

2016 VOL. 1

CARATERIZAÇÃO DO SETOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS



Título:

Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (2016)
Volume 1 – Caracterização do setor de águas e resíduos

Elaboração:

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

Pelo Departamento de Estudos e Projetos: Dr. David Alves, Dr. Álvaro Carvalho, Eng.^a Gisela Robalo, Eng.^o João Rosa e Eng.^o Mário Caneira.

Pelo Departamento de Análise Jurídica: Dr.^a Cristina Aleixo, Dr.^a Isabel Andrade, Dr.^a Carla Santos e Dr.^a Sandra Borges.

Pelo Departamento de Engenharia – Setor de Águas: Eng.^a Paula Freixial, Eng.^a Ana Rita Ramos, Eng.^o Francisco Mira, Dr.^a Maria João Moinante, Eng.^a Maria José Franco, Eng.^a Margarida Monte, Eng.^a Patrícia Silvério, Eng.^o Pedro Gonçalves e Eng.^a Rute Rodrigues.

Pelo Departamento de Engenharia – Setor de Resíduos: Eng.^a Filomena Lobo, Eng.^a Alexandra Costa, Eng.^a Cláudia Videira, Eng.^a Marisa Silva; Eng.^a Joana Cardoso, Eng.^o João Silva, Eng.^o Miguel Nunes e Eng.^a Paula Santana.

Pelo Departamento de Análise Económica e Financeira: Dr.^a Alexandra Gonçalves da Cunha, Dr. Carlos Sousa, Dr.^a Maria João Guerreiro, Dr. Filipe Ruivo.

Coordenação:

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

Pelo Departamento de Estudos e Projetos Eng.^o João Rosa e Eng.^o Mário Caneira

Edição:

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Data:

Dezembro de 2016

ISBN:

978-989-8360-33-5

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 no setor 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 2 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 2015, 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.

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 na *internet* da ERSAR, www.ersar.pt.

Orlando Borges

(Presidente do Conselho de Administração da ERSAR)

Paulo Lopes Marcelo

(Vogal do Conselho de Administração da ERSAR)

Ana Barreto Albuquerque

(Vogal do Conselho de Administração da ERSAR)

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	15
1.1. OBJETIVO	15
1.2. ÂMBITO	15
1.3. ESTRUTURA DO DOCUMENTO	15
2. O SETOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS	17
2.1. CARATERIZAÇÃO GERAL	17
2.2. MODELOS DE GESTÃO DAS ENTIDADES	20
2.3. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO DO SETOR	23
2.3.1. PENSAAR 2020: Objetivos	23
2.3.2. PERSU 2020: Objetivos.....	28
2.4. LEGISLAÇÃO	31
2.4.1. Legislação mais relevante para o setor	31
2.4.2. Resumo da legislação por assunto.....	34
3. PRINCIPAIS INTERVENIENTES	40
3.1. ENTIDADE REGULADORA.....	40
3.1.1. Modelo de regulação	41
3.2. ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	43
3.3. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS	45
3.3.1. Entidades gestoras de serviços de abastecimento público de água.....	46
3.3.2. Entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas.....	52
3.3.3. Entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos	58
3.3.4. Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos	63
3.3.5. Nível de integração dos serviços	65
3.3.6. Desenvolvimento empresarial.....	69
4. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS	71
4.1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	71
4.2. ÍNDICE DE CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL	71
4.3. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA	73
4.3.1. Origens de água e infraestruturas de captação	73
4.3.2. Infraestruturas de tratamento de água.....	74
4.3.3. Infraestruturas de transporte, elevação, armazenamento e distribuição de água.....	75
4.4. SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....	76
4.4.1. Infraestruturas de recolha, transporte e elevação de águas residuais urbanas	76
4.4.2. Infraestruturas de tratamento de águas residuais urbanas	77

4.5. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS.....	80
4.5.1. Infraestruturas de deposição seletiva e indiferenciada de resíduos.....	80
4.5.2. Viaturas de recolha de resíduos	82
4.5.3. Infraestruturas de triagem e valorização e eliminação de resíduos urbanos	84
5. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA	87
5.1. OBJETIVO E METODOLOGIA	87
5.2. ENQUADRAMENTO REGULATÓRIO.....	87
5.3. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO	87
5.4. CARATERIZAÇÃO GLOBAL (ALTA + BAIXA)	89
5.4.1. Caraterização geral.....	89
5.4.2. Capital social.....	90
5.4.3. Investimento acumulado	90
5.4.4. Nível de atividade	91
5.4.5. Nível de emprego.....	92
5.4.6. Tarifas.....	93
5.4.7. Rendimentos de atividade (volume de negócios)	96
5.4.8. Rendimentos e ganhos totais vs gastos totais	96
5.4.9. Grau de cobertura dos gastos.....	97
5.4.10. Resultados líquidos agregados.....	97
6. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES	99
6.1. OBJETIVO E METODOLOGIA	99
6.2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO	101
6.2.1. Nota introdutória	101
6.2.2. Distribuição da avaliação por atividade.....	102
6.2.3. Avaliação global por atividade	105
6.3. INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA	111
6.3.1. Nota introdutória	111
6.3.2. AA01 – Acessibilidade física do serviço.....	114
6.3.3. AA02 – Acessibilidade económica do serviço.....	115
6.3.4. AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento	116
6.3.5. AA04 – Água segura.....	117
6.3.6. AA05 – Resposta a reclamações e sugestões	118
6.3.7. AA06 – Cobertura dos gastos totais	119
6.3.8. AA07 – Adesão ao serviço.....	120
6.3.9. AA08 – Água não faturada.....	121
6.3.10. AA09 – Adequação da capacidade de tratamento.....	122

