

2018 VOL. 1

CARATERIZAÇÃO DO SETOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS



Título:

Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (2018)
Volume 1 – Caracterização do setor de águas e resíduos

Elaboração:

Pelo Departamento de Gestão Direta: Eng.º Miguel Nunes e Eng.ª Paula Freixial.

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

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

Pelo Departamento de Sistemas de Águas: Dr.ª Alexandra Cunha e Eng.ª Margarida Monte.

Pelo Departamento de Sistemas de Resíduos: Eng.ª Filomena Lobo e Eng.ª Cláudia Videira.

Pelo Departamento Jurídico: Dr.ª Cristina Aleixo, Dr.ª Isabel Andrade, 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.ª Susana Rodrigues, Eng.ª Cecília Alexandre, Eng.º João Rosa e Dr. Luís Simas.

Edição:

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Data:

Dezembro de 2018

ISBN:

978-989-8360-36-6

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 2017, referenciada a 31 de dezembro, abordando a sua caracterização e evolução, os principais intervenientes, os principais números em termos de recursos do setor, a análise económica e financeira, os principais resultados da avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores e a análise da relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços. Apresenta ainda, como anexo, 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 o desenvolvimento e melhoria da qualidade dos serviços prestados aos utilizadores. Os interessados poderão encontrar informação complementar mais atualizada 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.....	17
1.1. OBJETIVO	17
1.2. ÂMBITO	17
1.3. ESTRUTURA DO DOCUMENTO	17
2. O SETOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS	19
2.1. CARATERIZAÇÃO GERAL	19
2.2. MODELOS DE GESTÃO DAS ENTIDADES	23
2.2.1. Modelo de gestão direta	24
2.2.2. Modelo de gestão delegada	24
2.2.3. Modelo de gestão concessionada	25
2.3. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO DO SETOR	26
2.3.1. PensaAR 2020: Objetivos e monitorização.....	26
2.3.2. PERSU 2020: Objetivos e monitorização	34
2.4. LEGISLAÇÃO	38
2.4.1. Resumo da legislação mais relevante para o setor	38
2.4.2. Listagem da legislação por assunto	45
3. PRINCIPAIS INTERVENIENTES.....	51
3.1. ENTIDADE REGULADORA.....	51
3.1.1. Modelo de regulação.....	52
3.2. ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	54
3.3. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS	56
3.3.1. Entidades gestoras de serviços de abastecimento público de água	57
3.3.2. Entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas	63
3.3.3. Entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos	69
3.3.4. Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos	75
3.3.5. Nível de integração dos serviços	77
3.3.6. Desenvolvimento empresarial.....	81
4. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS	83
4.1. NOTA INTRODUTÓRIA	83

4.2. ÍNDICES DE CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS.....	83
4.2.1. Índice de conhecimento infraestrutural.....	83
4.2.2. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas	87
4.3. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS	89
4.4. ÍNDICE DE VALOR DA INFRAESTRUTURA.....	92
4.5. ÍNDICE DE CONHECIMENTO DE ATIVOS FÍSICOS	95
4.6. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA.....	97
4.6.1. Origens de água e infraestruturas de captação.....	97
4.6.2. Infraestruturas de tratamento de água.....	100
4.6.3. Infraestruturas de transporte, elevação, armazenamento e distribuição de água	101
4.7. SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	105
4.7.1. Infraestruturas de recolha, transporte e elevação de águas residuais urbanas	105
4.7.2. Infraestruturas de tratamento de águas residuais urbanas	107
4.8. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS	112
4.8.1. Infraestruturas de deposição seletiva e indiferenciada de resíduos.....	112
4.8.2. Viaturas de recolha de resíduos	116
4.8.3. Infraestruturas de triagem e valorização e eliminação de resíduos urbanos	119
5. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA	123
5.1. NOTA INTRODUTÓRIA	123
5.2. ENQUADRAMENTO REGULATÓRIO	123
5.3. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO	124
5.4. CARATERIZAÇÃO GLOBAL (ALTA + BAIXA).....	126
5.4.1. Caraterização geral.....	126
5.4.2. Capital social.....	127
5.4.3. Investimento acumulado.....	128
5.4.4. Investimento acumulado por alojamento existente	129
5.4.5. Nível de atividade	130
5.4.6. Nível de emprego	130
5.4.7. Tarifas	131
5.4.8. Volume de negócios	135
5.4.9. Rendimentos e ganhos totais versus gastos totais.....	136
5.4.10. Cobertura dos gastos.....	136
5.4.11. Resultados líquidos agregados	138

6. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES	141
6.1. OBJETIVO E METODOLOGIA	141
6.2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO	144
6.2.1. Nota introdutória	144
6.2.2. Distribuição da avaliação por atividade	144
6.2.3. Avaliação global por atividade	147
6.3. INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA.....	153
6.3.1. Indicadores e dados utilizados	153
6.3.2. AA01 – Acessibilidade física do serviço	155
6.3.3. AA02 – Acessibilidade econômica do serviço.....	157
6.3.4. AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento	158
6.3.5. AA04 – Água segura.....	160
6.3.6. AA05 – Resposta a reclamações e sugestões	162
6.3.7. AA06 – Cobertura dos gastos	164
6.3.8. AA07 – Adesão ao serviço	166
6.3.9. AA08 – Água não faturada.....	168
6.3.10.AA09 – Reabilitação de condutas	170
6.3.11.AA10 – Ocorrência de avarias em condutas.....	171
6.3.12.AA11 – Adequação dos recursos humanos	172
6.3.13.AA12 – Perdas reais de água	174
6.3.14.AA13 – Eficiência energética de instalações elevatórias.....	176
6.3.15.AA14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	178
6.4. INDICADORES DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....	180
6.4.1. Indicadores e dados utilizados	180
6.4.2. AR01 – Acessibilidade física do serviço	182
6.4.3. AR02 – Acessibilidade econômica do serviço.....	184
6.4.4. AR03 – Ocorrência de inundações	185
6.4.5. AR04 – Resposta a reclamações e sugestões	186
6.4.6. AR05 – Cobertura dos gastos	187
6.4.7. AR06 – Adesão ao serviço	189
6.4.8. AR07 – Reabilitação de coletores.....	191
6.4.9. AR08 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores.....	192
6.4.10.AR09 – Adequação dos recursos humanos	194
6.4.11.AR10 – Eficiência energética de instalações elevatórias	196

6.4.12.AR11 – Acessibilidade física ao tratamento	197
6.4.13.AR12 – Controlo de descargas de emergência	199
6.4.14.AR13 – Cumprimento da licença de descarga	201
6.4.15.AR14 – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	203
6.5. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS.....	205
6.5.1. Indicadores e dados utilizados	205
6.5.2. RU01 – Acessibilidade física do serviço	207
6.5.3. RU02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	209
6.5.4. RU03 – Acessibilidade económica do serviço.....	211
6.5.5. RU04 – Lavagem de contentores.....	212
6.5.6. RU05 – Resposta a reclamações e sugestões	214
6.5.7. RU06 – Cobertura dos gastos	216
6.5.8. RU07 – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	218
6.5.9. RU08 – Reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada.....	220
6.5.10.RU09 – Valorização de resíduos por TMB	221
6.5.11.RU10 – Capacidade de encaixe de aterro disponível	222
6.5.12.RU11 – Renovação do parque de viaturas	223
6.5.13.RU12 – Rentabilização do parque de viaturas.....	224
6.5.14.RU13 – Adequação dos recursos humanos	225
6.5.15.RU14 – Utilização dos recursos energéticos.....	228
6.5.16.RU15 – Qualidade dos lixiviados após tratamento.....	230
6.5.17.RU16 – Emissão de gases com efeito de estufa	231
7. RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS.....	233
7.1. NÍVEIS MÉDIOS DE ENCARGOS TARIFÁRIOS E COBERTURA DOS GASTOS, POR SERVIÇO E REGIÃO	233
7.1.1. Encargos tarifários domésticos e nível de rendimento por agregado familiar em Portugal continental	234
7.1.2. Componentes dos encargos tarifários dos serviços	235
7.2. NÍVEIS MÉDIOS DE ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DOS SERVIÇOS POR REGIÃO	237
7.2.1. Tarifários sociais	240
7.2.2. Tarifários para famílias numerosas	241
7.3. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS	242
7.3.1. Apreciação das reclamações	245
7.4. SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES FINAIS DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS	249

7.4.1. Nota introdutória	249
7.4.2. Satisfação global.....	249
7.4.3. Satisfação específica.....	251
7.4.4. Perceção e confiança.....	255
7.4.5. Qualidade do serviço face ao valor apercebido	262
8. MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL	265
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	267

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS

AA: Abastecimento público de água

AMU: Área mediamente urbana

APA: Agência Portuguesa no Ambiente

APR: Área predominantemente rural

APU: Área predominantemente urbana

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

DGC: Direção-Geral do Consumidor

E&RE: Embalagens e resíduos de embalagens

e-GAR: Guias eletrónicas de acompanhamento de resíduos

EG: Entidade gestora

EMAS: Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria (*Eco-Management and Audit Scheme*)

ERSAR: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

ESUAR 2017: Estudo de satisfação dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos em 2017

ETAR: Estação de tratamento de águas residuais

FEEI: Fundos Europeus Estruturais e de Investimento

GAG: Grupo de Apoio à Gestão

ICAF: Índice de conhecimento de ativos físicos

ICIGP: Índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial

ICI: Índice de conhecimento infraestrutural

IGPI: Índice de gestão patrimonial de infraestruturas

IFRS: *International Financial Reporting Standards*

IMC: Índice de medição de caudais

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

NS/NR: Não sabe/ Não responde

NUTS: Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

OAU: Óleos alimentares usados

OP: Objetivos operacionais

PAEC: Plano de Ação para a Economia Circular

PAYT: *Pay As You Throw*

PCQA: Programas de Controlo da Qualidade da Água

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

PNGR: Plano Nacional de Gestão de Resíduos

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

RTA: Regulamento tarifário dos serviços de águas

RTR: Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos

RU: Gestão de resíduos urbanos

RUB: Resíduos urbanos biodegradáveis

SEUR: Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos

SGRU: Sistema de Gestão de Resíduos Urbanos

SIG: Sistema de Informação Geográfica

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

AdAve: ÁGUAS DO AVE SA¹

AdAlenquer: ADA – ÁGUAS DE ALENQUER, SA

AdAlgarve: ÁGUAS DO ALGARVE, SA

AdAzambuja: ADAZ – ÁGUAS DA AZAMBUJA, SA

AdBAlgarvio: ÁGUAS DO BARLAVENTO ALGARVIO, SA1

AdBarcelos: ADB – ÁGUAS DE BARCELOS, SA

AdCAlentejo: ÁGUAS DO CENTRO ALENTEJO, SA1

AdCarrazeda: ÁGUAS DE CARRAZEDA, SA

AdCascais: ADC – ÁGUAS DE CASCAIS, SA

AdCávado: ÁGUAS DO CÁVADO SA1

AdCentro: ÁGUAS DO CENTRO, SA1

¹ Esta entidade já não exerce atividade no setor.

AdClitoral: ÁGUAS DO CENTRO LITORAL, SA

AdCoimbra: AC, ÁGUAS DE COIMBRA, EM

AdCovilhã: ADC – ÁGUAS DA COVILHÃ, EM

AdDPaiva: ÁGUAS DO DOURO E PAIVA, SA²

AdFigueira: ÁGUAS DA FIGUEIRA, SA

AdGaia: ÁGUAS E PARQUE BIOLÓGICO DE GAIA, EM, SA

AdGondomar: ADG – ÁGUAS DE GONDOMAR, SA

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

AdMaфра: BE WATER, SA – ÁGUAS DE MAFRA

AdMarco: ÁGUAS DO MARCO, SA

AdMLima: ÁGUAS DO MINHO E LIMA SA1

AdMondego: ÁGUAS DO MONDEGO – SISTEMA MULTIMUNICIPAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DO BAIXO MONDEGO-BAIRRADA, SA1

AdNAlentejo: ÁGUAS DO NORTE ALENTEJANO, SA1

AdNoroeste (SMM): ÁGUAS DO NOROESTE, SA1

AdNorte (PEM): ÁGUAS DO NORTE, SA

AdNorte (SMM): ÁGUAS DO NORTE, SA

AdOeste: ÁGUAS DO OESTE, SA1

AdOurém: BE WATER, SA – ÁGUAS DE OURÉM

AdPAentejo: AGDA – ÁGUAS PÚBLICAS DO ALENTEJO, SA

AdParedes: AP – ÁGUAS DE PAREDES, SA

AdPFerreira: ADPF – ÁGUAS DE PAÇOS DE FERREIRA, 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

AdRAveiro: ADRA – ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO, SA

AdRibatejo: AR – ÁGUAS DO RIBATEJO, EM, SA

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

AdSAlgarvio: ÁGUAS DO SOTAVENTO ALGARVIO, SA¹

AdSAndré: ÁGUAS DE SANTO ANDRÉ, SA

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

AdSerra: ADS – ÁGUAS DA SERRA, SA

AdSJoão: ÁGUAS DE S JOÃO, EM, SA

AdTAtlântico: ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO, SA

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

AdTMAD: ÁGUAS DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, SA¹

AdValongo: AV – ÁGUAS DE VALONGO, SA

² Entidade gestora que deixou de existir aquando da fusão dos sistemas que originaram o "Sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal". Por força do Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro, uma nova Águas do Douro e Paiva foi criada para gestão do "Sistema multimunicipal de abastecimento de água do sul do Grande Porto".

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

AdVTejo: ÁGUAS DO VALE DO TEJO, SA

AdZCoa: ÁGUAS DO ZÊZERE E CÔA, SA¹

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

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

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

Ambilital: AMBITAL – 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

AMCAL: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DO ALENTEJO CENTRAL

Aquaelvas: AQUAELVAS – ÁGUAS DE ELVAS, SA

Aquafundalia: AQUAFUNDALIA – ÁGUAS DO FUNDÃO, SA

Aquamaior: AQUAMAIOR – ÁGUAS DE CAMPO MAIOR, SA

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

Cartágua: CARTÁGUA – ÁGUAS DO CARTAXO, SA

Eamb: EAMB – ESPOSENDE AMBIENTE, EEM

Ecobeirão: ECOBEIRÃO – SOCIEDADE DE TRATAMENTO DE RESIDUOS DO PLANALTO BEIRÃO, SA

Ecolezíria: ECOLEZIRIA – EMPRESA INTERMUNICIPAL PARA O TRATAMENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS, EIM

Emac: EMAC – EMPRESA MUNICIPAL DE AMBIENTE DE CASCAIS, EM, SA

Emap: EMPRESA MUNICIPAL DE AMBIENTE DO PORTO, EM, SA

EMAR VReal: EMARVR – ÁGUA E RESÍDUOS DE VILA REAL, EEM

Emarp: EMARP – EMPRESA MUNICIPAL DE ÁGUAS E RESÍDUOS DE PORTIMÃO, EM, SA

EMAS Beja: EMAS – EMPRESA MUNICIPAL DE ÁGUA E SANEAMENTO DE BEJA, EEM

Emsuas: EMSUAS – EMPRESA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS DE ALCÁCER DO SAL EM¹

Epal: EPAL – EMPRESA PORTUGUESA DAS AGUAS LIVRES, SA

EPMAR VMinho: EPMAR – EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE ÁGUAS, RESÍDUOS E EQUIPAMENTOS DE VIEIRA DO MINHO, EM¹

Ersuc: ERSUC – RESÍDUOS SÓLIDOS DO CENTRO, SA

Fagar: FAGAR – FARO, GESTÃO DE ÁGUAS E RESÍDUOS, EM

FCC Environment: FCC ENVIRONMENT PORTUGAL SA¹

Gesamb: GESAMB – GESTÃO AMBIENTAL E DE RESÍDUOS, EEIM

Hpem: HPEM – HIGIENE PÚBLICA EEM¹

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

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

Inframoura: Inframoura – Empresa de Infraestruturas de Vilamoura, 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 – EEM

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

Rebat: REBAT – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DO BAIXO TÂMEGA SA¹

Resat: RESAT – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS SA¹

Resialentejo: RESIALENTEJO – TRATAMENTO E VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS, EIM

Residouro: RESIDOURO – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS SA¹

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

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

Resioeste: RESIOESTE – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS SA¹

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

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

RNordeste: RESÍDUOS DO NORDESTE, EIM, SA

Sanest: SANEST – SANEAMENTO DA COSTA DO ESTORIL, SA¹

Simarsul: SIMARSUL – SISTEMA INTEGRADO MULTIMUNICIPAL DE ÁGUAS RESIDUAIS DA PENÍNSULA DE SETÚBAL, SA¹

Simdouro: SIMDOURO – SANEAMENTO DO GRANDE PORTO, SA³

Simlis: SIMLIS – SANEAMENTO INTEGRADO DOS MUNICÍPIOS DO LIS, SA¹

Simria: SIMRIA – SANEAMENTO INTEGRADO DOS MUNICÍPIOS DA RIA, SA¹

Simtejo: SIMTEJO – SANEAMENTO INTEGRADO DOS MUNICÍPIOS DO TEJO E TRANCÃO, SA¹

SM Alcobaça: Serviços Municipalizados de Alcobaça

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

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

³ Esta entidade gestora deixou de existir em 2015 aquando da fusão dos sistemas que originaram o "Sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal". Por força do Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro, uma nova entidade gestora denominada SIMDOURO foi criada para gestão do "Sistema multimunicipal de saneamento do Grande Porto".

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO

O presente volume integra-se no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP 2018) 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 coordenação e realização da recolha, validação, processamento e divulgação da informação relativa ao setor e às respetivas entidades gestoras. 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 dos serviços em causa. Neste sentido, a entidade reguladora pretende contribuir para um conhecimento adequado, baseado na informação obtida a partir dos numerosos dados gerados no setor, garantindo o direito fundamental de acesso à informação que assiste a todos os utilizadores e à sociedade 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 2017. 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 e à avaliação da qualidade do serviço prestado é apresentada de forma agregada. A análise individualizada dos indicadores relativos a cada entidade gestora (EG) e a análise comparada (*benchmarking*) das entidades gestoras está disponível nos anexos deste volume que, 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 de 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 ao nível 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 de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores, 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, sendo efetuada uma descrição do indicador e dos valores e intervalos de referência considerados (quando aplicáveis), bem como a apresentação dos resultados globais para esse indicador, com uma referência sobre a fiabilidade e a exatidão dos dados em que se baseou o seu cálculo.

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.

O setor de águas e resíduos contribui 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 tem conferido às condições de vida da população, gerando externalidades económicas noutros setores. Os serviços deste setor são 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).

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 implica a obrigação de os Estados respeitarem, protegerem e assegurarem 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, nomeadamente 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. Tratam-se 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, não havendo praticamente possibilidade de escolha de alternativas para os utilizadores.

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.

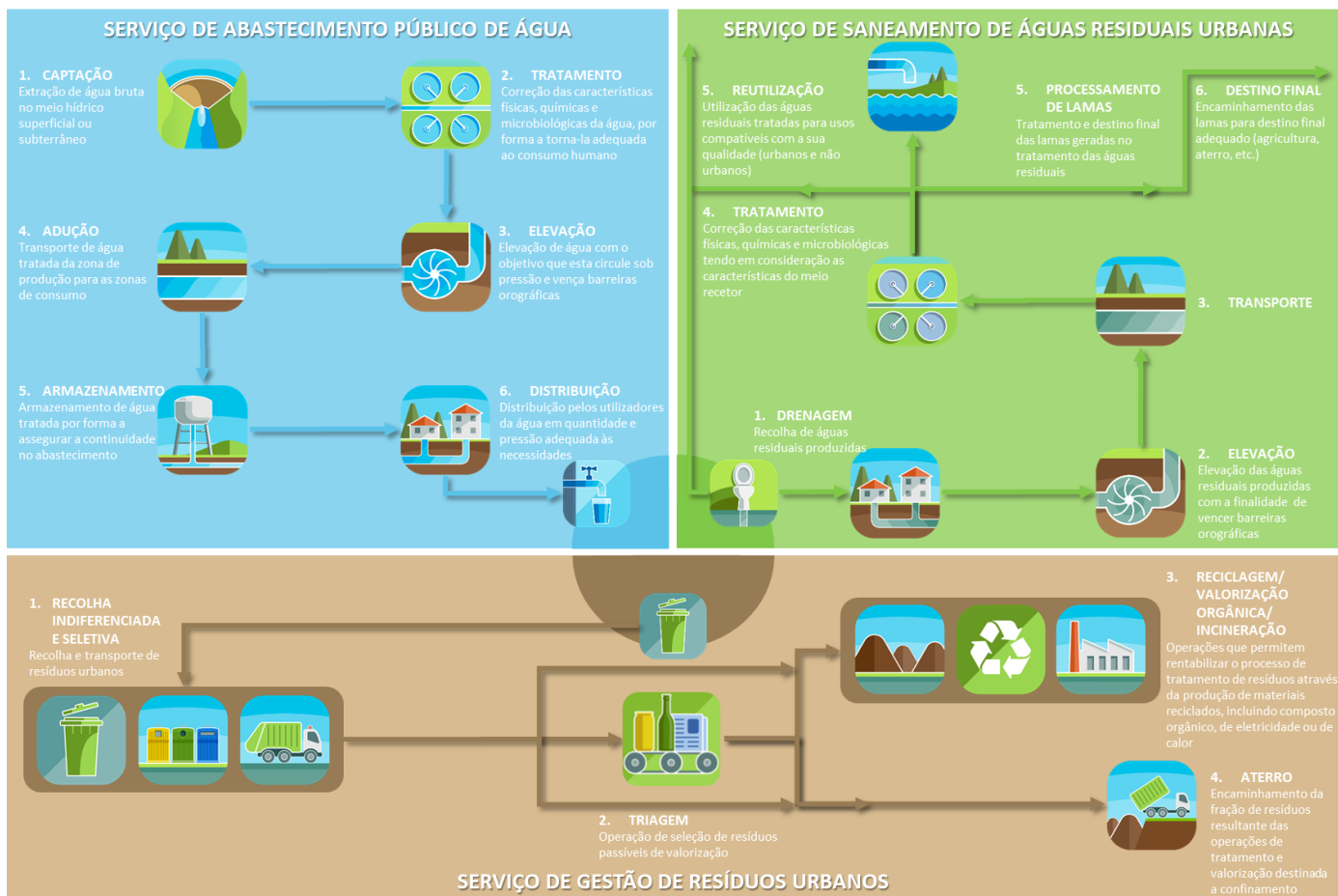


Figura 1. Cadeia de valor do setor de águas e resíduos

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 até à rejeição final da água residual na natureza.

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.

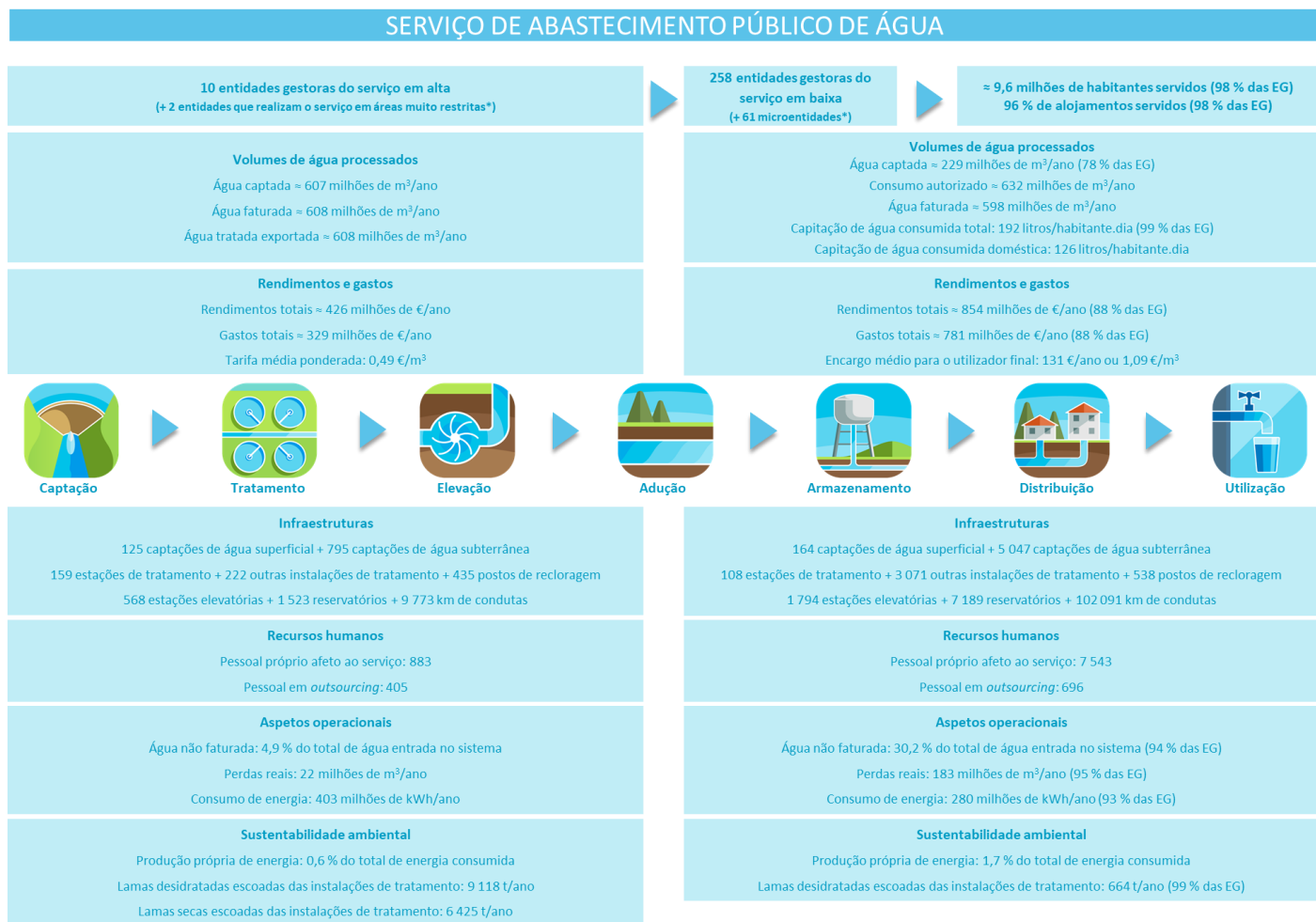
O setor das águas caracteriza-se, em termos dos recursos que absorve, como capital-intensivo e com períodos prolongados de retorno do investimento. Esta caracterização justifica-se pelo elevado investimento necessário numa fase inicial, cujo retorno se verifica apenas no longo prazo, com a suavização 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 prestador por cada 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 da percentagem de entidades envolvida).



* 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

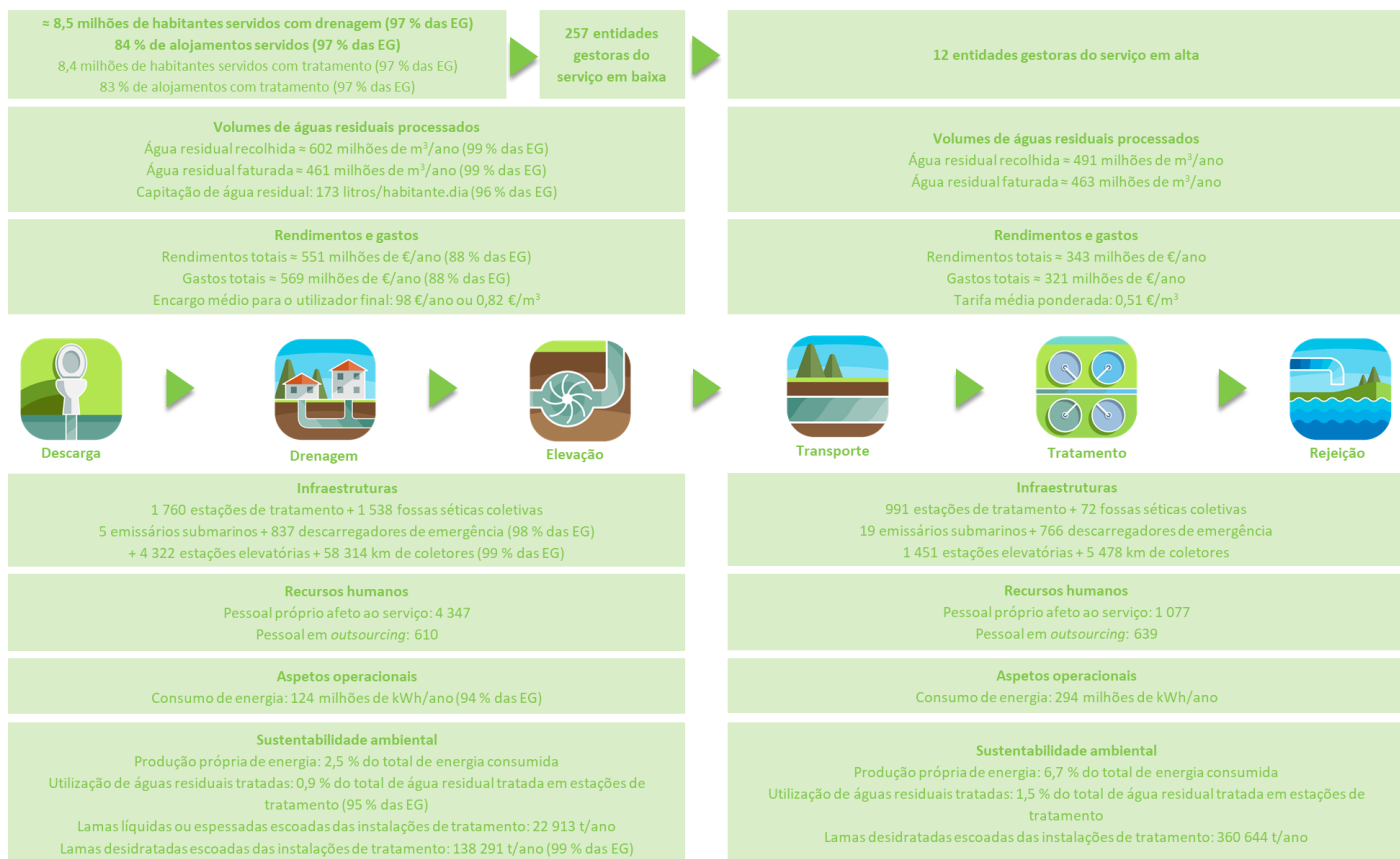
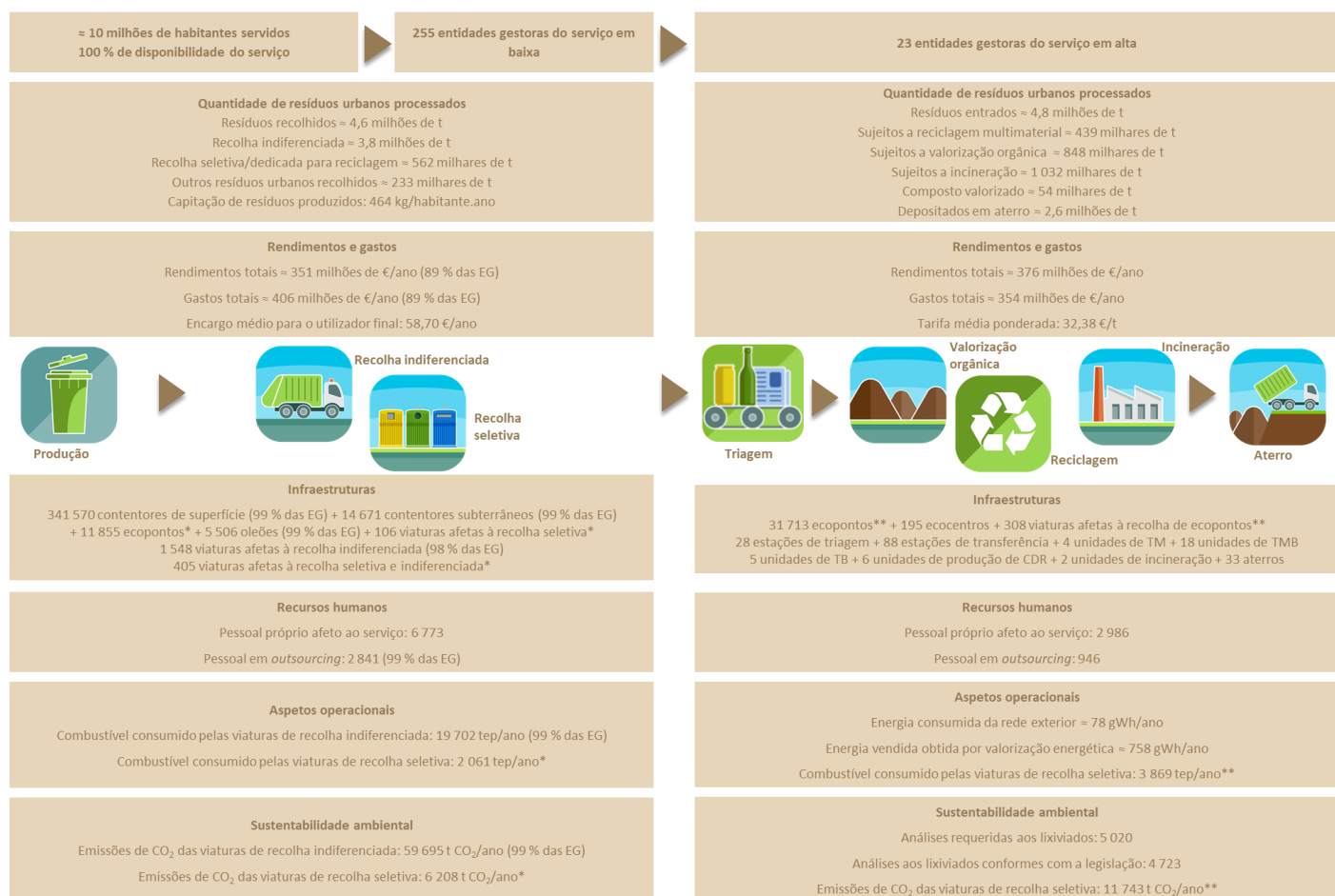


Figura 3. Grandes números do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em Portugal continental

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS



* Correspondente a 27 EG em baixa com responsabilidade pela 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).

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
Gestão direta	Serviços municipais	Não aplicável
	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
Gestão delegada	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
	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 trate 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 locais⁴ 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.

A Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro⁵, que revogou a Lei n.º 159/99, de 14 de setembro, continua a permitir que os municípios, por via da delegação de competências, transfiram para as freguesias tarefas inseridas no âmbito das suas atribuições⁶. Esta possibilidade explica a manutenção de um número relativamente significativo de pequenos subsistemas de abastecimento de água geridos por juntas de freguesia (ainda que a delegação nem sempre tenha sido devidamente formalizada).

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.

⁴ Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, com efeitos a partir de 1 de setembro de 2012.

⁵ 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.

⁶ Esta regra derogou o artigo 78.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que havia estabelecido um prazo de cinco anos (até 1 de janeiro de 2015) para extinção das situações de gestão de microssistemas por juntas de freguesia, através da integração dos referidos subsistemas nos respetivos sistemas municipais.

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 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 trespasária.

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.

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, por modelos de gestão adotados, os quantitativos de entidades gestoras e população abrangida.

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 agora 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.

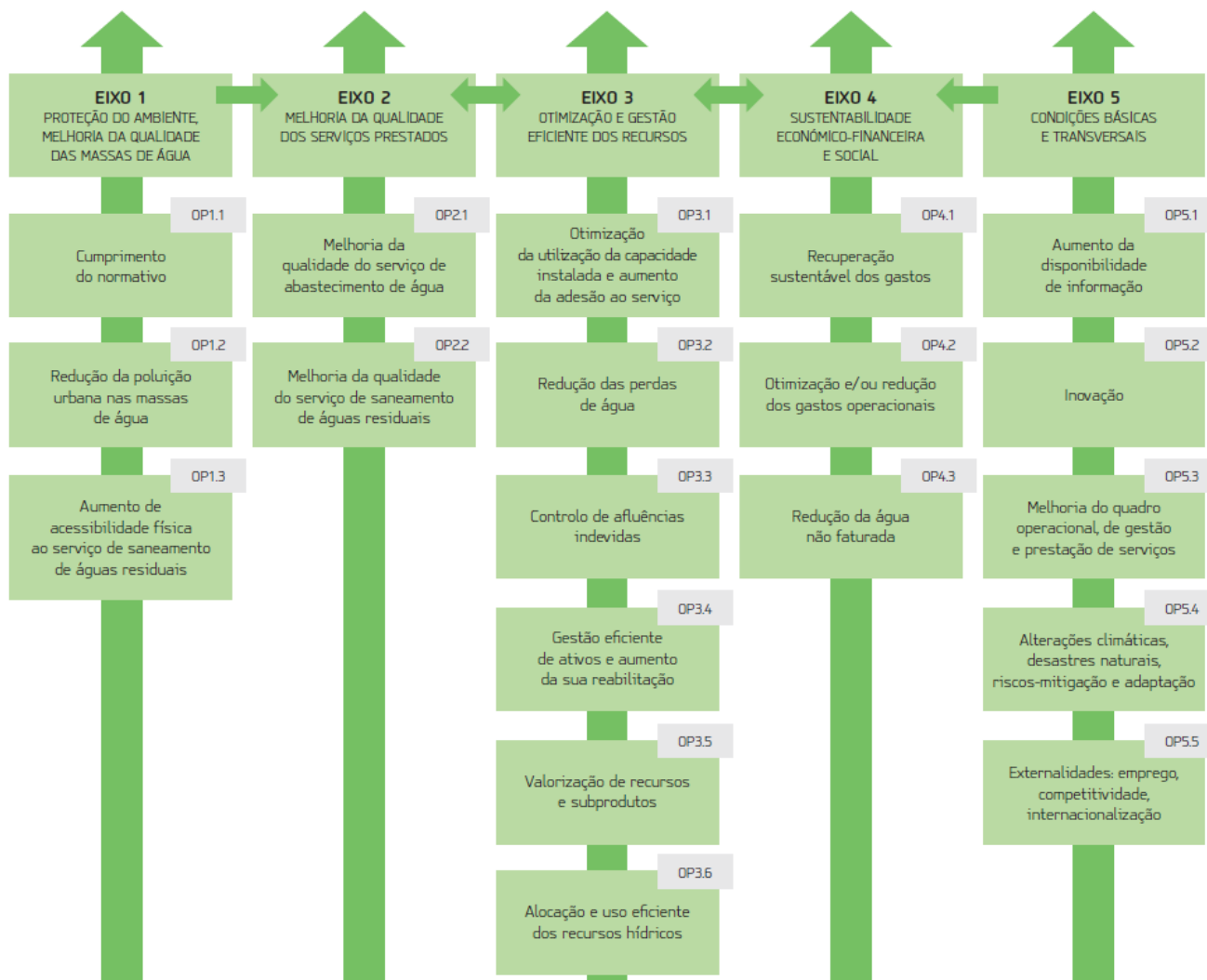


Figura 5. Objetivos operacionais definidos no PENSAAR 2020

Para cada um dos objetivos operacionais, o PENSAAR 2020 propõe um conjunto importante de indicadores que permitirão 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.

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 proposta 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, relativamente às medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR, refere-se que:

- **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 disponibilizada pela 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 ao limite da propriedade estejam ligados aos sistemas públicos⁷.

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 recomendar⁸ a não cobrança autónoma dos custos com a execução dos ramais domiciliários (até 20 metros) e com a 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.

A eventual implementação de outras soluções carece ainda de análise e discussão mais aprofundada, podendo vir a ser vertidas na revisão do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e no Regulamento Tarifário dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, que se encontra em elaboração pela ERSAR.

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

No âmbito da avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, é 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, 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”.

Na 3.ª geração do sistema de avaliação 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 2017, no capítulo 6, 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.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, 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 individuais de imóveis com limite de propriedade localizado a mais de 20 metros da rede pública de saneamento (através de meios próprios ou de terceiros).

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. Nesse sentido, perspetiva-se que este modelo tarifário possa incentivar o abandono das fossas sépticas pelos proprietários de alojamentos com serviço disponível de recolha e tratamento de águas residuais através de rede.

Por outro lado, o projeto de Regulamento tarifário dos serviços de águas (RTA) que está a ser desenvolvido pela ERSAR estabelece que pela recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas são devidas tarifas fixas de disponibilidade e tarifas variáveis volumétricas, 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.

O serviço de limpeza de fossas sépticas individuais deve ser faturado pela entidade gestora do sistema municipal ao utilizador final, independentemente do serviço ser efetuado por meios próprios ou por terceiros (subcontratados pela entidade gestora).

⁷ Salienta-se que o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, que publica o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, estabelece no artigo 41.º a obrigatoriedade de ligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e aos sistemas públicos de drenagem de águas residuais urbanas.

⁸ A este propósito, importa referir que o artigo 43.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos define as situações em que pode ser faturada a tarifa de execução de ramal de ligação.

- **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 publicou ao longo dos últimos anos alguns documentos com o objetivo de apoiar e incentivar a utilização de água residual tratada, sempre que técnica e economicamente viável, designadamente a Recomendação IRAR n.º 2/2007, de 20 de agosto (Utilização de águas residuais tratadas), atualmente em processo de revisão, e o Guia Técnico n.º 14, de janeiro de 2010 (Reutilização de águas residuais).

A ERSAR encontra-se a promover a revisão do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, sendo este tema abordado no âmbito do destino final de águas residuais.

Relativamente ao enquadramento institucional, esta matéria deverá ser contemplada na revisão do Decreto-Lei n.º 194/2009 e do Decreto-Lei n.º 195/2009, ambos de 20 de agosto, que está presentemente em curso. A este propósito, a ERSAR irá propor a clarificação do regime do exercício da atividade de produção de águas residuais tratadas, no sentido da atividade integrar o serviço de saneamento de águas residuais urbanas das entidades gestoras quando seja devidamente expresso nos documentos de constituição das entidades ou decidido pelas Entidades Titulares, sendo considerada como atividade complementar nos restantes casos.

Por outro lado, em linha com o disposto no projeto de RTA, prevê-se 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 sua rentabilidade.

Para a monitorização desta medida, a ERSAR tem em conta os dados dAR55 – Água residual tratada exportada e dAR56 – Água residual tratada utilizada para uso próprio, reportados pelas entidades gestoras no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

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

Com o objetivo de promover a eficiência hídrica e divulgar os melhores desempenhos, uma das medidas previstas no PENSAAR consiste na atribuição de um selo às entidades gestoras que promovam a eficiência hídrica. Nesse sentido, a ERSAR elaborou um regulamento 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, é também considerada 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, apresentando-se no Quadro 3 os requisitos para atribuição deste selo.

Quadro 3. Requisitos 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	Apresentação de documentação que demonstre a realização de, pelo menos, uma das seguintes ações: <ul style="list-style-type: none"> • Implementação de um plano de controlo de perdas; • Racionalização dos usos públicos; • Prestação de apoio técnico especializado dirigido a consumidores, engenheiros e instaladores; • Sensibilização, informação e educação na área do uso eficiente da água; • Documentação, formação e apoio técnico na área do uso eficiente da água.
3	Evolução positiva nos últimos três 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 $\frac{dAA51b - \text{Água faturada doméstica (m}^3\text{/ano)}}{dAA11b - \text{Alojamentos com serviço efetivo (n.º)} \times \text{rácio de habitantes por alojamento familiar clássico (n.º)}^4$ (quanto menor for o valor, melhor será a prestação da EG).
4	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.
5	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.
6	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 .
7	As EG têm que apresentar fiabilidade de *** nos seguintes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • AA08: Água não faturada; • AA10: Ocorrência de avarias em condutas; • AA12: Perdas reais de água.

Relativamente ao ano 2017, apenas uma entidade gestora cumpriu de forma cumulativa estes requisitos, tendo recebido o selo de qualidade nesta vertente. Com a divulgação da iniciativa, que permite às entidades gestoras a adaptação de procedimentos e a adoção de ações em linha com os requisitos acima mencionados, antecipa-se que em anos futuros possam existir mais entidades a receber este selo.

▪ **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).

Relativamente a esta matéria cumpre assinalar a entrada em vigor do 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. Para 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 com o objetivo de complementar as disposições legais que o integram.

Os Estatutos da ERSAR definem que o Regulamento Tarifário, que está a ser desenvolvido pela ERSAR, deve obedecer a princípios de recuperação económica e financeira dos custos dos serviços em cenário de eficiência, preservação dos recursos naturais e promoção de comportamentos eficientes pelos consumidores, e promoção da acessibilidade económica dos utilizadores finais domésticos, nomeadamente através de tarifários sociais. O Regulamento Tarifário terá carácter vinculativo e seguirá, em linhas gerais, os princípios previstos nas referidas recomendações e nos Estatutos da ERSAR, assumindo um papel importante para o setor na promoção da sustentabilidade económica e financeira dos serviços de águas.

Para a monitorização desta medida, a ERSAR tem em conta os dados dos indicadores Acessibilidade económica do serviço (AA02 e AR02) e Cobertura dos gastos (AA06 e AR05), reportados pelas entidades gestoras no âmbito da avaliação da qualidade do serviço, que se irá detalhar no capítulo 6.

▪ **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).

No que se refere ao Fundo Ambiental, no âmbito da sustentabilidade dos serviços de águas e ao abrigo do Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro, foi transferido para a Águas do Norte o valor de 2,5 M€, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março, foi transferido para a Águas do Vale do Tejo o valor de 2,5 M€.

No caso dos 4 sistemas multimunicipais criados por cisão, os respetivos diplomas de criação preveem a aplicação de uma CTA que acresce à tarifa ou rendimento tarifário, a ser paga à sociedade agregada, com vista a contribuir para a sustentabilidade do sistema agregado. Nestes casos, as sociedades agregadas são a Águas do Vale do Tejo e a Águas do Norte.

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

Tal como referido na medida M 4.1.1, a ERSAR emitiu, em 2009, a Recomendação n.º 1/2009⁹ que, entre outros aspetos, foca a questão das tarifas sociais.

Desde 2011, faz parte do sistema de avaliação da qualidade do serviço um indicador que avalia a acessibilidade económica dos agregados familiares a cada um dos três serviços regulados (abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos).

Os Estatutos da ERSAR exigem que o Regulamento Tarifário a aprovar pela ERSAR promova a acessibilidade económica dos utilizadores finais domésticos, nomeadamente através de tarifários sociais. É objetivo desta entidade reguladora continuar a estudar e analisar as melhores alternativas, de modo a prever nos regulamentos tarifários medidas mais justas e equitativas, que beneficiem efetivamente os utilizadores em carência económica.

Como atividades futuras, salienta-se a aprovação do projeto de Regulamento Tarifário que estabelece, entre outros critérios, tarifas acessíveis para agregados familiares de rendimentos mais baixos, que serão subsidiadas pela entidade titular.

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

⁹ Esta recomendação foi revista e atualizada, tendo sido substituída pela Recomendação n.º 2/2018.

Quadro 4. Monitorização dos objetivos operacionais do PENSAAR 2020 relativo às medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR – indicação dos valores de 2017

Objetivo Operacional	Indicador	Valor 2017	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. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AA07)	- alta: 24 - baixa: 51	- alta: 80 - baixa: 80
	2. % 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: 7	- alta + baixa: 80
	3. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AR06)	- alta: 62 - baixa: 58	- alta: 80 - baixa: 80
	4. % 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: 44	- 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 : 1,4 (Valor 2016: alta + baixa : 1,1)	Tendência crescente (Indicador de evolução)
	3. Produção própria de energia/ consumo de energia (%) (dAA63/dAA64 e dAR59/dAR60)	AA (alta + baixa): 1,06 (Valor 2016 AA: alta + baixa : 2,22) AR (alta + baixa): 5,42 (Valor 2016 AR: alta + baixa : 6,33)	Tendência crescente (Indicador de evolução)
Objetivo Operacional 3.6. Alocação e uso eficiente dos recursos hídricos	1. % 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: 46	- alta + baixa: 100
	2. Capitação (água captada)/ habitante [l/(hab.dia)] (dAA57ab/(dAA11b x n.º habitantes por alojamento))	- alta + baixa: 273 (Valor 2016: alta + baixa : 264)	Tendência decrescente (indicador de evolução)
	3. Capitação (água faturada) [l/(hab.dia)] (dAA50b/(dAA11b x n.º habitantes por alojamento))	- baixa: 195 (Valor 2016: alta + baixa : 191)	Tendência decrescente (indicador de evolução)
	4. % de população servida por EG com reconhecido mérito no uso eficiente da água	-	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 2017 (continuação)

Objetivo Operacional	Indicador	Valor 2017	Meta 2020
EIXO 4: SUSTENTABILIDADE ECONÓMICO-FINANCEIRA E SOCIAL			
Objetivo Operacional 4.1: Recuperação sustentável dos gastos	1. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na acessibilidade económica do serviço (AA02)	- baixa: 100	- baixa: 100
	2. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na cobertura dos gastos (AA06)	- alta: 66 - baixa: 49	- alta: 100 - baixa: 100
	3. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na acessibilidade económica do serviço (AR02)	- baixa: 100	- baixa: 100
	4. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na cobertura dos gastos totais (AR05)	- alta: 79 - baixa: 55	- alta: 100 - baixa: 100
	5. % de alojamentos abrangidos por EG com tarifário social	- baixa (AA): 81 - baixa (AR): 79	- baixa (AA): 100 - baixa (AR): 100

Numa avaliação global dos valores registados em 2017 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. Contudo, o setor da água ainda se depara com algumas situações preocupantes, nomeadamente a nível da adesão aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, do licenciamento das captações de água e da cobertura de gastos, cujos valores estão ainda muito aquém das metas traçadas para o ano 2020.

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 bloqueios à sua implementação de acordo com o calendário previsto. Compete ainda ao GAG apresentar publicamente, e com periodicidade anual, um relatório de avaliação do PENSAAR 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 segundo relatório de avaliação anual elaborado pelo GAG foi publicado no final de 2017, encontrando-se atualmente a ser preparado o terceiro relatório de avaliação.

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 conseqüente racionalização, redução e recuperação sustentável de custos.

A implementação deste plano estratégico deverá 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 conduz 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.

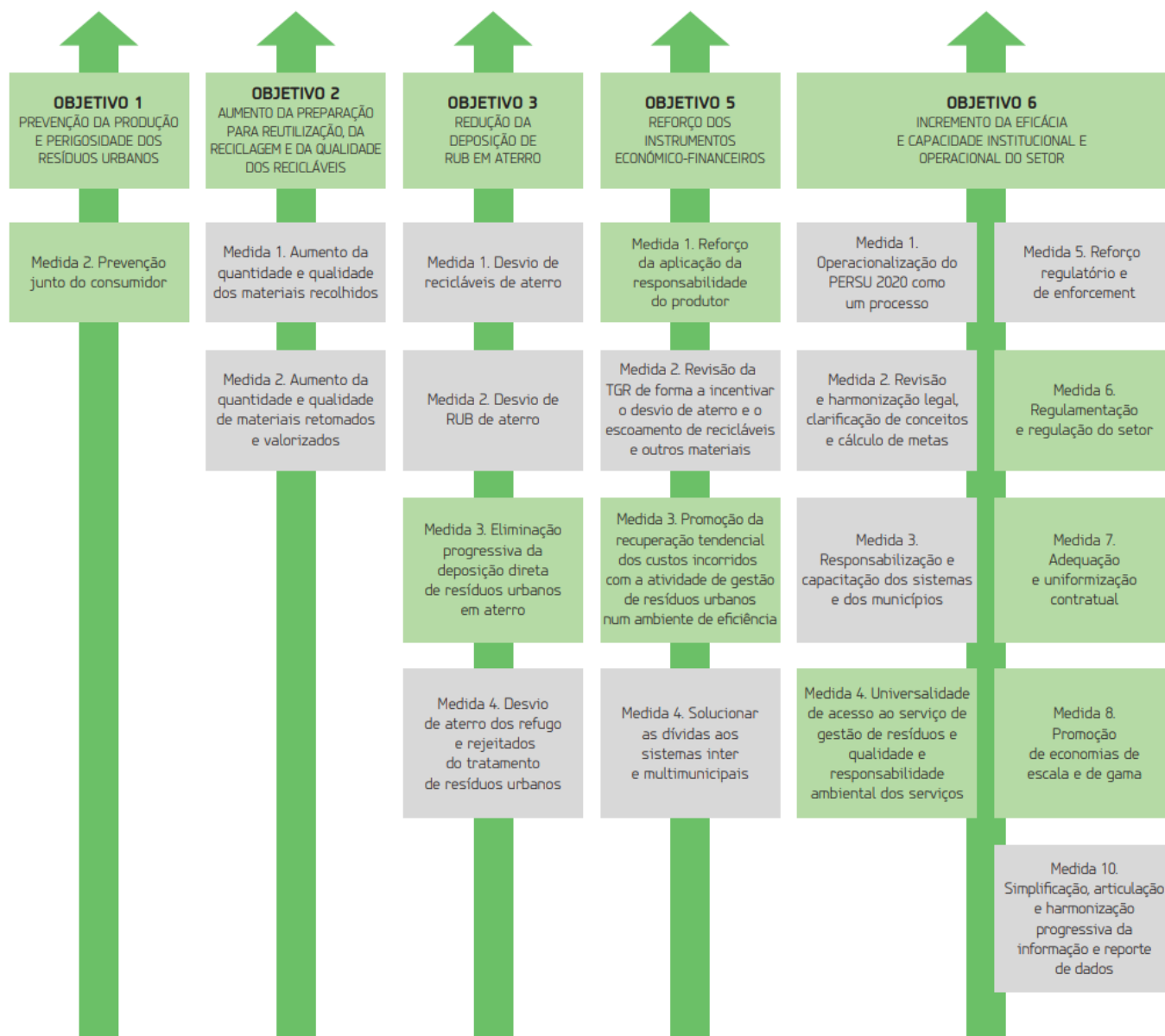


Figura 6. Medidas do PERSU 2020 que envolvem a ERSAR

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 relatório anual de acompanhamento do PERSU 2020 elaborado pela Entidade Reguladora referente ao ano de 2017, que constitui o segundo ano de aplicação das metas intercalares de preparação para reutilização e reciclagem, de deposição de Resíduos urbanos biodegradáveis (RUB) em aterro e de retoma da recolha seletiva do PERSU 2020.

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 nas últimas décadas, com impacto muito positivo na qualidade de vida, na saúde pública e no ambiente.

Constata-se que a produção de resíduos urbanos tem vindo a aumentar, contrariando a trajetória prevista no PERSU 2020 e que apenas três Sistemas de Gestão de Resíduos Urbanos (*i.e.*, AMBILITAL, RESINORTE e VALORSUL) alcançaram as correspondentes metas intercalares de preparação para reutilização e reciclagem, deposição de RUB em aterro e retomas de recolha seletiva definidas para 2017.

Os resultados apresentados no presente relatório antecipam assim potenciais dificuldades relativamente às metas de 2020. É ainda de referir a expectativa quanto à entrada em funcionamento pleno de infraestruturas de tratamento, como é o caso das unidades de TMB da ECOBEIRÃO e da RESITEJO, que certamente contribuirá para o cumprimento das metas destas entidades.

De realçar ainda que no ano de 2017 se verificou uma dificuldade acrescida no escoamento de plásticos mistos provenientes do tratamento mecânico simples (TM), na medida em que os Sistemas de Gestão de Resíduos Urbanos (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 31 % e 6 %, 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 2017 foi equivalente ao de 2016 e corresponde a 62 % da meta prevista no Plano para 2020. O resultado obtido encontra-se ainda distante do objetivo de 2020, esperando-se que o reforço de medidas para a recuperação de materiais da recolha seletiva e indiferenciada possa conduzir à sua concretização.

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 39 reclamações. As referidas reclamações constituem um número relativamente insipiente, uma vez que representam menos de 1 % do universo das reclamações recebidas pelos SGRU. Contudo, o facto de cerca de 60 % das referidas reclamações se encontrarem focadas em dois SGRU (*i.e.*, SULDOURO e VALORSUL), sinaliza uma preocupação e reforça a necessidade de análise e acompanhamento.

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, 94 %, 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. Para o ano 2017, foram ainda apuradas as emissões de CO₂ provenientes das atividades de transferência e tratamento de resíduos efetuadas pelas entidades gestoras em alta, o que permite efetuar a análise global das emissões de gases com efeito de estufa geradas com a atividade de gestão 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.

Acresce que, 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. 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.

Por último, de referir como balanço que se mantêm, na generalidade, os principais aspetos assinalados no relatório de monitorização de 2016. Assim, e sem prejuízo de se valorizarem os resultados alcançados, é apresentado um conjunto de preocupações e recomendações que, tendo presentes as metas definidas para 2020, bem como os desafios para o horizonte de 2035 que decorrem, designadamente, da recente revisão da Diretiva Quadro dos Resíduos, da Diretiva Embalagens e da Diretiva Aterros, apontam a necessidade de se potenciar o esforço a ser desenvolvido pelos diversos operadores de gestão e de uma reflexão em torno da estratégia traçada. A mudança de paradigma inerente aos referidos desafios é enquadrada no Despacho n.º 294/2018, de 5 de janeiro, que cria um grupo de trabalho cuja missão é assegurar o processo de revisão extraordinária do PERSU 2020, que constituirá um instrumento fundamental para o setor.

2.4. LEGISLAÇÃO

2.4.1. Resumo da legislação mais relevante para o setor

Legislação geral sobre os serviços de águas e resíduos

O quadro legal dos modelos de gestão, assim como os planos estratégicos do setor encontram-se descritos nos pontos 2.2 e 2.3, respetivamente.

Em 2017 concluiu-se o processo, iniciado em 2016, de reversão das agregações dos sistemas multimunicipais, por cisão de dois dos três sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais criados em 2015.

O Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro, procedeu à criação do novo sistema multimunicipal de abastecimento de água do sul do Grande Porto e do novo sistema multimunicipal de saneamento do Grande Porto, por cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e saneamento do Norte de Portugal. Simultaneamente, constituiu as sociedades Águas do Douro e Paiva e SIMDOURO, atribuindo-lhes, respetivamente, a concessão sistema multimunicipal de abastecimento de água do sul do Grande Porto e do novo sistema multimunicipal de saneamento do Grande Porto.

No decurso da elaboração dos novos diplomas e contratos de concessão, e tendo por base os correspondentes estudos de viabilidade económico-financeira e no pressuposto que a constituição dos novos sistemas produziria efeitos a 1 de janeiro de 2017 (ainda que viesse a ocorrer em data posterior), o Ministro do Ambiente, na qualidade de representante do Estado concedente e fazendo uso de uma faculdade consagrada no Decreto-Lei n.º 72/2016, de 4 de novembro, definiu através dos Despachos n.º 15300-B/2016, de 20 de dezembro, e n.º 1547/2016, de 30 de dezembro, as tarifas que seriam aplicáveis a partir de 1 de janeiro de 2017 aos utilizadores municipais a integrar nos novos sistemas, assim como o valor da componente tarifária acrescida (CTA), a suportar por alguns daqueles municípios no sentido de contribuir para a sustentabilidade dos sistemas multimunicipais do Norte e de Lisboa e Vale do Tejo.

No mesmo sentido vem o Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março, criar o novo sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da Grande Lisboa e Oeste e o sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da Península de Setúbal, ambos os casos por cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo. São também constituídas duas novas sociedades, a Águas do Tejo Atlântico e a SIMARSUL, com a atribuição à primeira sociedade a concessão da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da Grande Lisboa e Oeste e à segunda a concessão da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da península de Setúbal.

Os sistemas multimunicipais de gestão de resíduos geridos por concessionárias de capitais maioritariamente privados (participadas pela EGF), foram sujeitos em 2016 ao primeiro ano de aplicação do novo modelo de regulação económica decorrente do Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos (RTR) da ERSAR (aprovado pela Deliberação n.º 928/2014, publicada na 2.ª série do Diário da República, de 15 de abril).

O calendário de definição dos proveitos e tarifas para o primeiro período regulatório (2016-2018), que havia sido reajustado em 2015 (através do aditamento do artigo 95.º-A ao Regulamento tarifário, alteração aprovada pela Deliberação n.º 1152/2015, publicada na 2.ª série do Diário da República, de 19 de junho de 2015), em consequência do atraso verificado na conclusão do

processo de privatização, foi cumprido até à fase de apreciação preliminar sobre as propostas de investimento apresentadas pelas concessionárias. A ERSAR elaborou, nos termos previstos no artigo 99.º do RTR, o documento complementar com o modelo de contas reguladas, o qual foi aprovado por deliberação do Conselho de Administração de 7 de março de 2016. Porque foram levantadas dúvidas pelas concessionárias sobre a validade formal do procedimento seguido, o Conselho de Administração da ERSAR reiniciou o procedimento, de forma a conceder novo período de audiência às concessionárias, o que implicou, porém, a necessidade de nova alteração dos prazos das fases seguintes, designadamente o reporte de contas previsionais por parte das entidades gestoras através do Regulamento n.º 816/2016, de 18 agosto. O Documento complementar ao Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos, referido, foi sequentemente publicado através do Regulamento n.º 817/2016, publicado na 2ª série do Diário da República de 18 de agosto, sendo aplicável a todas as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal abrangidas, pelo Regulamento Tarifário. Este Documento estabelece o conteúdo das contas reguladas para facilitar o reporte de informação num formato harmonizado, suficientemente detalhado para reduzir ou minimizar assimetrias de informação entre o regulador e as entidades reguladas. O modelo de contas reguladas assim definido é disponibilizado pela ERSAR num ficheiro em suporte digital para a realização do reporte pelas entidades gestoras, aumentando assim a eficiência do processo de análise e a transparência da informação, por forma a cumprir a obrigação de remissão da informação previsional sobre as atividades reguladas e não reguladas da entidade gestora, para com a ERSAR, estabelecida nos termos do o artigo 86.º do RTR.

Foram publicados em 2017 o 2.º e 3.º documentos complementares ao Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos. O Regulamento n.º 201/2017, de 19 de abril (constitui o 3.º documento complementar), é relativo à reposição no saldo regulatório do valor das mais valias da alienação dos bens das atividades não reguladas, por forma a que as mais-valias criadas, em caso de alienação de tais bens, revertam para a tarifa. O Regulamento n.º 202/2017, de 19 de abril, (constitui o 2.º documento complementar) respeita à apresentação de contas reais e definição dos movimentos de reconciliação entre contas estatutárias e contas reguladas, de forma a que o reporte de informação seja harmonizado e suficientemente detalhado para reduzir assimetrias de informação entre o regulado e o regulador e a aumentar a eficiência do processo de análise dos proveitos permitidos e respetivas tarifas, sendo aplicável a todas as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal abrangidas pelo RTR.

A regulação do setor é assegurada pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, cujos atuais estatutos constam em anexo à Lei n.º 10/2014, de 6 de março, que são detalhadamente analisados no ponto 3.1 do presente relatório.

Dadas as funções atribuídas à ERSAR de autoridade competente para a qualidade da água para consumo humano junto de todas as entidades gestoras de abastecimento de água, salienta-se a publicação em 2017, do Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, que altera o regime legal constante do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto (alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho), que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º (EU) 2015/1787 da Comissão, de 6 de outubro de 2015 e da Diretiva n.º 2013/51/EURATOM do Conselho, de 22 de outubro de 2013. Esta segunda alteração ao regime da qualidade da água para consumo humano, visa uma revisão decorrente de dez anos de vigência e que se afigurou necessária, em resultado do progresso científico e técnico. Salienta-se a obrigatoriedade da introdução da avaliação do risco na definição e aprovação dos Programas de Controlo da Qualidade da Água (PCQA).

Salienta-se ainda a publicação do regime de atribuição da tarifa social para a prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, constante do Decreto-Lei n.º 147/2017 de 5 de dezembro, relevante para a promoção da acessibilidade económica dos serviços, desenvolvido no título referente à legislação sobre a defesa do consumidor.

Legislação sobre gestão de recursos hídricos

A titularidade dos recursos hídricos encontra-se definida na Lei n.º 54/2005, de 15 de novembro (alterada pela Lei n.º 78/2013, de novembro, pela Lei n.º 34/2014, de 19 de junho e pela Lei n.º 31/2016, de 23 de agosto que a republica), que delimita o domínio público hídrico, o domínio público marítimo, o domínio público lacustre e fluvial e respetivas titularidades, bem como o estabelecimento de servidões administrativas sobre parcelas privadas de leitos e margens de águas públicas.

O diploma fundamental nesta matéria é a Lei da Água, aprovada pela Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro, alterada pela Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro, a qual, procedendo à transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva n.º 2000/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, veio estabelecer as bases para a gestão sustentável das águas e definir o respetivo quadro institucional.

A Lei da Água foi complementada por um conjunto de diplomas, de entre os quais se destaca o Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio. Partindo do princípio estabelecido na Lei da Água, de que todas as atividades que tenham um impacte significativo no estado das águas só podem ser desenvolvidas desde que ao abrigo de título de utilização, este Decreto-Lei regulamenta as condições em que é atribuída a autorização, licença ou concessão e as utilizações privativas do domínio hídrico que carecem de cada um daqueles títulos. Este diploma criou ainda o Sistema Nacional de Informação dos Títulos de Utilização dos Recursos Hídricos, um inventário atualizado das utilizações existentes gerido pelo então Instituto Nacional da Água, que foi entretanto integrado na Agência Portuguesa no Ambiente (APA), passando as entidades competentes para a emissão dos títulos de utilização a estar obrigadas a proceder ao seu registo.

No que respeita ao tratamento de águas residuais, e igualmente em transposição de uma diretiva europeia (Diretiva n.º 91/271/CEE do Conselho, de 21 de maio de 1991), importa ter presente o Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, que definiu as exigências ao nível da recolha, do tratamento e da descarga das águas residuais urbanas no meio aquático, dividindo as massas

de água em zonas sensíveis e zonas menos sensíveis. Este diploma estabeleceu que a descarga de águas residuais urbanas só pode ser licenciada, salvo exceções, quando submetida, pelo menos, a um tratamento secundário, realidade que obrigou a uma mudança substancial na rede de infraestruturas existentes à época.

A regulamentação da taxa de recursos hídricos (TRH), prevista na Lei da Água, ficou estabelecida em 2008 com a publicação do regime económico e financeiro dos recursos hídricos (Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho). Este regime foi objeto de uma revisão importante no quadro da reforma da fiscalidade verde (que incidiu sobre os setores da energia e emissões, transportes, água, resíduos, ordenamento do território, florestas e biodiversidade), operada pela Lei n.º 82-D/2014, de 31 de dezembro. No que respeita à TRH, cumpre destacar a introdução de um limite à sua repercussão aos utilizadores finais assente na definição de um referencial máximo para a água não faturada passível de originar a referida repercussão (o que constitui um incentivo à adoção de medidas para a redução de perdas nas redes). A Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro (Orçamento do Estado para 2017) veio alterar a Lei da Água nesta matéria e introduzir um outro destino para as receitas obtidas com o produto da taxa de recursos hídricos, designadamente no apoio à sustentabilidade dos serviços urbanos de águas, com vista a promover o acesso universal à água e ao saneamento, a custo socialmente aceitável, concretizando o princípio do valor social da água, consignado na Lei da Água, a que deve obedecer a sua gestão. As receitas da TRH passaram a reverter, a partir de 2016, para o Fundo Ambiental, descrito na secção relativa à legislação sobre gestão ambiental.

Salienta-se em 2017 a quinta alteração da Lei da Água efetuada pela Lei n.º 44/2017, de 19 de junho, que introduz o princípio da não privatização do setor da água, permanecendo na esfera pública a exploração e gestão da água pelos sistemas multimunicipais de abastecimento público de água e de saneamento.

Considerando a necessidade de efetuar as compensações necessárias ao equilíbrio dos sistemas que historicamente registam desvios de recuperação de gastos, o regime da TRH sofreu alteração, através do Decreto-Lei n.º 46/2017, de 3 de maio, que veio introduzir uma nova parcela designada de "S" com objetivo de promover a sustentabilidade dos sistemas urbanos da água. A base tributável da TRH passa a ser constituída por seis componentes, sendo o valor da nova parcela definido anualmente por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e do ambiente. Esta nova receita será consignada ao Fundo Ambiental.

Face à frequência de situações de seca meteorológica verificado em Portugal Continental, foi criada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 80/2017, de 7 de junho, a Comissão Permanente de Prevenção, Monitorização e Acompanhamento dos Efeitos da Seca. A esta Comissão incumbe, designadamente a aprovação do Plano de Prevenção, Monitorização e Contingência para Situações de Seca e o de criar um Grupo de Trabalho, com o objetivo de assessorar a Comissão, no qual se integram entre outras entidades a ERSAR, com a competência entre outras, de promover a implementação de medidas preconizadas no Programa para o Uso Eficiente da Água, designadamente preparar medidas que visem uma maior resiliência a eventos de seca, ou o de promover campanhas de sensibilização para o uso eficiente da água e da preservação da qualidade da água, entre outras a implementar.

Legislação sobre gestão de resíduos

O atual regime geral de resíduos, contante do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, foi extensamente alterado pelo Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de junho, que o republicou. Esta alteração visou reforçar a prevenção da produção de resíduos e fomentar a sua reutilização e reciclagem com vista a prolongar o seu uso na economia antes de os devolver em condições adequadas ao meio natural. Esta alteração legislativa decorreu da necessidade de transpor a Diretiva n.º 2008/98/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de novembro de 2008, que substituiu a Diretiva n.º 2006/12/CE, de modo a clarificar conceitos-chave como a definição de resíduo, valorização e eliminação, a reforçar as medidas que devem ser tomadas em matéria de prevenção de resíduos, a introduzir uma abordagem que tenha em conta todo o ciclo de vida dos produtos e materiais e não apenas a fase de resíduo, e ainda a pôr a tónica na redução dos impactos ambientais da geração e gestão de resíduos, reforçando assim o seu valor económico. Seguiram-se mais seis alterações, sendo que a última, realizada através do Decreto-Lei n.º 71/2016 de 4 de novembro, introduziu alterações referentes às prestações e contrapartidas financeiras de modo a refletirem o justo valor despendido por todos os intervenientes no ciclo de vida dos produtos abrangidos pelo sistema integrado e revogou o Anexo III, na sequência da publicação do Regulamento n.º 1357/2014, da Comissão, de 18 de dezembro de 2014, relativo às características dos resíduos que os tornam perigosos. Revogou também a Portaria n.º 209/2004, de 3 de março, respeitante à Lista Europeia de Resíduos (LER) na sequência da publicação da Decisão da Comissão 2014/955/EU de 18 de dezembro. Este diploma alterou ainda o Decreto-Lei n.º 366-A/97 de 20 de dezembro relativo aos princípios e normas aplicáveis à gestão de embalagens e resíduos de embalagens, que se manteve vigente ao longo de 20 anos, tendo sido revogado pelo Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11 de dezembro.

O Plano de Ação para a Economia Circular (PAEC) foi aprovado através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 190-A/2017, de 11 de dezembro, que preconiza uma nova política pública que assenta na prevenção, redução, reutilização, recuperação e reciclagem de materiais e energia. Trata-se de uma estratégia inovadora que tem por objetivo substituir o conceito de "fim de vida" da economia linear por novos fluxos circulares de reutilização, restauração e renovação num processo integrado. Este Plano apresenta três níveis de ações para serem implementadas no prazo de três anos; ações de cariz transversal nacionais, agendas setoriais e agendas regionais que devem ser adaptadas às especificidades socioeconómicas de cada região.

A reorganização deste novo modelo económico passa pela coordenação dos sistemas de produção e consumo em circuito fechado sendo estabelecidos objetivos e indicadores que se encontram contemplados no Compromisso para o Crescimento Verde e que são preconizados no âmbito do Plano Nacional de Reformas. São estabelecidas várias metas para 2020 e 2030 designadamente o aumento dos quantitativos dos resíduos urbanos preparados para reciclagem de 50 % e 65 % e a redução da deposição dos resíduos urbanos biodegradáveis em aterro de 35 % e 10 %, respetivamente. Com o objetivo de promover a eficiência no uso dos recursos, são também fixadas metas para a incorporação de resíduos na economia de 68 % e 86 % para o horizonte de 2020 e 2030, respetivamente.

Em alinhamento com o PAEC foi aprovado o Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11 de dezembro, também designado por Unilex, que procedeu à revogação dos diplomas relativos à gestão dos fluxos específicos de resíduos de embalagens, de óleos usados, de pneus usados, de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos de resíduos de pilhas e acumuladores e de veículos em fim de vida e legislação regulamentar, concentrando num diploma único o regime jurídico de seis fluxos específicos de resíduos (embalagens e resíduos de embalagens, óleos e óleos usados, pneus e pneus usados, equipamento elétrico e eletrónico e resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, pilhas e acumuladores e resíduos de pilhas e acumuladores; veículos e veículos em fim de vida) que assentam no princípio da responsabilidade alargada do produtor.

Esta consolidação visa sistematizar num único diploma as obrigações e os procedimentos aplicáveis em matéria de fluxos específicos de resíduos, introduzindo um conjunto de normas comuns à gestão destes fluxos e de normas que refletem a natureza específica de cada um desses fluxos de resíduos. Reforça a corresponsabilização de todos os intervenientes no ciclo de vida dos produtos, nomeadamente dos produtores, embaladores, distribuidores, comerciantes e utilizadores e em especial os operadores diretamente envolvidos na recolha e tratamento de resíduos de fluxos específicos com a introdução de fatores que visam potenciar o seu desempenho ambiental. Este regime jurídico assenta, como referido, no princípio da responsabilidade alargada do produtor e promove a conceção e o fabrico de produtos que facilitem e otimizem a reutilização, o desmantelamento, a reciclagem e outras formas de valorização.

A responsabilidade pelo financiamento da gestão dos resíduos é do produtor ou do embalador relativamente aos resíduos da sua proveniência, podendo optar por cumprir esta obrigação através de um sistema individual de gestão de resíduos sujeito a autorização atribuída por despacho dos membros do governo responsáveis pelas áreas de economia e do ambiente, por um período não superior a 5 anos, prorrogado por um ano, em conformidade as condições a especificar e mediante a prestação de caução a favor da APA. Em alternativa pode optar por um sistema integrado de gestão de fluxos específicos de resíduos, através do qual o produtor do produto, o embalador ou fornecedor de embalagens de serviço, transfere a responsabilidade pela gestão do resíduo para uma entidade gestora licenciada para o efeito, mediante o pagamento dos valores de prestação financeira para a entidade gestora licenciada para o efeito.

O Decreto-Lei n.º 183/2009, de 10 de agosto, fixa o regime jurídico da deposição de resíduos em aterro (que estabelece as características técnicas e os requisitos a observar na conceção, licenciamento, construção, exploração, encerramento e pós-encerramento de aterros), que reforça a aplicação do princípio da hierarquia de gestão de resíduos, prevendo a minimização da deposição em aterro de resíduos que tenham potencial de reciclagem e valorização, através de restrições à admissão de resíduos a incluir na respetiva licença em prazo predeterminado. A meta de redução dos resíduos urbanos biodegradáveis em aterro para 35 % da quantidade total, em peso, dos resíduos urbanos biodegradáveis produzidos em 1995 foi adiada para 2020. Foram ainda introduzidas alterações ao nível do procedimento de licenciamento dos aterros e da sua articulação com os regimes relativos à avaliação de impacte ambiental e à prevenção e controlo integrados da poluição.

Também de 2009 é o atual regime de utilização de lamas de depuração em solos agrícolas (constante do Decreto-Lei n.º 276/2009, de 2 de outubro), cuja inovação mais significativa foi a simplificação e agilização do procedimento de licenciamento da atividade, o qual passa a ter por base o plano de gestão de lamas que, entre outros aspetos, identifica as explorações onde se prevê realizar as respetivas aplicações.

A publicação do regime de constituição, gestão e funcionamento do mercado organizado de resíduos foi feita através do Decreto-Lei n.º 210/2009, de 3 de setembro, entretanto alterado pelo Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de junho. Seguindo o enquadramento fixado pelo regime geral da gestão de resíduos (Decreto-Lei n.º 178/2006), o mercado organizado de resíduos é delineado como um espaço de negociação que agrega as várias plataformas onde se processam as transações de resíduos que sejam reconhecidas pela APA como reunindo condições de sustentabilidade e segurança. Define, ainda, mecanismos de incentivo financeiro e administrativo à adesão ao mercado organizado de resíduos.

No âmbito da Lei n.º 82-D/2014, de 31 de dezembro, designada por Fiscalidade Verde, foi igualmente revisto o regime da taxa de gestão de resíduos (TGR), sendo incrementado o valor desta taxa, que visa refletir a hierarquia de gestão de resíduos, assim como introduzida uma penalização (não repercutível nos utilizadores) respeitante aos desvios relativos ao cumprimento das metas definidas no PERSU 2020 e intercalares definidas para os anos de 2016 a 2020 através do Despacho n.º 3350/2015, de 1 de abril. Passou ainda a prever-se a afetação de parte das receitas da TGR a favor dos municípios que tiverem cumprido integralmente as suas obrigações financeiras para com as entidades, sujeitos passivos de TGR, o que veio a ser regulamentado através da Portaria n.º 278/2015, de 11 de setembro. A Lei do Orçamento de Estado para 2016 (Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março) introduziu alterações no regime da fiscalidade verde, designadamente no valor mínimo a pagar de acordo com os rendimentos provenientes das vendas e serviços prestados obtidos pelas entidades gestoras resultantes da sua atividade.

Salienta-se no final de 2016 a publicação da Portaria n.º 306/2016, de 7 de dezembro, que define a estrutura e composição e funcionamento da Comissão de Acompanhamento de Gestão de Resíduos (CAGER), enquanto entidade de apoio técnico à formulação, acompanhamento e avaliação de políticas sustentáveis de gestão de resíduos, em particular dos fluxos específicos de resíduos.

Legislação sobre gestão ambiental

A Lei n.º 19/2014, de 14 de abril, definiu as bases da política de ambiente, revogando a anterior Lei de Bases do Ambiente (Lei n.º 11/87, de 7 de abril), aprovada 27 anos antes. A Nova Lei de Bases do Ambiente caracteriza-se por uma significativa simplificação e sistematização em comparação com a anterior lei, adaptando-se à legislação publicada nas últimas décadas e atualizando conceitos, princípios e instrumentos da política de ambiente. Nos termos da nova lei, a política de ambiente, cuja realização compete ao Estado, visa a efetivação dos direitos ambientais através da promoção do desenvolvimento sustentável, suportada na gestão adequada do ambiente, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade de baixo carbono e uma “economia verde”, racional e eficiente na utilização dos recursos naturais, que assegure o bem-estar e a melhoria progressiva da qualidade de vida dos cidadãos.

Ao nível dos instrumentos transversais de gestão ambiental, importa efetuar uma breve referência aos regimes legais da avaliação de impacto ambiental, do licenciamento ambiental, das contraordenações ambientais e da responsabilidade ambiental. Todos estes instrumentos estavam já preconizados na Lei de Bases do Ambiente (Lei n.º 11/87, de 7 de abril), o primeiro diploma estratégico no setor do ambiente em Portugal, carecendo, porém, de regulamentação que os implementasse, o que só veio a acontecer (exceto no que respeita à Lei-Quadro das Contraordenações Ambientais) por impulso de diretivas comunitárias.

O regime concernente às contraordenações ambientais (previsto na Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto, alterado pela Lei n.º 89/2009, de 31 de agosto, Lei n.º 114/2015, de 28 de agosto, e Decreto-Lei n.º 42-A/2016, de 12 de agosto) criou um regime específico para estas infrações, que até então se regiam pelo regime geral das contraordenações (constante do Decreto-Lei n.º 433/82, de 1 de novembro), distinguindo-se deste, entre outros aspetos, pela possibilidade de responsabilização dos sócios, administradores ou gerentes de pessoas coletivas, bem como pelo limite das coimas, substancialmente superior em caso de contraordenações ambientais consideradas muito graves.

É de referir, ainda, o regime da responsabilidade por danos ambientais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 147/2008, de 29 de julho, que transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/35/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro, que aprovou, com base no princípio do poluidor-pagador, o regime relativo à responsabilidade ambiental aplicável à prevenção e reparação dos danos ambientais. As atividades suscetíveis de gerarem responsabilidade ambiental incluem a exploração de instalações sujeitas a licença ambiental, operações de gestão de resíduos e descargas de poluentes em águas de superfície ou subterrâneas. Os operadores que exerçam estas atividades são obrigados, desde 1 de janeiro de 2010, à constituição de garantias financeiras que lhes permitam assumir a responsabilidade ambiental inerente à atividade que desenvolvem.

Salienta-se a criação através do Decreto-Lei n.º 42-A/2016, 12 de agosto, do Fundo Ambiental, como fundo único que sucede aos, então existentes, Fundo Português de Carbono, Fundo de Intervenção Ambiental, Fundo de Proteção dos Recursos Hídricos e Fundo para a Conservação da Natureza e da Biodiversidade. Visa o financiamento transversal de políticas ambientais em ordem a atingir metas e objetivos a que Portugal está internacionalmente vinculado, designadamente aos objetivos de desenvolvimento sustentável da agenda 2030, nos domínios da água potável e saneamento, das cidades e comunidades sustentáveis, da produção e consumo sustentáveis e da ação climática. São estabelecidas regras de atribuição dos apoios financeiros, constantes na definição do plano anual que integra o programa de avisos de apresentação de candidaturas.

O Fundo Ambiental tem por finalidade financiar entidades, atividades ou projetos que cumpram objetivos do uso eficiente da água, proteção dos recursos hídricos, de sustentabilidade dos serviços de águas, ou que cumpram objetivos e metas nacionais e comunitárias de gestão de resíduos urbanos entre outros, no domínio do ambiente. Constituem receitas deste fundo, entre outras neste identificadas, uma parcela da cobrança da taxa de recursos hídricos e da taxa de gestão de resíduos, ou contribuições que, nos termos da lei e regulamentação aplicáveis, visem a sustentabilidade dos serviços urbanos de águas. O plano anual de atribuição de apoios e utilização das receitas é definido por despacho do membro do Governo responsável pela área do ambiente. Neste seguimento, o Despacho n.º 538-B/2017, de 9 de janeiro, prevê o orçamento do Fundo Ambiental para 2017, com o total de receitas no valor de cerca de 154 milhões de Euros. Define os valores da aplicação das receitas e descrição dos compromissos já assumidos do Fundo Ambiental, bem como o apoio aos projetos definidos pelo Ministério do Ambiente, designadamente para a área temática do apoio aos serviços das águas dirigido a entidades gestoras de serviços de abastecimento de água e saneamento.

No âmbito do regime jurídico dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) para o período de programação 2014-2020, relativamente ao Regulamento Específico do Domínio da Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos, aprovado pela Portaria n.º 57-B/2015, de 27 de fevereiro, são estabelecidos através da Portaria n.º 124/2017, de 27 de março, alguns ajustamentos, que respeitam às condições de acesso e às regras gerais de financiamento para as operações apresentadas ao abrigo das Prioridades de Investimento e Áreas de Intervenção do Domínio SEUR (Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos), visando beneficiar as entidades recentemente criadas no âmbito da gestão eficiente do ciclo urbano da água, nomeadamente as que resultaram da agregação das entidades gestoras de abastecimento de água e saneamento de águas residuais. Salientam-se as alterações aos critérios de elegibilidade dos beneficiários, relativos aos candidatos que não evidenciem

a existência do cadastro das infraestruturas existentes, mas que apresentem candidatura específica aprovada para o efeito e introduz novos critérios para os beneficiários constituídos há menos de um ano, ou beneficiários cuja abrangência territorial ou atividade tenha sido alterada também há menos de um ano, face à data da apresentação da candidatura os critérios de elegibilidade, passam a ser comprovados através da ficha de avaliação individual da ERSAR que vier a ser publicitada no sítio eletrónico desta entidade reguladora, no máximo até ao final do segundo ano, após a aprovação da candidatura. Depois desta 3.ª alteração ao Regulamento Específico em referência, ocorreu a 4.ª alteração através da Portaria n.º 260/2017, de 23 de agosto, que passa a contemplar, para além das autarquias locais e suas associações, o Setor Empresarial Local, a título de beneficiários elegíveis para as operações relativas aos objetivo específico “Concessão de apoio ao investimento para a adaptação às alterações climáticas, incluindo abordagens baseadas nos ecossistemas”.

O PAEC, conforme anteriormente referido, vem configurar o elemento-chave para promover uma nova reorganização do modelo económico, focado na coordenação dos sistemas de produção e consumo em circuito fechado por forma a contribuir para os objetivos e metas estabelecidos nos planos de resíduos, planos da água e do saneamento, da ação climática e da energia a nível nacional e também para os objetivos preconizados a nível europeu e internacional (diretivas setoriais, Portugal 2020, Acordo de Paris e objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas). Neste Plano encontram-se os objetivos estratégicos macro e respetivas metas para 2020 e 2030 a que Portugal se encontra vinculado, estabelecidos no “Compromisso para o Crescimento Verde” (salientam-se os indicadores relativos ao aumento da produtividade de recursos na economia nacional e aumento da incorporação de resíduos na economia, objetivos constantes no Plano Nacional de Gestão de Resíduos (PNGR), bem como o indicador respeitante ao aumento da eficiência hídrica, que está em conformidade com o objetivo definido no PENSAR 2020) e preconizados no âmbito do Programa Nacional de Reformas (designadamente os indicadores relativos ao aumento de resíduos urbanos preparados para a reciclagem e o da redução da deposição de resíduos urbanos biodegradáveis em aterro).

Legislação sobre defesa do consumidor

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, também chamada Lei dos Serviços Públicos Essenciais, prevê mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, considerando “utente”, para os efeitos deste diploma, a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo. Trata-se de um conceito mais amplo do que o de “consumidor” dado pela também importante Lei de Defesa dos Consumidores (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), no qual apenas se inclui aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com caráter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

Na redação inicial da Lei n.º 23/96, o elenco dos serviços públicos essenciais apenas abrangia o fornecimento de água, de energia elétrica, de gás e de telefone. Só em 2008, através da alteração que lhe foi feita pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, os serviços de recolha e tratamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos passaram igualmente a estar sujeitos a este regime.

Merece, ainda, destaque a quinta alteração à Lei dos Serviços Públicos Essenciais, operada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, que altera o prazo de antecedência mínima para o envio do aviso prévio de interrupção de serviços públicos essenciais, que passou de 10 para 20 dias.

Por seu lado, a Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, procedeu à quarta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece o regime legal aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. As alterações de maior relevo na Lei n.º 24/96 dizem respeito às obrigações de informação dos fornecedores, à entrega dos bens e à transferência do risco.

No domínio do direito de queixa dos utentes dos serviços é importante referir o regime do livro de reclamações criado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, o qual tornou obrigatória a existência do livro de reclamações (denominado Livro Vermelho) para todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público, com exceção dos serviços e organismos da Administração Pública, que apenas passaram a também ser abrangidos por este regime após a publicação do Decreto-Lei n.º 317/2007, de 6 de novembro. Este regime foi substancialmente alterado pelo o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que o republica, destacando-se a faculdade do exercício do direito de queixa por via eletrónica, tornando obrigatório para os prestadores de serviços públicos essenciais possuírem o livro de reclamações em formato eletrónico. Foi ainda definido um prazo máximo de resposta de 15 dias úteis a contar da data da apresentação da reclamação na plataforma digital, o qual é igualmente aplicável às reclamações lavradas no livro de reclamações em formato físico. Passou igualmente a admitir-se o envio por via eletrónica das folhas de reclamação às entidades reguladoras, podendo estas, solicitar esclarecimentos considerados adequados sobre a reclamação. Por último destaca-se a alteração que visa assegurar aos utentes vulneráveis o pleno exercício do direito de queixa, impondo ao prestador de serviço, o dever de auxílio no preenchimento da reclamação.

Em 2009 foi criada, através da Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto, a Rede Telemática de Informação Comum, um portal na *internet* no qual as entidades reguladoras registam as reclamações recebidas e o respetivo procedimento de análise e tratamento. Esta plataforma substitui a obrigação de reporte periódico de informação das entidades reguladoras à Direção-Geral do Consumidor (DGC) sobre as reclamações recebidas pelas primeiras, permitindo à DGC aceder a esta informação em tempo real e dispor de dados estatísticos sobre as reclamações. Permite, simultaneamente, aos reclamantes e às entidades reclamadas consultarem *on-line* o percurso e o estado de tratamento das reclamações apresentadas.

Cumpra ainda fazer nova referência ao Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na redação em vigor, o qual inclui um capítulo exclusivamente dedicado ao relacionamento entre as entidades gestoras de serviços de águas e resíduos e os utilizadores finais, tratando-se neste diploma questões como a obrigação de prestação dos serviços e de ligação às redes públicas, a contratação, a admissibilidade e condições de interrupção do serviço, a medição e a apresentação de reclamações.

A Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, estabeleceu o conteúdo mínimo do regulamento de serviço relativo à prestação dos serviços de águas e resíduos aos utilizadores finais. A aprovação desta portaria encontrava-se prevista expressamente no n.º 1 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, o qual indica que as regras de prestação do serviço aos utilizadores devem constar de um regulamento de serviço cuja aprovação compete à respetiva entidade titular.

Por seu lado, o Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, veio impor obrigações quanto ao conteúdo e detalhe das faturas dos serviços de águas e resíduos apresentadas a utilizadores finais, regulamentando a Lei n.º 12/2014, de 21 de julho.

Relativamente à legislação sobre a proteção do consumidor importa ainda referir a transposição para a ordem jurídica nacional da nova diretiva europeia sobre resolução alternativa de litígios de consumo, concretizada pela Lei n.º 144/2015, publicada em 8 de setembro. Este diploma legal criou uma rede de arbitragem de consumo e atribuiu à Direção-Geral do Consumidor a competência para organizar a inscrição e a divulgação de uma lista de entidades de resolução alternativa de litígios. Foram criados procedimentos a que os consumidores podem recorrer para procurar uma solução extrajudicial (fora dos tribunais comuns) simples, rápida e com custos reduzidos para resolver conflitos com fornecedores de bens ou prestadores de serviços. Inclui a mediação, a conciliação e a arbitragem. De acordo com o mesmo diploma, os prestadores de serviços passam a estar obrigados a informar os consumidores acerca das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis, informação que deve ser prestada de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio da *internet* do prestador do serviço, nos contratos de adesão que celebram com os respetivos utilizadores ou ainda noutros suportes, como os regulamentos de serviço.

Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 2/2015, de 6 de janeiro, prorrogou, até 31 de dezembro de 2015, o prazo para os consumidores requererem a restituição das cauções prestadas para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes do fornecimento dos serviços públicos essenciais, cauções essas que foram eliminadas pelo Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho. Dadas as dificuldades das restituições até ao termo do prazo acima mencionado e da dificuldade de identificação dos consumidores com direito a reembolso constatado pelas entidades prestadoras dos serviços públicos essenciais, o Decreto-Lei n.º 7/2016 de 22 de fevereiro, prorrogou até 31 de julho de 2016 o prazo para os consumidores requererem a restituição das cauções prestada.

Em 2017 salienta-se a publicação do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, que aprovou 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 serviço de fornecimento de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. A adesão dos municípios a este regime é voluntária, sendo da competência da Câmara Municipal a instrução e decisão relativamente à sua atribuição, bem como o respetivo financiamento. São beneficiárias as pessoas singulares com contrato de fornecimento de serviços de águas e que se encontrem em situação de carência económica, nomeadamente as que beneficiam de complemento solidário para idosos, rendimento social de inserção, subsídio social de desemprego, abono de família, pensão social de invalidez, pensão social de velhice e os clientes finais cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a 5 808 euros acrescido de 50 % por cada elemento do agregado familiar que não afigure qualquer rendimento até a um máximo de 10, ainda que não beneficiem de qualquer prestação social. Os municípios podem estabelecer outros critérios de referência desde que não sejam restritivos dos critérios legalmente estabelecidos para a atribuição deste benefício que passa a ser automático dispensando os beneficiários de fazer prova de elegibilidade, dado que essa informação é fornecida pela Autoridade Tributária e serviços da Segurança Social.

Destaca-se a recomendação da Assembleia da República, publicada através da Resolução da Assembleia da República n.º 234/2017, de 18 de outubro, ao Governo para que encarregue a ERSAR de elaborar um modelo de documento claro e simples, com toda a informação relativa à qualidade da água, a remeter anualmente aos consumidores e solicite a cada entidade gestora a colaboração para a prestação dessa informação aos consumidores sobre a qualidade da água do seu concelho ou região.

Legislação sobre concorrência

A revisão do regime jurídico da concorrência, em 8 de maio de 2012, e a aprovação da lei-quadro das entidades reguladoras, em 28 de agosto de 2013, determinaram a necessidade de se proceder à adaptação dos estatutos da Autoridade da Concorrência, harmonizando-os com a respetiva legislação de enquadramento e racionalizando a intervenção da Autoridade, em reflexo da experiência e do balanço da atividade desenvolvida no domínio da promoção e defesa da concorrência. Neste contexto, foi publicado o Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto (estatutos da Autoridade da Concorrência), o qual clarificou aspetos respeitantes às atribuições e poderes da Autoridade da Concorrência e às competências dos respetivos órgãos, enfatizando a sua independência, reforçando simultaneamente as garantias de transparência, cooperação, controlo e responsabilidade da respetiva atuação.

A Lei n.º 19/2012, de 8 de maio, regula as condições e procedimentos da Autoridade da Concorrência no que respeita à fiscalização dos acordos de empresas, dos abusos de posição dominante e da concessão de auxílios do Estado, bem como à apreciação prévia de operações de concentração de empresas. Refletindo o direito comunitário da concorrência, este diploma continua a considerar que as empresas públicas e as empresas às quais o Estado tenha concedido direitos especiais ou exclusivos estão sujeitas ao

regime da concorrência na medida em que a aplicação destas regras não constitua obstáculo ao cumprimento, de direito ou de facto, da missão particular que lhes foi confiada.

É de referir, por último, a legislação sobre contratação pública, a qual, tendo um objeto e objetivo mais vasto, constitui igualmente um instrumento que visa garantir a concorrência no mercado da contratação pública. O Código dos Contratos Públicos foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, entrou em vigor em junho de 2008 e já foi objeto de várias alterações e de regulamentação (através da Portaria n.º 959/2009, de 21 de agosto, e Portarias n.º 371/2017 e n.º 372/2017, ambas de 14 de dezembro).

