94	0,27	8,66	73	105	98,4	0,0	0,0	12,0	0,59	100	100	-	-
	Alcoutim	CM de Alcoutim	65	0,49	8,08	50	81	75,3	0,0	0,0	9,5	-	100	-	56	-
	Aljezur	CM de Aljezur	49	0,10	NR	40	27	99,8	NR	NR	3,3	NR	94	0	NA	NA
	Castro Marim	CM de Castro Marim	85	0,32	0,00	43	61	91,6	0,0	0,0	7,4	NR	100	0	NA	NA
	Faro	FAGAR - Faro	90	0,26	0,00	100	103	87,7	0,0	0,0	11,1	X	100	-	-	-
	Lagoa	CM de Lagoa	93	0,33	4,52	77	149	99,8	0,1	0,0	7,7	NR	100	0	92	100
	Lagos	CM de Lagos	92	0,33	7,70	78	86	99,5	NR	2,6	14,9	0,39	100	100	-	-
	Loulé	CM de Loulé	67	0,39	25,37	17	90	100,0	0,0	0,0	8,0	X	100	0	-	-
		INFRALOBO	98	0,30	0,00	100	84	100,0	1,8	0,0	18,9	NR	100	100	-	-
		INFRAMOURA	100	0,39	0,00	100	121	100,0	0,2	0,0	8,5	0,87	100	10	NA	NA
		INFRAQUINTA	97	0,55	5,05	100	126	99,8	0,5	0,0	17,7	0,76	100	100	-	-
		Monchique	CM de Monchique	53	0,00	NR	NA	NR	74,0	0,0	0,0	15,4	NR	100	NA	NA
	Olhão	Ambiolhão	75	0,43	20,86	78	103	93,9	0,1	0,0	11,2	0,42	100	100	70	100
	Portimão	EMAR de Portimão	98	0,38	0,00	92	129	95,0	0,1	6,4	8,2	NR	100	NA	NA	NA
	São Brás de Alportel	CM de São Brás de Alportel	65	0,39	NR	100	69	98,0	0,0	0,0	3,8	-	100	-	-	-
	Silves	CM de Silves	73	0,17	22,99	-	48	91,3	NR	0,9	7,5	NR	100	100	NA	NA
	Tavira	Taviraverde	79	0,39	0,09	100	113	87,6	0,5	0,5	11,4	0,42	100	NA	100	100
	Vila do Bispo	CM de Vila do Bispo	90	0,44	NR	NA	93	99,5	NR	0,0	5,8	NR	100	-	-	-
	Vila Real de Santo António	VRSA, Sociedade de Gestão Urbana	NR	0,41	NR	NR	NR	NR	NR	NA	NR	NR	NR	NR	NR	NR

- qualidade do serviço boa
- qualidade do serviço mediana
- qualidade do serviço insatisfatória
- NR não respondeu
- NA não aplicável

Gestão de resíduos urbanos em alta

Panorama geral RU alta

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Entidade Gestora	RU01 Acessibilidade física do serviço	RU02 Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	RU03 Acessibilidade económica do serviço	RU04 Lavagem de contentores	RU05 Resposta a reclamações e sugestões	RU06 Cobertura dos gastos totais	RU07 Reciclagem de resíduos de embalagem	RU08 Valorização orgânica	RU09 Incineração	RU10 Utilização da capacidade de encaixe de aterro	RU11 Renovação do parque de viaturas	RU13 Adequação dos recursos humanos	RU14 Utilização de recursos energéticos	RU15 Qualidade dos lixiviados após tratamento	RU16 Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva
	[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,25] %	[1,5; 4,0] (-)	[100] %	[1,0; 1,1] (-)	[95; +∞[%	[5,0; +∞[%	[75; +∞[%	[0; 100] %	[0; 250 000] km/viatura	[0,3; 0,6] [0,3; 0,7] [0,3; 0,8] trab./1000 t]∞; 6] kWh/t	[95; 100] %	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Algar	100	62,3	0,13	0,1	95	NA	99	1,1	43	!	202 550	0,9	-29	94	48
Amarsul	100	69,2	0,07	0,4	85	NA	85	1,6	39	!	258 809	0,6	-41	98	31
Ambilital	75	59,4	0,16	0,5	100	105	94	0,4	16	!	380 893	0,7	8	NA	71
Ambisousa	100	32,1	0,06	NA	NA	108	83	NA	NA	!	NA	0,4	-38	NR	NA
AMCAL	100	77,9	0,19	NA	NA	53	121	1,9	68	!	NA	1,1	4	NA	NA
Braval	100	45,3	0,06	0,1	98	NA	85	3,2	3	!	423 473	1	-27	91	30
Ecobeirão	63	39,7	0,18	0	100	99	90	3,6	14	!	395 546	1	15	90	41
Ecolezíria	83	35,4	0,18	0,3	100	103	91	NA	NA	NA	459 546	0,6	-9	99	61
Ersuc	83	28,8	0,1	0,1	100	NA	95	2,8	38	!	572 116	0,9	-64	96	61
Gesamb	92	55,8	0,15	0,9	100	102	89	2	49	!	258 054	0,8	11	81	47
Lipor	88	73,6	0,17	NA	100	111	90	NA	NA	!	NA	0,7	-310	97	NA
Resialentejo	100	63,3	0,23	0,2	100	107	113	5,1	31	!	453 146	1,3	21	100	47
Resíduos do Nordeste	69	37,5	0,17	0	95	108	74	2,4	32	!	264 771	1,2	14	99	49
Resiestrela	79	57,4	0,16	0,1	100	NA	82	3,7	71	!	145 076	1,1	-50	100	56
Resinorte	74	41,9	0,11	0,2	100	NA	97	0,7	9	!	260 893	0,9	-45	98	50
Resitejo	100	57	0,15	0,3	88	94	104	1,8	64	!	346 910	1,3	1	81	29
Resulima	100	39,1	0,05	0,1	100	NA	97	NA	NA	!	269 933	0,7	-91	98	39
Suldouro	100	58,6	0,06	0	100	NA	85	2,2	25	!	167 162	0,6	-122	82	37
Tratolixo	100	75,7	0,14	NA	100	100	68	1,4	28	!	NA	0,7	-25	75	NA
Valnor	80	58,5	0,21	0	86	NA	78	3,9	54	!	274 935	1,4	-2	NA	54
Valorlis	100	35,6	0,08	1,2	100	NA	91	3,1	33	!	242 359	0,8	-54	NA	49
Valorminho	100	33,3	0,06	0,2	100	NA	105	NA	NA	!	237 813	0,6	-78	100	43
Valorsul	100	75	0,05	0,6	100	NA	94	NA	NA	!	249 251	0,4	-325	77	59