6.3.11.AA10 – Reabilitação de condutas	123
6.3.12.AA11 – Ocorrência de avarias em condutas.....	124
6.3.13.AA12 – Adequação dos recursos humanos.....	125
6.3.14.AA13 – Perdas reais de água	126
6.3.15.AA14 – Cumprimento do licenciamento das captações.....	128
6.3.16.AA15 – Eficiência energética de instalações elevatórias	129
6.3.17.AA16 – Destino de lamas do tratamento	130
6.4. INDICADORES DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS.....	131
6.4.1. Nota introdutória	131
6.4.2. AR01 – Acessibilidade física do serviço	133
6.4.3. AR02 – Acessibilidade económica do serviço	134
6.4.4. AR03 – Ocorrência de inundações	135
6.4.5. AR04 – Resposta a reclamações e sugestões	136
6.4.6. AR05 – Cobertura dos gastos totais	137
6.4.7. AR06 – Adesão ao serviço	138
6.4.8. AR07 – Adequação da capacidade de tratamento.....	139
6.4.9. AR08 – Reabilitação de coletores.....	140
6.4.10.AR09 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	141
6.4.11.AR10 – Adequação dos recursos humanos.....	142
6.4.12.AR11 – Eficiência energética de instalações elevatórias.....	143
6.4.13.AR12 – Destino adequado de águas residuais recolhidas.....	144
6.4.14.AR13 – Controlo de descargas de emergência	145
6.4.15.AR14 – Análises de águas residuais realizadas	146
6.4.16.AR15 – Cumprimento dos parâmetros de descarga	147
6.4.17.AR16 – Destino de lamas do tratamento	148
6.5. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS	149
6.5.1. Indicadores e dados utilizados.....	149
6.5.2. RU01 – Acessibilidade física do serviço	151
6.5.3. RU02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva.....	152
6.5.4. RU03 – Acessibilidade económica do serviço	153
6.5.5. RU04 – Lavagem de contentores	154
6.5.6. RU05 – Resposta a reclamações e sugestões	155
6.5.7. RU06 – Cobertura dos gastos totais	156
6.5.8. RU07 – Reciclagem de resíduos de embalagem.....	157
6.5.9. RU08 – Valorização orgânica	158
6.5.10.RU09 – Incineração	159
6.5.11.RU10 – Utilização da capacidade de encaixe de aterro (%).....	160

6.5.12.RU11 – Renovação do parque de viaturas	161
6.5.13.RU12 – Rentabilização do parque de viaturas.....	162
6.5.14.RU13 – Adequação dos recursos humanos	163
6.5.15.RU14 – Utilização dos recursos energéticos	164
6.5.16.RU15 – Qualidade dos lixiviados após tratamento	165
6.5.17.RU16 – Emissão de gases cm efeito de estufa	166
7. RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS CONSUMIDORES.....	167
7.1. NÍVEIS MÉDIOS DE ENCARGOS TARIFÁRIOS E GRAU DE RECUPERAÇÃO DE GASTOS, POR SERVIÇO E REGIÃO.....	167
7.1.1. Encargos tarifários domésticos e nível de rendimento por agregado familiar em Portugal continental.....	168
7.1.2. Componentes dos encargos tarifários dos serviços.....	169
7.1.3. Níveis médios de Acessibilidade económica dos serviços por região	171
7.2. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS	173
7.2.1. Instrumentos e volumes de reclamações.....	173
7.2.2. Apreciação das reclamações	175
8. MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL	181
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	183

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS

AA: Abastecimento público de água
AIA: Avaliação de Impacte Ambiental
APA: Agência Portuguesa do Ambiente
AR: Saneamento de águas residuais urbanas
DGAE: Direção-Geral das Atividades Económicas
DGC: Direção Geral do Consumidor
E&RE: Embalagens e resíduos de embalagens
EG: Entidade gestora
EGF: Empresa Geral do Fomento
ERSAR: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
FBCF: Formação Bruta de Capital Fixo
GAG: Grupo de Apoio à Gestão
INAG: Instituto Nacional da Água
INE: Instituto Nacional de Estatística
IRC: Imposto sobre o Rendimento das pessoas Coletivas
OAU: Óleos alimentares usados
PEAASAR: Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais
PERSU: Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos
PIB: Produto Interno Bruto
POSEUR: Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos.
RAP: Responsabilidade alargada do produtor
RCD: Resíduos de construção e demolição
REEE: Resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos
RU: Gestão de resíduos urbanos
TGR: Taxa de Gestão de Resíduos
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

AdAlgarvio: ÁGUAS DO BARLAVENTO ALGARVIO, SA¹

AdBarcelos: ADB – ÁGUAS DE BARCELOS, SA

AdAlentejo: ÁGUAS DO CENTRO ALENTEJO, SA¹

AdCarraceda: 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
AdLVTejo: ÁGUAS DE LISBOA E VALE DO TEJO, SA
AdMaфра: BE WATER, SA – ÁGUAS DE MAFRA
AdMarco: ÁGUAS DO MARCO, SA
AdMLima: ÁGUAS DO MINHO E LIMA SA²
AdMondego: ÁGUAS DO MONDEGO – SISTEMA MULTIMUNICIPAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DO BAIXO MONDEGO-BAIRRADA, SA²
AdNAlentejo: ÁGUAS DO NORTE ALENTEJANO, SA²
AdNoroeste (SMM): ÁGUAS DO NOROESTE, SA²
AdNorte (PEM): ÁGUAS DO NORTE, SA
AdNorte (SMM): ÁGUAS DO NORTE, SA
AdOeste: ÁGUAS DO OESTE, SA²
AdOurém: BE WATER, SA – ÁGUAS DE OURÉM
AdPAlentejo: 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, SA²
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
AdTeja: ÁGUAS DA TEJA – SOCIEDADE CONCESSIONÁRIA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, SA
AdTMAD: ÁGUAS DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, SA²
AdValongo: AV – ÁGUAS DE VALONGO, SA
AdVouga: ÁGUAS DO VOUGA – EXPLORAÇÃO E GESTÃO DO SISTEMA REGIONAL DO CARVOEIRO, SA
AdZCoa: ÁGUAS DO ZÊZERE E CÔA, SA²
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: AMBILITAL – INVESTIMENTOS AMBIENTAIS NO ALENTEJO, EIM

² Esta entidade já não exerce atividade no setor.