2.4.2. Listagem da legislação por assunto

Lista-se seguidamente, por assunto, a legislação mais relevante para o setor, em vigor a 31 de dezembro de 2017. Salienta-se que a lista apresentada não é exaustiva, podendo ser consultados outros diplomas legais relevantes e complementares em www.ersar.pt.

Modelos de gestão e organização do setor

Lei n.º 88-A/97, de 25 de julho: regula o acesso da iniciativa económica privada a determinadas atividades económicas.

Alterada pela Lei n.º 35/2013, de 11 de junho.

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.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 72/2016 de 4 de novembro.

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.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 221/2003, de 20 de setembro, e n.º 195/2009, de 20 de agosto (este último 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.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 222/2003, de 20 de setembro, e n.º 195/2009, de 20 de agosto (este último 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.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 223/2003, de 20 de setembro, e n.º 195/2009, de 20 de agosto (este último procedeu à sua republicação).

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.

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.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho e pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março.

Lei n.º 10/2014, de 6 de março: aprova os Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Deliberação n.º 928/2014, de 15 de abril de 2014 (2.ª série), da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, IP: aprova o Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos.

Alterado pela Deliberação n.º 1152/2015, de 19 de junho (2.ª série), e pelo Regulamento n.º 816/2016, de 18 de agosto (2.ª série), ambos da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, que, respetivamente, aditou e alterou a redação do artigo 95.º-A.

Regulamento n.º 817/2016, de 18 de agosto (2.ª série), da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos: documento complementar ao RTR que estabelece o conteúdo das contas reguladas.

Regulamento n.º 202/2017 (2.ª série) 2.º documento complementar ao RTR relativo à apresentação das contas reais e definição dos movimentos de reconciliação entre contas estatutárias e contas reguladas dos sistemas de titularidade estatal.

Regulamento n.º 201/2017 (2.ª série) 3.º documento complementar ao RTR, que estabelece a reposição do saldo regulatório do valor das mais-valias da alienação dos bens das atividades não reguladas relativo aos sistemas de titularidade estatal.

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.

Conceção e exploração de sistemas públicos e prediais

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.

Lei n.º 79/2017, de 18 de agosto Decreto-Lei n.º 136/2014, de 9 de setembro: procede à décima oitava alteração do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, que estabelece o regime jurídico da urbanização e edificação.

Decreto-Lei n.º 71/2011, de 16 de junho: atualiza os requisitos essenciais dos instrumentos de medição, transpondo a Diretiva n.º 2004/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de março, e a Diretiva n.º 2009/137/CE da Comissão, de 10 de novembro.

Portaria n.º 21/2007, de 5 de janeiro: aprova o regulamento aplicável aos contadores de água limpa, fria ou quente, para uso doméstico, comercial ou da indústria ligeira.

Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto: estabelece o regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, revogando o Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de setembro.

Alterado 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 23/2016 de 3 de junho: estabelece os requisitos para a proteção da saúde do público em geral no que diz respeito às substâncias radioativas presentes na água destinada ao consumo humano, fixando os valores paramétricos, frequências e métodos aplicáveis para o seu controlo.

Atribuições e competências municipais

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.

Alterada pela Lei n.º 69/2015, de 16 de julho.

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.

Alterada e republicada pela Lei n.º 5-A/2002, de 11 de janeiro, e revogação de alguns artigos pela Lei n.º 67/2007, de 31 de dezembro, e pela Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro.

Lei n.º 53-E/2006, de 29 de dezembro: aprova o regime geral das taxas das autarquias locais.

Alterada pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, e 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.

Foi objeto de retificação pela Declaração de Retificação n.º 46-B/2013, 1 de novembro.

Alterada pela Lei n.º 69/2015, de 16 de julho.

Setor público empresarial

Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro: aprova o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial.

Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto: aprova o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, revogando a Lei n.º 53-F/2006, de 29 de dezembro, e a Lei n.º 55/2011, de 15 de novembro.

Alterada pela Lei n.º 53/2014, de 25 de agosto, e pela Lei n.º 69/2015, de 16 de julho.

Gestão de recursos hídricos

Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho: transpõe para o direito interno a Diretiva n.º 91/271/CEE, do Conselho, de 21 de maio de 1991, relativamente ao tratamento de águas residuais urbanas.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 348/98, de 9 de novembro, 261/99, de 7 de junho, 172/2001, de 26 de maio, 149/2004, de 22 de junho, e 198/2008, de 8 de outubro e 133/2015, de 13 de julho.

Decreto-Lei n.º 112/2002, de 17 de abril: aprova o Plano Nacional da Água.

Lei n.º 54/2005, de 15 de novembro: estabelece a titularidade dos recursos hídricos.

Alterada pela Lei n.º 78/2013, de 21 de novembro, pela Lei n.º 34/2014, de 19 de junho e 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.

Retificada pela Declaração de Retificação n.º 11-A/2006, de 23 de fevereiro.

Alterada pelo Decreto-Lei n.º 130/2012, de 22 de junho, e Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro, e 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.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 391-A/2007, de 21 de dezembro, n.º 93/2008, de 4 de junho, n.º 107/2009, de 15 de maio, e n.º 245/2009, de 22 de setembro, Decreto-Lei n.º 82/2010, de 2 de julho e 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.

Alterado pela 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.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2016, de 16 agosto e pelo Decreto-Lei n.º 46/2017, de 3 de maio, que o republica.

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.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 218/2015, de 7 de outubro.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 80/2017, de 7 de junho: cria a Comissão Permanente de Prevenção, Monitorização e Acompanhamento dos Efeitos da Seca.

Gestão de resíduos

Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro: estabelece o regime geral da gestão de resíduos.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 173/2008, de 26 de agosto, pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, pelos Decretos-Lei n.º 183/2009, de 10 de agosto, n.º 73/2011, de 17 de junho e n.º 127/2013, de 30 de agosto, pela Lei n.º 82-D/2014, de 31 de dezembro pelos Decretos-Lei n.º 75/2015, de 11 de maio, n.º 103/2015, de 15 de junho, pela Lei n.º 7-A/2016, de 30, de março e pelos Decretos-Lei n.º 71/2016, de 11 de abril, e n.º 152-D/2017 de 11 de dezembro.

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.

Decreto-Lei n.º 46/2008, de 12 de março: aprova o regime da gestão de resíduos de construção e demolição.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de junho.

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.

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.

Retificado pela Declaração de Retificação n.º 74/2009, de 9 de outubro.

Decreto-Lei n.º 267/2009, de 29 de setembro: estabelece o regime jurídico da gestão de óleos alimentares usados.

Despacho 3350/2015, de 1 de abril: define as metas de retoma intercalares para os anos 2016 a 2020.

Despacho n.º 7111/2015, de 29 de junho: define as metas de retoma dos Sistemas de Gestão de Resíduos Urbanos.

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.

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.

Despacho n.º 154-A/2017 de 3 de janeiro: concede à Novo Verde e à Sociedade Ponto Verde a possibilidade de celebração de contratos, ao abrigo do n.º 3 dos Despachos n.º 14202-D/2016 e n.º 14202-E/2016, de 25 de novembro, até 31 de março de 2017.

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).

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.

Gestão ambiental

Lei n.º 19/2014, de 14 de abril: define as bases da política de ambiente.

Decreto-Lei n.º 69/2000, de 3 de maio: aprova o regime jurídico da avaliação de impactes ambientais, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva 85/337/CEE, com as alterações introduzidas pela Diretiva 97/11/CE do Conselho, de 3 de março de 1997.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 74/2001, de 26 de fevereiro, e n.º 69/2003, de 10 de abril, pela Lei n.º 12/2004, de 30 de março, e pelo Decreto-Lei n.º 197/2005, de 8 de novembro (que procede à sua republicação).

Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto: aprova a Lei-Quadro das Contraordenações Ambientais.

Alterada pela Lei n.º 89/2009, de 31 de agosto (Retificada pela Declaração de Retificação n.º 70/2009, de 1 de outubro).

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.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 245/2009, de 22 de setembro.

Portaria n.º 57-B/2015, de 27 de fevereiro: adota o Regulamento Específico Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos.

Alterada pela Portaria n.º 404-A/2015, de 18 de novembro, pela Portaria n.º 238/2016, de 31 de agosto, que o republicou, assim como pelas Portarias n.º 124/2017, de 27 de março e n.º 260/2017, de 23 de agosto .

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.

Despacho n.º 538-B/2017, de 9 de janeiro: Define o plano anual de atribuição de apoios e utilização das receitas do Fundo Ambiental

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.

Defesa do consumidor

Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 220/95, de 31 de agosto, n.º 114-B/95, de 31 de agosto, n.º 249/99, de 7 de julho, e n.º 323/2001, de 17 de dezembro.

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.

Lei n.º 23/96, de 26 de julho: cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais.

Alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro (que a republicou), pela Lei n.º 24/2008, de 2 de junho, pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, pela Lei n.º 44/2011, de 22 de junho, e 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.

Alterada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e pelas Leis n.º 10/2013, de 28 de janeiro de 2013 e n.º 47/2014, de 28 de julho.

Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho: estabelece o regime aplicável às cauções nos contratos de fornecimento aos consumidores dos serviços públicos essenciais previstos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 2/2015 e pelo Decreto-Lei n.º 7/2016, de 22 de fevereiro.

Despacho n.º 4185/2000 (2.ª série), de 22 de fevereiro de 2000: aprova o Plano de Devolução de Cauções no Serviço Público de Fornecimento de Água.

Despacho n.º 4186/2000 (2.ª série): define a fórmula de cálculo das cauções a prestar nas situações definidas no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho.

Despacho n.º 18578/2007, de 6 de Julho de 2007: procede à fixação do prazo e das condições a observar na elaboração da lista dos consumidores do serviço público de fornecimento de água a quem a caução não foi restituída.

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.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 317/2007, de 6 de novembro n.º 118/2009, de 19 de maio, n.º 317/2009 de 30 de outubro, n.º 242/2012, de 7 de novembro, e n.º 74/2017 de 21 de junho.

Regulamentado pela Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto.

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 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 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.

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, e revoga os Decretos-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, e n.º 60/2011, de 6 de maio.

Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro: estabelece o regime da tarifa social relativa à prestação dos serviços de águas.

Resolução da Assembleia da República n.º 234/2017: recomenda ao Governo que promova a divulgação dos dados referentes à qualidade da água junto dos consumidores de uma forma simples e eficaz.

Concorrência

Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto: aprova os estatutos da Autoridade da Concorrência.

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.

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.

Decreto-Lei n.º 123/2009 de 21 de maio – Define o regime jurídico da construção, do acesso e da instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas.

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.

Retificado pela Declaração de Retificação n.º 18-A/2008, de 28 de março.

Alterados pelos Decretos-Lei n.º 59/2008 de 11 de setembro, n.º 223/2009, de 11 de setembro, n.º 278/2009, de 2 de outubro, Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, Decreto-Lei n.º 131/2010, de 14 de dezembro, Lei n.º 64-B/2011, de 30 de dezembro, Decretos-Lei n.º 149/2012, de 12 de julho, n.º 214-G/2015, de 2 de outubro e Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, retificado pela Declaração de retificação n.º 31/2017, de 30 de outubro.

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.

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.

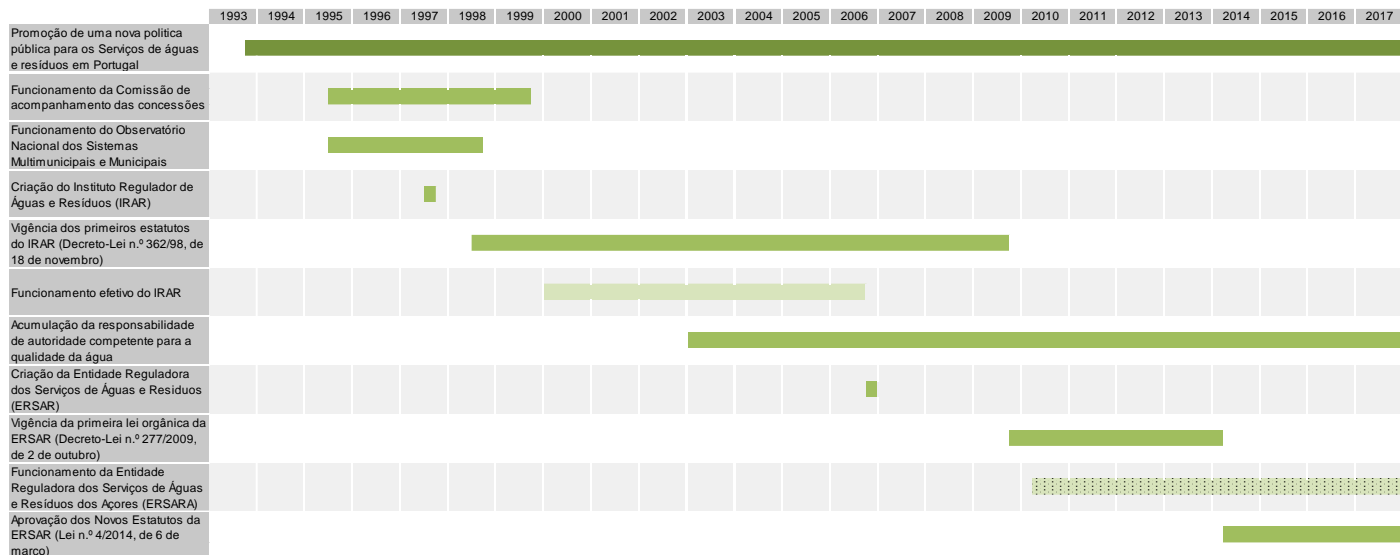


Figura 7. Principais marcos da evolução institucional da regulação dos serviços de águas e resíduos em Portugal

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 Decreto-Lei n.º 277/2009, de 2 de outubro, que alargou a regulação a todas as entidades gestoras destes serviços, independentemente do modelo de gestão, passando a existir maior uniformidade de procedimentos por

parte da entidade reguladora junto de todas elas. 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	281	100	32
Regulação comportamental						
Regulação legal e contratual	-	1	21	281	100	32
Regulação da qualidade do serviço	-	1	21	281	100	32
Regulação económica	-	1	21	281	100	32
Regulação da qualidade da água para consumo humano	-	1	6	205	92	29
Regulação da interface com os utilizadores	-	1	21	281	100	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)¹⁰.

¹⁰ 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.

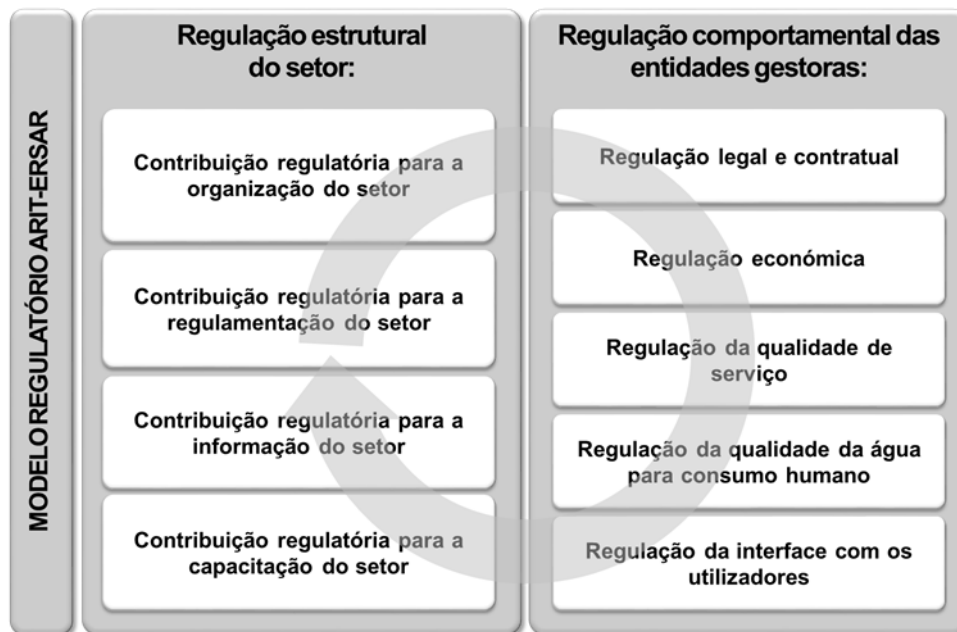


Figura 8. Modelo de regulação da ERSAR

Regulação estrutural do setor

A regulação estrutural, dirigida genericamente aos setores no seu todo, 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 coordenação e realização da recolha, validação, processamento e divulgação da informação relativa ao setor e às entidades gestoras; da disponibilização dessa informação e consequente 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 ao longo do ciclo de vida, na regulação económica, da qualidade do serviço e da qualidade da água para consumo humano, e na 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 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. Assim, a regulação económica deve contribuir para promover a sustentabilidade económica e financeira dessas entidades, sem prejuízo da necessária acessibilidade económica aos serviços pelos utilizadores.

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 adequadamente selecionados, 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 para 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.

A regulação da qualidade do serviço é uma forma de regulação dos comportamentos 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. Deve, portanto, contribuir para promover a melhoria dos níveis de serviço aos utilizadores.

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 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 e, nomeadamente, realiza a análise das reclamações e promove a 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, especialmente 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 efetivamente atuante é um verdadeiro sinal de passagem no País de uma fase essencialmente de desenvolvimento infraestrutural para uma fase de estabilização e de elevada qualidade do serviço do setor.

3.2. ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Ao nível da Administração Central, no que respeita às suas competências específicas e participação nas principais atividades do setor, é de referir a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, a qual se encontra caracterizada no ponto 3.1 Mencionam-se igualmente outros organismos públicos com relevância para os serviços de águas e resíduos, no que respeita ao seu ministério tutelar e às suas principais competências (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	Coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento.
Agência Portuguesa do Ambiente	Ministério do Ambiente	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.
Autoridade da Concorrência	—	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.
Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional	Ministério do Ambiente	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.
Conselho Nacional da Água	Ministério do Ambiente	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. 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.
Direção-Geral da Saúde	Ministério da Saúde	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.

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	Assegurar um novo quadro de cooperação entre a Administração Central e a administração local, em articulação com as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional. 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.
Direção-Geral das Atividades Económicas	Ministério da Economia	Promover o desenvolvimento de uma envolvente económica, social e administrativa mais favorável à atividade das empresas nos diferentes setores por si tutelados. Contribuir para a conceção, execução e avaliação da política de empresa nas diferentes áreas de atividade económica.
Direção-Geral do Consumidor	Ministério da Economia	Contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção.
Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território	Ministério do Ambiente	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.
Instituto Nacional de Estatística	Presidência do Conselho de Ministros	Produzir e divulgar de forma eficaz, eficiente e isenta, informação estatística oficial de qualidade, relevante para toda a sociedade. 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.
Instituto Português da Qualidade	Ministério da Economia	Gerir e coordenar o Sistema Português de Qualidade. Desenvolver atividades de normalização, metrologia e qualificação. Gerir programas de apoio financeiro. Cooperação internacional no domínio da qualidade. Certificação de materiais, de coordenação na elaboração de normas e na aferição de contadores, básculas e outros caudalímetros.
Instituto Português de Acreditação	Ministério da Economia	Acreditação dos laboratórios de ensaios da água, das águas residuais e dos resíduos.

3.3. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Neste ponto 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 2017.

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

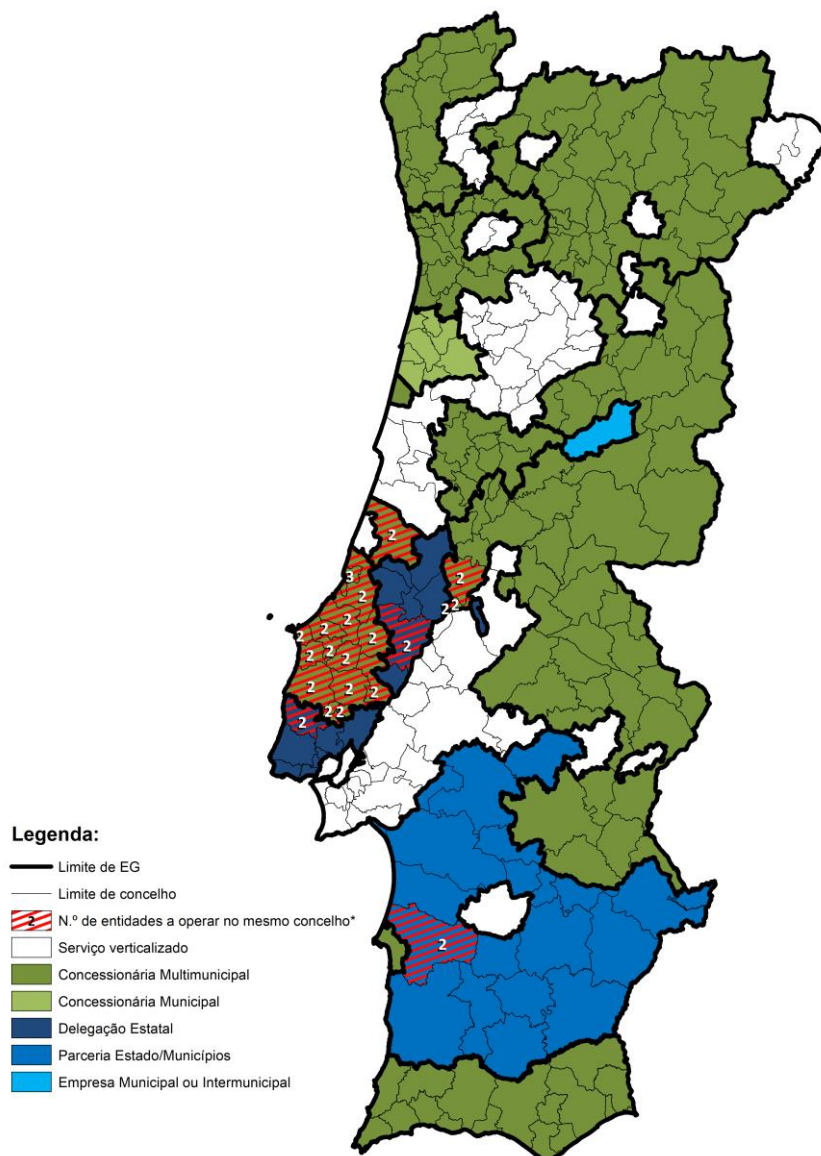
Modelo de gestão	Submodelo de gestão	Abastecimento de água			Saneamento de águas residuais			Gestão de resíduos urbanos			Total
		Alta	Baixa	Total ¹¹	Alta	Baixa	Total ¹¹	Alta	Baixa	Total ¹¹	
Gestão concessionada	Concessões multimunicipais	6	1	6	8	0	8	12	0	12	21
	Concessões municipais	1	28	29	2	23	25	0	0	0	32
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	23	24	0	23	23	8	18	25	36
	Juntas de freguesia	0	61	61	0	0	0	0	0	0	61
Gestão direta	Associações de municípios	0	0	0	1	0	1	3	2	5	6
	Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	1	20	20	0	19	19	0	7	7	20
	Serviços municipais	1	183	183	0	190	190	0	228	228	255
Total		12	319	327	12	257	269	23	255	277	435

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 2017.

¹¹ 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, a maior parte do serviço é executada 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 120 municípios e um total de 3 milhões de habitantes, concentrando-se sobretudo no Centro e Norte do País. Para mais pormenores sobre a integração vertical dos serviços consultar o ponto 3.3.5.

Na Figura 10 estão representados os indicadores gerais do setor de abastecimento público de água em alta, apresentando-se o número de entidades gestoras envolvidas, os concelhos abrangidos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹², informação que se encontra pormenorizada no Quadro 7.

¹² 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.

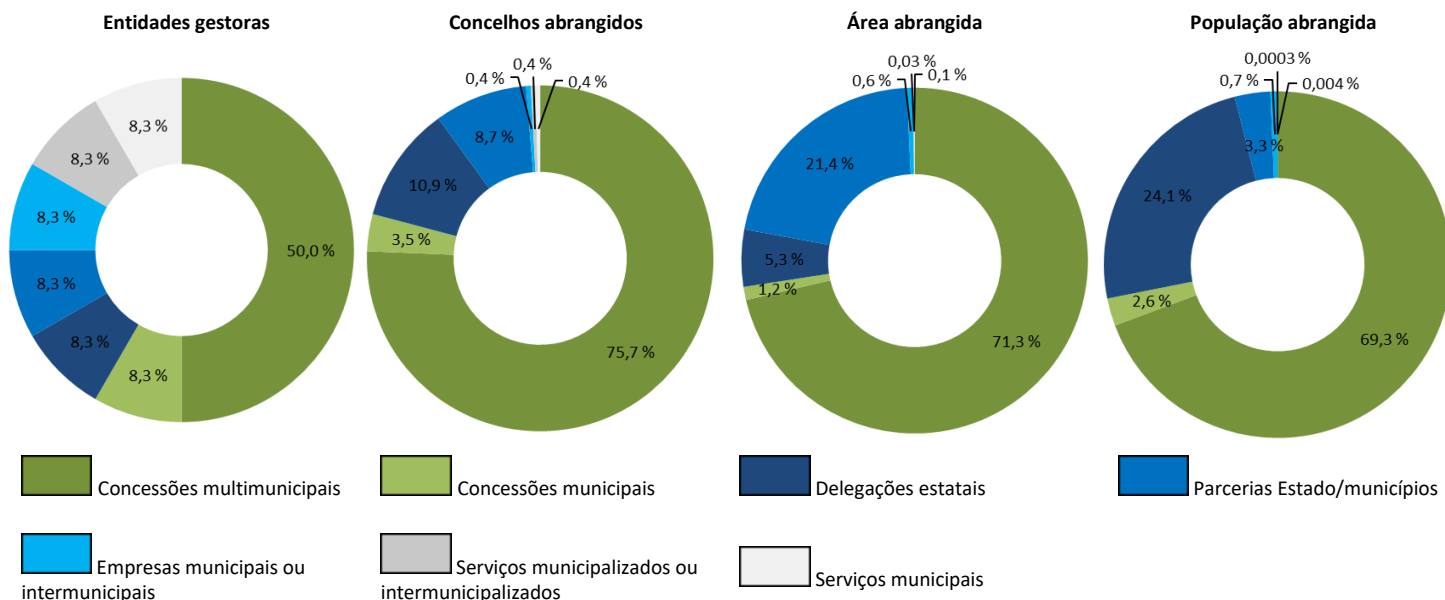


Figura 10. Indicadores gerais do setor de abastecimento de água em alta, por submodelo de gestão

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

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km²)
Concessões multimunicipais	6	174	51 863	5 105	98
Concessões municipais	1	8	899	190	211
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

Observa-se que as concessões multimunicipais são o submodelo de gestão predominante no setor em alta, abrangendo um total de 174 municípios e mais de 5,1 milhões de habitantes. 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 e uma população de aproximadamente 1,8 milhões de habitantes. Os restantes submodelos têm uma representatividade mais baixa.

De referir ainda que as parcerias Estado/município prestam o serviço a aproximadamente 250 mil habitantes e têm uma área de intervenção que abrange grande parte do Alentejo, cerca de 21 % do território de Portugal continental (Águas Públicas do Alentejo) com o serviço de abastecimento em alta. Esta relação traduz-se numa fraca densidade populacional (16 hab./km²), característica da tipologia de área de intervenção da entidade gestora (área predominantemente rural).

Note-se que as duas entidades com modelo de gestão direta (SM de Alcobaça e CM de Golegã) prestam o serviço de abastecimento de água em alta em franjas dos municípios vizinhos.

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

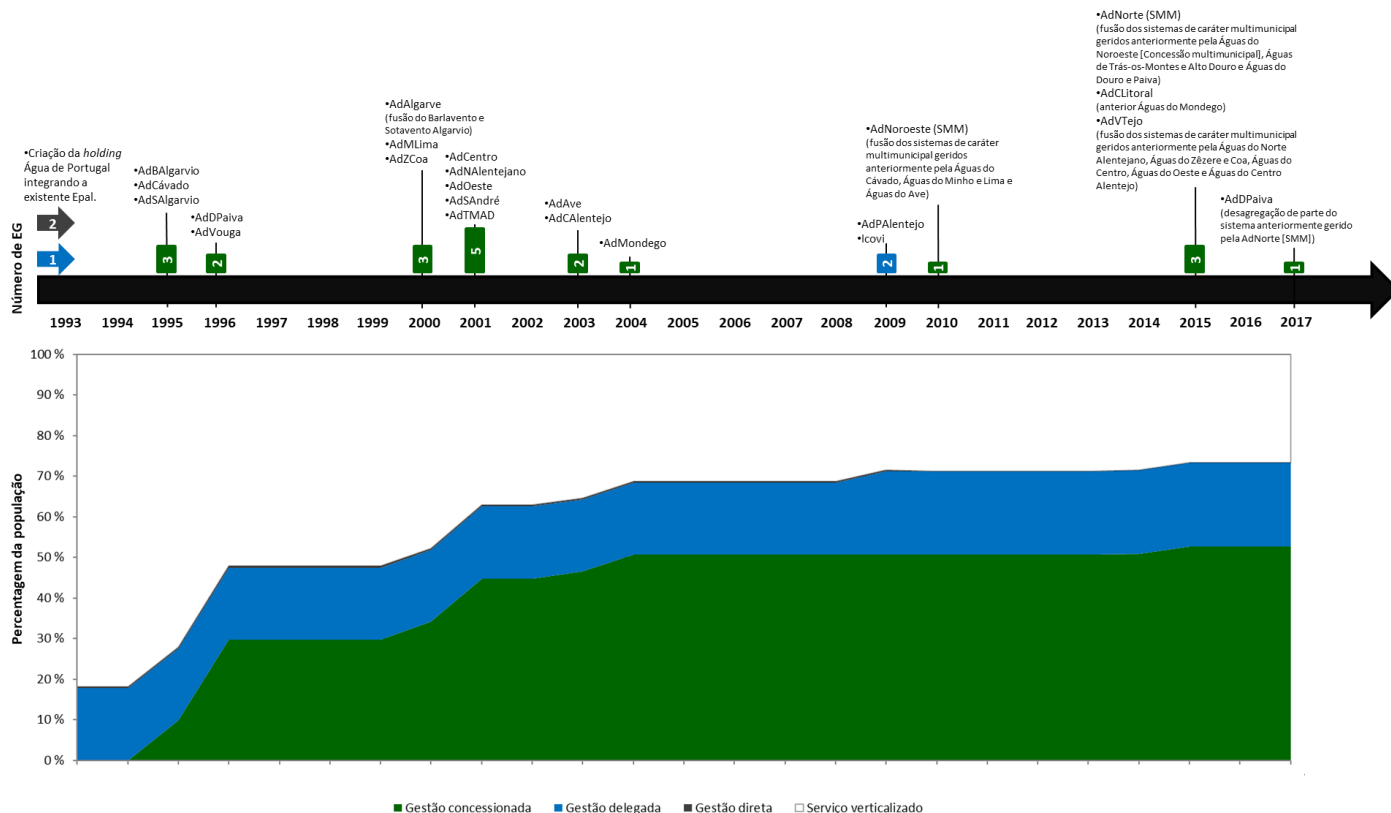


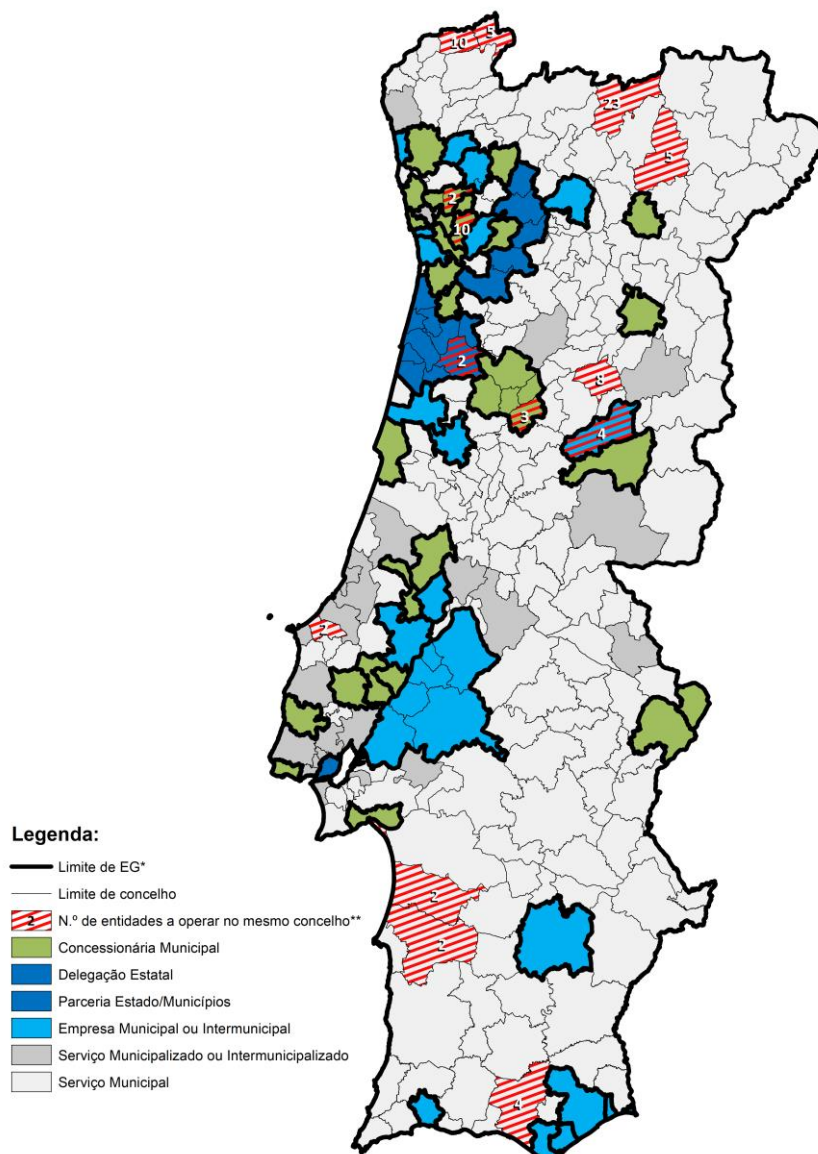
Figura 11. Evolução do setor relativo ao abastecimento público de água em alta

Em 2017, registou-se uma cisão do sistema gerido pela Águas do Norte (Concessão multimunicipal). A Águas do Douro e Paiva passou, assim, a gerir o novo sistema resultado desta desagregação, ficando responsável pelo abastecimento público de água em alta de 20 municípios, que na sua maioria localizam-se na área metropolitana do Porto. Em relação à Águas do Norte (Concessão multimunicipal), esta entidade ficou responsável pelo abastecimento público de água em alta dos restantes 53 municípios que continuaram afetos ao seu sistema.

Refira-se ainda que em relação à evolução do setor, 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 2017.



* 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, 319, 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 70 % 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, apresentando-se o número de entidades gestoras envolvidas, os concelhos abrangidos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹³, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 9.

¹³ 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.

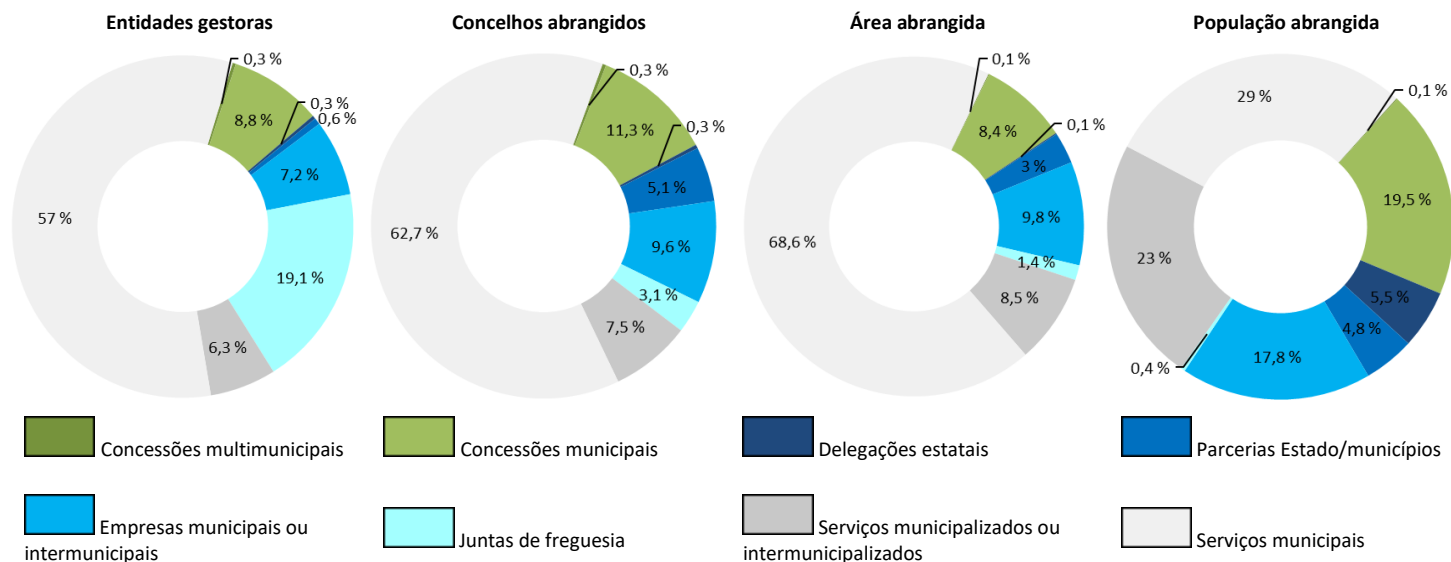


Figura 13. Indicadores gerais do setor de abastecimento de água em baixa, por submodelo de gestão

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	61	9	1 276	41	32
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	20	22	7 688	2 316	301
Serviços municipais	183	183	61 939	2 922	47

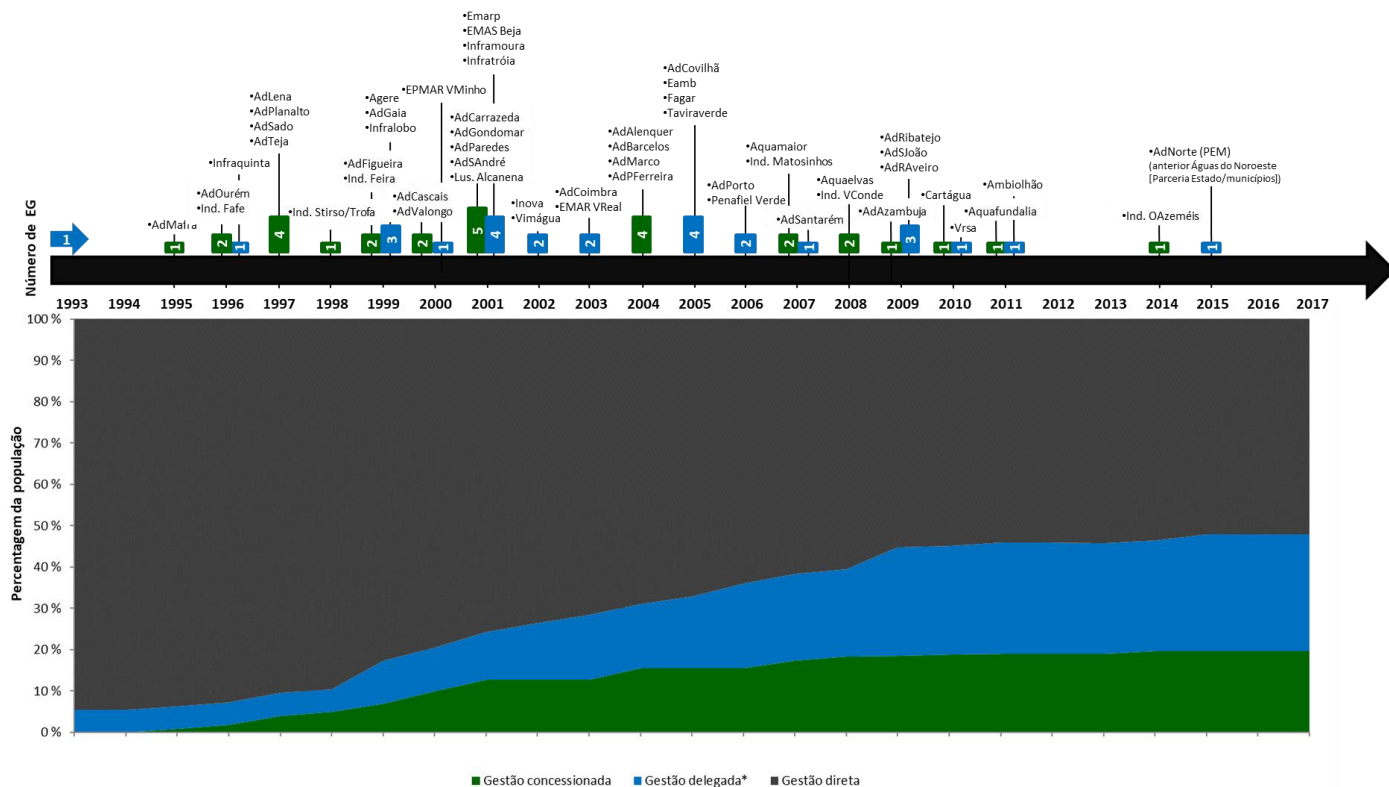
Verifica-se que os serviços municipais são o submodelo de gestão com maior representatividade, com 183 municípios e abrangendo 2,9 milhões de habitantes. Embora com o maior número de população, esta tipologia é predominante em zonas rurais com menor densidade populacional (juntamente com as juntas de freguesia, este é o submodelo com menor densidade populacional, 47 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 2,0 milhões de habitantes, 1,8 milhões de habitantes e 2,3 milhões de habitantes, 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.

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 micro entidades 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 2017 um universo de 41 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

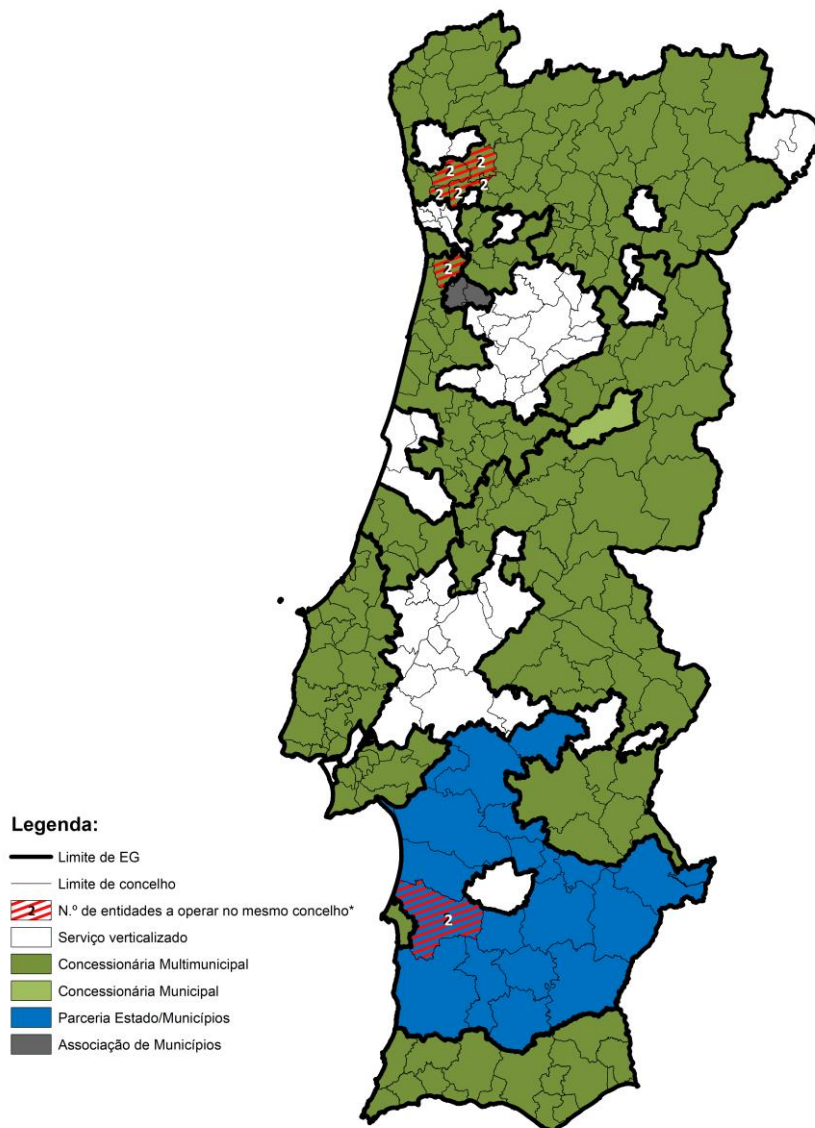
Como foi referido, as entidades gestoras com modelo de gestão direta dominam o abastecimento de água em baixa. No entanto, nas duas últimas décadas assiste-se a uma tendência de empresarialização crescente do setor. No início da década de 2000 os modelos de gestão concessionada e delegada representavam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

No cômputo geral, à imagem do que se observou em 2016, no ano de 2017 não se registou qualquer alteração ao número de entidades que compõem o setor e conseqüentemente à população respetivamente abrangida

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 2017.



* 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 150 municípios e aproximadamente 2,7 milhões de habitantes (consultar o ponto 3.3.5).

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, apresentando-se o número de entidades gestoras envolvidas, os concelhos abrangidos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹⁴, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 10.

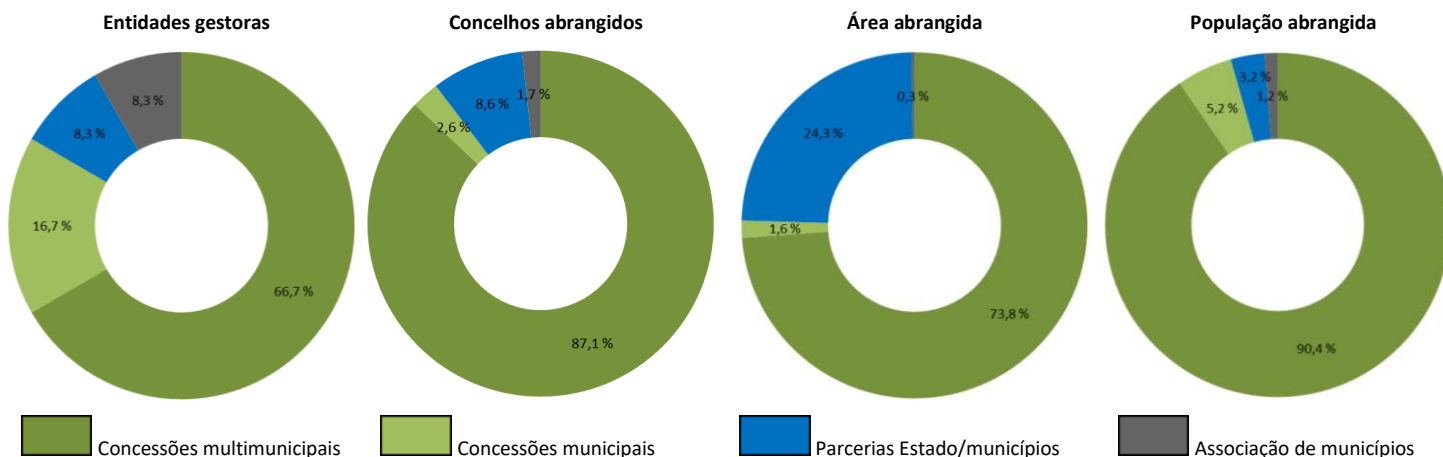


Figura 16. Indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais urbanas em alta, por submodelo de gestão

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	6 957	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

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.

¹⁴ 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.

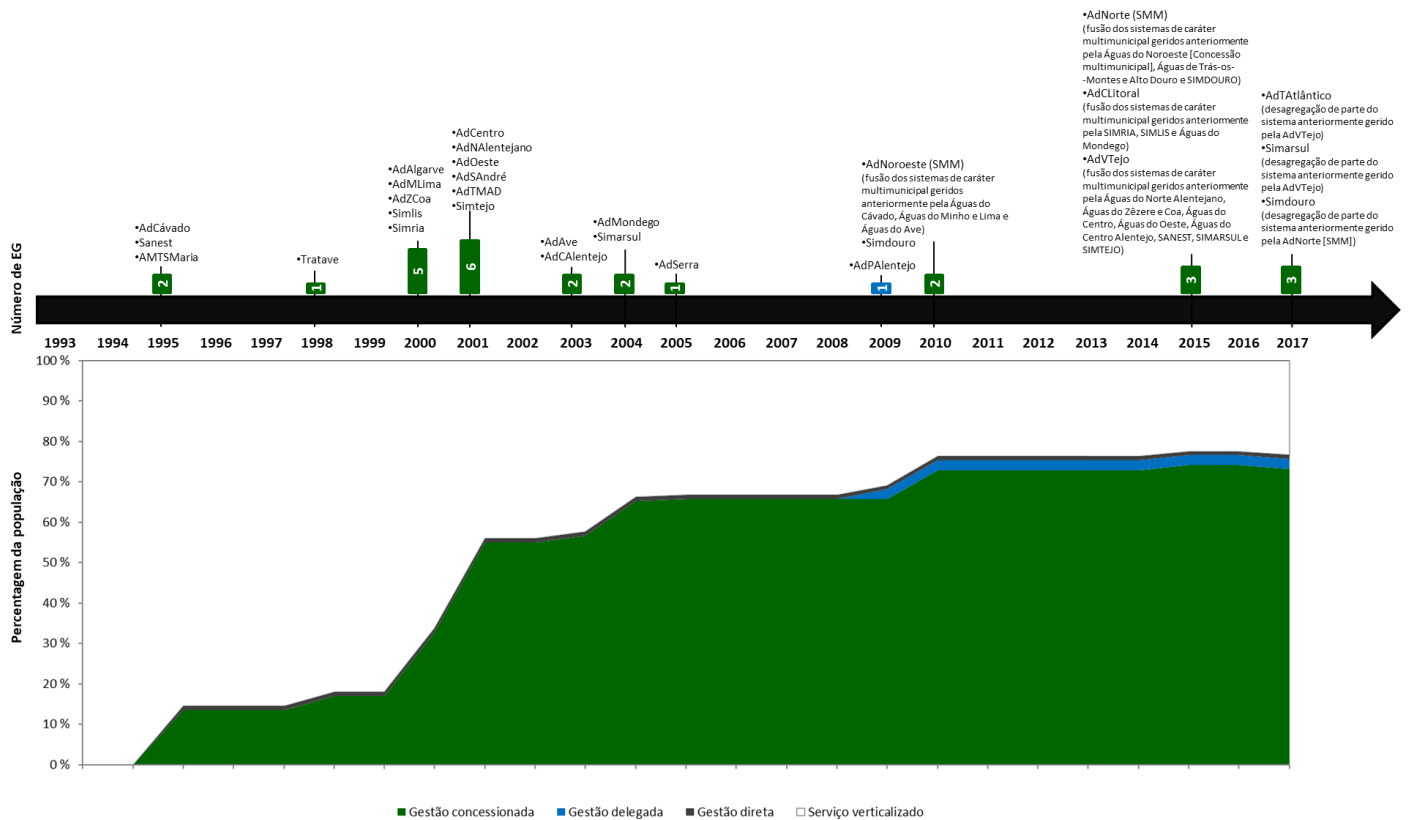


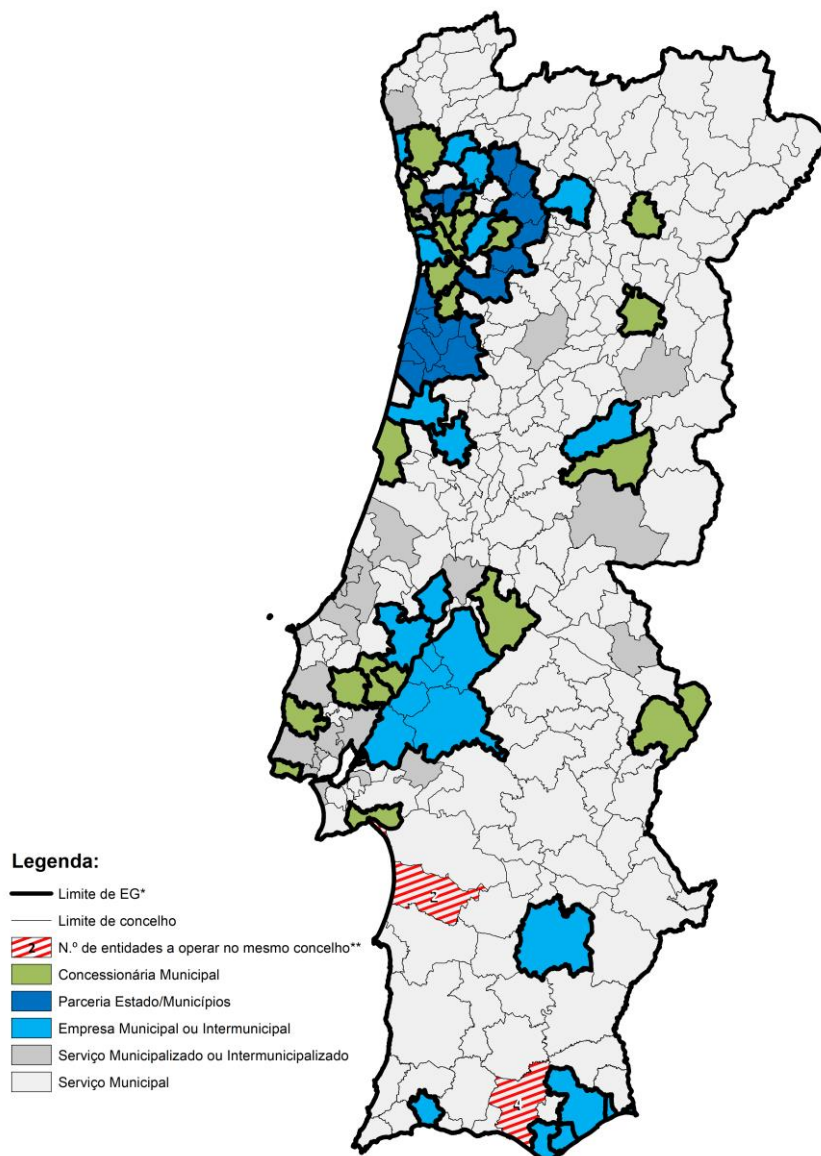
Figura 17. Evolução do setor relativo ao saneamento de águas residuais urbanas em alta

Como se pode observar através da Figura 17, as entidades gestoras com modelo empresarial constituem a 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.

Tal como registado no setor do abastecimento público de água em alta, 2017 foi marcado pela cisão de vários sistemas multimunicipais. A Norte, a Simdouro passou a gerir o saneamento de águas residuais em alta de sete municípios anteriormente afetos ao sistema da Águas do Norte (Concessão multimunicipal). A Sul, a Águas do Tejo Atlântico e a Simarsul passaram a ser, respetivamente, responsáveis pelo saneamento em alta de 23 e 8 municípios, que em 2016 estavam sob a responsabilidade da Águas do Vale do Tejo. Em relação à Águas do Norte (Concessão multimunicipal) e à Águas do Vale do Tejo, estas entidades ficaram responsáveis pelo saneamento de águas residuais em alta dos 61 e 55 municípios que, respetivamente, continuaram a pertencer os seus sistemas.

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 2017.



* 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 em que estão inseridas.

À semelhança do que acontece no abastecimento de água, 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, apresentando-se o número de entidades gestoras envolvidas, os concelhos abrangidos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹⁵, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 11.

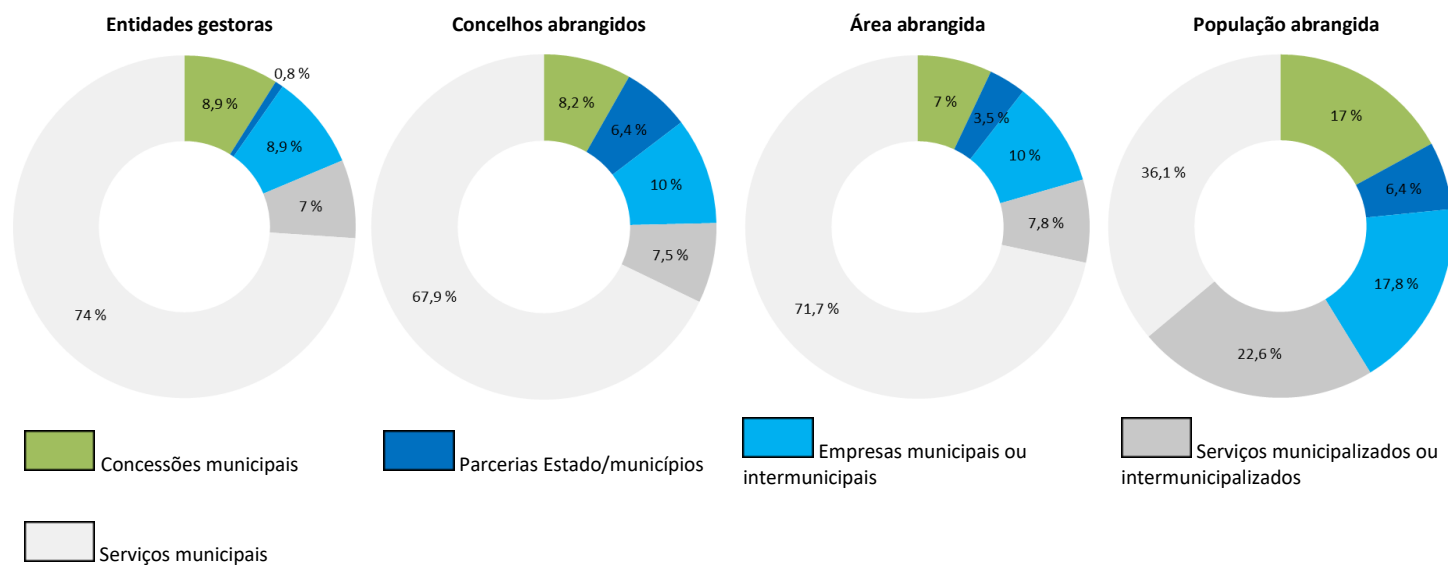


Figura 19. Indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais urbanas em baixa, por submodelo de gestão

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

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km ²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km ²)
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	19	21	6 973	2 277	327
Serviços municipais	190	190	64 022	3 635	57

Os serviços municipais têm a maior representatividade na prestação do saneamento de águas residuais em baixa, abrangendo cerca de 3,6 milhões de habitantes e 190 municípios. 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.

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 abrangem 1,7 milhões de habitantes, 1,8 milhões de habitantes e 2,3 milhões de habitantes, respetivamente.

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

¹⁵ 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.

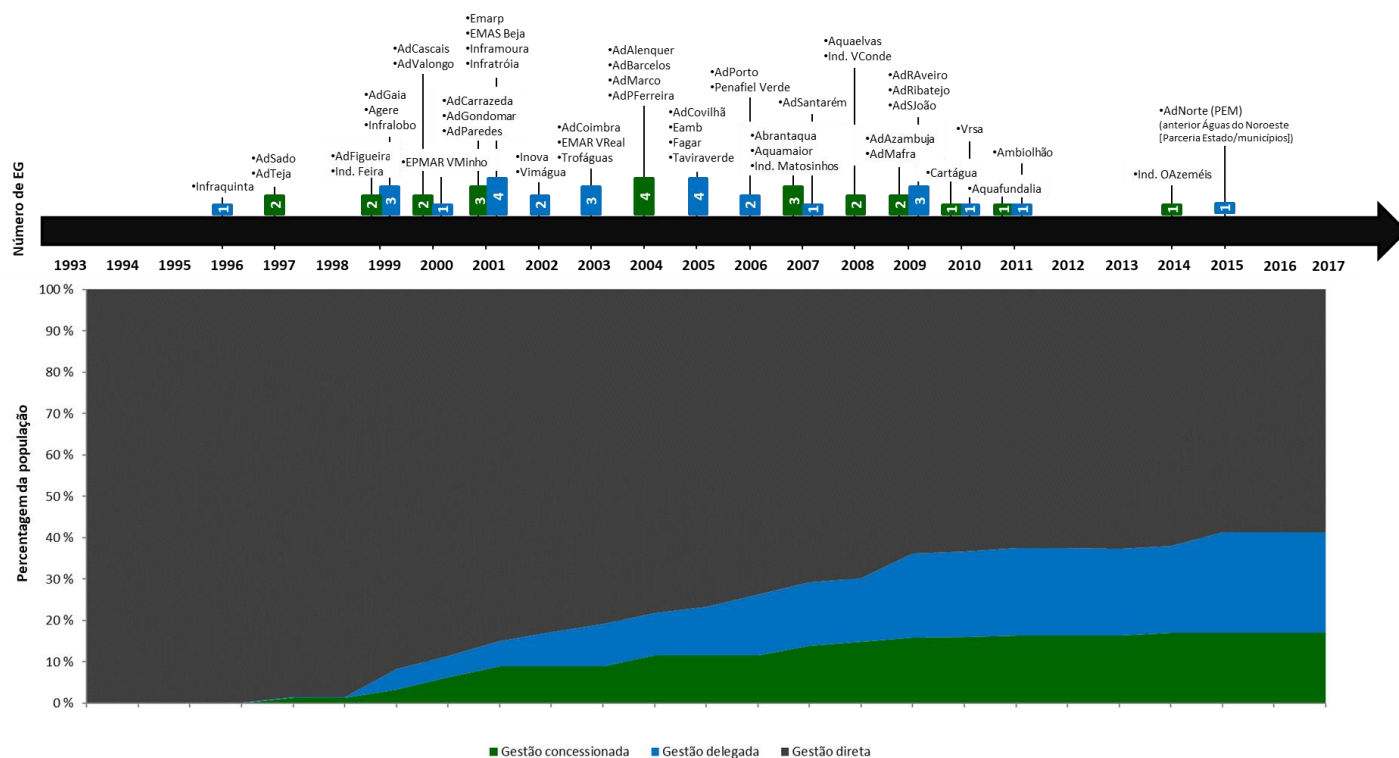


Figura 20. Evolução do setor relativo ao saneamento de águas residuais urbanas em baixa

A gestão direta é predominante no setor, representando cerca de 59 % da população. Por outro lado, e 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 2017 cerca de 41 % do setor.

No geral, o ano de 2017 foi marcado pela estabilização do setor das águas residuais em baixa. A única exceção registou-se no município de Portalegre, em que estes serviços transitaram da CM de Portalegre para os SMAT de Portalegre.

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 2017.

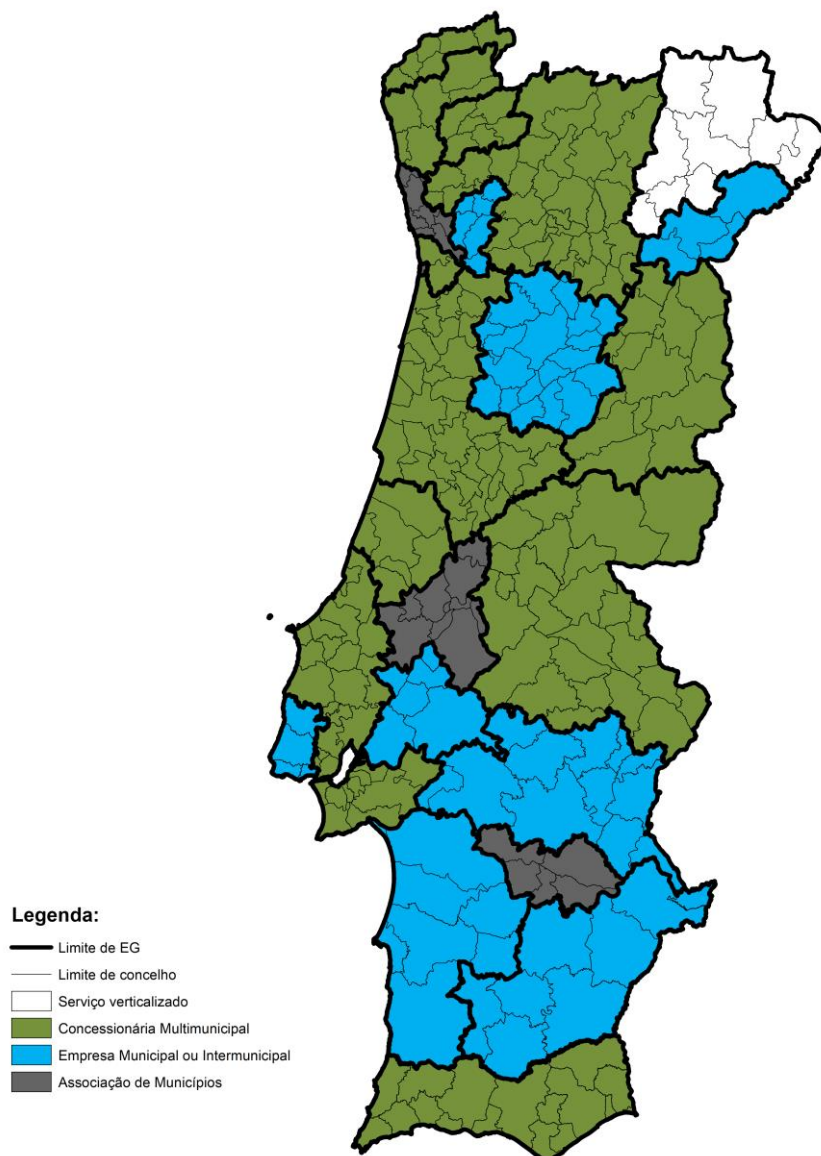


Figura 21. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos em alta

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.

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, a Resíduos do Nordeste. Para mais pormenores sobre a verticalização dos serviços de águas e resíduos consultar o ponto 3.3.5.

Na Figura 22 são apresentados os indicadores gerais do setor de resíduos urbanos em alta, apresentando-se o número de entidades gestoras envolvidas, assim como os concelhos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹⁶, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 12.

¹⁶ 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.

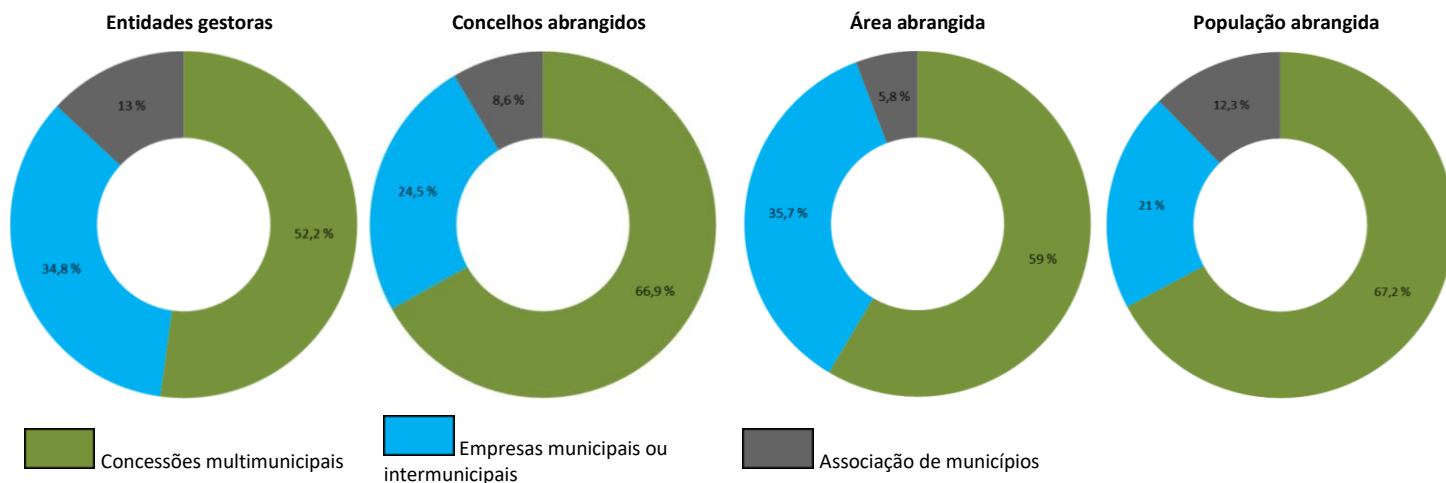


Figura 22. Indicadores gerais do setor de gestão de resíduos urbanos em alta, por submodelo de gestão

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

Em termos gerais, 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 concentram 7 % dos potenciais utilizadores dos 23 sistemas de gestão de resíduos urbanos.

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

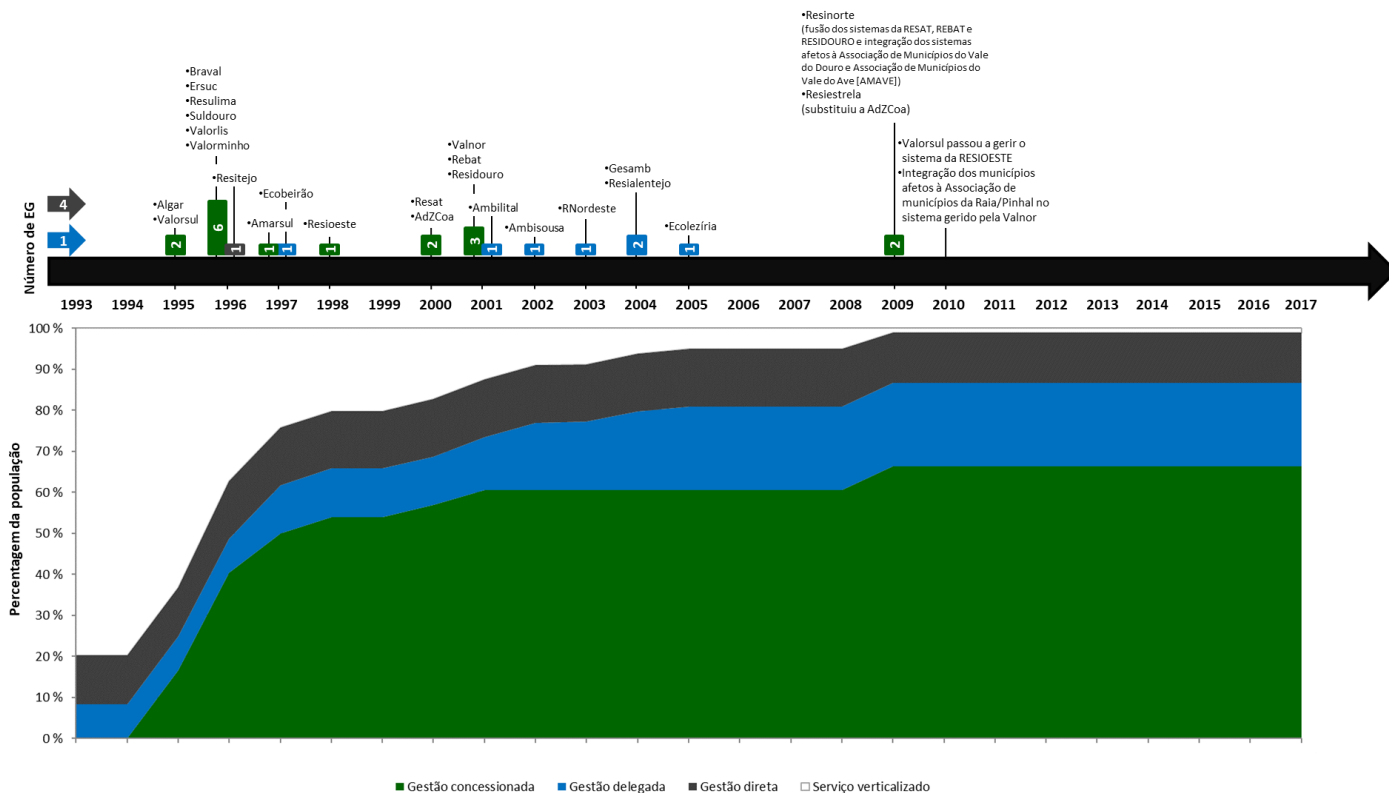


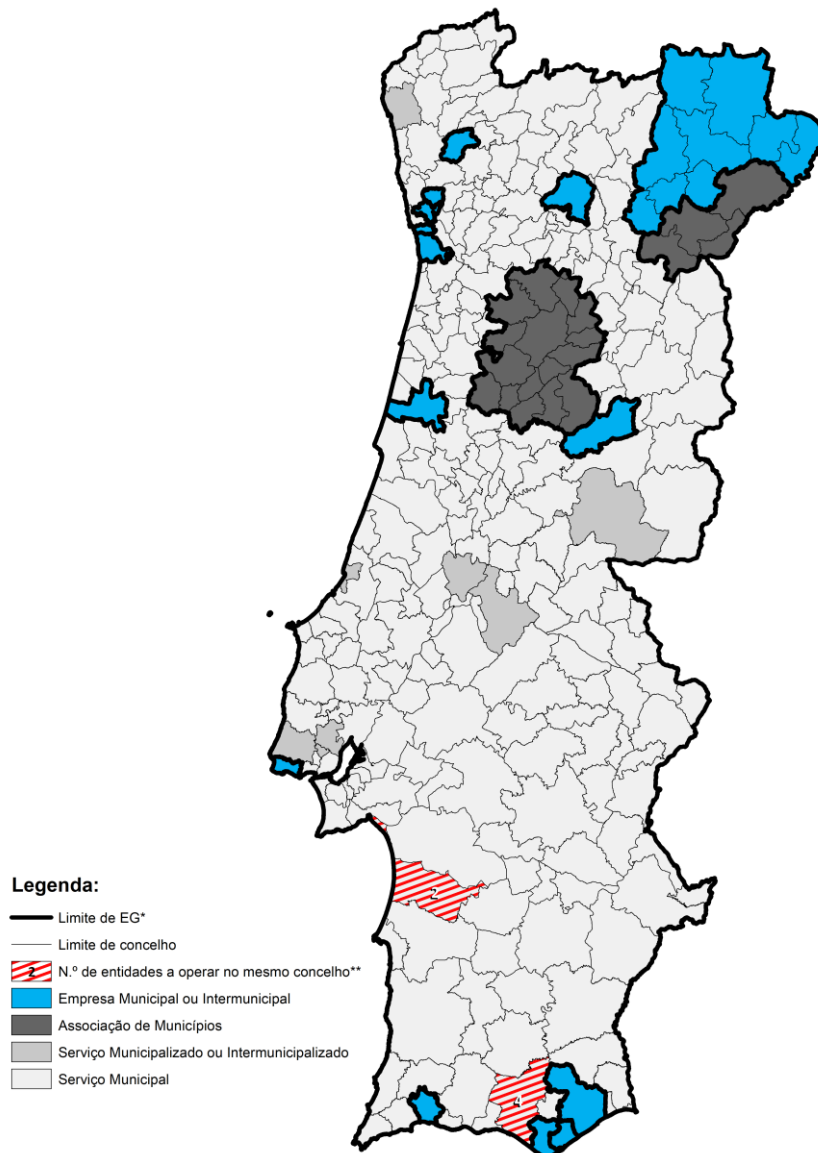
Figura 23. Evolução do setor relativo à gestão de resíduos urbanos em alta

Em 2017, 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 se assiste a uma estabilização do setor, não se registando 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 2017.



* 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 município.

Na Figura 25 são apresentados os indicadores gerais do setor de resíduos urbanos em baixa, apresentando-se o número de entidades gestoras envolvidas, assim como os concelhos e a sua abrangência em termos territoriais e populacionais¹⁷, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 13.

¹⁷ 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.

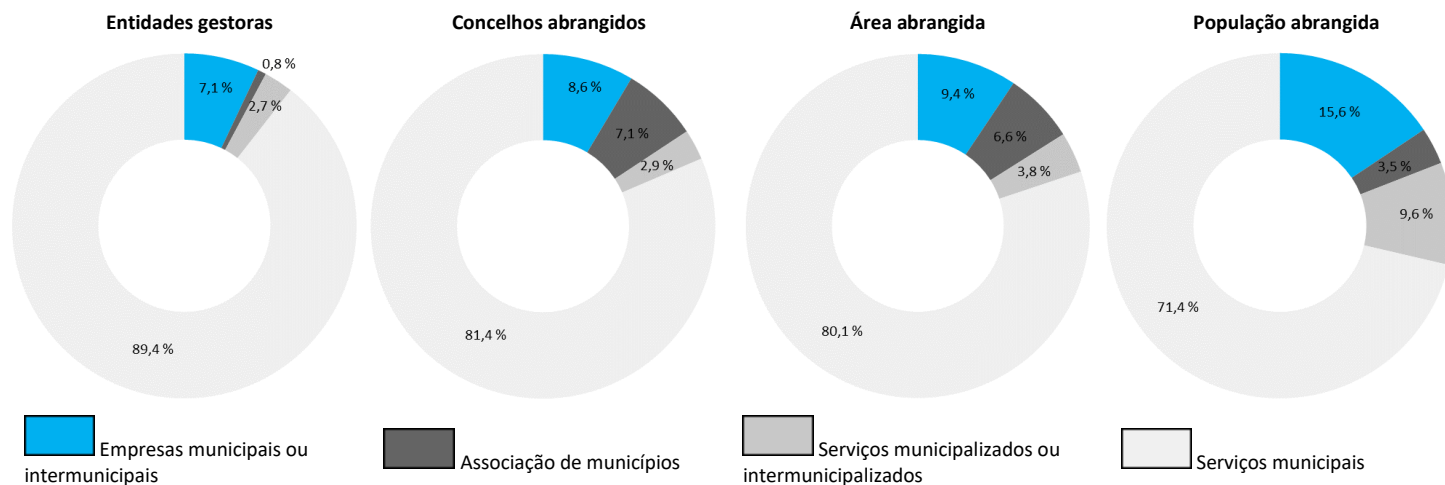


Figura 25. Indicadores gerais do setor de gestão de resíduos urbanos em baixa, por submodelo de gestão

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

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. 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.

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

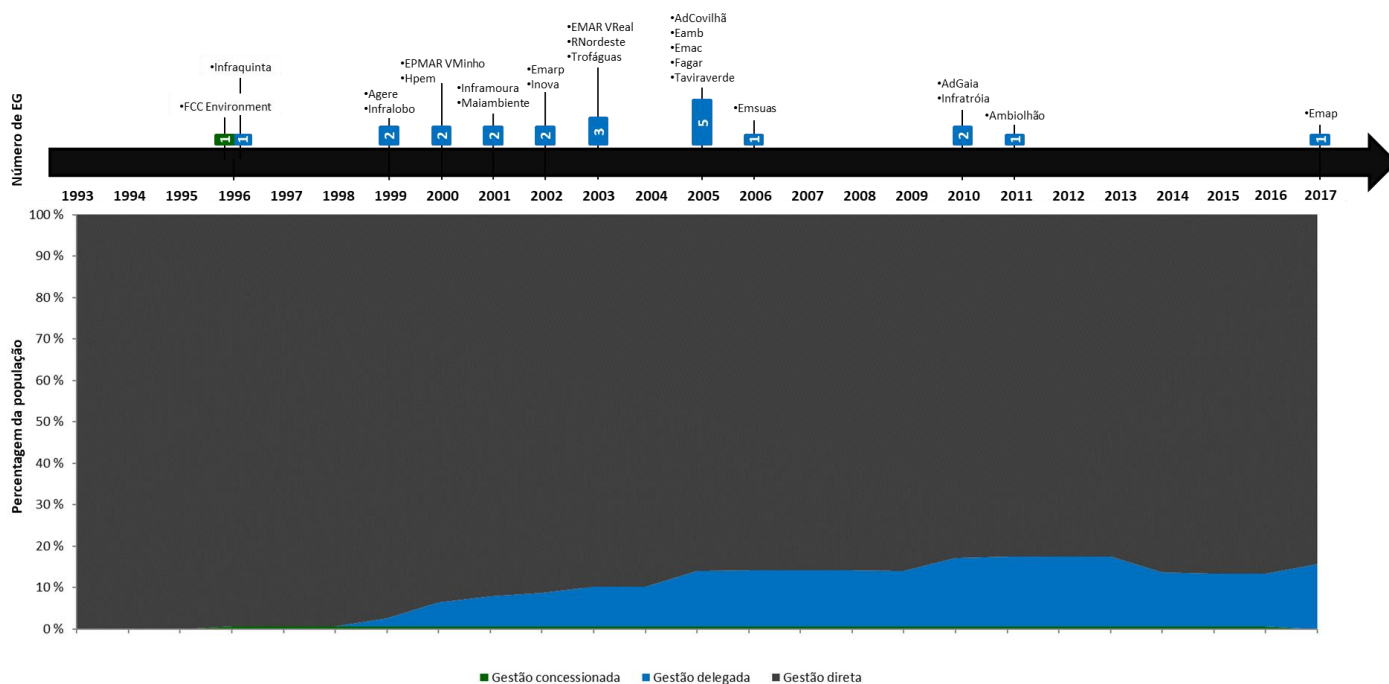


Figura 26. Evolução do setor relativo à gestão de resíduos urbanos em baixa

A empresarialização do setor não acompanha a tendência registada nos serviços das águas, abrangendo apenas 16 % da população de Portugal continental e sendo totalmente composta por entidades gestoras com submodelo de gestão do tipo empresa municipal ou intermunicipal.

Em 2017 as únicas alterações registadas no setor prendem-se com o aparecimento de uma nova empresa municipal responsável pela gestão de resíduos urbanos no Porto, a EMAP, e a passagem do sistema gerido pela FCC Environment para a Resíduos do Nordeste que ficou responsável pela recolha de resíduos urbanos na região da Terra Quente Transmontana, compreendendo os municípios de Alfândega da Fé, Carraceda de Ansiães, Macedo de Cavaleiros, Mirandela e Vila Flor.

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, segundo a RAP, o produtor é responsável por organizar um sistema individual ou aderir a um sistema integrado que faça a gestão do final de vida do seu produto, isto é, das operações de recolha, transporte, tratamento, valorização e destino final do bem que produziu ou que colocou no mercado e que passa a constituir um resíduo. 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).

Do ponto de vista do seu impacto, os fluxos das E&RE, dos REEE, das pilhas e acumuladores, dos OAU e dos RCD são os que têm impactos evidentes na gestão de resíduos urbanos.

O Quadro 14 sintetiza toda 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	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	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 ¹⁸	Responsabilidade alargada do produtor	Amb3E	Coletivo	Esta entidade gere as dez ¹⁹ categorias de REEE: 1- grandes eletrodomésticos; 2- pequenos eletrodomésticos; 3- equipamentos informáticos e telecomunicações; 4- equipamentos de consumo; 5- equipamentos de iluminação; 6- ferramentas elétricas e eletrónicas; 7- brinquedos e equipamentos de desporto e lazer; 8- aparelhos médicos; 9- instrumentos de monitorização e controlo; 10- distribuidores automáticos.
		ERP Portugal	Coletivo	Esta entidade foca-se essencialmente em três das dez categorias de REEE: 1- grandes eletrodomésticos; 4- equipamentos de consumo; 5- equipamentos de iluminação.

¹⁸ Em 2018 surgiu uma nova entidade gestora do fluxo específico dos REEE, a WEEECYCLE — Associação de Produtores de EEE.

¹⁹ A partir de 2018, os REEE passaram a classificar-se em 6 categorias.

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	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	Responsabilidade alargada do produtor	VALORCAR	Coletivo	Veículos em fim de vida.
Óleos alimentares usados	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	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	

3.3.5. Nível de integração dos serviços

O nível de integração de serviços no setor de águas e resíduos permite aferir sobre o potencial aproveitamento de economias de escala, economias de processo e economias de gama. Neste sentido, como forma de levantamento da situação atual, procede-se à análise da dimensão dos sistemas, das vertentes (alta e baixa) asseguradas e/ou dos diferentes serviços prestados pela mesma entidade.

O potenciar de economias e a maximização dos seus benefícios são objetivos previstos nos planos estratégicos para o setor.

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 um problema ambiental.

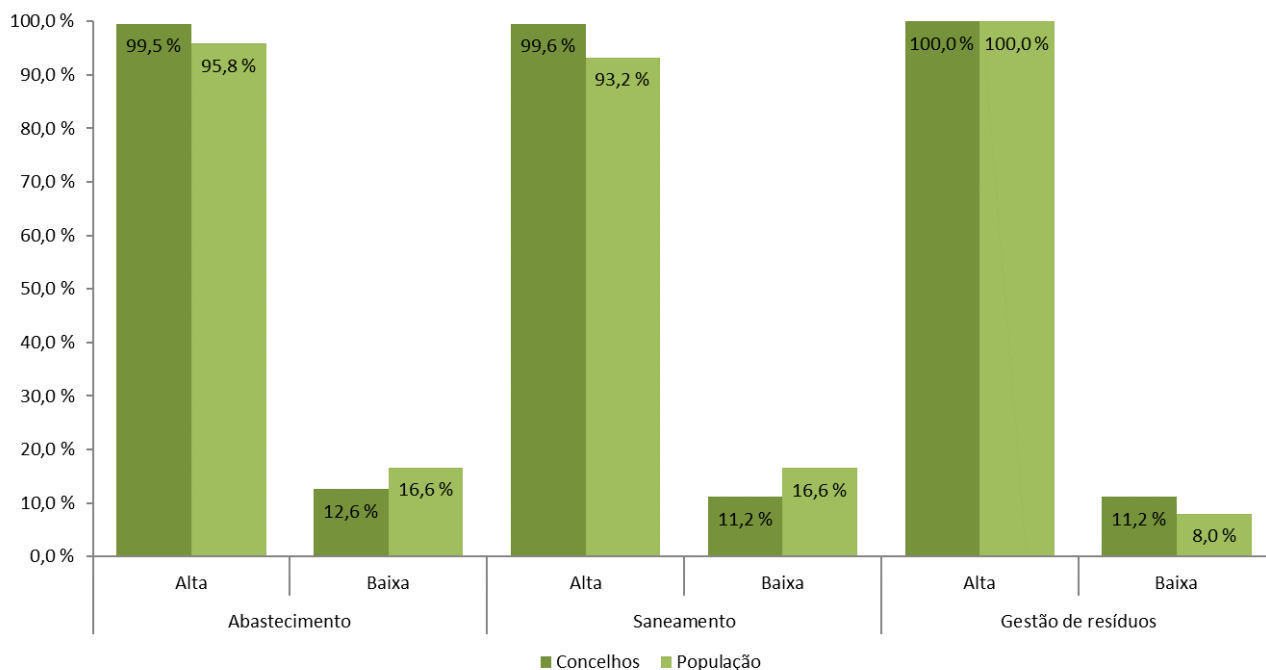
A estratégia nacional para o setor dos resíduos aponta para a agregação espacial/territorial de sistemas, a verticalização das vertentes e a integração entre sistemas de recolha relacionados (como os diferentes fluxos associados aos veículos em fim de vida) como base para a promoção de sinergias e economias 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. O aproveitamento de economias de escala, através da integração horizontal de sistemas, tem como intuito rentabilizar os investimentos no setor, 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.



Nota: Ao contrário de edições passadas do RASARP, nas vertentes em alta apenas são considerados os municípios e população efetivamente abrangidos pelo serviço.

Figura 27. Percentagem de concelhos e de população 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, 99,5 % dos municípios e 95,8 % da população (217 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 municipal.

Quanto ao serviço de gestão de resíduos urbanos, para a vertente em alta, a integração horizontal é total, encontrando-se 100 % dos municípios e da população (269 municípios e 10,0 milhões de habitantes) com este tipo de serviço integrados em sistemas que abrangem mais do que um município. 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 de um 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).

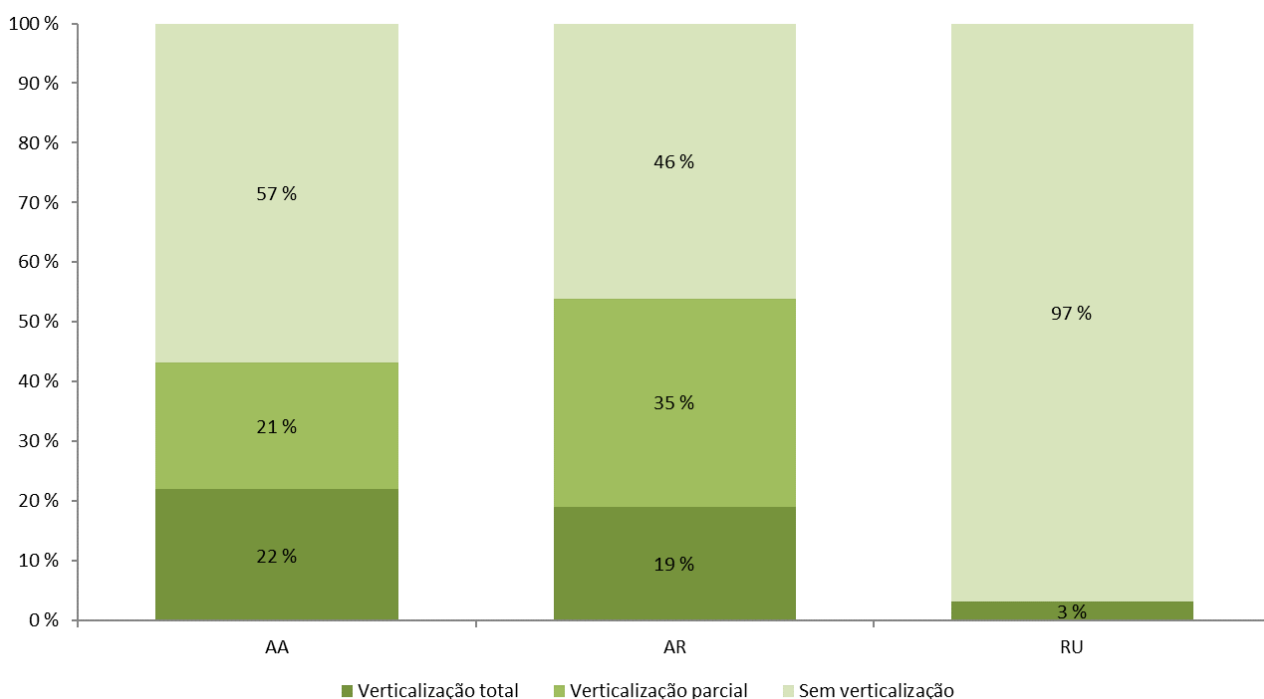


Figura 28. Percentagem de concelhos de Portugal continental com serviços de águas e resíduos verticalizados

Para o serviço de abastecimento público de água verifica-se que em 43 % dos municípios (120 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 (150 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, em apenas 9, 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.

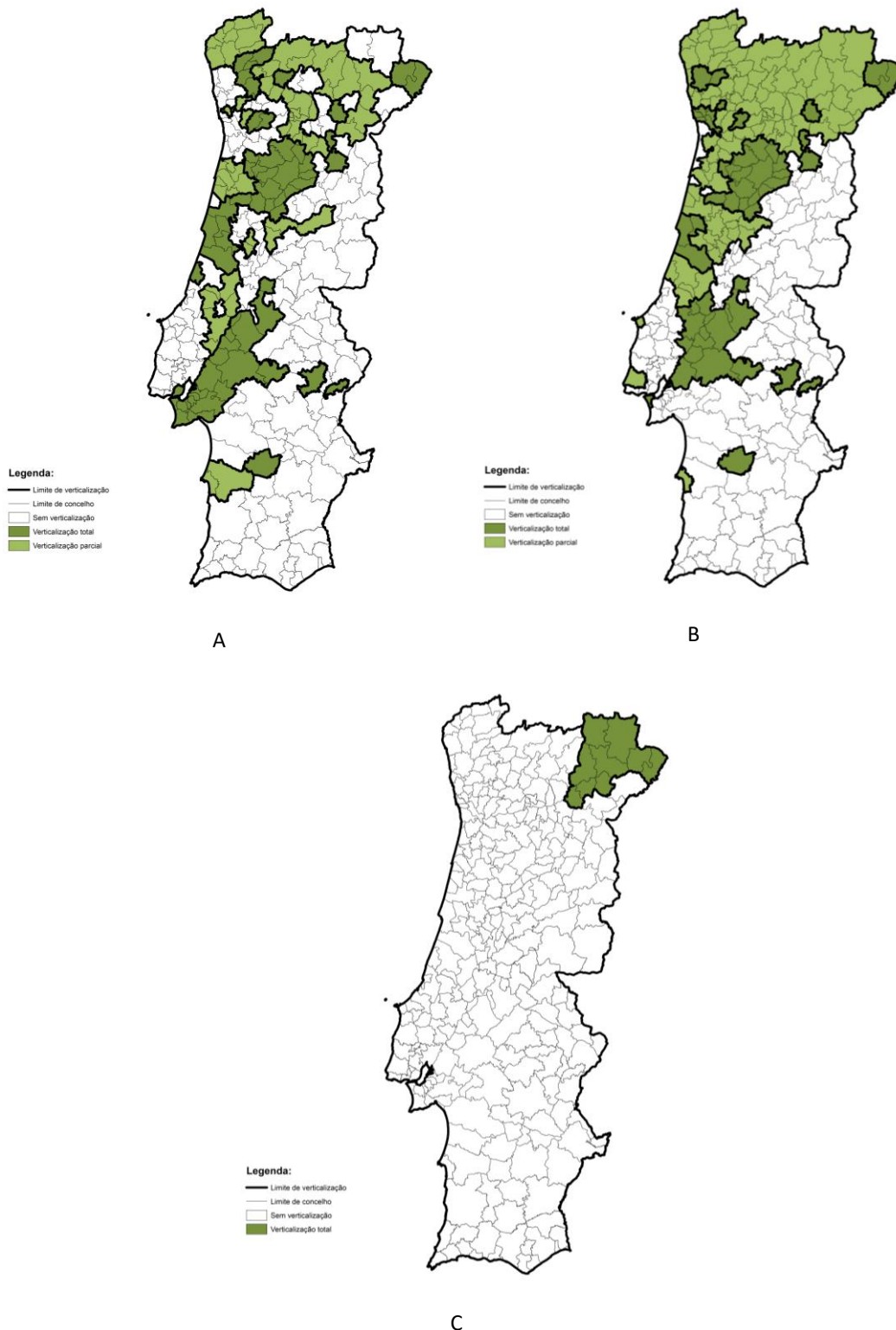


Figura 29. Distribuição geográfica dos concelhos com serviços de águas e resíduos verticalizados: (A) abastecimento público de água, (B) saneamento de águas residuais urbanas, (C) gestão de resíduos urbanos

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.