- qualidade do serviço boa
- qualidade do serviço mediana
- qualidade do serviço insatisfatória
- ! indicador em teste
- NR não respondeu
- NA não aplicável

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; +∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Viana do Castelo	Arcos de Valdevez	CM de Arcos de Valdevez	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	39	26,6	0,21	0,7	100	106	87	360 122	312	2,2	5,6	NA	17		
	Caminha	CM de Caminha	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	84	48,4	0,26	3,9	40	71	113	395 532	460	2,5	6,2	NA	19		
	Melgaço	CM de Melgaço	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	-	●
	82	28,9	0,20	3,2	NA	90	120	265 760	374	2,9	7,6	NA	23		
	Monção	CM de Monção	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	68	27,4	0,04	5,3	100	NR	89	479 263	492	1,1	5,9	NA	18		
	Paredes de Coura	CM de Paredes de Coura	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	70	24,8	0,13	0,0	0,0	68	61	295 166	362	3,1	7,2	NA	22		
Ponte da Barca	CM de Ponte da Barca	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	-	●	
54	25,6	0,00	0,0	NA	0	72	195 910	431	1,8	5,7	NA	17			
Ponte de Lima	CM de Ponte de Lima	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	
34	20,2	0,00	0,6	46	3	81	460 472	502	1,5	5,8	NA	18			
Valença	CM de Valença	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	-	●	
78	36,2	0,21	6,0	NA	NR	102	447 292	258	1,8	4,4	NA	13			
Viana do Castelo	SMSB de Viana do Castelo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	
85	52,7	0,17	2,8	99	128	141	319 059	399	2,1	4,7	NA	14			
Vila Nova de Cerveira	CM de Vila Nova de Cerveira	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	-	●	
92	22,1	0,19	2,0	NA	NR	121	360 722	447	1,4	5,6	NA	17			
Braga	Amares	CM de Amares	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	56	29,7	0,09	0,0	67	50	79	NR	408	1,9	NR	NA	NR		
	Barcelos	CM de Barcelos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	69	39,7	0,08	0,1	72	62	72	424 293	476	1,9	4,9	NA	15		
	Braga	AGERE	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	94	55,6	0,09	9,1	100	110	124	199 516	538	2,0	4,5	NA	14		
	Cabeceiras de Basto	CM de Cabeceiras de Basto	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	70	22,7	0,33	1,3	0	59	96	416 110	305	2,4	6,7	NA	20		
	Celorico de Basto	CM de Celorico de Basto	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	65	27,2	0,32	3,0	67	NR	59	465 793	442	1,9	5,2	NA	16		
	Esposende	CM de Esposende	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	82	41,5	0,21	11,0	100	112	112	371 623	462	1,3	3,6	NA	11		
	Fafe	CM de Fafe	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	-	●
	89	39,0	0,15	NA	NR	75	95	298 054	393	2,0	5,4	NA	16		
	Guimarães	CM de Guimarães	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
96	45,9	0,15	6,0	100	72	115	353 641	414	2,4	5,1	NA	15			
Póvoa de Lanhoso	CM de Póvoa de Lanhoso	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	
73	44,4	0,16	5,0	100	96	89	380 518	449	2,2	5,1	NA	16			
Terras de Bouro	CM de Terras de Bouro	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	
84	39,0	0,06	1,5	100	NR	111	449 636	401	3,6	9,9	NA	30,0			
Vieira do Minho	CM de Vieira do Minho	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	-	●	
84	33,7	0,16	12,0	NA	NR	46	302 928	366	3,2	6,8	NA	21			
Vila Nova de Famalicão	CM de Vila Nova de Famalicão	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	-	●	
86	38,0	0,16	NA	85	99	128	354 613	470	1,4	5	NA	15			
Vila Verde	CM de Vila Verde	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	
99	20,0	0,13	10,5	80	76	68	179 769	506	1,5	6,4	NA	19			
Vizela	CM de Vizela	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	
100	39,4	0,18	8,0	64	NR	92	465 375	475	0,9	4,8	NA	15			
Porto	Amarante	CM de Amarante	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●
NR	39,9	0,14	1,3	42	69	92	484 276	443	1,9	5,6	NA	17			