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

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

Aquaelvas: AQUAELVAS – ÁGUAS DE ELVAS, SA

Aquafundalia: AQUAFUNDALIA – ÁGUAS DO FUNDÃO, SA

Aquamaior: AQUAMAIOR – ÁGUAS DE CAMPO MAIOR, SA

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 RESÍDUOS DO PLANALTO BEIRÃO, SA

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

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

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 EM⁴

Epal: EPAL – EMPRESA PORTUGUESA DAS AGUAS LIVRES, SA

EPMAR VMinho: EPMAR – EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE ÁGUAS, RESÍDUOS E EQUIPAMENTOS DE VIEIRA DO MINHO, EM⁴

Ersuc: ERSUC – RESÍDUOS SÓLIDOS DO CENTRO, SA

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

FCC Environment: FCC ENVIRONMENT PORTUGAL SA³

Gesamb: GESAMB – GESTÃO AMBIENTAL E DE RESÍDUOS, EEIM

Hpem: HPEM – HIGIENE PÚBLICA EEM⁴

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

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 SA⁴

Resat: RESAT – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS SA⁴

Resialentejo: RESIALENTEJO – TRATAMENTO E VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS, EIM

Residouro: RESIDOURO – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS SA⁴

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

³ No final de 2015, a FOCSA – SERVIÇOS DE SANEAMENTO URBANO DE PORTUGAL, SA passou a designar-se por FCC ENVIRONMENT PORTUGAL SA.

⁴ Esta entidade já não exerce atividade no setor.

Resinorte: RESINORTE – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, SA
Resioeste: RESIOESTE – VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS SA⁵
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, SA⁵
Simarsul: SIMARSUL – SISTEMA INTEGRADO MULTIMUNICIPAL DE ÁGUAS RESIDUAIS DA PENÍNSULA DE SETÚBAL, SA⁵
Simdouro: SIMDOURO – SANEAMENTO DO GRANDE PORTO, SA⁵
Simlis: SIMLIS – SANEAMENTO INTEGRADO DOS MUNICÍPIOS DO LIS, SA⁵
Simria: SIMRIA – SANEAMENTO INTEGRADO DOS MUNICÍPIOS DA RIA, SA⁵
Simtejo: SIMTEJO – SANEAMENTO INTEGRADO DOS MUNICÍPIOS DO TEJO E TRANCÃO, SA⁵
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

⁵ Esta entidade já não exerce atividade no setor.

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente volume, relativo à caracterização geral dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, integra-se no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP 2016), com dados referenciados a 31 de dezembro de 2015.

Nele procura sintetizar-se a informação mais relevante, abordando a caracterização e evolução do setor, 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 relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços.

Este volume é complementado com o Volume 2 relativo ao controlo da qualidade da água para consumo humano. A publicação destes dois volumes constitui não só uma importante fonte de informação para os intervenientes no setor mas também uma obrigação legal decorrente dos estatutos da ERSAR (Lei n.º 10/2014, de 6 de março).

Desde 2011 que a ERSAR recolhe informação sobre todas as entidades gestoras destes serviços, independentemente do modelo de gestão adotado, seguindo procedimentos e critérios uniformes para a adequada comparação do seu desempenho, em virtude do reforço das competências de regulação do setor pela ERSAR concretizado pelo Decreto-Lei n.º 277/2009, de 2 de outubro.

O RASARP 2016 é, assim, o quinto relatório a traduzir esta universalização da regulação, procedendo à análise das 415 entidades gestoras de serviços de águas e resíduos em atividade no território de Portugal continental, apresentando ainda a análise evolutiva dos serviços relativa aos últimos anos de regulação da ERSAR.

Este setor é caracterizado por uma grande diversidade de realidades, que se observam não só na escala e nos recursos das entidades gestoras mas no próprio modelo de gestão adotado. Esta heterogeneidade de situações colocou, e continua a colocar, desafios significativos na forma como os vários agentes respondem à crescente necessidade de disponibilizar serviços de qualidade adequada a um preço justo. A caracterização do setor apresentada neste volume espelha as diferenças existentes a nível nacional. No âmbito dos planos estratégicos do setor definidos para os próximos anos pretende-se resolver as situações particulares de pré-contencioso europeu, mas a tônica principal foca-se numa tendência clara para melhorar a eficiência das soluções técnicas e tecnológicas para o setor que será benéfica para assegurar a sustentabilidade da prestação dos serviços e a acessibilidade económica pelos seus utilizadores.

A análise dos principais intervenientes, sejam eles a entidade reguladora, entidades prestadoras de serviços de águas e resíduos, entidades da Administração Central e entidades representativas da sociedade civil, revela um setor dinâmico mas também complexo, com um número elevado de entidades prestadoras de serviços de águas e resíduos, com modelos de gestão, dimensão e capacidade muito diferenciados, um tecido empresarial envolvente com significativo potencial de crescimento e uma sociedade civil crescentemente atenta e participativa.

A análise aos recursos infraestruturais do setor revela a existência de um vasto património construído em Portugal para possibilitar a prestação dos serviços de águas e resíduos. O conhecimento das infraestruturas existentes tem vindo a melhorar mas registam-se ainda importantes lacunas de informação. Estando a terminar uma fase em que o País realizou um importante investimento neste setor, é necessário assegurar um consistente esforço na gestão, em termos de operação, manutenção, reabilitação e expansão das infraestruturas, indispensável à prestação sustentável de um serviço com qualidade.

No que se refere à análise económica e financeira do setor de águas e resíduos verifica-se que o volume de negócios relativo a Portugal continental atingiu 2397 milhões de euros em 2015. Foram abastecidos 1003 milhões de m³ de água e foram tratados 627 milhões de m³ de águas residuais. No serviço de gestão de resíduos, totalizou-se 8,8 milhões de toneladas de resíduos geridos. No que respeita aos recursos humanos o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental empregaram um total de 28,2 milhares de trabalhadores, sendo 22 mil empregos diretos e 6,2 mil empregos indiretos.