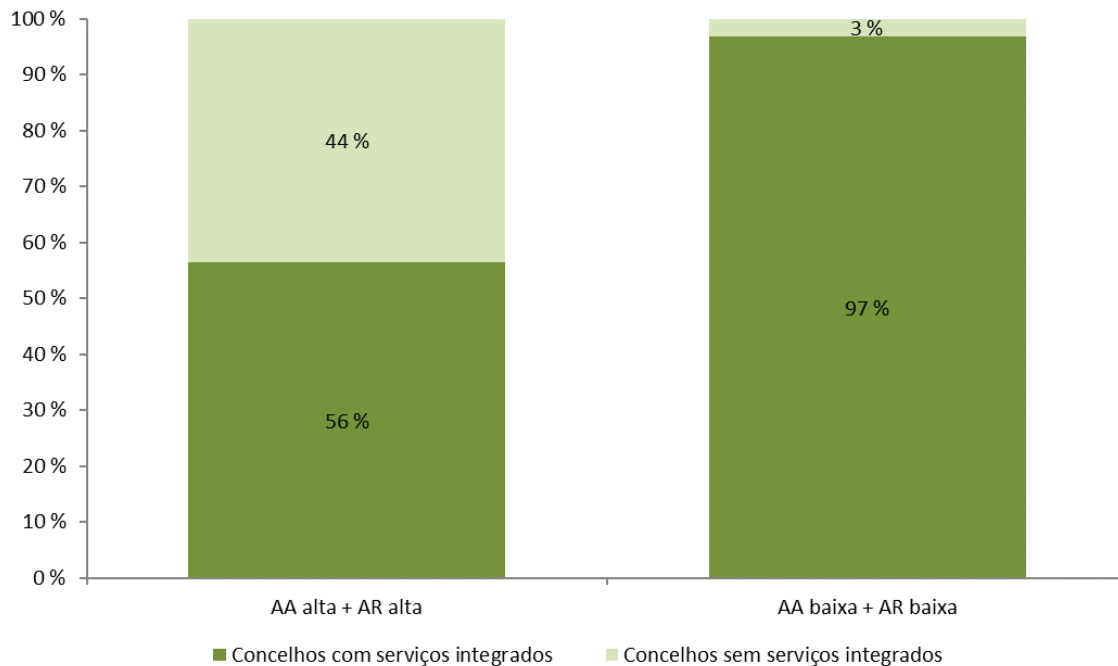


Figura 30. Percentagem de concelhos de Portugal continental com integração de serviços de águas relacionados

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).

3.3.6. 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, por tipo de serviço de águas e resíduos, em alta e em baixa, abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial.

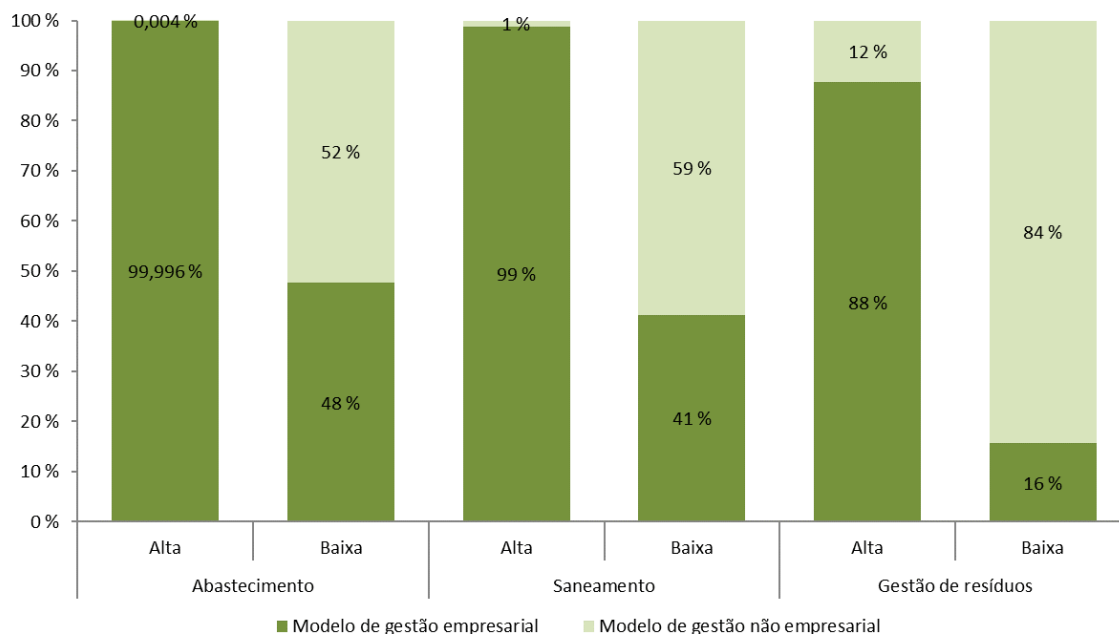


Figura 31. Percentagem da população, por tipo de serviço, abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial

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 87 %. 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 expectável que no futuro próximo se mantenha um 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 enterradas (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 2017.

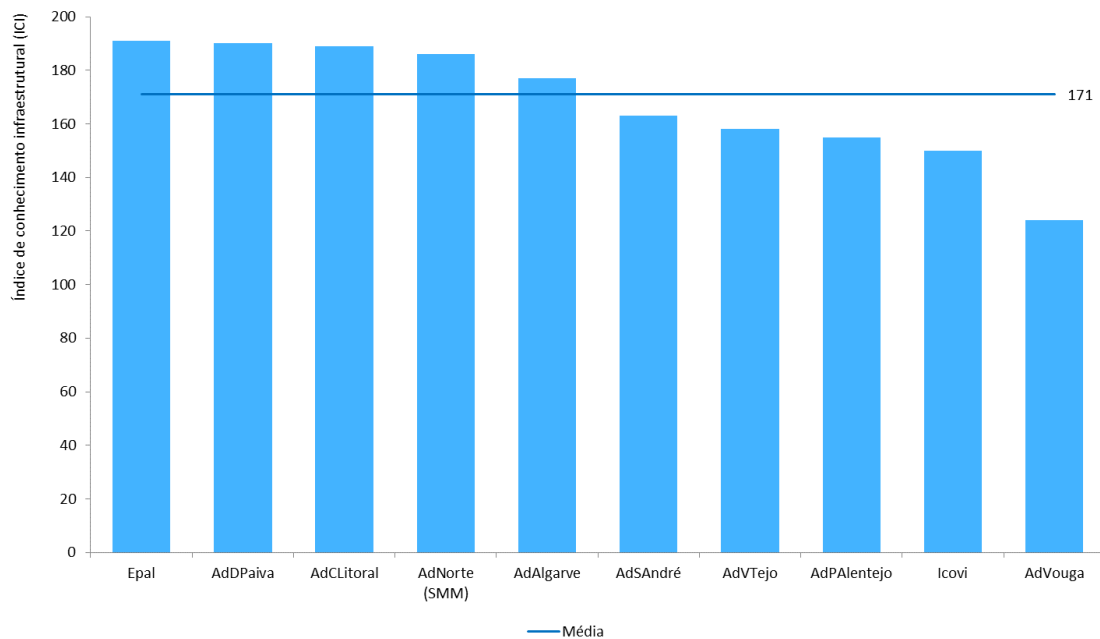


Figura 32. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta

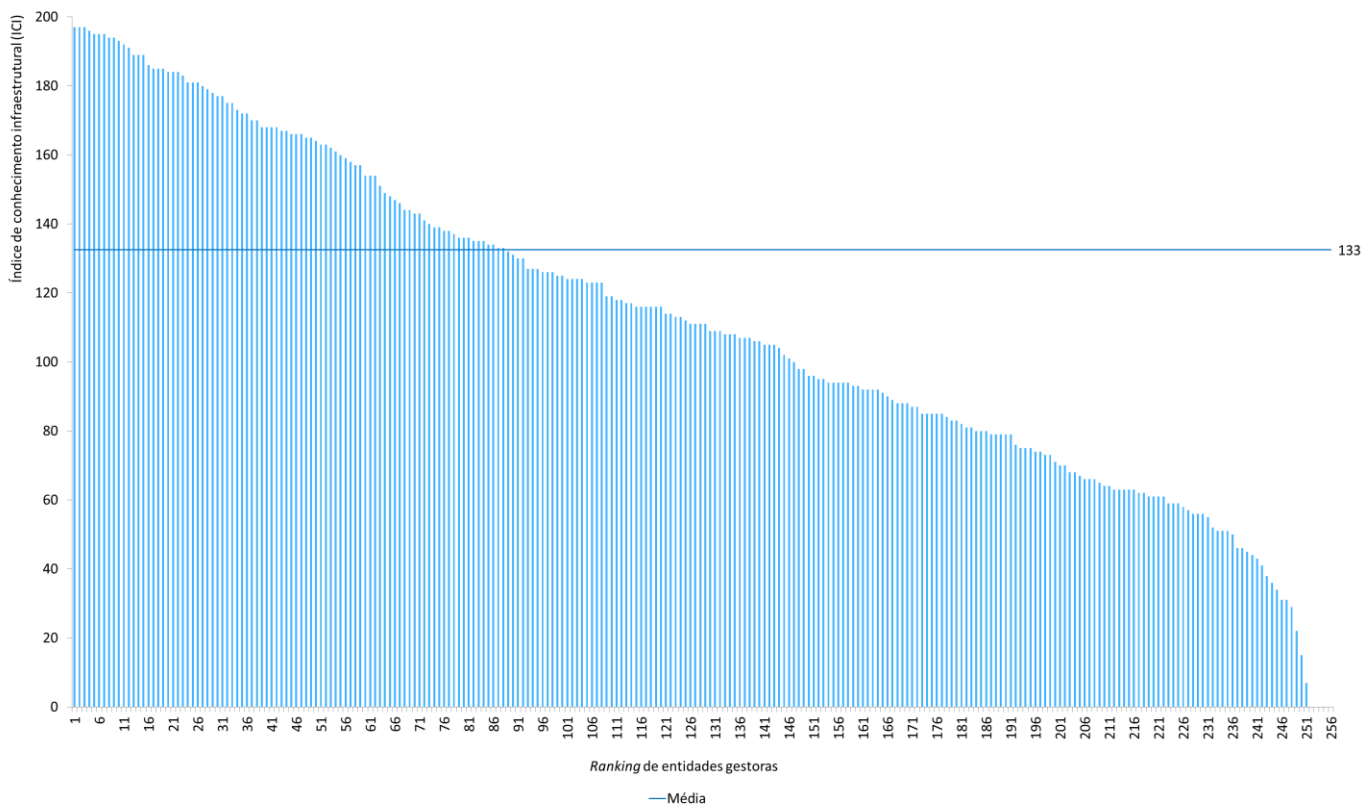


Figura 33. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em baixa

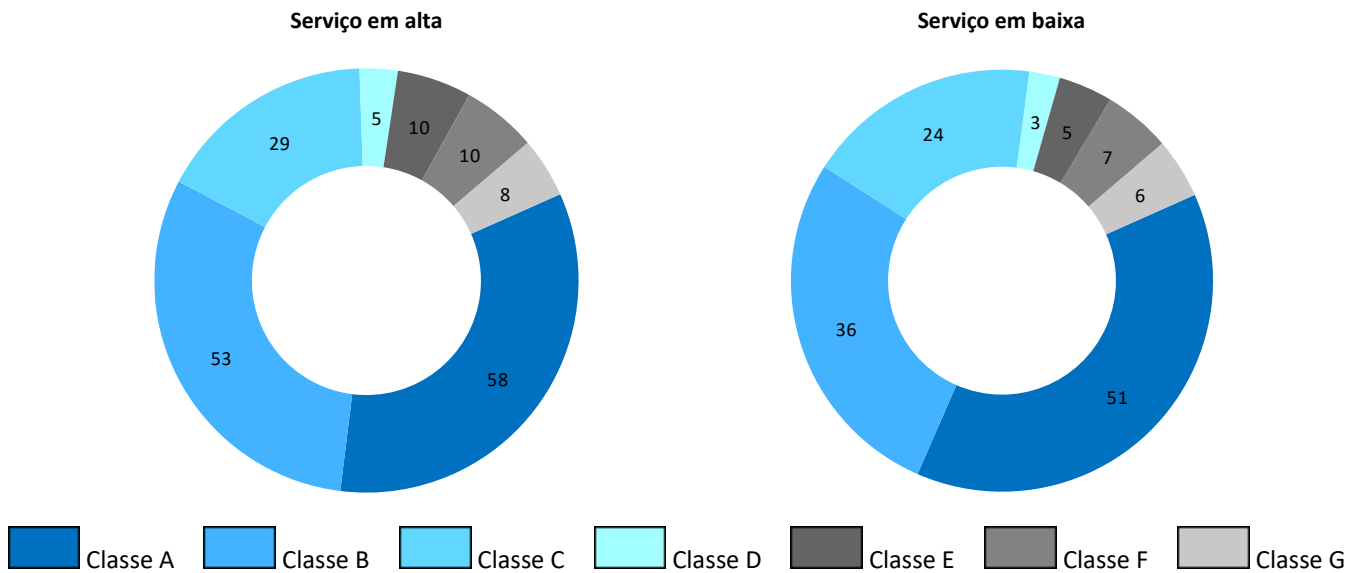


Figura 34. Pontuação média por classe do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de abastecimento público de água

Relativamente às entidades gestoras do serviço de abastecimento de água em alta, verifica-se que os valores do ICI variaram entre 124 e 191, apresentando um valor médio de 171 (mais 25 pontos face ao ano de 2016). 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 197, apresentando um valor médio de 133 (mais 11 pontos face ao ano de 2016). Estes valores são o reflexo do investimento que tem vindo a ser efetuado no serviço de abastecimento de água nas últimas décadas, incluindo no seu cadastro.

Por fim, 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 planta das infraestruturas e as condutas e ramais de ligação que as entidades têm mais informação.

A Figura 35, Figura 36 e Figura 37 disponibilizam a informação sobre o desempenho das entidades gestoras de saneamento de águas residuais urbanas no Índice de conhecimento infraestrutural, no ano de 2017.

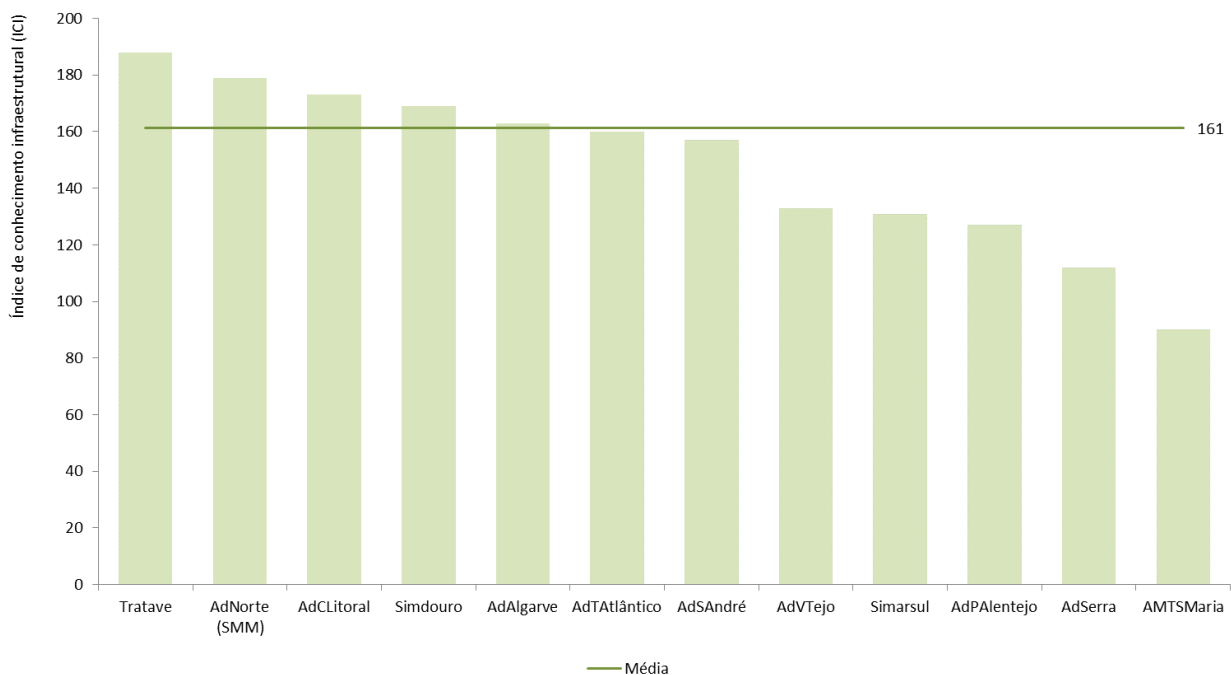


Figura 35. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais em alta

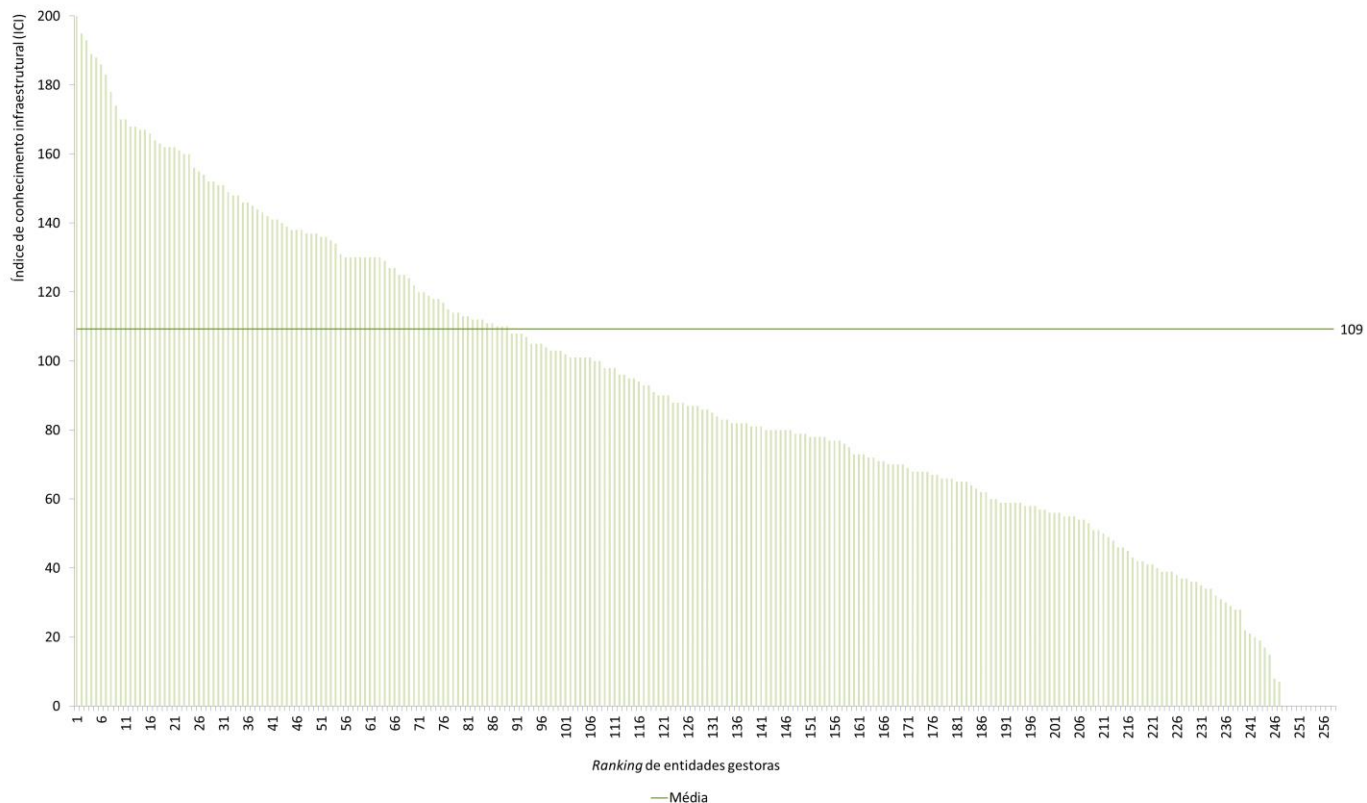


Figura 36. Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais em baixa

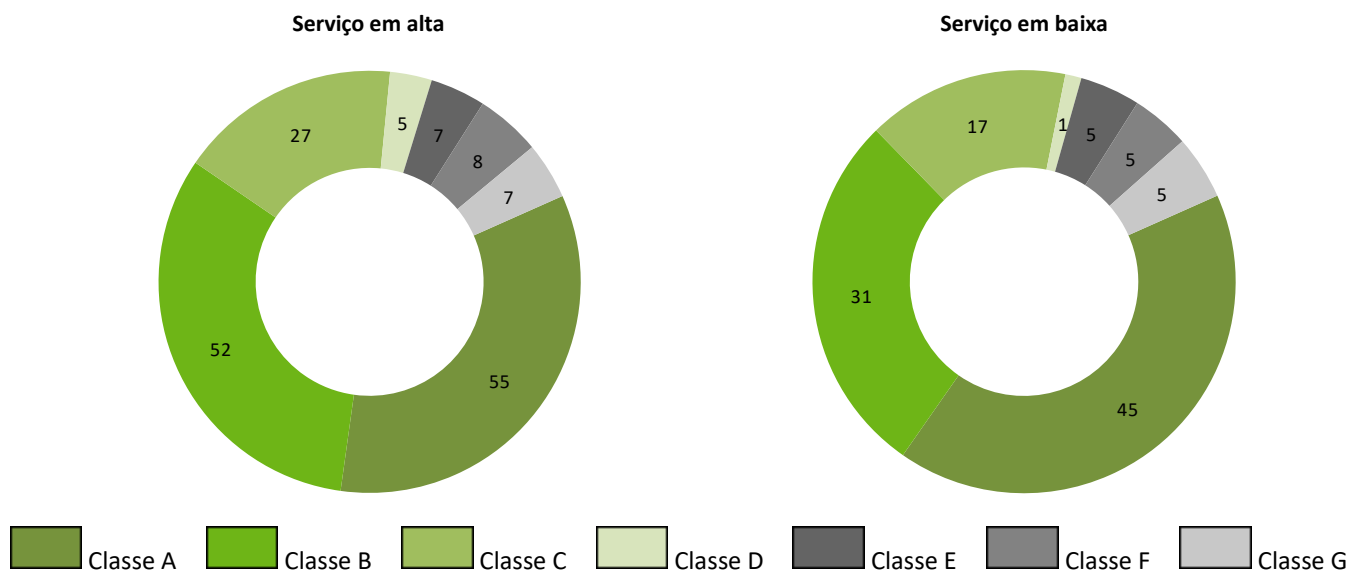


Figura 37. Pontuação média por classe do Índice de conhecimento infraestrutural no serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Na vertente em alta do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, verifica-se que os valores do ICI variaram entre 90 e 188, apresentando um valor médio de 161 (mais 10 pontos em relação a 2016). 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 109 (mais 6 pontos face a 2016). 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.

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

- Enquadramento de GPI na entidade gestora;
- Documentação e comunicação;
- Planeamento estratégico;
- Planeamento tático;
- Planeamento operacional.

Este índice foi implementado pela primeira vez no ano 2016, encontrando-se atualmente em fase de testes.

Na Figura 38 e Figura 39 apresenta-se a informação, para o ano de 2017, sobre o desempenho das entidades gestoras de abastecimento público de água no Índice de gestão patrimonial de infraestruturas.

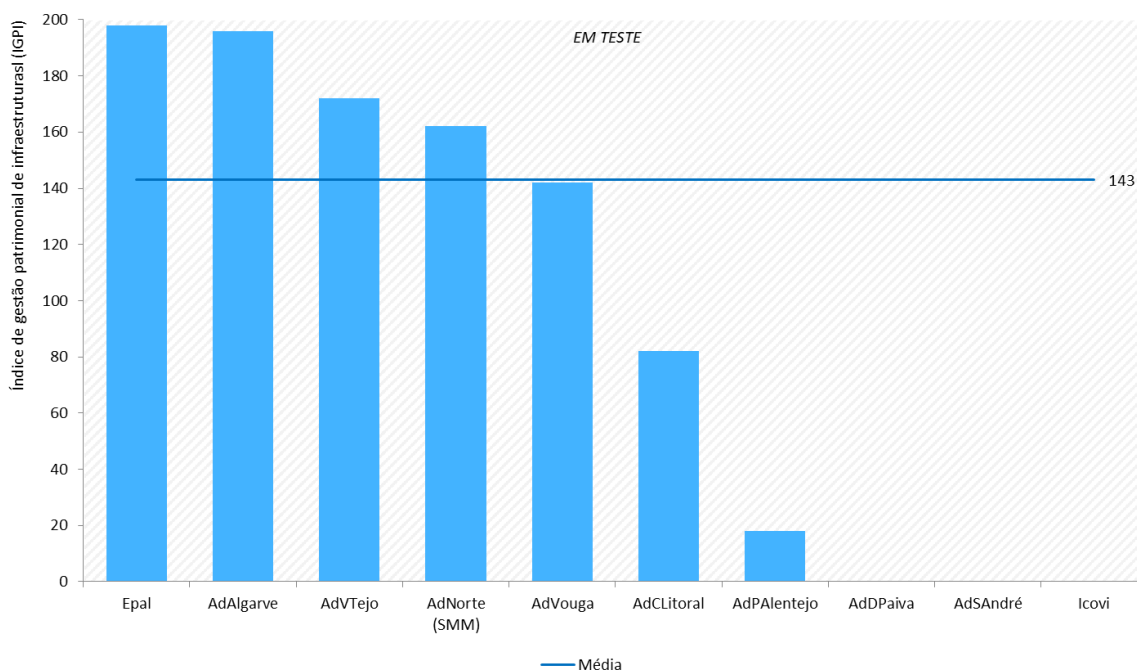


Figura 38. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta

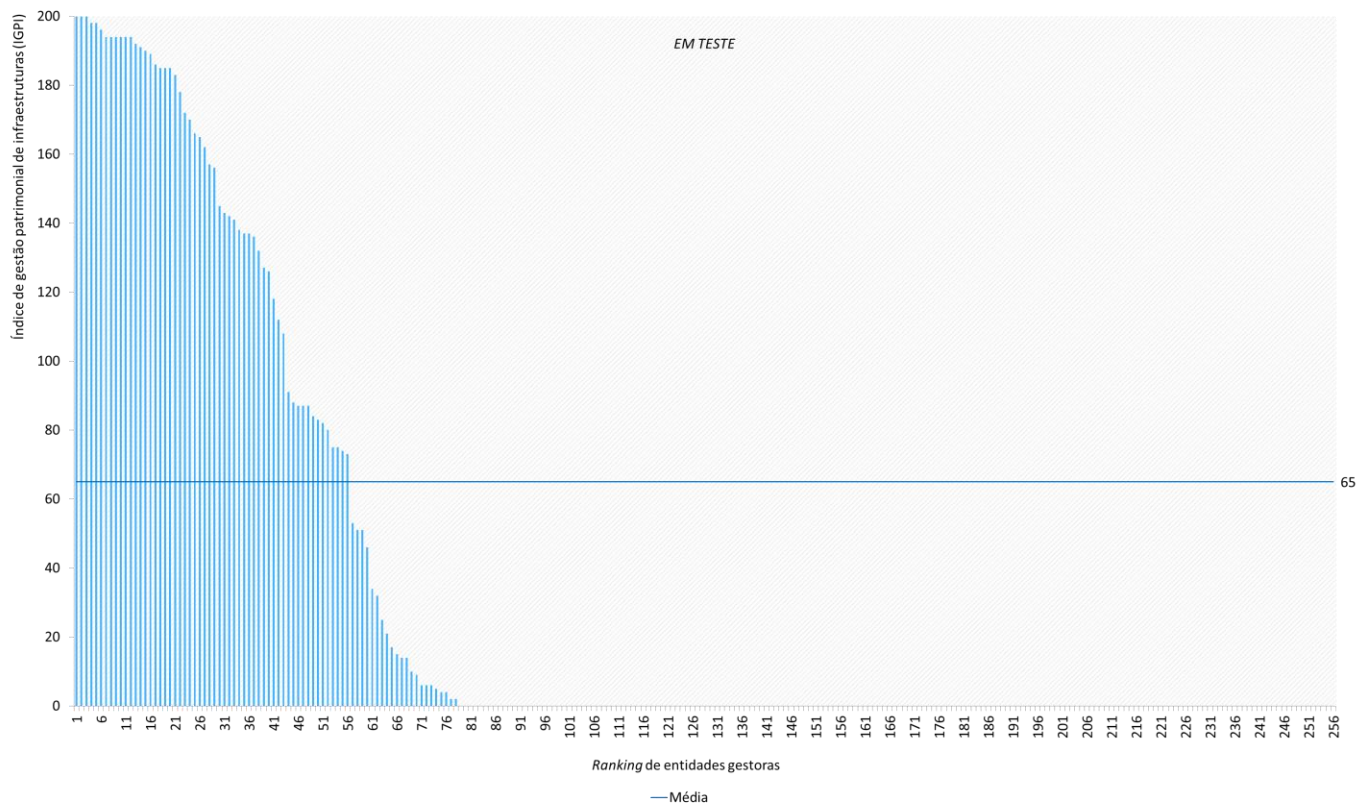


Figura 39. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em baixa

No que respeita às entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água em alta, regista-se que os valores de IGPI variaram entre 0 e 198, apresentando um valor médio de 143 (mais 47 pontos face a 2016). Na vertente em baixa, verifica-se que os valores de IGPI variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 65 (mais 3 pontos em relação a 2016).

A análise dos resultados deve ter em consideração que se trata de um índice muito recente, ainda em fase de testes. Apesar desta ressalva, pode-se observar pelos resultados apresentados que, apesar de já haver um conhecimento considerável das infraestruturas, dado pelo ICI, o investimento na gestão patrimonial das infraestruturas tem ainda margem para melhorar.

Na Figura 40 e Figura 41 apresenta-se a informação, para o ano de 2017, sobre o desempenho das entidades gestoras de saneamento de águas residuais urbanas no índice de gestão patrimonial de infraestruturas.

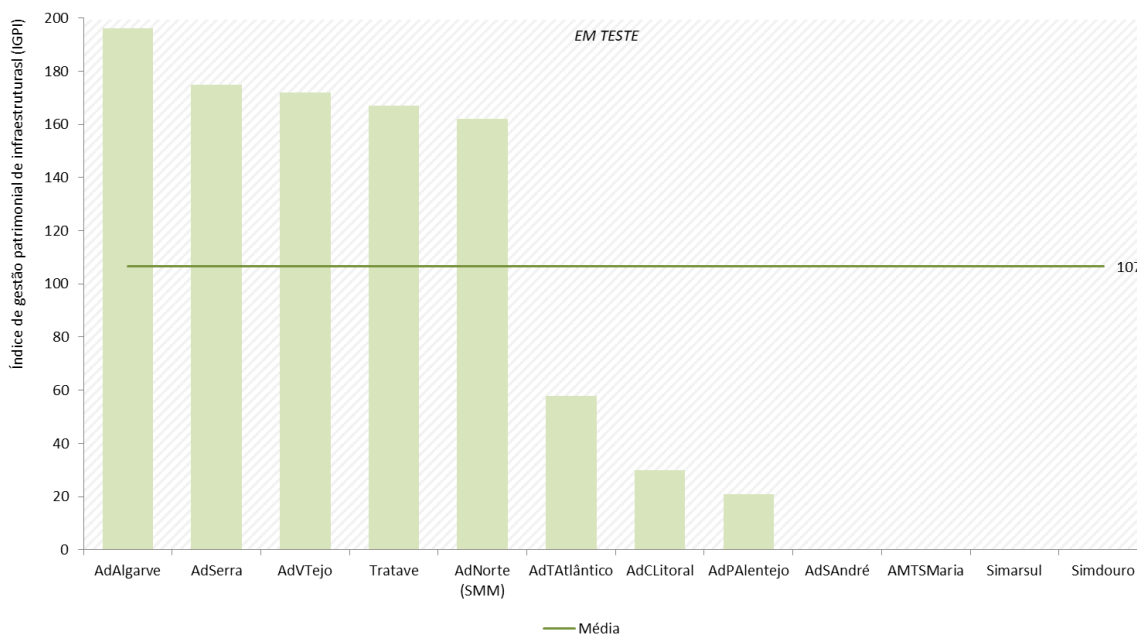


Figura 40. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta

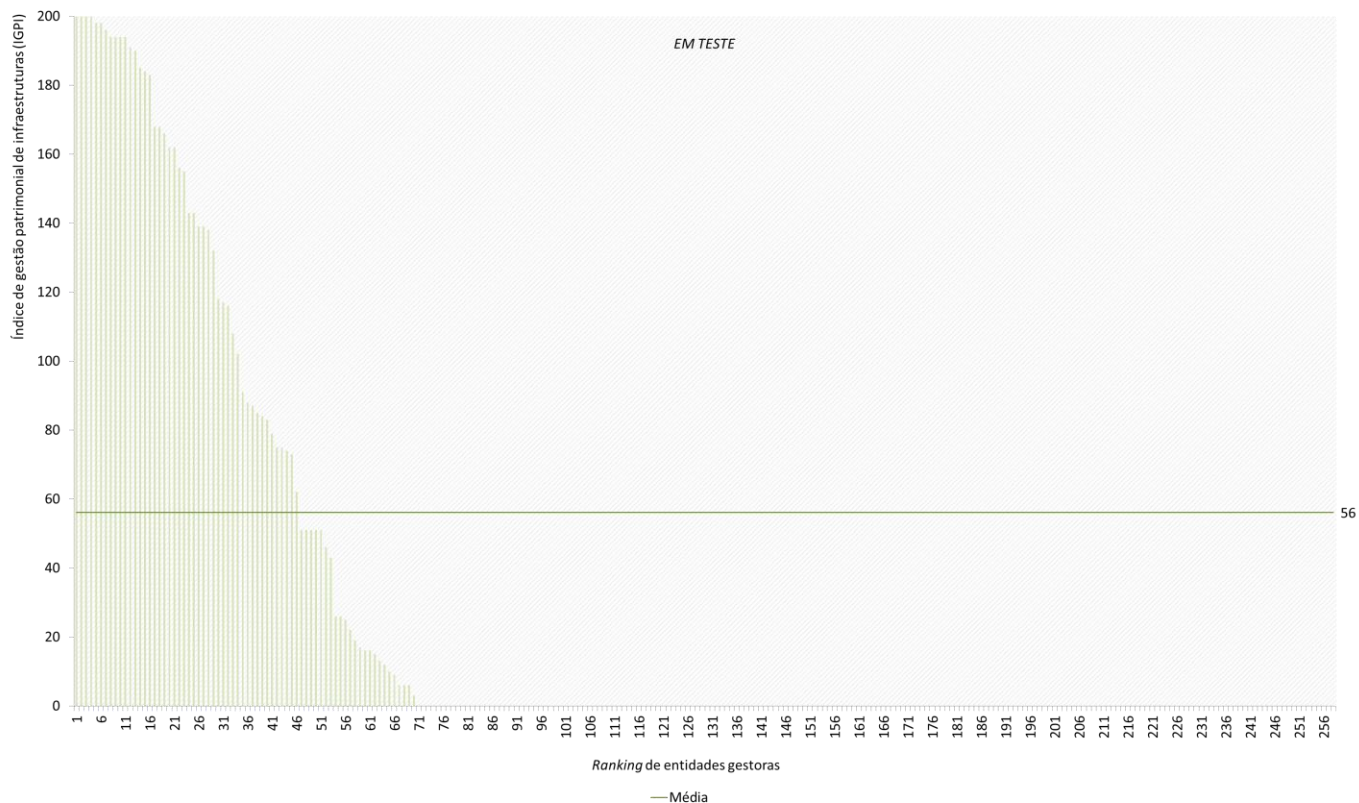


Figura 41. Índice de gestão patrimonial de infraestruturas no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa

No serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta, observa-se que os valores de IGPI variaram entre 0 e 196, apresentando um valor médio de 107 (menos 36 pontos em relação a 2016, apresentando uma evolução negativa, que, em linhas gerais, traduz o facto de as novas entidades gestoras, SIMARSUL e SIMDOURO, terem reportado 0 neste índice). Na vertente em baixa, os valores de IGPI variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 56 (mais 4 pontos relativamente a 2016).

A análise dos resultados deve ter em consideração que se trata de um índice muito recente, ainda em fase de testes. Apesar desta ressalva, pode-se observar que, apesar de já haver um conhecimento considerável das infraestruturas, dado pelo ICI, o investimento na gestão patrimonial dessas infraestruturas tem ainda margem para melhorar, à semelhança do serviço de abastecimento de água.

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 42 e Figura 43 apresenta-se a informação, para o ano de 2017, sobre o desempenho das entidades gestoras de abastecimento público de água no índice de medição de caudais.

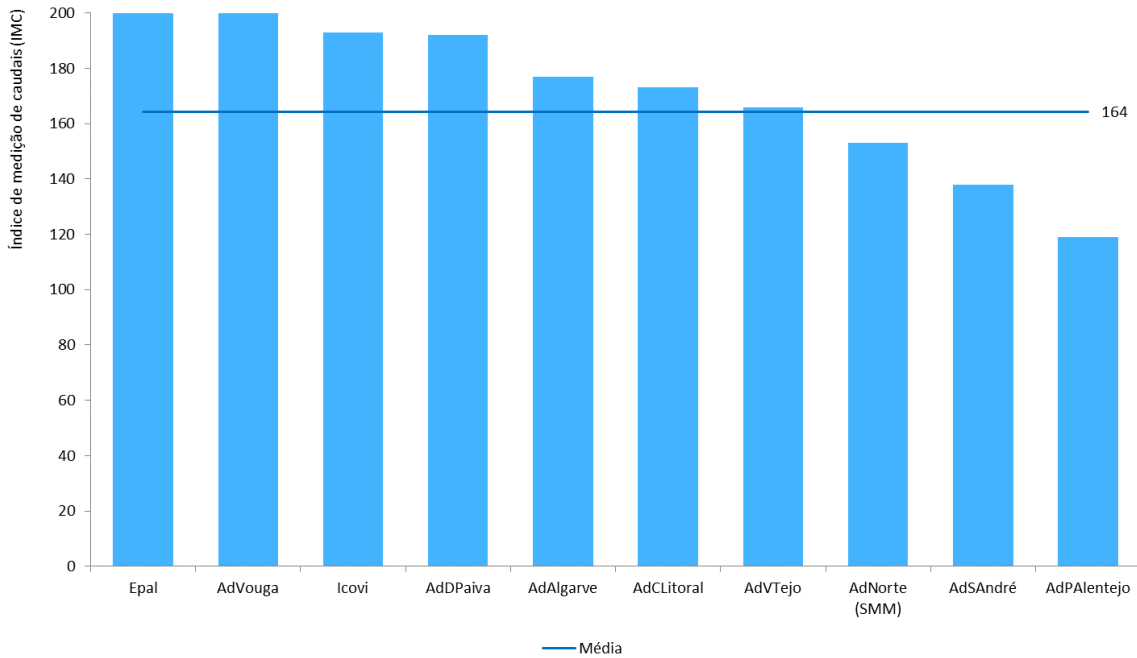


Figura 42. Índice de medição de caudais no serviço de abastecimento público de água em alta

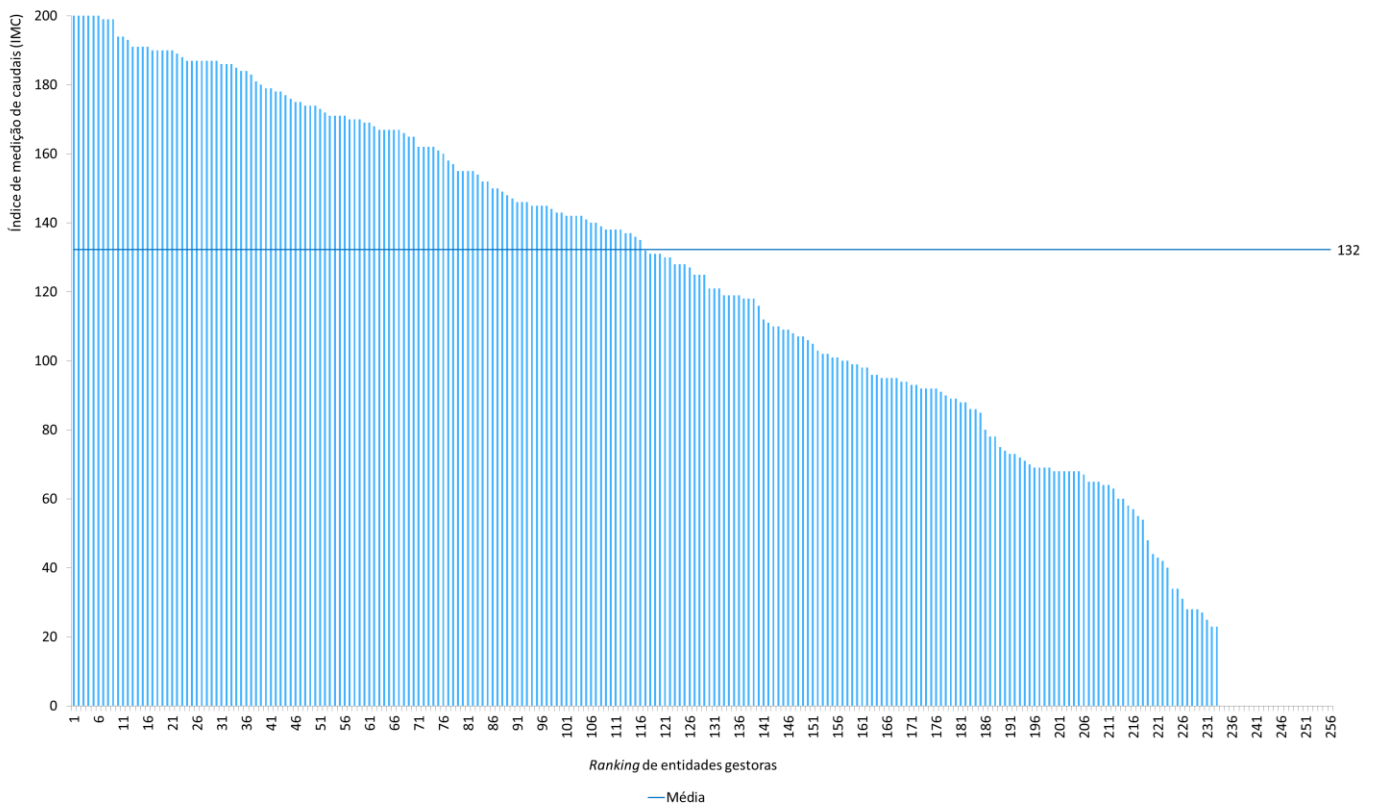


Figura 43. Índice de medição de caudais no serviço de abastecimento público de água em alta

No serviço em alta, os valores do IMC variaram entre o valor mínimo de 119 e o valor máximo de 200, registando-se um valor médio de 164 (mais 7 pontos face a 2016). Na vertente do serviço em baixa, verifica-se que os valores do IMC variaram entre o 0 e 200, apresentando um valor médio de 132 (menos 5 pontos em relação ao ano transato).

Na Figura 44 e Figura 45 apresenta-se a informação, para o ano de 2017, sobre o desempenho das entidades gestoras de saneamento de águas residuais urbanas no Índice de medição de caudais.

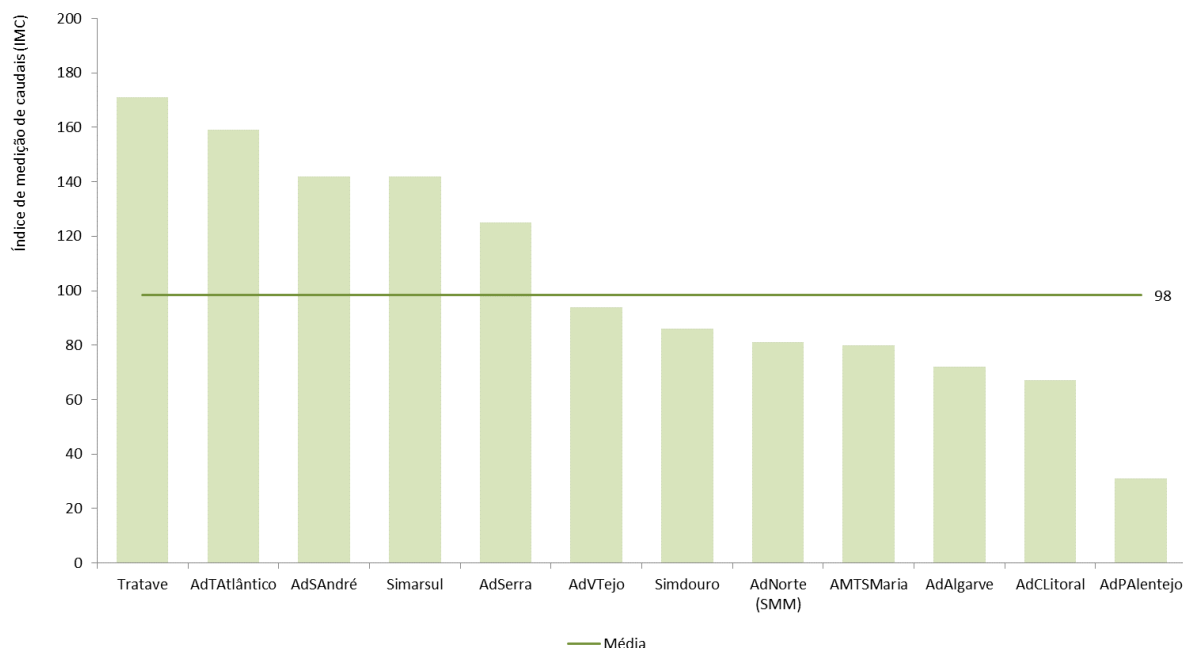


Figura 44. Índice de medição de caudais no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em alta

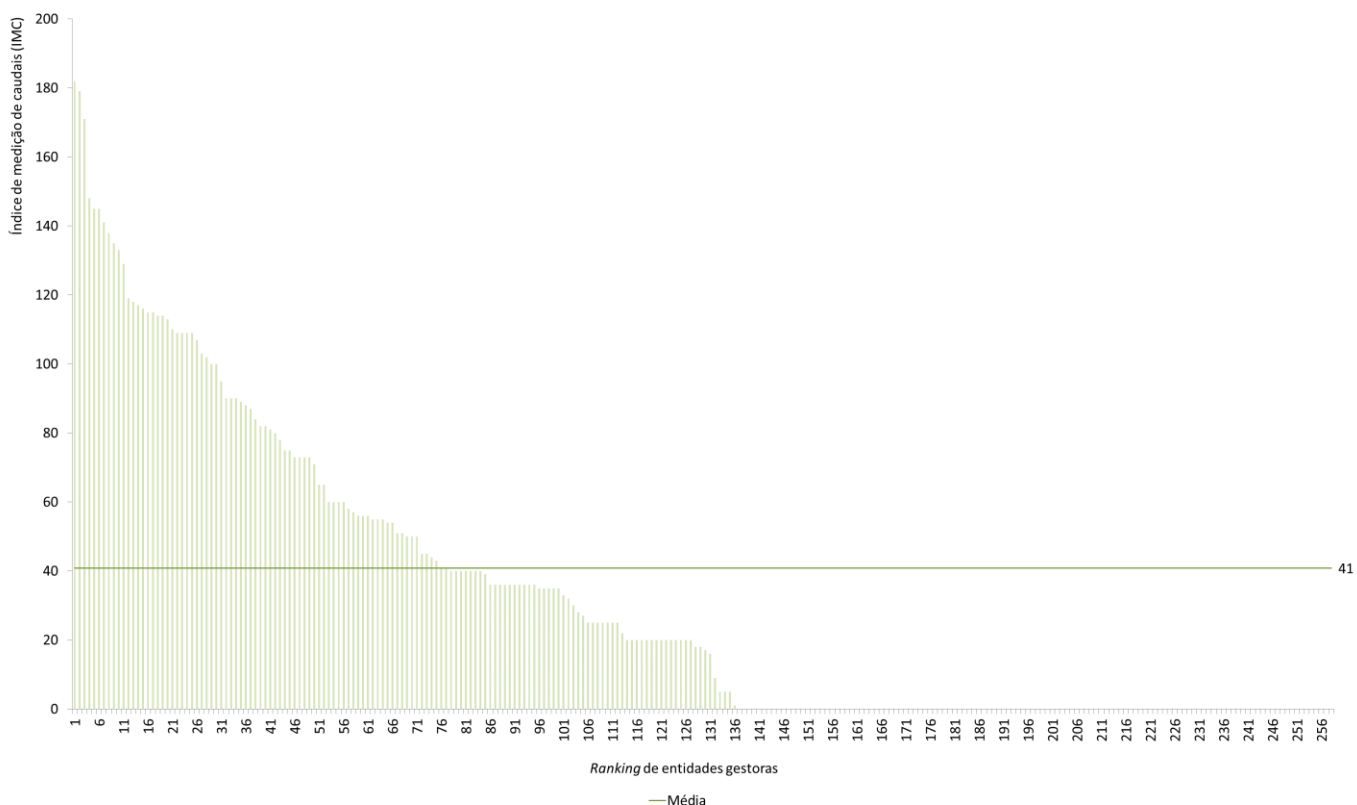


Figura 45. Índice de medição de caudais no serviço de saneamento de águas residuais urbanas em baixa

Na vertente em alta do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, regista-se que os valores do IMC variaram entre 31 e 171, apresentando um valor médio de 98 (menos 18 pontos face a 2016). 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 41 (mais 5 pontos em relação a 2016).

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.

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 nos serviços de águas.

É determinado pelo rácio entre dois dados integrados na 3.ª geração de indicadores 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:

$$\sum_{i=1}^N \left(\text{CS}_i \frac{\text{Vri}}{\text{Vui}} \right)$$

em que,

N – número total de ativos (-)

CS_i – custo de substituição do ativo i (€)

Vri – vida útil remanescente do ativo i (ano)

Vui – 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 intitulado "Custos de construção de infraestruturas associadas ao ciclo urbano da água", atualmente em desenvolvimento, estando prevista a sua publicação para o início de 2019.

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:

$$\sum_{i=1}^N \text{CS}_i$$

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 dos indicadores da qualidade do serviço prestado aos utilizadores foi aplicada pela primeira vez aos dados relativos ao ano de 2016, reportados em 2017, e uma vez que o documento "Custos unitários de referência de infraestruturas" se encontra atualmente em fase de conclusão, 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 46.

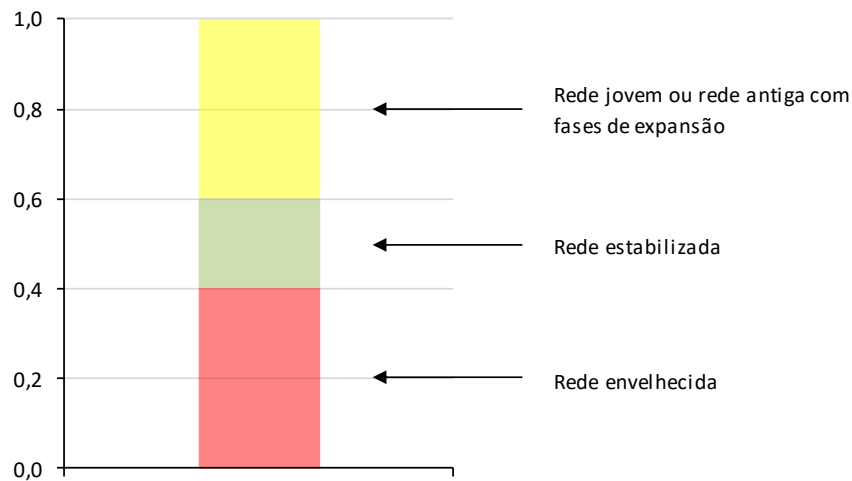


Figura 46. Escala de variação do IVI

A Figura 47 disponibiliza a informação sobre o índice "aproximado" de valor da infraestrutura da rede de abastecimento público de água em alta, para o ano de 2017 (esta análise abrange 99 % da rede).

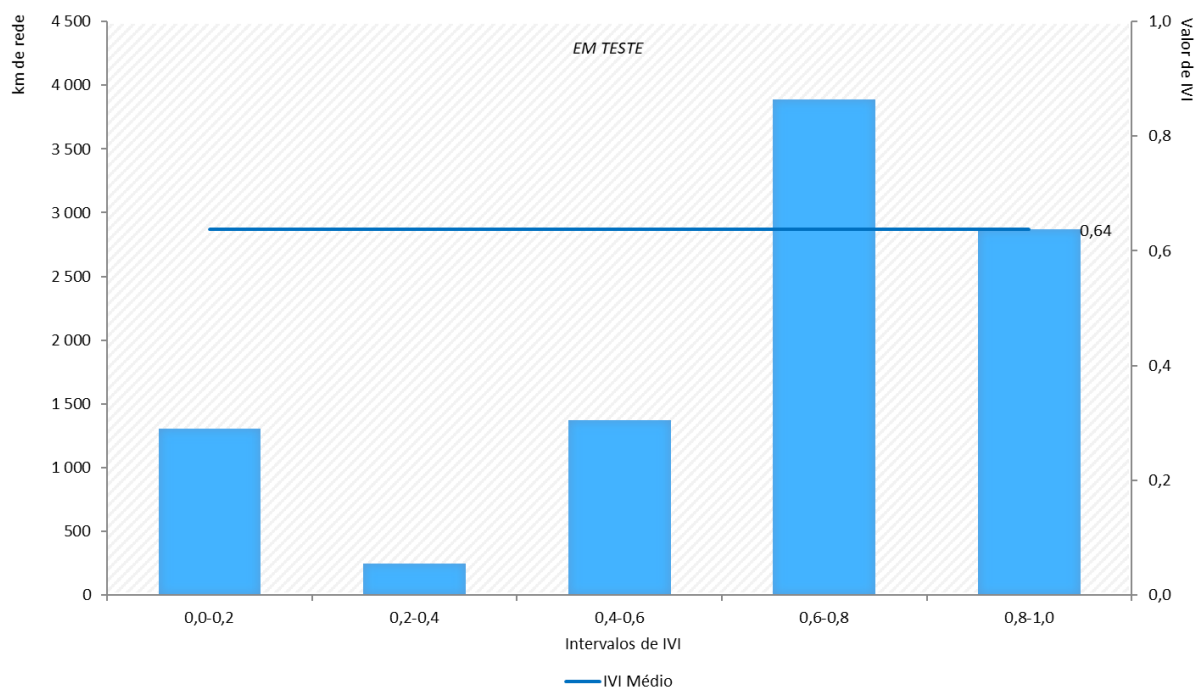


Figura 47. Extensão de rede de abastecimento público de água em alta por intervalos de IVI "aproximado" (99 % da rede)

Regista-se que cerca de 69 % da rede apresentava um IVI "aproximado" superior ou igual a 0,6, sendo 0,64 o valor médio do IVI, que, por isso, 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 48 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 2017 (esta análise abrange 79 % da rede).

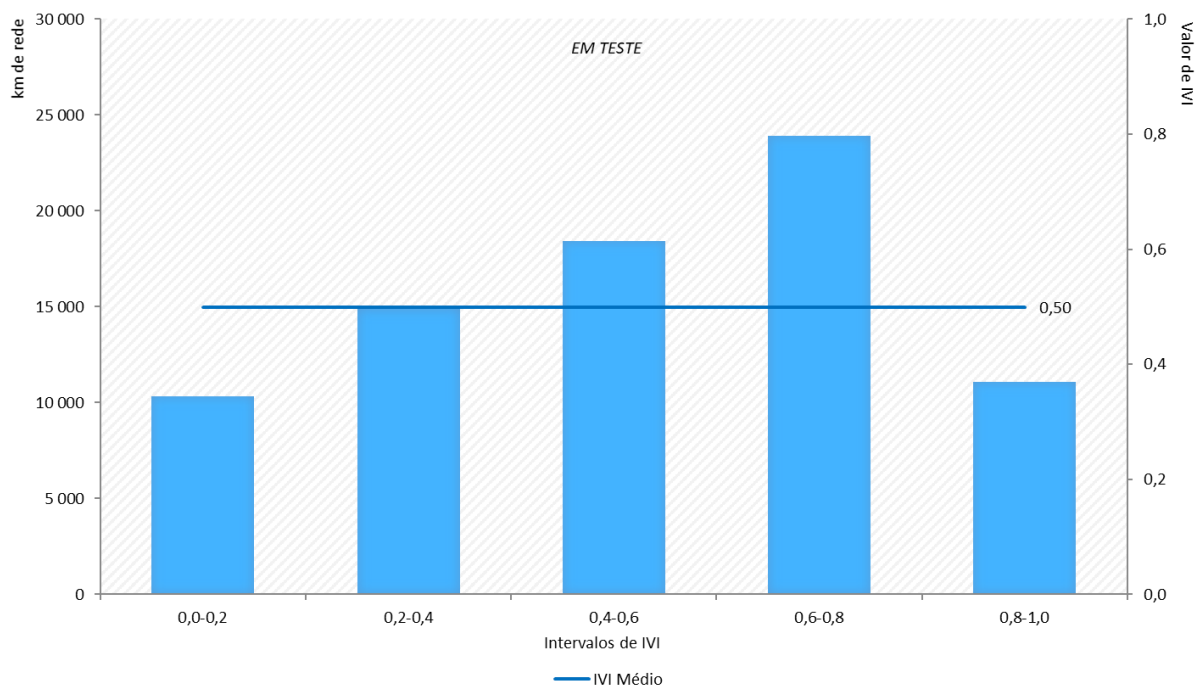


Figura 48. Extensão de rede de abastecimento público de água em baixa por intervalos de IVI "aproximado" (79 % da rede)

Em relação ao serviço em baixa, verifica-se que cerca de 35 % da rede apresentava um IVI "aproximado" superior ou igual a 0,6, sendo o valor médio do IVI de 0,5, 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 25 % da rede tem um IVI inferior a 0,4, logo, a carecer em breve de investimentos por parte das entidades gestoras.

Na Figura 49 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 2017 (esta análise abrange 100 % da rede).

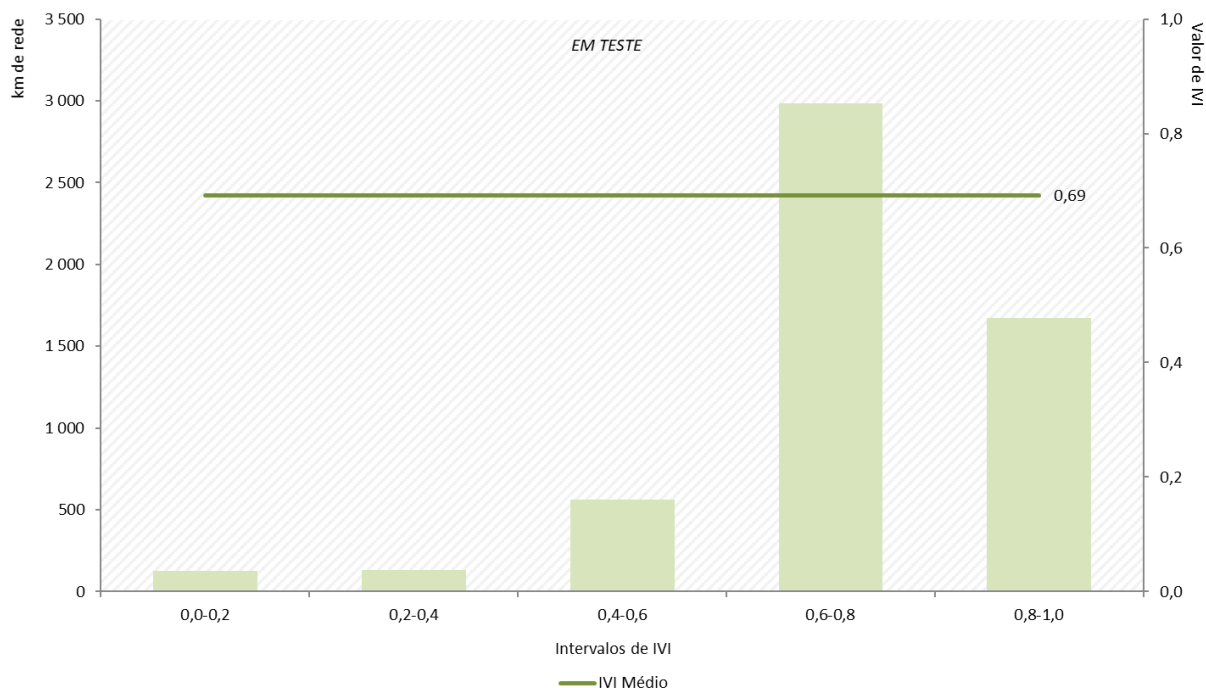


Figura 49. Extensão de rede de saneamento de águas residuais urbanas em alta por intervalos de IVI "aproximado" (100 % da rede)

No serviço de saneamento em alta, regista-se que cerca de 85 % da rede apresentava um IVI "aproximado" igual ou superior a 0,6, sendo o valor médio do IVI de 0,69. Neste sentido, constata-se que, em 2017, a rede apresentava alguma estabilidade, no entanto, no futuro terão que existir investimentos de manutenção em simultâneo.

A Figura 50 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 2017 (esta análise abrange 80 % da rede).

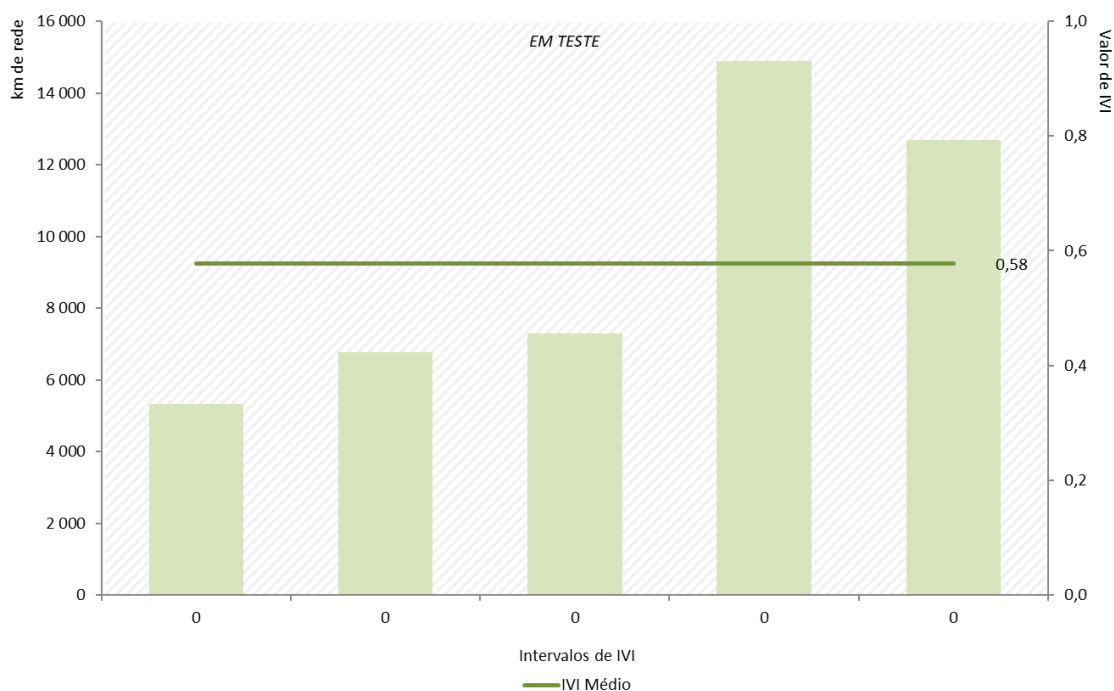


Figura 50. Extensão de rede de saneamento de águas residuais urbanas em baixa por intervalos de IVI "aproximado" (80 % da rede)

Relativamente ao serviço de saneamento de águas residuais em baixa, observa-se que cerca de 47 % da rede apresentava um IVI "aproximado" igual ou superior a 0,6, sendo o valor médio do IVI de 0,58, 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 infraestruturas²⁰, 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 2017.

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;

²⁰ 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.

- 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 51 e Figura 52 apresentam a informação, para o ano de 2017, sobre o desempenho das entidades gestoras de gestão de resíduos urbanos no Índice de conhecimento de ativos físicos.

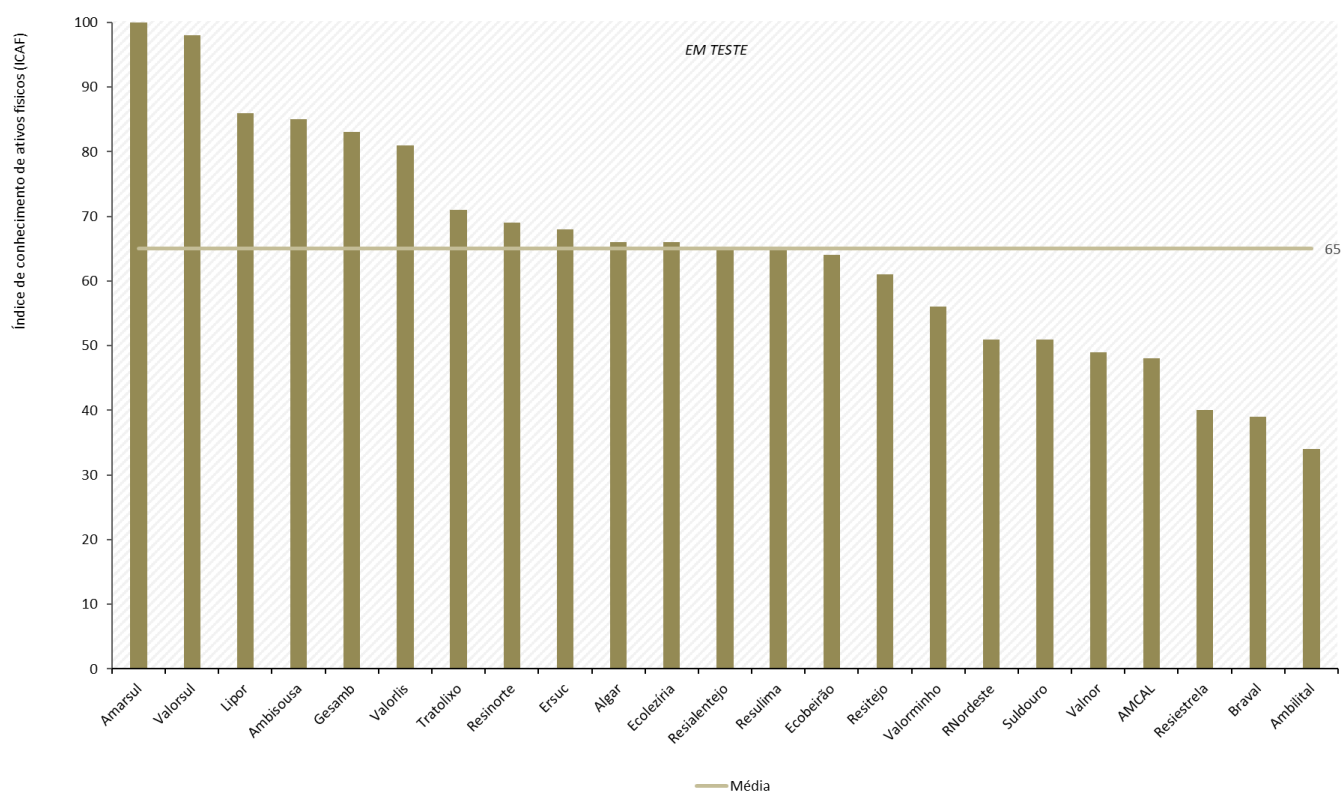


Figura 51. Índice de conhecimento de ativos físicos no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta

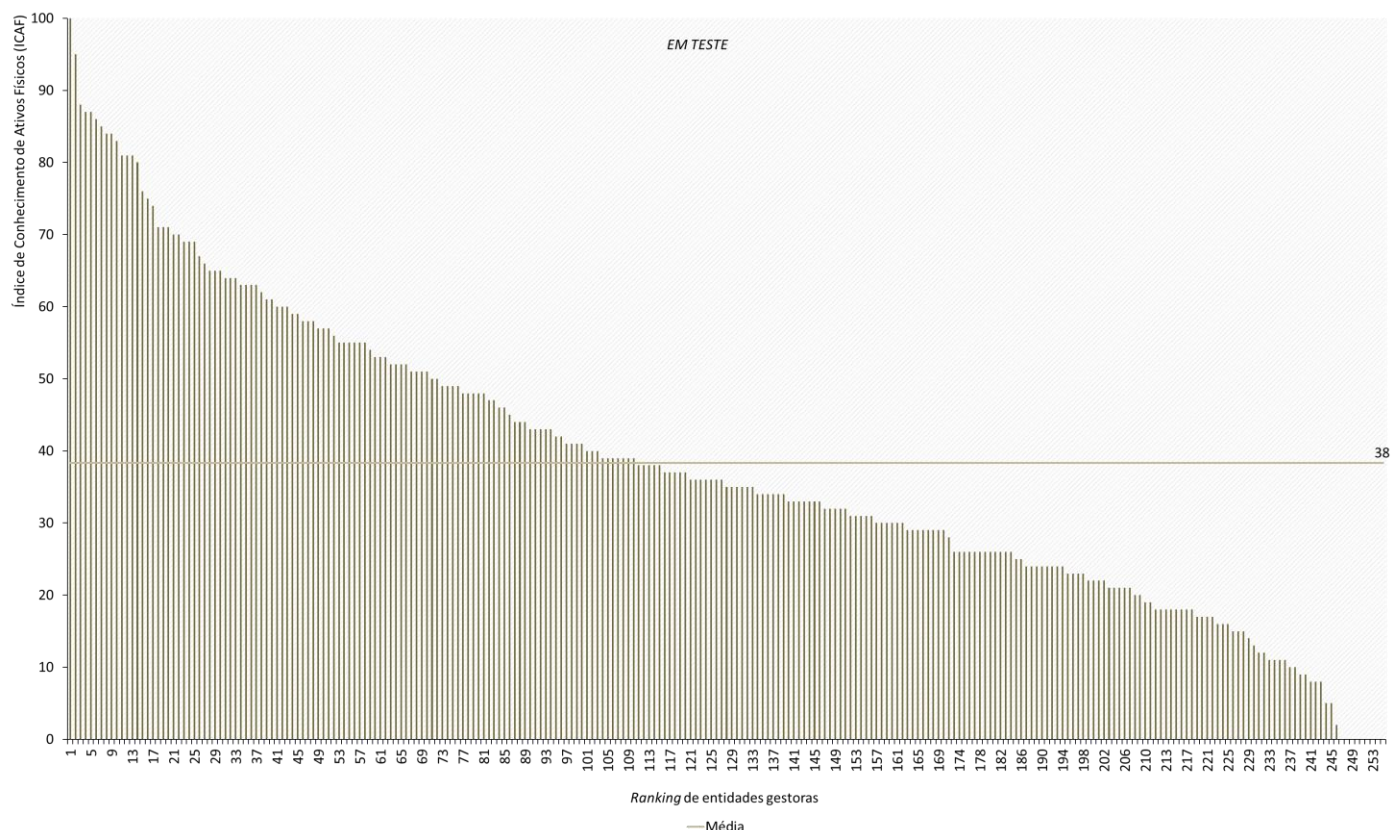


Figura 52. Índice de conhecimento de ativos físicos no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa

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 2017, 72,65 % 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 53 apresenta a distribuição do número de captações existentes em Portugal continental, no ano de 2017, por submodelo de gestão das entidades gestoras.

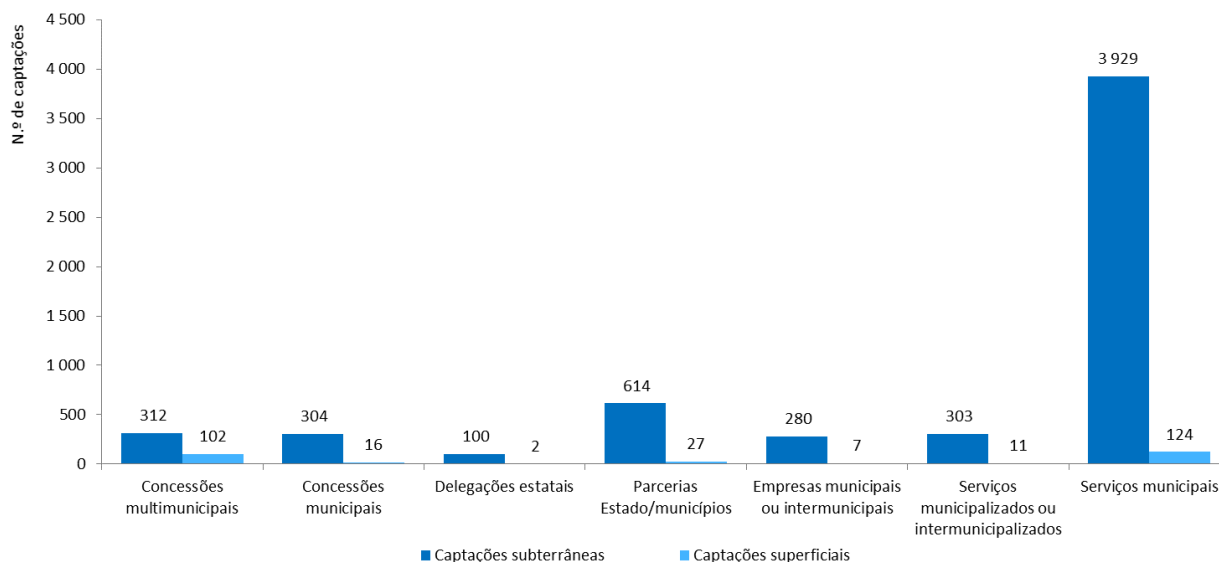


Figura 53. Distribuição do número de captações por submodelo de gestão

As entidades gestoras do serviço de abastecimento de água reportaram, em 2017, um total de 5842 captações de água subterrânea e de 289 captações de água superficial. Conforme se pode observar através da Figura 53, verifica-se que são os serviços municipais o submodelo de gestão com o maior número de captações, explorando cerca de 67 % do total das captações subterrâneas e 43 % do total das captações superficiais.

Na Figura 54 expõem-se a evolução do número de captações para abastecimento público de água existentes em Portugal continental entre os anos de 2013 e 2017.

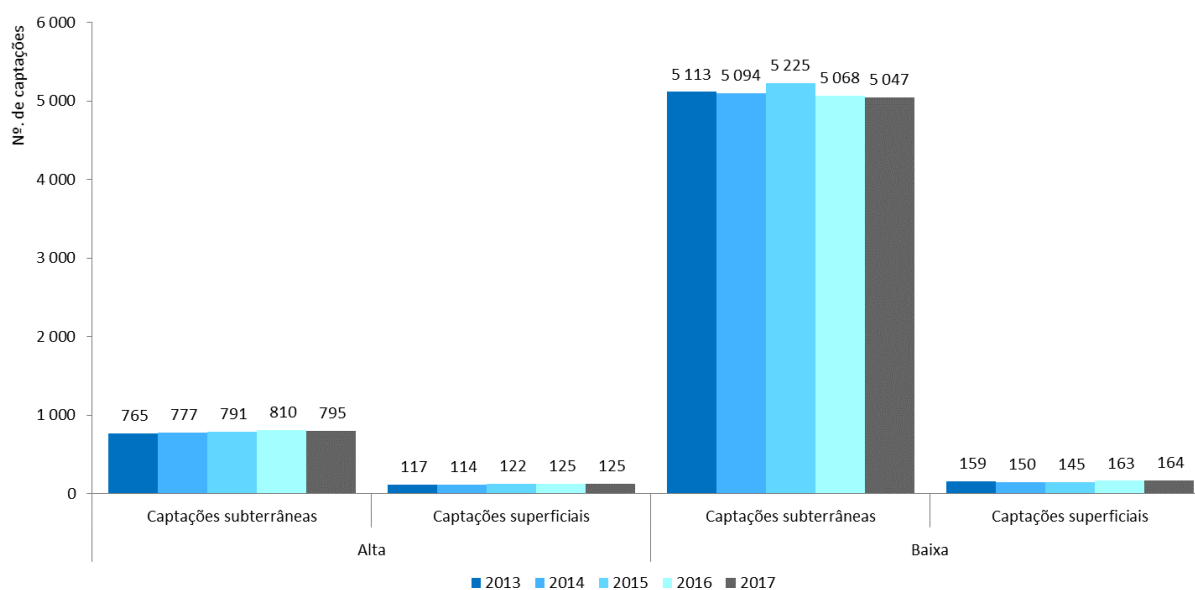


Figura 54. Evolução do número de captações para abastecimento público de água em Portugal continental

A evolução do número de captações entre 2013 e 2017 permite observar que no último ano existiu um ligeiro decréscimo do número de captações de água subterrânea nos sistemas em alta, verificando-se igualmente que o valor de 2017 mantém-se superior aos restantes valores da série (2013-2015). No que respeita ao serviço em baixa, observa-se também um decréscimo do número de captações subterrâneas, que, excetuando o ano de 2015, regista uma tendência de decréscimo. Por outro lado, no que respeita às captações superficiais, verifica-se que, desde 2015, existe uma ligeira tendência de crescimento deste tipo instalações.

A Figura 55 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 2017.

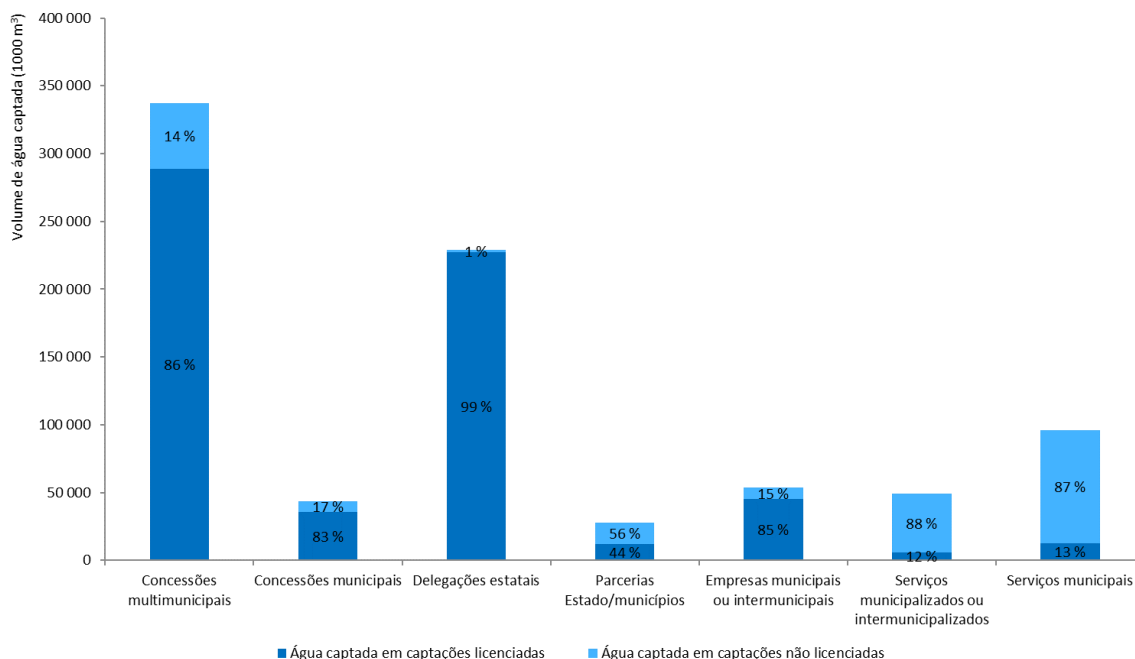


Figura 55. Peso das captações licenciadas no volume total de água captada em Portugal continental, por submodelo de gestão

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 que se aproximam dos 90%. 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 56 apresenta-se a evolução, entre os anos de 2013 a 2017, do peso que a água obtida em captações licenciadas tem no volume captado pelas entidades gestoras.

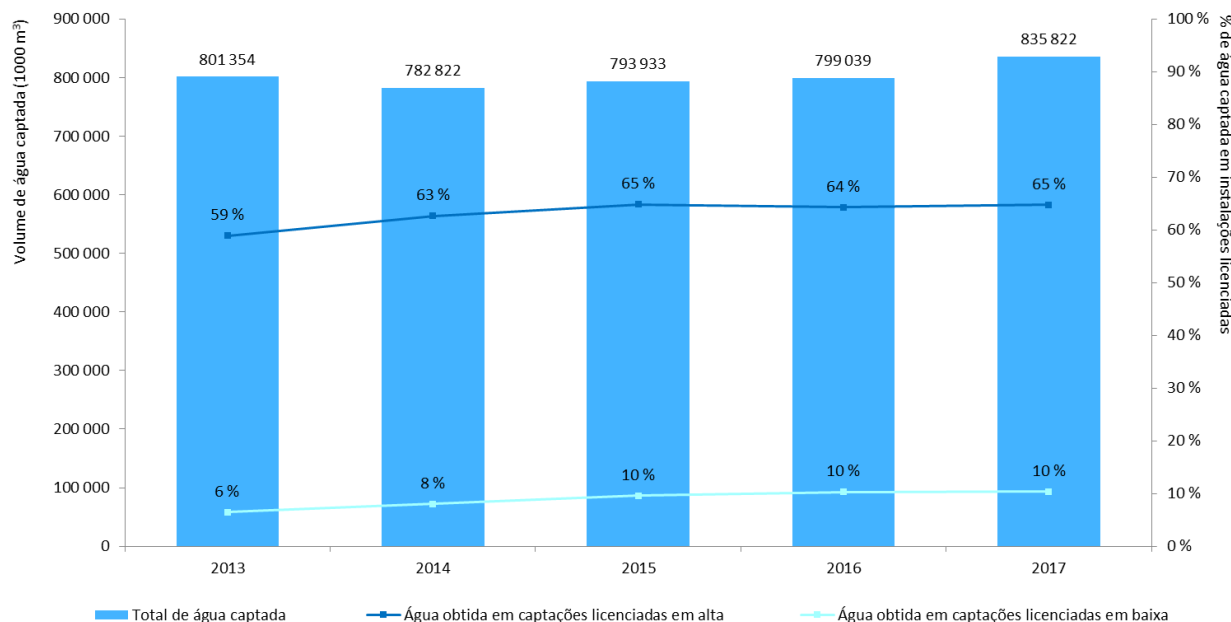


Figura 56. Evolução do peso que a água das captações licenciadas tem no volume total captado pelas entidades gestoras

Observa-se que a percentagem de água captada em captações licenciadas é ainda reduzida nos sistemas em baixa, havendo também margem para melhoria nos sistemas em alta. Em relação à evolução registada nos últimos 5 anos, tem vindo a verificar-se uma ligeira tendência de melhoria em ambos os sistemas, apesar de ter estabilizado nos últimos 3 anos.

4.6.2. Infraestruturas de tratamento de água

Além da construção de redes de abastecimento e 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 57 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 2017.

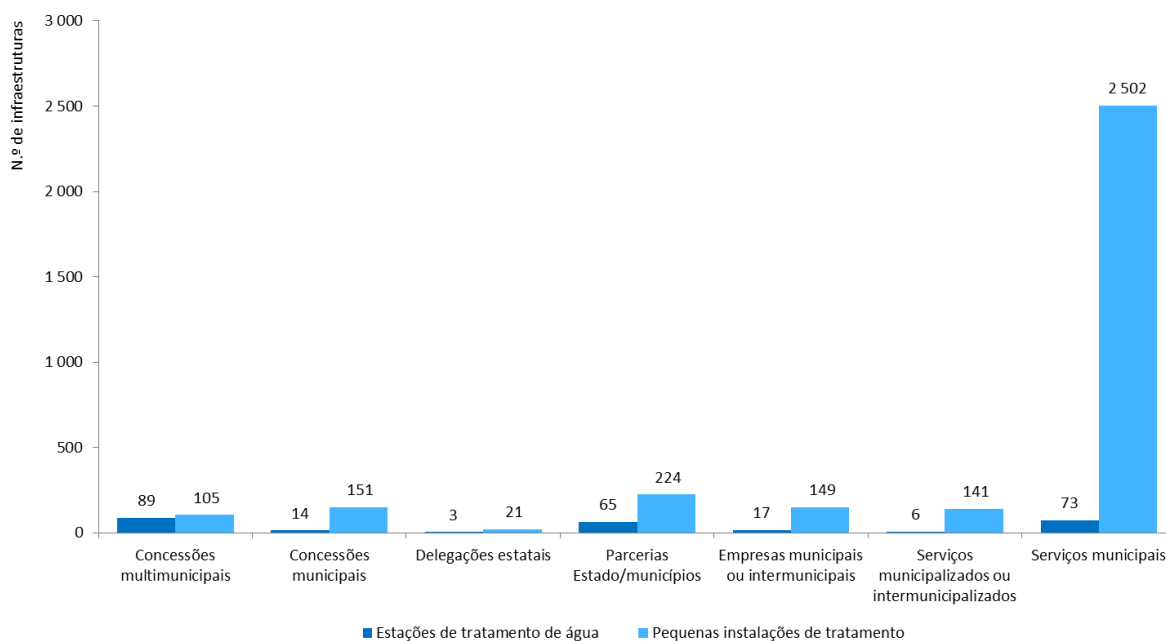


Figura 57. Estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental

O setor do abastecimento de água encontra-se infraestruturado com um total de 3560 instalações de tratamento, das quais 267 são estações de tratamento de água e 3293 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 58 apresenta a evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental entre os anos de 2013 e 2017.

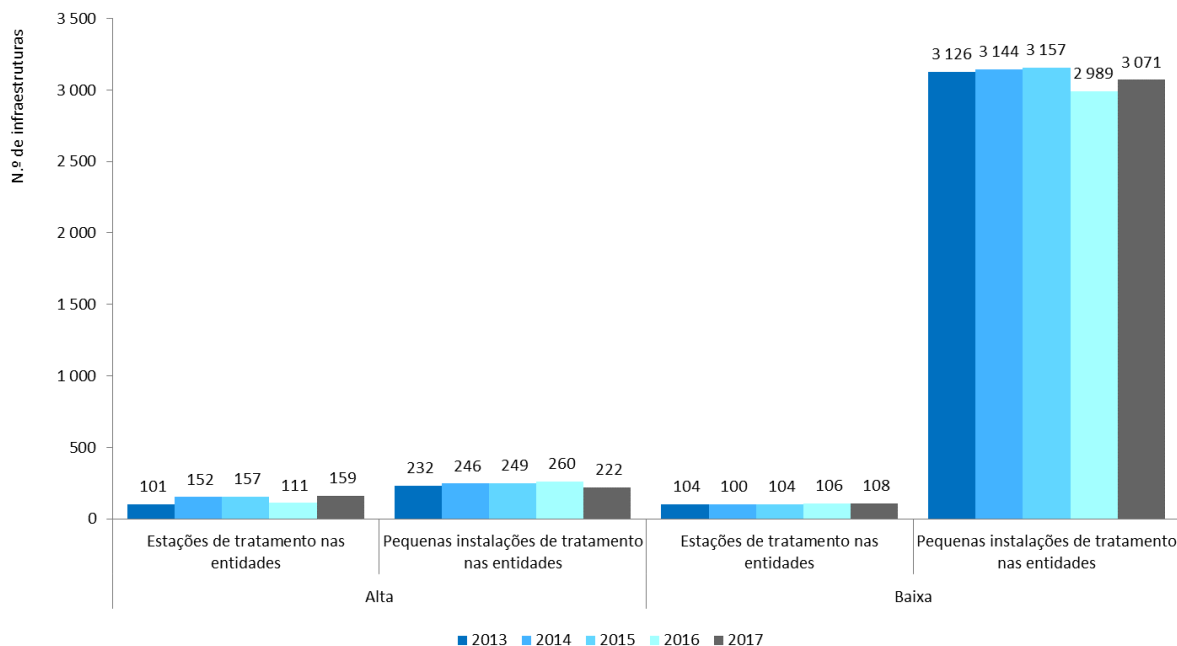


Figura 58. Evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental

Com exceção de 2016, verifica-se uma tendência de crescimento do número de estações de tratamento de água dos setores em alta e em baixa, contrastando de algum modo com a oscilação verificada nos últimos dois anos no que concerne às pequenas instalações de tratamento.

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 59 apresenta-se, por submodelo de gestão, o comprimento total de condutas em Portugal continental no ano de 2017, sendo disponibilizada na Figura 60 a respetiva evolução desde 2013.

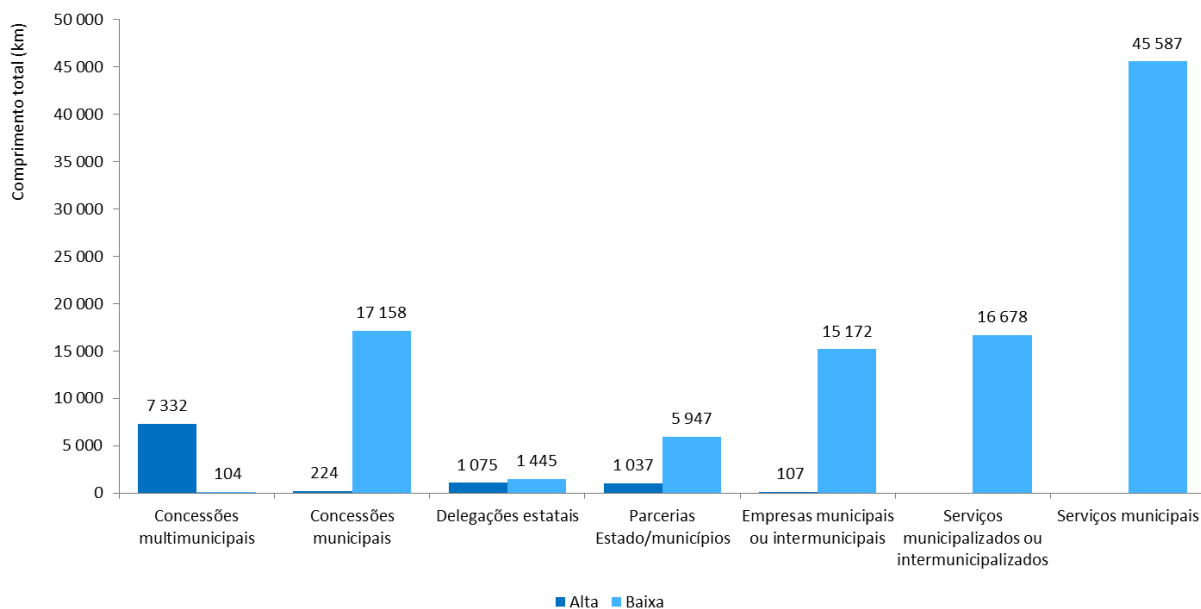


Figura 59. Comprimento total de condutas por submodelo de gestão

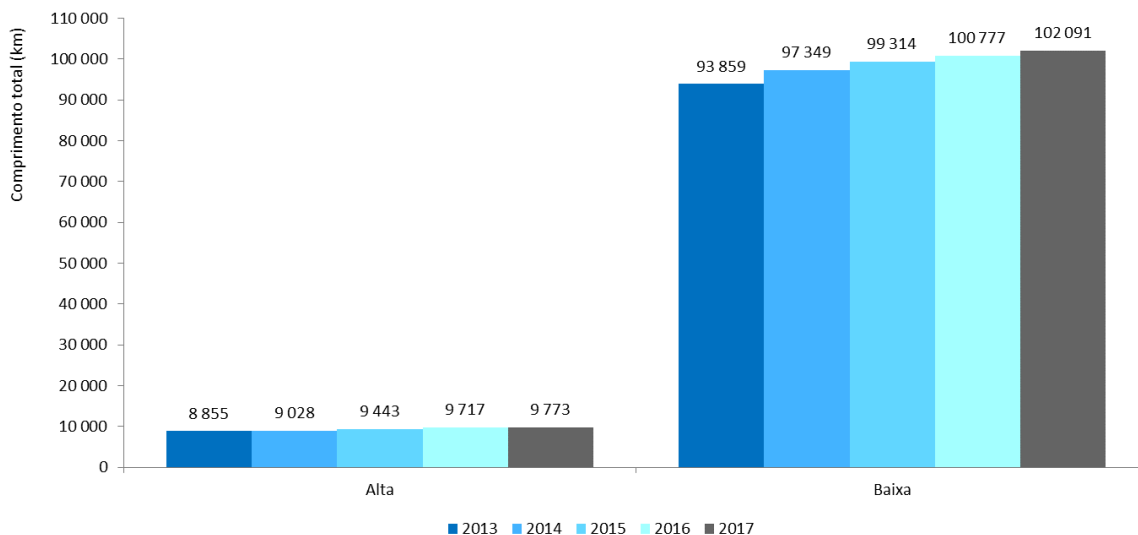


Figura 60. Evolução do comprimento total de condutas

Regista-se que o setor do abastecimento público de água em Portugal continental dispõe de um total de 111 864 km de condutas, dos quais 9 773 km foram reportados pelas entidades gestoras em alta e 102 091 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 61 e Figura 62 disponibilizam-se, por submodelo de gestão, o número de estações elevatórias existentes em Portugal continental, em 2017, bem como a respetiva evolução desde 2013.