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; + ∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Porto	Baião	CM de Baião	73	32,7	0,17	2,5	60	36	70	299 272	NR	2,3	5,3	-	16
	Felgueiras	CM de Felgueiras	74	32,5	0,25	6,0	0	130	76	304 972	543	1,3	4	31	12
	Gondomar	CM de Gondomar	NR	59,1	0,32	11,1	42	NR	59	209 110	489	2,1	4,2	78	13
	Lousada	CM de Lousada	84	43,8	0,26	6,0	97	95	105	317 399	420	1,7	3,5	23	10
	Maia	Maiambiente	97	97,7	0,28	12,0	87	98	130	189 798	401	2,4	4,1	49	12
	Marco de Canavezes	CM de Marco de Canavezes	97	36,9	0,05	6,0	100	NR	70	453 401	573	1,5	7	-	21
	Matosinhos	CM de Matosinhos	87	65,8	0,20	9,90	NR	91	79	NR	408	2,3	2,8	52,0	8,0
	Paços de Ferreira	CM de Paços de Ferreira	91	32,0	0,17	6,0	41	81	87	349 889	548	1,4	4,7	27	14
	Paredes	CM de Paredes	77	30,7	0,22	0,8	69	NR	87	NR	399	1,9	NR	38	NR
	Penafiel	CM de Penafiel	58	27,9	0,19	0,6	100,0	81	87	466 181	424	1,7	5	48	15
	Porto	EMAP	99	76,9	0,13	10,5	34	94	121	300 554	384	2,1	4,3	42	13
	Póvoa de Varzim	CM de Póvoa de Varzim	95	61,3	0,32	5,2	94	100	95	334 317	520	2,6	4	52	12
	Santo Tirso	CM de Santo Tirso	79	38,5	0,24	12,0	20	95	89	133 427	501	1,1	4	-	12
	Trofa	TROFÁGUAS	56	53,6	0,31	7,0	-	84	99	325 025	528	1,4	5,5	-	17
	Valongo	CM de Valongo	59	66,8	0,21	34,0	69	68	65	155 052	484	1,7	5,8	56	17
	Vila do Conde	CM de Vila do Conde	82	72,3	0,20	2,8	36	NR	82	340 711	409	1,8	4,7	94	14
	Vila Nova de Gaia	Águas de Gaia	93	63,3	0,33	10,4	NR	98	79	212 517	451	1,2	4,5	-	14
Vila Real	Alijó	CM de Alijó	NR	60,2	0,19	3,0	-	NR	36	194 052	450	1,7	8	-	25
	Boticas	CM de Boticas	78	40,6	0,18	8,7	NA	84	135	291 702	328	4,8	7,1	-	21
	Chaves	CM de Chaves	99	39,2	0,24	11,7	100	102	76	359 062	442	1,8	3,8	-	12
	Mesão Frio	CM de Mesão Frio	90	45,5	0,28	3,3	100	89	15	273 779	473	3,0	7,9	-	24
	Mondim de Basto	CM de Mondim de Basto	95	40,1	0,18	8,0	100	62	86	347 172	453	2,4	9,4	-	29
	Montalegre	CM de Montalegre	66	25,8	0,12	2,0	NA	NR	57	521 092	475	3,1	12	-	36
	Murça	CM de Murça	87	52,0	0,39	3,3	NA	64	28	234 498	456	2,5	11,1	-	34

Gestão de resíduos urbanos em baixa

Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Reabilitação do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; +∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Vila Real	Peso da Régua	CM de Peso da Régua	84	52,2	0,08	3,1	77	NR	67	210 673	500	1,7	5,2	-	16
	Ribeira de Pena	CM de Ribeira de Pena	81	28,3	0,14	1,7	100	69	68	NR	501	2,7	9,9	-	30
	Sabrosa	CM de Sabrosa	95	44,6	0,22	3,3	NA	67	42	273 398	395	2,2	8,2	-	25
	Santa Marta de Penaguião	CM de Santa Marta de Penaguião	74	54,2	0,18	3,9	NA	NR	51	285 526	391	3,3	8	-	24
	Valpaços	CM de Valpaços	80	39,8	0,14	6,0	NA	51	49	605 450	540	1,5	8,7	-	26
	Vila Pouca de Aguiar	CM de Vila Pouca de Aguiar	79	40,5	0,09	3,7	NA	78	206	440 950	572	1,9	8,3	-	25
	Vila Real	EMAR de Vila Real	91	54,1	0,16	9,8	93	81	71	174 249	386	2,2	5,5	-	17
Bragança	Alfândega da Fé														
	Carrazeda de Ansiães														
	Macedo de Cavaleiros														
	Mirandela														
	Vila Flor	Resíduos do Nordeste	NR	34,6	0,19	3,9	100	NR	64	342 770	418	1,5	7,4	-	22
	Bragança														
	Miranda do Douro														
	Vimioso														
	Vinhais														
	Freixo de Espada à Cinta														
Mogadouro	Associação de Municípios do Douro Superior de Fins Específicos	90	47,7	0,27	10,2	100	91	50	558 782	379	2,2	8	-	24	
Torre de Moncorvo															
Aveiro	Águeda	CM de Águeda	86	20,9	0,09	0,0	NR	NR	81	NR	513	0,5	3	-	9
	Albergaria-a-Velha	CM de Albergaria-a-Velha	86	24,6	0,10	1,1	NR	61	63	435 024	552	1,0	3,2	-	10
	Anadia	CM de Anadia	64	24,6	0,11	0,0	NA	54	100	210 926	352	1,7	3,5	-	11
	Arouca	CM de Arouca	63	16,4	0,15	6,9	0,2	0,2	67	536 414	404	2,4	7,7	-	23
	Aveiro	CM de Aveiro	91	33,9	0,18	6,7	100	118	91	347 655	484	1,5	3,8	-	11
	Castelo de Paiva	CM de Castelo de Paiva	53	25,6	0,18	0,0	NA	NR	58	334 960	344	3,1	8,7	24	26