Apesar de ter havido um aumento do preço médio do serviço e das tarifas em alta verifica-se que, em termos globais, os gastos totais superaram ligeiramente os rendimentos e ganhos totais gerados pelo setor. Este défice de recuperação dos gastos é apenas verificável no caso das entidades gestoras de titularidade municipal em modelo de gestão direta: os rendimentos e ganhos totais cobrem apenas 87 % dos gastos totais no âmbito deste modelo de gestão.

A avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores encontra-se no quarto ano de aplicação a todas as entidades gestoras verificando-se neste período uma melhoria no número de avaliações “satisfatórias” e uma redução no número de indicadores não respondidos. Esta tendência resulta de um esforço desenvolvido pelas entidades gestoras no sentido de conseguir melhorar os seus procedimentos internos, que tem beneficiado a fiabilidade da informação reportada à ERSAR e auditada presencialmente.

Finalmente, e no que respeita à análise das reclamações dos utilizadores dos serviços, registou-se nos últimos três anos uma estabilização número de reclamações apreciadas pela ERSAR, tendência que poderá ser atribuída à melhoria dos procedimentos adotados pelas entidades gestoras, nomeadamente na sequência de recomendações da ERSAR. A crescente intervenção da ERSAR neste âmbito tem permitido uma mais eficiente defesa dos direitos e interesses dos utilizadores dos serviços, pela influência exercida na resolução das reclamações recebidas e por proporcionar o conhecimento e a deteção de necessidades ou fragilidades do setor passíveis de serem colmatadas num contexto mais global, através de outros instrumentos de regulação.

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO

O presente Volume integra-se no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP 2016) 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. A entidade reguladora pretende assim 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, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, independentemente da titularidade estatal ou municipal dos respetivos sistemas e do modelo de gestão adotado (prestação direta do serviço, delegação do serviço em empresa ou ainda a sua concessão).

O presente Volume 1 procura cobrir todo o setor dos serviços públicos de águas e resíduos, analisando-se informação relativa às 415 entidades gestoras destes serviços, com dados referenciados a 31 de dezembro de 2015. 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.

Com a presente edição do RASARP, a ERSAR apresenta o relatório em dois Volumes. O presente Volume 1 comporta, desta forma, a informação da 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 passa a estar disponível em 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 e o quadro legal dos modelos de gestão adotados. É brevemente descrito o enquadramento dado pelos planos estratégicos do setor, o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais 2014-2020 (PENSAAR 2020) e o Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos 2014-2020 (PERSU 2020). É também abordada a legislação e regulamentação publicada durante o ano em análise, sendo ainda referida a legislação em vigor mais significativa sobre serviços de águas e resíduos e relativa à gestão de recursos hídricos, à gestão de resíduos, à gestão ambiental, à defesa do consumidor e à concorrência. O capítulo termina com uma referência à legislação em preparação.

No terceiro capítulo são descritos os principais intervenientes no setor, desde a entidade reguladora às entidades da Administração Central, às entidades prestadoras de serviços de águas e resíduos e às entidades representativas da sociedade civil. A análise da dimensão dos sistemas enquanto forma de avaliação dos níveis de integração dos serviços é realizada neste capítulo, sendo aqui identificadas 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 de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

No quinto capítulo é feita a análise económica e financeira dos serviços de águas e resíduos num conjunto de indicadores económico-financeiros relevantes no quadro da regulação económica do setor. A um curto enquadramento genérico e à descrição dos objetivos e metodologia seguidos, segue-se uma análise agregada do capital social, investimento, nível de atividade, nível de emprego, tarifas praticadas, volume de negócios, rendimentos e gastos totais, grau de cobertura de gastos e 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. A um curto enquadramento genérico e à descrição dos objetivos e metodologia seguidos 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), sendo apresentados os resultados globais para esse indicador, com uma referência sobre a fiabilidade e a exatidão dos dados em que se baseou o cálculo do indicador.

No sétimo capítulo são abordados aspetos da relação das entidades gestoras com os consumidores dos serviços de águas e resíduos, com ênfase 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.

No nono e último capítulo são apresentadas as principais conclusões nas várias vertentes regulatórias analisadas e apresentadas recomendações de carácter geral sobre a evolução do setor.

2. O SETOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS

2.1. CARACTERIZAÇÃO 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, conseqüentemente, de criar emprego e riqueza, como pela crescente melhoria que tem conferido às condições de vida da população.

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 o 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 (ex.: fossas sépticas coletivas) ou instalações individuais (ex.: fossas sépticas individuais). Os serviços e as instalações devem ser fisicamente acessíveis, com capacidade adequada, com qualidade aceitável, 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. Trata-se de serviços que funcionam como exemplos típicos de monopólio natural na medida em que, por razões tecnológicas, existe uma única entidade para prestar 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 por vezes 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 mas implicou a perda de economias de processo.

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 forma de reduzir a perda de bem-estar social e conseqüentes ineficiências resultantes da existência de um monopólio natural.