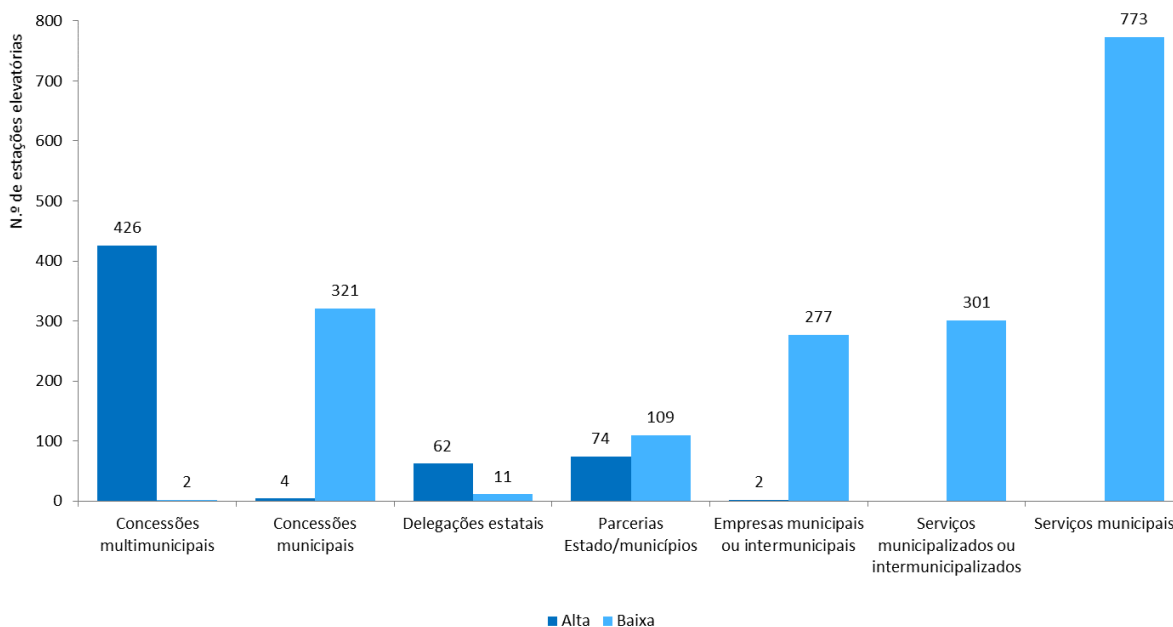


Figura 61. Distribuição das estações elevatórias por submodelo de gestão

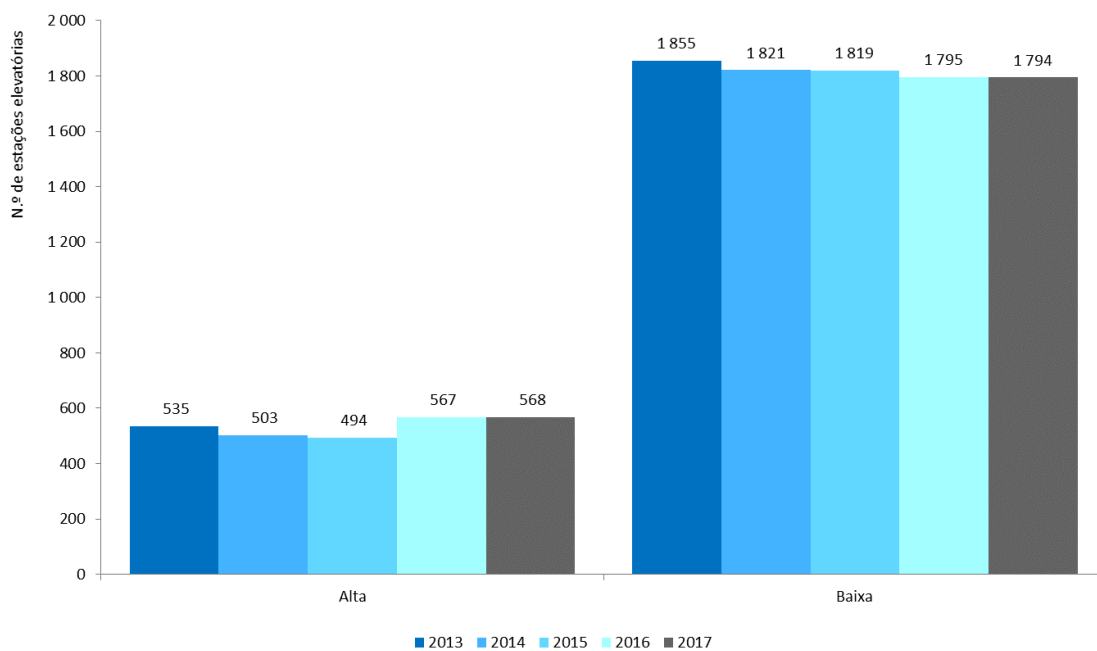


Figura 62. Evolução do número de estações elevatórias

Em 2017, as entidades gestoras do serviço de abastecimento de água reportaram um total de 2362 estações elevatórias, das quais 568 são geridas por entidades gestoras em alta e 1794 por entidades gestoras em baixa. Em termos globais, verifica-se um decréscimo progressivo deste tipo de infraestruturas no setor em baixa, contrastando com a evolução registada no setor em alta, que, nos últimos dois anos, aumentou em 74 unidades este tipo de instalações.

A Figura 63 e Figura 64 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 2017.

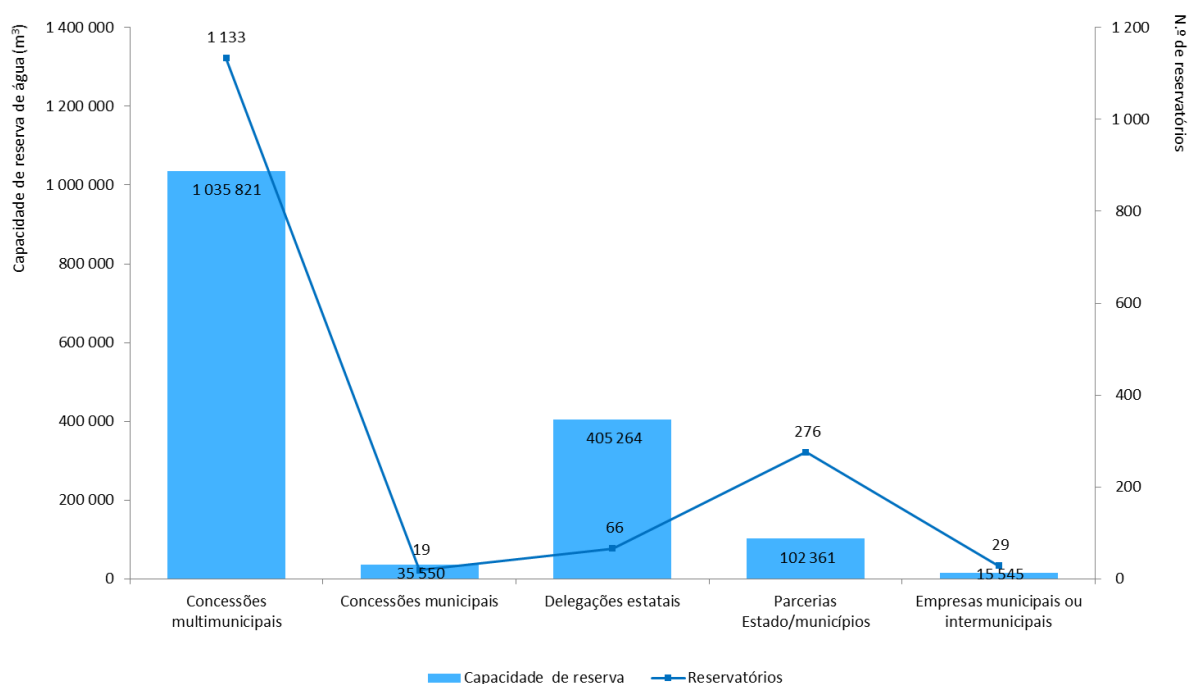


Figura 63. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em alta, por submodelo de gestão

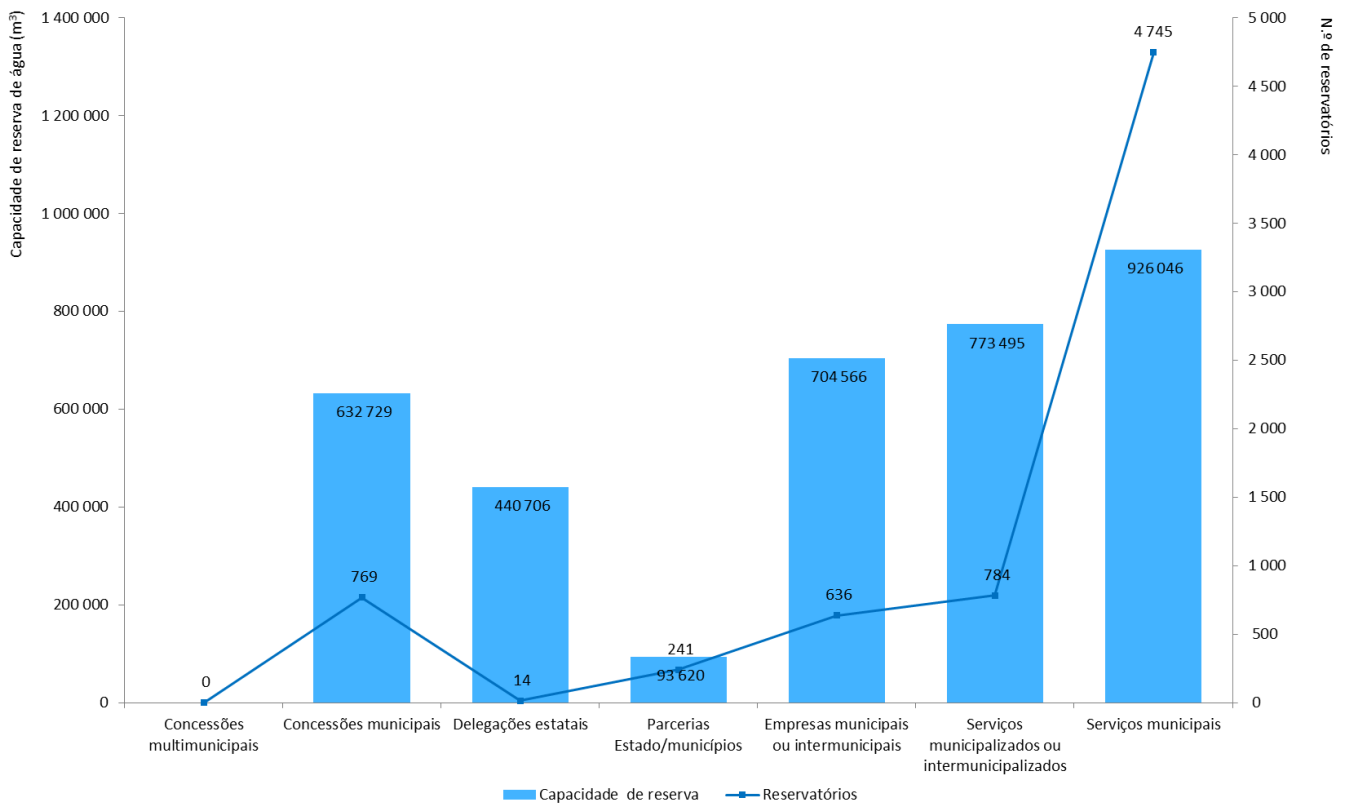


Figura 64. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em alta, por submodelo de gestão

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 8712 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 65 e Figura 66 são disponibilizadas as evoluções, desde 2013, do número de reservatórios existentes nos setores em alta e em baixa e respetiva capacidade de armazenamento de água tratada.

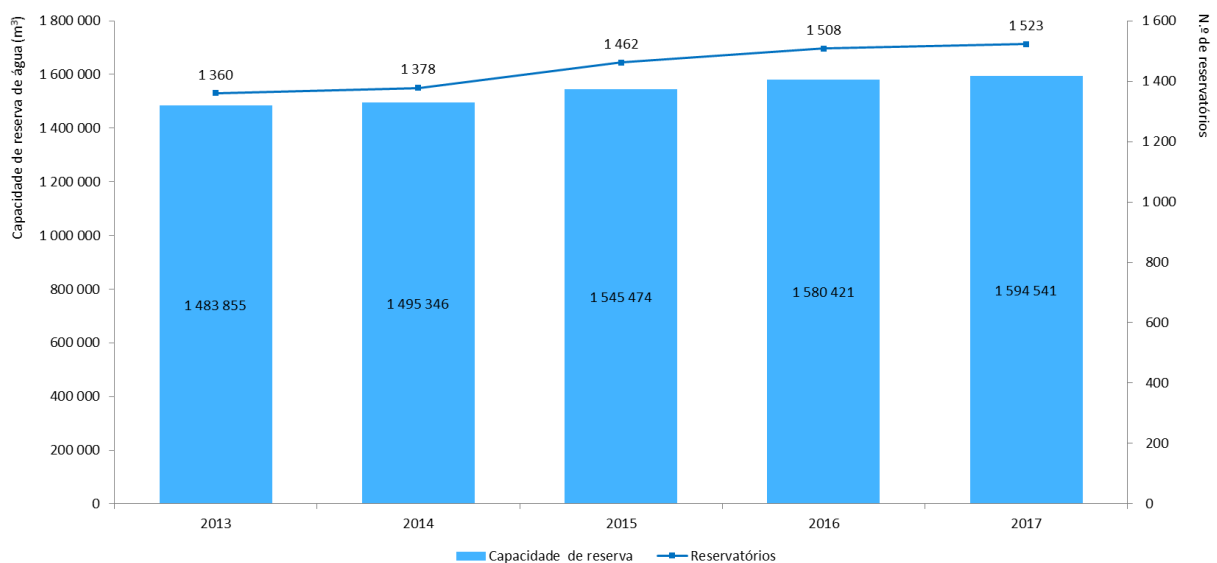


Figura 65. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em alta

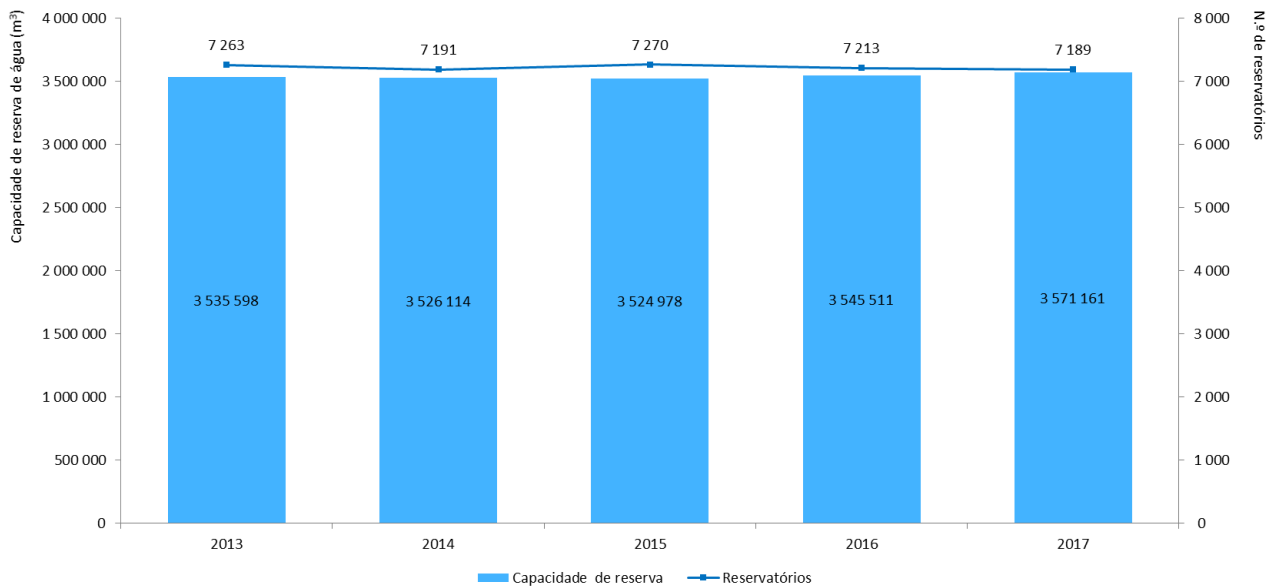


Figura 66. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em baixa

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 2013 e 2017. 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 2017, verifica-se para o setor em baixa uma redução do número de reservatórios, acompanhado de um aumento 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 67 apresenta-se, por submodelo de gestão, o cumprimento total de coletores em Portugal continental no ano de 2017, sendo disponibilizada na Figura 68 a respetiva evolução desde 2013.



Figura 67. Comprimento total de coletores por submodelo de gestão

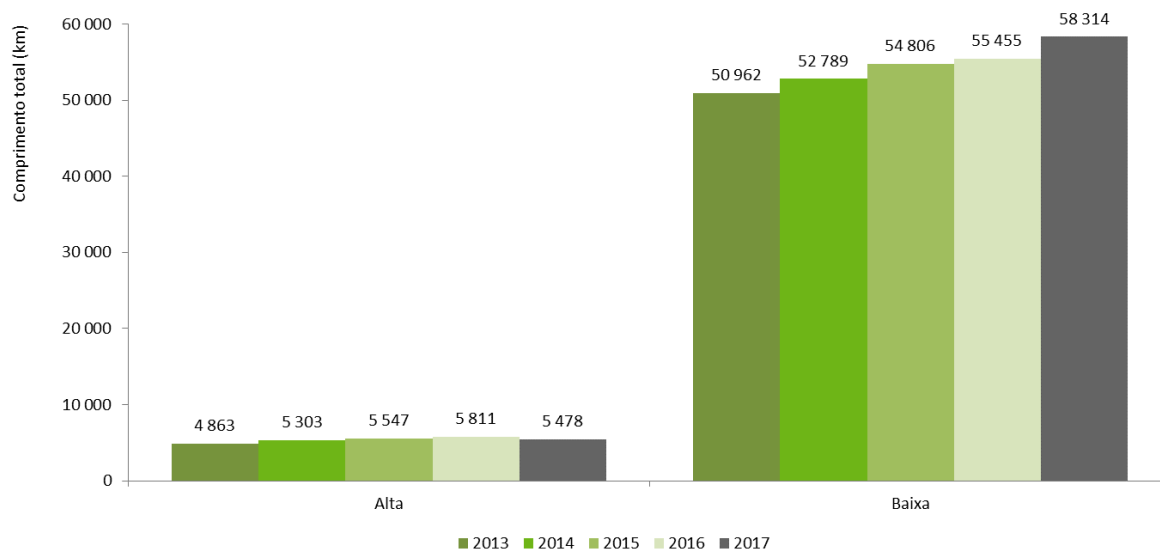


Figura 68. Evolução do comprimento total de coletores

Verifica-se que o setor de saneamento de águas residuais urbanas dispõe de 63 791 km de coletores, dos quais 5478 km foram reportados pelas entidades gestoras em alta e 58 314 km pelas entidades gestoras em baixa. Para o período de tempo compreendido entre 2013 e 2017, regista-se um aumento generalizado do comprimento total de coletores. A única exceção ocorre no setor em alta, onde no ano de 2017 se registou um decréscimo de 333 km, muito provavelmente resultado da melhoria da fiabilidade da informação cadastral reportada pelas entidades gestoras.

No que diz respeito às estações elevatórias, as Figura 69 e Figura 70 apresentam a informação, por submodelo de gestão, sobre o número de estações elevatórias em Portugal continental, no ano de 2017, e respetiva evolução nos últimos cinco anos, respetivamente.

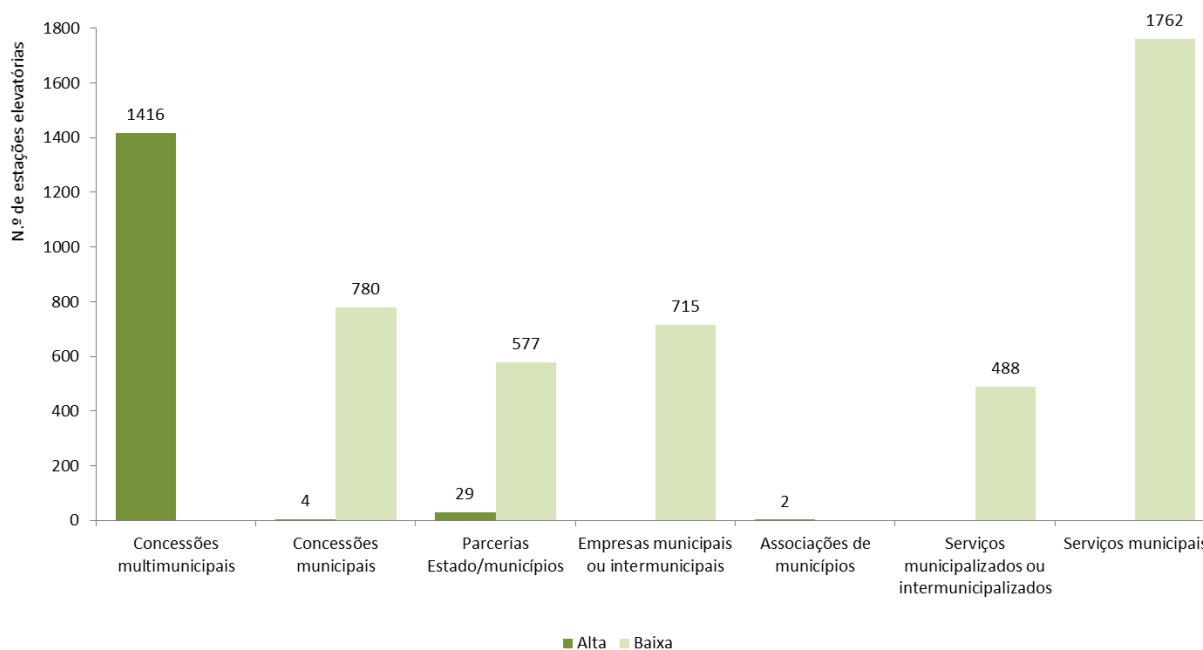


Figura 69. Número de estações elevatórias por submodelo de gestão

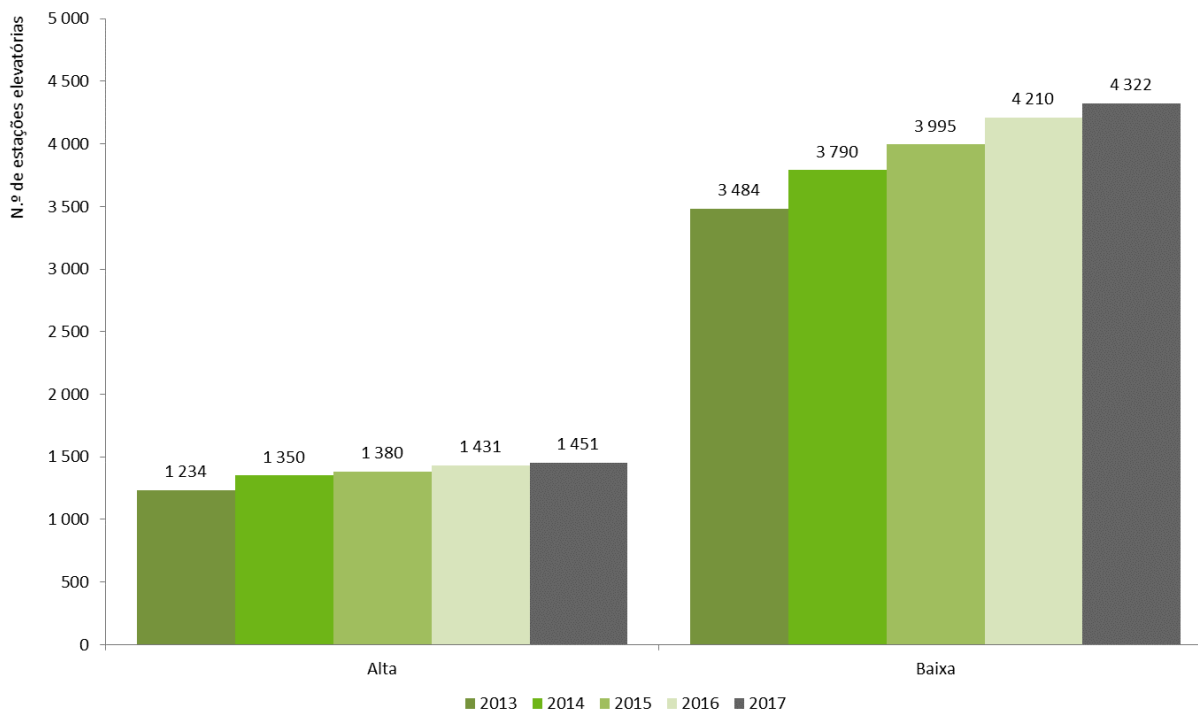


Figura 70. Evolução do número de estações elevatórias

Conforme o observado nas figuras anteriores, em 2017, as entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais urbanas reportaram um total de 5641 estações elevatórias, das quais 1451 são geridas por entidades gestoras em alta e 4322 por entidades gestoras em baixa. Entre 2013 e 2017, 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 4361 instalações de tratamento, das quais 2751 (63 %) correspondem a ETAR e 1610 (37 %) a fossas sépticas coletivas.

A Figura 76 apresenta o número de ETAR e de fossas sépticas coletivas existentes em Portugal continental no ano de 2017 e respetiva percentagem de licenciamento de instalações de tratamento por submodelo de gestão.

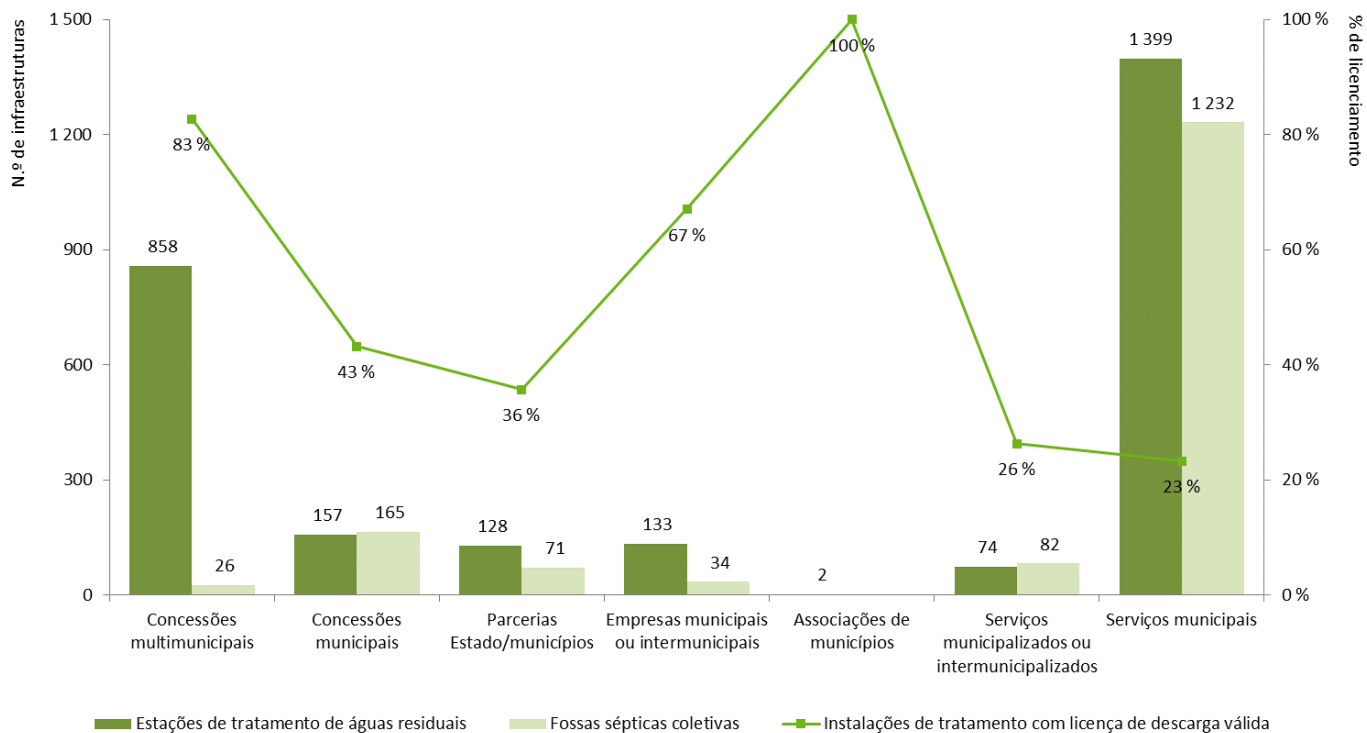


Figura 71. ETAR e fossas sépticas coletivas existentes em Portugal continental e respetiva percentagem de licenciamento de instalações de tratamento por submodelo de gestão

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 60 % 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, mas neste modelo de gestão destacam-se claramente as ETAR, ao contrário dos serviços municipais.

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 %, 83 % e 67 %, 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 23 %, 26 % e 36 % das suas instalações licenciadas, respetivamente, que constitui um indicador negativo e que deve ser corrigido.

Na Figura 72 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.

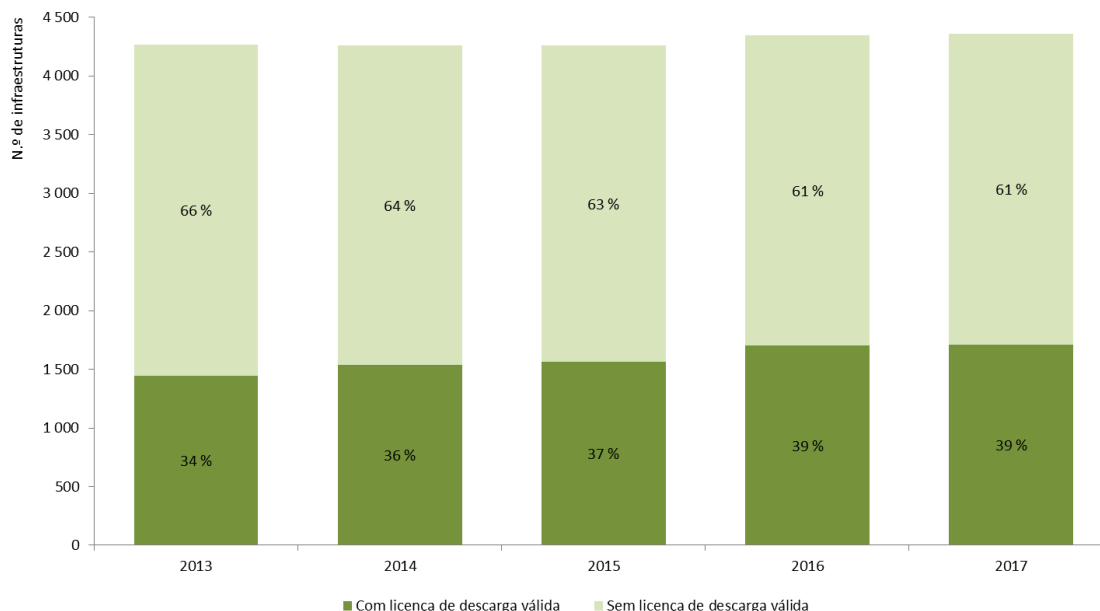


Figura 72. Evolução do número de instalações de tratamento e respetivo peso no setor das infraestruturas com licença válida de descarga

Regista-se que, entre 2013 e 2017, o número de instalações de tratamento de águas residuais urbanas aumentou, bem como a proporção de instalações com licença de descarga válida. Assim, face a 2013, existem mais 93 instalações, tendo o nível de licenciamento aumentado de 34 % para 39 %, em 2017.

Nas Figura 73 e Figura 74 pode observar-se a evolução do número de instalações de tratamento, bem como da água residual recolhida entre 2013 e 2017, em alta e em baixa, respetivamente. A partir de 2014 é também possível visualizar a água residual tratada em estações de tratamento, que passou a ser reportada pelas entidades gestoras a partir desse ano.

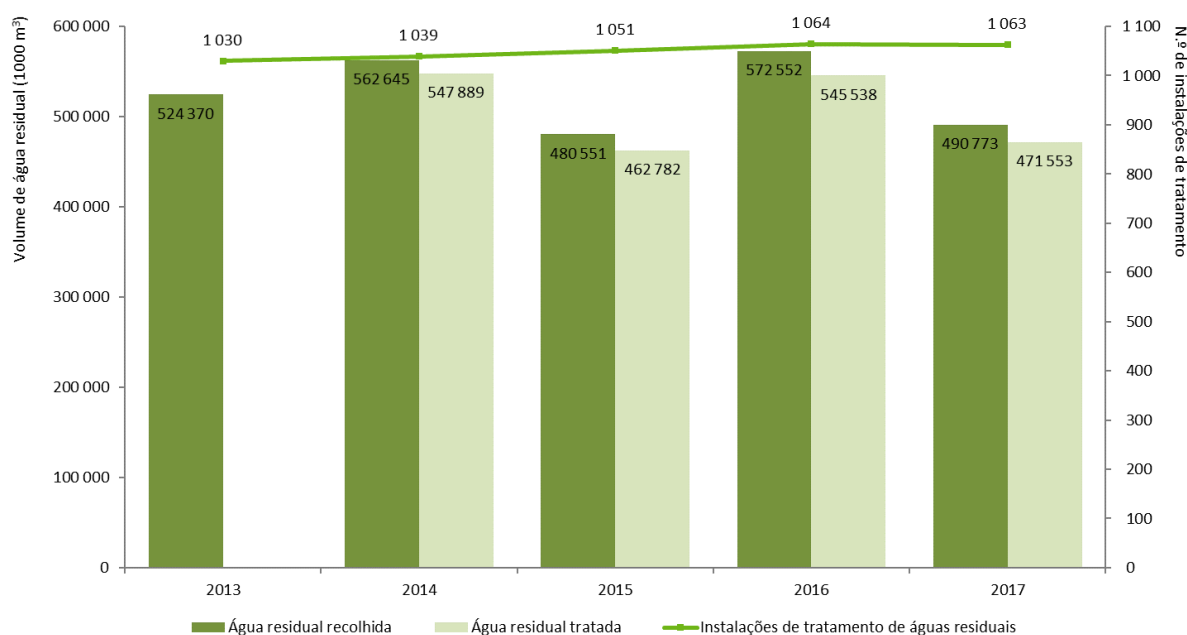


Figura 73. Evolução do número de instalações de tratamento, do volume de água residual recolhida e do volume de água residual tratada em estações de tratamento do setor em alta

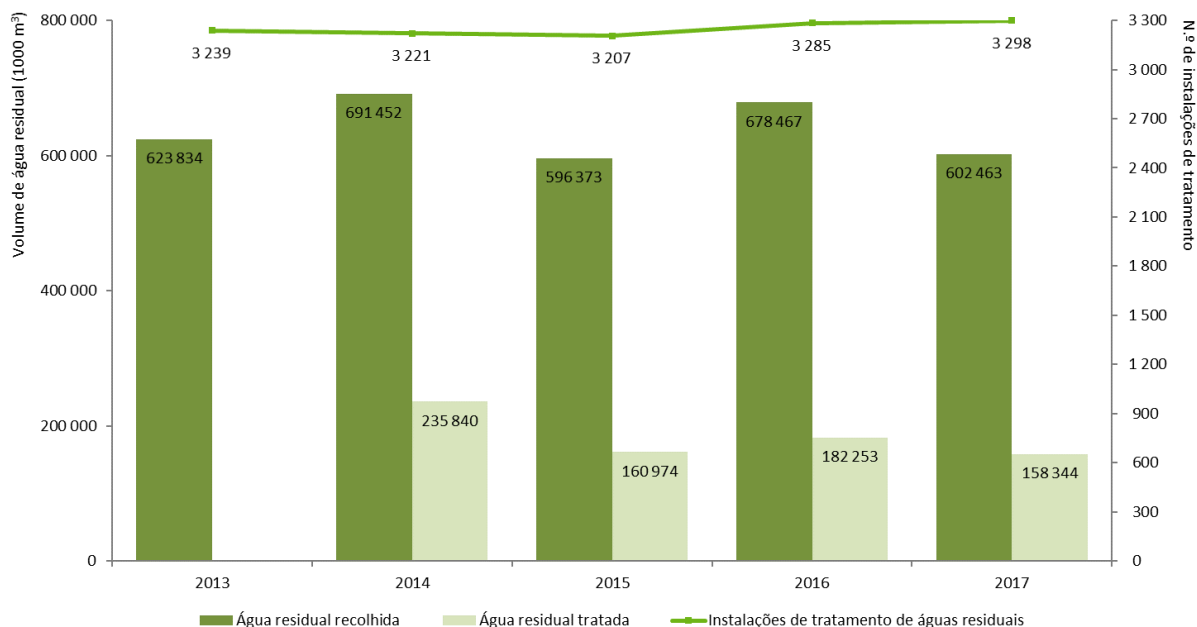


Figura 74. Evolução do número de instalações de tratamento, do volume de água residual recolhida e do volume de água residual tratada em estações de tratamento do setor em baixa

Entre 2013 e 2017, verificou-se um aumento generalizado das instalações de tratamento de águas residuais urbanas, espelhando a continuação do investimento no setor e 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 aflúncias indevidas em ambos os sistemas.

Por último, verifica-se que a necessidade de implementação de sistemas de reutilização de águas residuais tratadas assume cada vez maior importância. Em Portugal continental ainda são poucos os sistemas onde é efetuada a reutilização. Todavia, a crescente pressão sobre as massas de água e a ocorrência de períodos de seca prolongada vêm reforçar a necessidade de procurar alternativas ambientalmente mais adequadas e financeiramente mais atrativas. Em 2017, apenas 30 entidades gestoras, das quais 21 em baixa e 9 em alta, reutilizaram água, correspondendo a 8,5 milhões de metros cúbicos, ou seja, a cerca de 1,4 % da água residual tratada em estações de tratamento.

A Figura 75 disponibiliza a informação relativa a 2017 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.

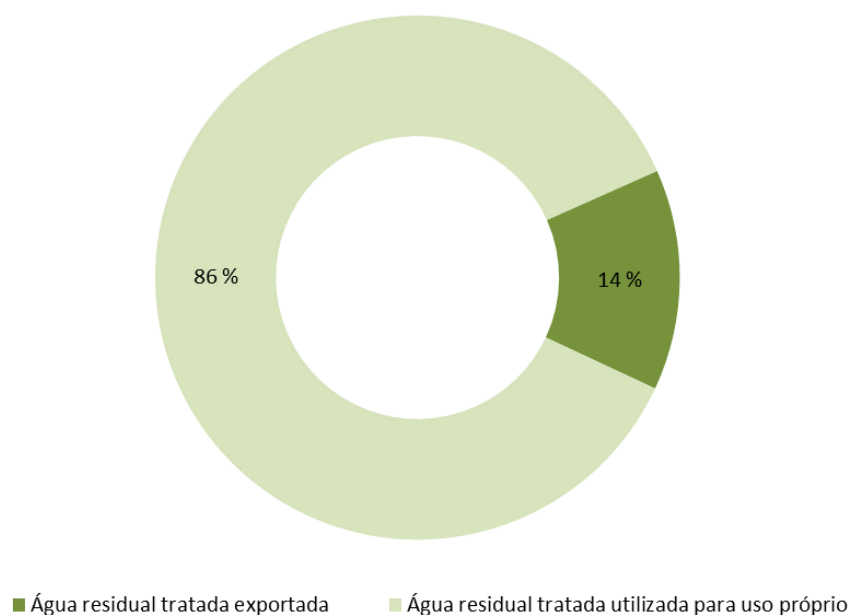


Figura 75. Reutilização de água residual tratada

Observa-se assim, que, em 2017, a maior parte da água residual tratada foi utilizada pelas entidades gestoras para uso próprio e que apenas 14 % 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 76 apresenta-se a situação relativa ao encaminhamento adequado de lamas de tratamento de águas residuais urbanas, em 2017. 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.

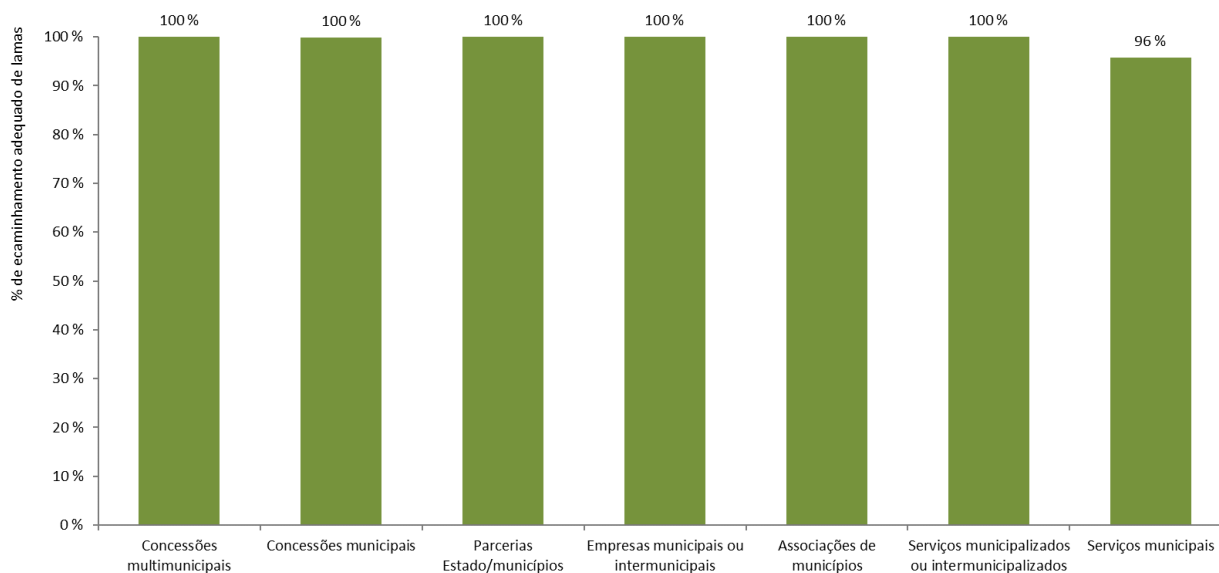


Figura 76. Encaminhamento adequado de lamas do tratamento, por submodelo de gestão

Verifica-se que, de acordo com a informação reportada pelas entidades gestoras no âmbito do ciclo anual da avaliação da qualidade do serviço, a maioria evidencia preocupação com o encaminhamento adequado das lamas produzidas nas respetivas instalações de tratamento, havendo no entanto oportunidade de melhoria no caso dos serviços municipais.

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 77 apresenta a evolução do número de ecopontos²¹ em exploração, por tipologia de sistema, entre os anos de 2013 a 2017.

²¹ Refira-se que um ecoponto 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.

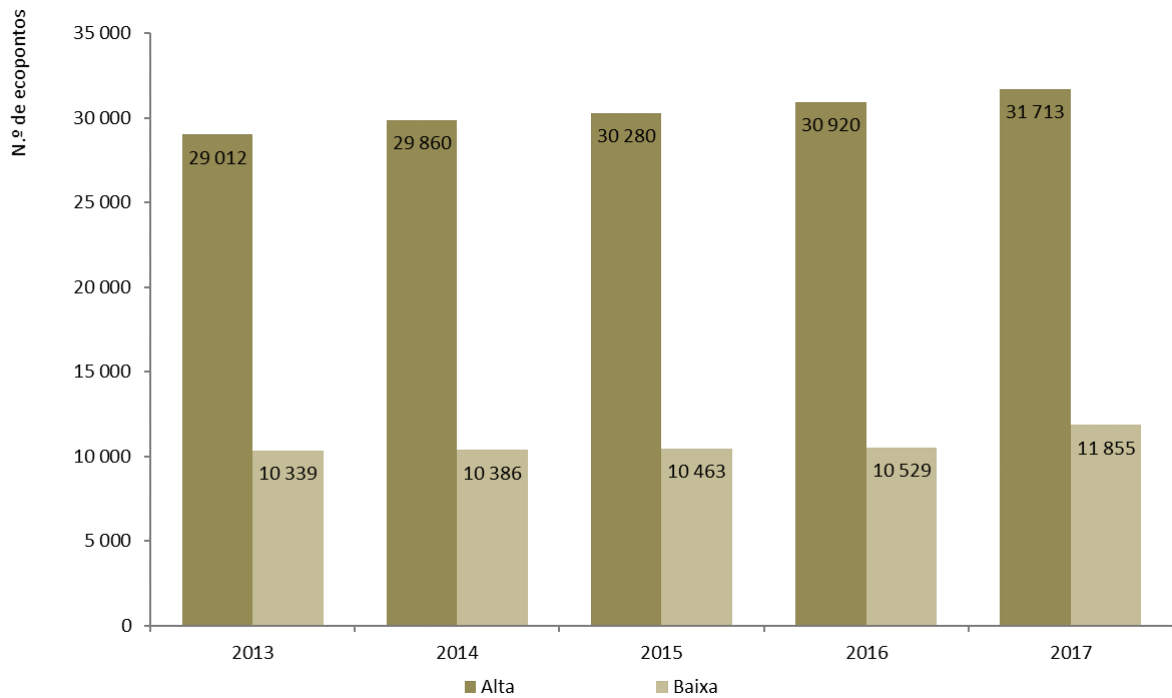


Figura 77. Evolução do número de ecopontos por tipo de sistema

Conforme se pode verificar, o número de ecopontos tem vindo a aumentar progressivamente ao longo dos anos, nas duas tipologias de sistema, que reflete um investimento das entidades gestoras para aumentar as quantidades de embalagens recolhidas seletivamente. Regista-se igualmente que as entidades gestoras dos sistemas em alta gerem um número claramente maior de ecopontos face às entidades dos sistemas em baixa, o que se justifica pelo facto de abrangerem 66 % da população servida.

Na Figura 78 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 2017.

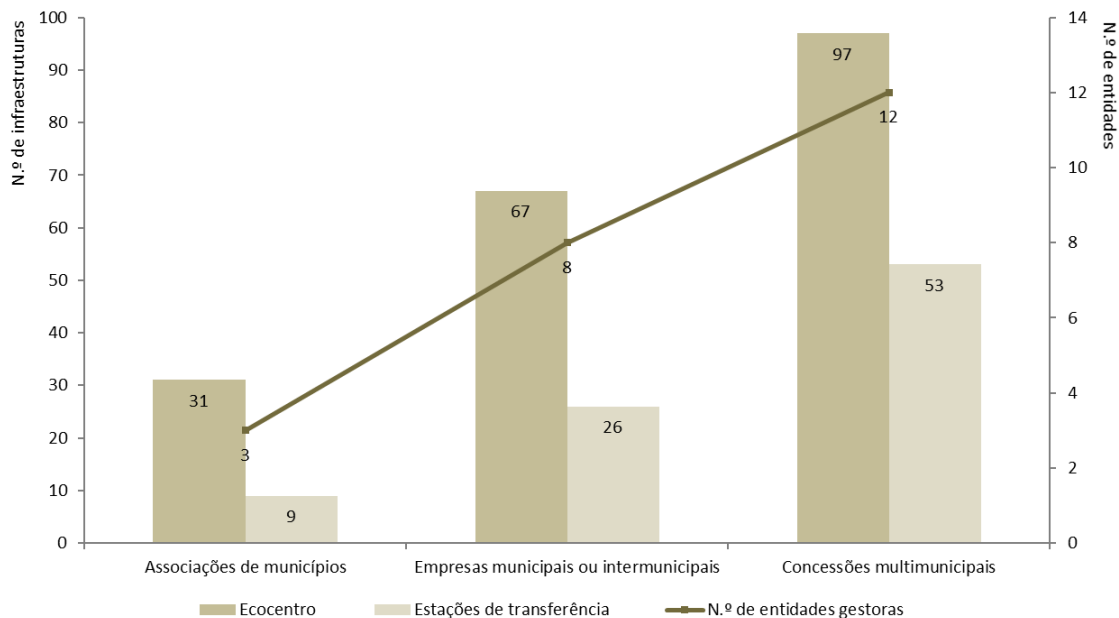


Figura 78. Ecocentros e estações de transferência em exploração, por submodelo de gestão

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 195 e 88 unidades em 2017, 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 79 e Figura 80 disponibiliza-se a comparação entre o número de ecopontos e a população servida em 2017, por submodelo de gestão e por tipologia de área de intervenção, respetivamente.

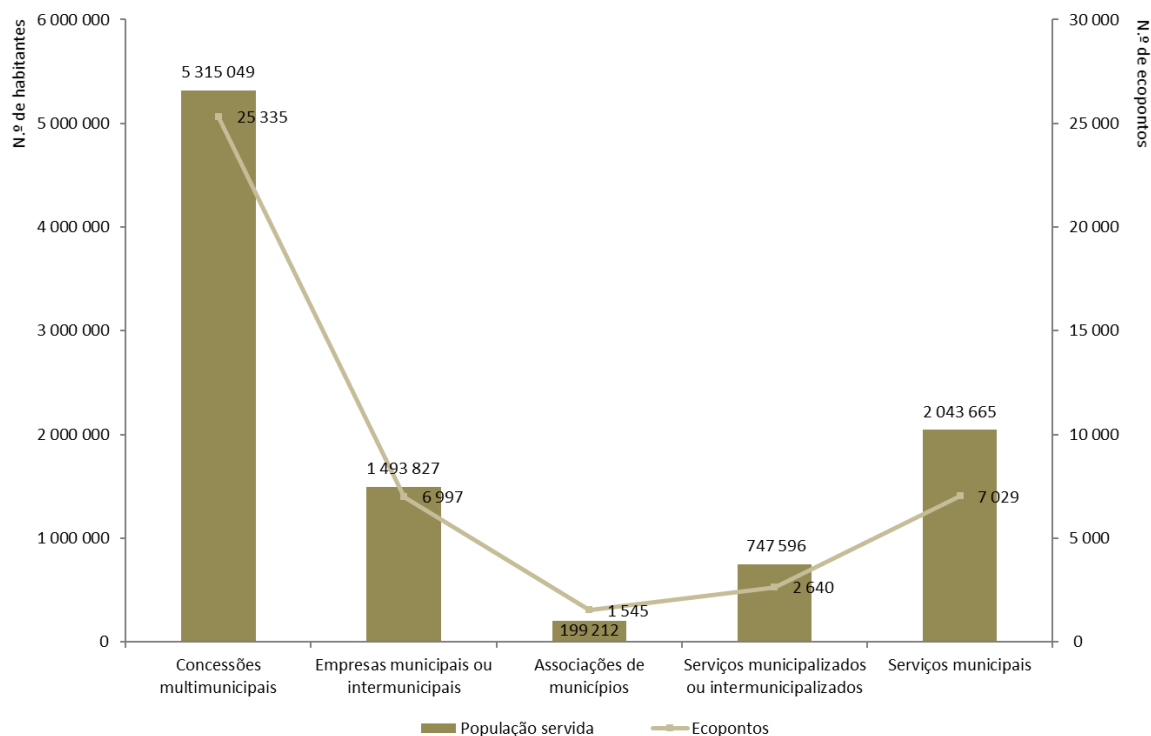


Figura 79. Número de ecopontos e população servida pelas entidade gestoras, por submodelo de gestão

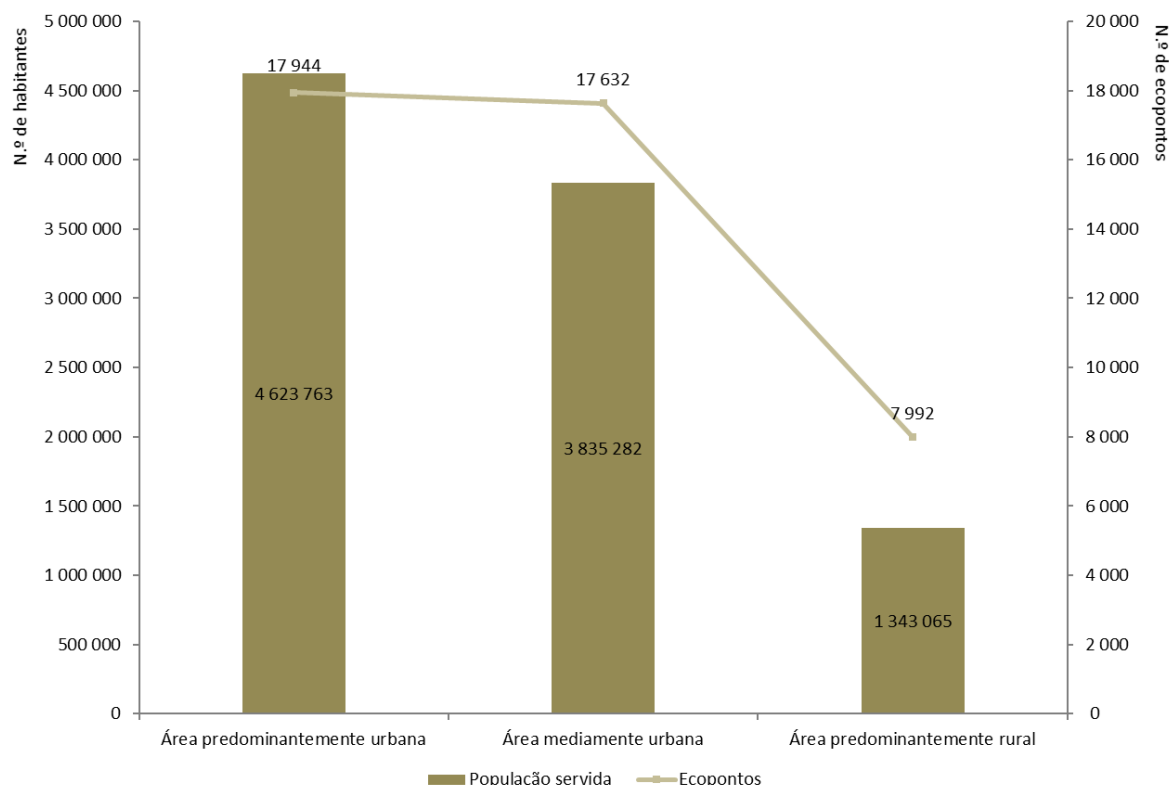


Figura 80. Número de ecopontos e população servida pelas entidade gestoras, por tipologia de área de intervenção

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 (54 %). No que se refere à análise por tipologia de área de intervenção, o maior número de ecopontos encontra-se nas áreas predominantemente urbanas (17 944), seguido muito de próximo pelo número de ecopontos existentes nas áreas mediamente urbanas (17 632). Este facto pode ser explicado por alguns municípios com área predominantemente urbana, como Lisboa e Maia, efetuarem maioritariamente recolha seletiva porta a porta.

Na Figura 81 realiza-se a comparação entre a quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente, nos sistemas em alta e em baixa, em 2017.

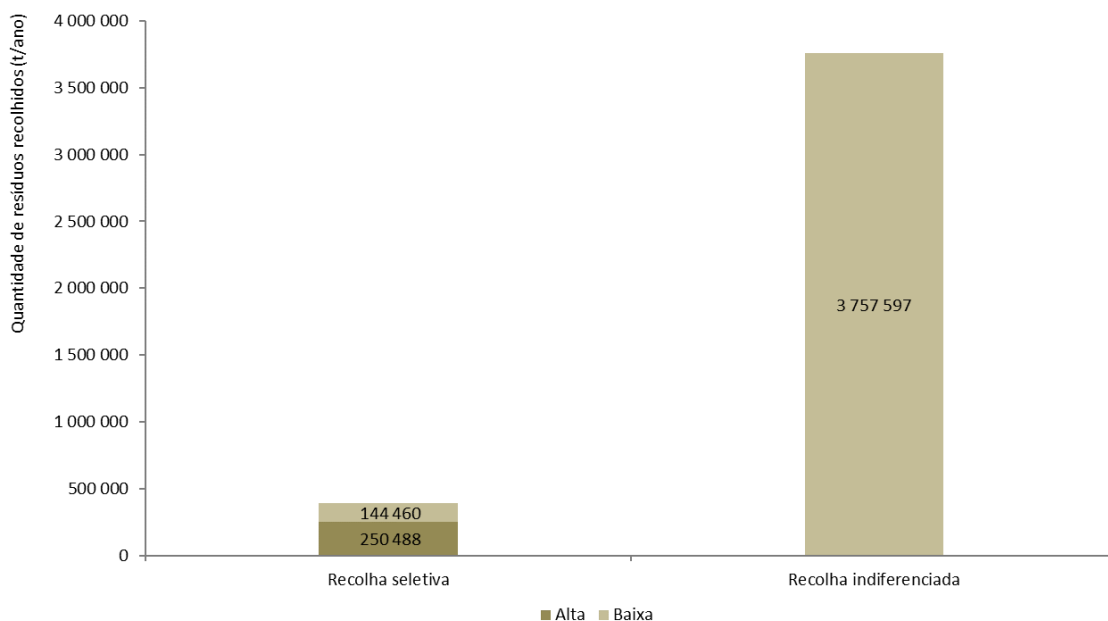


Figura 81. Quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente

Regista-se que a quantidade de resíduos urbanos resultantes da recolha seletiva multimaterial corresponde a cerca de 9,5 % 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 geridos e pela maior abrangência ao nível dos alojamentos e população servidos.

Na Figura 82 expõem-se os quantitativos médios de resíduos recolhidos seletivamente, em 2017, por ecoponto e nas várias tipologias de área de intervenção.

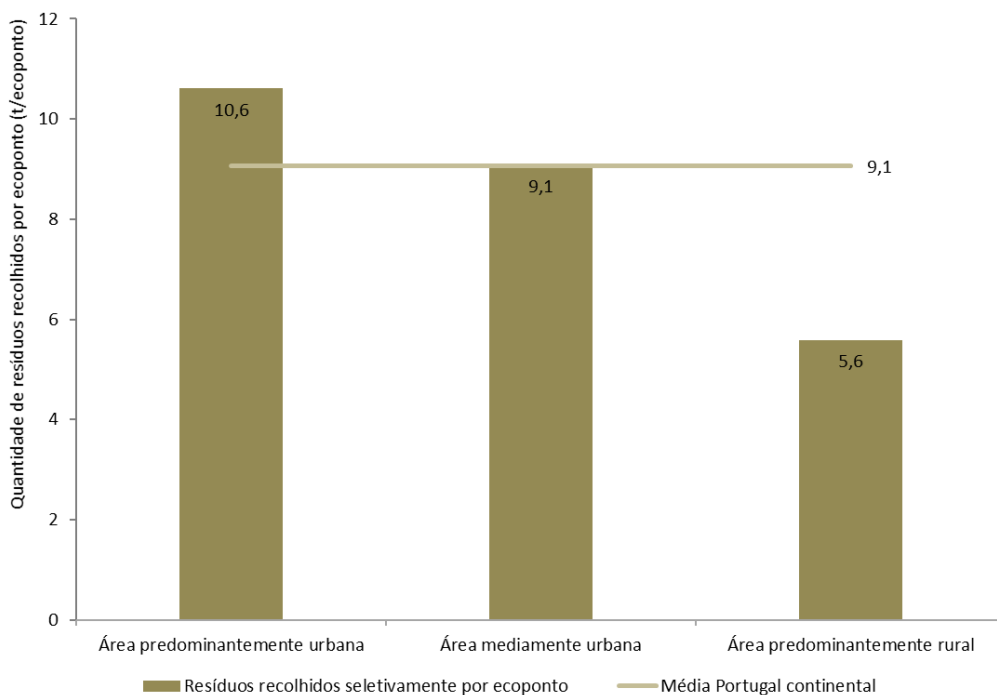


Figura 82. Média anual de resíduos recolhidos seletivamente por ecoponto e por tipologia de área de intervenção

No que respeita à quantidade média anual de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem (recolha seletiva multimaterial) recolhida por ecoponto, 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 2017, foram em média recolhidas em Portugal continental 9,1 toneladas de resíduos de recolha seletiva por ecoponto.

A Figura 83 apresenta os quantitativos médios de resíduos recolhidos indiferenciadamente, em 2017, 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.

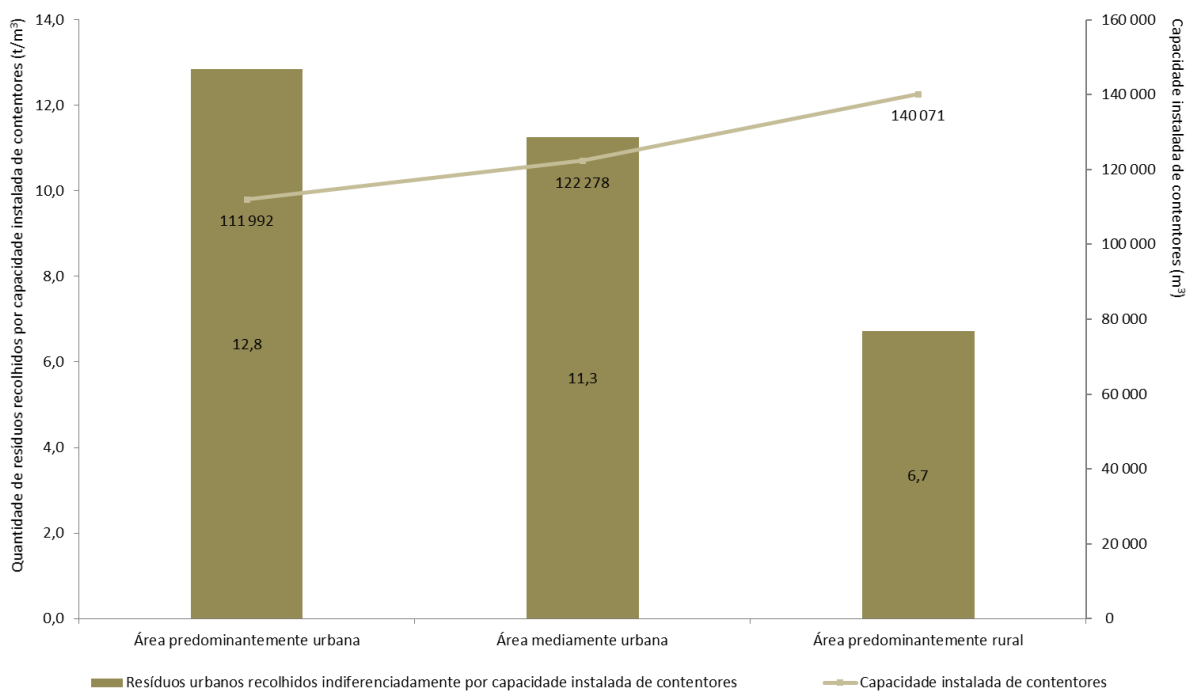


Figura 83. Média anual de resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente, por capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada e por tipologia de área de intervenção

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 84 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 2017.

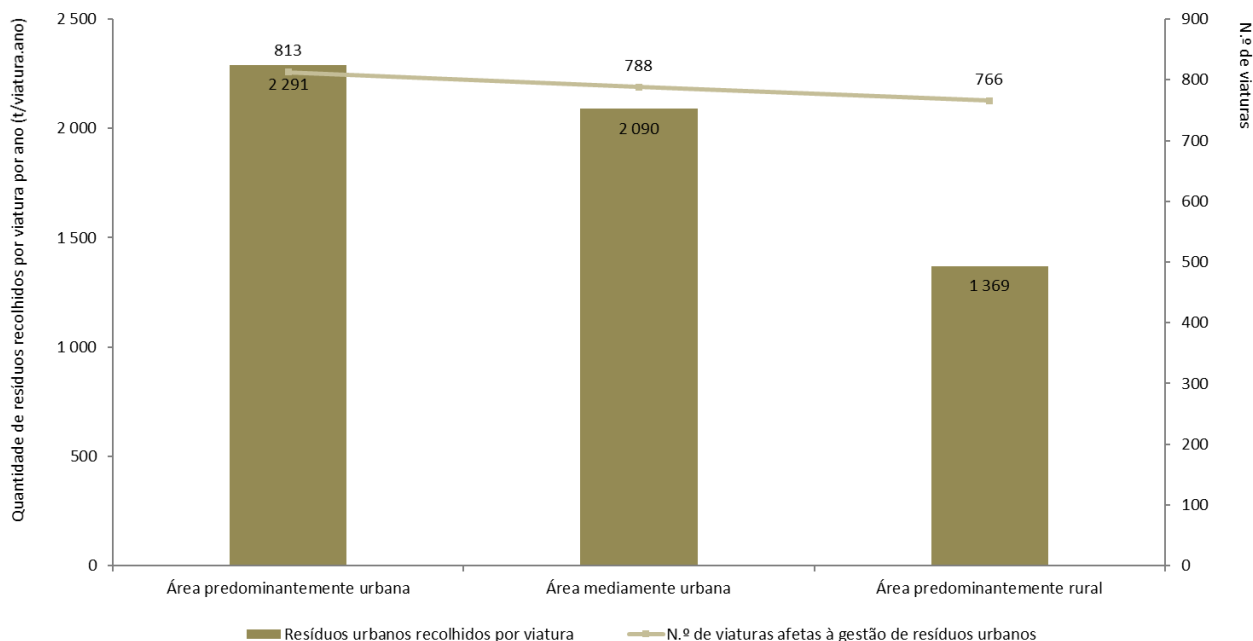


Figura 84. Relação entre o número de viaturas e a quantidade de resíduos recolhidos por viatura, por tipologia de área de intervenção

Observa-se que a quantidade de viaturas afetadas à recolha de resíduos urbanos é relativamente semelhante nas várias tipologias de área de intervenção, registando-se uma ligeira redução à medida que a área é cada vez menos densamente povoada.

Verifica-se igualmente que existe uma relação direta entre a quantidade de resíduos recolhidos por viatura e a tipologia de área de intervenção, sendo a variação mais acentuada nas áreas predominantemente rurais, em que o seu valor é menor. Embora as áreas predominantemente rurais correspondem a 63 % das entidades gestoras em baixa, estas apenas abrangem 20 % da população de Portugal continental.

A Figura 85 sintetiza a informação sobre a renovação do parque de viaturas afeto à recolha de resíduos urbanos seletivos e indiferenciados em 2017, por tipologia de área de intervenção.

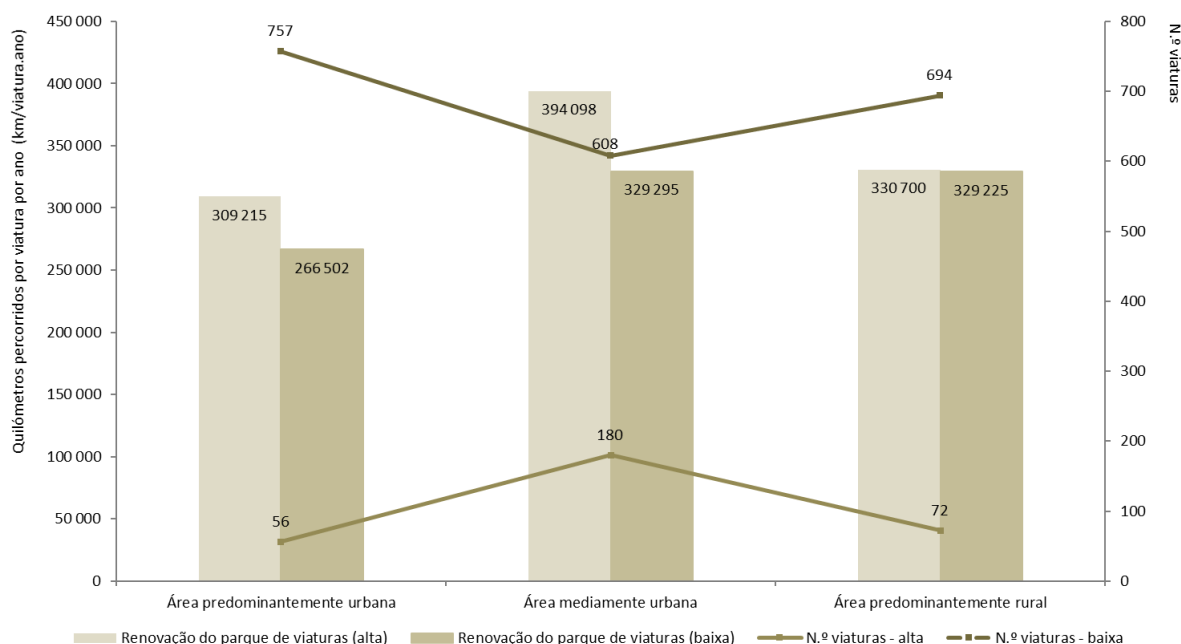


Figura 85. Renovação do parque de viaturas por tipologia de área de intervenção

Numa primeira abordagem, verifica-se que existe uma grande discrepância no número de viaturas afetas 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 86 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.

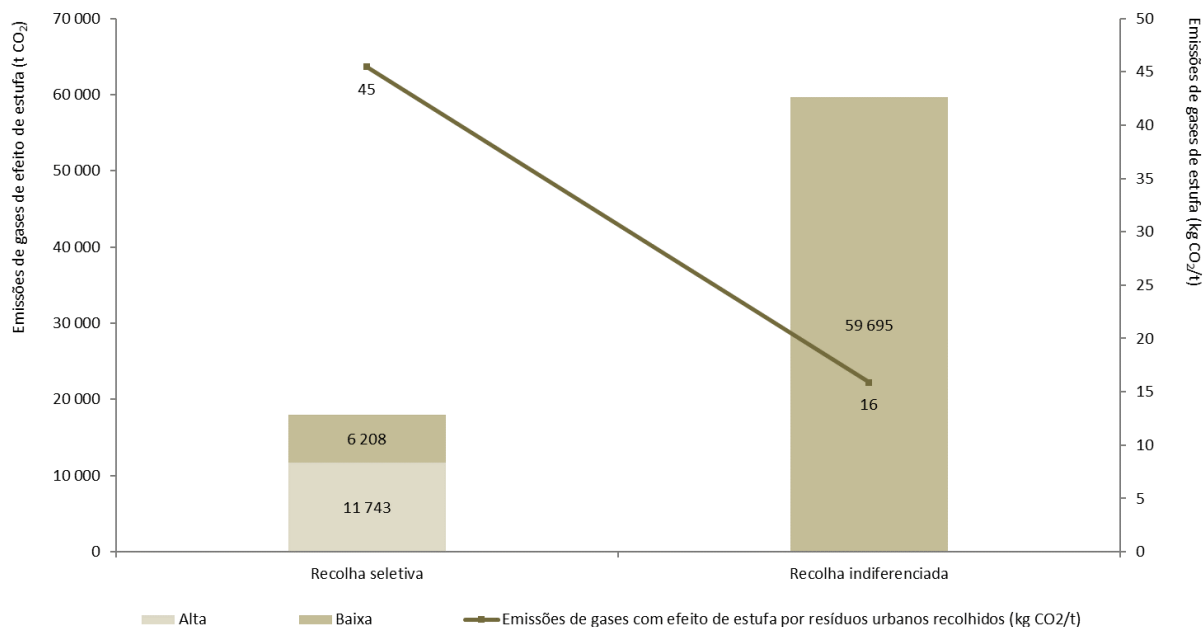


Figura 86. Emissão de gases com efeito de estufa das recolhas seletiva e indiferenciada

Constata-se que a emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva corresponde a cerca de 23 % 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 87 apresenta a relação entre a emissão de gases com efeito de estufa e os resíduos recolhidos seletivamente, em 2017, pelos sistemas em alta e em baixa.

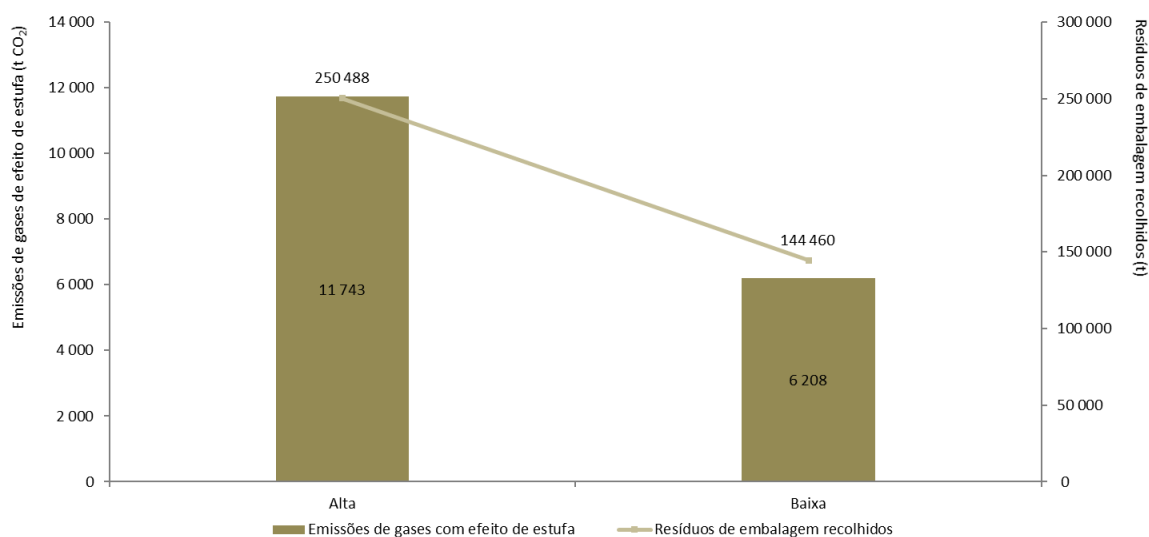


Figura 87. Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva

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 43 kg CO₂/t, respetivamente).

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

A Figura 88 apresenta o panorama geral das principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos em Portugal continental, no ano de 2017.

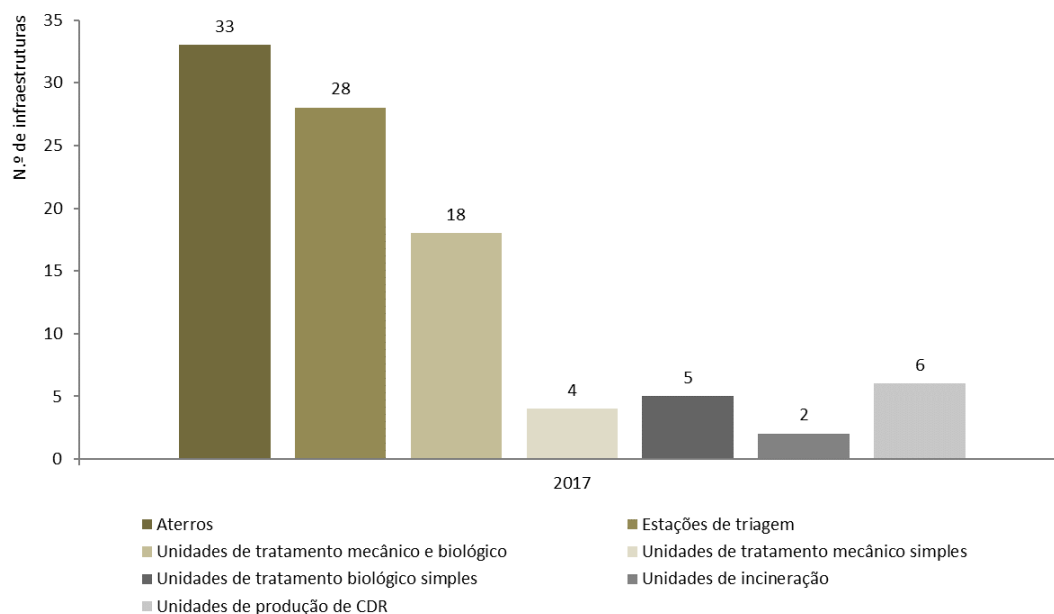


Figura 88. Principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos em Portugal continental

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 89 apresenta a distribuição do destino dado aos resíduos urbanos em Portugal continental. De referir que os valores apresentados baseiam-se nos dados validados no âmbito do ciclo anual da Qualidade do serviço de 2017, nos quais são considerados para efeitos da categoria "Reciclagem material" o dado "Volume de atividade para reciclagem" (dRU38a), para a "Valorização orgânica" o dado "Resíduos enviados para incineração" (dRU43a), para a "Incineração" o dado "Resíduos enviados para incineração" (dRU43a) e para a categoria "Aterro" o dado "Resíduos urbanos depositados em aterro" (dRU48a). Os valores totais apurados tiveram ainda em consideração a partilha de infraestruturas entre as várias entidades gestoras em alta.

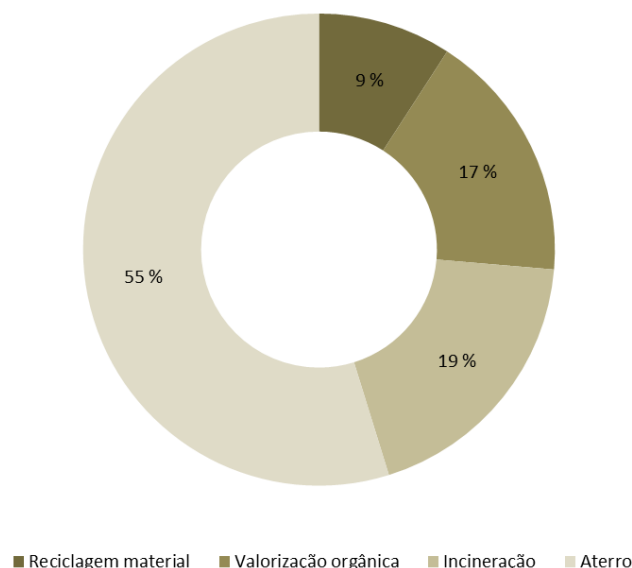


Figura 89. Destino dos resíduos urbanos em Portugal continental

Tendo em consideração a eficiência das diferentes unidades de tratamento de resíduos urbanos já em funcionamento, em 2017, 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 (31 %).

Refira-se ainda que, embora cerca de 39 % do quantitativo de resíduos urbanos recolhidos em Portugal continental tenha dado entrada em unidades de tratamento mecânico, mecânico e biológico e valorização orgânica, apenas 17 % foram encaminhados para tratamento biológico (TB). Esta situação reflete-se também no quantitativo de resíduos depositados em aterro atrás referido.

A Figura 90 apresenta o destino dado aos resíduos urbanos nos vários sistemas em alta de Portugal continental, em 2017.

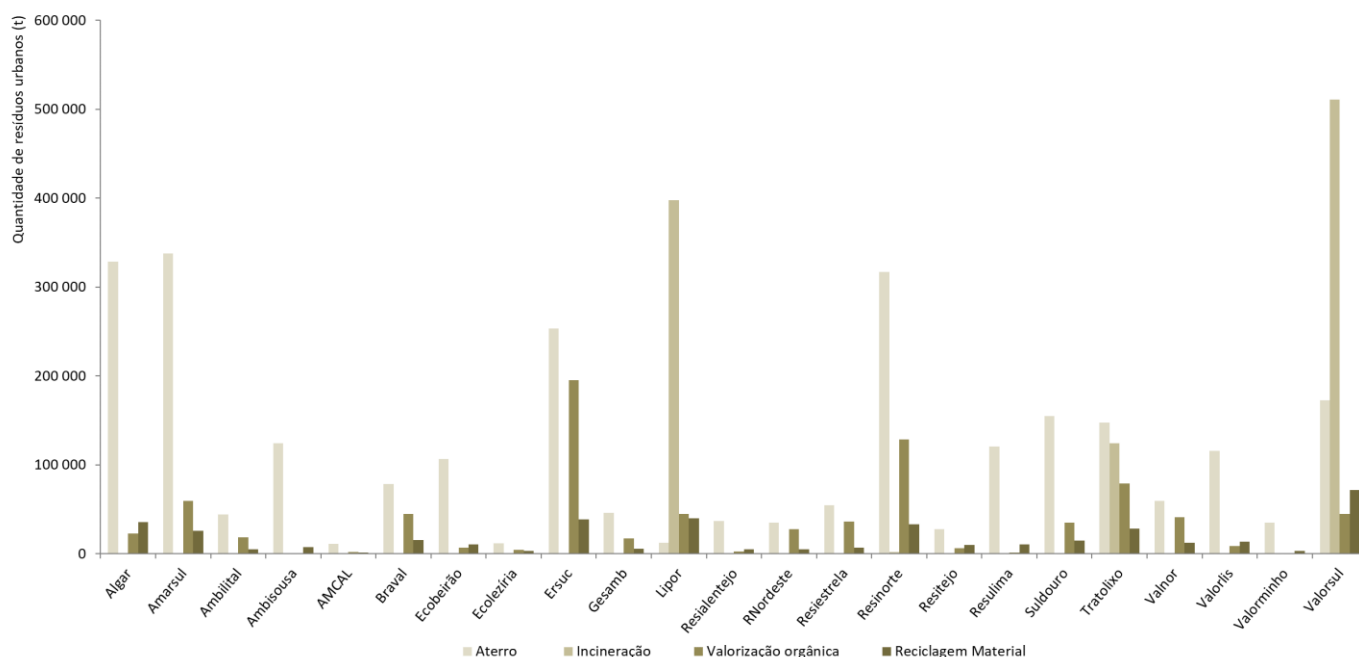


Figura 90. Destino dos resíduos urbanos nos vários sistemas em alta de Portugal continental

Embora o aterro seja ainda o destino preferencial dado aos resíduos urbanos, observa-se que em mais de dois terços das entidades gestoras em alta já se utilizam opções de valorização na gestão de resíduos urbanos em detrimento da eliminação em aterro. 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 TRATOLIXO, RESINORTE E AMBISOUSA para incineração na VALORSUL e LIPOR e dos resíduos da ECOLEZÁRIA, RESIALENTEJO e Associação de Municípios do Alentejo Central para tratamento mecânico e/ou biológico na RESITEJO e GESAMB, entre outros.

Na Figura 91 disponibiliza-se as principais origens dos resíduos urbanos depositados em aterro, no ano de 2017, em Portugal continental.

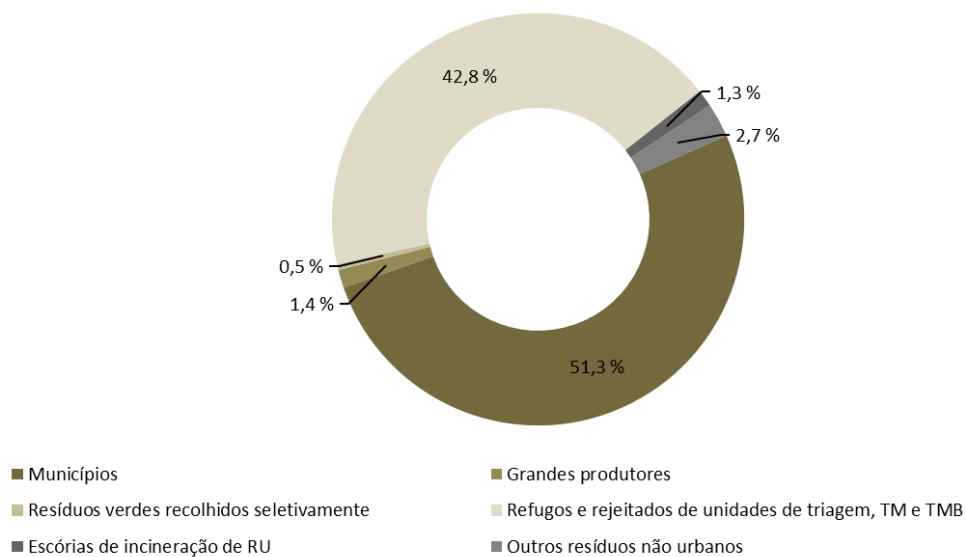


Figura 91. Origem dos resíduos depositados em aterros geridos por entidades gestoras de resíduos urbanos

Verifica-se que mais de metade dos resíduos depositados são provenientes de entregas diretas dos municípios. Por outro lado, cerca de 43 % dos resíduos que dão entrada em aterro são refugos e rejeitados provenientes das unidades de triagem, tratamento mecânico e tratamento biológico.

5. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

5.1. 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 2017.

O processo de reporte de dados à ERSAR decorreu de forma satisfatória, com o envio da respetiva informação económica e financeira pela quase totalidade das entidades gestoras. Salienta-se, no entanto, que o processo de reporte de informação pelas entidades gestoras à ERSAR 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 económica e financeira de 2017 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 conseguiu obter diretamente dos relatórios e contas. 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 muito profissional e competente.

No que respeita às entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, que prestam serviços em alta e em baixa, o reporte da informação económica e financeira de 2017 processou-se entre abril de julho de 2018, continuando com grande necessidade de apoio técnico por parte da ERSAR, 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 123 entidades gestoras, não foi validada informação de 37 entidades (35 entidades gestoras que operam em modelo de gestão direta e 2 entidades gestoras de natureza empresarial). Consequentemente, a informação destas entidades não está refletida nos valores apresentados para as variáveis objeto de análise.

5.2. ENQUADRAMENTO REGULATÓRIO

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, sendo que o modelo de regulação setorial desenvolvido pela entidade reguladora para este setor tem ainda 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, e o 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).

Ao abrigo do disposto no ponto 3 do Artigo 5.º, da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, 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.

O modelo de regulação adotado passa não apenas pela regulação estrutural do setor, mas também pela regulação comportamental das entidades gestoras que prestam estes serviços públicos essenciais e pelo desenvolvimento de atividades regulatórias complementares. Por se tratar de um setor relativamente estático, em que as alterações das condições de mercado e das tecnologias se concretizam de forma lenta, justifica-se uma tendência de prevalência da regulação dos comportamentos das entidades gestoras sobre a regulação estrutural do setor. Contudo, as três valências do modelo regulatório – estrutural, comportamental e atividades regulatórias complementares – devem funcionar de forma articulada, permitindo operacionalizar uma intervenção coerente e visando impedir, explicitamente, eventuais comportamentos indevidos das entidades gestoras.

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.

No setor de gestão de resíduos urbanos através da Deliberação n.º 928/2014, de 31 de março de 2014, do Conselho Diretivo da ERSAR, foi aprovado o Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos, tendo em 2015, 2016 e 2017 sido

aprovados documentos complementares a este regulamento, fundamental para a regulação económica do setor de gestão de resíduos urbanos.

A análise económica e financeira do setor apresentada neste capítulo é fundamental para o cumprimento das atribuições da ERSAR de regulação comportamental em matéria económica.

5.3. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

Em 2017, o ritmo de crescimento económico fortaleceu-se nas economias avançadas e nas economias emergentes, com uma aceleração da atividade mundial para 3,8 % e uma maior sincronização entre países. Nas economias avançadas, a manutenção de uma política monetária acomodatória e níveis de sentimento económico elevados potenciaram um maior crescimento económico. Nas economias emergentes, a subida dos preços de matérias-primas em 2017, especialmente do petróleo e dos metais industriais, beneficiou a recuperação de algumas das economias. Num quadro de aceleração nas economias avançadas e de forte recuperação nas economias emergentes, o comércio mundial cresceu 4,9 %, após dois anos a crescer a um ritmo inferior ao do Produto Interno Bruto (PIB) mundial. A inflação mundial em 2017 seguiu de perto os desenvolvimentos do preço do petróleo. Após uma redução no primeiro semestre, a inflação nos países da OCDE voltou a subir na segunda metade do ano, acompanhando a aceleração do preço do petróleo. O otimismo gerado pela melhoria das perspetivas para a economia mundial dinamizou os mercados bolsistas em 2017, sendo que, durante o ano, preocupações com tensões geopolíticas tiveram um impacto muito limitado no mercado acionista, tendo surgido receios de alguma sobrevalorização num contexto de baixa volatilidade. Nos Estados Unidos da América, indicadores económicos favoráveis e a expectativa em torno da reforma fiscal no fim do ano suportaram a tendência ascendente dos índices, que atingiram máximos históricos. Na área do euro registou-se uma subida dos índices acionistas no conjunto do ano apesar da incerteza política em torno de vários processos eleitorais. No Japão, a depreciação do iene e expectativas de prolongamento das políticas de estímulo orçamental e monetário impulsionaram os índices principais. No mercado obrigacionista, as taxas de juro de dívida pública nos Estados Unidos da América e Reino Unido subiram na zona curta da curva de rendimentos. Para prazos mais longos as taxas de juro encontravam-se no final de 2017 sensivelmente ao mesmo nível do início do ano. O preço do petróleo subiu em 2017, especialmente na segunda metade do ano (ultrapassando os 65 dólares por barril no final do ano).

Na área do euro, o crescimento económico em 2017 registou uma aceleração expressiva no seguimento da recuperação das exportações (acompanhando o crescimento da atividade mundial, apesar da apreciação do euro), ao mesmo tempo que a procura interna se manteve robusta. O PIB na área do euro superou sucessivamente as projeções ao longo do ano, crescendo 2,5 % em 2017 como um todo, o maior crescimento desde 2007. Esta aceleração foi generalizada aos vários países e setores na área do euro. Apesar do crescimento económico observado no período mais recente, os países que sofreram perdas mais significativas no produto e no emprego durante a crise financeira global e a crise da dívida soberana (onde se inclui Portugal, Itália e Grécia) não apresentaram no período pós-crise taxas de crescimento económico que lhes permitissem recuperar do atraso acumulado em relação aos restantes membros da união monetária durante este período. O emprego atingiu o nível mais elevado desde a criação da área do euro, enquanto a taxa de desemprego continuou a diminuir, chegando a 8,6 % em dezembro. A procura externa dirigida a Portugal acelerou substancialmente (para 4,5 %, após 2,1 % em 2016), retomando um ritmo de crescimento próximo do verificado em 2014-15. Este resultado deveu-se à aceleração da procura proveniente de países da área do euro (dos quais se destacam a Espanha e a Alemanha) e de parceiros fora da união monetária (nomeadamente os Estados Unidos da América). Considerando o indicador de procura externa corrigido pela importância do comércio externo com Angola, o crescimento da procura externa dirigida à economia portuguesa em 2017 foi ainda mais pronunciado (4,9 %, após 0,8 % em 2016).

Em 2017, a economia portuguesa registou um crescimento do PIB em termos reais de 2,7 % após ter aumentado 1,6 % no ano anterior. Para além de ter beneficiado de um enquadramento externo muito favorável, os principais setores de atividade contribuíram positivamente para este dinamismo, com a indústria transformadora a registar o maior crescimento desde 2010. As condições monetárias e financeiras contribuíram para este dinamismo económico, com a política monetária do Banco Central Europeu a manter-se acomodatória. O crescimento do PIB em Portugal foi próximo do observado na média da área do euro. Os motores da aceleração da economia portuguesa em 2017 foram as exportações e o investimento. Esta composição do crescimento é especialmente favorável na perspetiva da correção de alguns problemas estruturais que persistem na economia portuguesa.

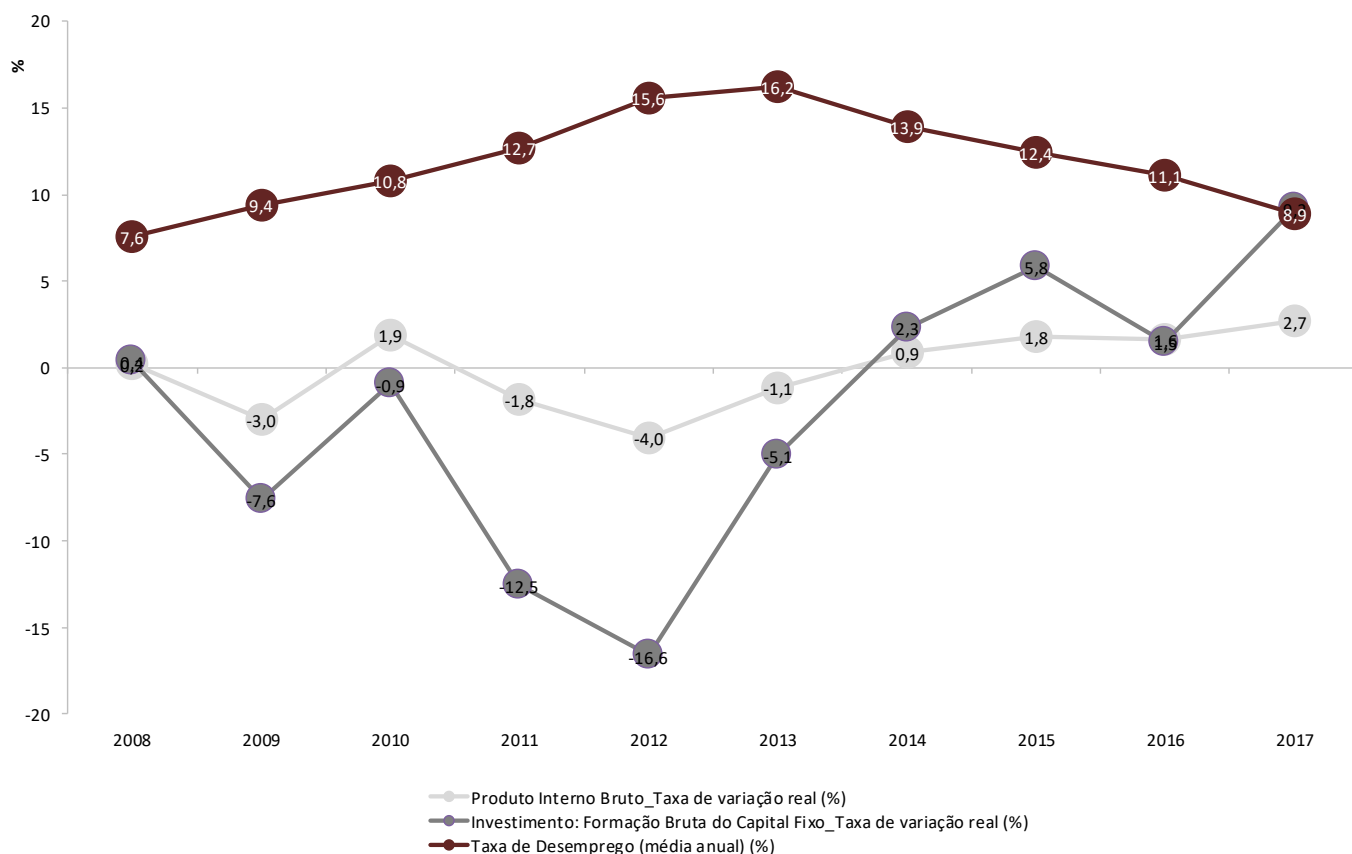


Figura 92. Evolução de indicadores macroeconómicos em Portugal no período de 2008-2017²²

O investimento acelerou de forma muito expressiva em 2017. A recuperação do investimento em construção surge após um longo período de ajustamento estrutural do setor, que se acentuou durante a crise. A construção beneficiou de condições favoráveis de acesso a financiamento, do aumento da procura por parte de não residentes e do forte crescimento do turismo e das atividades imobiliárias relacionadas. No mercado de trabalho, a população ativa cresceu após seis anos consecutivos de queda. O emprego aumentou 3,3 %, o crescimento anual mais elevado desde o início da área do euro. A taxa de desemprego reduziu-se de 11,1 % para 8,9 %, um valor que é ligeiramente inferior ao da média da área do euro. A destruição de emprego, medida pelo número de indivíduos que transitam do emprego para o desemprego ou para a inatividade em percentagem da população ativa, continuou a reduzir-se acentuadamente, mas observa-se também uma tendência decrescente, menos acentuada, na criação de emprego. A ligeira aceleração das remunerações face ao ano anterior reflete alguma pressão no mercado de trabalho, em particular decorrente da diminuição significativa do desemprego.²³

²² Fonte: Banco de Portugal – estatísticas *on-line*.