Gestão de resíduos urbanos em baixa

Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; + ∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Aveiro	Espinho	CM de Espinho	91	56,7	0,22	5,5	20	NR	78	229 975	492	2,3	6,6	49	20
	Estarreja	CM de Estarreja	73	32,0	0,10	0,0	NA	50	88	NR	43	1,2	3,1	NA	9
	Ílhavo	CM de Ílhavo	93	25,4	0,17	15,0	100	100	95	339 399	497	1,4	4,6	NA	14
	Mealhada	CM de Mealhada	88	32,3	0,10	0,0	100	85	161	389 321	493	1,9	4,7	NA	14
	Murtosa	CM de Murtosa	73	17,6	0,12	4,3	NA	64	85	323 623	421	1,4	3,6	NA	11
	Oliveira de Azeméis	CM de Oliveira de Azeméis	80	16,6	0,13	7,2	90	83	63	267 937	496	2,1	4,1	NA	12
	Oliveira do Bairro	CM de Oliveira do Bairro	80	29,1	0,14	0,4	100	125	86	374 038	515	1,3	3,5	NA	11
	Ovar	CM de Ovar	72	23,6	0,17	7,9	35	70	90	587 103	443	1,5	4,2	NA	13
	Santa Maria da Feira	CM de Santa Maria da Feira	93	47,6	0,17	NA	83	97	102	348 337	477	1,0	6,3	NA	19
	São João da Madeira	CM de São João da Madeira	93	49,0	0,19	4,3	NA	94	120	297 481	452	2,4	4,8	NA	15
	Sever do Vouga	CM de Sever do Vouga	79	25,5	0,10	0,0	NR	55	108	277 628	NR	2,1	5,3	NA	16
	Vagos	CM de Vagos	89	23,9	0,07	0,1	68	42	84	404 271	554	1,1	3,2	NA	10
	Vale de Cambra	CM de Vale de Cambra	54	32,2	0,12	14,9	NA	42	76	150 285	417	1,9	7,7	NA	23
	Viseu	Armamar	CM de Armamar	90	54,1	0,23	4,0	20	89	96	394 277	470	2,1	8	NA
Carregal do Sal															
Castro Daire															
Mangualde															
Mortágua															
Nelas															
Penalva do Castelo															
Santa Comba Dão		Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão	84	39,3	0,15	3,8	100	104	92	250 009	390	1,3	4,8	NA	14
São Pedro do Sul															
Sátão															
Seia															
Tondela															
Vila Nova de Paiva															
Viseu															
Vouzela															
Cinfães	CM de Cinfães	43	30,0	0,00	12,0	NA	3	35	273 822	423	1,2	4,6	NA	14	

Gestão de resíduos urbanos em baixa

Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; + ∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Viseu	Lamego	CM de Lamego	100	46,8	0,24	6,0	-	78	69	422 090	560	2,0	5,3	-	16
	Moimenta da Beira	CM de Moimenta da Beira	100	47,7	0,10	3,0	-	38	86	336 245	354	3,3	6,7	-	20
	Oliveira de Frades	CM de Oliveira de Frades	75	24,2	0,12	2,6	-	NR	45	NR	395	2,1	15	-	44
	Penedono	CM de Penedono	97	62,9	0,43	7,8	-	88	106	210 445	511	3,7	12,6	-	38
	Resende	CM de Resende	NR	22,2	0,11	0,1	36	22	49	342 343	431	4,1	8,7	-	26
	São João da Pesqueira	CM de São João da Pesqueira	90	56,2	0,18	5,6	85	59	72	377 098	402	2,1	5,7	-	17
	Sernancelhe	CM de Sernancelhe	86	58,5	0,38	5,0	100	111	90	210 445	375	2,5	9,3	-	28
	Tabuaço	CM de Tabuaço	82	54,4	0,00	12,0	-	NR	45	276 356	394	3,2	13,3	-	40
	Tarouca	CM de Tarouca	93	45,2	0,19	5,9	-	NR	114	417 541	465	3,3	7	-	21
Guarda	Aguiar da Beira	CM de Aguiar da Beira	95	44,5	0,16	NR	-	NR	NR	290 670	NR	NR	NR	-	NR
	Almeida	CM de Almeida	88	33,5	0,25	0,0	-	110	48	427 422	393	2,7	7,9	-	24
	Celorico da Beira	CM de Celorico da Beira	83	54,6	0,32	0,7	-	45	70	348 858	255	3,4	5,8	-	18
	Figueira de Castelo Rodrigo	CM de Figueira de Castelo Rodrigo	94	72,2	0,00	1,0	-	1	63	538 541	477	3,5	8,2	-	25
	Fornos de Algodres	CM de Fornos de Algodres	91	57,2	0,15	0,6	-	36	80	374 173	385	2,5	6,2	-	19
	Gouveia	CM de Gouveia	NR	53,1	0,19	1,5	-	44	80	307 867	365	2,4	6	-	18
	Guarda	CM de Guarda	92	56,5	0,20	2,0	55	110	96	442 242	395	1,7	5,2	-	16
	Manteigas	CM de Manteigas	91	75,7	0,16	2,1	-	NR	120	151 809	NR	4,7	6,4	-	20
	Mêda	CM de Mêda	93	59,2	0,12	0,9	-	33	78	426 507	344	3,6	8	-	24
	Pinhel	CM de Pinhel	97	53,1	0,28	7,0	100	NR	53	436 178	356	3,4	8	-	24
	Sabugal	CM de Sabugal	95	47,6	0,07	0,0	31	38	79	541 230	305	1,5	6,3	-	19
	Trancoso	CM de Trancoso	92	44,9	0,13	3,4	100	60	64	381 838	406	2,8	7,1	-	22
	Vila Nova de Foz Côa	Associação de Municípios do Douro Superior de Fins Específicos	90	47,7	0,27	10,2	100	91	50	558 782	379	2,2	8	-	24