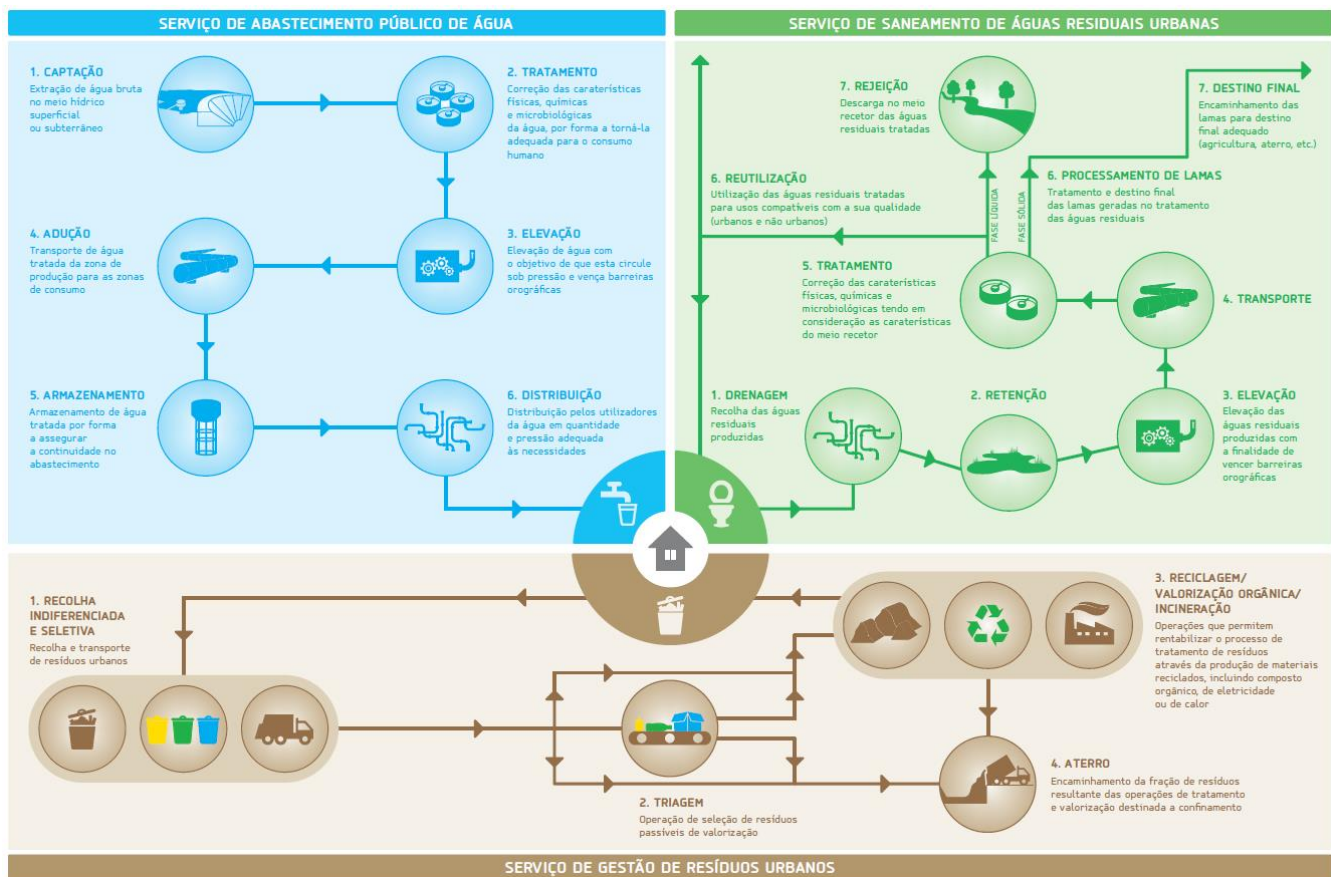


Figura 1. Cadeia de valor do setor de águas e resíduos

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 com base num 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 das habitações. À semelhança do que acontece no setor das águas, as atividades desenvolvidas pelos sistemas responsáveis pela gestão de resíduos podem ser agregadas em duas categorias: as atividades em baixa (ou retalhistas), que incluem a recolha dos resíduos provenientes das habitações, e as atividades em alta (ou grossistas), que incluem as restantes etapas.

Em termos de estrutura de mercado o setor dos resíduos é distinto do setor dos serviços de águas. Não existe um caso típico de monopólio natural por não se tratar de uma indústria de rede, sendo os serviços de gestão de resíduos prestados em regime de monopólio legal.

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 apenas 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).

SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

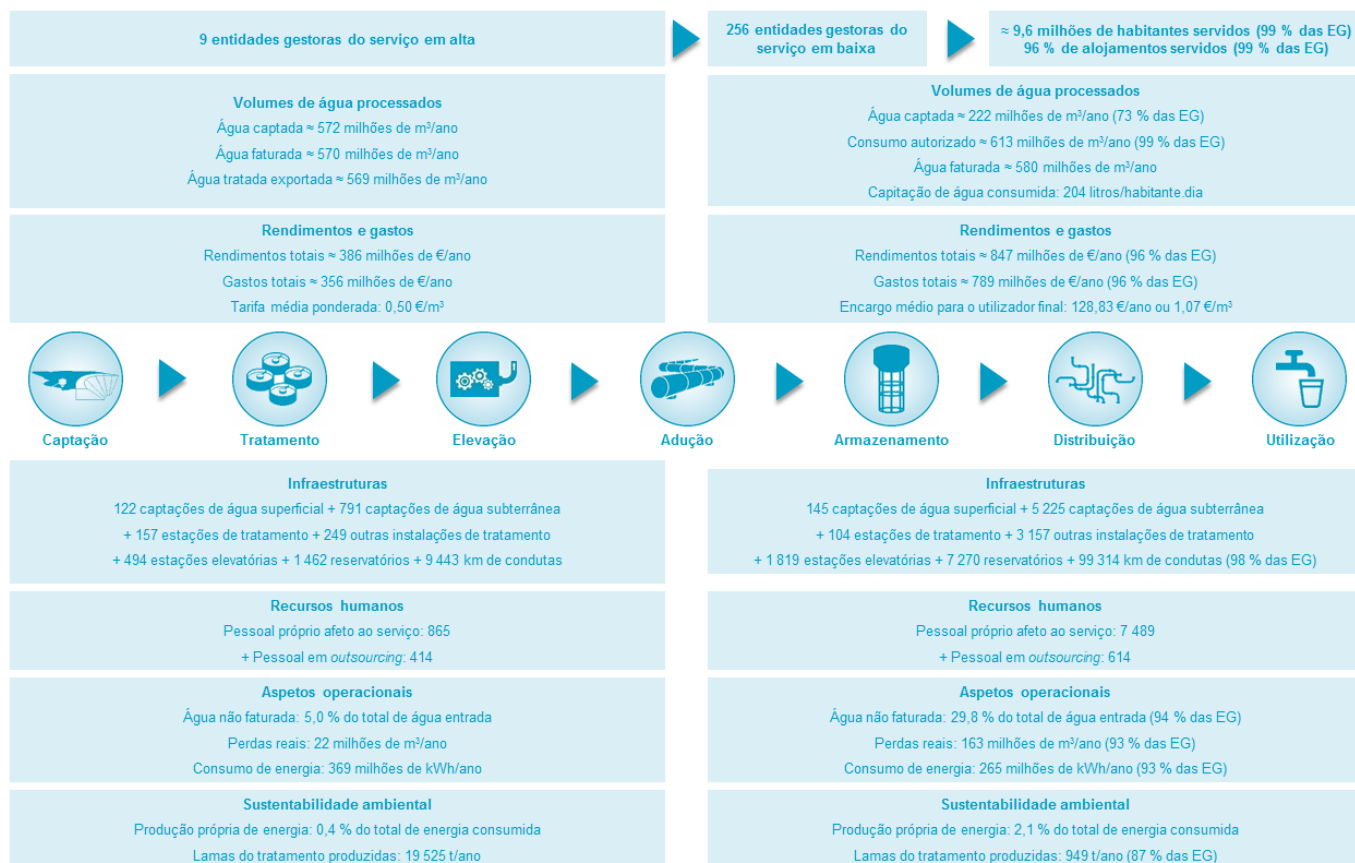


Figura 2. Grandes números do serviço de abastecimento de água em Portugal continental

SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

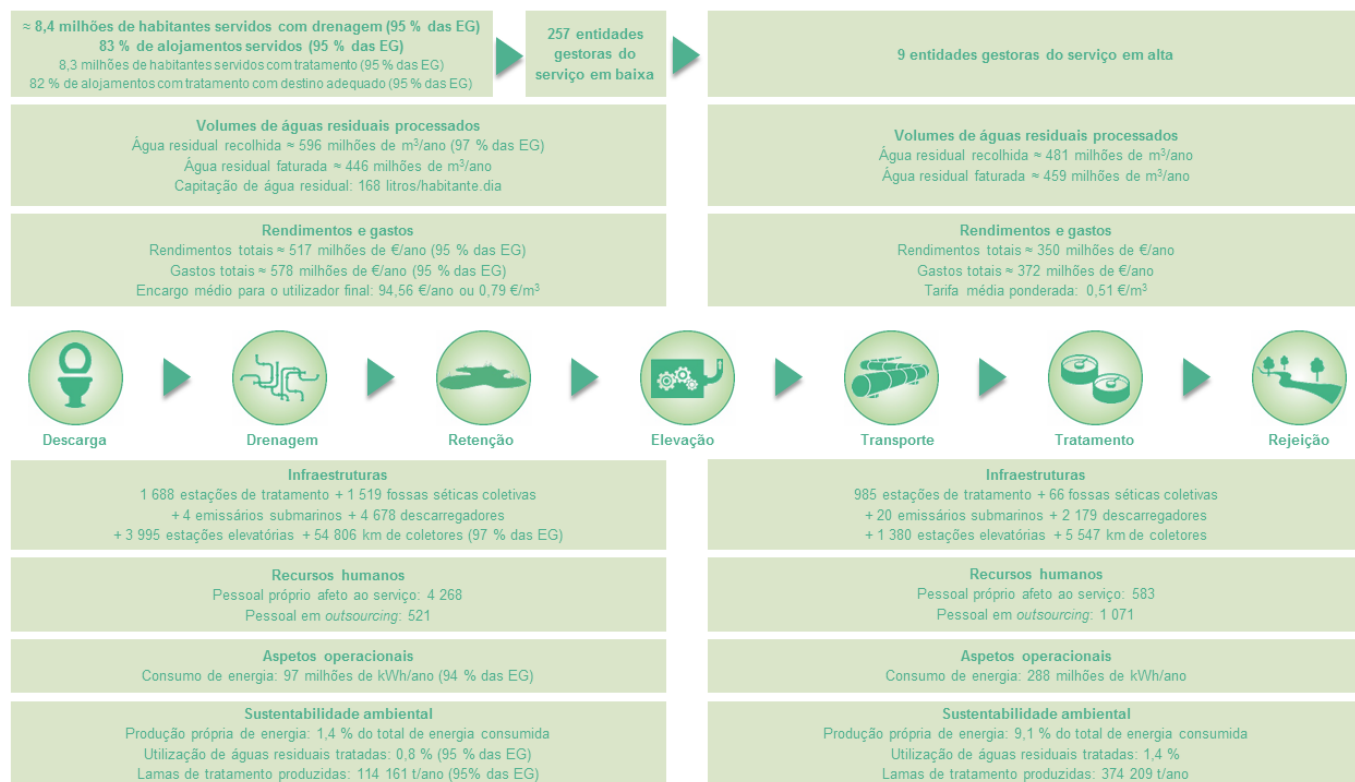


Figura 3. Grandes números do serviço de saneamento de águas residuais urbanas em Portugal continental

SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

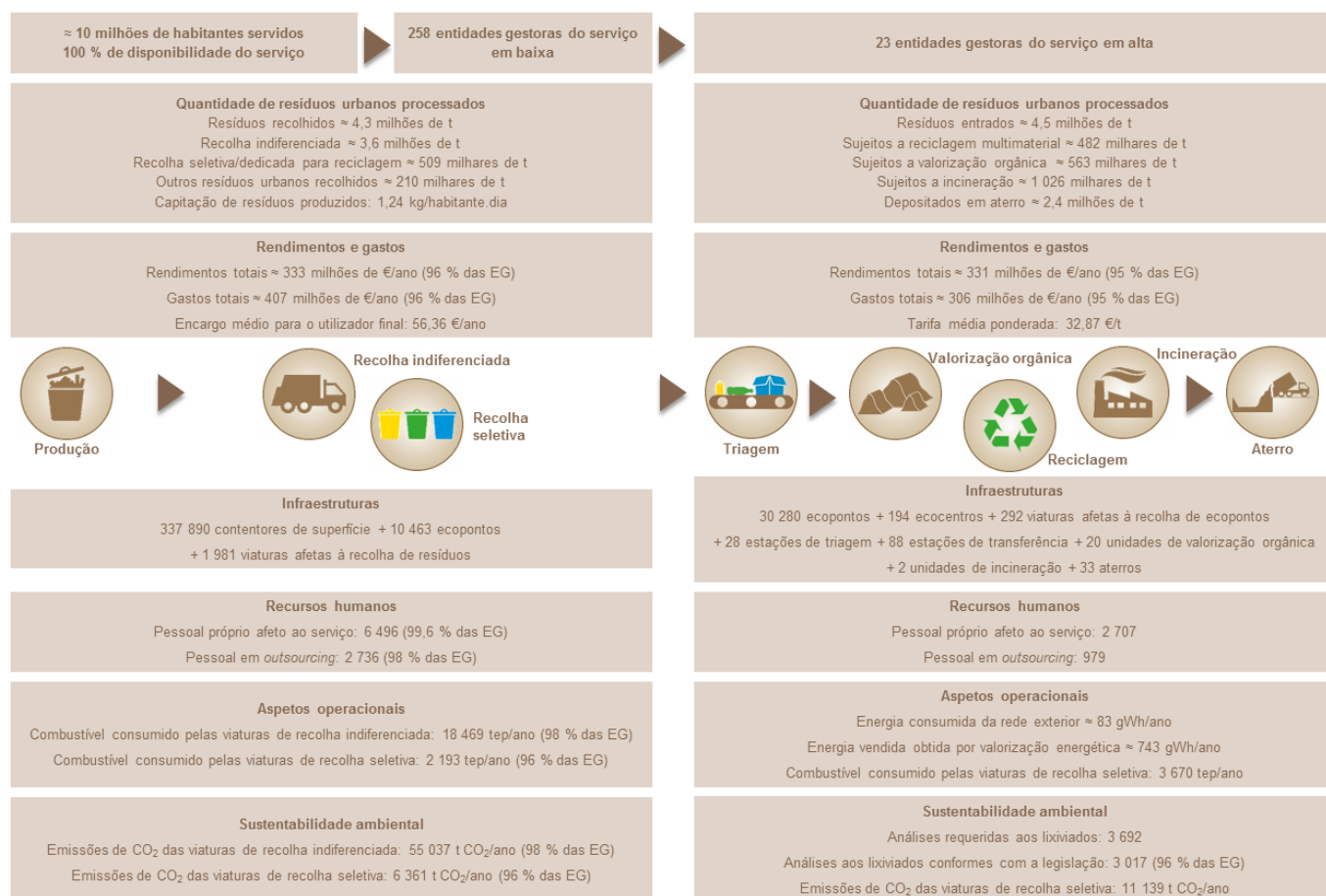


Figura 4. Grandes números do serviço de gestão de resíduos urbanos em Portugal continental

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 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 e associação de utilizadores	Acordos ou protocolos de delegação entre município e junta de freguesia ou associação de utilizadores
Gestão concessionada	Entidade concessionária municipal	Parceria Público-Privada (municípios e outras entidades privadas)

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. A grande inovação relativamente aos serviços em gestão direta é a sua inclusão no âmbito das entidades reguladas pela ERSAR.

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. As tarifas são fixadas através de convenção de preços com a Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE), ratificada pelo Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia e pelo Ministério da Economia e do Emprego.

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 locais⁶ 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 assinatura 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, o que será, certamente, um desafio para o sucesso das parcerias a estabelecer.

A Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro⁷, 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 atribuições⁸. 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).

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, 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. Na sequência da abertura das concessões multimunicipais dos serviços de resíduos urbanos a entidades de capitais privados, foram aprovadas bases específicas para estes contratos através do Decreto-Lei n.º 96/2014, de 25 de junho.

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

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.

As concessões dos sistemas municipais regeram-se, até ao final de 2009, pelo estipulado no Decreto-Lei n.º 379/93 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

⁶ Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, com efeitos a partir de 1 de setembro de 2012.

⁷ 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.

⁸ 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.

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

A definição de estratégias de desenvolvimento é fundamental para explicitar os objetivos propostos e os modos de os atingir no quadro das políticas públicas para o setor de águas e resíduos.

Em dezembro de 2013 terminou o período de implementação do Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2007-2013 – PEAASAR II, tendo em julho desse ano entrado em funções a Comissão de Acompanhamento encarregue da sua revisão e da definição de um novo plano estratégico para o período 2014-2020. A Comissão concluiu os seus trabalhos com a apresentação do relatório “PENSAAR 2020 – Uma nova Estratégia para o Setor de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais”, em dois volumes⁹.

Apesar de inicialmente se prever um período de implementação mais alargado, também em 2013 se iniciaram os trabalhos de revisão do Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos 2007-2016 – PERSU II, tendo sido criada em maio de 2013 a Comissão de Acompanhamento dos Trabalhos de Revisão do PERSU II, com vista à elaboração do novo plano estratégico para o setor dos resíduos urbanos, o PERSU 2020. A Comissão concluiu os seus trabalhos em 2014 e o novo plano estratégico do setor, com o título “PERSU 2020 – Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos”, foi aprovado pela Portaria nº 187-A/2014, de 17 de setembro.

Desta forma, ambos os planos estratégicos passam a estar alinhados com o novo ciclo de financiamento comunitário a desenvolver entre 2014 e 2020, canalizado para o setor de águas e resíduos através do POSEUR – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos.

Para o acompanhamento e monitorização da implementação do PENSAAR 2020 e do PERSU 2020, ambos os Planos preveem a constituição dos respetivos Grupo de Apoio à Gestão (GAG), que integram a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), enquanto Autoridade Nacional da Água e Autoridade Nacional de Resíduos, bem como diversas entidades representativas dos setores em causa. A ERSAR acompanhará e apoiará os trabalhos a desenvolver em ambos os GAG, nomeadamente através do fornecimento de informação. O RASARP em si mesmo já acompanha os desenvolvimentos mais relevantes do setor de águas e resíduos desde 2004.