²³ Fonte: Banco de Portugal – Boletins económicos – maio de 2018 e junho de 2018.

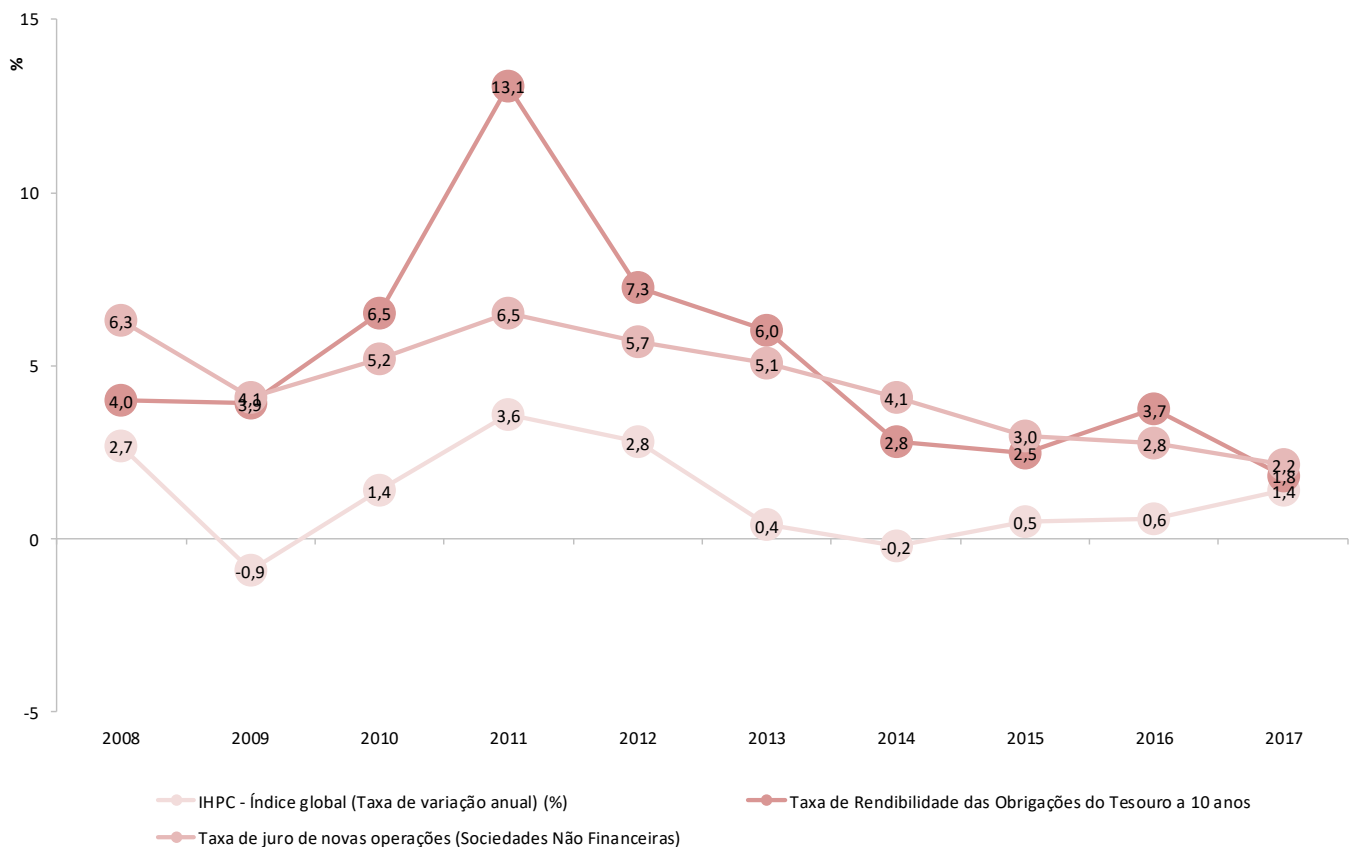


Figura 93. Evolução de indicadores macroeconómicos em Portugal no período de 2008-2017²⁴

Em 2017, a taxa de inflação em Portugal, medida pela variação do Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC), situou-se nos 1,4 %, representando um acréscimo de 0,8 pontos percentuais face ao valor observado em 2016. No que respeita às empresas não financeiras, as taxas de juro de novas operações continuaram a registar em 2017 uma ligeira descida face ao valor de 2016, em sintonia com o comportamento das taxas Euribor. A taxa de rendibilidade das Obrigações do Tesouro a 10 anos, principal indexante da taxa de remuneração dos acionistas das concessionárias multimunicipais, atinge em 2017 o valor de 1,83 %, invertendo a trajetória de aumento verificada em 2016.

5.4. CARATERIZAÇÃO GLOBAL (ALTA + BAIXA)

5.4.1. Caraterização geral

Para efeitos de caraterização económica e financeira das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos, a forma de obtenção de informação relevante para esse efeito 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 374 entidades gestoras, sendo 93 de natureza empresarial e 281 de natureza não empresarial ou gestão direta.

²⁴ Fonte: Banco de Portugal – estatísticas *on-line*.

Quadro 15. Entidades gestoras objeto de regulação económica em 2017

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	277	281
Associações de municípios/Serviço Intermunicipalizado	1	3	2	6
Serviços municipais	0	0	255	255
Serviços municipalizados	0	0	20	20
Total	16	23	338	374

* 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 2017, em rubricas consideradas fundamentais, para o universo das entidades gestoras e cujos dados foram validados (não foram validados dados do reporte de contas de 36 entidades gestoras de sistemas municipais, nomeadamente 2 de natureza empresarial e 34 de natureza não empresarial).

5.4.2. Capital social

No final de 2017, 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.

O conjunto de entidades gestoras de natureza empresarial que presta serviços de águas a outras entidades gestoras (atividades em alta²⁵) é constituído por 15 empresas, sendo: 10 são do setor empresarial do Estado (9 concessionárias de sistemas multimunicipais de águas e 1 empresa estatal, a EPAL, cujo capital é detido maioritariamente pela AdP – Águas de Portugal [SGPS]), 2 são concessionárias de sistemas municipais (detidas maioritariamente pelos grupos privados AGS – Administração e Gestão de Sistemas de Salubridade, SA e Aquapor), 1 é concessionária de sistema intermunicipal também pertencente ao grupo Aquapor, 1 é empresa municipal delegatária e, finalmente, 1 é empresa constituída em parceria entre o grupo Águas de Portugal, que detém a maioria do capital, e os municípios abrangidos pelo respetivo sistema, que detém a parte remanescente do capital social, configurando esta parceria o modelo de gestão delegada.

O conjunto de entidades gestoras de natureza empresarial que presta serviços de resíduos a outras entidades gestoras (atividades em alta) é constituído por 20 empresas, sendo que: 12 representam concessões multimunicipais, das quais 11 são concessões multimunicipais controladas pela EGF – Empresa Geral do Fomento, SA (adquirida em 2015 pelo Grupo Mota-Engil e Urbaser ao Estado Português) em mais de 50 % do capital social de cada entidade, sendo o restante capital detido pelos municípios abrangidos pelos respetivos sistemas e apenas 1 concessão multimunicipal, a BRAVAL, é integralmente detida pelos municípios da sua área de intervenção, maioritariamente pela Câmara Municipal de Braga, através da empresa pública municipal AGERE – Empresa de Águas, Efluentes e Resíduos de Braga, EM, e 8 são empresas intermunicipais, a operar em modelo de gestão delegada.

O conjunto de entidades gestoras que prestam serviços a utilizadores finais (atividades em baixa) é constituído por 61 empresas, das quais 29 são concessões municipais atribuídas a empresas privadas, 28 são delegações em empresas municipais e intermunicipais, 1 é concessionária de sistema multimunicipal, 2 foram constituídas como parceria entre o Estado através do grupo Águas de Portugal, que detém a maioria do capital social, e vários municípios servidos pelo sistema, e 1 outra é empresa estatal.

Entre as entidades privadas que operam neste setor em Portugal, destacam-se os seguintes grupos económicos: o Grupo Mota-Engil e Urbaser (através da EGF – Environmental Global Facilities), o Grupo Somague Ambiente (através da AGS e da HIDURBE), o Grupo Aquapor, o Grupo Indaqua (com participação no capital social de 6 concessões municipais e uma parceria público-privada), o Grupo FCC / Aqualia, que detém o controlo acionista em 6 entidades gestoras, das quais 3 com 100 % do capital e o Grupo BEWG / Be Water, SA.

²⁵ No abastecimento de água, sistemas em alta são os que integram as componentes de captação, tratamento e adução e, por vezes, os depósitos de entrega.

Em 2017, o capital social realizado nas 93 entidades gestoras de natureza empresarial afeto aos serviços de águas e resíduos em Portugal continental atinge 1,2 mil milhões de euros, dos quais 55,4 % é relativo a entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e 44,6 % a entidades gestoras de sistemas municipais.

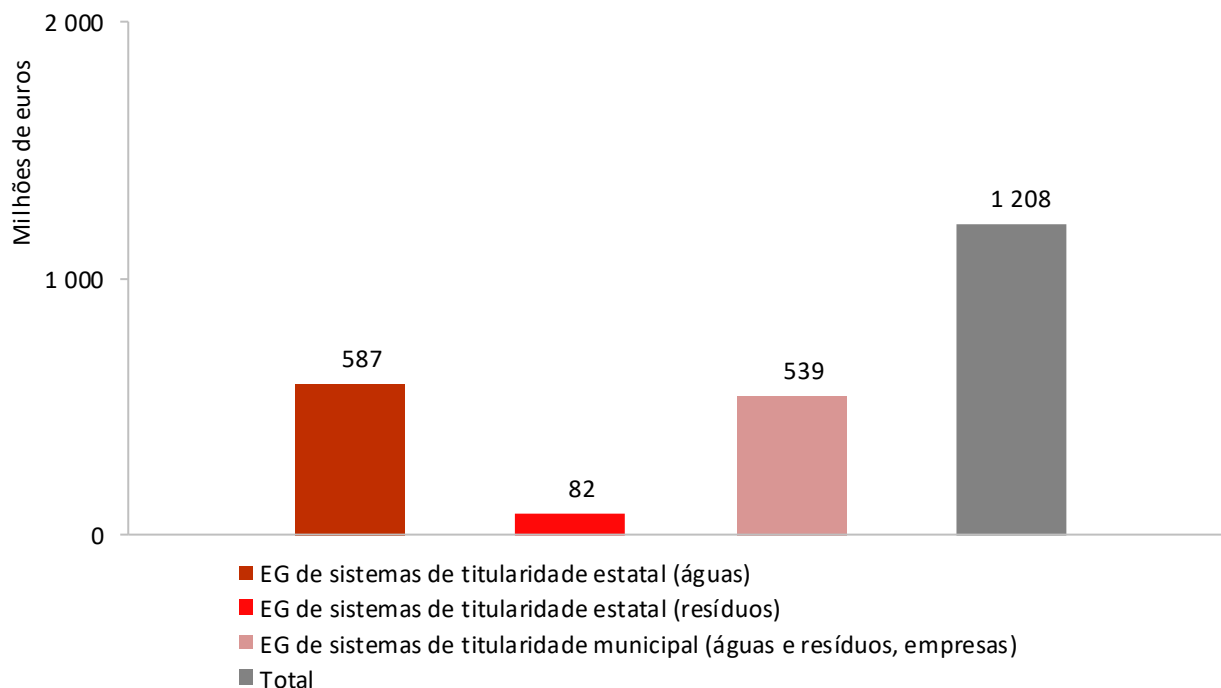


Figura 94. Capital social das entidades gestoras de natureza empresarial que prestam serviços de águas e resíduos

5.4.3. Investimento acumulado

Em 2017, o investimento acumulado efetuado no setor de águas e resíduos em Portugal continental atingiu 15,6 mil milhões de euros.

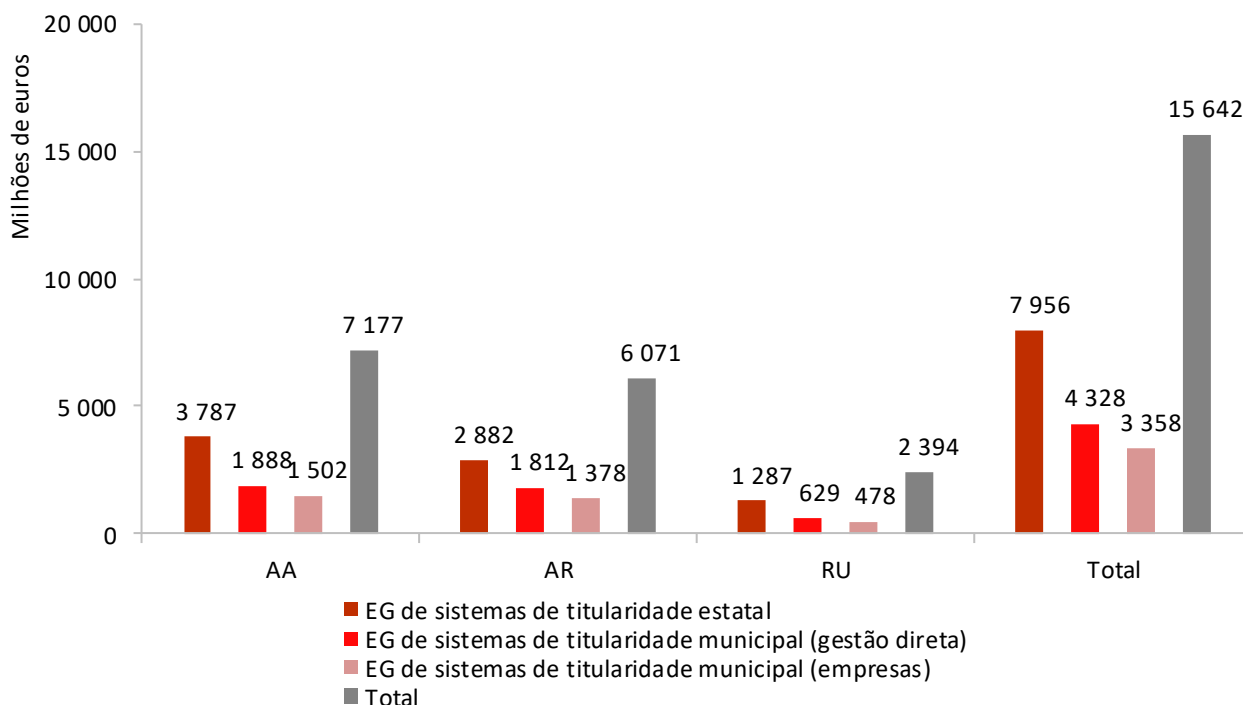


Figura 95. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos, por tipo de serviço e total

O investimento total acumulado do setor em 2017 apresenta a seguinte repartição por serviço: 7,2 mil milhões de euros (46 %) realizado no serviço de abastecimento de água, 6,1 mil milhões de euros (39 %) realizado no serviço de saneamento de águas residuais e 2,4 mil milhões de euros (15 %) efetuado no serviço de resíduos urbanos.

No serviço de abastecimento de água, 53 % do investimento total, equivalente a 3,8 mil milhões de euros, foi realizado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, e 47 %, equivalente a 3,4 mil milhões de euros, foi realizado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 1,9 mil milhões de euros (56 %) foram realizados por entidades de natureza não empresarial (gestão direta).

No serviço de saneamento de águas residuais, 48 % do investimento total, equivalente a 2,9 mil milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, e 52 % do investimento total equivalente a 3,2 mil milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 1,8 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 1,1 milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 0,6 mil milhões de euros (57 %) foram realizados por entidades de natureza não empresarial (gestão direta).

5.4.4. Investimento acumulado por alojamento existente

Em 2017, o investimento por alojamento existente²⁶ efetuado no setor de águas e resíduos atingiu em média 556 euros, apresentando valores diferenciados por serviço e por modelo de gestão.

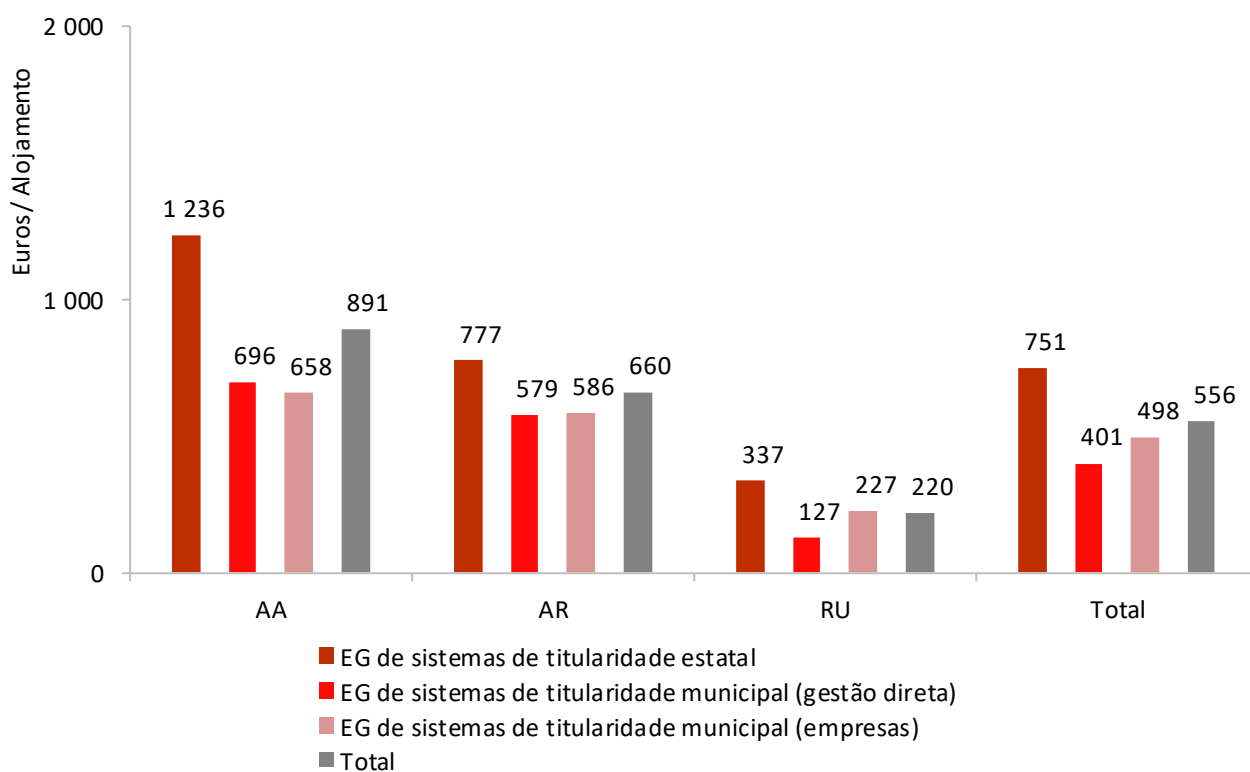


Figura 96. Investimento acumulado por alojamento existente das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos

No serviço de abastecimento de água, o investimento por alojamento atinge em média 891 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 saneamento de águas residuais, o investimento por alojamento atinge em média 660 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 gestão de resíduos urbanos, o investimento por alojamento atinge em média 220 euros, sendo mais elevado nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e mais baixo nas entidades gestoras de titularidade municipal (gestão direta).

²⁶ O investimento por alojamento existente é dado pela divisão entre o investimento acumulado e o número de alojamentos existentes na área de intervenção das entidades gestoras, para cada um dos serviços.

5.4.5. Nível de atividade

Em 2017, o nível de atividade global (volumes faturados) do conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em Portugal continental atingiu 1206 milhões de metros cúbicos de água, o nível de atividade do conjunto das entidades gestoras que prestam o serviço de saneamento de águas residuais atingiu 924 milhões de metros cúbicos de água, e por último, o nível de atividade do conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de resíduos atingiu 9,3 milhões de toneladas de resíduos urbanos.

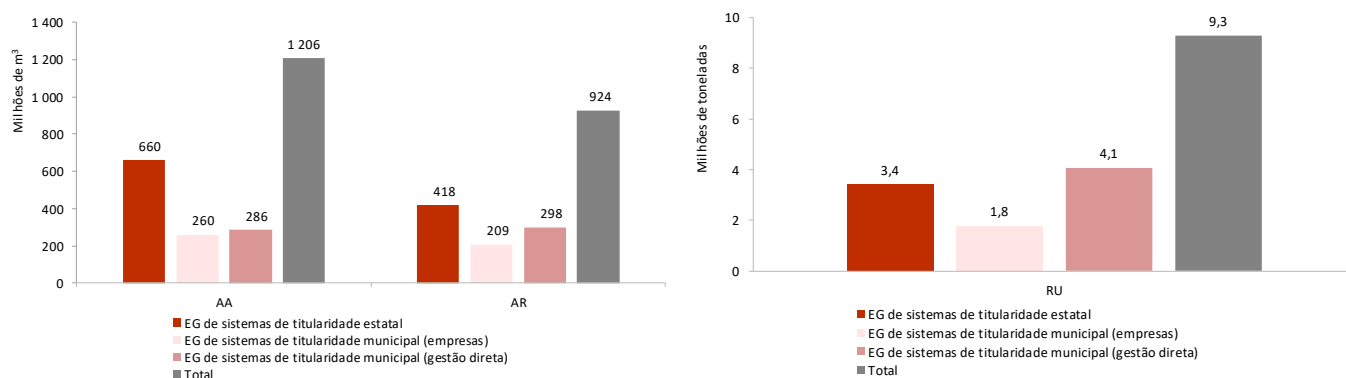


Figura 97. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos

Do volume total de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de águas, 1078 milhões de metros cúbicos (51 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, enquanto que 1052 milhões de metros cúbicos (49 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal.

Da quantidade total da atividade das entidades gestoras que prestam serviços de resíduos, 3,4 milhões de toneladas (37 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e 5,9 milhões de toneladas (63 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal.

5.4.6. Nível de emprego

Em 2017, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental empregaram um total de 29,7 milhares de trabalhadores, sendo 23,6 mil empregos diretos e 6,1 mil empregos indiretos. O serviço de abastecimento de água representa 9,5 mil empregos, o serviço de saneamento de águas residuais representa 6,7 mil empregos e o serviço de resíduos urbanos representa 13,5 mil empregos.

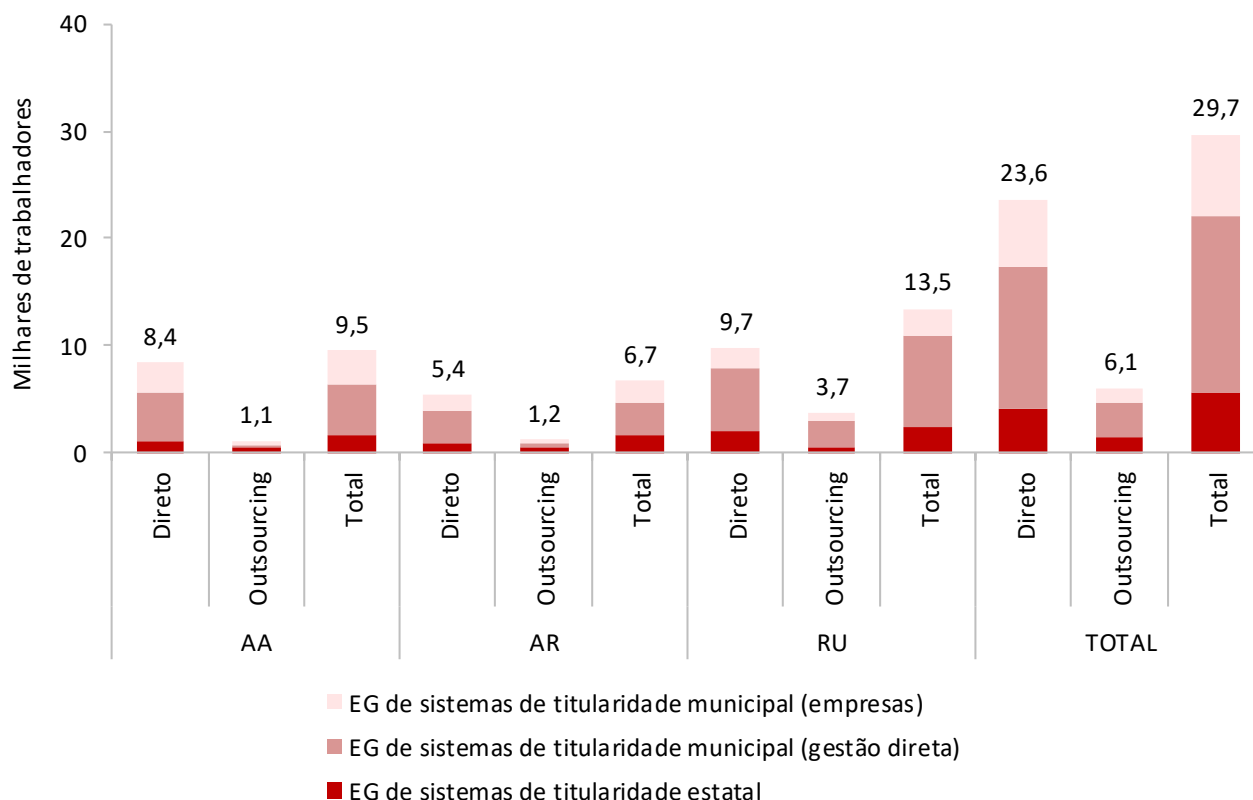


Figura 98. Nível de emprego das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos

Do total de empregos no setor de águas e resíduos, 3,2 milhares de trabalhadores (11 %) estão ao serviço de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de águas, 2,5 milhares de trabalhadores (8 %) estão ao serviço de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de resíduos urbanos e 24,0 milhares de trabalhadores (81 %) 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, 7,6 milhares de trabalhadores (32 %) estão ao serviço de entidades de natureza empresarial e 16,3 milhares de trabalhadores (68 %) estão no conjunto de entidades que operam em gestão direta.

5.4.7. Tarifas

Tarifas entre entidades gestoras

Nos serviços de águas, a média ponderada das tarifas aplicadas em 2017 nos sistemas em alta²⁷ foi de 0,4920 €/m³ para a atividade de abastecimento de água e de 0,5094 €/m³ para a atividade de saneamento de águas residuais, representando variações de -0,4 % e de 1,3 %, respetivamente, face às médias verificadas no exercício anterior.

²⁷ Até 2008, os valores apresentados apenas refletem as tarifas praticadas nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal.

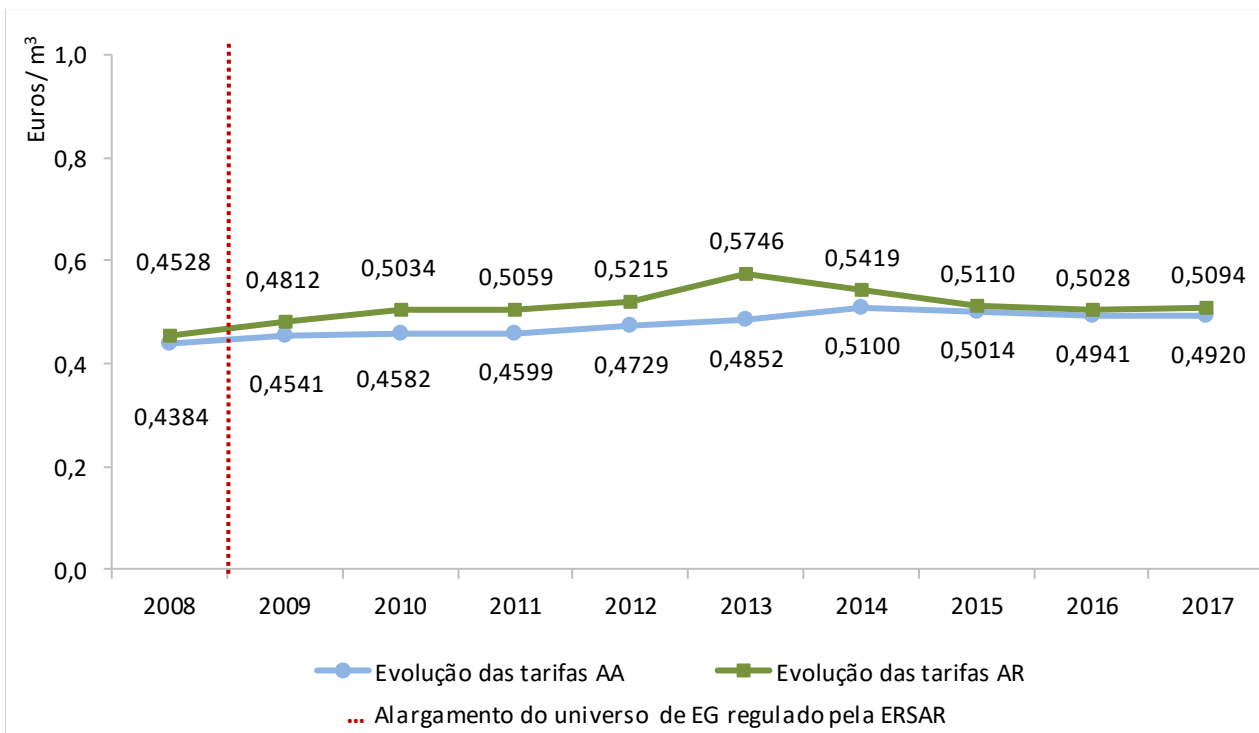


Figura 99. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de águas em alta

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.

Em 2017, verifica-se que houve um ligeiro crescimento na tarifa média do serviço de saneamento de águas residuais e uma ligeira redução na tarifa média do serviço de abastecimento de água, em termos nominais. De notar que as tarifas das entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal encontram-se definidas nos diplomas que constituíram os sistemas e que vigorarão até à entrada em vigor do RTA. A ERSAR ratifica anualmente as atualizações tarifárias efetuadas com base na variação do índice harmonizado de preços ao consumidor (IHPC).

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 2017 nos sistemas em alta atingiu 32,38 €/t, representando uma redução de 0,8 % face ao ano anterior.

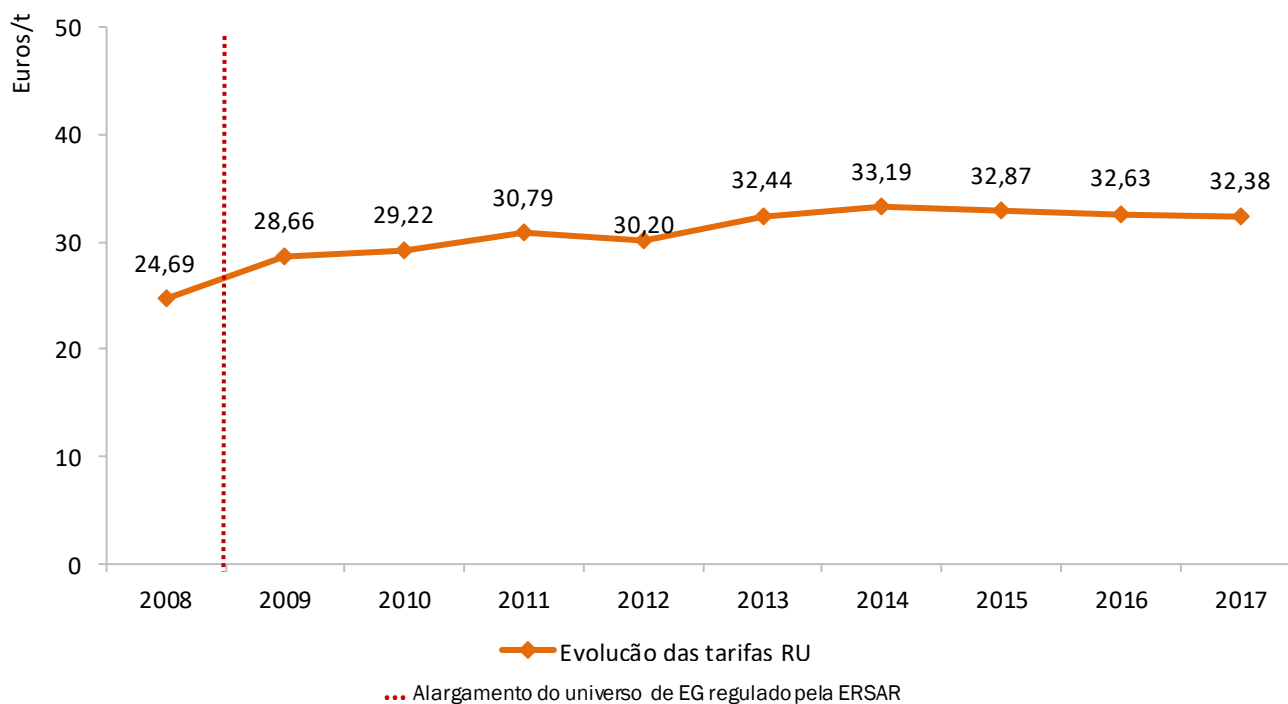


Figura 100. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de resíduos em alta

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.

Preço médio do serviço nas entidades gestoras que prestam serviços aos utilizadores finais

Em 2017, o preço médio do serviço de abastecimento de água atingiu 1,28 €/m³, enquanto que o preço médio do serviço de saneamento de águas residuais atinge 0,87 €/m³.²⁸

²⁸ O preço médio do serviço de abastecimento é obtido pela relação entre o volume de negócios do serviço (€/ano) e o volume de água faturada (m³/ano). Por sua vez, no serviço de saneamento o preço médio do serviço é obtido pela relação entre o volume de negócios do serviço (€/ano) e o volume de água residual faturada (m³/ano).

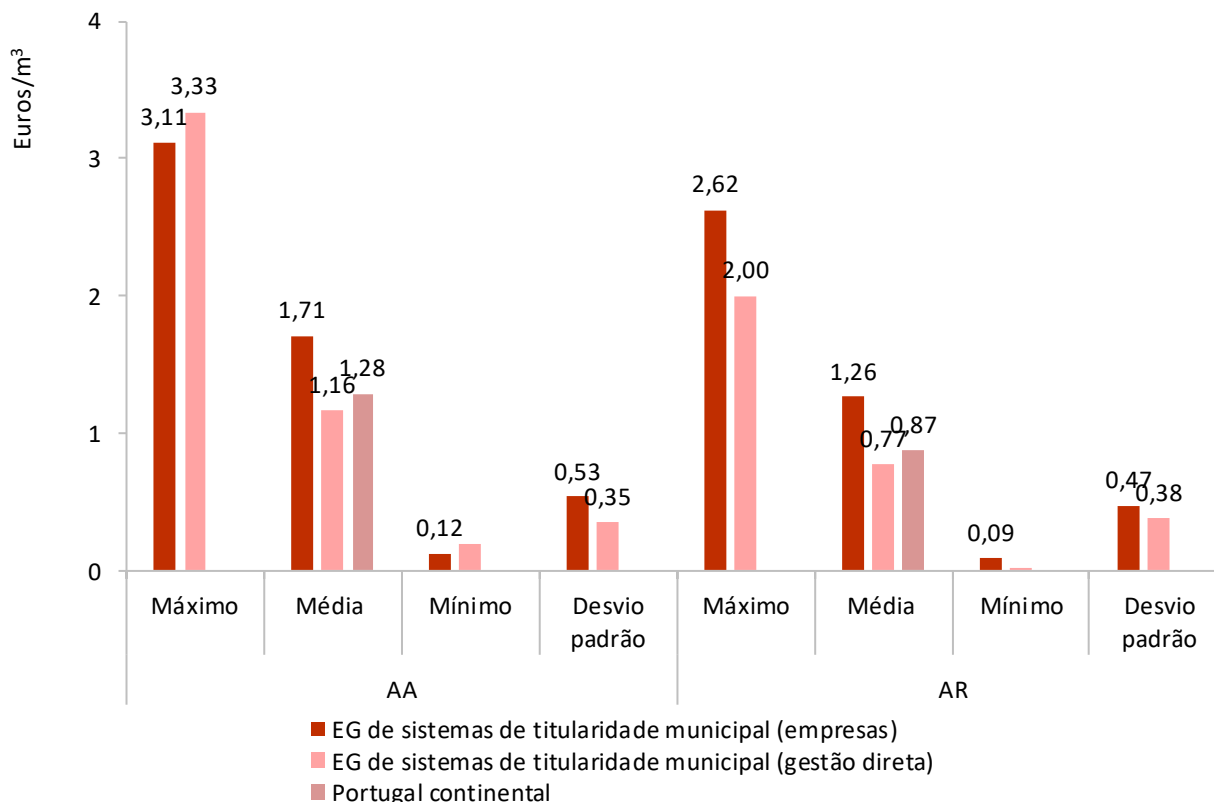


Figura 101. Preço médio do serviço praticado pelas entidades gestoras que prestam serviços de águas

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.

Em 2017, o preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos atingiu 71,0 €/t²⁹.

²⁹ O preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos é obtido pela relação entre o volume de negócios do serviço (€/ano) e a quantidade de resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora (t/ano).

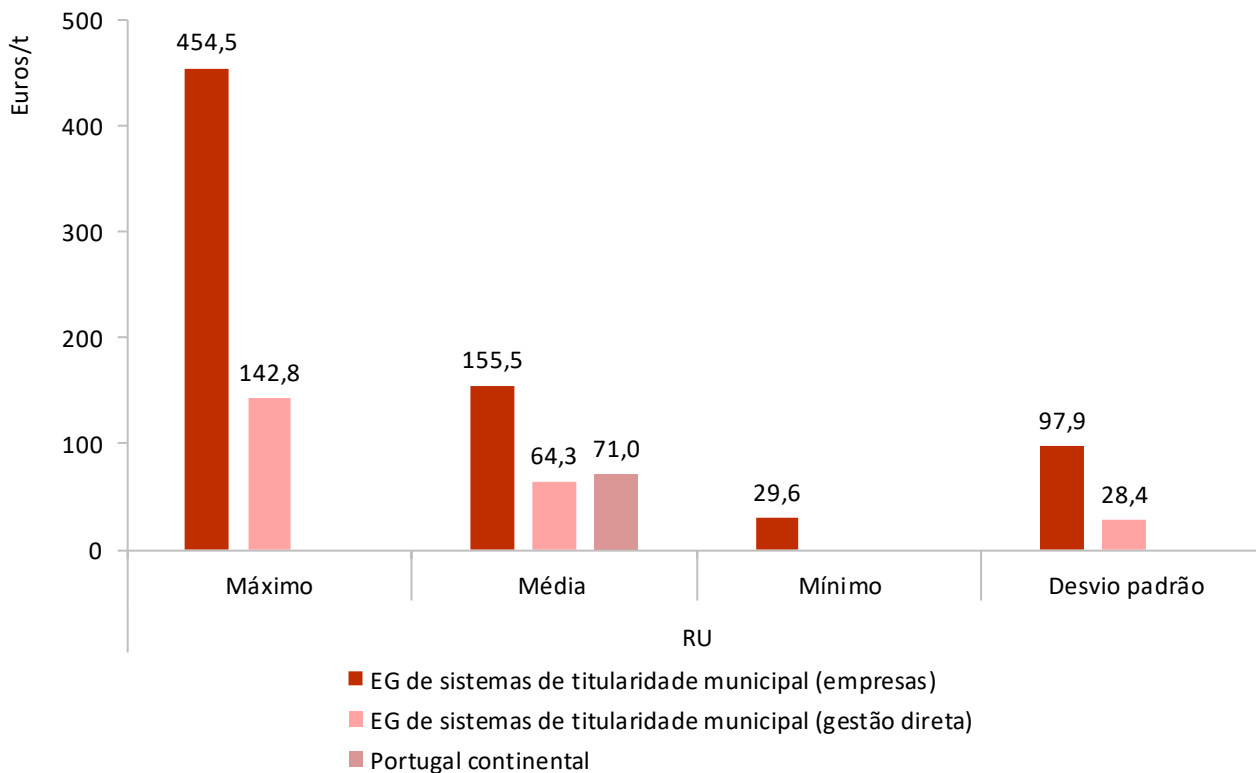


Figura 102. Preço médio do serviço praticado pelas entidades gestoras que prestam serviços de gestão de resíduos urbanos

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.

5.4.8. Volume de negócios

Em 2017, o volume de negócios do setor de águas e resíduos em Portugal continental atingiu 2439 milhões de euros.

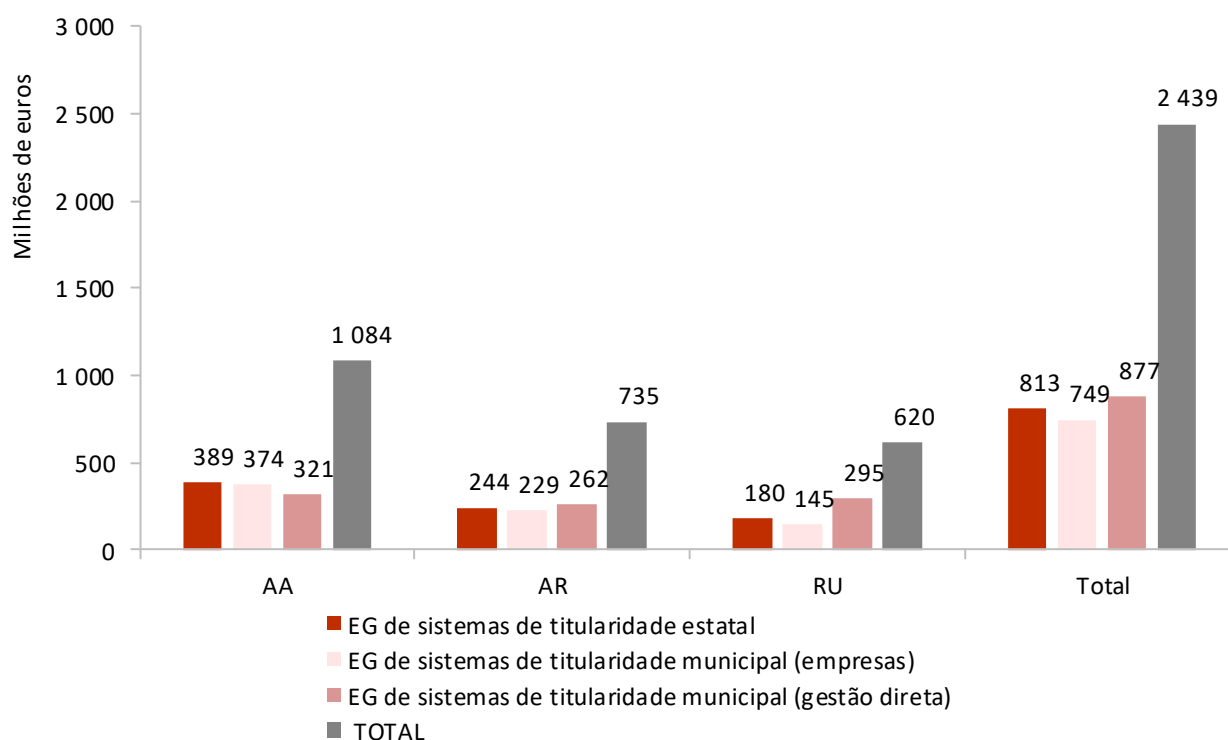


Figura 103. Volume de negócios das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos

Do volume de negócios total do setor, 1084 milhões de euros (44 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 735 milhões de euros (30 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 620 milhões de euros (26 %) do serviço de resíduos urbanos.

Refira-se, ainda, que enquanto as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal geraram 813 milhões de euros (33 %), as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal geraram 1626 milhões de euros (67 %).

5.4.9. Rendimentos e ganhos totais versus gastos totais

Em 2017, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental originou um nível de rendimentos e ganhos totais de 2846 milhões de euros e registou um nível de gastos totais de 2742 milhões de euros.

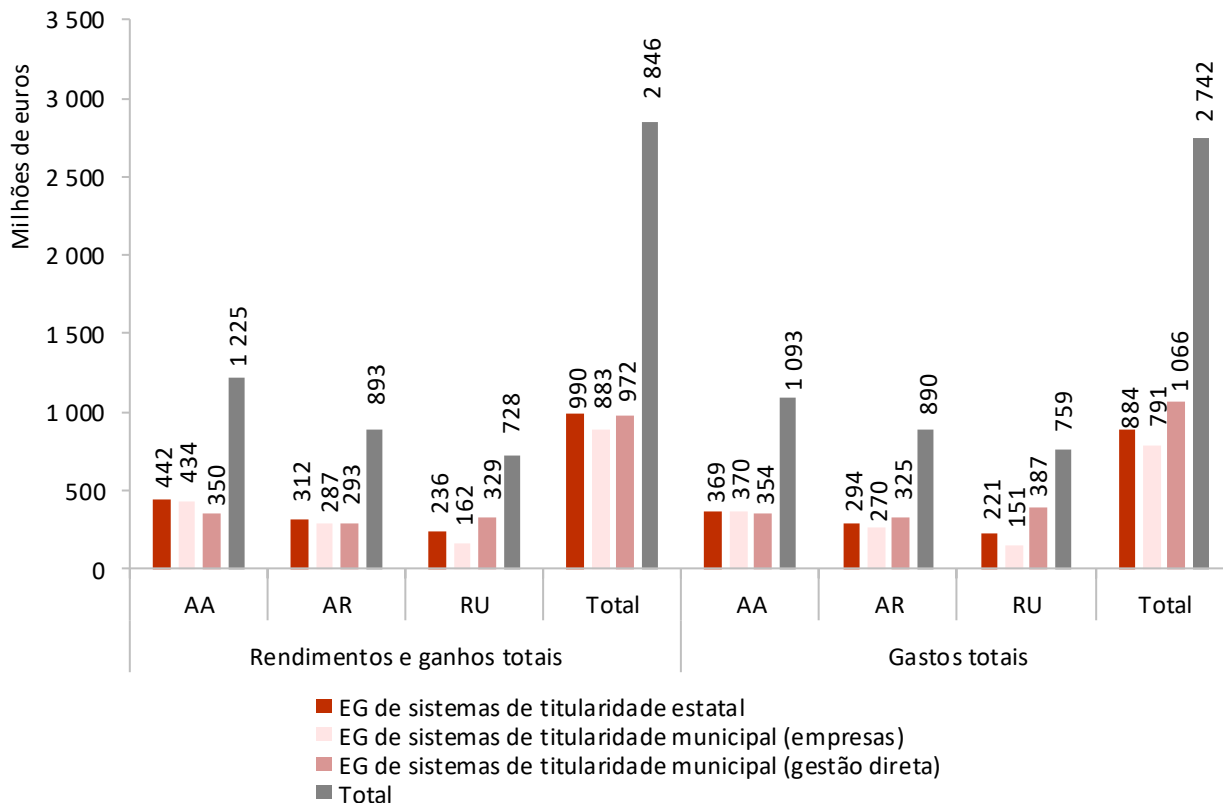


Figura 104. Rendimentos e ganhos totais e gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos

Ao nível dos rendimentos e ganhos totais, 1225 milhões de euros (43 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 893 milhões de euros (31 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 728 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 990 milhões de euros (35 %) e as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal com 1855 milhões de euros (65 %).

Ao nível dos gastos totais, 1093 milhões de euros (40 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 890 milhões de euros (32 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 759 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 884 milhões de euros (32 %) e as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal com 1857 milhões de euros (68 %).

Salienta-se contudo que, não obstante em termos globais e por serviço estas duas variáveis evidenciarem apenas um ligeiro desequilíbrio, importa referir que 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.

5.4.10. Cobertura dos gastos

Em 2017, o conjunto de entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos em Portugal continental apresentaram um nível de cobertura dos gastos diferenciado, consoante o respetivo serviço e o modelo de gestão prosseguido.

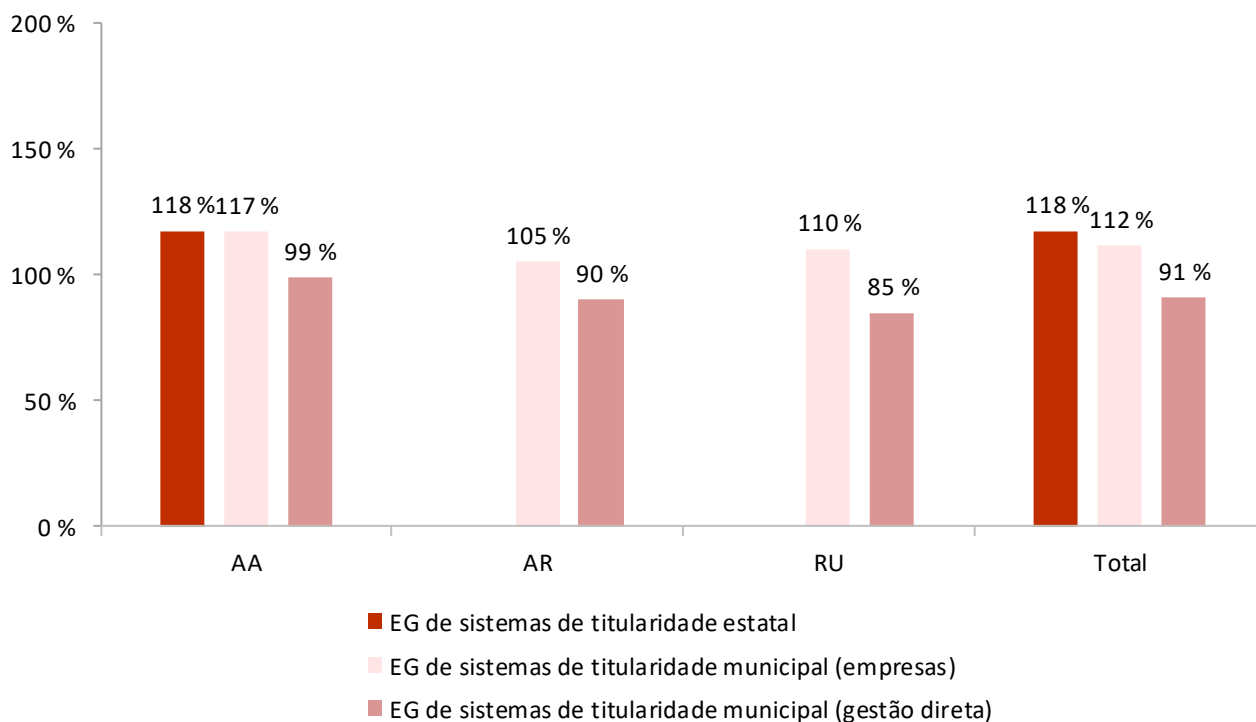


Figura 105. Cobertura dos gastos das entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos

O serviço de abastecimento de água é o que apresenta melhores níveis de cobertura dos gastos nos grupos de entidades gestoras de titularidade considerados³⁰.

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 (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 *International Financial Reporting Standards* (IFRS), como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção.

Em 2017, é ainda de salientar o facto da maioria das entidades gestoras que não recuperam os custos com a prestação dos serviços de águas e resíduos operarem em regime de gestão direta, conforme se verifica na figura seguinte.

³⁰ No grupo de EG de sistemas de titularidade estatal apenas estão considerados os dados na EPAL e da AdSAndré, 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.

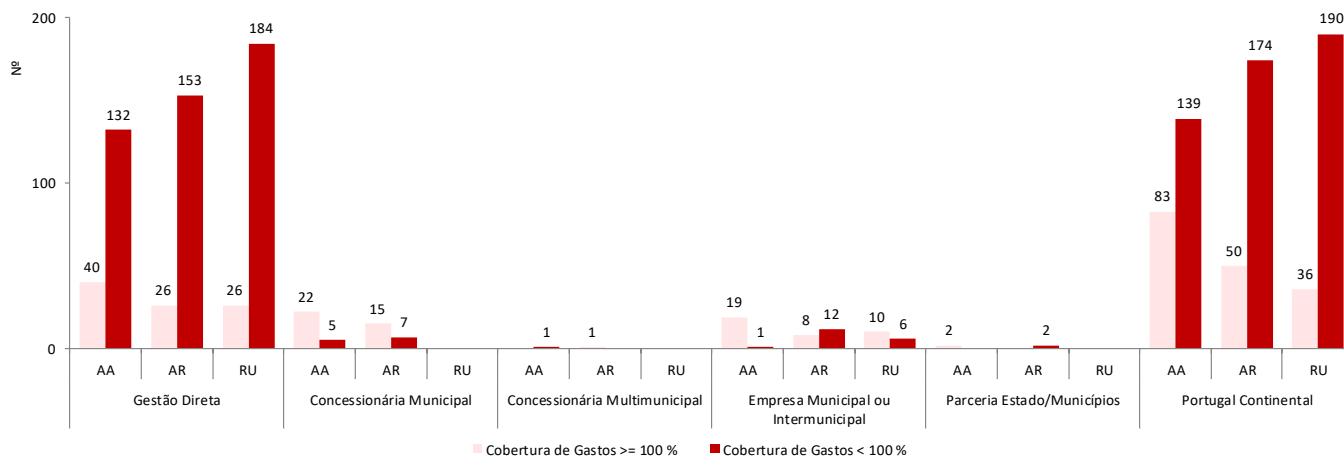


Figura 106. Número de entidades gestoras com cobertura dos gastos >= 100 % e <100 %, por modelo de gestão

A nível global, verifica-se que no serviço de abastecimento de água 139 entidades gestoras (63 %) não recuperam os custos com a prestação do serviço, sendo que no serviço de saneamento de águas residuais aquelas se elevam a 174 entidades gestoras (78 %) e no serviço de gestão de resíduos urbanos são 190 as entidades gestoras (84 %) 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.

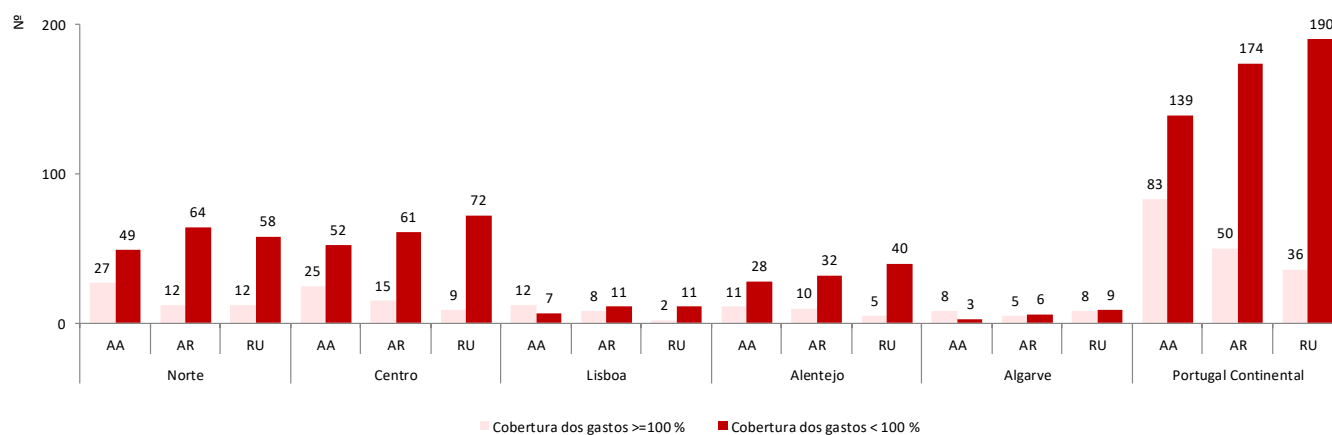


Figura 107. Número de entidades gestoras com cobertura dos gastos >= 100 % e <100 %, por região

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, e no serviço de gestão de resíduos urbanos, verifica-se que em todas as regiões a maioria das entidades gestoras não recupera os custos com a prestação do serviço.

5.4.11. Resultados líquidos agregados

Em 2017, os resultados líquidos agregados gerados nas entidades gestoras que operam no setor de águas e resíduos em Portugal continental corresponderam a um lucro de 104 milhões de euros.

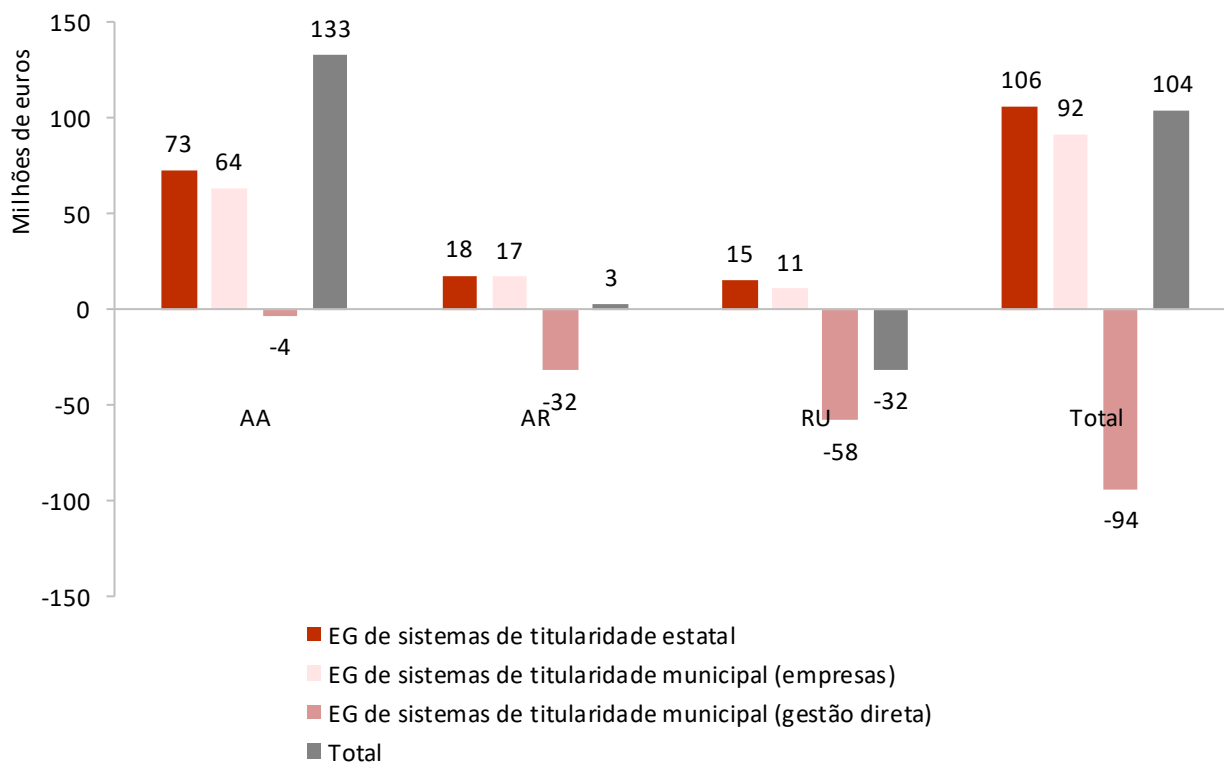


Figura 108. Resultados líquidos agregados gerados nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras

Do total de resultados gerados no setor, 133 milhões de euros decorrem do serviço de abastecimento de água, 3 milhões de euros resultam do serviço de saneamento de águas residuais e 32 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 também 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. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES

6.1. 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 continuamente 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 2017. 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 (AAO1), se verifica que o valor da adesão ao serviço apresenta ainda potencialidade de melhoria, registando 87 % em 2017, que reflete 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 2017 a cobertura do serviço de drenagem de águas residuais e de tratamento de águas residuais era ainda de 84 e 83 %, 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 89,4 % em 2017, que reflete situações decorrentes da utilização de soluções de tratamento individuais.

Em termos de qualidade da água verifica-se que em 2017, tal como nos anos anteriores, foi atingido praticamente o pleno em termos da percentagem de análises realizadas, com 99,90 %, 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). 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 deposição em aterro, salvo na zona da grande Lisboa e grande Porto servida por unidades de incineração, para uma cada vez maior aposta na valorização, desviando os resíduos de aterro, cumprindo o definido no Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos 2007-2016 (PERSU II). Esta evolução deveu-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, apresentou em 2017 o valor médio de 87 % dos alojamentos cobertos pelo serviço de recolha indiferenciada, e o valor médio de 55 % dos alojamentos cobertos pelo serviço de recolha seletiva. Este indicador utiliza um critério 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. Desta forma, constata-se um potencial de melhoria, nomeadamente através da densificação dos equipamentos de deposição indiferenciada e seletiva 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, assim como de projectos piloto de implementação de sistemas PAYT e de recolha seletiva de bioresíduos.

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 se enquadra 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.

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 2017, aplicando pelo segundo 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 avaliação³¹ 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 2017 respeitou uma sequência de fases, de forma a constituir um sistema claro, racional e transparente, conforme consta da Figura 109 e de acordo com o Guia de avaliação.

³¹ 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 109. 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. Ainda o que respeita às fichas individuais de avaliação, nomeadamente, das EG que prestam o serviço de gestão de resíduos em alta, e relativamente ao indicador de perfil dRU10, procedeu-se à revisão da meta de retomas de recolha seletiva, conforme previsto no Anexo III do PERSU 2020.

No presente capítulo são apresentados os resultados do sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras para o ano de 2017, referenciados a 31 de dezembro. As fichas individuais de avaliação das entidades gestoras encontram-se disponíveis no sítio da ERSAR (www.ersar.pt). A distribuição geográfica da avaliação de cada um dos indicadores e a avaliação comparada (*benchmarking*) das entidades gestoras dos serviços em baixa e em alta, podem ser consultadas no Anexo I.

No Anexo II 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.

6.2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO

6.2.1. Nota introdutória

O processo de reporte de dados decorreu de forma muito satisfatória, com a resposta da totalidade das entidades gestoras, 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 2017. Numa primeira parte, apresentam-se os resultados englobados por atividade – abastecimento, saneamento e gestão de resíduos urbanos, a sua evolução desde 2013 e a média ponderada dos indicadores para 2017 (ficha de avaliação global do serviço), e numa segunda parte apresenta-se, nos capítulos 6.3 a 6.5, a avaliação indicador a indicador.

6.2.2. Distribuição da avaliação por atividade

Abastecimento público de água

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 2017 demonstraram uma qualidade do serviço global positiva que se traduziu em:

- 61 % de avaliações boas e medianas no abastecimento público de água em baixa e 31 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 8 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 110.

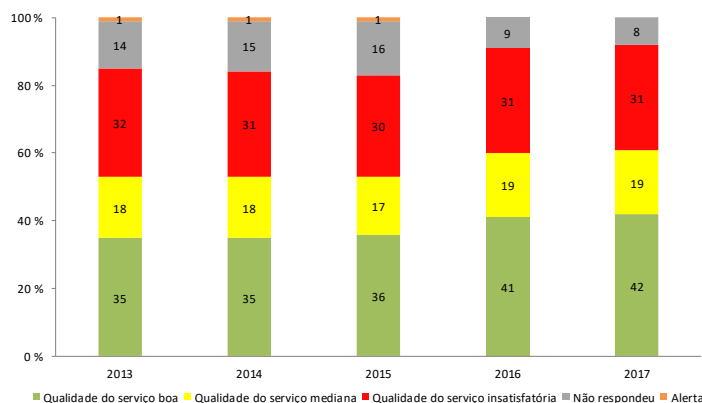


Figura 110. Evolução da distribuição da avaliação no abastecimento de água em baixa

- 77 % de avaliações boas e medianas no abastecimento público de água em alta e 23 % de avaliações insatisfatórias, não existindo este ano nenhuma sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 111.

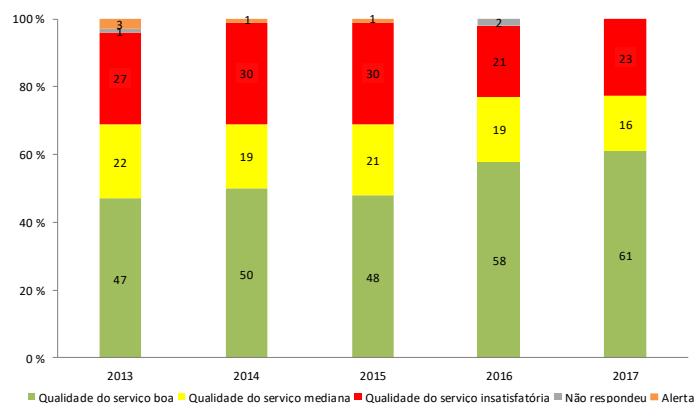


Figura 111. Evolução da distribuição da avaliação no abastecimento de água em alta

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

Saneamento de águas residuais urbanas

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 2017 demonstraram uma qualidade do serviço global também positiva, apesar de menos evidente que no abastecimento, que se traduziu em:

- 57 % de avaliações boas e medianas no saneamento de águas residuais em baixa e 32 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 11 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 112.

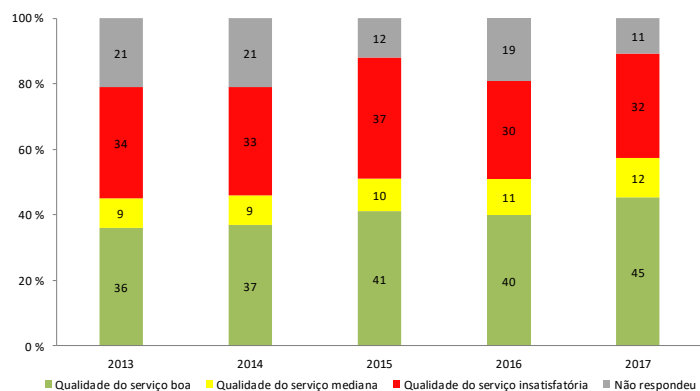


Figura 112. Evolução da distribuição da avaliação no saneamento de águas residuais em baixa

- 70 % de avaliações boas e medianas no saneamento de águas residuais em alta e 29 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 1 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 113.

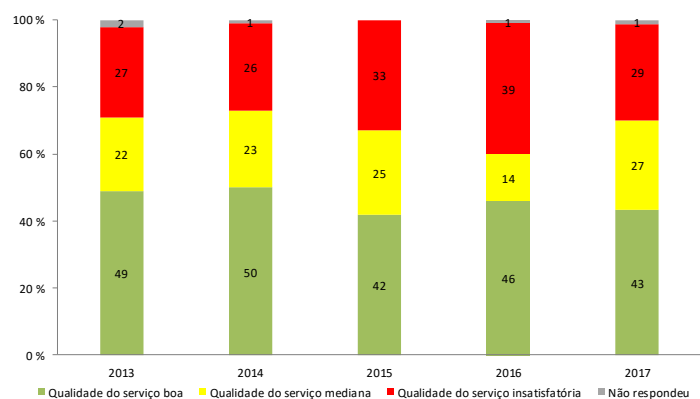


Figura 113. Evolução da distribuição da avaliação no saneamento de águas residuais em alta

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

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:

- 61 % de avaliações boas e medianas na gestão de resíduos urbanos em baixa e 37 % de avaliações insatisfatórias. Para além disso, verifica-se que 2 % dos indicadores não foram avaliados devido a falta de capacidade de reporte dos dados de acordo com as especificações definidas pela ERSAR, conforme se apresenta na Figura 114.

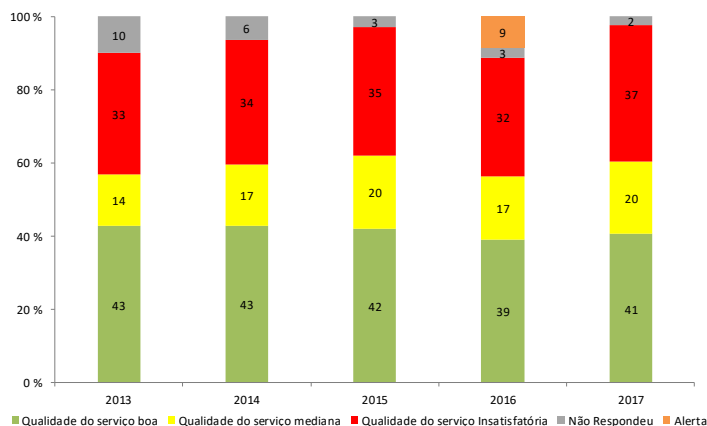


Figura 114. Evolução da distribuição da avaliação na gestão de resíduos urbanos em baixa

- 64 % de avaliações boas e medianas na gestão de resíduos urbanos em alta e 29 % de avaliações insatisfatórias, conforme se apresenta na Figura 115. Verifica-se, ainda, 7 % de alertas, correspondentes ao indicador "Capacidade de encaixe de aterro" que se encontra em fase de testes.

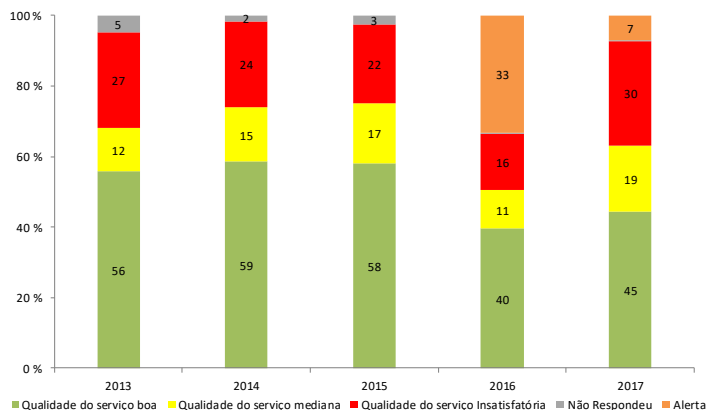


Figura 115. Evolução da distribuição da avaliação na gestão de resíduos urbanos em alta

Conclui-se que as avaliações boas e medianas representam cerca de metade das situações no serviço em alta e no serviço em baixa, sendo que as avaliações insatisfatórias representam um terço da avaliação destes serviços.

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 a prestar serviço em alta e a 255 entidades a prestar serviço 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.

6.2.3. Avaliação global por atividade

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, a água não faturada 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 2013-2017		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA01 – Acessibilidade física do serviço		99 % área predominantemente urbana			-
		95 % área mediantemente urbana [90; 100 %]			-
		92 % área predominantemente rural [80; 100 %]			-
AA02 – Acessibilidade económica do serviço		0,38% [0; 0,50 %]			-
AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento		0,9/1000 ramais.ano 0,0/(1000 ramais.ano)			-
AA04 – Água segura		98,90 % [98,50; 100 %]			-
AA05 – 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 e sugestões escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA06 – Cobertura dos gastos		109 % [100; 110]			-
AA07 – Adesão ao serviço		87,0 % [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		30,2 % [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		0,6 %/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		42/(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		3,6/1000 ramais área predominantemente urbana			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		137 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.
		4,0 m³/(km.dia) (densidade de ramais inferior a 20/km de rede) [0,0; 3,0 m³/(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		0,48 kWh/(m³.100 m) [0,27; 0,40 kWh/(m³.100 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					

Abastecimento público de água em alta

No Quadro 17 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 resposta a reclamações e sugestões, a adesão ao serviço e a reabilitação de condutas.

Quadro 17. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2013-2017		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA01 – Acessibilidade física do serviço		93 % 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		0,01/(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		99,77 % [98,50; 100 %]			-
AA05 – Resposta a reclamações e sugestões		94 % 100 %			Considera-se haver claras 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		105 % [100; 110]			-
AA07 – Adesão ao serviço		94,2 % 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		4,9 % [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		9/(100 km.ano) [0; 15/(100 km.ano)]			-
AA11 – Adequação dos recursos humanos		1,3/(10 ⁶ m ³ /ano) área predominantemente urbana [1,0; 2,0/(10 ⁶ m ³ .ano)]			-
		2,8/(10 ⁶ m ³ /ano) área mediamente urbana [1,0; 2,5/(10 ⁶ m ³ .ano)]			-
		4,9/(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		6,2 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

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 e a reabilitação de coletores.

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

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2013-2017		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		82% área mediantemente urbana [85; 100 %]	—	—	— Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras mantenham o esforço de investimento em infraestruturas.
		70% área predominantemente rural [70; 100 %]	—	—	—
AR02 – Acessibilidade económica do serviço		0,29% [0; 0,50 %]	—	—	—
AR03 – Ocorrência de inundações		4,84/(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	—	—	— 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 do serviço.
AR04 – Resposta a reclamações e sugestões		88% 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		96% [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		89,4% 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		1,6/(100 km.ano) 0,0/(100 km.ano)	—	—	— Considera-se haver 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		15,9/100 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.
		7,4/100 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		0,64 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		41% [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		86% 100 %	*	*	*
AR14 – Encaminhaento adequado de lamas do tratamento		99% 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 2013 a 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", pelo que não se apresenta histórico relativamente a esse período

Saneamento de águas residuais em alta

No Quadro 19 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, as respostas a reclamações e sugestões e a reabilitação de coletores.

Quadro 19. Ficha de avaliação global do serviço de saneamento de águas residuais em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2013-2017		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	●	7,9/(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 continuado 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	●	87 % 100 %	– – –	– – –	Considera-se haver claras 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	●	91,6 % 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	●	1,0/(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.
	●	4,3/(10 ⁶ m ³ .ano) área mediamente urbana [3,0; 4,5/(10 ⁶ m ³ .ano)]	– – –	– – –	
	●	4,4/(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	●	0,56 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	●	71 % [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	●	97 % 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 2013 a 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", pelo que não se apresenta histórico relativamente a esse período

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 do quadro abaixo, destacando-se a acessibilidade ao serviço de recolha seletiva e a cobertura de gastos.

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

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2013-2017		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
		96 %			
		Área predominantemente urbana [95; 100]	-	-	
RU01 - Acessibilidade física do serviço		85 % Área mediana urbana [90; 100]	-	-	Considera-se haver oportunidades de melhoria para algumas entidades gestoras, pelo que estas deverão desenvolver esforços no sentido de melhorar a acessibilidade física do serviço, nomeadamente através da densificação dos equipamentos de deposição indiferenciada de resíduos urbanos.
		80 % Área predominantemente rural [80; 100]	-	-	
		74 % Área predominantemente urbana [90; 100]	-	-	
RU02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva		47 % Área mediana urbana [80; 100]	-	-	Apenas 27 das 254 entidades gestoras em baixa detêm a responsabilidade sobre a recolha seletiva multimaterial. Para as restantes entidades gestoras, a responsabilidade pela atividade de recolha seletiva de resíduos de embalagem é da entidade gestora em alta. De acordo com os resultados obtidos em 2017, considera-se que há uma grande oportunidade para melhoria, nomeadamente através da densificação dos equipamentos de deposição seletiva.
		43 % Área predominantemente rural [70; 100]	-	-	
		74 % Área predominantemente urbana [90; 100]	-	-	
RU03 - Acessibilidade económica do serviço		0,17 % [0; 0,50]	-	-	Considera-se que os tarifários não induzem problemas de acessibilidade económica ao serviço indicando espaço para a adaptação tarifária a uma tendencial recuperação de custos.
RU04 - Lavagem de contentores		4,9 (-) [6,0; 24,0]	-	-	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras incrementem rotinas de lavagem destes equipamentos. A banda de referência deste indicador sofreu alterações no âmbito da 3ª geração do sistema de avaliação.
RU05 - Resposta a reclamações e sugestões		85 % [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					
RU06 - Cobertura dos gastos		86 % [100; 110]	-	-	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras tomem as medidas necessárias para a recuperação dos gastos. Devem igualmente adotar os procedimentos contabilísticos que possibilitem o reporte dos valores referentes aos ganhos e aos gastos incorridos com a prestação do serviço.
RU07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva		98 % >=95	-	-	
RU11 - Renovação do parque de viaturas		308 439 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. Devem também melhorar os procedimentos de registo de informação referente à gestão do parque de viaturas.
RU12 - Rentabilização do parque de viaturas		414 kg/(m³.ano) [400; 500]	-	-	
RU13 - Recursos humanos (sistemas com recolha seletiva)		2,7 n.º/1000 t Área predominantemente urbana [1,5; 2,5]	-	-	No âmbito da 3.ª 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 baixa, em função da atividade desenvolvida. Apenas 27 das 256 entidades gestoras em baixa detêm a responsabilidade sobre a recolha seletiva multimaterial. Considera-se importante que as entidades gestoras com responsabilidade na recolha seletiva das áreas predominantemente urbanas e rurais procurem adequar permanentemente os recursos humanos ao nível de atividade dos seus serviços.
		1,7 n.º/1000 t Área mediana urbana [1,5; 3,0]	-	-	
		4,4 n.º/1000 t Área predominantemente rural [1,5; 3,5]	-	-	
		1,7 n.º/1000 t Área predominantemente urbana [1,0; 2,0]	-	-	
RU13 - Recursos humanos (sistemas sem recolha seletiva)		2,0 n.º/1000 t Área mediana urbana [1,0; 2,5]	-	-	
		2,3 n.º/1000 t Área predominantemente rural [1,0; 3,0]	-	-	
		2,0 n.º/1000 t Área mediana urbana [1,0; 2,5]	-	-	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU14 - Utilização dos recursos energéticos		5,1 tep/ 1000 t Área predominantemente urbana [0; 4,5]	-	-	
		5,1 tep/ 1000 t Área mediana urbana [0; 5,5]	-	-	
		6,1 tep/ 1000 t Área predominantemente rural [0; 6,5]	-	-	
RU16 - Emissão de gases com efeito de estufa		15 kg CO₂/t Área predominantemente urbana [0; 13]	-	-	Considera-se haver oportunidades de melhoria para algumas entidades gestoras, que deverão desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha assim como o ajustamento da frequência dos circuitos de recolha à produção de resíduos urbanos indiferenciados da sua área de intervenção.
		16 kg CO₂/t Área mediana urbana [0; 14]	-	-	
		18 kg CO₂/t Área predominantemente rural [0; 15]	-	-	
		15 kg CO₂/t Área predominantemente urbana [0; 13]	-	-	
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 alta

No Quadro 21 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 acessibilidade ao serviço de recolha seletiva, a lavagem de contentores, a reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada, a valorização de resíduos por TMB e a renovação do parque de viaturas.

Quadro 21. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2012-2016		Observações
			2.ª geração	3.ª geração	
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU01 - Acessibilidade física do serviço	●	86 % [95; 100]	— — —	① —	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.
RU02 - Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva	●	71 % Área predominantemente urbana [90; 100]	— — —	① —	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.
	●	41 % Área mediamente urbana [80; 100]	— — —	① —	
	●	48 % Área predominantemente rural [70; 100]	— — —	① —	
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	●	0,2 (-) [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	●	97 % [100]	— — —	— — —	Considera-se haver, ainda, 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					
RU06 - Cobertura dos gastos	●	105 % [100; 110]	— — —	— — —	
RU07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	98 % >=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	— — —	① —	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, dentro das limitações impostas pelos fatores de contexto do setor.
RU09 - Valorização de resíduos por TMB	●	39 % >=55	— — —	① —	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	①	94 meses >=24	— — —	① ①	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 2017, uma vez que a metodologia de cálculo ainda se encontra em consolidação.
RU11 - Renovação do parque de viaturas	●	363 844 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 Área predominantemente urbana [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 multimaterial. Considera-se importante que as entidades gestoras sem responsabilidade na recolha seletiva assim como as que detêm responsabilidade na recolha seletiva nas áreas mediamente urbanas e predominantemente rurais procurem adequar permanentemente os recursos humanos ao nível de atividade dos seus serviços.
	●	0,8 n.º/1000 t Área mediamente urbana [0,3; 0,7]	— — —	— — —	
	●	1,0 n.º/1000 t Área predominantemente rural [0,3; 0,8]	— — —	— — —	
RU13 - Adequação dos recursos humanos (sistemas sem recolha seletiva)	●	0,7 n.º/1000 t [0,3; 0,5]	— — —	— — —	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU14 - Utilização dos recursos energéticos	●	- 133 kWh/t <=6	— — —	— — —	
RU15 - Qualidade dos lixiviados após tratamento	●	94 % [95; 100]	— — —	— — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, devendo as entidades gestoras adequar as suas instalações ao integral cumprimento dos parâmetros de descarga dos lixiviados definidos nas licenças e/ou demais legislação aplicável.
RU16 - Emissão de gases com efeito de estufa	●	42 kg CO ₂ /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 CO ₂ /t Área mediamente urbana [0; 50]	— — —	— — —	
	●	49 kg CO ₂ /t Área predominantemente rural [0; 60]	— — —	— — —	
Simbologia: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ① alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu					

6.3. INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

6.3.1. Indicadores e dados utilizados

Para a avaliação da qualidade do serviço referente a 2017, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de abastecimento público de água, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o Guia de avaliação³²:

Adequação da interface com o utilizador

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 (-)

dAA33 – Valor atual da rede (€)

³² 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 15/03/2018).

- dAA34 – Custo de substituição (€)
- dAA35 – Falhas no abastecimento (n.º/ano) ou [(n.º falhas.n.º alojamentos servidos)/(ponto de entrega.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.

A distribuição geográfica da avaliação de cada um dos indicadores e a avaliação comparada (*benchmarking*) das entidades gestoras dos serviços em baixa e em alta podem ser consultadas no Anexo I.

6.3.2. 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 do utilizador 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 22. AA01 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[95; 100]
Área mediamente urbana	[90; 100]
Área predominantemente rural	[80; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[80; 95]
Área mediamente urbana	[80; 90]
Área predominantemente rural	[70; 80]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 80]
Área mediamente urbana	[0; 80]
Área predominantemente rural	[0; 70]

Quadro 23. AA01 alta – 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 24. AA01 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 623 423
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	693 513
Alojamentos existentes	5 553 010
AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço	96 %
Área predominantemente urbana	99 %
Área mediamente urbana	95 %
Área predominantemente rural	92 %

Quadro 25. AA01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	2 544 155
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	157 313
Alojamentos existentes	2 892 893
AA01 alta – Acessibilidade física do serviço	93 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física do serviço em baixa é boa para todas as tipologias. No serviço em alta a acessibilidade física do serviço é mediana, indiciando a necessidade de conclusão dos planos de investimentos em infraestruturas.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

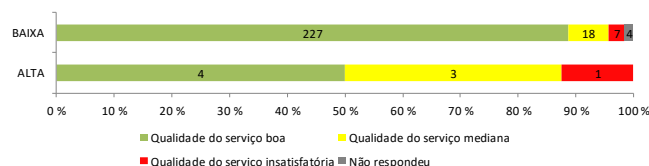
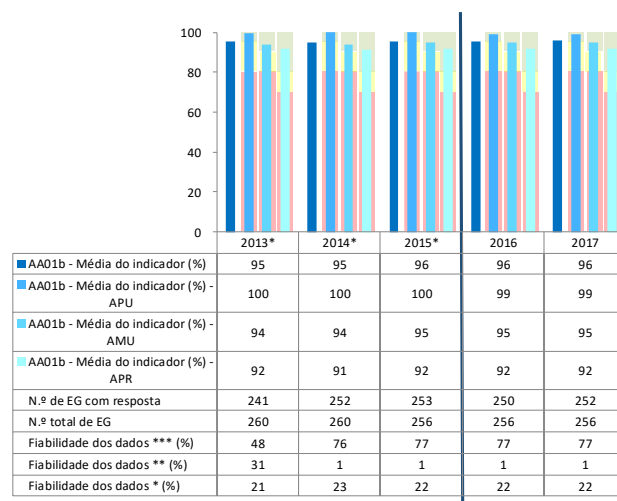


Figura 116. AA01 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

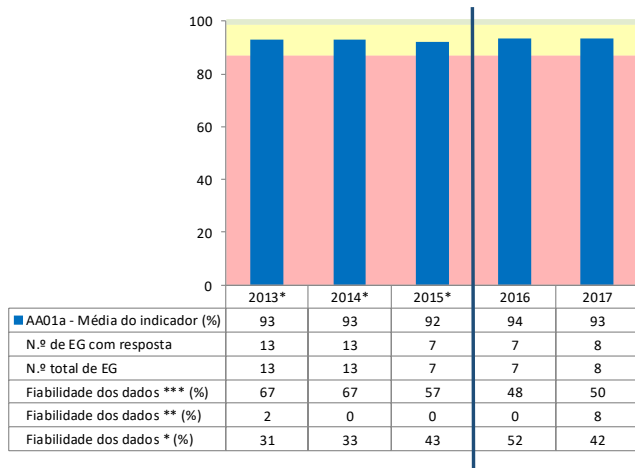
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador AA01 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 117. AA01 baixa – Evolução da média do indicador acessibilidade física do serviço

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa manteve-se estável até 2014, registando-se um ligeiro aumento em 2015, cujo valor se manteve até 2017. Verifica-se uma melhoria da fiabilidade dos dados em 2014, tendo-se mantido estável até 2017 e uma ligeira variação do número de entidades gestoras com resposta, tendo-se verificado um aumento do número de entidades gestoras com resposta até 2015, um ligeiro decréscimo em 2016 e um ligeiro aumento em 2017.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador AA01 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 118. AA01 alta – Evolução da média do indicador acessibilidade física do serviço

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma ligeira diminuição em 2015 face ao valor registado nos anos 2013 e 2014, seguido de um aumento em 2016 e de uma nova diminuição em 2017. 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.

6.3.3. 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 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; +∞[

Quadro 27. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 28. AA02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de abastecimento de água	131,03 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	34 326 €/ano
AA02b – Acessibilidade económica do serviço	0,38 %

Quadro 29. AA02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de abastecimento de água	58,46 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	34 326 €/ano
AA02a – Acessibilidade económica do serviço	0,17 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade económica do serviço em baixa e em alta 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 de serviço, por intervalos de referência, é:

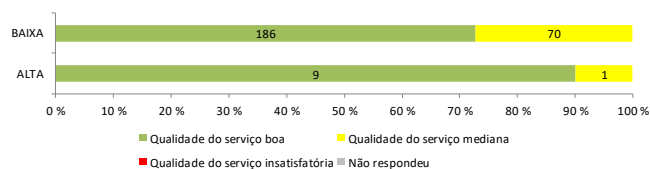
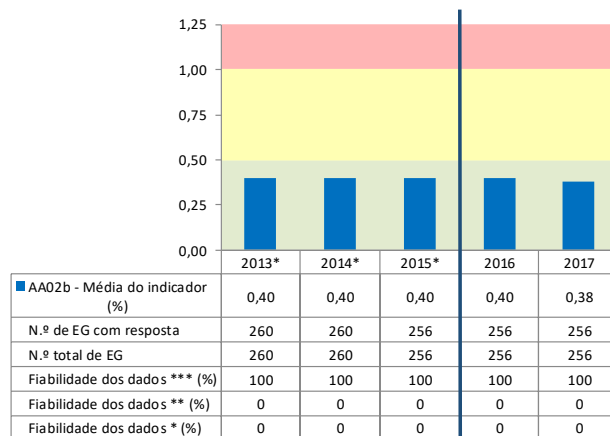


Figura 119. AA02 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

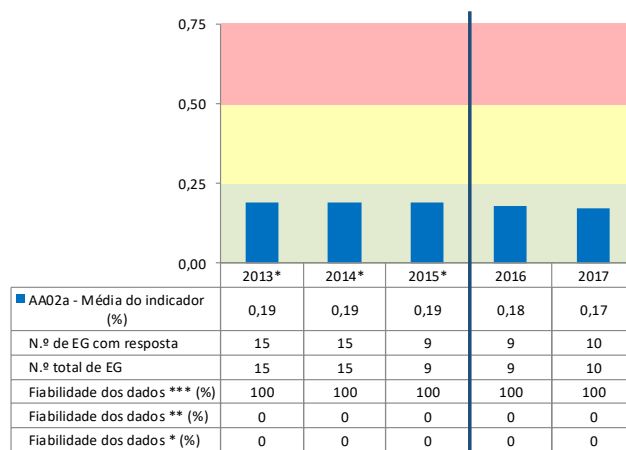
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador AA02b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 120. AA02 baixa – Evolução da média do indicador acessibilidade económica do serviço

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. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima dos dados desde 2013.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador AA02a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 121. AA02 alta – Evolução da média do indicador acessibilidade económica do serviço

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, consolidada em 2017. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima dos dados em todos os anos em análise.

6.3.4. 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 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; +∞ [

Quadro 31. 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; +∞ [

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 32. AA03 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG)

Falhas no abastecimento	3 269 falhas/ano
Ramais de ligação	3 527 560
AA03b – Ocorrência de falhas no abastecimento	0,9 falhas/(1 000 ramais.ano)

Quadro 33. AA03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Falhas no abastecimento	47 805 falhas.n.º alojamentos/(ponto de entrega.ano)
Alojamentos com serviço efetivo	3 578 989
AA03a – Ocorrência de falhas no abastecimento	0,01 falhas/(ponto de entrega.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a avaliação da ocorrência de falhas no abastecimento é boa no serviço em baixa e mediana no serviço em alta, indiciando a necessidade de conclusão dos planos de investimentos em infraestruturas.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

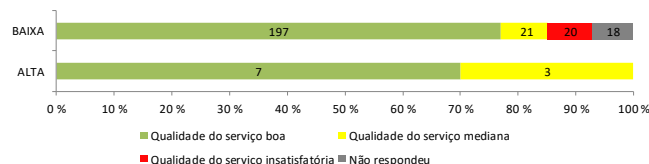
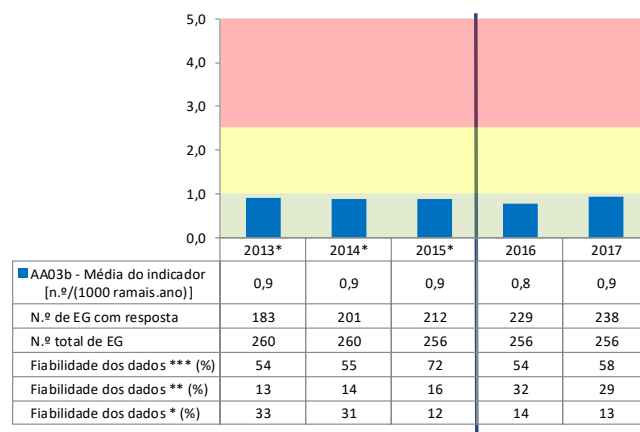


Figura 122. AA03 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

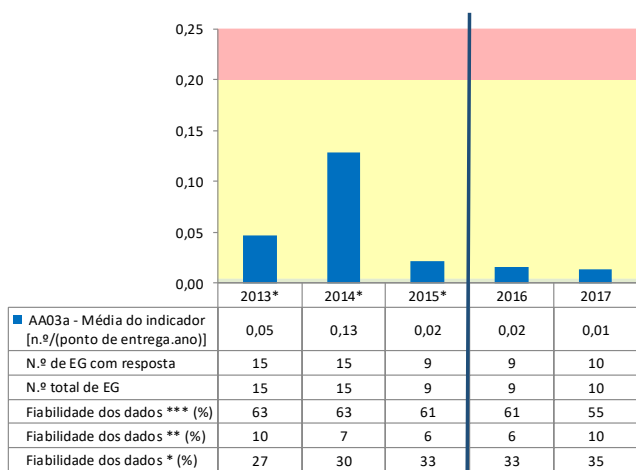
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Ocorrência de falhas no abastecimento" corresponde à definição do indicador AA03b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 123. AA03 baixa – Evolução da média do indicador ocorrência de falhas no abastecimento

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta-se estável entre 2013 e 2015, apresentando uma ligeira evolução favorável em 2016, tendo regressado, em 2017, ao valor registado anteriormente. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta ao longo dos anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se uma melhoria entre 2013 e 2015, com um decréscimo nos anos seguintes.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Ocorrência de falhas no abastecimento" corresponde à definição do indicador AA03a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 124. AA03 alta – Evolução da média do indicador ocorrência de falhas no abastecimento

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução desfavorável até 2014 e bastante favorável entre os anos 2015 e 2017. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador nos anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira diminuição ao longo dos anos em análise.

6.3.5. 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 no Anexo II do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 34. AA04 baixa e alta – 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 35. AA04 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises obrigatórias realizadas à qualidade da água	487 097
Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico	380 972
Análises obrigatórias regulamentares à qualidade da água	487 120
Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico	376 815
AA04b – Água segura	98,90 % ³³

Quadro 36. AA04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises obrigatórias realizadas à qualidade da água	80 030
Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico	66 418
Análises obrigatórias regulamentares à qualidade da água	80 031
Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico	66 267
AA04a – Água segura	99,77 %

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 baixa e em alta. 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.

Importa referir que o valor do indicador água segura calculado no âmbito do controlo de qualidade da água para consumo humano é de 98,72 % (Volume 2 do RASARP 2018), cuja metodologia de cálculo difere da utilizada no âmbito da avaliação da qualidade do serviço por incluir juntas de freguesia e associações de utilizadores.