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; + ∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Coimbra	Arganil	CM de Arganil	64	18,1	0,16	1,0	43	80	73	470 864	381	2,0	6,2	-	19
	Cantanhede	INOVA	84	47,1	0,19	6,1	100	108	130	559 972	535	2,7	5,3	-	16
	Coimbra	CM de Coimbra	82	34,5	0,08	0,4	66	84	122	608 345	405	1,8	6	-	18
	Condeixa-a-Nova	CM de Condeixa-a-Nova	98	31,3	0,18	0,1	100	69	79	325 165	522	2,4	5,5	-	17
	Figueira da Foz	CM de Figueira da Foz	86	35,5	0,13	25,3	75	82	97	555 162	468	1,3	5,2	-	16
	Góis	CM de Góis	92	14,4	0,24	1,0	0	82	65	278 064	380	4,4	8,2	-	25
	Lousã	CM de Lousã	95	30,2	0,21	1,7	86	84	79	307 621	461	3,6	6	-	18
	Mira	CM de Mira	86	26,7	0,14	0,6	50	62	123	824 188	456	2,0	7,1	-	22
	Miranda do Corvo	CM de Miranda do Corvo	74	22,6	0,22	1,1	0	87	64	272 260	517	4,0	6,1	-	19
	Montemor-o-Velho	CM de Montemor-o-Velho	86	40,7	0,20	3,2	100	88	85	537 052	418	1,3	7,9	-	24
	Oliveira do Hospital	Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão	84	39,3	0,15	3,8	100	104	92	250 009	390	1,3	4,8	-	14
	Pampilhosa da Serra	CM de Pampilhosa da Serra	91	14,9	0,12	1,0	-	NR	59	308 711	272	5,4	16	-	49
	Penacova	CM de Penacova	85	26,8	0,23	1,6	83	69	75	575 257	447	2,6	6,7	-	20
	Penela	CM de Penela	55	20,0	0,16	1,0	-	38	66	293 227	547	3,5	6,6	-	20
	Soure	CM de Soure	33	21,7	0,15	6,0	100	57	61	406 812	415	2,2	8,5	-	26
Vila Nova de Poiares	CM de Vila Nova de Poiares	98	8,1	0,26	0,6	-	78	87	442 464	421	2,6	7,1	-	22	
Castelo Branco	Belmonte	CM de Belmonte	81	67,1	0,09	2,0	0,0	34	83	360 780	504	2,7	7,4	-	22
	Castelo Branco	SM de Castelo Branco	90	57,8	0,19	7,3	100	82	82	372 009	410	1,9	4,3	-	13
	Covilhã	Águas da Covilhã	83	69,2	0,19	2,5	100	101	90	49 225	348	2,5	4,4	-	13
	Fundão	CM de Fundão	75	54,0	0,24	2,1	100	92	73	198 237	425	1,6	4,9	-	15
	Idanha-a-Nova	CM de Idanha-a-Nova	89	76,0	0,19	1,1	100	NR	67	357 149	324	2	7,8	-	24
	Oleiros	CM de Oleiros	83	54,8	0,00	1,2	67,0	NR	57	488 172	309	3,1	17,3	-	52
	Penamacôr	CM de Penamacor	96	51,5	0,25	2,5	-	86	85	329 871	450	4,7	15,5	-	47

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; + ∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Castelo Branco	Proença-a-Nova	CM de Proença-a-Nova	80	48,6	0,13	2,6	100	63	59	320 242	292	2,3	9	-	27
	Sertã	CM de Sertã	88	36,7	0,21	4,0	0,0	66	56	709 786	391	2,9	10,3	-	31
	Vila de Rei	CM de Vila de Rei	86	18,8	0,06	1,0	NA	29	108	270 621	545	4,0	10,7	-	32
	Vila Velha de Ródão	CM de Vila Velha de Ródão	85	66,1	0,14	2,5	NA	37	77	586 889	647	2,6	7,7	-	23
Leiria	Alcobaça	CM de Alcobaça	91	65,3	0,18	8,1	93	71	68	362 231	419	1,8	6	-	18
	Alvaiázere	CM de Alvaiázere	88	20,8	0,20	1,0	75	82	77	458 955	420	4,3	7,9	-	24
	Ansião	CM de Ansião	97	26,3	0,21	1,0	29	94	69	177 572	312	3,6	5,9	-	18
	Batalha	CM de Batalha	92	32,0	0,11	12,8	100	50	84	303 705	477	2,1	4,7	-	14
	Bombarral	CM de Bombarral	94	70,8	0,16	0,1	85	79	71	396 910	436	2,4	5,7	-	17
	Caldas da Rainha	CM de Caldas da Rainha	NR	70,0	0,00	5,3	NA	10	79	381 240	398	2,1	6,6	-	20
	Castanheira de Pera	CM de Castanheira de Pera	95	40,1	0,03	0,0	NA	11	112	317 282	339	5,5	8,3	-	25
	Figueiró dos Vinhos	CM de Figueiró dos Vinhos	82	21,7	0,13	0,2	NA	42	98	268 947	320	4,7	8,8	-	27
	Leiria	CM de Leiria	77	41,2	0,14	6,8	100	91	96	574 017	472	1,5	4,6	-	14
	Marinha Grande	CM de Marinha Grande	93	48,7	0,13	8,1	59	75	82	594 473	359	1,7	3,9	-	12
	Nazaré	SM de Nazaré	98	71,8	0,30	3,4	100	NR	90	282 767	330	2,8	3,5	-	11
	Óbidos	CM de Óbidos	85	83,8	0,21	2,7	4	NR	155	190 683	403	2,7	2,1	-	6
	Pedrogão Grande	CM de Pedrogão Grande	NR	14,0	0,16	0,0	100	NR	85	258 609	440	2,7	9,4	-	29
	Peniche	CM de Peniche	72	76,7	0,20	1,7	100	90	116	316 110	446	2,1	3	-	9
	Pombal	CM de Pombal	63	22,1	0,22	3,4	99	110	75	454 080	401	2,0	5,7	-	17
	Porto de Mós	CM de Porto de Mós	92	40,8	0,23	12,0	NA	86	68	199 015	474	2,4	5,6	-	17
Santarém	Abrantes	SM de Abrantes	92	54,9	0,20	3,6	100	80	69	281 760	390	2,4	5,9	-	18
	Alcanena	CM de Alcanena	97	64,7	0,20	3,0	NA	NR	103	604 387	374	2,3	5,8	-	18
	Almeirim	CM de Almeirim	94	45,0	0,20	0,0	NA	NR	136	344 471	435	0,7	3,9	-	12
	Alpiarça	CM de Alpiarça	93	24,7	0,15	0,0	13	40	87	438 657	837	2,1	3,5	-	11