³³ Este valor diz respeito apenas ao universo de entidades gestoras reguladas no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

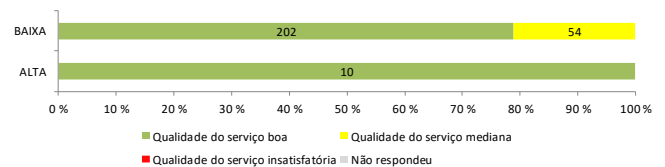
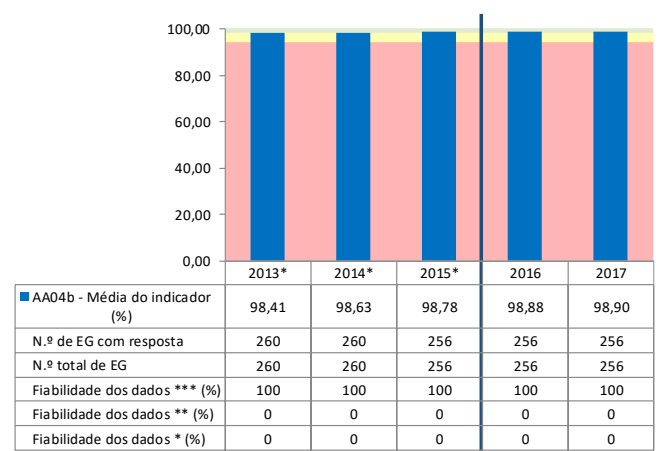


Figura 125. AA04 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

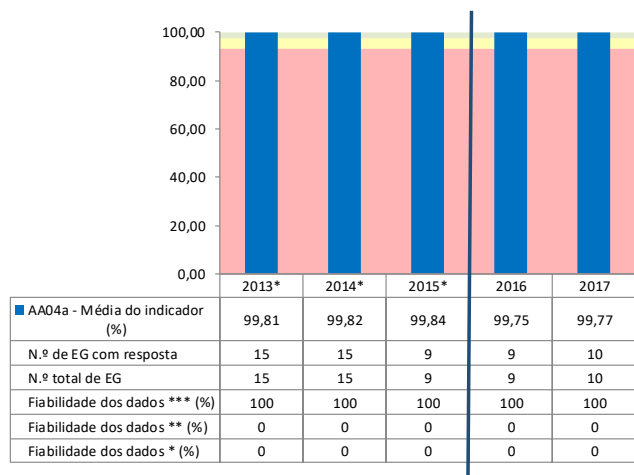
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Água segura" corresponde à definição do indicador AA04b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 126. AA04 baixa – Evolução da média do indicador água segura

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável ao longo dos anos em análise. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam em todos os anos, tendo-se mantido a fiabilidade máxima dos dados.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Água segura" corresponde à definição do indicador AA04a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 127. AA04 alta – Evolução da média do indicador água segura

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução favorável até 2015, decrescendo ligeiramente em 2016, regressando, em 2017, a apresentar uma evolução favorável. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam em todos os anos, tendo-se mantido a fiabilidade máxima dos dados.

6.3.6. 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 37. AA05 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Quadro 38. AA05 alta – 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 39. AA05 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Reclamações e sugestões	25 353
Respostas a reclamações e sugestões	22 762
AA05b – Resposta a reclamações e sugestões	90 %

Quadro 40. AA05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações e sugestões	209
Respostas a reclamações e sugestões	197
AA05a – Resposta a reclamações e sugestões	94 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a resposta das entidades a reclamações e sugestões é mediana no serviço em baixa e insatisfatória no serviço em alta, indiciando um enorme potencial de melhoria nos procedimentos internos de gestão de reclamações pelas entidades gestoras.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

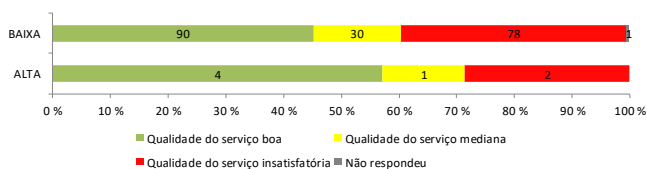
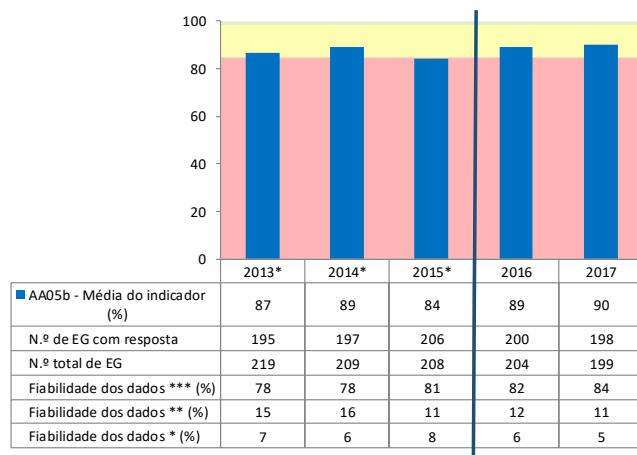


Figura 128. AA05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

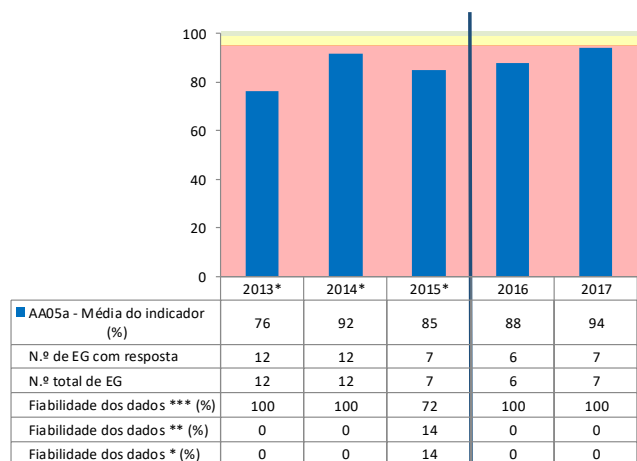
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Resposta a reclamações e sugestões" corresponde à definição do indicador AA05b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 129. AA05 baixa – Evolução da média do indicador resposta a reclamações e sugestões

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 até 2015, um decréscimo em 2016, regressando, em 2017, ao valor registado em 2015. A fiabilidade dos dados manteve-se estável entre 2013 e 2014, aumentando a partir de 2015.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Resposta a reclamações e sugestões" corresponde à definição do indicador AA05a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 130. AA05 alta – Evolução da média do indicador resposta a reclamações e sugestões

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 ligeira 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, regressando à fiabilidade máxima em 2016.

6.3.7. 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 41. AA06 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 42. AA06 baixa – Avaliação global (para 88 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	770 348 081 €/ano
Outros rendimentos	64 149 717 €/ano
Subsídios ao investimento	18 685 728 €/ano
Gastos totais	781 015 180 €/ano
AA06b – Cobertura dos gastos	109 %

Quadro 43. AA06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	17 731 669 €/ano
Outros rendimentos	5 260 501 €/ano
Subsídios ao investimento	2 021 125 €/ano
Gastos totais	23 727 268 €/ano
AA06a – Cobertura dos gastos	105 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a cobertura dos gastos é boa no serviço em baixa e no serviço em alta. 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 de serviço, por intervalos de referência, é:

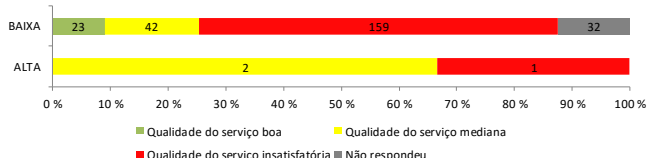
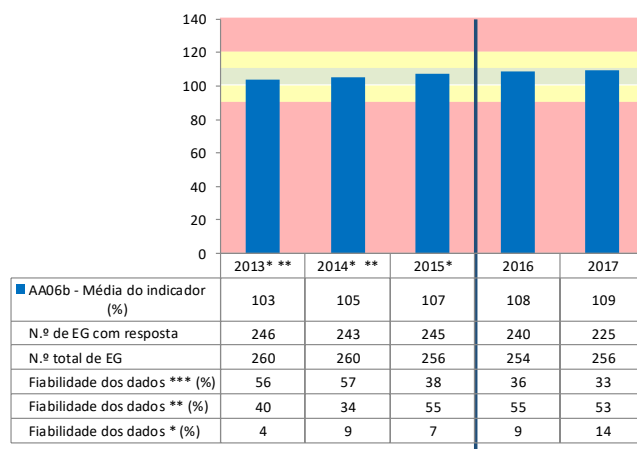


Figura 131. AA06 – Número de EG por intervalo de referência

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 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.

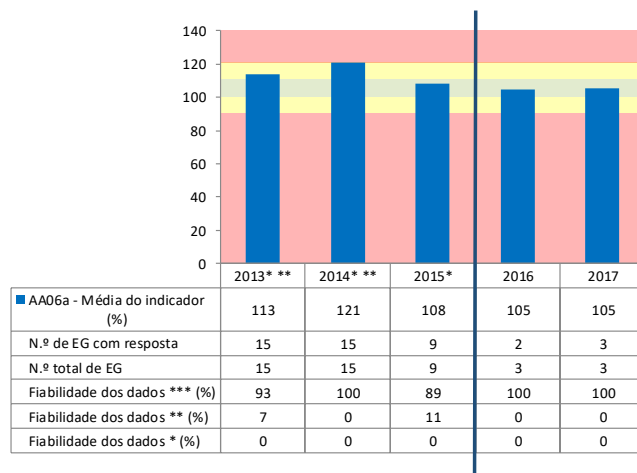


* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador AA06b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador AA06 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que os valores dos anos anteriores foram adaptados de modo a permitir a comparação no período 2013-2017.

Figura 132. AA06 baixa – Evolução da média do indicador cobertura dos gastos

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução positiva durante os anos em análise, verificando-se igualmente uma variação do número de entidades gestoras com resposta, em particular em 2017. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição ao longo dos anos.



* Para os anos 2013 a 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 os valores dos anos anteriores foram adaptados de modo a permitir a comparação no período 2013-2017.

Figura 133. AA06 alta – Evolução da média do indicador cobertura dos gastos

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresentou alguma variação, verificando-se em 2015 uma evolução bastante desfavorável face ao ano anterior e nova redução em 2016 que se manteve em 2017. 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 2014, 2016 e 2017.

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.

6.3.8. 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 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[

Quadro 45. 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[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 46. AA07 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 623 423
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	693 513
AA07b – Adesão ao serviço	87,0 %

Quadro 47. AA07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	2 544 155
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	157 313
AA07a – Adesão ao serviço	94,2 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adesão ao serviço em baixa e ao serviço em alta é insatisfatória, o que implica riscos para a saúde pública, ambientais e de sustentabilidade das entidades gestoras, indiciando um enorme 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:

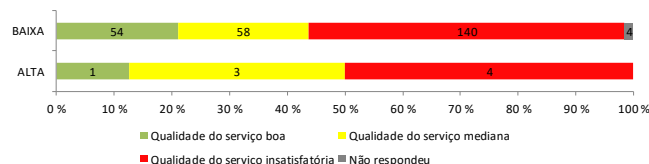
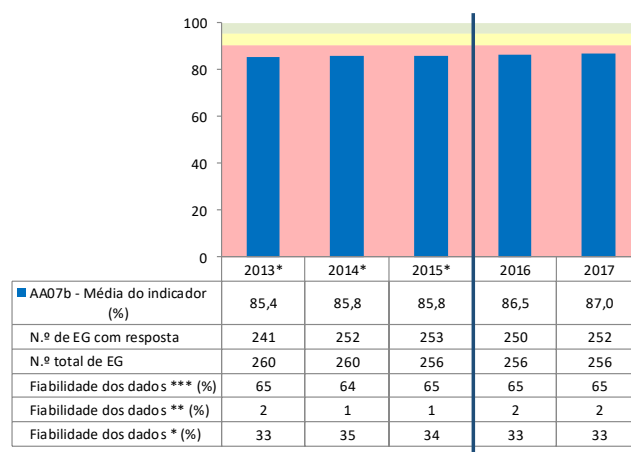


Figura 134. AA07 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

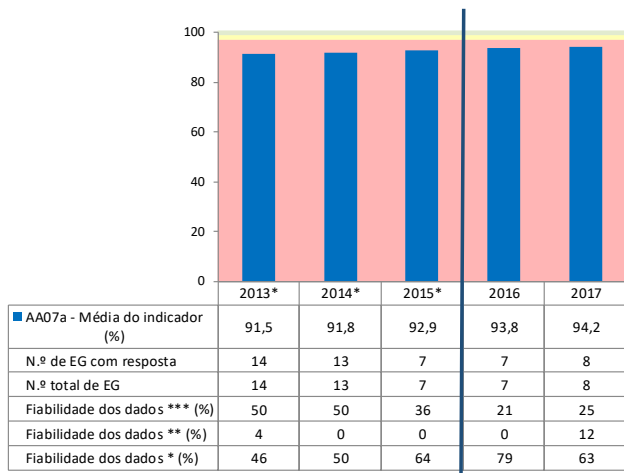
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Adesão ao serviço" corresponde à definição do indicador AA07b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 135. AA07 baixa – Evolução da média do indicador adesão ao serviço

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável desde 2013, apesar de se manter com uma avaliação insatisfatória. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta entre 2013 e 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.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Adesão ao serviço" corresponde à definição do indicador AA07a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 136. AA07 alta – Evolução da média do indicador adesão ao serviço

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, mas que não foi ainda suficiente para que o indicador passe para uma avaliação mediana ou boa. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam em todos os anos, registando-se, no entanto, uma diminuição significativa da fiabilidade dos dados reportados.

6.3.9. 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 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]

Quadro 49. 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]

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 50. AA08 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Água entrada no sistema	849 413 721 m ³ /ano
Água não faturada	256 613 062 m ³ /ano
AA08b – Água não faturada	30,2 %

Quadro 51. AA08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Água entrada no sistema	639 808 271 m ³ /ano
Água não faturada	31 509 616 m ³ /ano
AA08a – Água não faturada	4,9 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a percentagem de água não faturada é insatisfatória no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria com a alteração de procedimentos de faturação e a redução de perdas de água. No serviço em alta a percentagem de água não faturada é boa.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

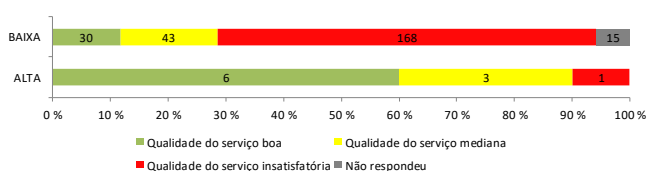
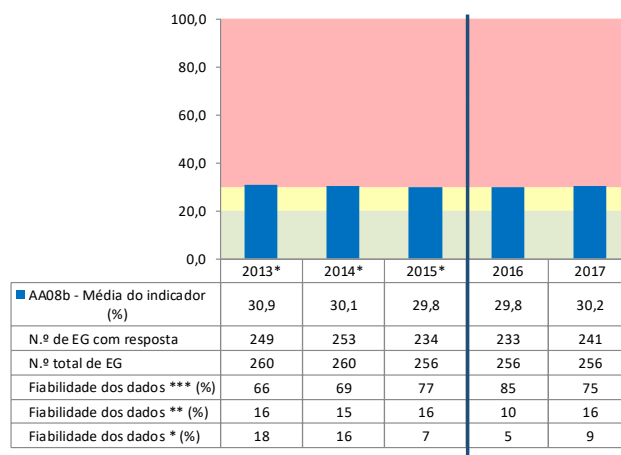


Figura 137. AA08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

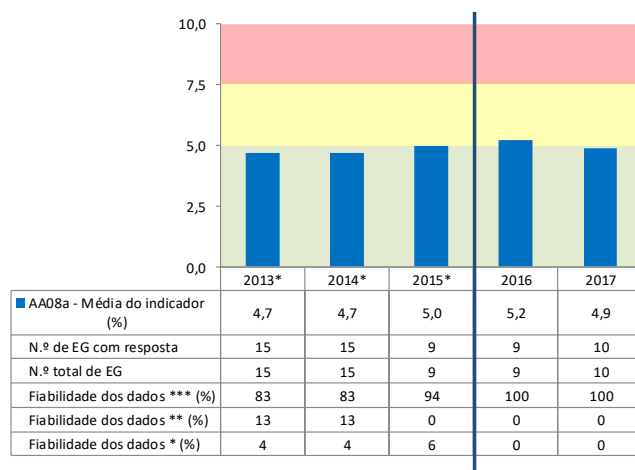
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Água não faturada" corresponde à definição do indicador AA08b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 138. AA08 baixa – Evolução da média do indicador água não faturada

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 e, em 2017, uma evolução desfavorável. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta entre 2013 e 2015, tendo-se mantido estável até 2017. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria ao longo dos anos em análise, com exceção do ano 2017.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Água não faturada" corresponde à definição do indicador AA08a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 139. AA08 alta – Evolução da média do indicador água não faturada

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 e, em 2017, uma evolução favorável verificando-se a resposta por parte de todas as entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma evolução favorável ao longo dos anos.

6.3.10. 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 52. AA09 baixa e alta – 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 53. AA09 baixa – Avaliação global (para 73 % de EG)

Comprimento médio de condutas	65 681 km
Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos	1 866 km
AA09b – Reabilitação de condutas	0,6 %/ano

Quadro 54. AA09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento médio de condutas	5 586 km
Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos	79 km
AA09a – Reabilitação de condutas	0,3 %/ano

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reabilitação de condutas é insatisfatória no serviço em baixa e no serviço em alta, indiciando a necessidade das entidades gestoras implementarem uma prática continuada de reabilitação de condutas.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

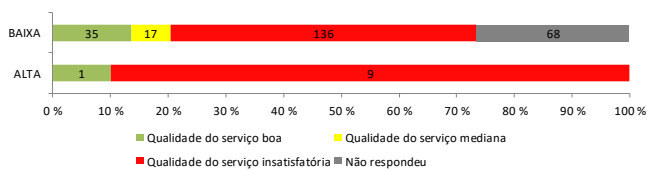
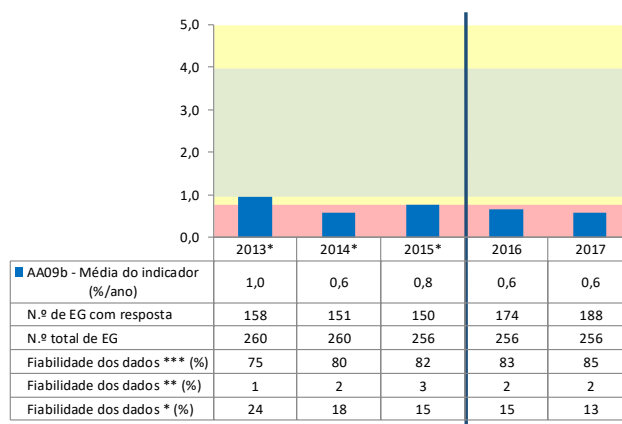


Figura 140. AA09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

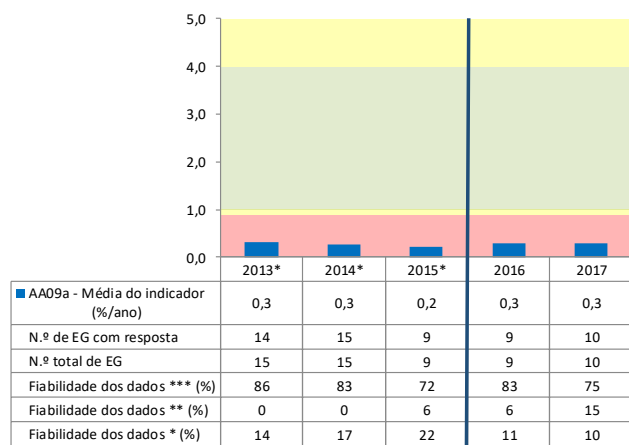
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Reabilitação de condutas" corresponde à definição do indicador AA10b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 141. AA09 baixa – Evolução da média do indicador reabilitação de condutas

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta algumas variações. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta entre 2013 e 2015, com um aumento significativo desde 2016. A fiabilidade dos dados apresenta uma melhoria ao longo dos anos.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Reabilitação de condutas" corresponde à definição do indicador AA10a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 142. AA09 alta – Evolução da média do indicador reabilitação de condutas

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta alguma estabilidade. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam desde 2014. Quanto à fiabilidade dos dados, existe um decréscimo entre 2013 e 2015, um aumento em 2016 e um novo decréscimo em 2017.

6.3.11. 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 conduta (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

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; +∞[

Quadro 56. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 57. AA10 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Avarias em condutas	42 424
Comprimento total de condutas	101 075 km
AA10b – Ocorrência de avarias em condutas	42/(100 km.ano)

Quadro 58. AA10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Avarias em condutas	859
Comprimento total de condutas	9 773 km
AA10a – Ocorrência de avarias em condutas	9/(100 km.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a avaliação da ocorrência de avarias em condutas no serviço em baixa é mediana, indiciando potencial de melhoria com a implementação de medidas preventivas de reparação e manutenção. No serviço em alta a avaliação da ocorrência de avarias em condutas é boa.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

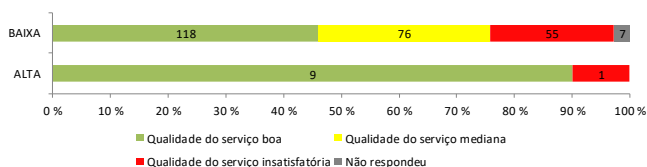
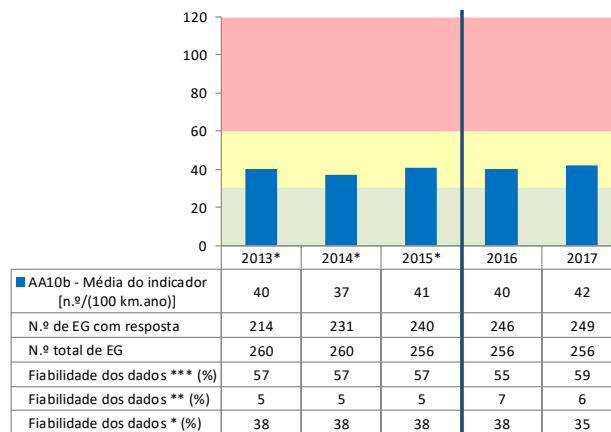


Figura 143. AA10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

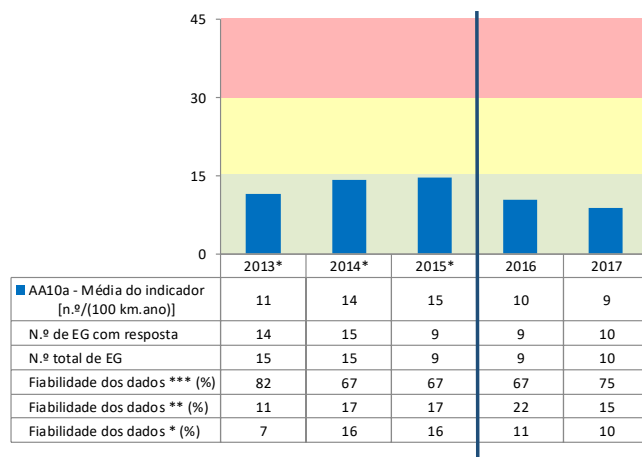
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Ocorrência de avarias em condutas" corresponde à definição do indicador AA11b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 144. AA10 baixa – Evolução da média do indicador ocorrência de avarias em condutas

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 um aumento do número de entidades gestoras com resposta. A fiabilidade dos dados apresenta estabilidade ao longo dos anos em análise.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Ocorrência de avarias em condutas" corresponde à definição do indicador AA11b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 145. AA10 alta – Evolução da média do indicador ocorrência de avarias em condutas

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador no serviço em alta apresenta uma evolução desfavorável até 2015, melhorando desde 2016. Verifica-se a resposta pela totalidade das entidades gestoras em todos os anos, exceto em 2013. A fiabilidade dos dados reportados apresenta um decréscimo em 2014, valor que se manteve até 2016, e um aumento em 2017.

6.3.12. 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 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; +∞[

Quadro 60. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 61. AA11 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de abastecimento de água	7 467
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de abastecimento de água	695
Ramais de ligação	3 596 287
AA11b – Adequação dos recursos humanos	2,3/1 000 ramais
Área predominantemente urbana	3,6/1 000 ramais
Área mediamente urbana	2,0/1 000 ramais
Área predominantemente rural	1,7/1 000 ramais

Quadro 62. AA11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de abastecimento de água	883
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de abastecimento de água	405
Água tratada exportada	607 778 172 m ³
AA11a – Adequação dos recursos humanos	2,1/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente urbana	1,3/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área mediamente urbana	2,8/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente rural	4,9/(10 ⁶ m ³ .ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação dos recursos humanos no serviço em baixa é insatisfatória nas áreas predominantemente urbanas, boa nas áreas mediamente urbanas e mediana nas áreas predominantemente rurais. No serviço em alta a adequação dos recursos humanos é boa nas áreas predominantemente urbanas, mediana nas áreas mediamente urbanas e insatisfatória nas áreas predominantemente rurais.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

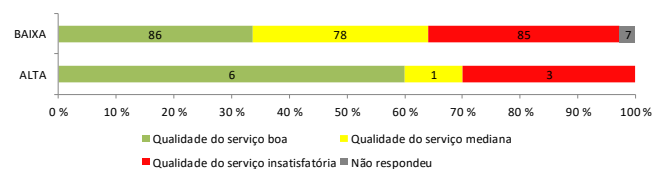
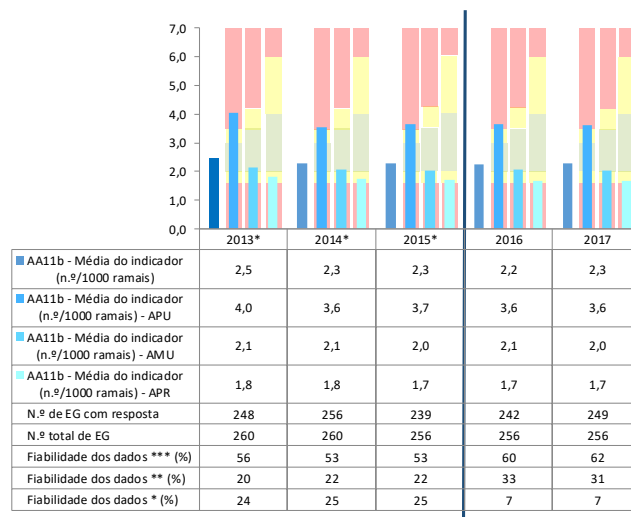


Figura 146. AA11 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

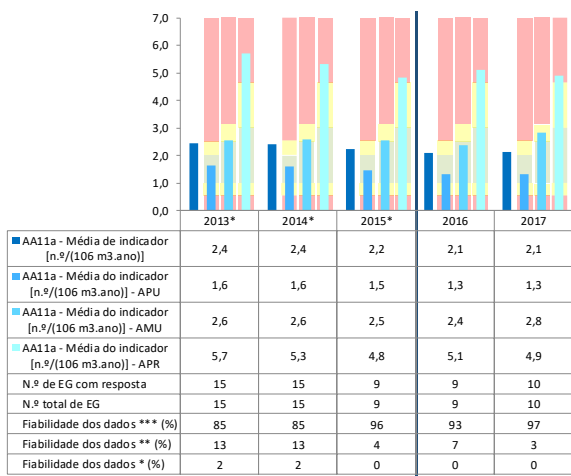
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Adequação dos recursos humanos" corresponde à definição do indicador AA12b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 147. AA11 baixa – Evolução da média do indicador adequação dos recursos humanos

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.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Adequação dos recursos humanos" corresponde à definição do indicador AA12b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 148. AA11 alta – Evolução da média do indicador adequação dos recursos humanos

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 melhoria, com exceção de um ligeiro decréscimo em 2016.

6.3.13. 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 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; +∞[

Quadro 65. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 66. AA12 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)

Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede:

Perdas reais	171 163 043 m³/ano
Ramais de ligação	3 422 293
AA12b – Perdas reais de água	137 l/(ramal.dia)

Densidade de ramais inferior a 20/km de rede:

Perdas reais	8 559 834 m³/ano
Comprimento total de condutas	5 841 km
AA12b – Perdas reais de água	4,0 m³/(km.dia)

Quadro 67. AA12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Perdas reais	22 128 520 m³/ano
Comprimento total de condutas	9 773 km
AA12a – Perdas reais de água	6,2 m³/(km.dia)

A nível de Portugal continental, a avaliação das perdas reais de água no serviço em baixa 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. No serviço em alta a avaliação das perdas reais de água é mediana. Existe, portanto, potencial de melhoria com a implementação de

metodologias de redução das perdas de água, pelo controlo ativo de perdas de água e de manutenção do sistema.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

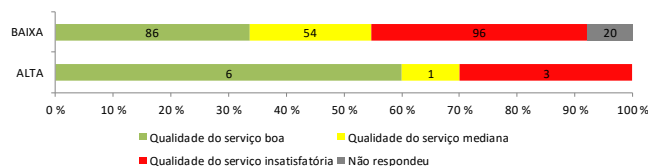
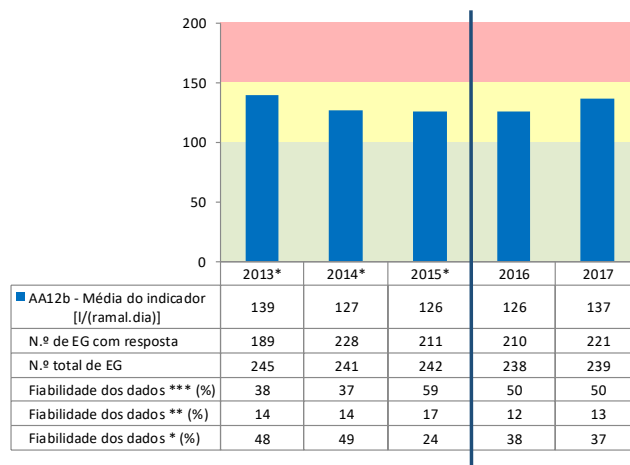


Figura 149. AA12 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

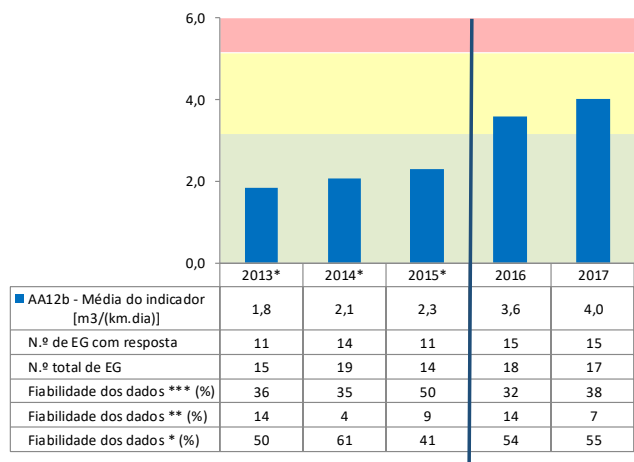
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Perdas reais de água" corresponde à definição do indicador AA13b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 150. AA12 baixa – Evolução da média do indicador perdas reais de água (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)

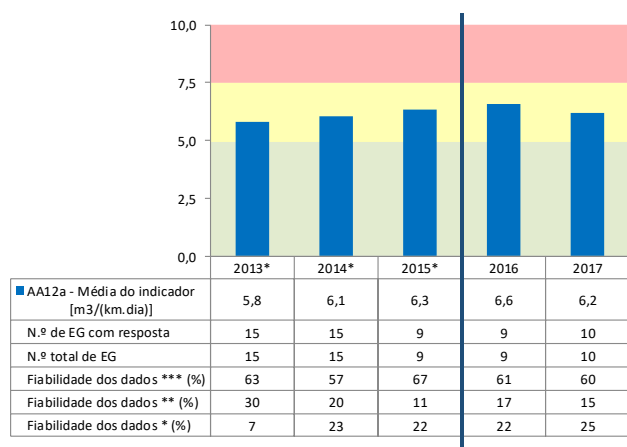
Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa, nos casos em que a densidade de ramais é igual ou superior a 20/km de rede, apresenta uma evolução favorável, entre 2013 e 2016, e uma evolução desfavorável em 2017. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta entre 2014 e 2016. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma estabilidade até 2014, seguida de uma melhoria significativa em 2015 e um decréscimo em 2016.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Perdas reais de água" corresponde à definição do indicador AA13b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 151. AA12 baixa – Evolução da média do indicador perdas reais de água (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 ao longo dos anos em análise, situação que é preocupante. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, com um aumento em 2016. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se uma melhoria generalizada até 2015 e uma diminuição acentuada em 2016.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Perdas reais de água" corresponde à definição do indicador AA13a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 152. AA12 alta – Evolução da média do indicador perdas reais de água

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 ligeiramente favorável em 2017. Verifica-se que se mantém a totalidade de entidades gestoras com resposta em todos os anos em análise. A fiabilidade dos dados apresenta alguma variação, com decréscimo desde 2016.

6.3.14. 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 68. AA13 baixa e alta – 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 69. AA13 baixa – Avaliação global (para 64 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	215 289 380 kWh/ano
Fator de uniformização	451 667 520 m ³ /ano.100 m
AA13b - Eficiência energética de instalações elevatórias	0,48 kWh/(m ³ .100 m)

Quadro 70. AA13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	358 533 574 kWh/ano
Fator de uniformização	917 117 702 m ³ /ano.100 m
AA13b - Eficiência energética de instalações elevatórias	0,39 kWh/(m ³ .100 m)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a eficiência energética de instalações elevatórias é mediana no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria com a adoção de metodologias operacionais e de monitorização que permitam uma gestão mais racional de energia. No serviço em alta a avaliação da eficiência energética de instalações elevatórias é boa.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

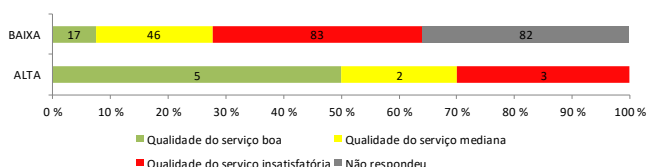
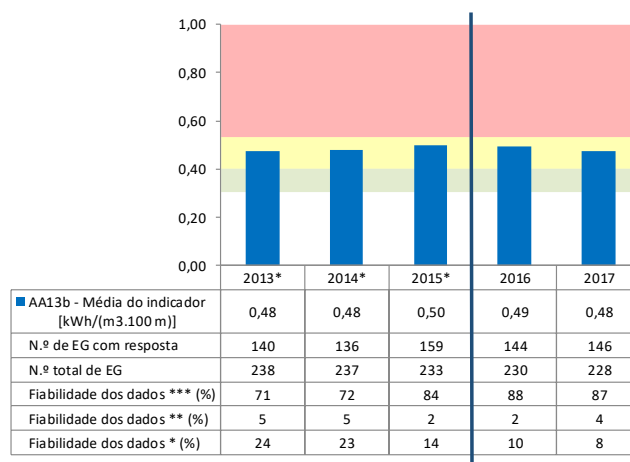


Figura 153. AA13 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

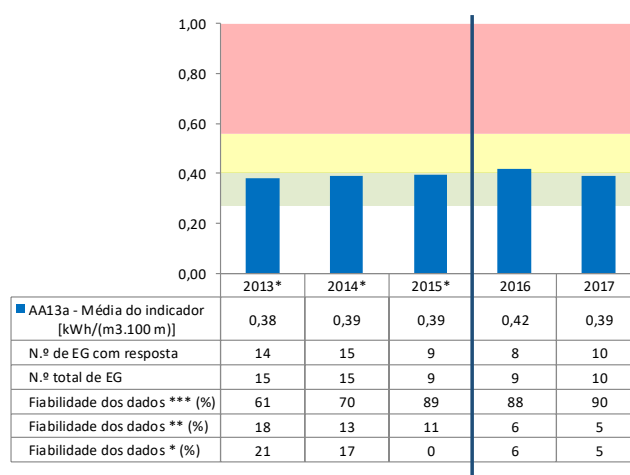
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Eficiência energética de instalações elevatórias" corresponde à definição do indicador AA15b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 154. AA13 baixa – Evolução da média do indicador eficiência energética de instalações elevatórias

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, com uma ligeira evolução favorável desde 2016. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, com um decréscimo em 2016. Quanto à fiabilidade dos dados, existe uma melhoria ao longo dos anos em análise.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Eficiência energética de instalações elevatórias" corresponde à definição do indicador AA15a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 155. AA13a – Evolução da média do indicador eficiência energética de instalações elevatórias

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta alguma estabilidade até 2015, com uma evolução desfavorável em 2016, seguida de uma evolução favorável em 2017. Verifica-se a resposta por parte da totalidade das entidades gestoras com exceção de 2013 e 2016. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria progressiva até 2017.

6.3.15. 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 71. AA14 baixa e alta – 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 72. AA14 baixa – Avaliação global (para 77 % de EG)

Lamas desidratadas entregues a operador licenciado	654 t
Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento	664 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 %

Quadro 73. AA14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Lamas desidratadas entregues a operador licenciado	9 118 t
Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento	9 118 t
Lamas secas entregues a operador licenciado	6 425 t
Lamas secas escoadas das instalações de tratamento	6 425 t
AA16a – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o encaminhamento adequado de lamas do tratamento é mediano no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria, e bom no serviço em alta.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

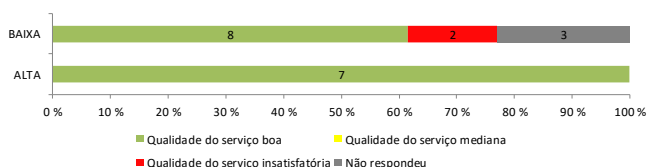
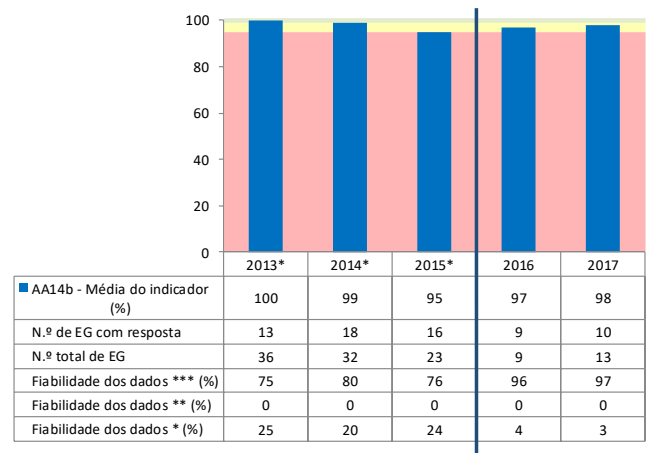


Figura 156. AA14 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

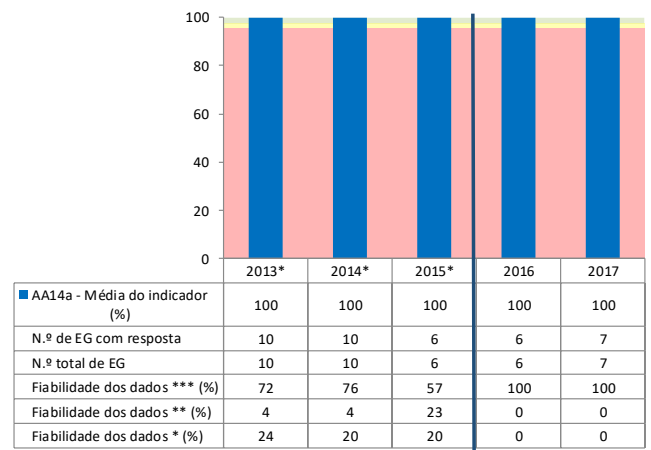
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 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 157. AA14 baixa – Evolução da média do indicador encaminhamento adequado de lamas do tratamento

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 2016. 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 e 2017.



* Para os anos 2013 a 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 158. AA14 alta – Evolução da média do indicador encaminhamento adequado de lamas do tratamento

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 2013. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma estabilidade entre 2011 e 2014, com uma diminuição significativa em 2015 e um aumento para a fiabilidade máxima desde 2016.

6.4. INDICADORES DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

6.4.1. Indicadores e dados utilizados

Para a avaliação da qualidade do serviço referente a 2017, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de saneamento de águas residuais urbanas, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o Guia de avaliação³⁴:

Adequação da interface com o utilizador

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 a caracterização dos sistemas físicos, 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)

³⁴ 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 15/03/2018).

- 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 aflúncias 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.

A distribuição geográfica da avaliação de cada um dos indicadores e a avaliação comparada (*benchmarking*) das entidades gestoras dos serviços em baixa e em alta podem ser consultadas no Anexo I.

6.4.2. 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 74. AR01 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[90; 100]
Área mediantemente urbana	[85; 100]
Área predominantemente rural	[70; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[80; 90[
Área mediantemente urbana	[70; 85[
Área predominantemente rural	[60; 70[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 80[
Área mediantemente urbana	[0; 70[
Área predominantemente rural	[0; 60[

Quadro 75. AR01 alta – 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 76. AR01 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 151 249
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	494 802
Alojamentos existentes	5 546 604
AR01b – Acessibilidade física do serviço	84 %
Área predominantemente urbana (APU)	97 %
Área mediantemente urbana (AMU)	82 %
Área predominantemente rural (APR)	70 %

Quadro 77. AR01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 449 628
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	317 670
Alojamentos existentes	4 025 005
AR01a – Acessibilidade física do serviço	94 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física do serviço em baixa é boa nas áreas predominantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais e mediana nas áreas mediantemente urbanas. No serviço em alta a acessibilidade física é mediana, indicando a necessidade de conclusão dos investimentos em infraestruturas.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

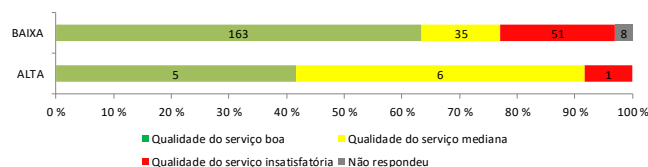
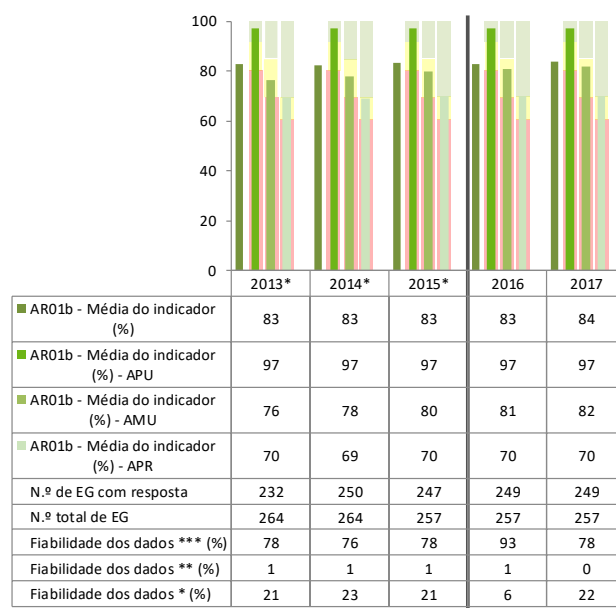


Figura 159. AR01 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

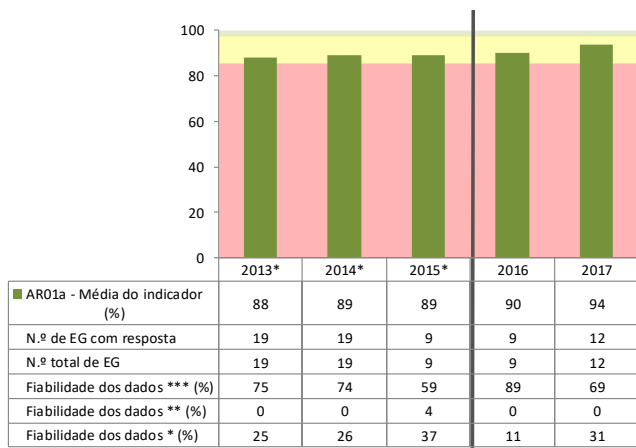
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador AR01b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 160. AR01 baixa – Evolução da média do indicador acessibilidade física do serviço através de redes fixas

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 e na fiabilidade dos dados. Verifica-se um decréscimo, em 2015, do número de entidades gestoras com resposta, a par do decréscimo do número total de entidades gestoras, que se manteve até 2017.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador AR01a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 161. AR01 alta – Evolução da média do indicador acessibilidade física do serviço

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta registou uma evolução favorável entre 2013 e 2017, com especial relevância em 2017. 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 entre 2013 e 2015, aumentando em 2016 e voltando a diminuir em 2017.

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 2017, para o serviço em baixa.

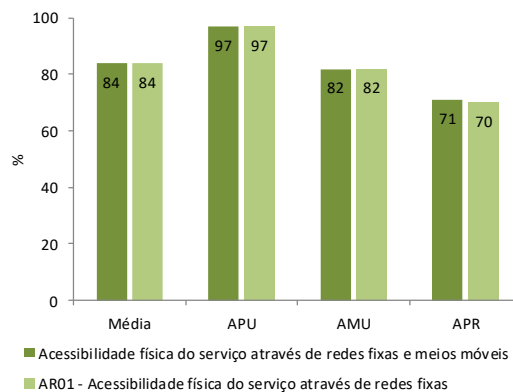


Figura 162. Comparação da Acessibilidade física do serviço com a Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis

Conclui-se que o valor da média do indicador para o serviço em baixa nas áreas predominantemente rurais é apenas 1 % superior ao valor do AR01, o que seria de esperar, considerando que é nesta tipologia de áreas onde se registam mais fossas sépticas individuais, igualando-se o valor dos dois indicadores em Portugal continental nas áreas predominantemente urbanas e nas áreas mediamente urbanas.

6.4.3. 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 78. AR2 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; +∞[

Quadro 79. AR2 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 80. AR02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de saneamento de águas residuais	98,36 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	34 326 €/ano
AR02b – Acessibilidade económica do serviço	0,29 %

Quadro 81. AR02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de saneamento de águas residuais	59,29 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	34 326 €/ano
AR02a – Acessibilidade económica do serviço	0,17 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade económica do serviço em baixa e em alta 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 de serviço, por intervalos de referência, é:

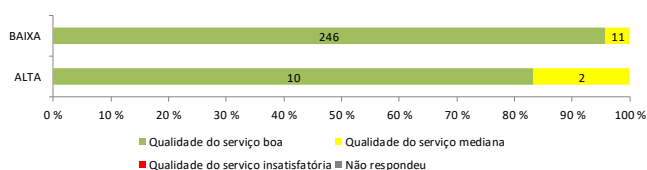
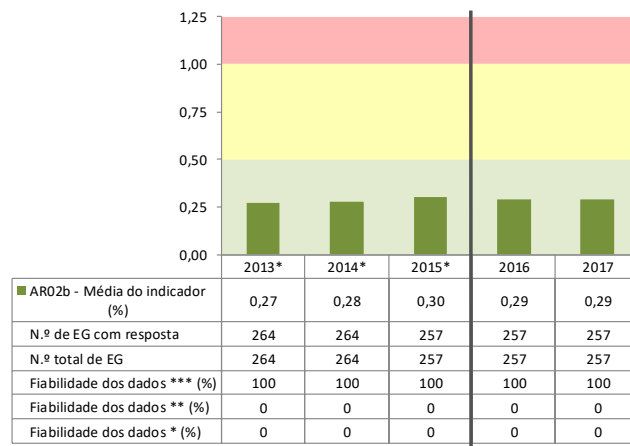


Figura 163. AR02 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

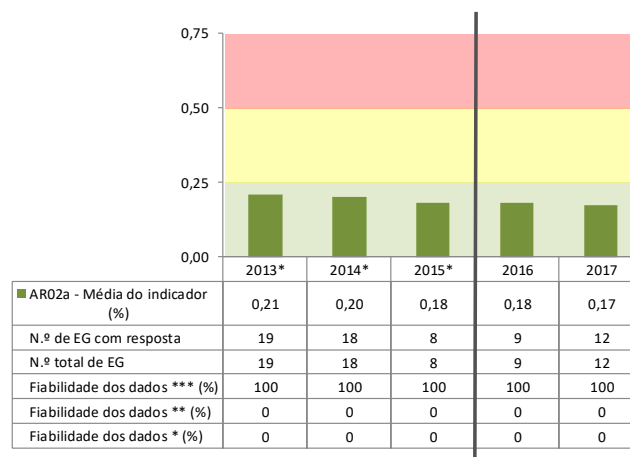
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador AR02b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 164. AR02 baixa – Evolução da média do indicador acessibilidade económica do serviço

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável até 2015 e uma evolução favorável em 2016. Verifica-se que, a partir de 2013, todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima a todos os dados.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador AR02a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 165. AR02 alta – Evolução da média do indicador acessibilidade económica do serviço

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 2013. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima a todos os dados em todos os anos do período em análise.

6.4.4. 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 inundação 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 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; +∞[

Quadro 83. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 84. AR03 baixa – Avaliação global (para 85 % de EG)

Inundações	11 553
Ramais de ligação	2 387 806
AR03b – Ocorrência de inundações	4,84/(1000 ramais.ano)

Quadro 85. AR03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Inundações	432
Comprimento total de coletores	5 478 km
AR03a – Ocorrência de inundações	7,9/(100 km de coletor.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a ocorrência de inundações é insatisfatória no serviço em baixa e no serviço em alta, indiciando um considerável potencial de melhoria com a implementação de medidas preventivas de manutenção ou reabilitação que permitam reduzir a ocorrência de inundações.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

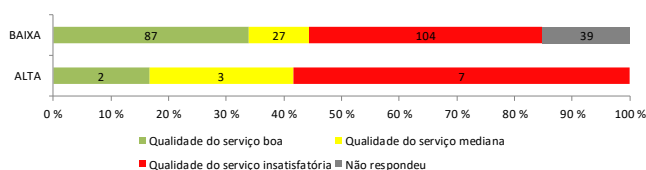
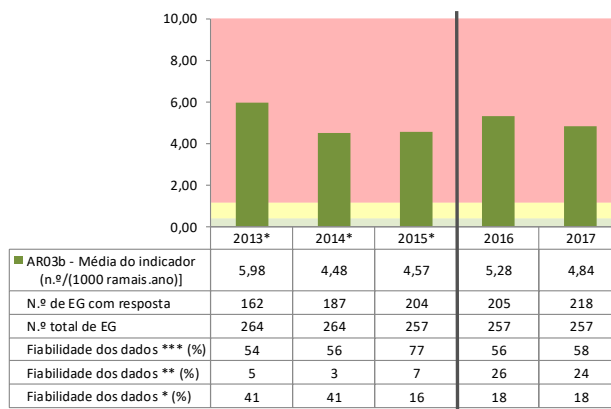


Figura 166. AR03 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

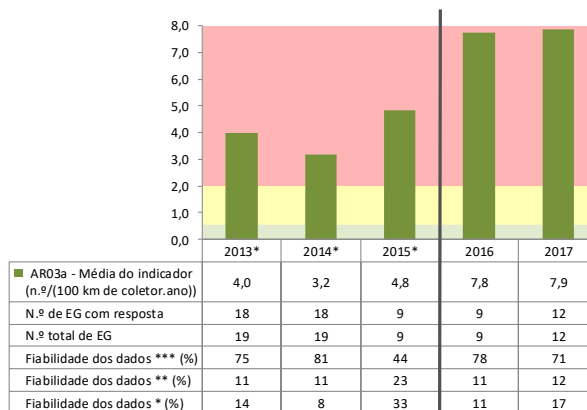
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Ocorrência de inundações" corresponde à definição do indicador AR03b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 167. AR03 baixa – Evolução da média do indicador ocorrência de inundações

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma variação ao longo do período em análise. 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.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Ocorrência de inundações" corresponde à definição do indicador AR03a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 168. AR03 alta – Evolução da média do indicador ocorrência de inundações

Para o serviço em alta conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta alguma variação, com evolução desfavorável entre 2015 e 2016. 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.

6.4.5. 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 86. AR04 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Quadro 87. AR04 alta – 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 88. AR04 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Reclamações e sugestões	16 529
Respostas a reclamações e sugestões	14 469
AR04b – Resposta a reclamações e sugestões	88 %

Quadro 89. AR04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações e sugestões	310
Respostas a reclamações e sugestões	270
AR04a – Resposta a reclamações e sugestões	87 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a resposta das entidades a reclamações e sugestões é mediana no serviço em baixa e insatisfatória no serviço em alta, indiciando potencial de melhoria nos procedimentos internos de gestão de reclamações por parte das entidades gestoras, que ainda não atribuem a devida importância a este indicador.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

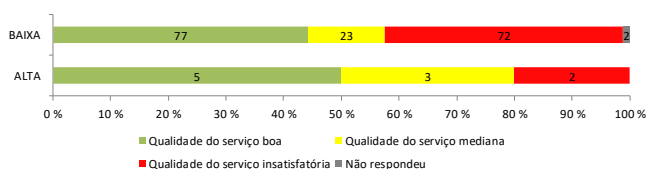
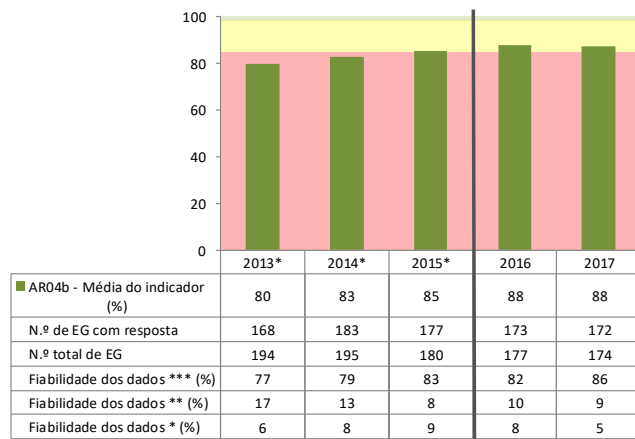


Figura 169. AR04 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de

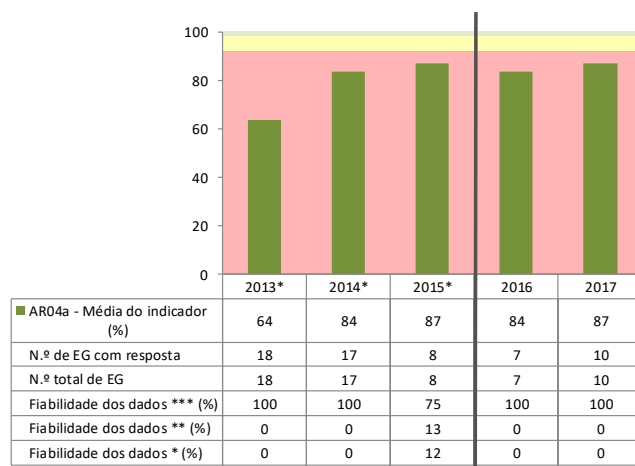
entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Resposta a reclamações e sugestões" corresponde à definição do indicador AR04b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 170. AR04 baixa – Evolução da média do indicador resposta a reclamações e sugestões

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresentou uma evolução favorável até 2016, mantendo-se estável em 2017. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta entre 2013 e 2014 e um decréscimo a partir de 2015, a par do decréscimo do número total de entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um aumento entre 2014 e 2015, decrescendo ligeiramente em 2016 e aumentando de novo em 2017.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Resposta a reclamações e sugestões" corresponde à definição do indicador AR04a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 171. AR04 alta – Evolução da média do indicador resposta a reclamações e sugestões

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável até 2015, decrescendo em 2016 e recuperando, em 2017, o valor de 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador em todos os anos em análise, com fiabilidade máxima em todos os dados em todos os anos em análise, com exceção de 2015.

6.4.6. 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 90. 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 91. AR05 baixa – Avaliação global (para 87 % de EG)

Rendimentos tarifários	471 238 529 €/ano
Outros rendimentos	45 759 975 €/ano
Subsídios ao investimento	30 166 300 €/ano
Gastos totais	569 120 767 €/ano
AR05b – Cobertura dos gastos	96 %

Quadro 92. AR05 alta – Serviço em alta (para 100 % de EG)

Rendimentos tarifários	19 739 234 €/ano
Outros rendimentos	9 599 786 €/ano
Subsídios ao investimento	724 686 €/ano
Gastos totais	26 331 909 €/ano
AR05a – Cobertura dos gastos	114 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a cobertura dos gastos é mediana no serviço em baixa e no serviço em alta, indiciando clara necessidade de melhoria para ser assegurada a cobertura dos encargos que decorrem da prestação destes serviços.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

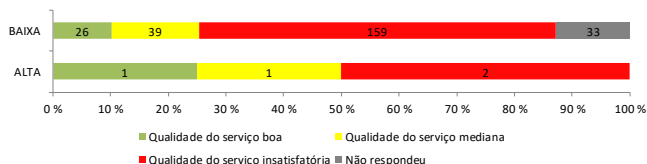
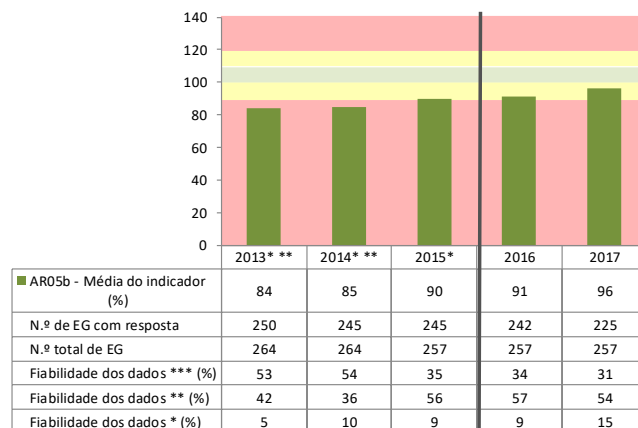


Figura 172. AR05 – Número de EG por intervalo de referência

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 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.

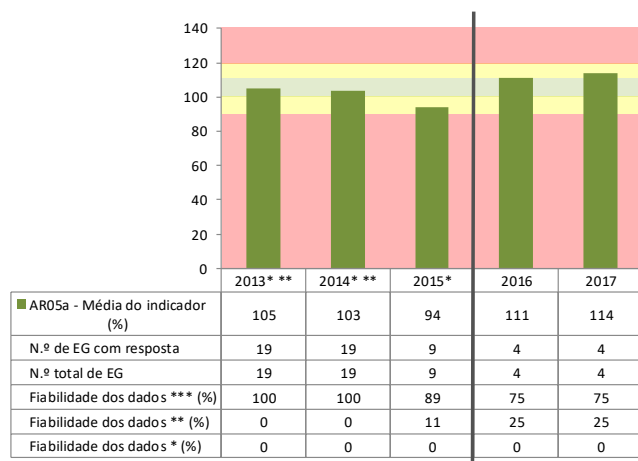


* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador AR05b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador AR05 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que os valores dos anos anteriores foram adaptados de modo a permitir a comparação no período 2013-2017.

Figura 173. AR05 baixa – Evolução da média do indicador cobertura dos gastos

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável ao longo dos anos em análise. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta ao longo dos anos em análise. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação ao longo dos anos, com uma diminuição desde 2015.



* Para os anos 2013 a 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 os valores dos anos anteriores foram adaptados de modo a permitir a comparação no período 2013-2017.

Figura 174. AR05 alta – Evolução da média do indicador cobertura dos gastos

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 2014 e 2015, voltando a melhorar desde 2016. Todas as entidades gestoras responderam em todos os anos à totalidade dos dados. Verifica-se a fiabilidade máxima em todos os dados reportados entre 2011 e 2014 e uma diminuição em 2015, que se repete em 2016.

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.

6.4.7. 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 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[

Quadro 94. 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]

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 95. AR06 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 151 249
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	494 802
AR06b – Adesão ao serviço	89,4 %

Quadro 96. AR06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 449 628
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	317 670
AR06a – Adesão ao serviço	91,6 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adesão ao serviço em baixa é insatisfatória e ao serviço em alta é mediana, indiciando um considerável potencial de melhoria com a promoção da ligação efetiva dos utilizadores prevista nos contratos e na lei.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

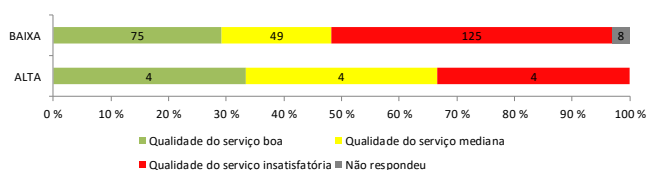
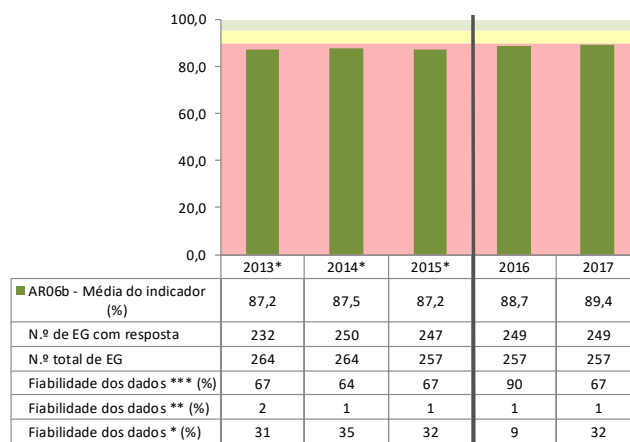


Figura 175. AR06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

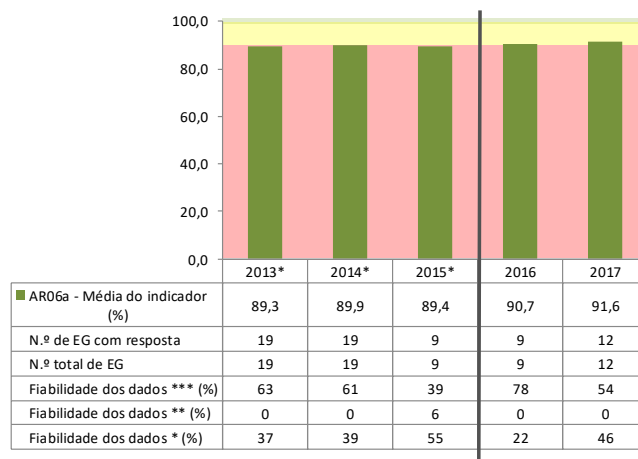
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Adesão ao serviço" corresponde à definição do indicador AR06b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 176. AR06 baixa – Evolução da média do indicador adesão ao serviço

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, voltando a melhorar desde 2016. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta até 2014, um decréscimo em 2015, e uma ligeira melhoria a partir de 2016. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação, existindo no entanto uma melhoria significativa em 2016 seguida de uma diminuição significativa em 2017.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Adesão ao serviço" corresponde à definição do indicador AR06a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 177. AR06 alta – Evolução da média do indicador adesão ao serviço

Em relação ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador registou uma evolução favorável até 2014, com 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 até 2014, com uma diminuição acentuada em 2015, um aumento significativo em 2016, seguida de outra diminuição significativa em 2017.

6.4.8. 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 97. AR07 baixa e alta – 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 98. AR07 baixa – Avaliação global (para 69 % de EG)

Comprimento médio de coletores	31 056 km
Coletores reabilitados nos últimos cinco anos	515 km
AR07b – Reabilitação de coletores	0,3 %/ano

Quadro 99. AR07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento médio de coletores	3 341 km
Coletores reabilitados nos últimos cinco anos	45 km
AR07a – Reabilitação de coletores	0,3 %/ano

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reabilitação de coletores apresenta nível insatisfatório no serviço em baixa e no serviço em alta, indiciando potencial de melhoria que deve ser concretizado, com uma prática continuada de reabilitação de coletores.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

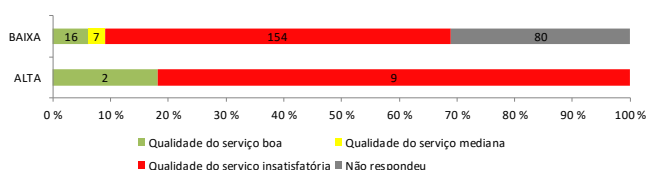
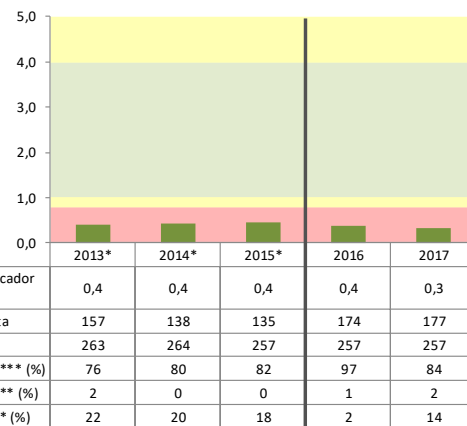


Figura 178. AR07 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

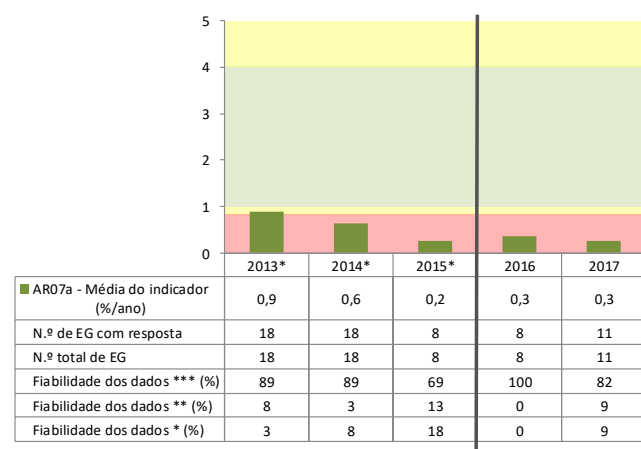
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Reabilitação de coletores" corresponde à definição do indicador AR08b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 179. AR07 baixa – Evolução da média do indicador reabilitação de coletores

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa manteve-se estável entre 2013 e 2016, seguida de uma evolução ligeiramente desfavorável em 2017. 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 2016. Relativamente à fiabilidade dos dados, verifica-se uma evolução favorável até 2016, seguida de uma diminuição em 2017.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Reabilitação de coletores" corresponde à definição do indicador AR08a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 180. AR07 alta – Evolução da média do indicador reabilitação de coletores

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável desde 2013, com uma ligeira melhoria em 2016. 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 uma evolução desfavorável em 2015, tendo no entanto atingido a fiabilidade máxima em 2016 e em 2017 apresenta uma diminuição significativa.

6.4.9. 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 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; +∞[

Quadro 101. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 102. AR08 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Colapsos estruturais em coletores	895
Comprimento total de coletores	57 239 km
AR08b – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	1,6/(100 km.ano)

Quadro 103. AR08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Colapsos estruturais em coletores	54
Comprimento total de coletores	5 478 km
AR08a – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	1,0/(100 km.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a ocorrência de colapsos estruturais em coletores é mediana no serviço em baixa no serviço em alta, indiciando potencial de melhoria com a implementação de medidas preventivas de reparação e manutenção nos coletores, consistente com os resultados obtidos no indicador AR07.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

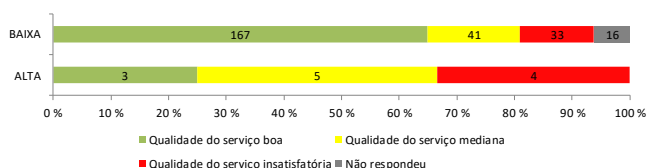
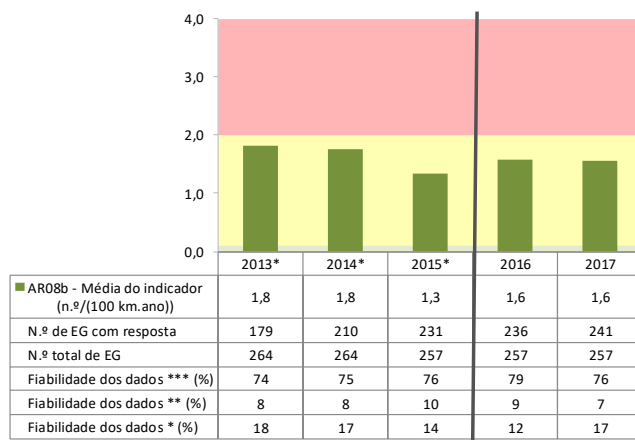


Figura 181. AR08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

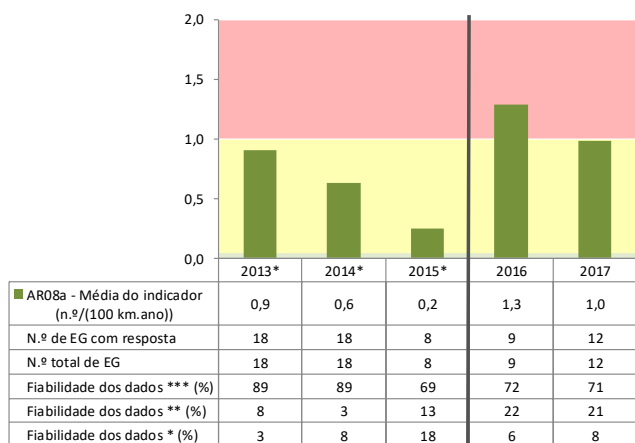
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Ocorrência de colapsos estruturais em coletores" corresponde à definição do indicador AR09b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 182. AR08 baixa – Evolução da média do indicador ocorrência de colapsos estruturais em coletores

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 em 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 em 2017.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Ocorrência de colapsos estruturais em coletores" corresponde à definição do indicador AR09a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 183. AR08 alta – Evolução da média do indicador ocorrência de colapsos estruturais em coletores

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável até 2015, piorando no entanto em 2016 e uma 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.

6.4.10. 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 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; +∞[

Quadro 105. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 106. AR09 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de saneamento de águas residuais	4 333
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de saneamento de águas residuais	610
Comprimento total de coletores	58 314 km
AR09b – Adequação dos recursos humanos	8,5/(100 km.ano)
Área predominantemente urbana	15,9/(100 km.ano)
Área mediantemente urbana	7,4/(100 km.ano)
Área predominantemente rural	5,7/(100 km.ano)

Quadro 107. AR09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de saneamento de águas residuais	1 077
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de saneamento de águas residuais	639
Água residual recolhida	490 773 138 m ³
AR09a – Adequação dos recursos humanos	3,5/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente urbana	2,6/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área mediantemente urbana	4,3/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente rural	4,4/(10 ⁶ m ³ .ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação dos recursos humanos no serviço em baixa é insatisfatória nas áreas predominantemente urbanas e boa nas áreas mediantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais. No serviço em alta a adequação dos recursos humanos é mediana nas áreas predominantemente urbanas e boa nas áreas mediantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

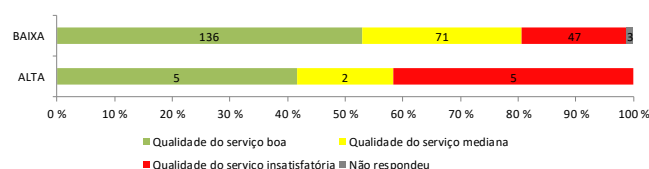
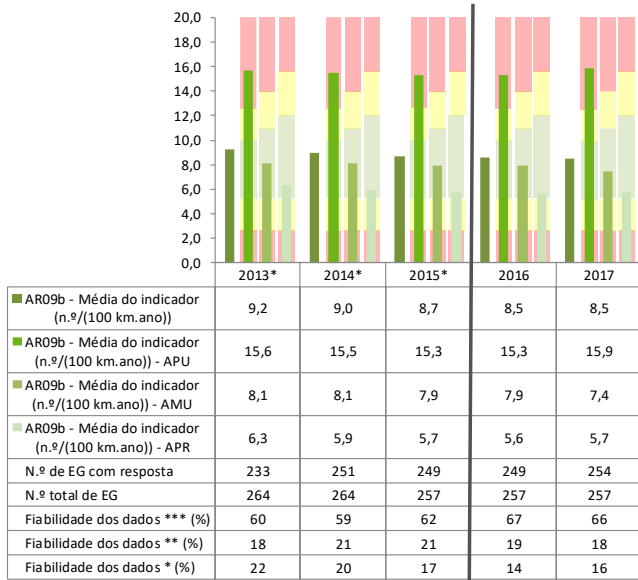


Figura 184. AR09 – Número de EG por intervalo de referência

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 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.

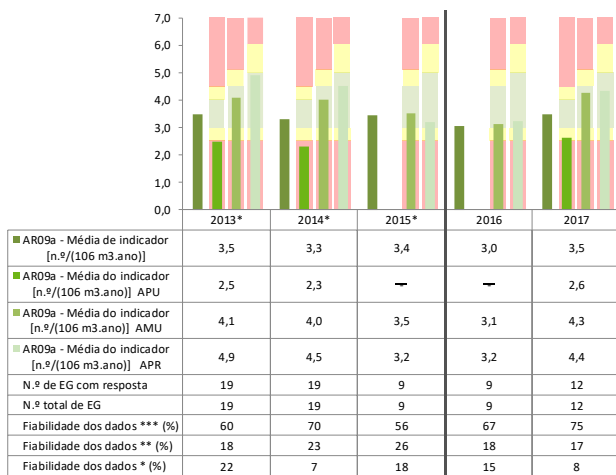
Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta alguma estabilidade nas várias tipologias ao longo dos anos. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador nos anos em análise, registando-se alguma variação da fiabilidade dos dados.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Adequação dos recursos humanos" corresponde à definição do indicador AR10b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 185. AR09 baixa – Evolução da média do indicador adequação dos recursos humanos

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, apesar da média para todas as tipologias apresentar uma tendência de redução. Verifica-se o aumento do número de entidades gestoras com resposta até 2014, uma diminuição entre 2015 e 2016 e um aumento em 2017. Quanto à fiabilidade dos dados registou-se alguma variação ao longo dos anos em análise.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Adequação dos recursos humanos" corresponde à definição do indicador AR10a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 186. AR09 alta – Evolução da média do indicador adequação dos recursos humanos

6.4.11. 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 108. AR10 baixa e alta – 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 109. AR10 baixa – Avaliação global (para 44 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	14 746 303 kWh/ano
Fator de uniformização	22 963 551 m ³ /ano.100 m
AR10b – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,64 kWh/(m ³ .100 m)

Quadro 110. AR10 alta – Avaliação global (para 83 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	50 984 876 kWh/ano
Fator de uniformização	91 808 576 m ³ /ano.100 m
AR10a – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,56 kWh/(m ³ .100m)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a eficiência energética de instalações elevatórias é mediana no serviço em baixa e no serviço em alta, 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 de serviço, por intervalos de referência, é:

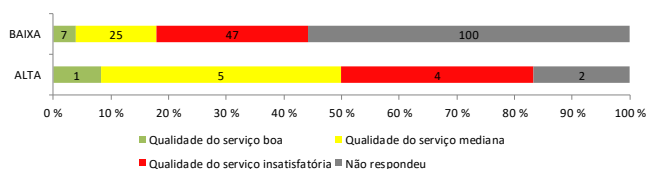
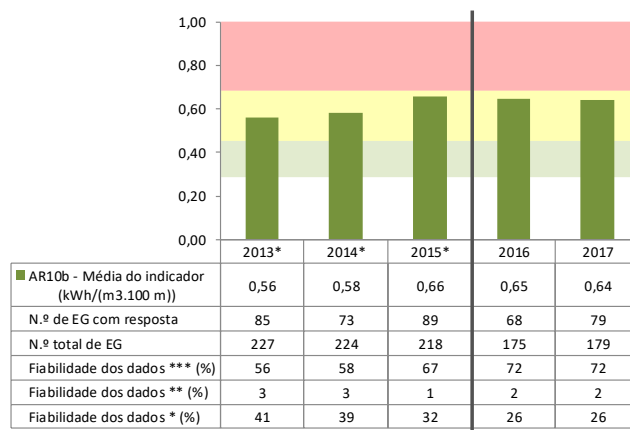


Figura 187. AR10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

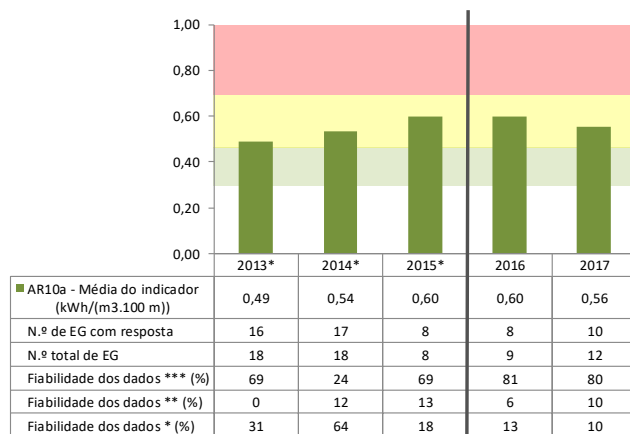
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Eficiência energética de instalações elevatórias" corresponde à definição do indicador AR11b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 188. AR10 baixa – Evolução da média do indicador eficiência energética de instalações elevatórias

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável desde 2013, melhorando ligeiramente desde 2016. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta em 2014 e em 2016 e uma melhoria da fiabilidade dos dados desde 2013.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Eficiência energética de instalações elevatórias" corresponde à definição do indicador AR11a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 189. AR10 alta – Evolução da média do indicador eficiência energética de instalações elevatórias

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável desde 2013 e uma evolução favorável em 2017. 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.

6.4.12. 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 (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 111. AR11 baixa e alta – 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 112. AR11 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 824 291
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	494 340
Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	38 327
AR11b – Acessibilidade física ao tratamento	99 %

Quadro 113. AR11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 449 628
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	317 670
Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	1 636
AR11a – Acessibilidade física ao tratamento	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física ao tratamento no serviço em baixa é mediano, indiciando algum potencial de melhoria com a ligação efetiva das redes de drenagem a sistemas de tratamento de águas residuais. No serviço em alta a acessibilidade física ao tratamento é boa.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

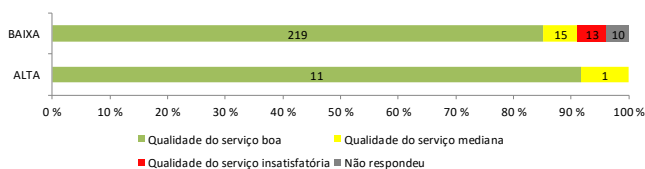
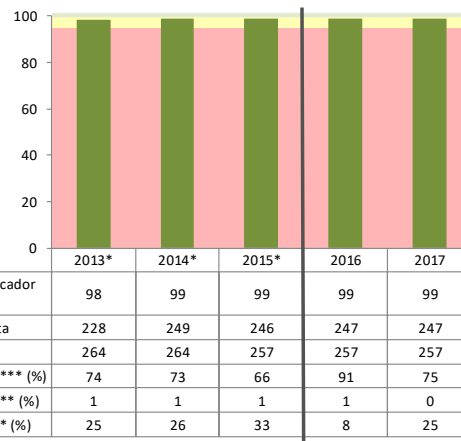


Figura 190. AR11 – Número de EG por intervalo de referência

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 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 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 191. AR11 baixa – Evolução da média do indicador acessibilidade física ao tratamento

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável até 2014, cujo valor se manteve até 2017. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, tendo-se mantido em 2017 o valor registado em 2016. 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.



* Para os anos 2013 a 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 192. AR11 alta – Evolução da média do indicador acessibilidade física ao tratamento

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador se apresenta estável desde 2013, no valor máximo (qualidade de serviço boa), correspondendo este valor à totalidade das entidades gestoras 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.

6.4.13. 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 114. AR12 baixa e alta – 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 115. AR12 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)

Descarregadores de emergência	835
Descarregadores de emergência não monitorizados	478
Descarregadores de emergência com funcionamento insatisfatório	14
AR12b – Controlo de descargas de emergência	41 %

Quadro 116. AR12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Descarregadores de emergência	766
Descarregadores de emergência não monitorizados	203
Descarregadores de emergência com funcionamento insatisfatório	17
AR12a – Controlo de descargas de emergência	71 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o controlo de descargas de emergência no serviço em baixa e no serviço em alta é insatisfatório, indiciando um importante potencial de melhoria com a 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 de serviço, por intervalos de referência, é:

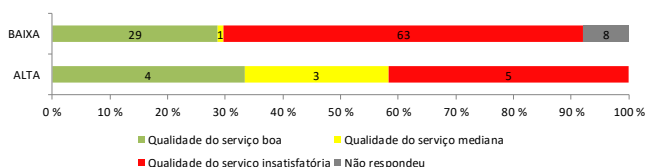
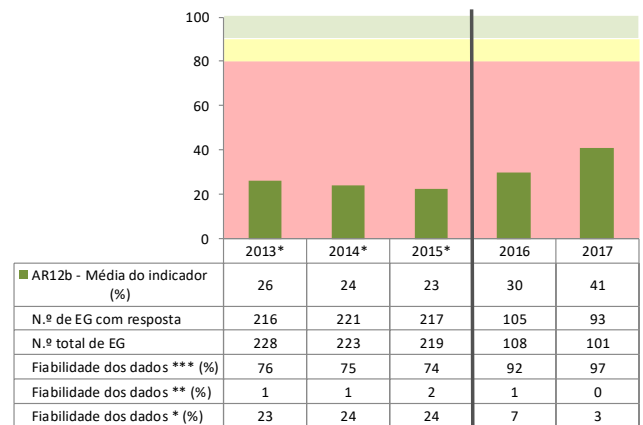


Figura 193. AR12 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

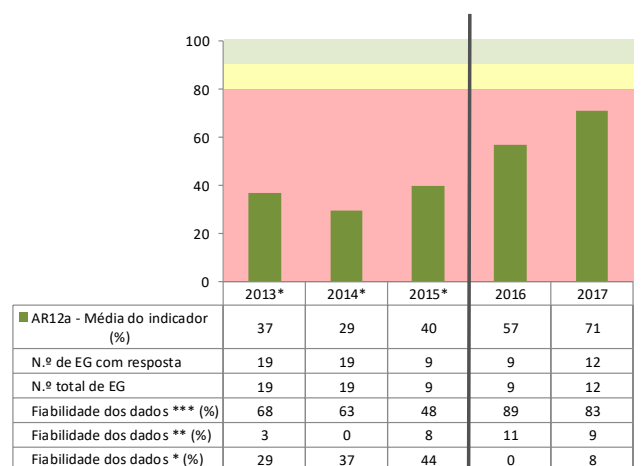
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Controlo de descargas de emergência" corresponde à definição do indicador AR13b da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 194. AR12 baixa – Evolução da média do indicador controlo de descargas de emergência

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade até 2015 e uma evolução favorável desde 2016. Verifica-se 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 2013 e 2015, com uma melhoria significativa desde 2016.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Controlo de descargas de emergência" corresponde à definição do indicador AR13a da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 195. AR12 alta – Evolução da média do indicador controlo de descargas de emergência

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável até 2014 e favorável desde 2015. 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 ligeira diminuição em 2017.

6.4.14. 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 117. AR13 baixa e alta – 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 118. AR13 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG)

Análises requeridas	33 168
Análises realizadas	31 944
Equivalente de população com tratamento satisfatório	2 176 319 e.p.
Equivalente de população servido por instalações de tratamento	2 429 346 e.p.
AR13b – Cumprimento da licença de descarga	86 %

Quadro 119. AR13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises requeridas	55 152
Análises realizadas	55 095
Equivalente de população com tratamento satisfatório	6 897 766 e.p.
Equivalente de população servido por instalações de tratamento	7 088 366 e.p.
AR13a – Cumprimento da licença de descarga	97 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o cumprimento da licença de descarga é insatisfatório no serviço em baixa e mediano no serviço em alta, 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 de serviço, por intervalos de referência, é:

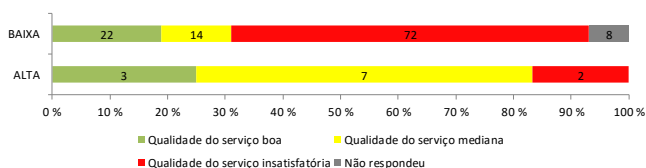
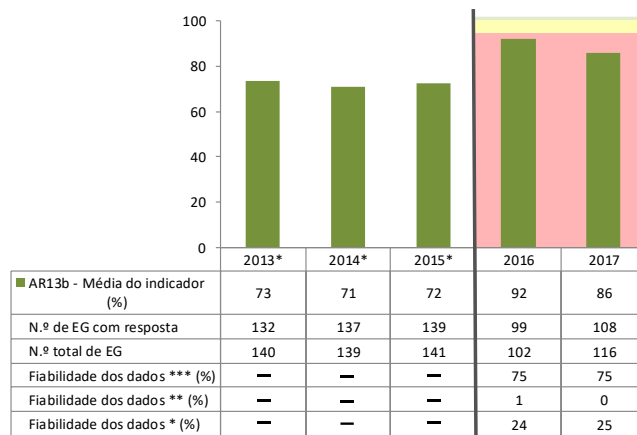


Figura 196. AR13 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

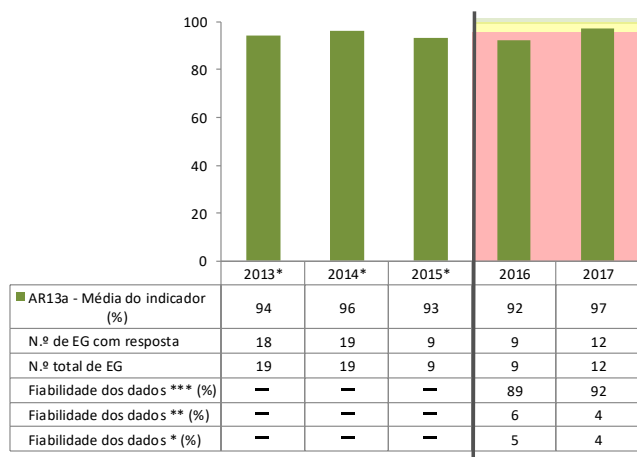
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 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 197. AR13 baixa – Evolução da média do indicador cumprimento da licença de descarga

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, entre 2013 a 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, em 2017, o valor diminuiu. Verifica-se que o número de entidades gestoras com resposta evoluiu positivamente de 2016 para 2017, tendo-se mantido o nível da fiabilidade dos dados.



* Para os anos 2013 a 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 198. AR13 alta – Evolução da média do indicador cumprimento da licença de descarga

Para o serviço em alta, conclui-se que 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 e, em 2017, apresenta uma melhoria do valor. Verifica-se que a totalidade de entidades gestoras respondeu a este indicador, tendo-se registado um ligeiro aumento da fiabilidade dos dados em 2017.

6.4.15. 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 120. AR14 alta 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 121. AR14 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Lamas líquidas ou espessadas entregues em ETAR de outra entidade gestora para tratamento	18 881 t
Lamas desidratadas entregues a operador licenciado	137 775 t
Lamas líquidas ou espessadas escoadas das instalações de tratamento	22 913 t
Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento	138 291 t
AR14b – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	99 %

Quadro 122. AR14 alta – Serviço em alta (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	399 139 t
Lamas líquidas ou espessadas escoadas das instalações de tratamento	0 t
Lamas desidratadas escoadas das instalações de tratamento	399 139 t
AR14a – Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o encaminhamento adequado de lamas do tratamento é mediano no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria, e bom no serviço em alta.

A síntese da qualidade de serviço, por intervalos de referência, é:

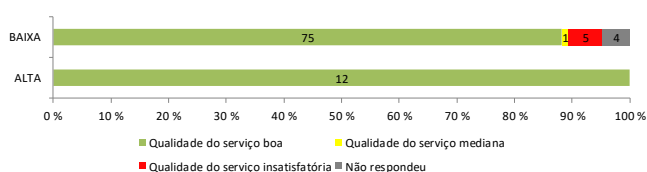
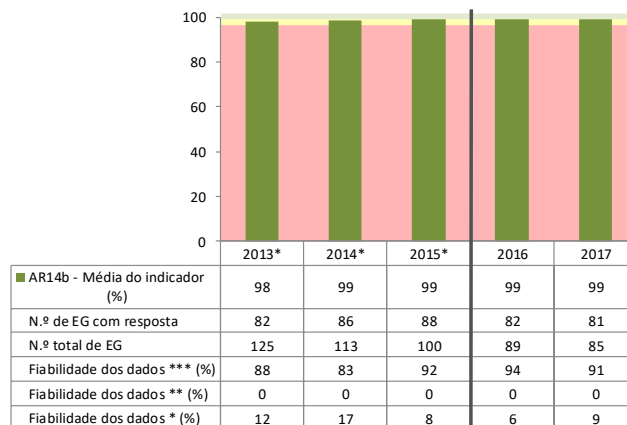


Figura 199. AR14 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

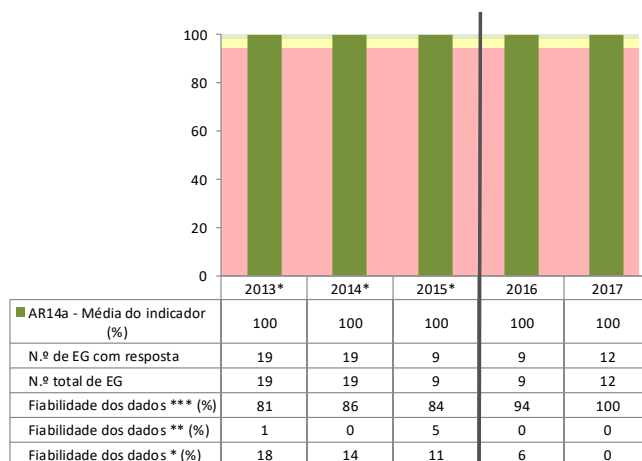
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017, para os serviços em baixa e em alta.



* Para os anos 2013 a 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 200. AR14 baixa – Evolução da média do indicador encaminhamento adequado de lamas do tratamento

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução ligeiramente favorável entre 2013 e 2014, mantendo este valor desde 2015. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta até 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, existindo um aumento entre 2015 e 2016, seguida de uma ligeira diminuição.



* Para os anos 2013 a 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 201. AR14 alta – Evolução da média do indicador encaminhamento adequado de lamas do tratamento

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 até 2015, com uma melhoria significativa desde 2016.

6.5. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

6.5.1. Indicadores e dados utilizados

Para a avaliação da qualidade do serviço referente a 2017, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de gestão de resíduos urbanos, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o Guia de avaliação³⁵.

Adequação da interface com os utilizadores

Acessibilidade do serviço aos utilizadores

RU01 – Acessibilidade física do serviço (%)

RU02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%)

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)

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 (kg CO₂/t)

Para o cálculo destes indicadores e para a caracterização dos sistemas físicos, as entidades gestoras enviaram à ERSAR um conjunto de dados que seguidamente se listam:

dRU01 – Identificação da entidade gestora (-)

dRU02 – Modelo de gestão (-)

dRU04 – 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 (%)

dRU10 – Retoma de recolha seletiva (%)

dRU11 – Utilizador do(s) sistema(s) (-)

dRU12 – Entidades gestoras 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 (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 contentores (m³)

dRU31 – Entidades gestoras com acessibilidade acima dos 25 km (n.º)

dRU32 – Índice de conhecimento de ativos físicos (-)

dRU33 – Resíduos urbanos recolhidos (t/ano)

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)

³⁵ 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 15/03/2018).

- 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 sujeitos a incineração (t/ano)
- dRU44 – Composto valorizado (t/ano)
- dRU45 – Recicláveis recuperados 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 – Resíduos depositados em aterro no ano n-1 (t/ano)
- 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 percorridos 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)

Nos subcapítulos seguintes apresentam-se as fichas de cada um dos indicadores referidos.

A distribuição geográfica da avaliação de cada um dos indicadores e a avaliação comparada (*benchmarking*) das entidades gestoras dos serviços em baixa e em alta podem ser consultadas no Anexo I.

6.5.2. 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 indiferenciada 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 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).

No que respeita à banda de referência aplicável às EG que prestam o serviço em alta, apesar dos valores apresentados no Guia Técnico 22, a ERSAR optou, à semelhança do que se aplica para as EG em baixa, por definir diferentes intervalos de acordo com a tipologia de área de intervenção (Quadro 124).

Quadro 123. RU01 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[95; 100]
Área mediamamente urbana	[90; 100]
Área predominantemente rural	[80; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[80; 95[
Área mediamamente urbana	[80; 90[
Área predominantemente rural	[70; 80[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 80[
Área mediamamente urbana	[0; 80[
Área predominantemente rural	[0; 70[

Quadro 124. RU01 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[95; 100]
Área mediamamente urbana	[90; 100]
Área predominantemente rural	[80; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[80; 95[
Área mediamamente urbana	[80; 90[
Área predominantemente rural	[70; 80[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 80[
Área mediamamente urbana	[0; 80[
Área predominantemente rural	[0; 70[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 125. RU01 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Alojamentos existentes	5 357 532
Alojamentos com serviço de recolha indiferenciada	4 673 019
RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço	87 %
Área predominantemente urbana	96 %
Área mediamamente urbana	85 %
Área predominantemente rural	80 %

Quadro 126. RU01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Entidades gestoras que integram o sistema em alta	281
Entidades gestoras com acessibilidade acima dos 25 km	38
RU01alta – Acessibilidade física do serviço	86 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física do serviço é boa nas áreas predominantemente urbanas e mediana nas áreas mediamamente urbanas e predominantemente rurais no serviço de recolha indiferenciada, 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:

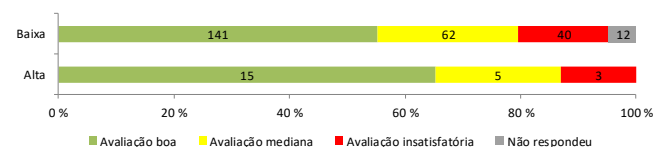
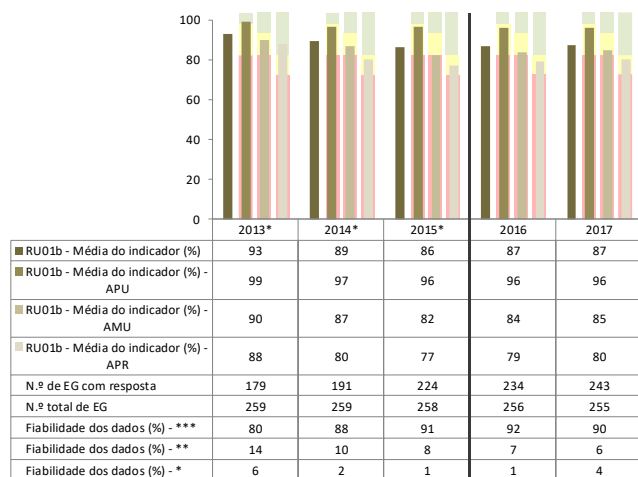


Figura 202. Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

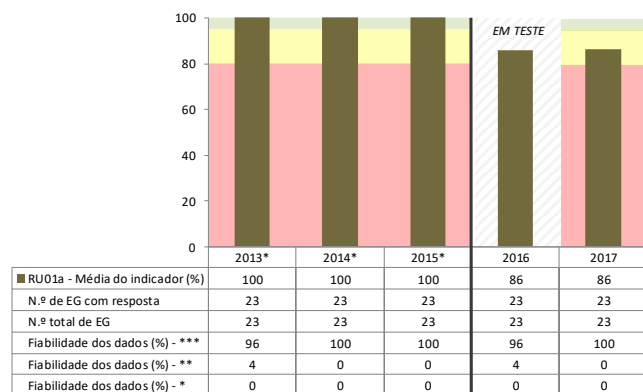
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador RU01 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 203. RU01 baixa – Evolução da média do indicador acessibilidade física do serviço

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador diminuiu entre 2013 e 2015, mantendo-se estável nos dois últimos anos o que poderá ser justificado pela 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, verifica-se uma melhoria da mesma entre 2013 e 2016 sendo que, em 2017, verifica-se uma ligeira diminuição.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade física do serviço" corresponde à definição do indicador RU01 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 204. RU01 alta – Evolução da média do indicador acessibilidade física do serviço

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador manteve-se estável entre 2013 e 2015. Em 2016, verifica-se uma diminuição do valor da média do indicador, devido a alteração da metodologia do cálculo do mesmo. O valor mantém-se em 2017. O número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável, enquanto a fiabilidade dos dados aumentou.

6.5.3. 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 (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 127. RU02 baixa e alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[80; 100]
Área mediamente urbana	[70; 100]
Área predominantemente rural	[60; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[60; 80[
Área mediamente urbana	[50; 70[
Área predominantemente rural	[40; 60[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 60[
Área mediamente urbana	[0; 50[
Área predominantemente rural	[0; 40[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 128. RU02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos existentes	5 639 257
Alojamentos com serviço de recolha seletiva	3 123 355
RU02 baixa – Acessibilidade física do serviço	55 %
Área predominantemente urbana	74 %
Área mediamente urbana	47 %
Área predominantemente rural	43 %

Quadro 129. RU02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos existentes	5 639 257
Alojamentos com serviço de recolha seletiva	3 112 727
RU02 alta – Acessibilidade física do serviço	55 %
Área predominantemente urbana	71 %
Área mediamente urbana	41 %
Área predominantemente rural	48 %

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, assim como nas áreas mediamente urbanas em alta, sendo insatisfatória nas áreas mediamente urbanas no serviço de recolha seletiva, 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:

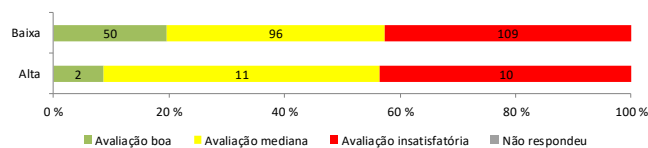
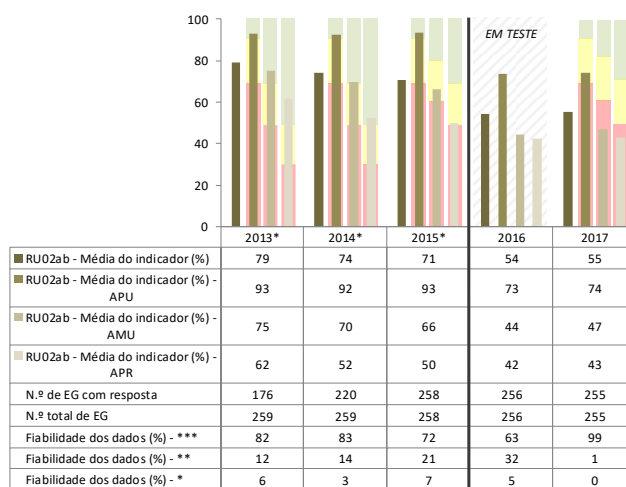


Figura 205. Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

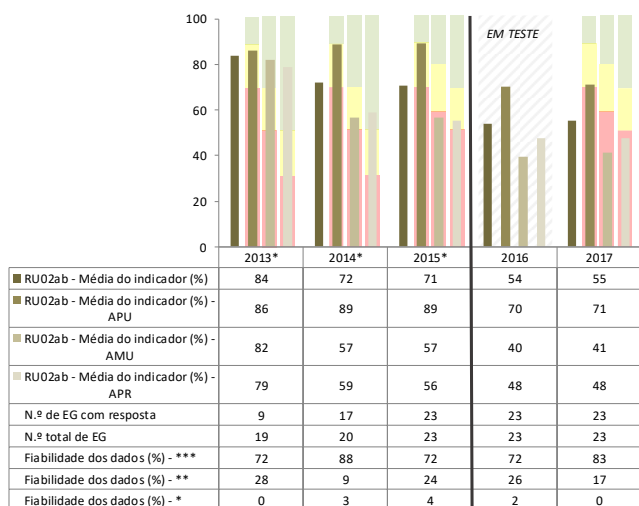
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 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 206. RU02 baixa – Evolução da média do indicador acessibilidade do serviço de recolha seletiva

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, existe uma diminuição do valor da média do indicador a partir de 2015, o que poderá ser justificado pela melhoria no método de apuramento do mesmo. Em 2016, verifica-se uma diminuição acentuada do valor da média do indicador devido a alteração da metodologia de cálculo do mesmo, no entanto, este valor sobe ligeiramente em 2017. Verifica-se também que o número de entidades gestoras com resposta se mantém estável desde 2015, 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.



* Para os anos 2013 a 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 207. RU02 alta – Evolução da média do indicador acessibilidade do serviço de recolha seletiva

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador diminuiu em 2016 o que poderá ser justificado pela alteração da metodologia no apuramento do indicador. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um aumento face ao ano anterior. No entanto, verifica-se uma ligeira melhoria ao nível da média entre 2016 e 2017, que constitui uma evolução positiva.

Note-se que existem quatro entidades em alta para as quais não é aplicável este indicador uma vez que a responsabilidade da recolha seletiva está cometida às entidades em baixa inseridas nas respetivas áreas de intervenção. Não obstante este indicador não ser aplicável a estas entidades, foi possível calculá-lo com base nos dados reportados pelas entidades gestoras em baixa, a quem compete essa responsabilidade.

6.5.4. 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 130. 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; +∞[

Quadro 131. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 132. RU03 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos	59 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	34 326 €/ano
RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço	0,17 %

Quadro 133. RU03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos	39 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	34 326 €/ano
RU03 alta – Acessibilidade económica do serviço	0,11 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade económica do serviço, em baixa e em alta, 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:

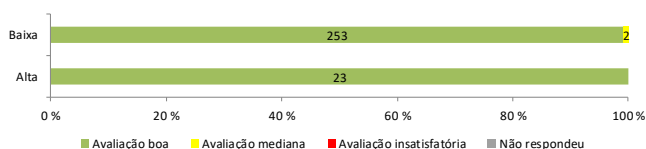
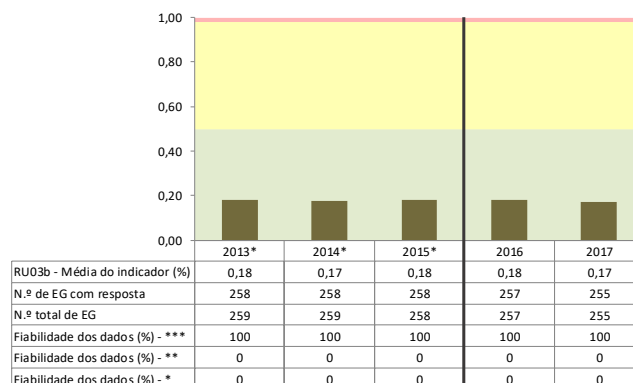


Figura 208. Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

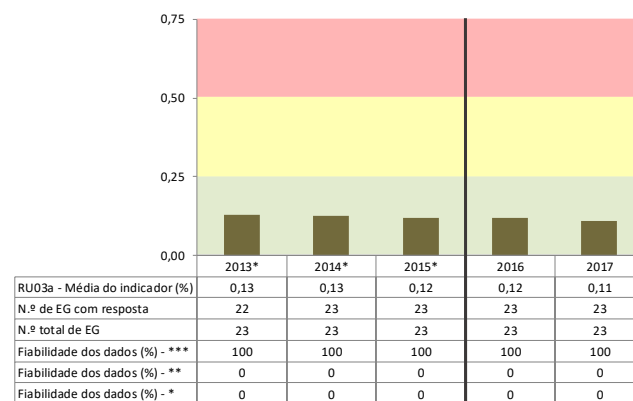
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador RU03 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 209. RU03 baixa – Evolução da média do indicador acessibilidade económica do serviço

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.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Acessibilidade económica do serviço" corresponde à definição do indicador RU03 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 210. RU03 alta – Evolução da média do indicador acessibilidade económica do serviço

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 corresponde á totalidade das mesmas e a fiabilidade dos dados é máxima.

6.5.5. 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 134. 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; +∞[

Quadro 135. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 136. RU04 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Contentores de superfície para deposição indiferenciada	339 345
Contentores subterrâneos para deposição indiferenciada	14 554
Lavagem de contentores de superfície para deposição indiferenciada	1 645 030
Lavagem de contentores subterrâneos para deposição indiferenciada	93 994
RU04 baixa – Lavagem de contentores	4,9

Quadro 137. RU04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Contentores de superfície para deposição seletiva	92 630
Contentores subterrâneos para deposição seletiva	8 590
Lavagem de contentores de superfície para deposição seletiva	16 929
Lavagem de contentores subterrâneos para deposição seletiva	2 288
RU04 alta – Lavagem de contentores	0,2

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a lavagem de contentores no serviço em baixa é mediana e no serviço em alta é insatisfatória, indiciando elevado potencial de melhoria com as rotinas de lavagem destes equipamentos, em particular os de deposição seletiva.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

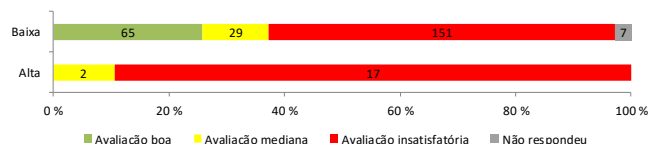
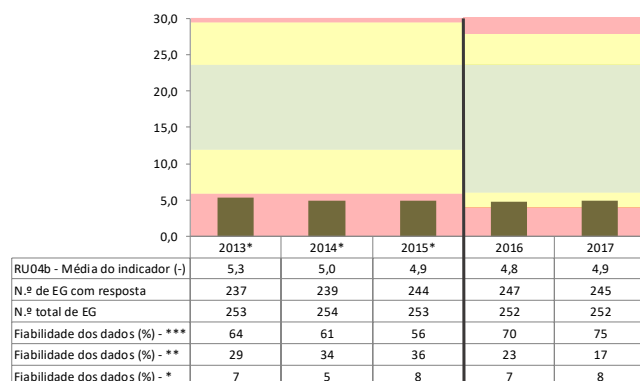


Figura 211. Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

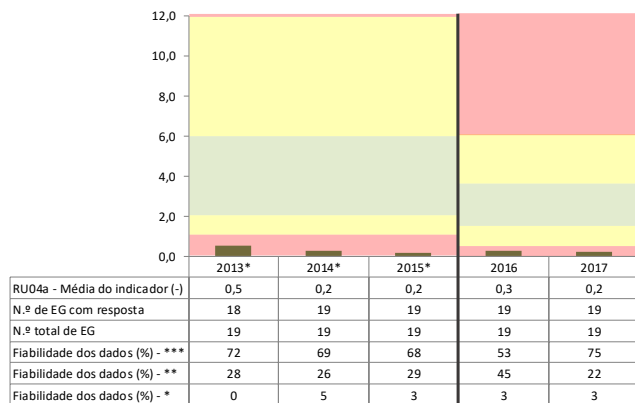
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Lavagem de contentores" corresponde à definição do indicador RU04 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 212. RU04 baixa – Evolução da média do indicador lavagem de contentores

Conclui-se que, ao nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução ligeiramente favorável da lavagem de contentores em baixa, de 2016 para 2017. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se um aumento da mesma. Note-se que existem três 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.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Lavagem de contentores" corresponde à definição do indicador RU04 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 213. RU04 alta – Evolução da média do indicador lavagem de contentores

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador em 2017 diminuiu 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.

6.5.6. 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 138. RU05 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[85; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 85[

Quadro 139. RU05 alta – 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 140. RU05 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Reclamações e sugestões	14 332
Respostas a reclamações e sugestões	12 118
RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões	85 %

Quadro 141. RU05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações e sugestões	2 522
Respostas a reclamações e sugestões	2 454
RU05 alta – Resposta a reclamações e sugestões	97 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a resposta a reclamações e sugestões é mediana nos serviços em baixa e boa nos serviços em alta. O valor do indicador em baixa reflete o facto de a resposta a reclamações e sugestões ser aferida através do intervalo dias úteis definido como o prazo legal limite para emissão de resposta escrita e não apenas a confirmação de envio de resposta ao reclamante.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

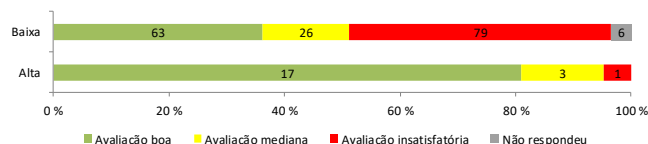
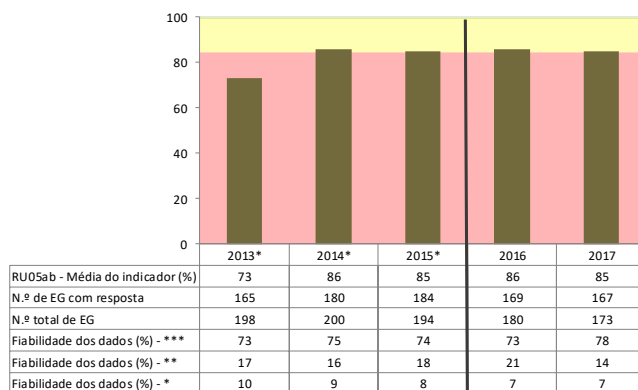


Figura 214. Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

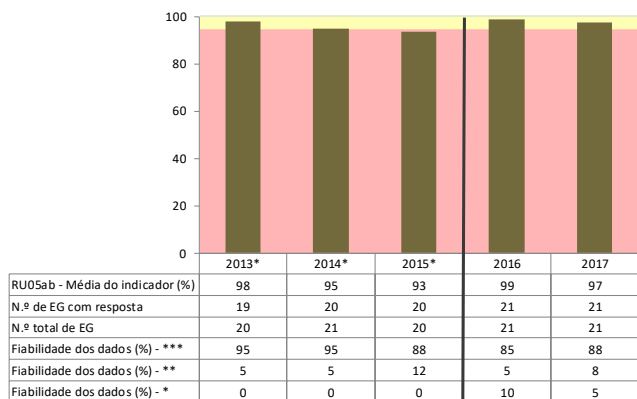
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador " Resposta a reclamações e sugestões " corresponde à definição do indicador RU05 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 215. RU05 baixa – Evolução da média do indicador resposta a reclamações e sugestões

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se relativamente estável, com uma qualidade do serviço mediana, registando-se uma redução do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um aumento da mesma, em relação ao ano anterior.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador " Resposta a reclamações e sugestões " corresponde à definição do indicador RU05 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 216. RU05 alta – Evolução da média do indicador resposta a reclamações e sugestões

A nível de Portugal continental, verifica-se uma evolução favorável no valor da média do indicador, entre 2013 e 2016, diminuindo ligeiramente em 2017 mantendo-se, no entanto, a avaliação de serviço boa. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável, correspondendo à totalidade das mesmas, e um aumento da fiabilidade dos dados.

6.5.7. 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 142. RU06 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 143. RU06 baixa – Avaliação global (para 89 % de EG)

Rendimentos tarifários	329 399 723 €/ano
Outros rendimentos	18 481 639 €/ano
Subsídios ao investimento	2 269 953 €/ano
Gastos totais	405 627 859 €/ano
RU06 baixa – Cobertura dos gastos	86

Quadro 144. RU06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Rendimentos tarifários	110 182 118 €/ano
Outros rendimentos	15 216 314 €/ano
Subsídios ao investimento	14 507 650 €/ano
Gastos totais	133 013 493 €/ano
RU06 alta – Cobertura dos gastos	105

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a cobertura dos gastos é insatisfatória no serviço em baixa, indiciando clara necessidade de melhoria para ser assegurada a cobertura dos encargos que decorrem da prestação destes serviços. No serviço em alta a cobertura dos gastos é boa.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

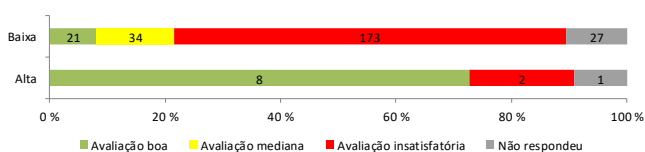
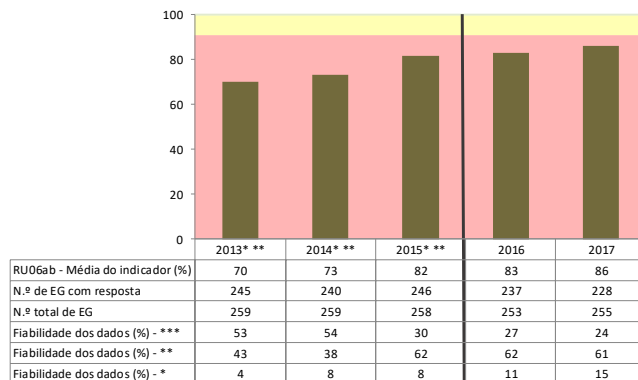


Figura 217. Número de EG por intervalo de referência

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 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

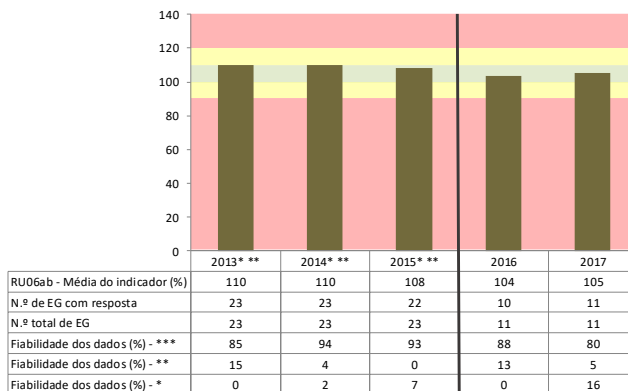


* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador RU06 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

** A partir de 2015 o indicador RU06 passou a ser apresentado em percentagem, pelo que os valores dos anos anteriores foram adaptados de modo a permitir a comparação no período 2013-2017.

Figura 218. RU06 baixa – Evolução da média do indicador cobertura dos gastos

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador aumentou positivamente, continuando, no entanto, a evidenciar uma qualidade do serviço insatisfatória. Existem ainda muitas entidades gestoras que não respondem a este indicador. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira diminuição da mesma.



* Para os anos 2013 a 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 dos anos anteriores foram adaptados de modo a permitir a comparação no período 2013-2017.

Figura 219. RU06 alta – Evolução da média do indicador cobertura dos gastos

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, existe uma evolução favorável no valor da média do indicador face ao

valor do último ano, mantendo-se a avaliação de serviço boa. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável e uma diminuição da fiabilidade dos dados.

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.

6.5.8. 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 145. RU07 baixa e alta – 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 146. RU07 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos recolhidos para reciclagem	386 899 t/ano
Meta de recolha seletiva de resíduos	395 630 t/ano
RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	98 %

Quadro 147. RU07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos retomados para reciclagem	362 111 t/ano
Meta de retoma de recolha seletiva de resíduos	367 958 t/ano
RU07 alta – Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	98 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reciclagem de resíduos de embalagem é mediana nos serviços em baixa e em alta.

Em 2017, 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.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

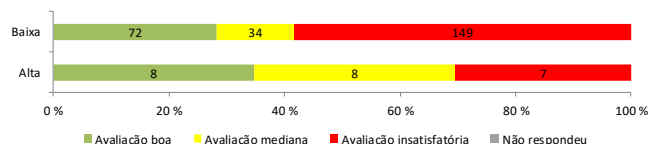
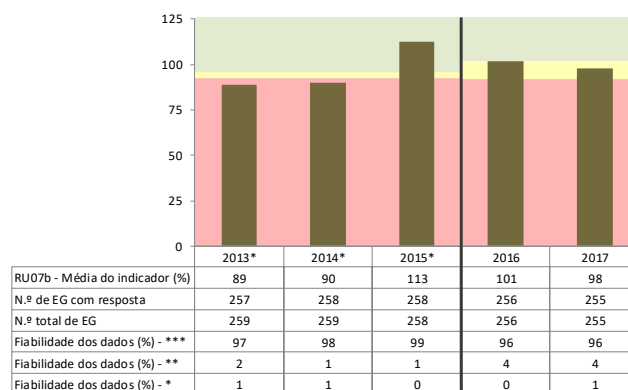


Figura 220. Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

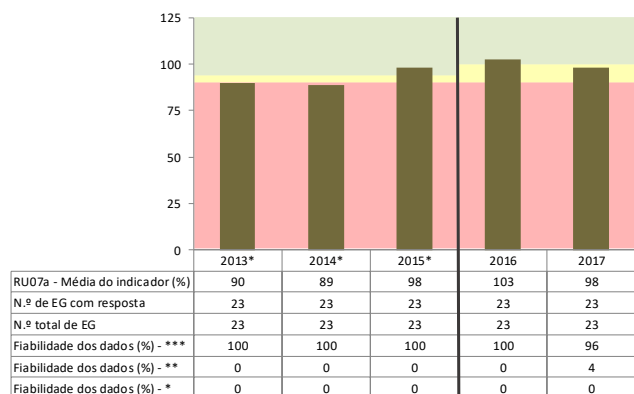
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Cobertura dos gastos" corresponde à definição do indicador RU07 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 221. RU07 baixa – Evolução da média do indicador reciclagem de resíduos de recolha seletiva

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável, resultando numa diminuição da avaliação da qualidade do serviço de boa para mediana, um resultado que é preocupante mas que resulta, também, da alteração das metas estabelecidas para a retoma de resíduos de recolha seletiva – que ficaram mais exigentes, tendo-se alterado os valores de referência para a qualidade de serviço mediana e boa, na 3ª geração de indicadores. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma estabilidade próxima do nível máximo.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Lavagem de contentores" corresponde à definição do indicador RU07 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 222. RU07 alta – Evolução da média do indicador reciclagem de resíduos de recolha seletiva

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável, entre 2016 e 2017, mantendo-se estável o número de entidades gestoras com resposta. Verifica-se, igualmente, uma ligeira diminuição da fiabilidade dos dados.

6.5.9. 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 148. RU08 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[7; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[4; 7[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 4[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 149. RU08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados no TM/TMB	1.741 935 t/ano
Recicláveis recuperados do TM/TMB	39 587 t/ano
RU08 alta – 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 de acordo com as bandas de referência definidas já foi aplicada, sendo que a reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada é insatisfatória no serviço em alta, em Portugal continental.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

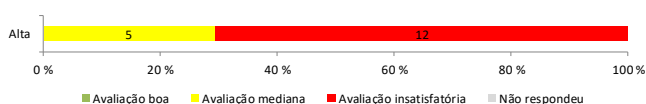


Figura 223. RU08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no ano 2016 e 2017 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

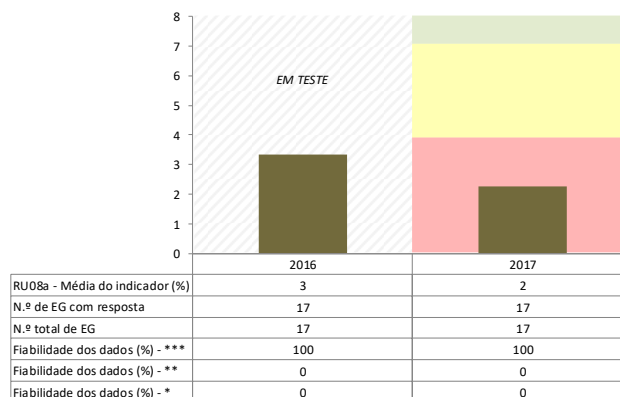


Figura 224. RU08 alta – Evolução da média do indicador reciclagem de resíduos de recolha indiferenciada

Apesar do indicador estar em teste em 2016, em 2017, verifica-se um decréscimo da média do indicador a nível de Portugal continental. 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.

6.5.10. 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 150. 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 151. RU09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados no TMB	1 664 840 t/ano
Refugos e rejeitados do TMB	1 011 190 t/ano
RU09 alta – Valorização de resíduos por TMB	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. Em 2017, a avaliação já foi aplicada de acordo com as bandas de referência estipuladas, verificando-se que a valorização de resíduos por TMB é insatisfatória no serviço em alta, em Portugal continental, ficando a 6 pontos percentuais da avaliação mediana.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

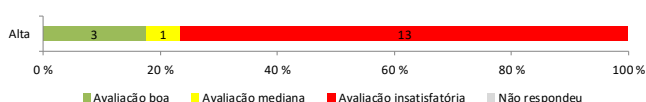
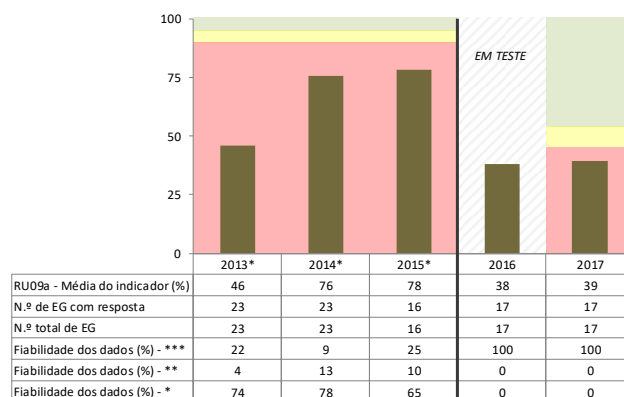


Figura 225. RU09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador “Valorização de resíduos por TMB” corresponde à definição do indicador RU09 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 226. RU09 alta – Evolução da média do indicador valorização de resíduos por TMB

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução bastante desfavorável face ao ano de 2015, o que poderá ser justificado pela alteração da metodologia no apuramento do indicador, em 2016. A percentagem de entidades gestoras com resposta mantém-se estável e a fiabilidade dos dados apresenta-se no nível máximo.

Note-se que o indicador não é aplicável a seis entidades gestoras com serviço em alta, uma vez que não dispõem deste tipo de infraestrutura.

6.5.11. 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 152. 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 153. RU10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos urbanos depositados em aterro	2 483 020 t/ano
Resíduos não urbanos depositados em aterro	76 030 t/ano
Resíduos depositados em aterro no ano n-1	2 411 945 t/ano
Capacidade disponível em aterro	17 710 861 t
RU10 alta – Capacidade de encaixe de aterro disponível	94 meses

A avaliação do indicador mantém-se em fase de teste e consolidação.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

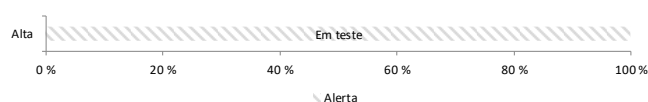
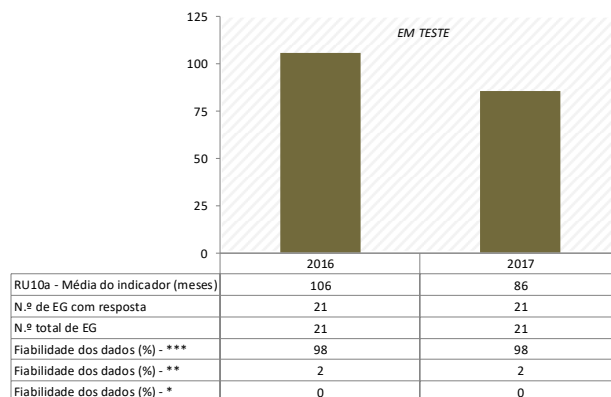


Figura 227. RU10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador “Valorização de resíduos por TMB” corresponde à definição do indicador RU10 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 228. RU10 alta – Evolução da média do indicador capacidade de encaixe de aterro disponível

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o número de entidades gestoras com resposta apresenta-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 utilizado as infraestruturas de outros sistemas de resíduos.

6.5.12. 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.

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 154. RU11 baixa e alta – 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 155. RU11 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Quilómetros percorridos pelas viaturas de recolha	628 290 022 km
Viaturas afetas à recolha seletiva	106
Viaturas afetas à recolha indiferenciada	1 526
Viaturas afetas à recolha seletiva e indiferenciada	405
RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas	308 439 km/viatura

Quadro 156. RU11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Quilómetros percorridos pelas viaturas de recolha	112 064 100 km
Viaturas afetas à recolha seletiva	308
RU11 alta – Renovação do parque de viaturas	363 844 km/viatura

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a renovação do parque de viaturas no serviço em baixa é mediana e no serviço em alta é insatisfatória, indiciando potencial de melhoria com investimentos na renovação das frotas de recolha seletiva.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

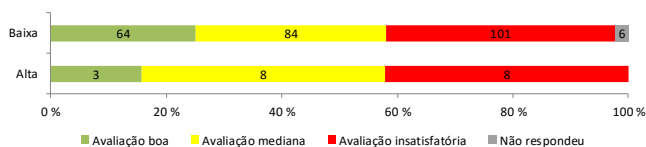
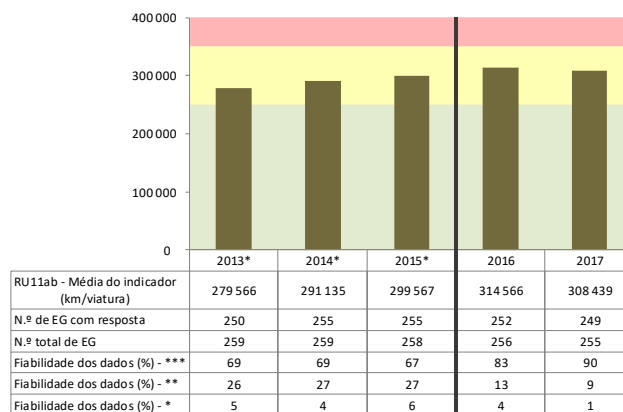


Figura 229. Número de EG por intervalo de referência

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 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda

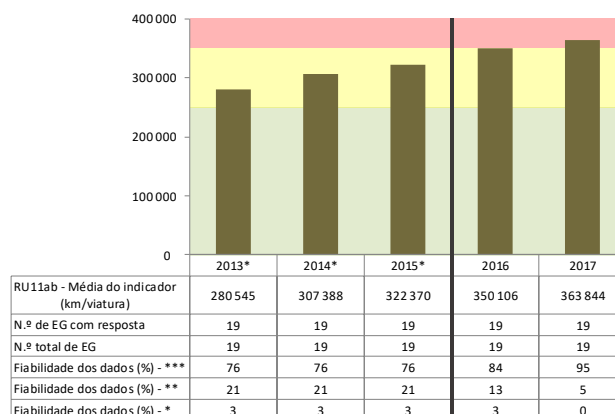
indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2012 a 2015, o indicador "Renovação do parque de viaturas" corresponde à definição do indicador RU11 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 230. RU11 baixa – Evolução da média do indicador renovação do parque de viaturas

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução ligeiramente desfavorável, até 2016, sendo que em 2017 este valor diminuiu ligeiramente, mantendo-se dentro da banda de qualidade do serviço mediana. Verifica-se, ainda, que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável, enquanto a fiabilidade dos dados apresenta uma evolução favorável.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Renovação do parque de viaturas" corresponde à definição do indicador RU11 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 231. RU11 alta – Evolução da média do indicador renovação do parque de viaturas

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável. Verifica-se, ainda, que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável, enquanto a fiabilidade dos dados apresenta uma evolução favorável. 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.

6.5.13. 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 157. 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 158. RU12 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 748 058 t/ano
Capacidade instalada de viaturas de recolha de resíduos	9 062 457 m ³ /ano
RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas	414 kg/m ³

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:

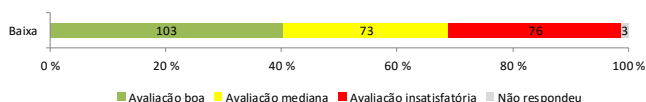
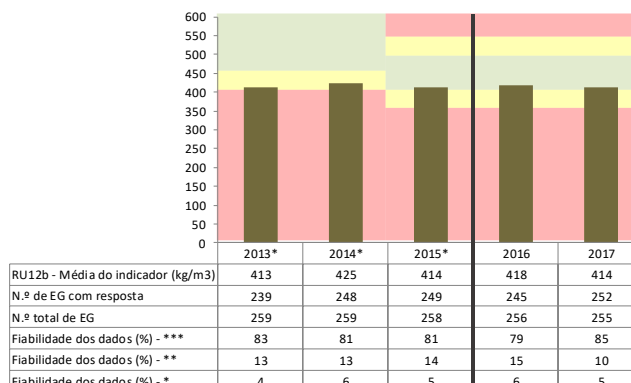


Figura 232. RU12 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador “Rentabilização do parque de viaturas” corresponde à definição do indicador RU12 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 233. RU12 baixa – Evolução da média do indicador capacidade de encaixe de aterro disponível

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável, bem como o número de entidades gestoras com resposta. Por sua vez, a fiabilidade dos dados apresenta uma ligeira melhoria.

6.5.14. 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 toneladas 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 toneladas 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 baixa e em alta, 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. Os valores de referência adequam-se a estas diferentes realidades:

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 mediantemente 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 mediantemente 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 mediantemente 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 mediantemente 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 mediantemente 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 mediantemente urbana	[0,0; 0,5[ou]3,0; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 0,5[ou]3,5; +∞[

Quadro 161. 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 mediantemente 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 mediantemente 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 mediantemente urbana	[0,0; 0,2[ou]0,8; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 0,2[ou]0,9; +∞[

Quadro 162. 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; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 163. RU13 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Sistemas com recolha seletiva

Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos	3 083
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de gestão de resíduos	950
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	1 580 883
RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos	2,6 /1000 t
Área predominantemente urbana	2,7 /1000 t
Área mediantemente urbana	1,7 /1000 t
Área predominantemente rural	4,4 /1000 t

Sistemas sem recolha seletiva

Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos	3 634 t/ano
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de gestão de resíduos	1 890
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	2 695 666/1000 t
RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos	2,1 /1000 t
Área predominantemente urbana	1,7 /1000 t
Área mediantemente urbana	2,0 /1000 t
Área predominantemente rural	2,3 /1000 t

Quadro 164. RU13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Sistemas com recolha seletiva

Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos	2 489
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de gestão de resíduos	696
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	249 261
Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	4 025 192 t
RU13 alta – Adequação dos recursos humanos	0,7 /1000 t
Área predominantemente urbana	0,5 /1000 t
Área mediantemente urbana	0,8 /1000 t
Área predominantemente rural	1,0 /1000 t

Sistemas sem recolha seletiva

Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos	497
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço de gestão de resíduos	250
Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	1 086 948 t
RU13 alta – Adequação dos recursos humanos	0,7 /1000 t

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação dos recursos humanos no serviço em baixa com recolha seletiva é boa nas áreas mediantemente urbanas, mediana nas áreas predominantemente urbanas e insatisfatória nas áreas predominantemente rurais. No caso dos sistemas em baixa sem recolha seletiva é boa em todas as tipologias do serviço em baixa.

No serviço em alta com recolha seletiva, a adequação dos recursos humanos é boa nas áreas predominantemente urbanas, sendo mediana nas áreas mediantemente urbanas e insatisfatória nas áreas predominantemente rurais. No serviço em alta sem recolha seletiva a adequação dos recursos humanos é insatisfatória.

A síntese da qualidade do serviço, por intervalos de referência, é:

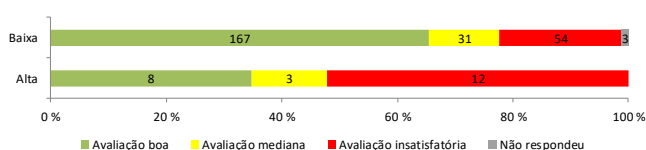
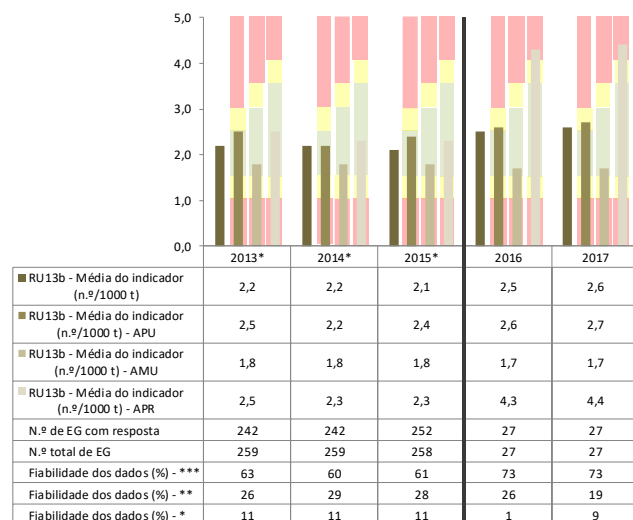


Figura 234. RU13 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

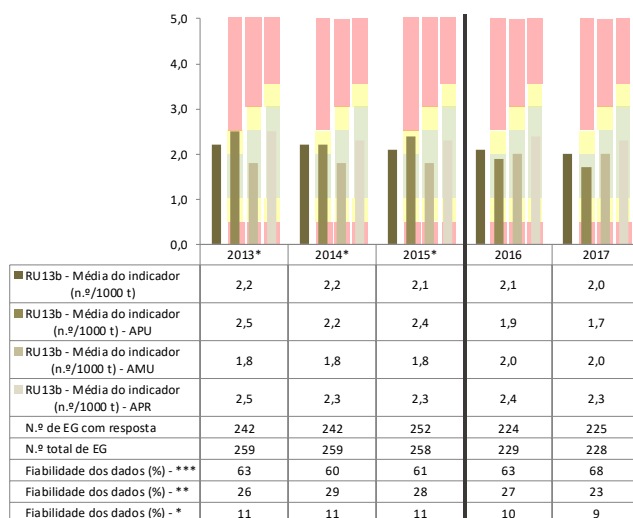
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2012 a 2015, o indicador “Renovação do parque de viaturas” corresponde à definição do indicador RU11 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 235. RU13 baixa com recolha seletiva – Evolução da média do indicador adequação dos recursos humanos

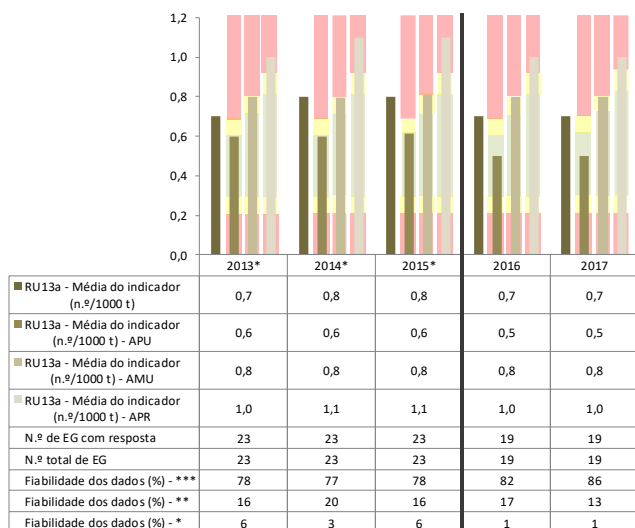
Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável, mantendo-se constante entre 2016 e 2017, o que poderá ser justificado pela alteração da metodologia no apuramento do indicador. Verifica-se que o número de entidades gestoras com resposta se apresenta no nível máximo, enquanto a fiabilidade dos dados apresenta uma evolução favorável.



* Para os anos 2012 a 2015, o indicador “Renovação do parque de viaturas” corresponde à definição do indicador RU11 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 236. RU13 baixa sem recolha seletiva – Evolução da média do indicador adequação dos recursos humanos

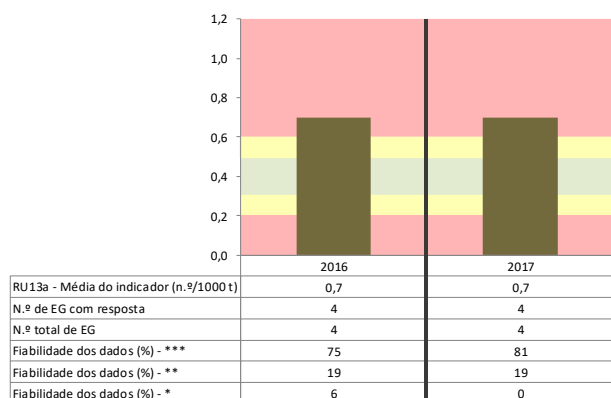
Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável, não obstante a alteração da metodologia no apuramento do indicador. Verifica-se que o número de entidades gestoras com resposta se mantém igualmente estável, bem como a fiabilidade dos dados.



* Para os anos 2012 a 2015, o indicador “Renovação do parque de viaturas” corresponde à definição do indicador RU11 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 237. RU13 alta com recolha seletiva– Evolução da média do indicador adequação dos recursos humanos

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável, não obstante a alteração da metodologia no apuramento do indicador. 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.



* Para os anos 2012 a 2015, o indicador “Renovação do parque de viaturas” corresponde à definição do indicador RU11 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 238. RU13 alta sem recolha seletiva– Evolução da média do indicador adequação dos recursos humanos

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável e o número de entidades gestoras com resposta apresenta-se no nível máximo. Note-se que apenas 4 entidades gestoras em alta não prestam o serviço de recolha seletiva.

6.5.15. 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 165. RU14 baixa – Valores de referência (tep/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 4,5]
Área mediamente urbana	[0; 5,5]
Área predominantemente rural	[0; 6,5]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana]4,5; 5,5]
Área mediamente urbana]5,5; 6,5]
Área predominantemente rural]6,5; 7,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana]5,5; +∞[
Área mediamente urbana]6,5; +∞[
Área predominantemente rural]7,5; +∞[

Quadro 166. RU14 alta – Valores de referência (tep/1000 t)

Qualidade do serviço boa] -∞; 6]
Qualidade do serviço mediana]6; 7]
Qualidade do serviço insatisfatória]7; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 167. RU14 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 681 337/ano
Combustível consumido pela recolha indiferenciada	19 701 tep/ano
RU14 baixa – Utilização de recursos energéticos	5,4 tep/1000 t
Área predominantemente urbana	5,1 tep/1000 t
Área mediamente urbana	5,1 tep/1000 t
Área predominantemente rural	6,1 tep/1000 t

Quadro 168. RU14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	5 112 140 t/ano
Energia consumida da rede exterior	77 652 247 kWh/ano
Energia vendida obtida por valorização energética	757 649 781 kWh/ano
RU14 alta – Utilização de recursos energéticos	-133 kWh/t

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:

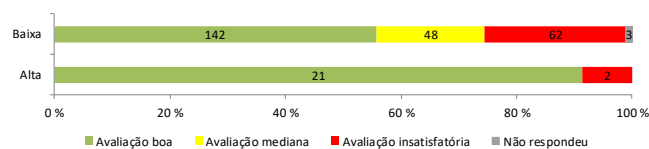
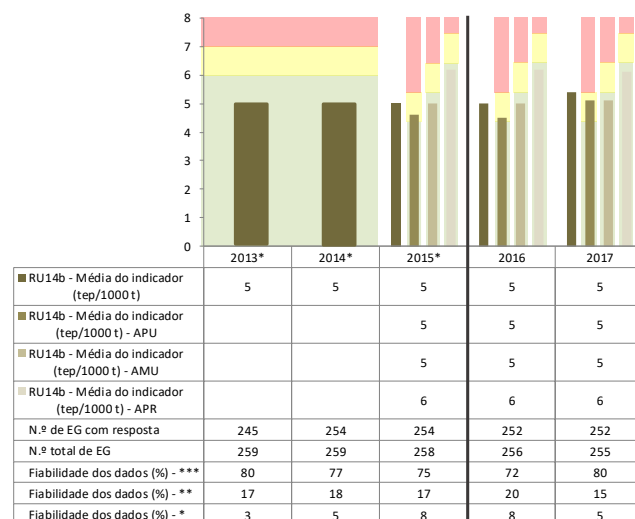


Figura 239. Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

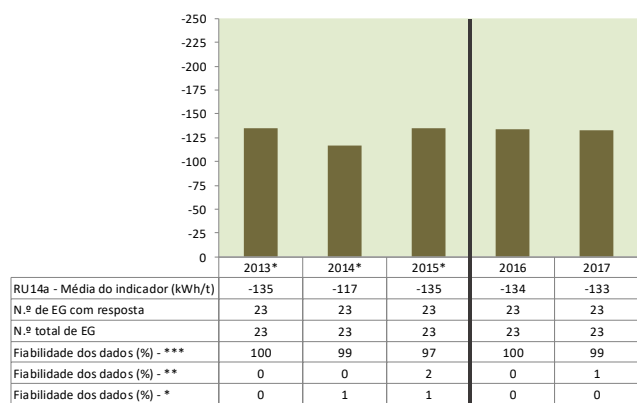
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2012 a 2015, o indicador “Renovação do parque de viaturas” corresponde à definição do indicador RU14 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 240. RU14 baixa – Evolução da média do indicador utilização dos recursos energéticos

A partir de 2015, a avaliação do indicador passou a ter em conta a tipologia da área de intervenção, verificando-se que o valor da média do indicador se mantém estável. Verifica-se também estabilidade no número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um aumento da mesma.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Renovação do parque de viaturas" corresponde à definição do indicador RU14 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 241. RU14 alta – Evolução da média do indicador utilização dos recursos energéticos

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.

6.5.16. 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 169. 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 170. RU15 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises requeridas aos lixiviados tratados	4 864 /ano
Análises realizadas aos lixiviados tratados conformes com a legislação	4 567 /ano
RU15 alta – Qualidade dos lixiviados após tratamento	94 %

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:

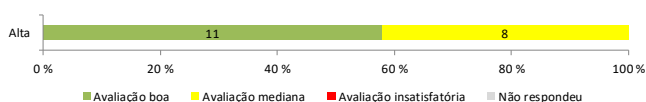
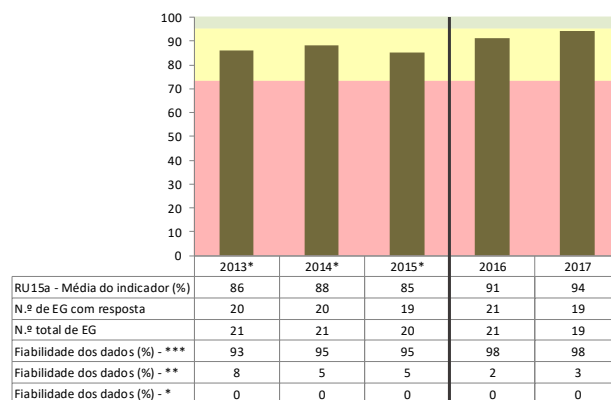


Figura 242. RU15 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador “Valorização de resíduos por TMB” corresponde à definição do indicador RU15 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 243. RU15 alta – Evolução da média do indicador qualidade dos lixiviados após tratamento

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável, 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.

6.5.17. RU16 – Emissão de gases com efeito de estufa

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de prevenção da emissão de gases com efeito de estufa com origem nas viaturas de recolha de resíduos. O indicador é definido como a quantidade total de emissões de CO₂ com origem nas viaturas de recolha indiferenciada por tonelada de resíduo recolhido na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou como a quantidade total de emissões de CO₂ com origem nas viaturas de recolha seletiva multimaterial por tonelada de resíduos recolhidos na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta).

Quadro 171. RU16 baixa – Valores de referência (kg CO₂/t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 13]
Área mediantemente urbana	[0; 14]
Área predominantemente rural	[0; 15]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana]13; 16]
Área mediantemente urbana]14; 17]
Área predominantemente rural]15; 18]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana]16; +∞[
Área mediantemente urbana]17; +∞[
Área predominantemente rural]18; +∞[

Quadro 172. RU16 alta – Valores de referência (kg CO₂/t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 40]
Área mediantemente urbana	[0; 50]
Área predominantemente rural	[0; 60]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana]40; 50]
Área mediantemente urbana]50; 60]
Área predominantemente rural]60; 70]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana]50; +∞[
Área mediantemente urbana]60; +∞[
Área predominantemente rural]70; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 173. RU16 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 681 337 /ano
Emissões de CO ₂ das viaturas de recolha indiferenciada	59 692 350 kg CO ₂
RU16 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa	16 kg CO ₂ /t
Área predominantemente urbana	15 kg CO ₂ /t
Área mediantemente urbana	16 kg CO ₂ /t
Área predominantemente rural	18 kg CO ₂ /t

Quadro 174. RU16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	249 261 t/ano
Emissões de CO ₂ das viaturas de recolha seletiva	11 743 092 kg CO ₂
RU16 alta – Emissão de gases com efeito de estufa	47 kg CO ₂ /t
Área predominantemente urbana	42 kg CO ₂ /t
Área mediantemente urbana	48 kg CO ₂ /t
Área predominantemente rural	49 kg CO ₂ /t

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a utilização de recursos energéticos é mediana em todas as tipologias no serviço em baixa indiciando uma gestão racional dos consumos de combustível em circuitos de recolha de resíduos indiferenciados, no entanto, com oportunidade para melhoria. O serviço em alta tem uma avaliação mediana nas tipologias predominantemente e mediantemente urbanas e boa na tipologia predominantemente rural, onde 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:

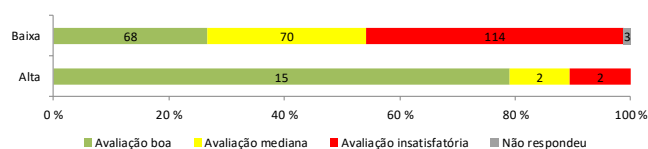
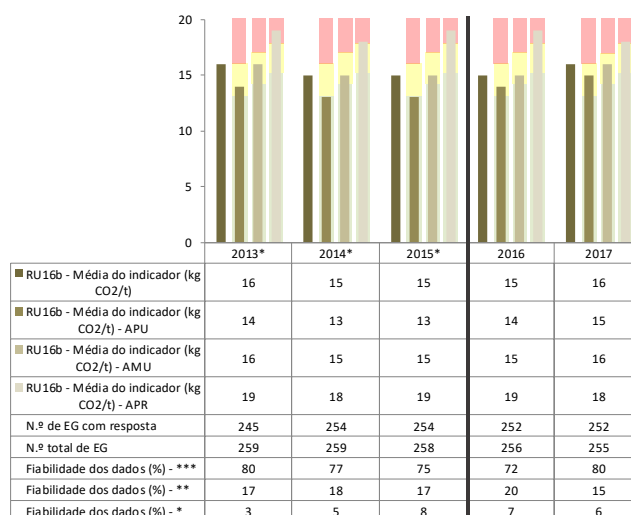


Figura 244. Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

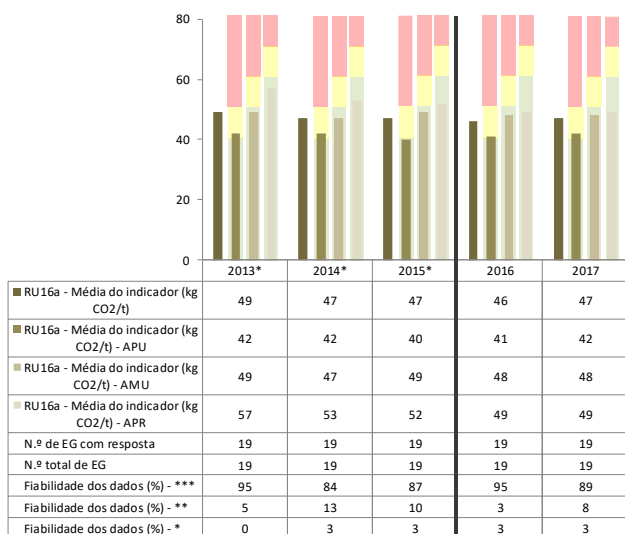
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2013-2017 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador “Emissão de gases com efeito de estufa” corresponde à definição do indicador RU16 baixa da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 245. RU16 baixa – Evolução da média do indicador emissão de gases com efeito de estufa

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável, bem como o número de entidades gestoras com resposta. Quanto a fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira melhoria em relação a 2016.



* Para os anos 2013 a 2015, o indicador "Emissão de gases com efeito de estufa" corresponde à definição do indicador RU16 alta da 2.ª geração do sistema de avaliação.

Figura 246. RU16 alta – Evolução da média do indicador emissão de gases com efeito de estufa

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável, bem como o número de entidades gestoras com resposta. Verifica-se ainda uma melhoria da fiabilidade dos dados.

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.

7. RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

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 por parte dos consumidores. 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.

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 para um consumo de dez metros cúbicos de água/mês em 2017 encontra-se apresentado na figura seguinte por serviço e por região de Portugal continental. 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.

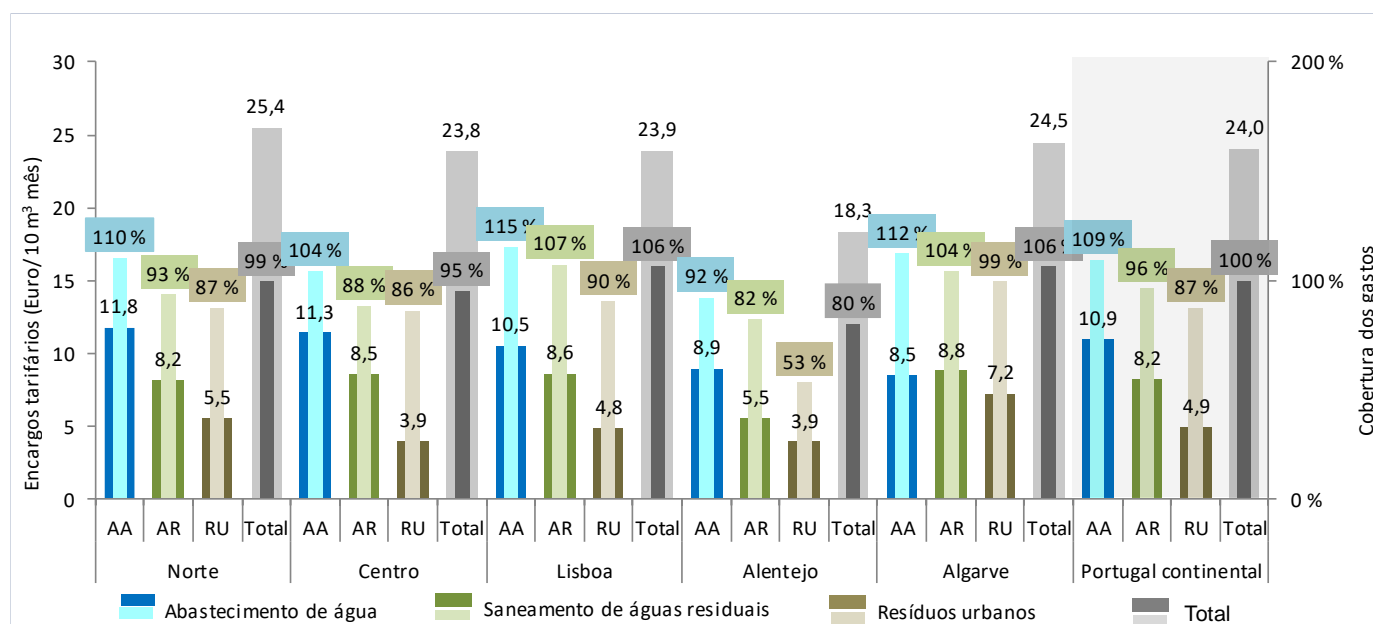


Figura 8. Níveis médios de encargos tarifários e cobertura dos gastos por serviço e região de Portugal continental

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 (11,8 €/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 Alentejo que o nível médio de encargos tarifários atinge um menor valor (5,5 €/10 m³), e é na região do Algarve que este encargo é superior (8,8 €/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 96 %, 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 Alentejo que o nível médio de encargos tarifários atinge o menor valor (3,9 €/10 m³), e na região do Algarve onde este encargo atinge o valor mais elevado (7,2 €/10 m³). Este serviço apresenta um nível de cobertura dos gastos deficitário em todas as regiões, sendo a média nacional de 87 %, 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.

7.1.1. Encargos tarifários domésticos e nível de rendimento por agregado familiar em Portugal continental

Em 2017, 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 4,7 %. 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 2017.

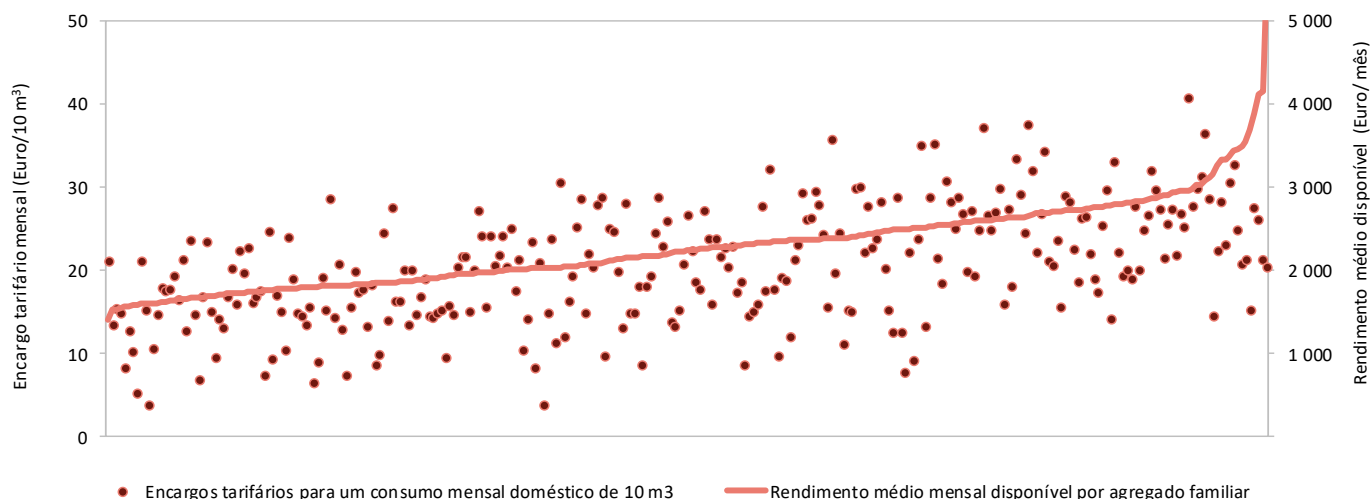


Figura 247. Encargos tarifários domésticos mensais e rendimento mensal por agregado familiar em Portugal continental

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 (0,46) 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 ($R^2=0,1274$), 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.

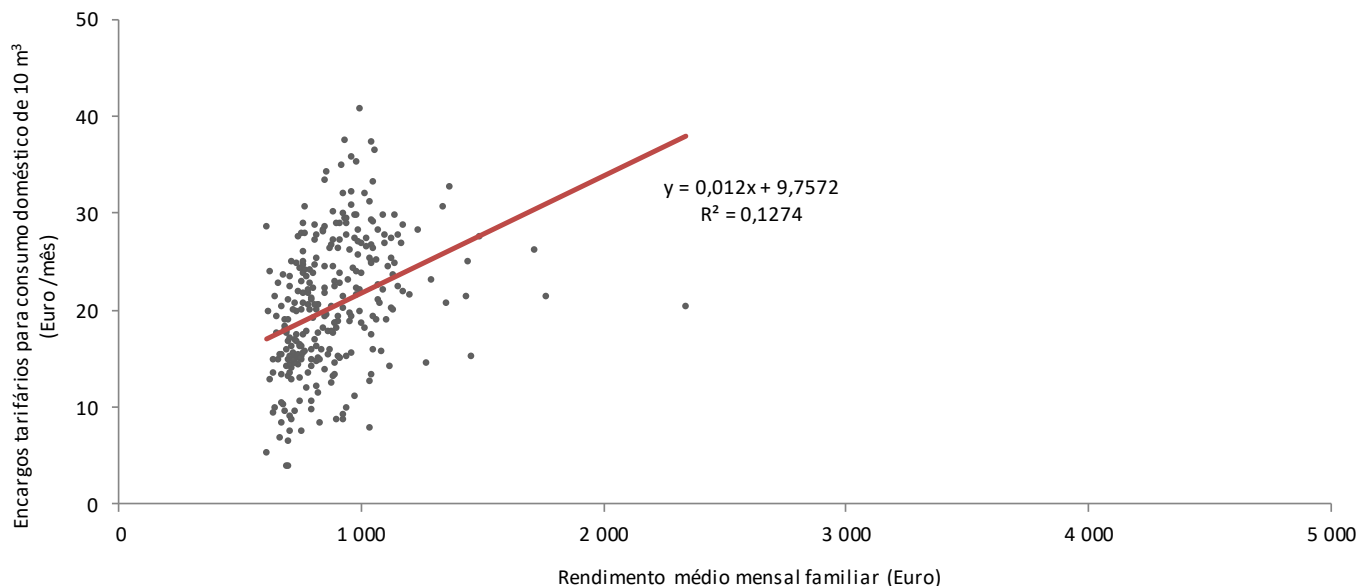


Figura 248. Diagrama de dispersão e reta de regressão: rendimento médio familiar versus encargos tarifários para um consumo doméstico mensal de 10 m³

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.

No serviço de abastecimento de água, os encargos tarifários cobrados ao consumidor final em 2017, relativos a um consumo mensal de 10 m³ de água, apresentam a distribuição evidenciada na figura seguinte.

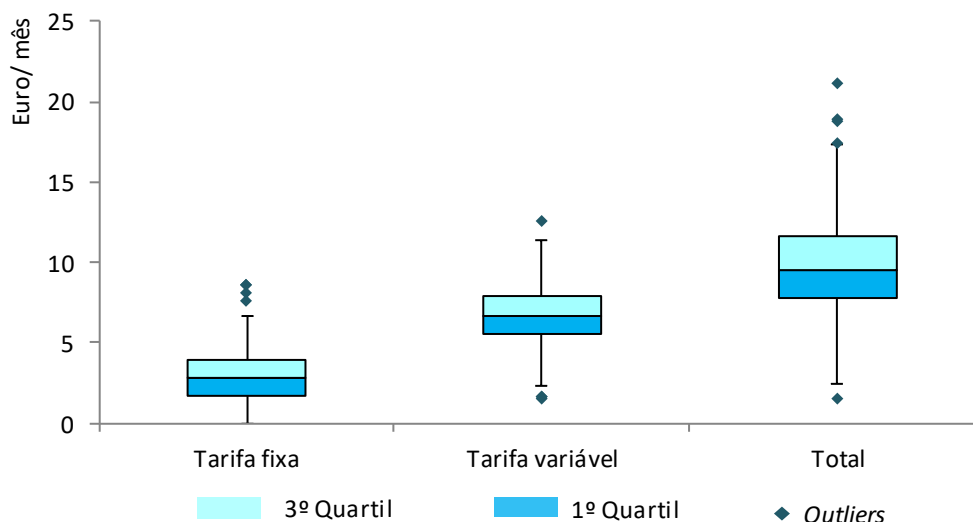


Figura 249. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de abastecimento de água

Quanto ao serviço de saneamento de águas residuais, os encargos tarifários cobrados ao consumidor final em 2017, relativos a um consumo mensal de 10 m³ de água, apresentam a seguinte distribuição:

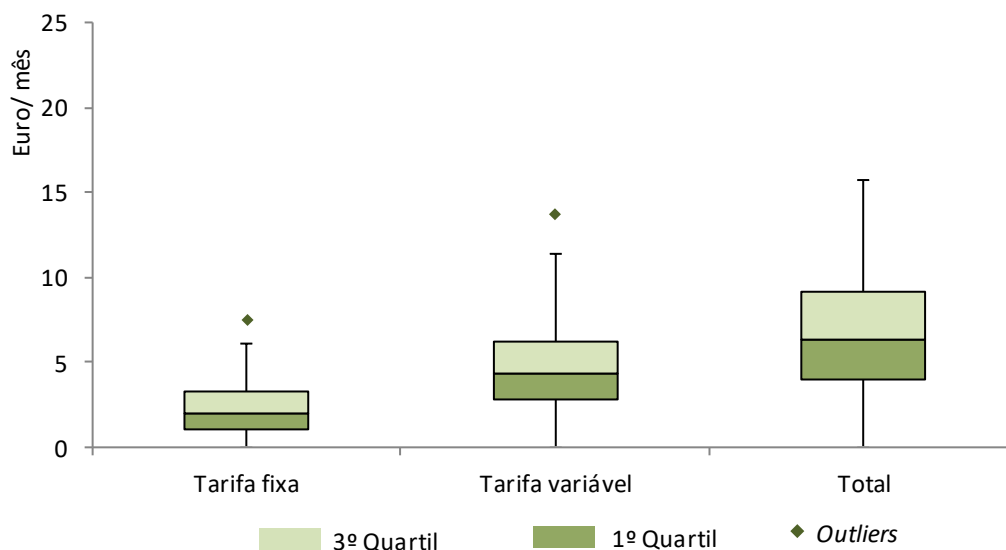


Figura 250. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de saneamento de águas residuais

No que respeita ao serviço de gestão de resíduos urbanos, os encargos tarifários cobrados ao consumidor final em 2017, relativos a um consumo mensal de 10 m³ de água, apresentam a seguinte distribuição:

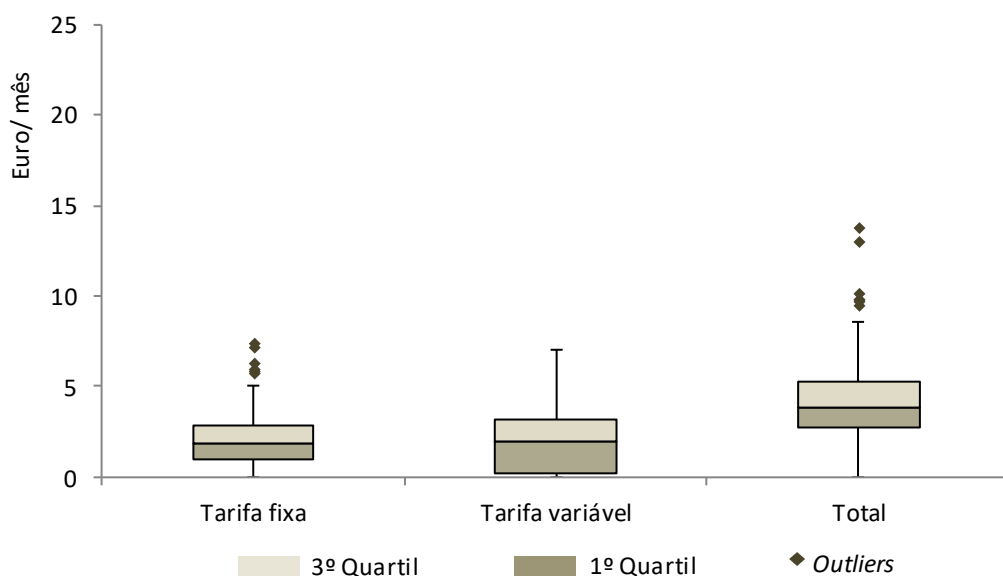


Figura 251. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de gestão de resíduos urbanos

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.

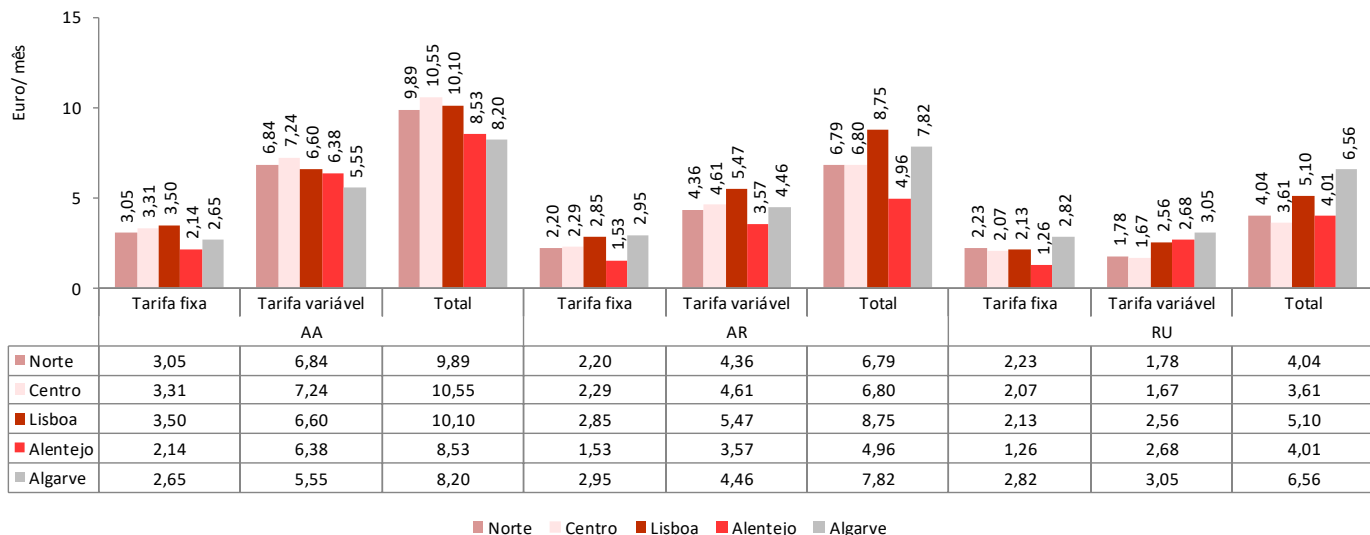


Figura 252. Níveis tarifários médios por componente, serviço e região

Relativamente à estrutura tarifária de cada serviço, da observação da figura destaca-se o seguinte:

- No serviço de abastecimento de água, 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, 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, a componente fixa assume o maior peso no total do encargo tarifário com este serviço nas regiões do Norte e do Centro, invertendo-se este cenário nas restantes regiões. 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 sistema³⁶.

Os consumidores têm direito ao acesso físico dos serviços de águas e resíduos, sendo igualmente 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 2017, a acessibilidade económica do conjunto dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental apresentou-se mediana (0,84 %), 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.

³⁶ 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; +∞[.

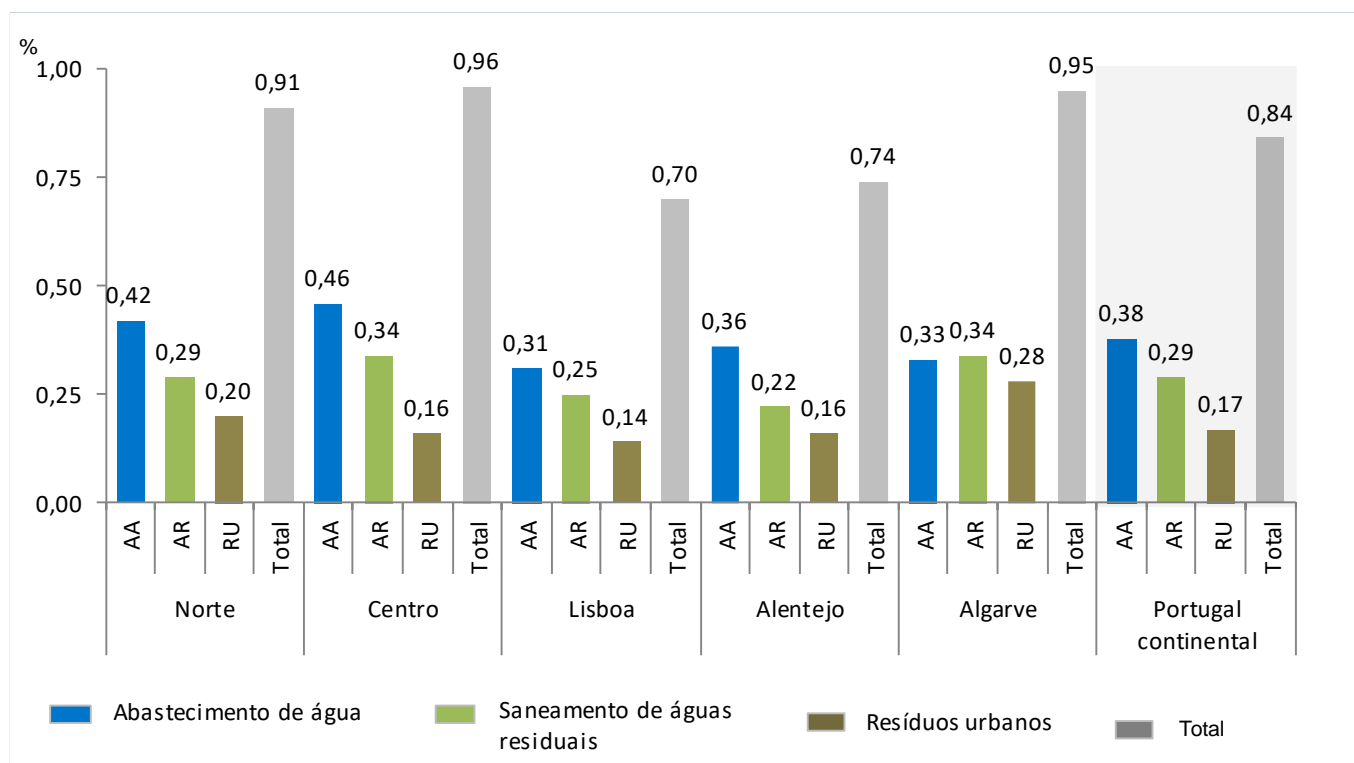


Figura 253. Nível médio de acessibilidade económica em cada serviço e região de Portugal continental

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, o encargo com os serviços de saneamento representa um maior peso no rendimento das famílias da região do Centro e Algarve, e o encargo com os serviços de resíduos urbanos representa um maior peso no Algarve.

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:

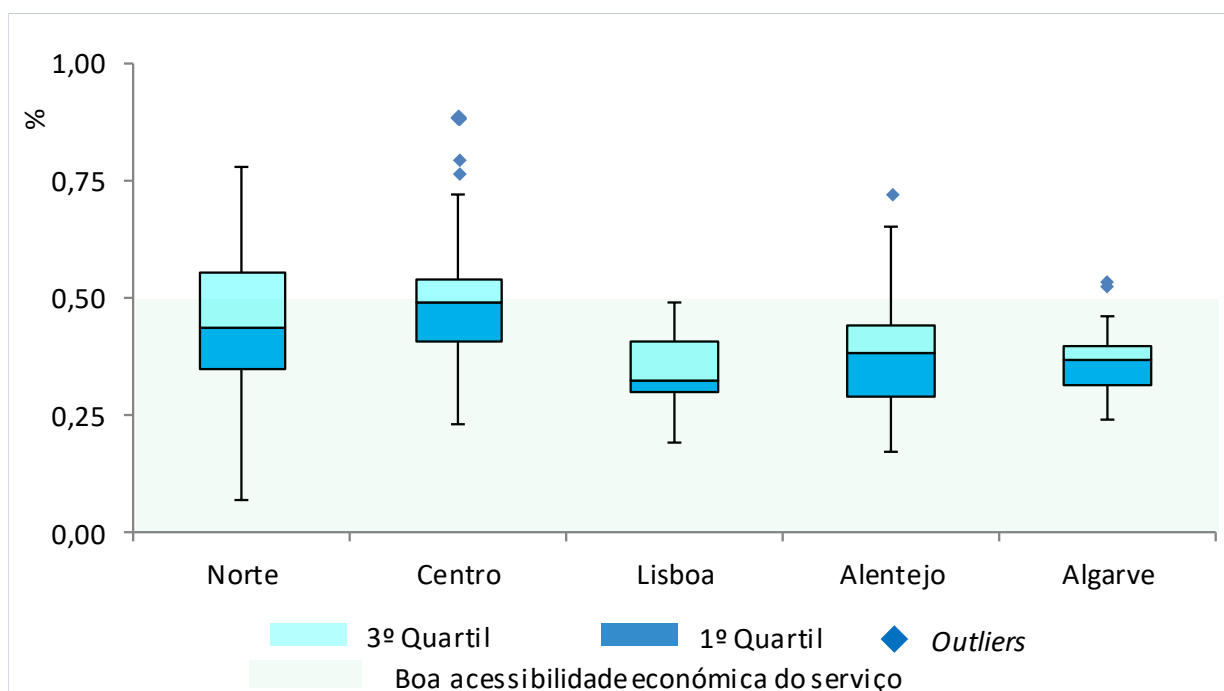


Figura 254. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de abastecimento de água por região

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. 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:

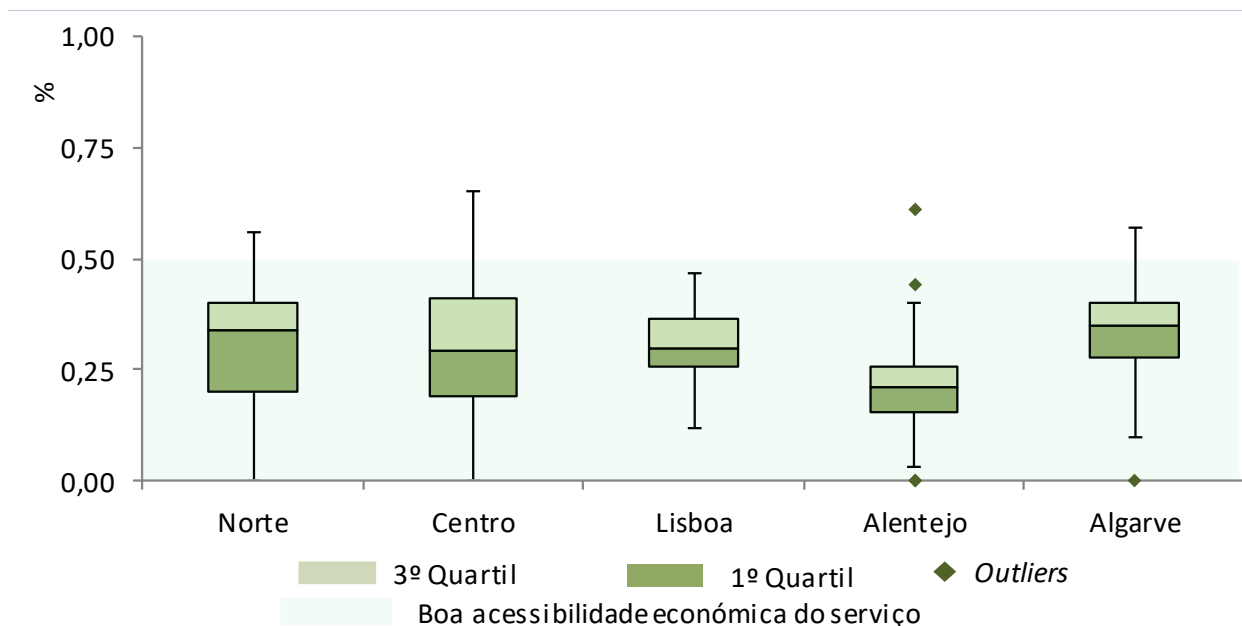


Figura 255. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de saneamento de águas residuais por região

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. 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:

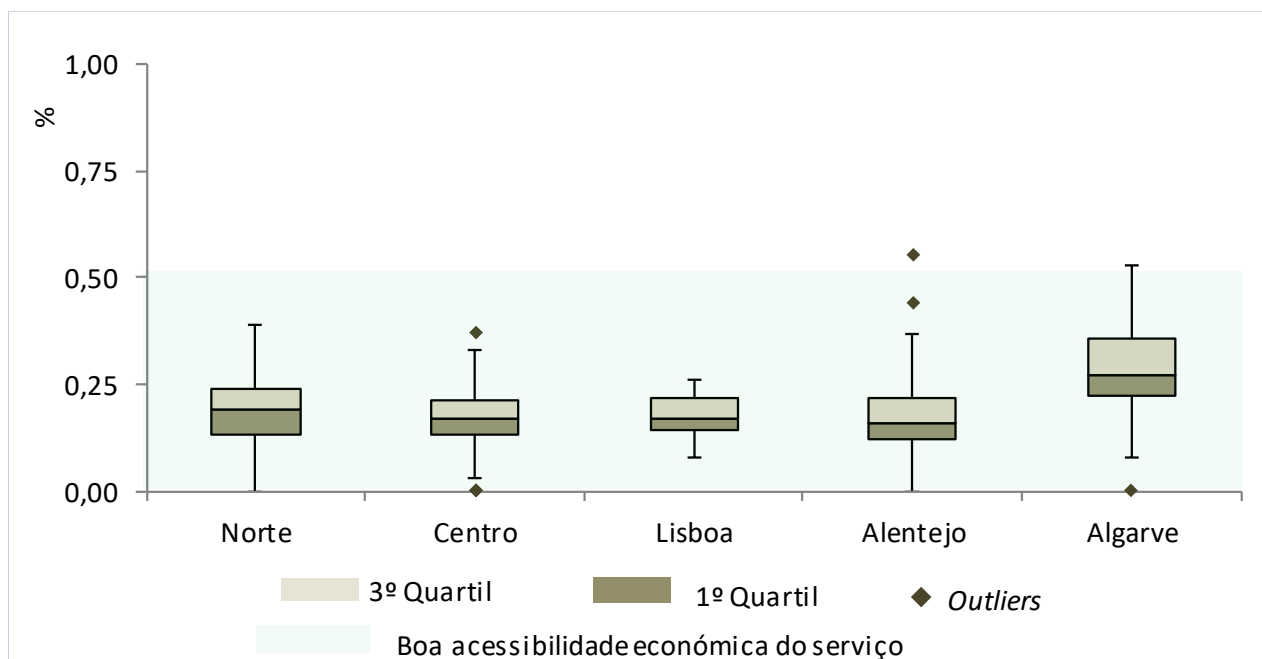


Figura 256. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de gestão de resíduos urbanos por região

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 nas região de Lisboa. Existe um único caso na região do Alentejo (Infratróia) onde a acessibilidade económica atinge valor mediano.

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 (IRS) 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 2017, na maioria dos concelhos de Portugal continental são praticados tarifários sociais, conforme ilustra a figura seguinte:

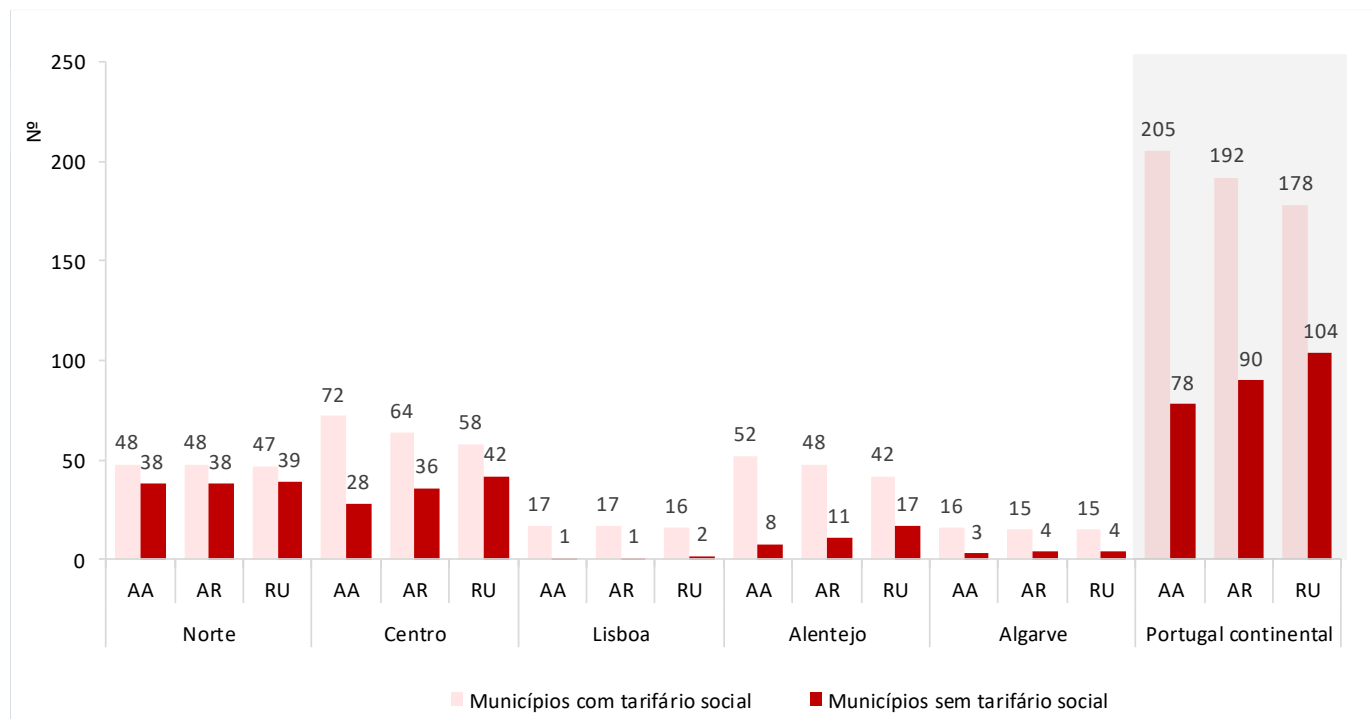


Figura 257. Número de municípios de Portugal continental onde são praticados tarifários sociais por serviço e região

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 concelhos com tarifário social (72 %). Em termos percentuais, é na região de Lisboa que o número de concelhos com tarifário social é mais representativo (94 %) e a região Norte aquela onde se concentram os concelhos sem tarifário social (44 %).

- No serviço de saneamento de águas residuais, 68 % dos concelhos têm tarifário social. Em termos percentuais, é na região de Lisboa que o número de concelhos com tarifário social é mais representativo (94 %) e a região Norte aquela onde se concentram os concelhos sem tarifário social (44 %).

No serviço de gestão de resíduos urbanos, 63 % dos concelhos têm tarifário social. Em termos percentuais, é na região de Lisboa que o número de concelhos com tarifário social é mais representativo (89 %) e a região Centro é aquela onde se concentram os 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 famílias numerosas.

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 (paga em função da quantidade de resíduos depositados), as entidades gestoras disponibilizam tarifários para famílias numerosas. O tarifário para famílias numerosas³⁷ consiste no alargamento dos escalões da tarifa variável por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos.³⁸

Em 2017, na maioria dos concelhos de Portugal continental são praticados tarifários familiares, nos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, conforme ilustra a figura seguinte:

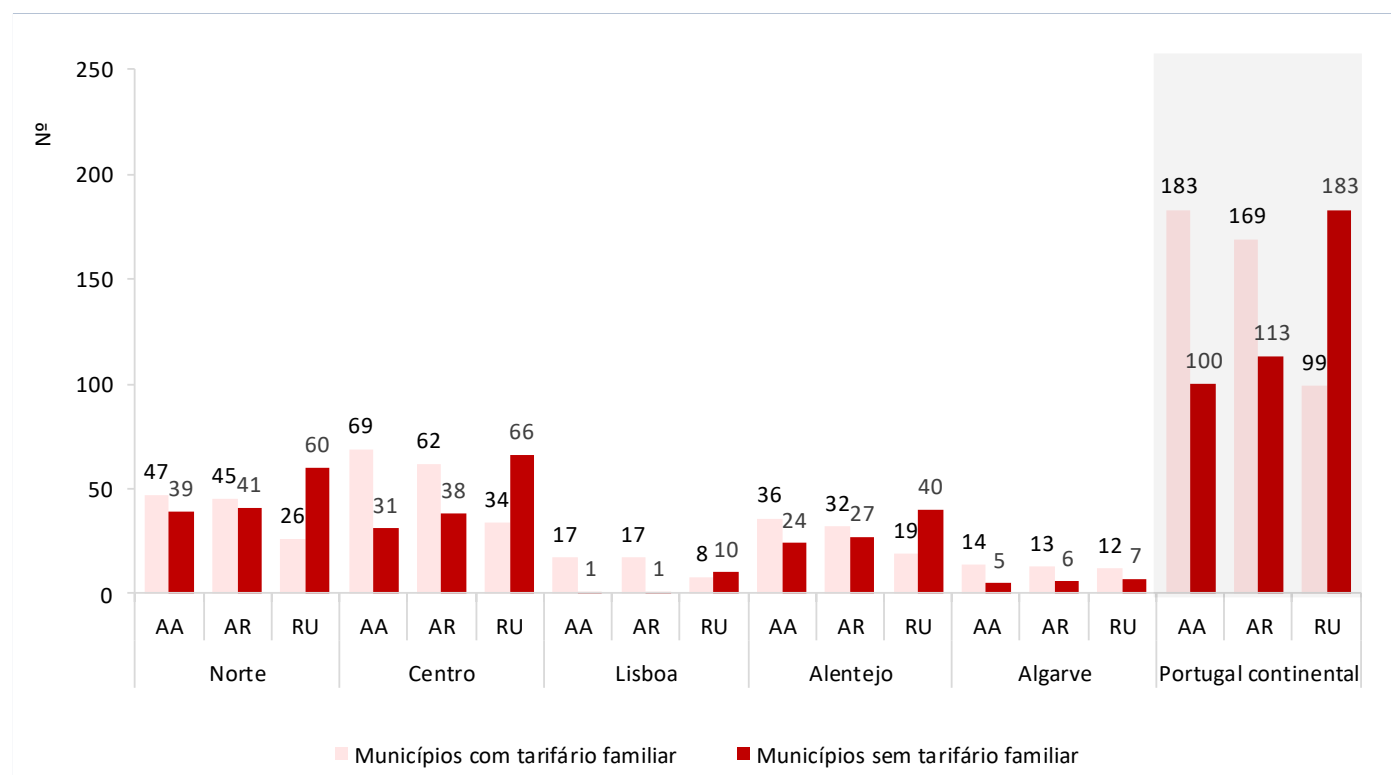


Figura 258. Número de municípios de Portugal continental onde são praticados tarifários familiares por serviço e região

³⁷ Consideram-se membros do agregado familiar todos os residentes com domicílio fiscal na habitação servida.

³⁸ 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).

Relativamente a cada serviço e região, da observação da figura destaca-se o seguinte:

- O serviço de abastecimento de água³⁹ é o que apresenta um maior número de concelhos com tarifário familiar (65 %). Em termos percentuais, é na região de Lisboa que o número de concelhos com tarifário familiar (94 %) é mais representativo e a região Norte aquela onde os concelhos sem tarifário familiar têm mais peso (48 %).
- O serviço de saneamento de águas residuais⁴⁰ apresenta uma percentagem de concelhos com tarifário familiar de 60 %. Em termos percentuais, é na região de Lisboa que o número de concelhos com tarifário familiar (94 %) é mais representativo e a região Norte aquela onde se concentra o maior número de concelhos sem tarifário familiar (48 %).
- O serviço de gestão de resíduos urbanos⁴¹ é o que apresenta um menor número de concelhos com tarifário familiar (35 %). Em termos percentuais, é na região do Algarve que se concentra o maior número de concelhos com tarifário familiar (63 %) e a região Norte aquela onde se concentra o maior número de concelhos sem tarifário familiar (70 %).

7.3. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

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 acerca dos 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 *on-line* 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 das 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 mesma. Caso a mesma seja efetuada no livro de reclamações (formato físico ou eletrónico) a entidade gestora deverá responder ao reclamante no prazo de 15 dias úteis, a contar da data da reclamação. 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 194/2009, de 20 de agosto⁴².

³⁹ Foram considerados 283 situações devido à existência de municípios onde o serviço de abastecimento de água é assegurado por mais que uma entidade gestora, nomeadamente em Grândola (duas EG), Loulé (quatro EG) e Santiago do Cacém (duas EG);

⁴⁰ Foram considerados 282 situações devido à existência de municípios onde o serviço de saneamento de águas residuais é assegurado por mais que uma entidade gestora, nomeadamente em Grândola (duas EG) e Loulé (quatro EG);

⁴¹ Foram consideradas 282 situações devido à existência de municípios onde o serviço de gestão de resíduos urbanos é assegurado por mais que uma entidade gestora, nomeadamente em Grândola (duas EG) e Loulé (quatro EG);

⁴² 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).

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 2017, com as reclamações chegadas à ERSAR, por via do livro de reclamações e também por outros meios (contacto escrito do reclamante diretamente com a ERSAR e reenvio de reclamações por outras entidades), conforme representado na Figura 259, 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 (porventura porque, no caso do livro de reclamações em formato físico, este implica uma deslocação ao local de atendimento da entidade e, no caso do livro de reclamações em formato eletrónico, a obrigação da sua disponibilização só se verificou a partir de 1 de julho de 2017). 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.

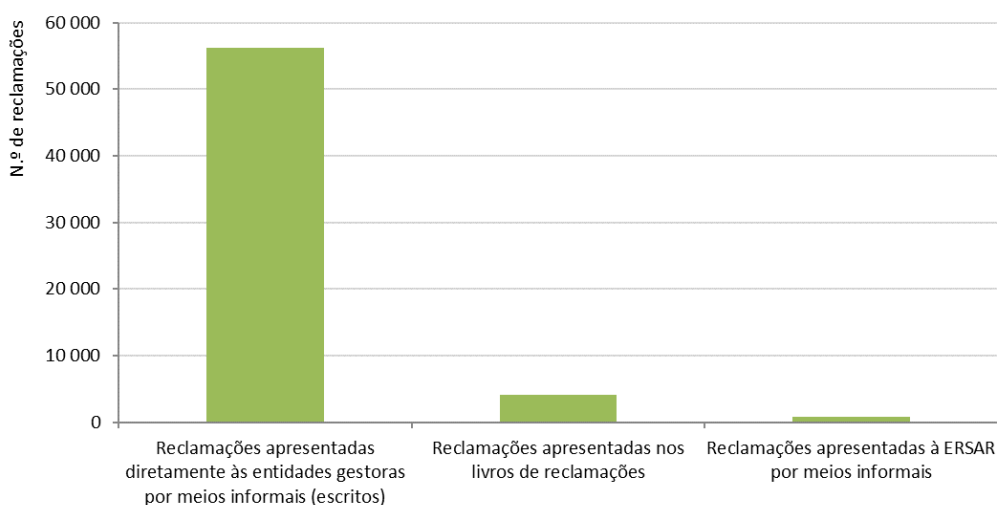


Figura 259. Reclamações escritas referentes a entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos sujeitas ao sistema de avaliação da qualidade do serviço, recebidas pelas entidade gestoras e pela ERSAR no ano

No que respeita às reclamações recebidas na ERSAR, a grande maioria (83 %) 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 2010 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 2016, 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, as reclamações recebidas na ERSAR atingiram o seu maior número, mais especificamente 4975, facto que poderá estar relacionado, entre outros, com a implementação do livro de reclamações eletrónico. Em concreto, no ano de 2017 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).