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; + ∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Santarém	Benavente	CM de Benavente	86	37,9	0,11	1,7	100	61	77	436 119	320	NR	3,9	-	12
	Cartaxo	CM de Cartaxo	89	43,4	0,07	0,7	NA	28	87	573 288	478	1,9	4,6	NA	14
	Chamusca	CM de Chamusca	74	65,5	0,05	3,6	0	13	81	211 499	381	2,4	7,1	NA	22
	Constância	CM de Constância	96	55,1	0,24	7,0	NA	95	106	616 192	174	3,0	9,5	NA	29
	Coruche	CM de Coruche	76	22,8	0,25	1,1	83	46	89	411 282	362	1,9	5,8	NA	18
	Entroncamento	CM de Entroncamento	99	81,5	0,15	0,0	100	NR	102	264 059	305	1,6	3,3	NA	10
	Ferreira do Zêzere	CM de Ferreira do Zêzere	93	27,9	0,22	0,0	39	NR	172	335 597	247	6,5	6,6	NA	20
	Golegã	CM de Golegã	100	100,0	0,22	2,8	NA	62	112	148 143	456	2,6	2,5	NA	7
	Mação	CM de Mação	89	40,1	0,06	1,0	NA	12	79	86 182	247	5,7	10	NA	30
	Ourém	CM de Ourém	88	27,2	0,13	14,3	11	NR	114	128 781	448	2,0	5,6	NA	17
	Rio Maior	CM de Rio Maior	95	61,4	0,22	5,4	45	128	56	443 231	490	2,2	4,8	NA	15
	Salvaterra de Magos	CM de Salvaterra de Magos	84	30,4	0,23	3,0	89	62	85	NR	439	1,3	3,6	NA	11
	Santarem	CM de Santarém	84	56,5	0,09	1,8	100,0	67	102	250 946	420	2,7	4,6	NA	14
	Sardoal	CM de Sardoal	99	47,0	0,18	0,0	NA	71	53	326 574	305	2,8	8,6	NA	26
	Tomar	SMAS de Tomar	83	47,0	0,18	2,8	71	NR	103	364 116	346	3,7	5	NA	15
	Torres Novas	CM de Torres Novas	89	55,5	0,21	5,1	59	101	104	NR	394	1,7	4,7	NA	14
	Vila Nova da Barquinha	CM de Vila Nova da Barquinha	92	61,0	0,27	1,0	NA	96	79	201 349	344	1,7	3,7	NA	11
Portalegre	Alter do Chão	CM de Alter do Chão	94	88,4	0,36	1,1	NA	75	62	245 328	355	2,5	6,2	NA	19
	Arronches	CM de Arronches	80	60,1	0,05	1,0	NA	13	59	376 150	320	2,8	7,5	NA	23
	Avis	CM de Avis	82	69,7	0,22	1,7	33	35	68	265 008	442	2,8	6,6	NA	20
	Campo Maior	CM de Campo Maior	90	46,5	0,11	NR	NA	37	109	316 145	428	1,6	4,7	NA	14
	Castelo de Vide	CM de Castelo de Vide	86	77,2	0,15	2,9	50,0	32	156	94 787	175	5,7	7,7	NA	23
	Crato	CM de Crato	93	86,8	0,10	0,00	NA	24	61	407 895	444	1,7	12,3	NA	37
	Elvas	CM de Elvas	65	60,4	0,21	NR	100	NR	72	174 710	452	NR	3,6	NA	11

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; + ∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Portalegre	Fronteira	CM de Fronteira	X NR	● 83,1	● 0,22	● 0,0	- NA	● 33	● 96	● 89 157	● 336	● 3,2	● 6,4	- NA	● 19
	Gavião	CM de Gavião	● 97	● 78,5	● 0,14	● 1,0	- NA	● 30	● 81	● 353 702	● 395	● 4,9	● 9,4	- NA	● 29
	Marvão	CM de Marvão	● 77	● 47,7	● 0,19	● 1,0	- NA	● 9	● 114	● 281 017	● 351	● 3,7	● 6,8	- NA	● 21
	Monforte	CM de Monforte	● 98	● 71,9	● 0,14	● 1,0	- NA	● 23	● 117	● 281 017	● 351	● 3,7	● 6,8	- NA	● 21
	Nisa	CM de Nisa	● 85	● 85,6	● 0,18	● 2,0	- NA	● 39	● 75	● 282 905	● 371	● 3,0	● 8,2	- NA	● 25
	Ponte de Sôr	CM de Ponte de SOr	● 89	● 35,9	● 0,06	● 0,8	● 77	● 40	● 73	● 488 901	● 447	● 2,1	● 5,9	- NA	● 18
	Portalegre	CM de Portalegre	● 84	● 63,7	● 0,17	● 0,2	● 30	● 63	● 81	● 274 037	● 396	● 1,5	● 4,5	- NA	● 14
	Sousel	CM de Sousel	● 86	● 81,0	● 0,42	● 0,6	● 100	● 74	● 73	● 288 448	● 405	● 2,7	● 5,8	- NA	● 18
Lisboa	Alenquer	CM de Alenquer	● 95	● 73,2	● 0,21	● 9,5	● 50	● 103	● 59	● 407 947	● 473	● 1,6	● 5,6	- NA	● 17
	Amadora	CM de Amadora	● 99	● 89,6	● 0,14	● 22,7	● 25	● 73	● 52	● 293 366	● 369	● 2,2	● 5	● 40	● 15
	Arruda dos Vinhos	CM de Arruda dos Vinhos	● 91	● 66,2	● 0,21	● 1,0	● 100	● 76	● 57	● 396 857	● 537	● 2,0	● 4,9	- NA	● 15
	Azambuja	CM de Azambuja	● 86	● 73,3	● 0,17	● 8,0	● 92	● 52	● 48	● 308 604	● 478	● 1,7	● 7,6	- NA	● 23
	Cadaval	CM de Cadaval	● 93	● 70,1	● 0,11	● 0,0	● 100	● 49	● 85	● 238 073	● 464	● 2,2	● 5,4	- NA	● 16
	Cascais	EMAC	● 98	● 68,8	● 0,18	● 13,1	● 100	● 120	● 97	● 151 385	● 416	● 2,1	● 4,6	● 27	● 14
	Lisboa	CM de Lisboa	● 100	● 71,8	● 0,07	● 2,6	● 94	● 83	● 193	● 245 035	● 427	● 3,8	● 5,1	● 45	● 15
	Loures	SIMAR de Loures e Odivelas	● 96	● 79,4	● 0,24	● 2,1	● 96	● 88	● 52	● 280 060	● 453	● 3,0	● 4,7	● 46	● 14
	Lourinhã	CM de Lourinhã	X NR	● 67,1	● 0,18	● 0,0	● 100	● 81	● 108	X NR	● 445	● 2,2	● 5,8	- NA	● 18
	Mafra	CM de Mafra	● 92	● 67,0	● 0,22	● 5,1	● 91	● 68	● 76	● 220 765	● 432	● 1,5	● 4,3	● 50	● 13
	Oeiras	CM de Oeiras	● 99	● 79,0	● 0,15	● 4,0	● 86	● 67	● 92	● 261 775	● 463	● 3,0	● 5,3	● 37	● 16
	Sintra	SMAS de Sintra	● 96	● 80,3	● 0,16	● 0,7	● 71	● 74	● 56	● 203 733	● 429	● 2,0	● 4,1	● 43	● 12
	Sobral de Monte Agraço	CM de Sobral de Monte Agraço	● 92	● 73,8	● 0,17	● 0,9	● 13	● 74	● 59	● 225 585	● 406	● 3,3	● 5,2	- NA	● 16
	Torres Vedras	CM de Torres Vedras	● 90	● 66,8	● 0,14	● 0,4	● 72	● 94	● 79	● 454 570	● 490	● 1,7	● 5,9	- NA	● 18
	Vila Franca de Xira	CM de Vila Franca de Xira	● 97	● 79,7	● 0,10	● 0,7	● 82	X NR	● 59	● 269 995	● 433	● 1,7	● 4,3	● 57	● 13

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; +∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Setúbal	Alcácer do Sal	CM de Alcácer do Sal	81	59,8	0,29	3,2	100,0	64	83	358 524	218	2,4	9,1	NA	28
	Alcochete	CM de Alcochete	92	68,5	0,18	0,5	54	133	93	402 810	299	1,9	4,3	NA	13
	Almada	CM de Almada	96	70,3	0,12	1,9	94	90	100	317 421	372	2,1	4,4	NA	13
	Barreiro	CM de Barreiro	97	84,7	0,25	5,4	77	98	82	281 488	427	2,5	3,7	NA	11
	Grândola	CM de Grândola	74	61,5	0,18	1,5	78	35	72	323 335	390	2,5	5,6	NA	17
		INFRATRÓIA	100	63,8	0,54	7,2	NA	128	281	NR	331	3,9	8,1	NA	25
	Moita	CM de Moita	97	76,3	0,15	3,8	100	79	57	211 700	435	1,4	2,9	NA	9
	Montijo	CM de Montijo	93	67,2	0,13	1,1	50,0	51	68	267 505	365	2,2	5,2	NA	16
	Palmela	CM de Palmela	82	42,3	0,18	4,0	57	74	74	239 628	476	1,8	4,3	NA	13
	Santiago do Cacém	CM de Santiago do Cacém	86	66,8	0,11	1,0	69	38	82	446 602	328	2,7	5,3	NA	16
		Seixal	CM de Seixal	96	70,9	0,16	1,6	93	73	87	255 183	442	1,8	5,3	NA
	Sesimbra	CM de Sesimbra	98	49,3	0,25	1,5	80	86	79	247 974	389	2,5	6,3	NA	19
	Setúbal	CM de Setúbal	95	76,0	0,21	2,0	88	102	87	391 198	530	1,3	5,4	NA	16
	Sines	CM de Sines	88	76,7	0,10	4,0	72	61	100	355 877	368	1,9	4	NA	12
Évora	Alandroal	Cm de Alandroal	86	54,0	0,31	0,0	100	76	60	451 359	291	4,8	10,4	NA	31
	Arraiolos	CM de Arraiolos	85	72,5	0,24	4,0	100,0	45	78	304 146	379	4,3	6,1	NA	19
	Borba	CM de Borba	79	73,9	0,25	0,0	56,0	65	62	184 539	244	2,5	4,7	NA	14
	Estremoz	CM de Estremoz	84	48,4	0,20	1,0	NA	73	74	423 711	439	2,3	4,6	NA	14
	Évora	CM de Évora	95	55,5	0,10	0,8	58	NR	80	293 781	435	2,5	3,3	NA	10
	Montemor-o-Novo	CM de Montemor-o-Novo	85	48,0	0,22	3,1	NA	54	64	262 238	330	2,9	5	NA	15
		Mora	CM de Mora	94	69,2	0,17	1,40	NA	40	91	445 325	292	3,2	8,2	NA
	Mourão	CM de Mourão	91	83,3	0,17	0,8	NA	31	65	332 825	301	5,2	7,2	NA	22
	Portel	CM de Portel	88	82,3	0,08	NR	0	13	91	421 376	314	5,6	5,4	71	16
	Redondo	CM de Redondo	78	50,8	0,16	0,9	36	44	54	577 109	402	2,9	6,6	NA	20
	Reguengos de Monsaraz	CM de Reguengos de Monsaraz	92	47,5	0,20	1,1	100	72	53	457 338	200	2,1	4,7	NA	14