A Figura 260 apresenta a evolução do número de reclamações recebidas pela ERSAR nos últimos onze 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.

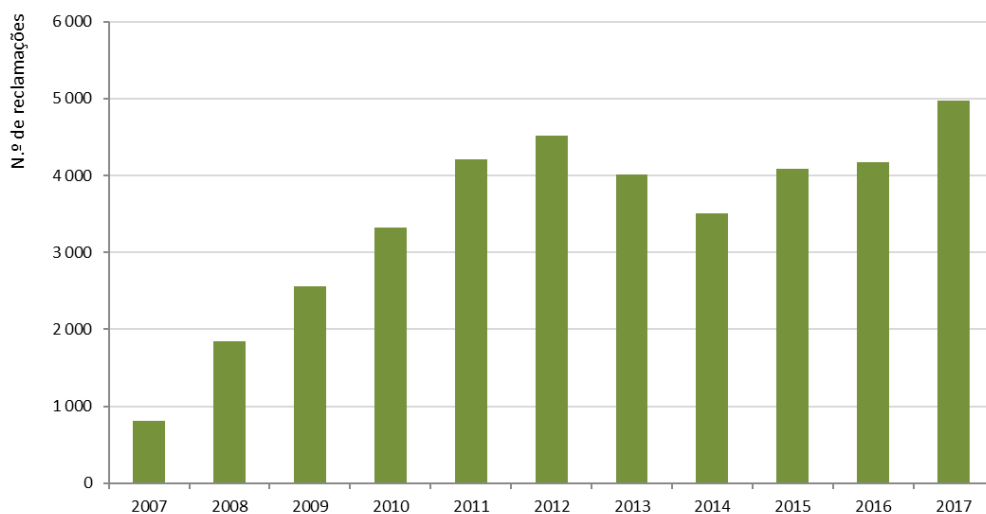


Figura 260. Evolução do número total de reclamações recebidas na ERSAR

Esta evolução, particularmente o alargamento das entidades obrigadas a disponibilizar o livro de reclamações, fez-se sentir igualmente na distribuição do número de reclamações em função dos modelos de gestão das entidades gestoras reclamadas, conforme evidenciado na Figura 261.

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 cresceu continuamente até 2016. 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.

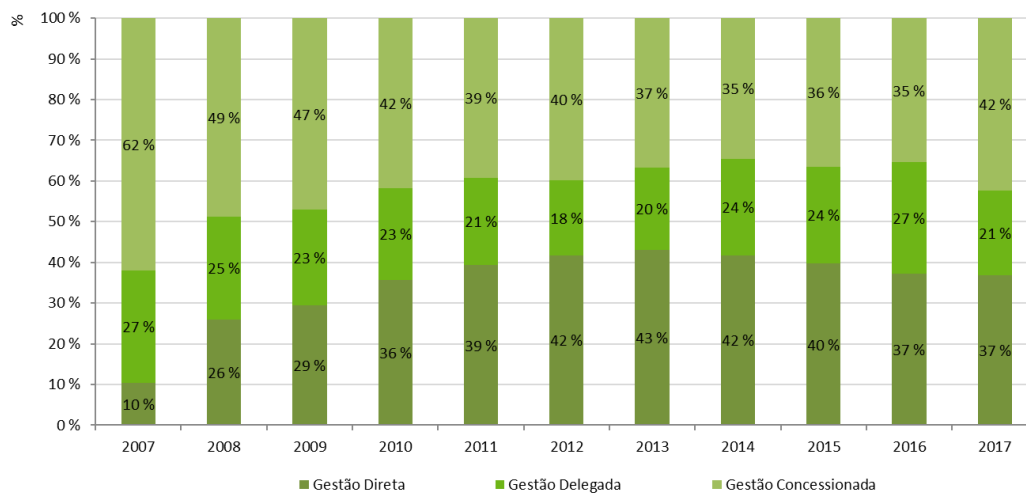


Figura 261. Evolução da distribuição de reclamações recebidas na ERSAR por modelo de gestão

Acresce que, se tivermos em conta a população servida pelos diferentes modelos de gestão, 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 2017 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 concessionada é também o modelo de gestão objeto de mais reclamações por alojamento, seguido da gestão delegada, conforme apresentado na Figura 262, o que pode refletir um maior grau de exigência dos utilizadores perante entidades gestoras de natureza empresarial.

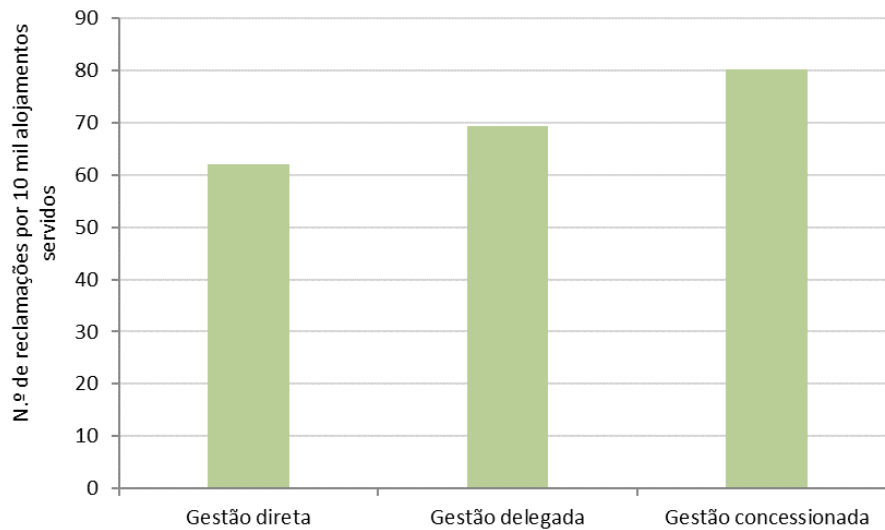
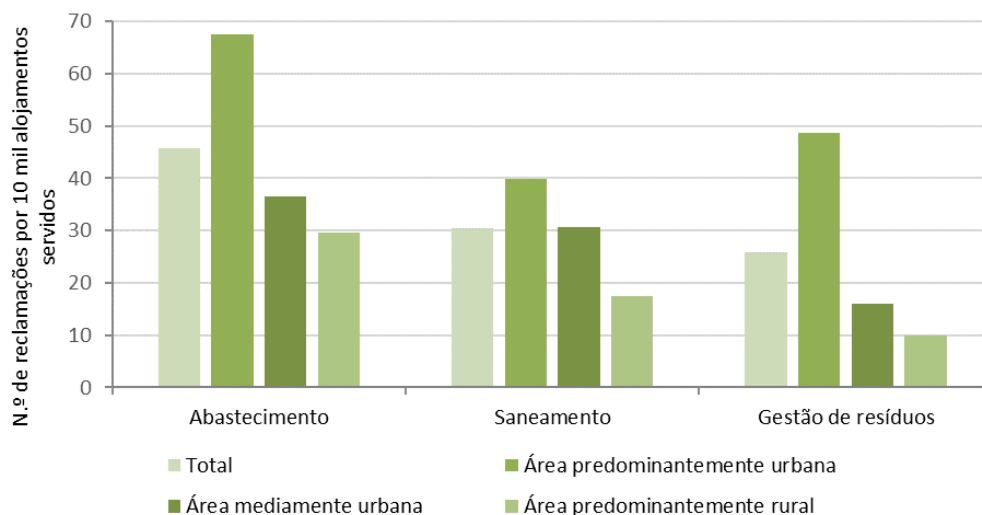


Figura 262. Rácio de reclamações por alojamento servido em função do modelo de gestão (reclamações reportadas por entidades gestoras com serviço em baixa no âmbito do sistema de avaliação da qualidade de serviço)

Por outro lado, calculando o mesmo rácio (n.º de reclamações por 10 mil alojamentos servidos) agora em função do tipo de serviço prestado, conforme ilustrado na Figura 263 verifica-se que o abastecimento de água é o serviço que gera mais reclamações, o que se explicará por ser aquele cujas condições de prestação são diretamente sentidas pelos utilizadores. 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 263. Rácio de reclamações por alojamento servido em função do serviço prestado e da área de intervenção das entidades gestoras reclamadas

7.3.1. Apreciação das reclamações

Analisando as reclamações recebidas na ERSAR em 2017 por assunto, conforme apresentado na Figura 264, verifica-se que, mantendo a tendência dos anos anteriores, mais de metade das reclamações recebidas (54 %) 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 (16 %), ao atendimento (10 %) e à contratação, ao respetivo tarifário e à ligação e disponibilidade (os três assuntos 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 (questão que naturalmente está mais associada à utilização do livro de reclamações físico, por comparação com

os outros meios de apresentação de reclamações), 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).

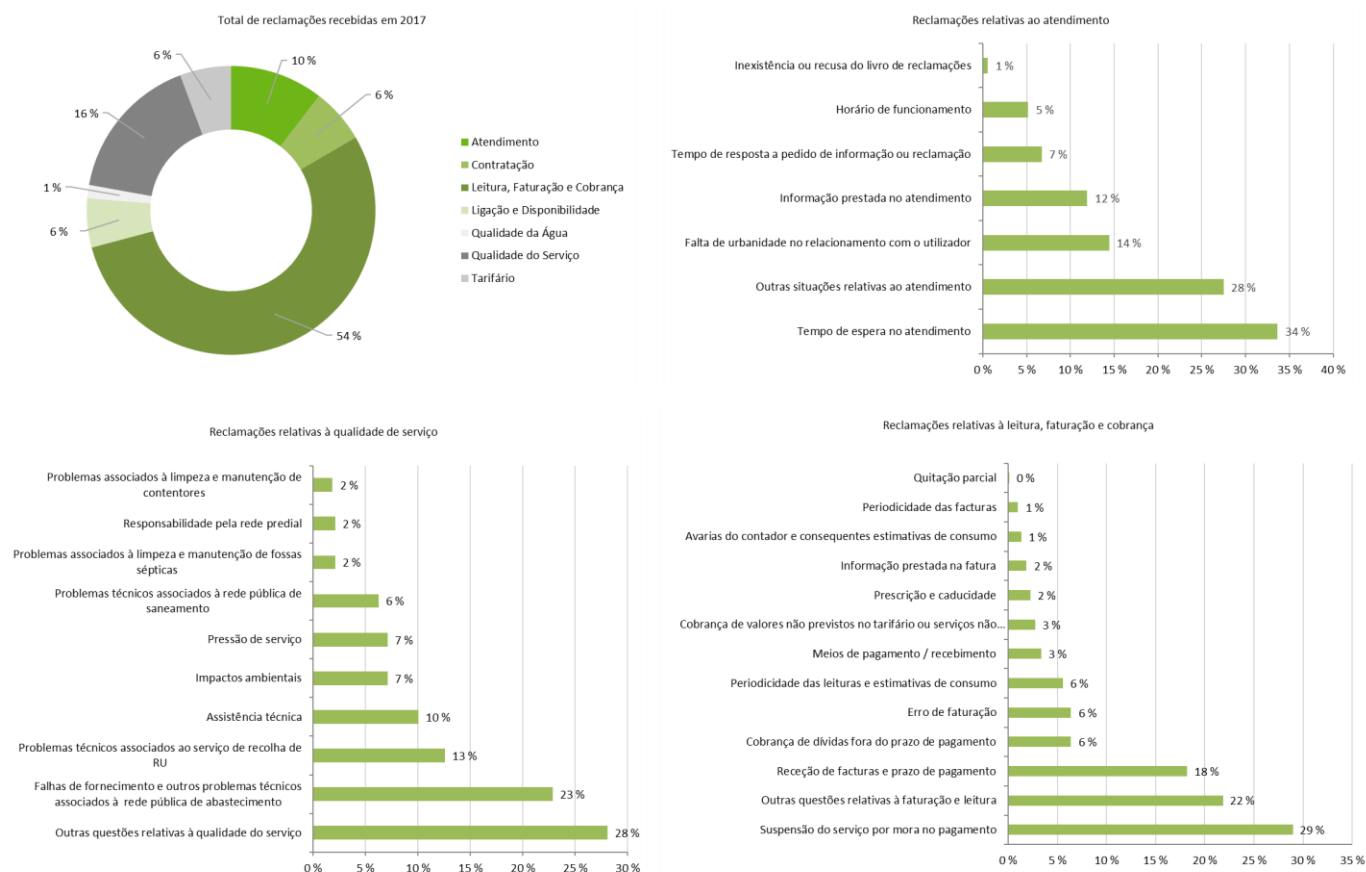


Figura 264. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto

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 265.

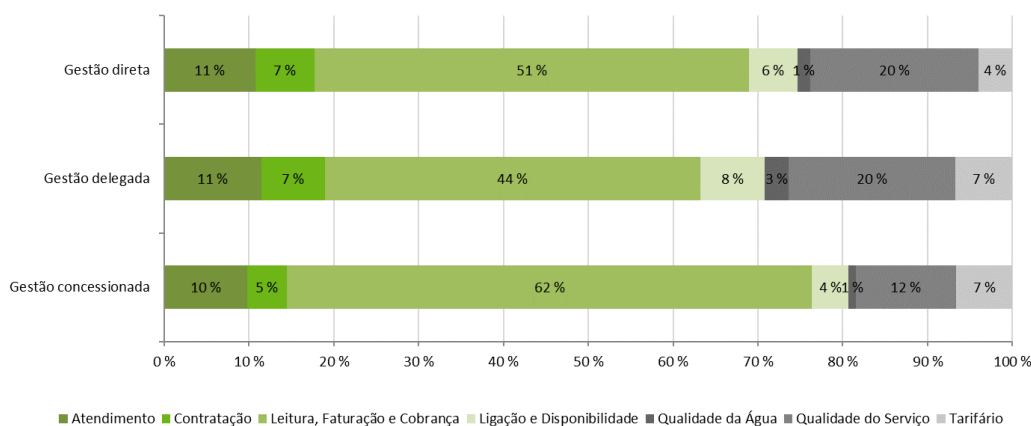


Figura 265. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto em função do modelo de gestão

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 266 como inconclusivas).

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, 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 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 33 % das reclamações cuja análise foi concluída em 2017, valor inferior ao das reclamações que considerou não terem fundamento (43 %), conforme apresentado na Figura 266. De entre as reclamações com fundamento, a própria entidade gestora corrigiu voluntariamente o procedimento, ainda antes da emissão do parecer pela ERSAR, em mais de metade das situações, sendo que em um terço 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 idêntica à das situações em que mantiveram a posição inicialmente assumida perante os reclamantes.

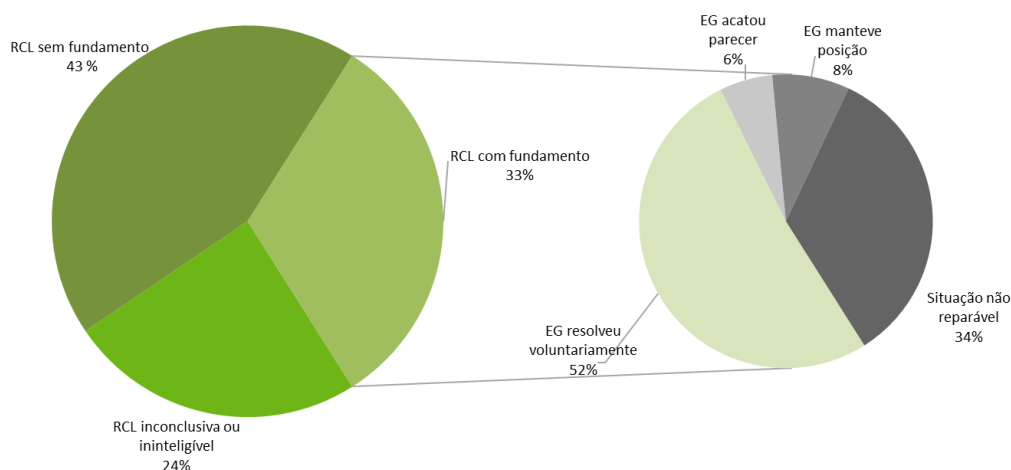


Figura 266. Apreciação das reclamações recebidas na ERSAR e respetivo resultado (reclamações com análise concluída em 2017)

Analisando a evolução da apreciação da ERSAR às respostas dadas pelas entidades às reclamações apresentadas, conforme ilustrado na Figura 267, verifica-se uma tendência de redução das reclamações com fundamento, o que revela uma progressiva melhoria dos procedimentos por parte das entidades gestoras, mas ainda uma oportunidade em matéria de esclarecimento dos utilizadores.

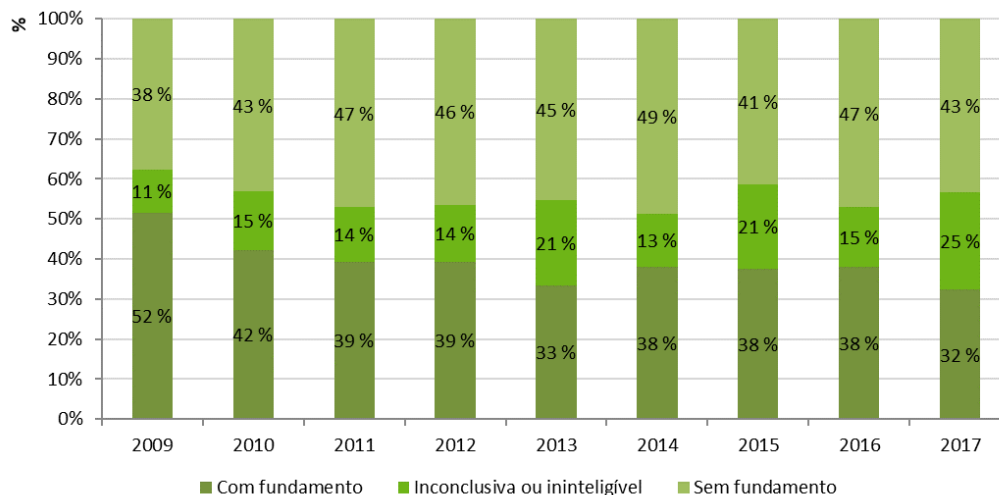


Figura 267. Evolução da apreciação das reclamações analisadas na ERSAR

Desagregando o resultado da apreciação das reclamações analisadas em 2017 pela ERSAR, tendo em conta o assunto das mesmas, verifica-se que o atendimento, a qualidade do serviço e contratação 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 2017 apenas se concluiu a análise de 73 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 268. 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.

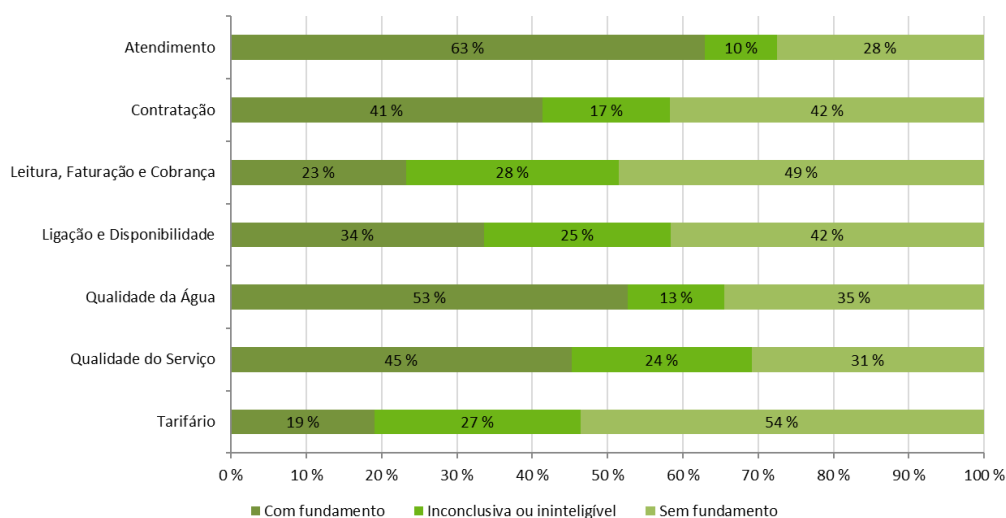


Figura 268. Apreciação das reclamações em função do respetivo assunto (reclamações com análise concluída em 2017)

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, conforme se apresenta na Figura 269.

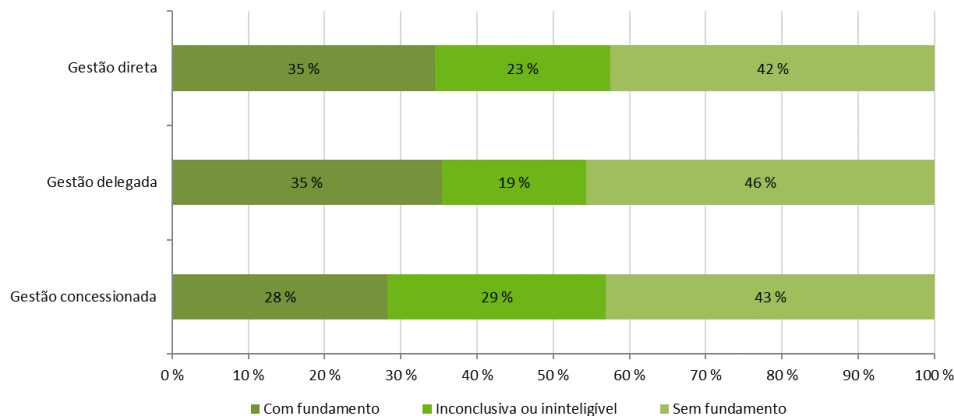


Figura 269. Apreciação das reclamações em função do modelo de gestão das entidades gestoras reclamadas (reclamações com análise concluída em 2017)

7.4. SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES FINAIS DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

7.4.1. Nota introdutória

A satisfação dos utilizadores finais dos serviços constitui uma importante ferramenta de diagnóstico do modo como as entidades gestoras e os serviços regulados pela ERSAR funcionam, permitindo identificar potenciais problemas na prestação destes serviços. Neste sentido, a ERSAR realizou no final do ano de 2017 uma sondagem em Portugal continental com o objetivo de cumprir com o estipulado no número 5 do Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, ou seja, de “medir, avaliar e divulgar os níveis de satisfação dos utilizadores dos serviços”, neste caso em particular dos utilizadores finais dos serviços. Com a execução deste exercício, o ciclo de avaliação da qualidade do serviço fica praticamente fechado, pois para além dos dados que anualmente são comunicados à ERSAR pelas entidades gestoras e divulgados desde 2004 neste relatório, a ERSAR tem a oportunidade de auscultar a perspetiva do utilizador final.

O estudo de 2017 deu continuidade ao trabalho realizado pela ERSAR, que em 2016 publicou o primeiro estudo de satisfação dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental. Este primeiro documento analisou um universo de 2246 inquiridos, distribuídos por dois tipos de amostragem: a do território de Portugal continental e a municipal, composta por 6 municípios escolhidos para a realização deste estudo. No que diz respeito ao exercício de 2017, este focou-se apenas na amostra de Portugal continental, no entanto, procurou-se aumentar sua representatividade ao nível regional (NUTS II), o que implicou a realização de mais entrevistas (5340).

Nas secções seguintes disponibilizar-se-á a informação sobre os principais resultados do “Estudo de satisfação dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos em 2017” (ESUAR 2017). Acrescente-se ainda que se utilizou uma escala idêntica do estudo de 2016 para se aferir a satisfação e perceção sobre os serviços. Esta considera que a categoria “1” corresponde ao polo negativo da avaliação, enquanto o “7” se encontra no polo positivo.

7.4.2. Satisfação global

Na Figura 270 disponibiliza-se a informação sobre a média das respostas dadas no que respeita à satisfação global dos utilizadores finais dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental.

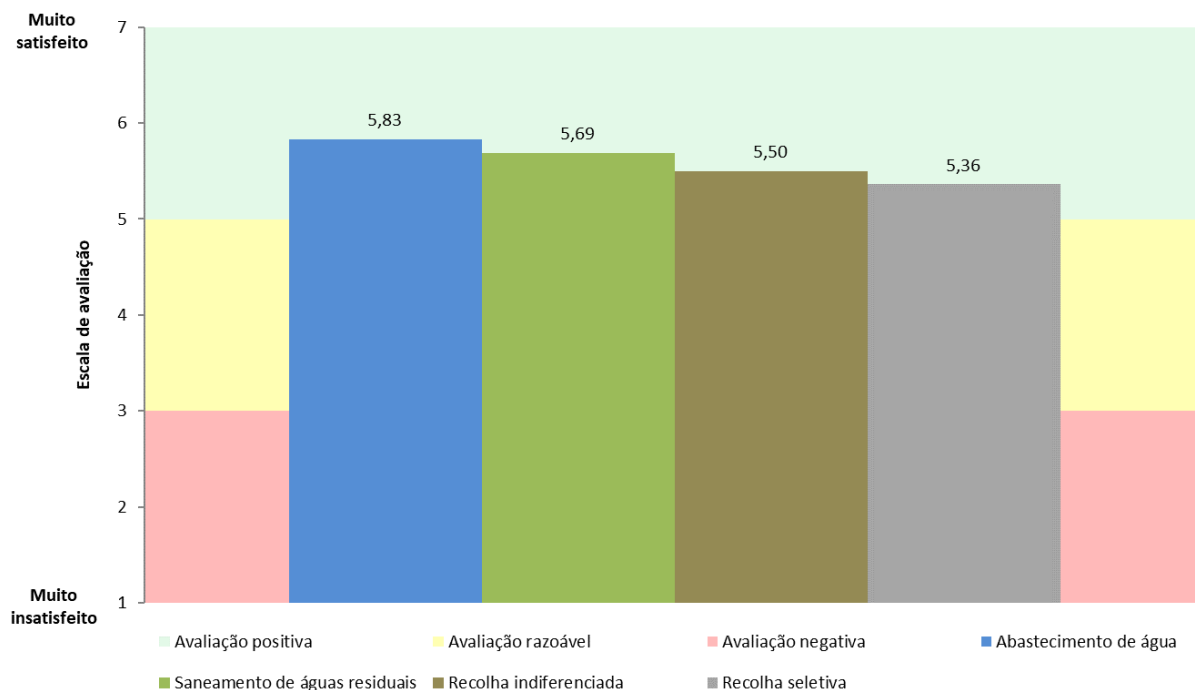


Figura 270. Satisfação global média dos utilizadores finais dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental

Observa-se assim que os utilizadores finais dos serviços de águas e resíduos de Portugal continental estão globalmente satisfeitos com o serviço que lhes é prestado. O abastecimento público de água é o serviço onde se regista maior satisfação, com 5,83 pontos, ao passo que a recolha seletiva é o que apresenta menor satisfação, embora o valor de 5,36 pontos que correspondem à banda de valores relativa à avaliação positiva.

A Figura 271 apresenta a informação sobre a satisfação global sobre os serviços de águas e resíduos detalhada ao nível das regiões NUTS II.

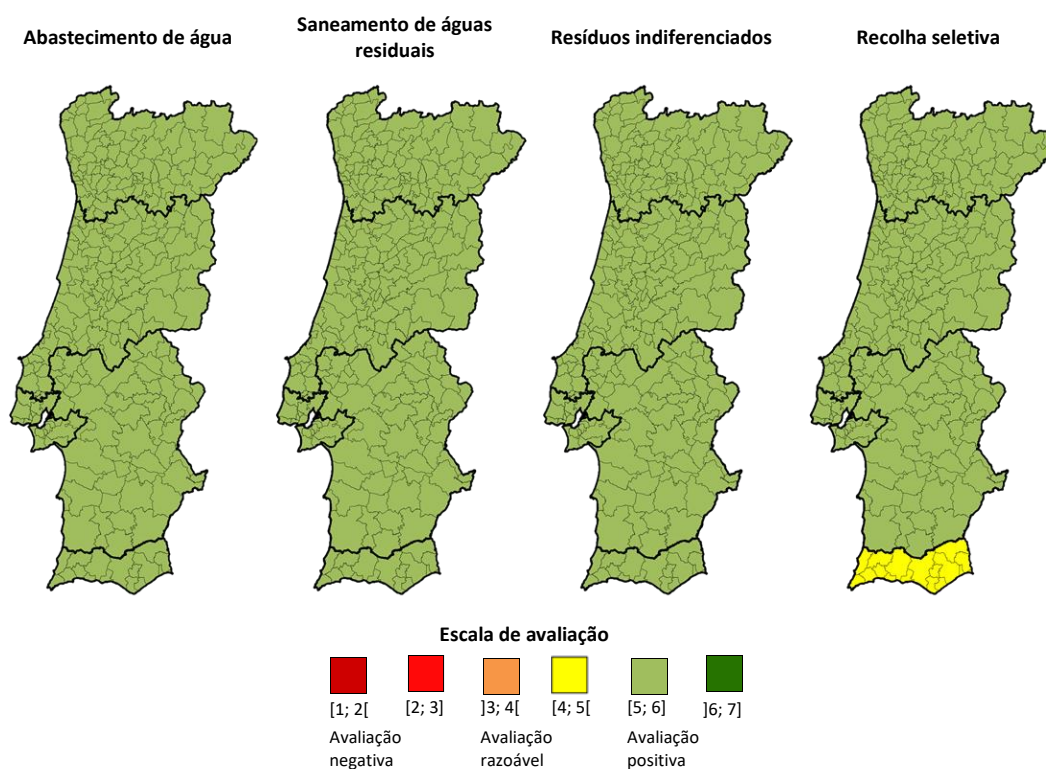


Figura 271. Distribuição geográfica da satisfação global média registada por região

Verifica-se que apenas na região do Algarve a satisfação com o serviço de recolha seletiva apresenta níveis menos elevados, sendo ainda assim um nível de satisfação razoável. De resto, em todos os serviços e regiões a satisfação é positiva, com especial destaque para a região Norte onde os valores são mais elevados.

7.4.3. Satisfação específica

Nesta secção apresentam-se os resultados do estudo que se focam na satisfação dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, no que respeita a questões específicas colocadas para cada tipo de serviço.

Abastecimento público de água

Na Figura 272 e Figura 273 disponibiliza-se a informação sobre a média global do nível de satisfação de acordo com as respostas dadas nos vários tópicos de satisfação específica do serviço de abastecimento público de água e respetiva distribuição pelas várias NUTS II de Portugal continental.

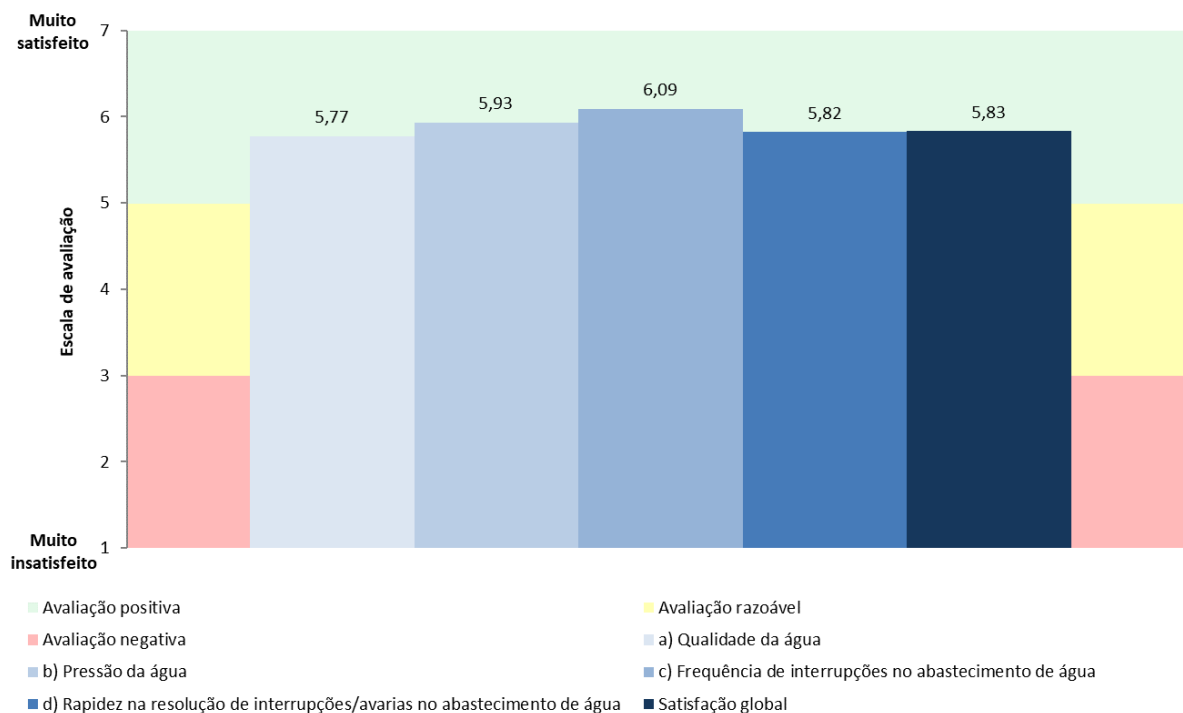


Figura 272. Médias das respostas dadas no âmbito da satisfação global e específica do serviço de abastecimento público de água em Portugal continental

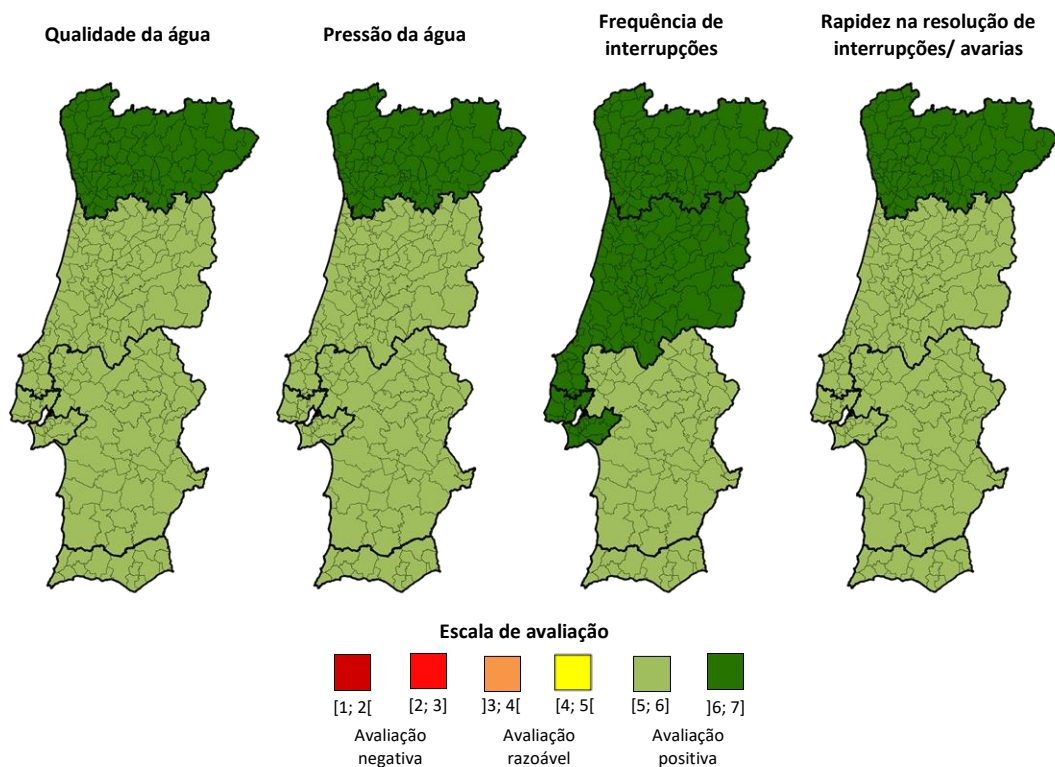


Figura 273. Distribuição geográfica da média de respostas registadas na satisfação específica do serviço de abastecimento público de água

Regista-se que todos os itens analisados são avaliados positivamente em todas as regiões de Portugal continental. A qualidade e a pressão da água, a frequência de interrupções e a rapidez na sua resolução são assim avaliadas de forma positiva. O Norte é a região com melhores índices de satisfação e o item melhor avaliado é o da "Frequência de interrupções no abastecimento de água".

Na comparação entre as respostas dadas na satisfação global e nos tópicos da satisfação detalhada, constata-se que à exceção da "Qualidade da água" e da "Rapidez na resolução de interrupções/ avarias no abastecimento de água", todos os outros itens estão acima da média verificada na satisfação global.

Saneamento de águas residuais urbanas

A Figura 274 e Figura 275 apresentam a informação sobre a média global do nível de satisfação das respostas dadas nos vários tópicos de satisfação específica do serviço de saneamento de águas residuais urbanas e respetiva distribuição pelas várias NUTS II de Portugal continental.

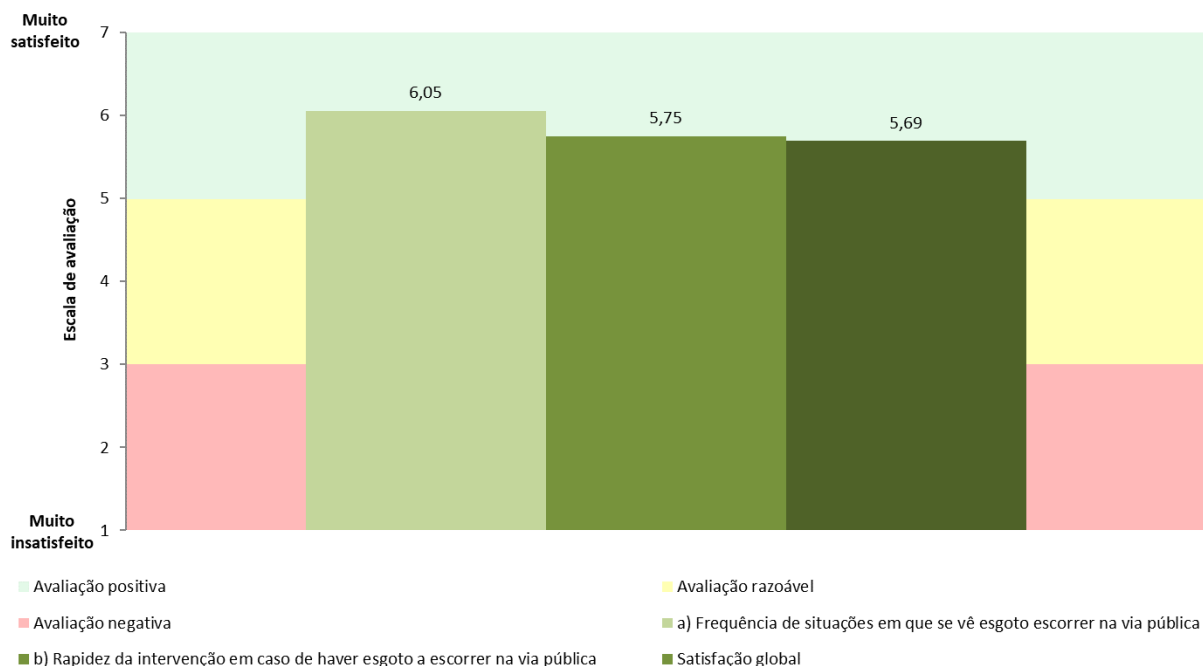


Figura 274. Médias das respostas dadas no âmbito da satisfação global e específica do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em Portugal continental

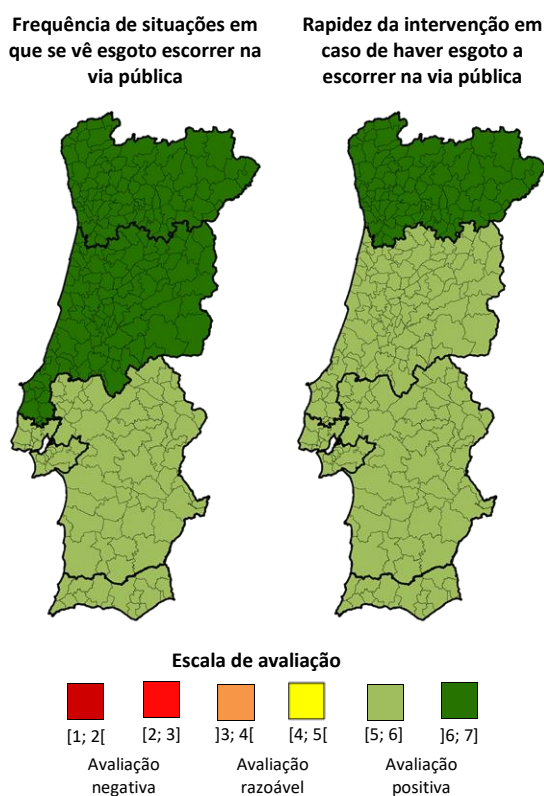


Figura 275. Distribuição geográfica da média de respostas registadas na satisfação específica do serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Os itens "Frequência de situações em que se vê o esgoto a escorrer na via pública" e "Rapidez da intervenção em caso de haver esgoto a escorrer na via pública" são avaliados positivamente em todas as regiões de Portugal continental, sendo a região Norte a que apresenta a melhor avaliação em ambos os casos.

Em relação à satisfação global, os dois itens têm avaliações superiores em comparação com o cenário global, levando a pressupor que existem outros fatores que influenciam negativamente a perceção geral que os utilizadores finais têm sobre os serviços de saneamento de águas residuais urbanas.

Gestão de resíduos urbanos

A informação sobre a média global do nível de satisfação das respostas dadas nos vários tópicos de satisfação específica do serviço de gestão de resíduos urbanos e respetiva distribuição pelas várias NUTS II de Portugal continental é disponibilizada na Figura 276 e Figura 277, respetivamente.

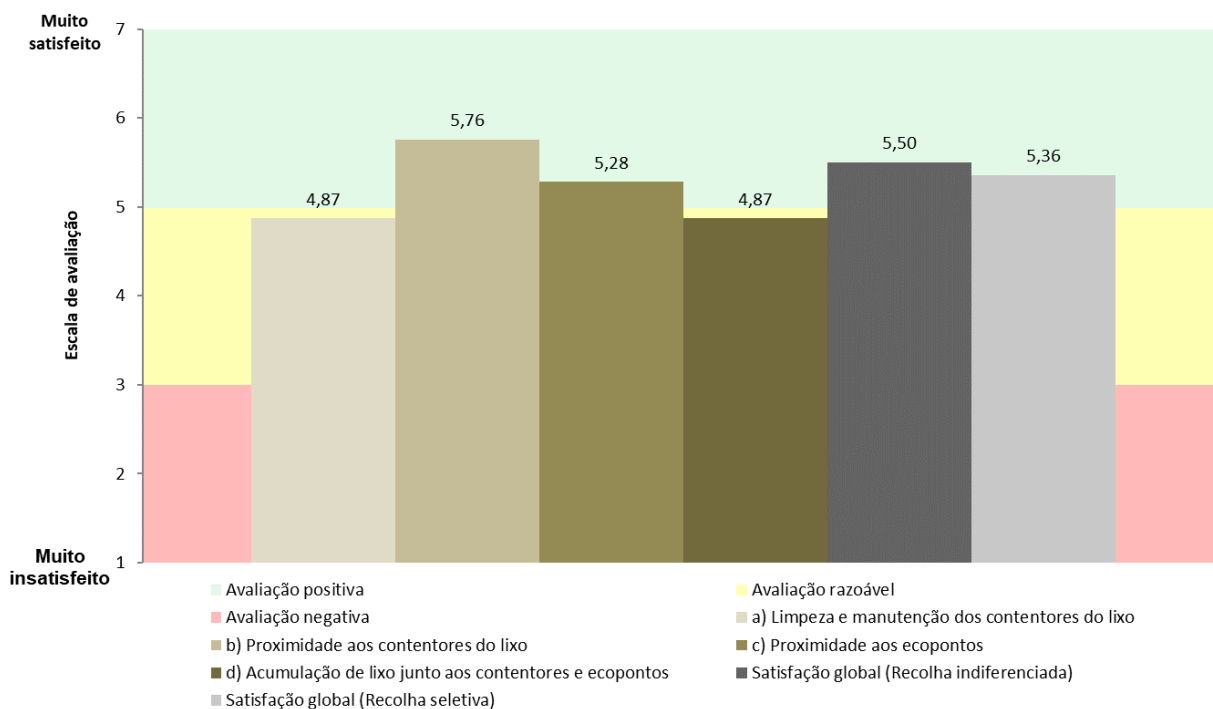


Figura 276. Médias das respostas dadas no âmbito da satisfação global e específica do serviço de gestão de resíduos urbanos em Portugal continental

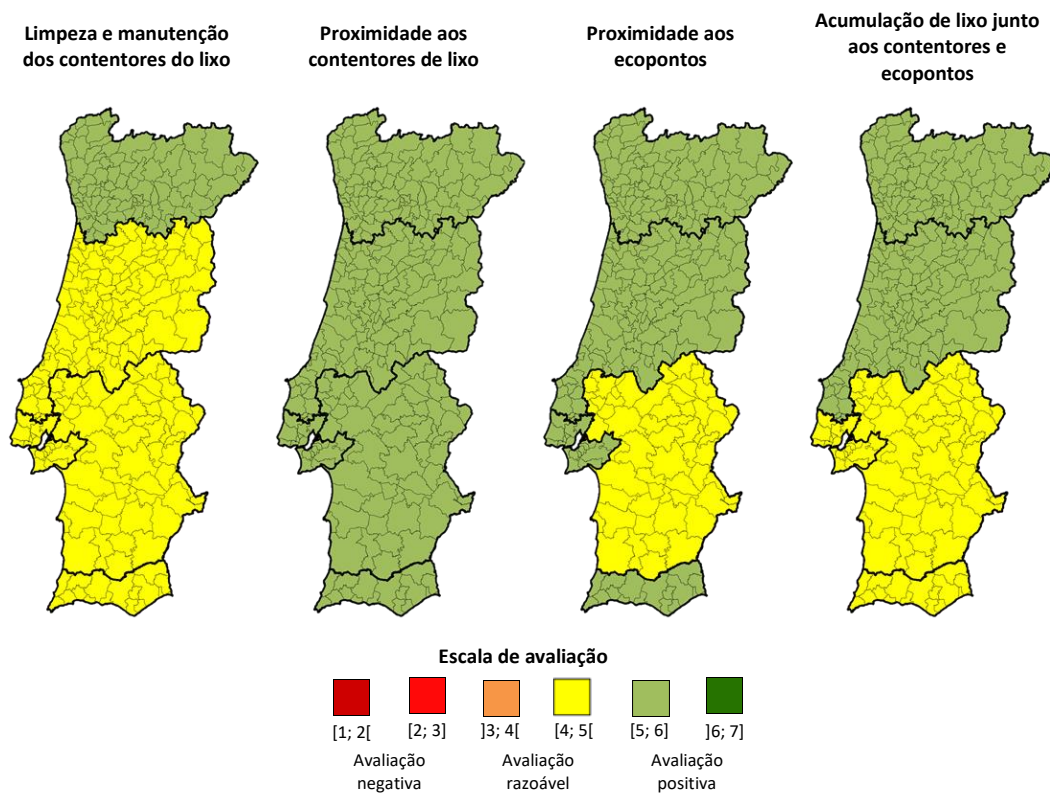


Figura 277. Distribuição geográfica da média de respostas registadas na satisfação específica do serviço de gestão de resíduos urbanos

Na gestão de resíduos urbanos, a satisfação específica é repartida entre itens com avaliação positiva e itens com avaliação razoável. Nas vertentes relacionadas com a proximidade dos contentores de resíduos indiferenciados e ecopontos, os utilizadores dos serviços encontram-se globalmente satisfeitos, ao passo que nos itens relacionados com a limpeza, manutenção e acumulação de resíduos nos contentores e ecopontos a avaliação feita pelos utilizadores é globalmente razoável. No cômputo geral, a região Norte foi a única que registou avaliação positiva na totalidade dos itens da satisfação específica e o item "Proximidade dos contentores de lixo" foi o único com avaliação positiva em todas as regiões NUTS II. Nos restantes itens, para além de se registarem avaliações positivas em algumas regiões, verificaram-se os seguintes casos de avaliações razoáveis:

- "Limpeza e manutenção dos contentores de lixo" – Centro, Lisboa, Alentejo e Algarve;
- "Acumulação de lixo junto aos contentores e ecopontos" – Lisboa, Alentejo e Algarve;
- "Proximidade aos ecopontos" – Alentejo.

7.4.4. Perceção e confiança

Nesta secção apresentam-se os resultados do estudo referentes às componentes da perceção e confiança dos utilizadores nos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos.

Abastecimento público de água

Na Figura 278 e Figura 279 apresenta-se os resultados obtidos na questão relacionada com a facilidade de acesso à informação sobre a qualidade da água.

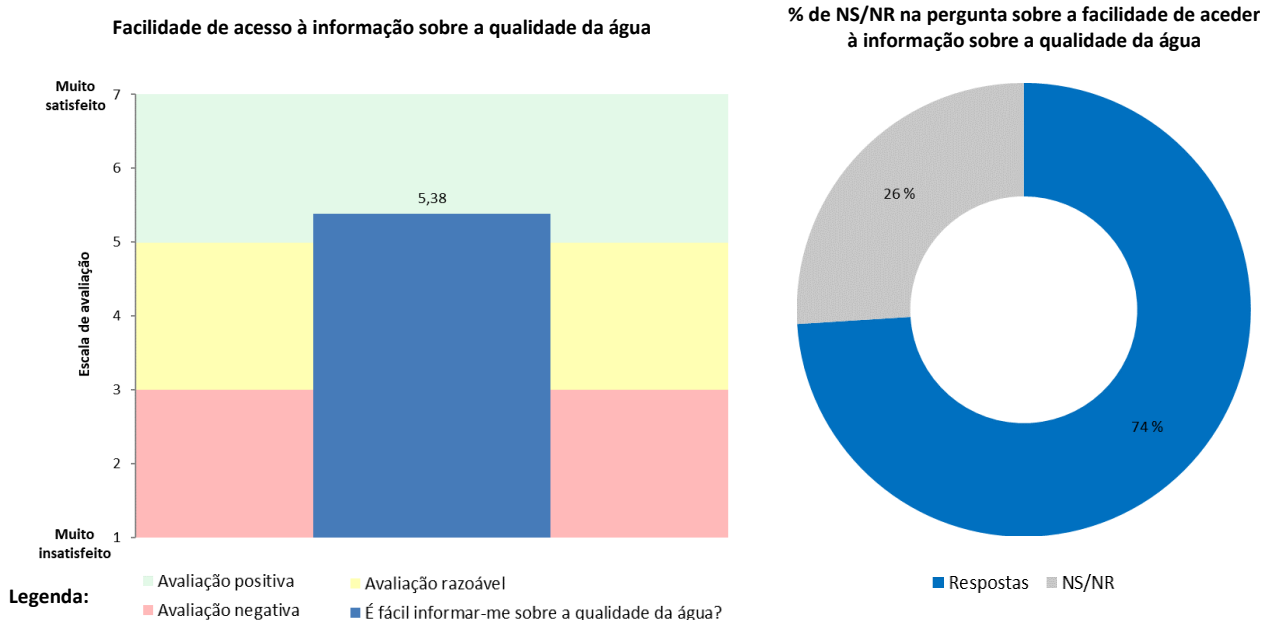


Figura 278. Resultados sobre a facilidade de acesso à informação sobre a qualidade da água

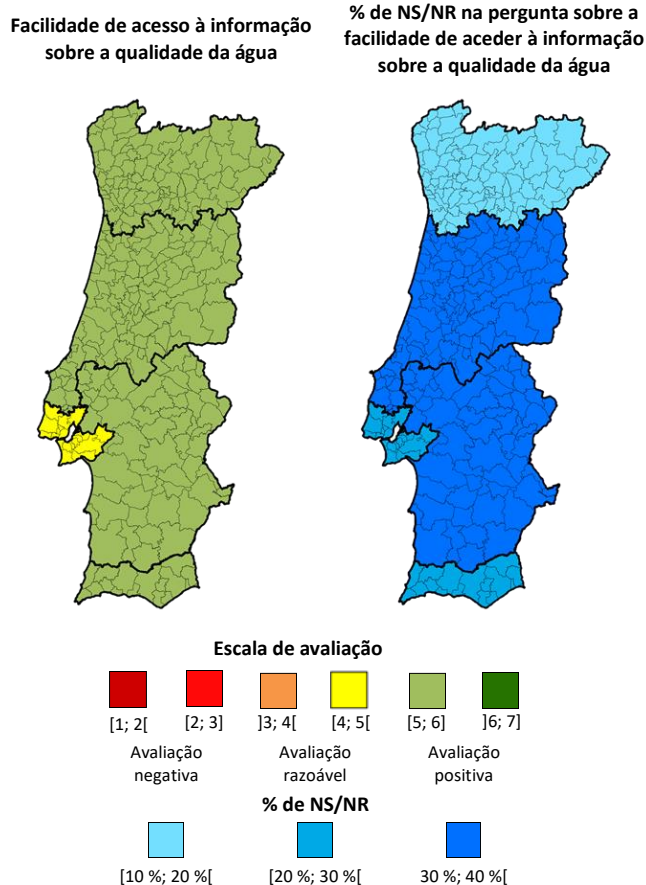


Figura 279. Distribuição geográfica das respostas e não respostas dadas na pergunta sobre a facilidade de acesso à informação sobre a qualidade da água

Regista-se que, em termos globais, a informação sobre a qualidade da água é de fácil acesso para os utilizadores interessados sobre esta temática. Excetuando a região de Lisboa, onde os utilizadores avaliam esta questão de forma razoável, todas as restantes regiões apresentam níveis de elevada concordância com o facto de este tipo de informação ser de fácil acesso. Sobre esta temática, conclui-se que existem igualmente lacunas na disseminação de informação relacionada com a qualidade da água, uma vez que se registou uma elevada taxa de inquiridos a responder "Não sabe/Não responde" (NS/NR) à pergunta.

As Figura 280 e Figura 281 apresentam os resultados obtidos na questão relacionada com a informação prestada aos utilizadores antes da interrupção do serviço de abastecimento público de água por parte da respetiva entidade gestora.

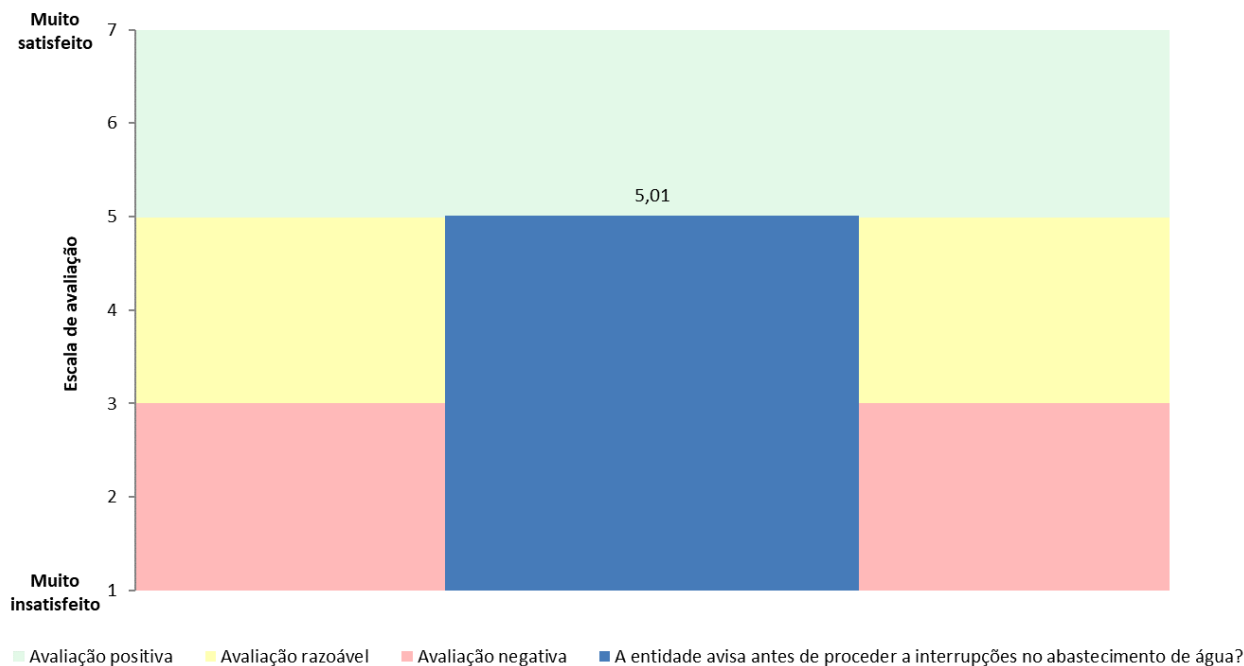


Figura 280. Avaliação média da informação prestada aos utilizadores antes da interrupção do serviço de abastecimento público de água por parte da respetiva entidade gestora

A entidade avisa antes de proceder a interrupções no abastecimento de água?

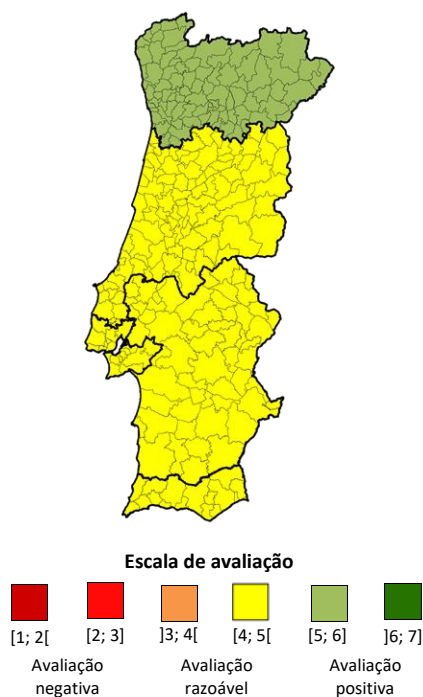


Figura 281. Distribuição geográfica das respostas dadas na pergunta sobre a informação prestada aos utilizadores antes da interrupção do serviço de abastecimento público de água por parte da respetiva entidade gestora

Embora no cômputo geral, os utilizadores de Portugal continental avaliem positivamente a informação fornecida pelas entidades gestoras antes do serviço ser interrompido, verifica-se que esta avaliação é sobretudo inflacionada pelos resultados registados na região Norte. De facto, o Norte é a única região que apresenta avaliação positiva, contrastando com a avaliação razoável registada nas restantes regiões do País.

Na Figura 282 e Figura 283 são disponibilizados os resultados sobre se o utilizador bebe ou não água da torneira.

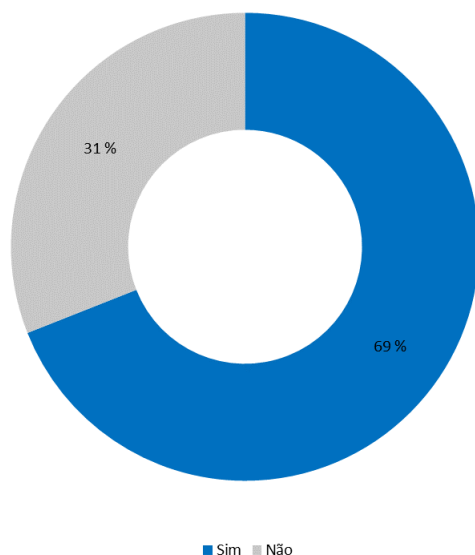


Figura 282. Distribuição relativa das respostas dadas no âmbito da pergunta sobre se bebe água da torneira

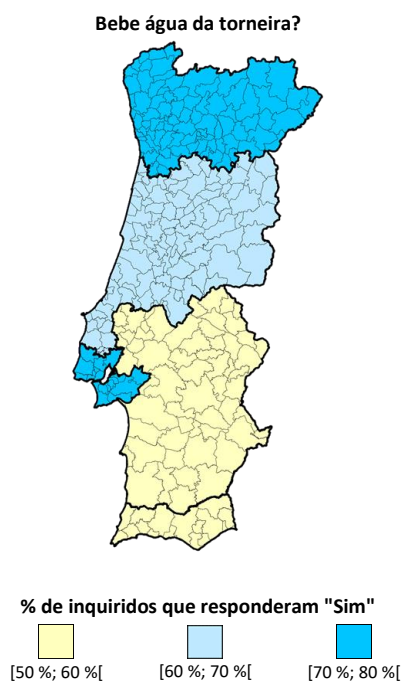


Figura 283. Distribuição geográfica das respostas dadas no âmbito da pergunta sobre se bebe água da torneira

Observa-se assim que a maioria (69 %) dos utilizadores de Portugal continental assume beber água da torneira. As regiões Norte, Lisboa e Centro registam um maior hábito no consumo de água da torneira, ao passo que no Alentejo e Algarve, o consumo de água da torneira é assumido por pouco mais de metade dos seus utilizadores.

Saneamento de águas residuais urbanas

A Figura 284 e Figura 285 apresentam a informação sobre os itens relacionados com a perceção e confiança dos utilizadores nos serviços de saneamento de águas residuais em Portugal continental.

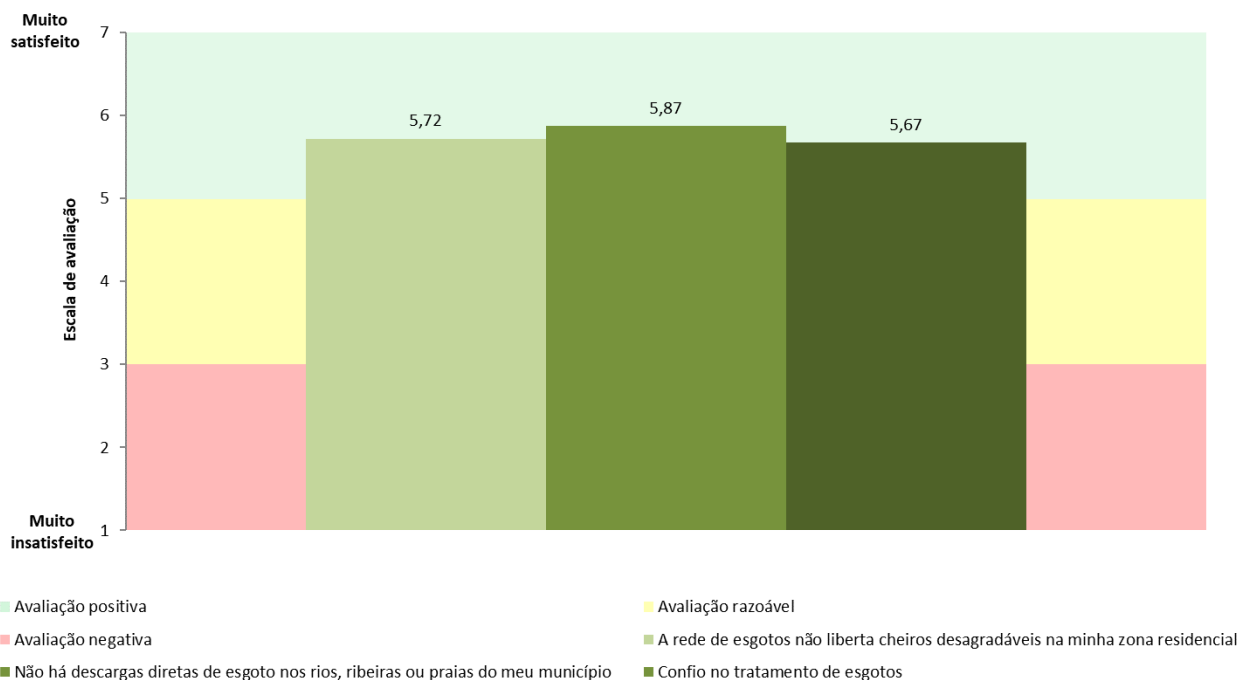


Figura 284. Médias das respostas dadas no âmbito da perceção e confiança dos utilizadores dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas

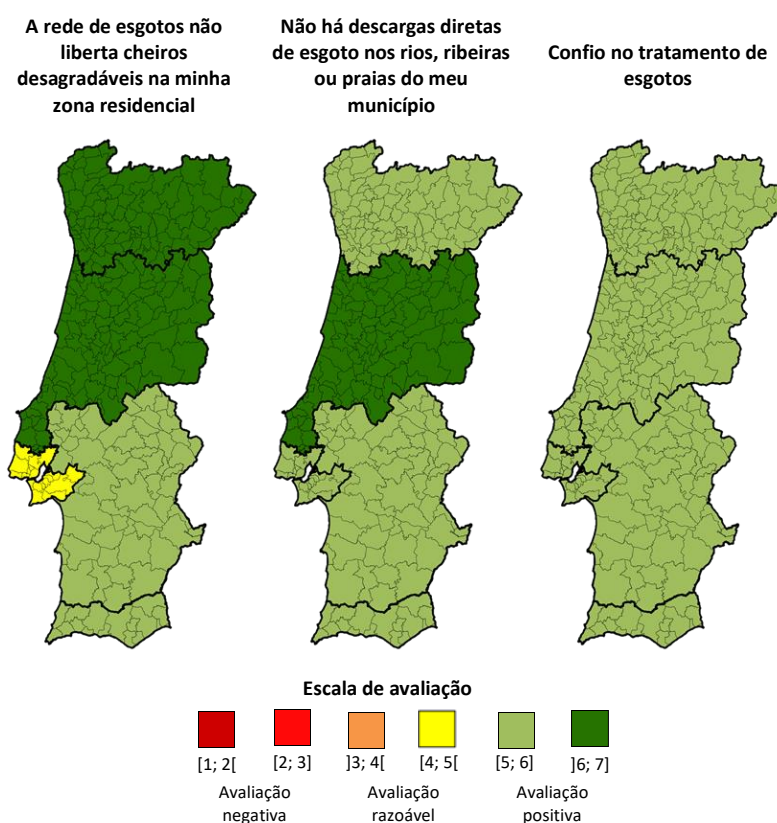


Figura 285. Distribuição geográfica das respostas dadas no âmbito da perceção e confiança dos utilizadores dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas

Verifica-se que os utilizadores finais dos serviços de águas residuais em Portugal continental consideram que a rede não liberta odores desagradáveis e que não há descargas diretas nos rios, ribeiras e/ou praias nos seus concelhos, revelando confiança elevada no processo de tratamento de águas residuais. O único item onde a avaliação não é positiva em todas as regiões NUTS II é o da libertação de odores desagradáveis da rede, onde os utilizadores da região de Lisboa avaliam de forma razoável este item.

Gestão de resíduos urbanos

A Figura 286 e Figura 287 apresentam a informação sobre os itens relacionados com a perceção e confiança dos utilizadores nos serviços de gestão de resíduos urbanos em Portugal continental.

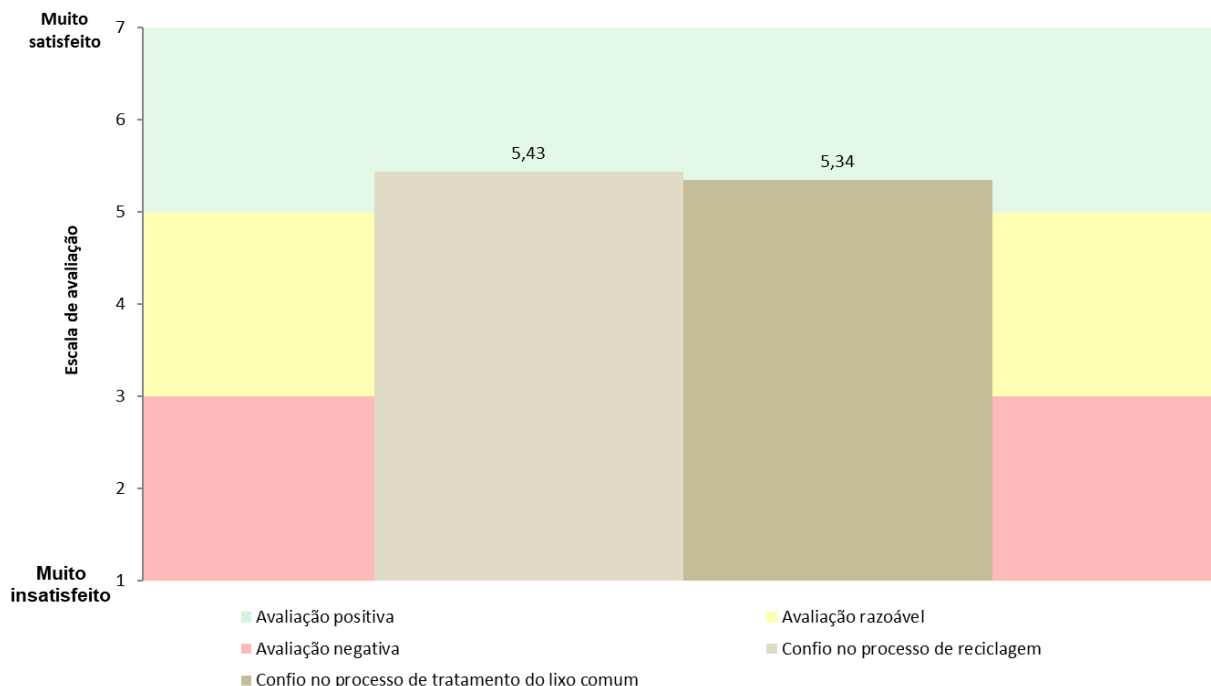


Figura 286. Médias das respostas dadas no âmbito da perceção e confiança dos utilizadores dos serviços de gestão de resíduos urbanos

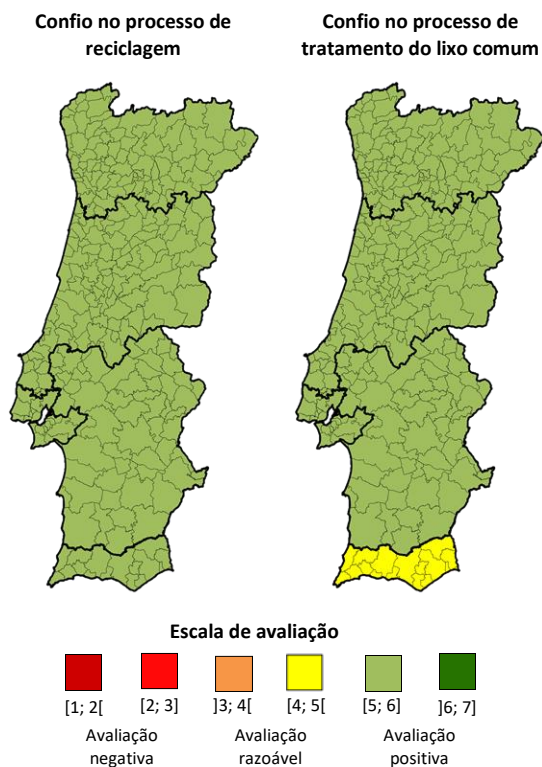


Figura 287. Distribuição geográfica das respostas dadas no âmbito da perceção e confiança dos utilizadores dos serviços de gestão de resíduos urbanos

Na gestão de resíduos urbanos, os utilizadores de todas as regiões revelam ter elevada confiança nos processos de tratamento e valorização dos resíduos urbanos. A única exceção ocorre no Algarve, onde estes avaliam razoavelmente o tratamento dos resíduos urbanos indiferenciados.

Recomendação a outrem

Na Figura 288 e Figura 289 disponibiliza-se a informação sobre a recomendação dos serviços de águas e resíduos por parte dos seus utilizadores.

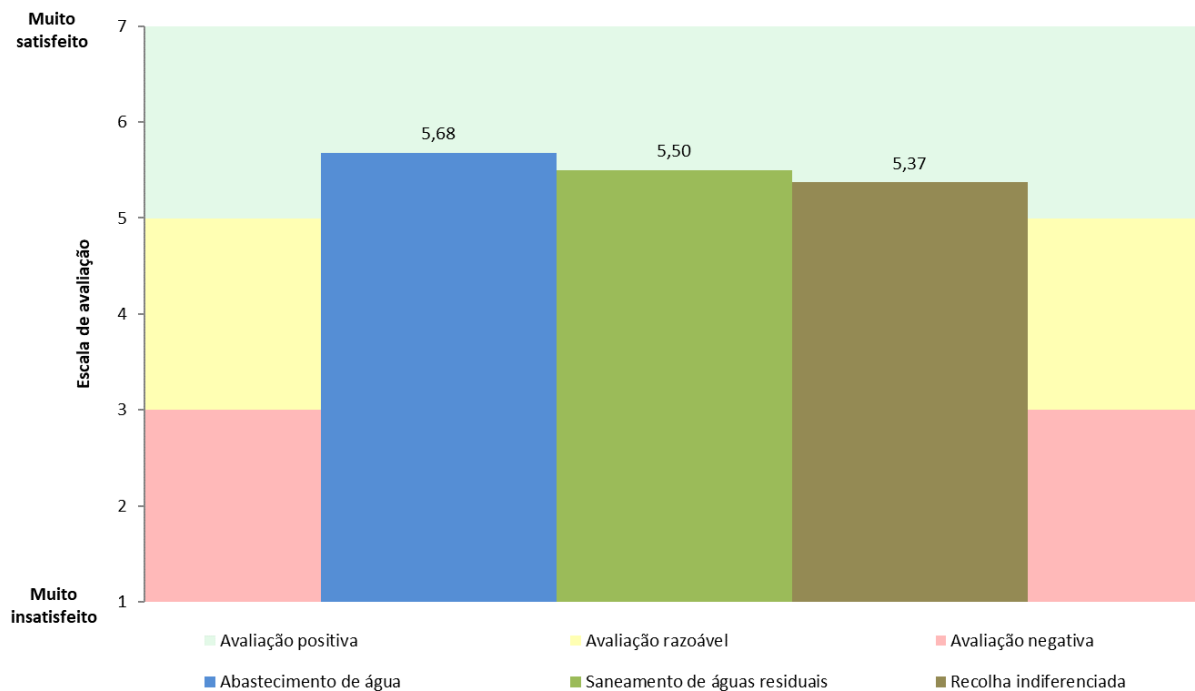


Figura 288. Médias das respostas dadas no âmbito da pergunta sobre se os utilizadores recomendariam os serviços de águas e resíduos a outrem

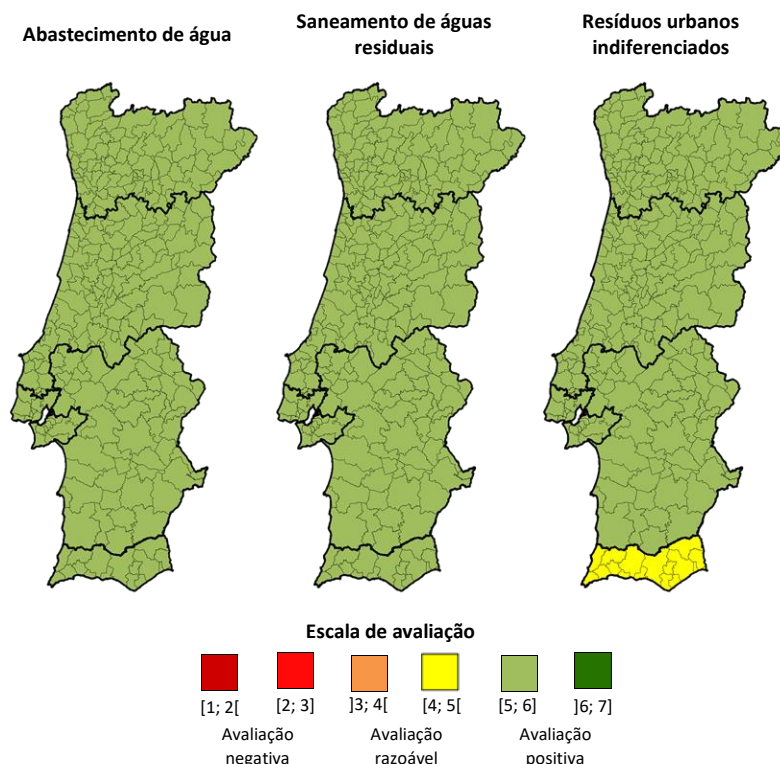


Figura 289. Distribuição geográfica das respostas dadas no âmbito da pergunta sobre se os utilizadores recomendariam os serviços de águas e resíduos a outrem

Conforme se pode observar, a generalidade dos utilizadores dos vários serviços de Portugal continental recomendaria os serviços prestados pela respetiva entidade, com maior destaque para o abastecimento público de água, seguido do saneamento de águas residuais urbanas e por último da gestão de resíduos urbanos. Do ponto de vista da avaliação registada por região NUTS II,

verifica-se que a quase totalidade das regiões apresenta avaliação positiva ([5; 6]). A única exceção acontece no Algarve, onde os utilizadores manifestam maior moderação (razoável) na disponibilidade em recomendar o serviço a outrem.

7.4.5. Qualidade do serviço face ao valor a percebido

Na Figura 290 e Figura 291 disponibiliza-se a informação sobre a avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos indiferenciados face aos preços que são praticados pelas entidades gestoras.

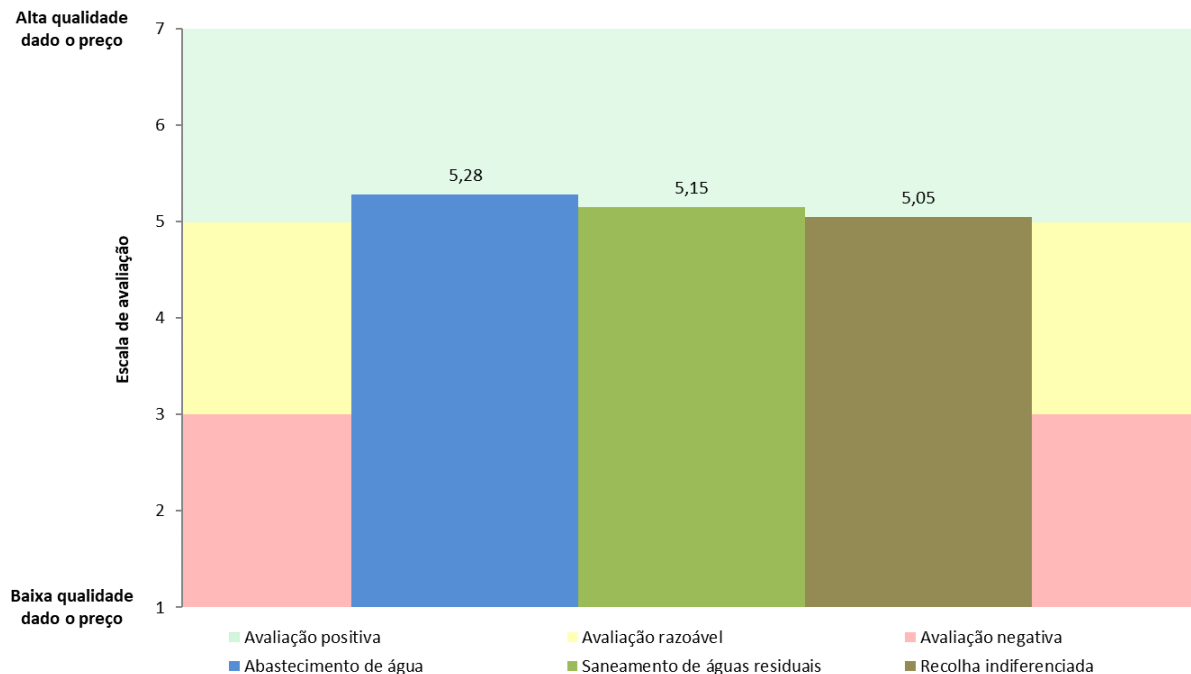


Figura 290. Médias das respostas dadas no âmbito da avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos indiferenciados face aos preços praticados pelas entidades gestoras

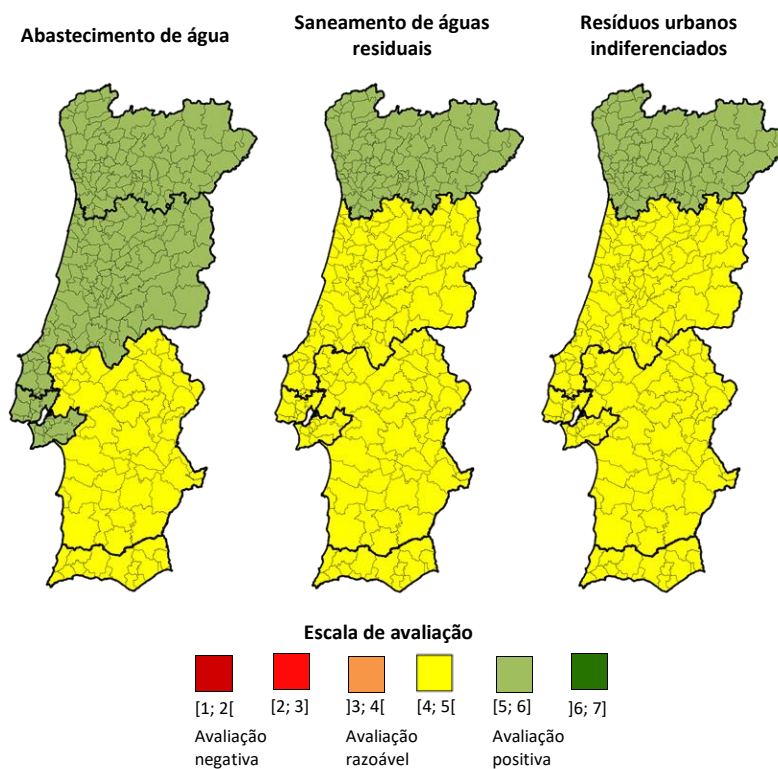


Figura 291. Distribuição geográfica das respostas dadas no âmbito da avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos indiferenciados face aos preços praticados pelas entidades gestoras

Regista-se que os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos são avaliados positivamente se for considerada a média de Portugal continental. No entanto, se a análise for desagregada ao nível das NUTS II, a realidade é um pouco diferente. No abastecimento de água, os serviços são avaliados positivamente nas regiões do Norte, Centro e Lisboa e razoavelmente nas regiões do Alentejo e Algarve. Por outro lado, no saneamento, a avaliação é positiva no Norte e Lisboa e razoável no Centro, Alentejo e Algarve. Na gestão de resíduos urbanos, apenas os utilizadores da região Norte avaliam de modo positivo o serviço. As restantes regiões apresentam avaliação razoável.

A Figura 292 e Figura 293 apresentam a informação sobre a perceção que os utilizadores têm dos custos dos serviços de águas e resíduos face a outros de carácter essencial.

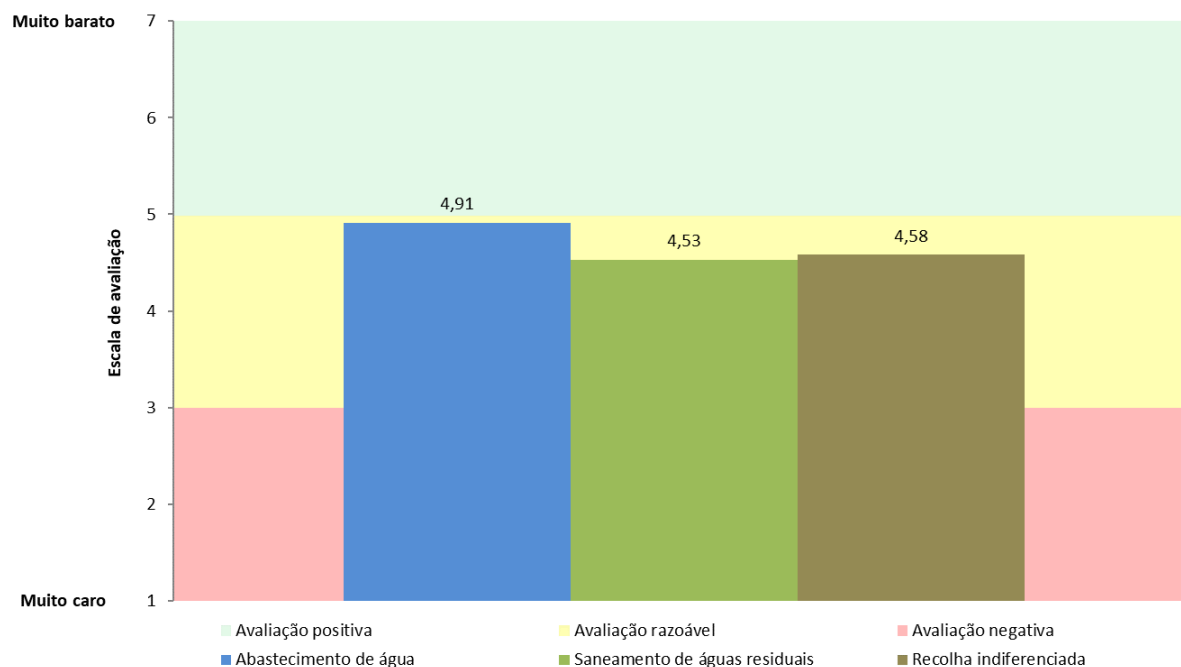


Figura 292. Médias das respostas dadas no âmbito da perceção que os utilizadores têm dos custos dos serviços de águas e resíduos face a outros de carácter essencial

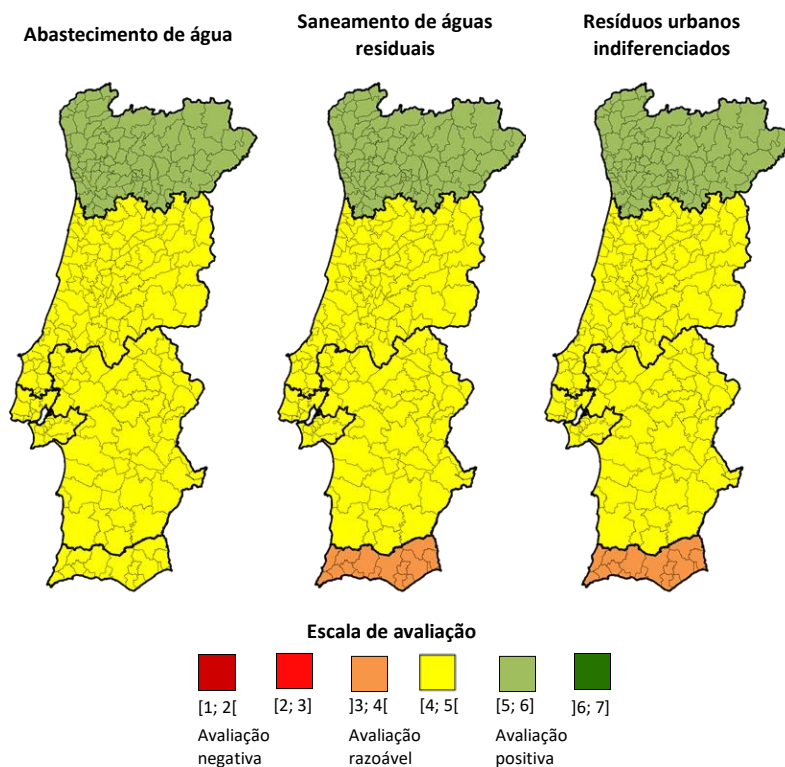


Figura 293. Distribuição geográfica das respostas dadas no âmbito da perceção que os utilizadores têm dos custos dos serviços de águas e resíduos face a outros de carácter essencial

Constata-se que, em Portugal continental, os utilizadores avaliam de forma razoável os custos com os serviços de águas e resíduos face a outros de carácter essencial. Este comportamento é replicado em todas as regiões, exceto, no Norte, onde essa relação é positiva, ou seja, os utilizadores do Norte consideram que os serviços são substancialmente mais baratos que, por exemplo, os serviços de eletricidade, de comunicações eletrónicas e/ou comunicações postais. Em contraste com a região Norte, verifica-se que o Algarve é a região que regista a avaliação menos favorável nos três serviços em análise, sendo que no saneamento de águas residuais urbanas e na gestão de resíduos urbanos indiferenciados, os utilizadores, em média, consideram que estes serviços são ligeiramente mais caros que os restantes de carácter essencial.

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 contexto foi a ERSAR previamente consultada sobre as alterações contratuais abaixo descritas, tendo emitido os respetivos pareceres, que, em cumprimento do disposto nos Estatutos da ERSAR, se encontram disponíveis no sítio da *internet* da ERSAR (O que fazemos>Decisões e pareceres).

Após a agregação, operada em 2015, de quinze dos sistemas multimunicipais até então existentes em três novos sistemas, o setor das águas em Portugal foi, no ano de 2016, objeto de nova reestruturação, dando cumprimento ao previsto no XXI Programa do Governo Português que determinou a reversão das agregações realizadas naquele ano. Assim, ao nível dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e saneamento de águas residuais foram preparadas as criações, por cisão, do sistema multimunicipal de abastecimento de água do sul do Grande Porto, do sistema multimunicipal de saneamento do Grande Porto do sistema multimunicipal de saneamento do Tejo Norte e do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da Península de Setúbal, cujos estudos económico-financeiros e/ou minutas de contratos de concessão foram objeto de parecer da ERSAR em 2016. Estas cisões concretizaram-se em 2017 com a constituição das novas sociedades: a Águas do Douro e Paiva, a quem foi atribuída a concessão por 20 anos da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água do Sul do Grande Porto, e a SIMDOURO com a concessão atribuída da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de saneamento do Grande Porto, durante 50 anos. Foram ainda constituídas as sociedades Águas do Tejo Atlântico, concessionária da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da Grande Lisboa e Oeste, e SIMARSUL, concessionária da gestão e exploração do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da península de Setúbal. No âmbito da contratualização de concessões multimunicipais a ERSAR emitiu parecer sobre o pedido de prorrogação do prazo da concessão do Sistema Multimunicipal do Baixo Cávado apresentado pela BRAVAL.

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 2017 a ERSAR emitiu parecer sobre a atribuição dos serviços de gestão de resíduos urbanos no município do Porto a uma nova empresa integralmente detida pelo município, a EMAP, que assim sucede aos serviços até então assegurados diretamente pelo município do Porto.

No que respeita ao sistema municipal de saneamento de águas residuais de Alcanena, foi emitido parecer sobre a minuta do contrato a celebrar entre o município de Alcanena e a futura empresa delegatária de água e saneamento de águas residuais a constituir (o serviço é atualmente assegurado pela AUSTRAL, Associação de Utilizadores do Sistema de Tratamento de Águas Residuais de Alcanena).

No âmbito da regularização dos serviços que carecem de ser titulados pelo respetivo contrato de gestão delegada, a ERSAR emitiu parecer a pedido da Resiurb, associação que integra os municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Cartaxo, Coruche e Salvaterra de Magos, sobre a minuta do contrato de gestão delegada a celebrar com a empresa intermunicipal Ecoléziria. Neste âmbito, foi também emitido parecer sobre a solicitação do município de Braga relativamente à minuta do contrato de gestão delegada dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, atualmente prestados pela AGERE.

A intenção de alteração do objeto social da entidade gestora Resíduos do Nordeste (delegatária das Associações de Municípios da Terra Quente, da Terra Fria e do Douro Superior), no sentido de passar a abranger para além do serviço de gestão dos resíduos urbanos, o de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, justificou igualmente a emissão do parecer da ERSAR.

Dos contratos analisados, foram assinados os contratos de gestão delegada do município do Porto e da Resiurb.

Em matéria de concessões municipais, em 2017, a ERSAR pronunciou-se sobre o concurso público internacional para a concessão do serviço de saneamento de águas residuais do município de Ourém, sobre a renegociação de cinco contratos (abastecimento e saneamento de Valongo, abastecimento e saneamento de Matosinhos, abastecimento e saneamento de Paços de Ferreira, abastecimento e saneamento de Elvas abastecimento do Carvoeiro-Vouga) e sobre uma proposta de extinção do contrato de concessão do sistema municipal de abastecimento e saneamento de Mafra.

Os regulamentos de serviço constituem outra importante fonte normativa das regras da prestação do serviço aos utilizadores, por representarem instrumentos jurídicos de natureza regulamentar com eficácia externa que definem as condições de prestação e de utilização dos serviços de águas e resíduos, disciplinando os direitos e obrigações da entidade gestora e dos utilizadores no seu relacionamento.

As propostas de regulamento de serviço são elaboradas pelas entidades gestoras e submetidas a parecer da ERSAR e a um período de consulta pública, cabendo a sua aprovação à entidade titular. No ano de 2017 procedeu-se à análise e emissão de parecer das seguintes entidades gestoras, conforme apresentado no Quadro 175.

Quadro 175. Análise de regulamentos de serviço em 2017

Objeto dos regulamentos analisados	Número de regulamento analisados	Entidades gestoras
Serviço de gestão de resíduos urbanos	9	CM de Arouca, CM de Borba, CM do Cartaxo, CM de Moimenta da Beira, CM do Montijo, CM de Oleiros, CM de Ponte Sor, CM Vila Nova de Gaia e AM da Região do Planalto Beirão.
Serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais	7	CM da Nazaré, CM de Oleiros, CM de Ponte de Sor, CM de Sernancelhe, CM de Vila Nova da Barquinha, CM de Vila Nova de Cerveira e CM de Vila Nova de Gaia.

Finalmente, 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 fiscalizar. Em 2017, a ERSAR instaurou 57 processos de contraordenação, tendo encerrado neste período 96 processos, com a aplicação de sanções pecuniárias (coimas) em 20 processos, de sanções não pecuniárias (admoestações) em 53 processos e arquivamento de 23 processos que corresponderam na sua maioria a processos relativos ao regime do controlo da qualidade da água (Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto) e a um reduzido número de processos que respeitam à violação de regras constantes do livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro), qualidade de serviço e direito de informação (Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto).

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 2017 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.

O panorama nacional caracterizou-se pela reorganização do tecido em alta das entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, que por decisão legislativa, desagregou partes de alguns sistemas em unidades de menor dimensão. No setor dos resíduos, em baixa, existiram também algumas alterações de nota, como o encerramento da atividade da única concessão municipal a operar em Portugal continental, ou a criação de uma nova entidade para gestão de resíduos urbanos na cidade do Porto.

No âmbito geral, 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.

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 2017, 96 % dos alojamentos estavam cobertos com o serviço de abastecimento de água, 84 % estavam cobertos com o serviço de drenagem de águas residuais e 83 % 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 infraestruturação 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 2017, existiam em Portugal continental 435 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, apesar de no último ano se ter também assistido à desagregação de alguns sistemas de grande dimensão, em resultado da vontade política. 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, 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.