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades																
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17	
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; +∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t	
Évora	Vendas Novas	CM de Vendas Novas	95	45,2	0,14	2,2	43	45	61	299 097	360	2,7	6,4	-	19	
	Viana do Alentejo	CM de Viana do Alentejo	88	81,9	0,21	7,0	NA	57	96	379 770	425	2,6	4,9	96	15	
	Vila Viçosa	CM de Vila Viçosa	87	66,0	0,10	1,5	NA	29	61	222 551	366	3,2	5,4	NA	16	
Beja	Aljustrel	CM de Aljustrel	97	58,4	0,14	0,0	100	46	103	524 003	403	2,2	4,9	NA	15	
	Almodôvar	CM de Almodôvar	83	64,5	0,13	1,2	NA	29	88	436 301	288	4,3	4,4	NA	13	
	Alvito	CM de Alvito	77	77,6	0,26	4,0	NA	NR	82	182 248	277	4,9	6	75	18	
	Barrancos	CM de Barrancos	86	62,9	0,30	3,7	NA	37	51	71 746	174	3,6	4,3	NA	13	
	Beja	CM de Beja	90	63,1	0,19	5,5	94	59	98	339 676	302	3,4	5,4	NA	16	
	Castro Verde	CM de Castro Verde	100	71,9	0,11	1,0	NA	33	108	238 707	334	4,2	4,8	NA	15	
	Cuba	CM de Cuba	NR	82,6	0,25	0,0	NA	57	109	341 176	786	3,1	4,4	128	13	
	Ferreira do Alentejo	CM de Ferreira do Alentejo	91	57,5	0,16	2,7	100	NR	48	267 488	465	2,6	4,7	NA	14	
	Mértola	Cm de Mértola	NR	66,8	0,27	1,8	0	50	76	NR	424	3,8	6,9	NA	21,0	
	Moura	CM de Moura	82	64,8	0,23	0,0	84	49	62	479 674	291	2,2	6,7	NA	20	
	Odemira	CM de Odemira	69	51,1	0,34	1,8	44	88	90	355 842	441	2,4	5,3	NA	16	
	Ourique	Cm de Ourique	80	55,4	0,27	0,7	NA	NR	97	438 490	303	6,0	10,9	NA	33	
	Serpa	CM de Serpa	86	58,1	0,20	4,0	50	41	85	385 559	367	1,8	6,7	NA	20	
	Vidigueira	CM de Vidigueira	NR	74,2	0,32	6,0	NA	71	150	166 665	367	4,2	3,1	32	9	
	Faro	Albufeira	CM de Albufeira	89	48,5	0,33	23,2	29	89	119	NR	360	1,4	NR	NA	NR
		Alcoutim	CM de Alcoutim	97	45,4	0,08	1,2	50	17	35	434 049	184	9,1	14,5	NA	44
Aljezur		CM de Aljezur	57	54,9	0,38	12,00	22	55	137	165 791	291	3,5	7,1	NA	22	
Castro Marim		CM de Castro Marim	85	71,6	0,27	5,5	6	68	94	NR	NR	3,1	NR	NA	NR	
Faro		FAGAR - Faro	83	66,5	0,21	12,8	100	112	88	281 913	413	2,2	4,5	NA	14	
Lagoa		CM de Lagoa	74	63,0	0,34	1,5	73	142	187	241 873	507	2,4	4,7	NA	14	
Lagos		CM de Lagos	84	68,6	0,21	3,7	54	90	140	190 966	414	2,7	3,5	NA	11	

Gestão de resíduos urbanos em baixa
Panorama geral RU baixa

Indicador/bandas de referência para a qualidade do serviço boa/unidades															
Distrito	Concelho	Entidade Gestora	RU01	RU02	RU03	RU04	RU05	RU06	RU07	RU11	RU12	RU13	RU14	RU16	RU17
			Acessibilidade física do serviço	Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	Acessibilidade económica do serviço	Lavagem de contentores	Resposta a reclamações e sugestões	Cobertura dos gastos totais	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	Renovação do parque de viaturas	Rentabilização do parque de viaturas	Adequação dos recursos humanos	Utilização de recursos energéticos	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada
			[95; 100] [90; 100] [80; 100] %	[80,0; 100,0] [70,0; 100,0] [60,0; 100,0] %	[0; 0,50] %	[6,0; 24,0] (-)	[100] %	[100;110] (%)	[100; +∞[%	[0; 250 000] km/viatura	[400; 500[kg/m³	[1,5; 2,5]/[1,0; 2,0] [1,5; 3,0]/[1,0; 2,5] [1,5; 3,5]/[1,0; 3,0] trab./1000 t	[-0; 4,5] tep/1000 l	[0; 13] [0; 14] [0; 15] kg CO ₂ /t	[0; 40] [0; 50] [0; 60] kg CO ₂ /t
Faro	Loulé	CM de Loulé	82	74,3	0,27	3,0	26	53	109	321 224	333	2,6	6,9	-	21
		INFRALOBO	98	46,0	0,35	4,6	100	124	160	122 803	339	4,5	6,7	-	20
		INFRAMOURA	86	60,3	0,25	10,1	100	112	104	170 906	340	2,5	5,5	-	17
		INFRAQUINTA	89	24,5	0,51	9,2	100	130	261	204 627	302	5,8	8,2	-	25
	Monchique	CM de Monchique	61	44,8	0,00	3,9	-	X	57	527 166	NR	4,4	NR	-	NR
	Olhão	AMBIOLHÃO	76	60,5	0,37	9,1	81	96	50	438 137	402	2,8	6,7	-	20
	Portimão	EMAR de Portimão	85	79,0	0,23	7,8	93	112	150	48 299	450	3,1	4,1	-	12
	São Brás de Alportel	CM de São Brás de Alportel	75	45,1	0,30	4,5	100	78	74	318 124	438	3,8	9,2	-	28
	Silves	CM de Silves	73	57,9	0,21	2,0	67	70	54	303 393	372	1,5	NR	-	NR
	Tavira	TaviraVerde	77	64,4	0,40	6,7	100	119	120	274 750	411	2,8	4,1	-	12
	Vila do Bispo	CM de Vila do Bispo	69	68,7	0,16	4,8	88	53	161	265 325	385	2,7	4	-	12
	Vila Real de Santo António	CM de Vila Real de Santo António	93	78,1	0,24	10,8	35	131	73	199 621	329	2,3	6,7	-	20

- qualidade do serviço boa
- qualidade do serviço mediana
- qualidade do serviço insatisfatória
- ! indicador em teste
- NR não respondeu
- NA não aplicável