Face à importância que a concretização destes planos estratégicos assume para o setor de águas e resíduos e, em especial, para as entidades gestoras, apresenta-se em seguida de forma sumária o enquadramento estratégico do setor dado pelos planos ao nível dos objetivos estratégicos e os principais destaques assinalados pela ERSAR sobre as perspetivas de evolução.

2.3.1. PENSAAR 2020: Objetivos

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

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 água e 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 atual, foram definidos cinco objetivos estratégicos para o setor – também designados por Eixos – e 19 objetivos operacionais (OP), conforme representado na Figura 5.

⁹ Este relatório esteve na origem do novo plano estratégico do setor, aprovado com o mesmo título pelo Despacho n.º 4385/2015, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 84, de 30 de abril de 2015.

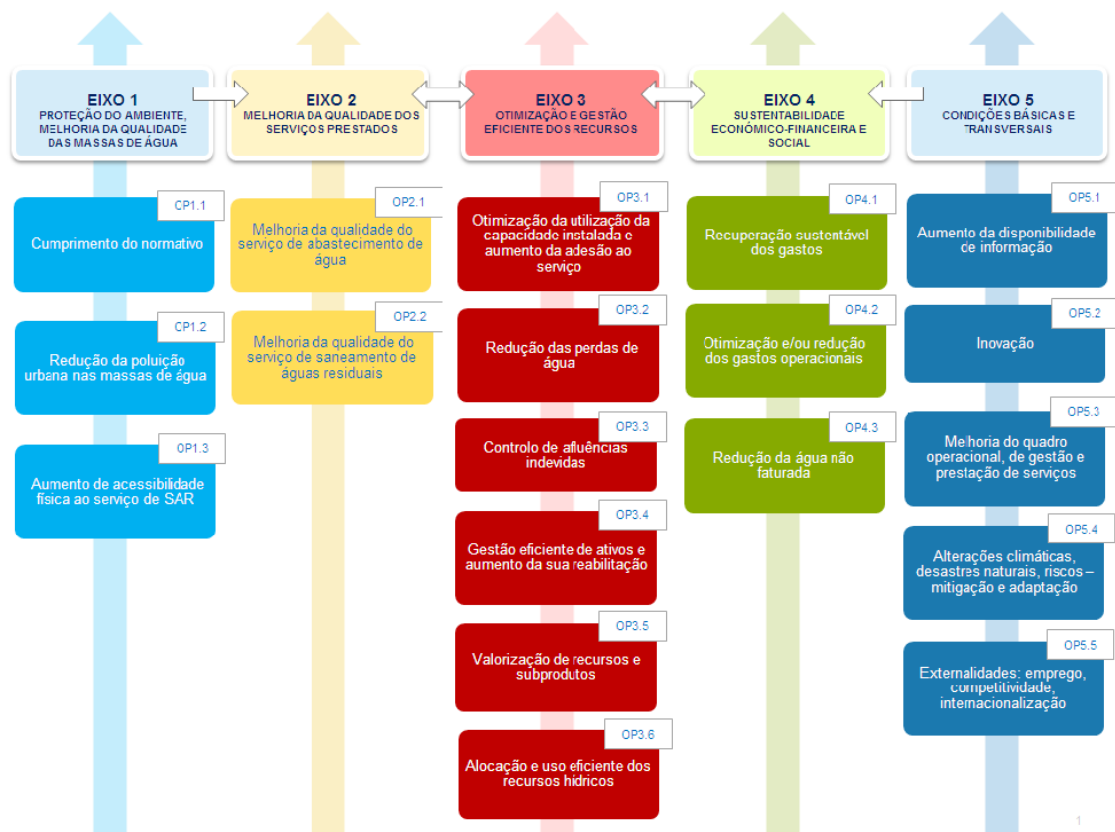


Figura 5 – Objetivos operacionais definidos no PENSAAR 2020

O PENSAAR 2020 propõe um conjunto importante de indicadores para cada um dos objetivos operacionais que servirão, na sua grande maioria, para avaliar o progresso do Plano e para os quais se definiram valores de base atuais e metas que se pretende atingir em 2020. Alguns destes indicadores servem apenas para aferir a evolução do indicador sem estabelecer uma meta. A maioria dos objetivos operacionais tem vários indicadores de forma a poder medir o progresso de uma forma o mais exhaustiva possível.

O cumprimento dos objetivos operacionais será avaliado ao longo do tempo através de indicadores, tendo sido definido os respetivos valores de base atuais e metas previstas para 2020.

A avaliação da qualidade do serviço efetuada pela ERSAR desempenha um papel importante na monitorização do PENSAAR 2020, pois são utilizados alguns dos seus indicadores e dados, medidos e auditados anualmente.

Por outro lado, o acompanhamento e o reporte relativo à implementação do PENSAAR 2020 constitui ainda 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 a desenvolver por este Grupo.

A monitorização é um instrumento de apoio à gestão do PENSAAR 2020, permitindo validar os objetivos estratégicos e operacionais bem como os seus indicadores ou corrigi-los em função da realidade. Os resultados da monitorização poderão também dar origem a ajustes do Plano de Ação e as suas medidas, de modo a que os objetivos possam ser atingidos.

Para efeitos de monitorização do PENSAAR 2020, sempre que possível, são utilizados os indicadores da avaliação da qualidade do serviço implementado pela ERSAR, tal como atrás referido, os quais medem o número de alojamentos, e indiretamente a população, servidos por EG 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 qualidade da ERSAR podem apresentar uma evolução positiva em termos de valor, mas que a mesma 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 apresentado, igualmente, a média nacional para o indicador.

As medidas e as ações que as suportam pretendem concretizar e detalhar cada um dos objetivos operacionais definidos no Quadro Estratégico. Constituem, assim, parte de um Plano de Ação da estratégia que apoiará as decisões a tomar pelos parceiros setoriais, nomeadamente os promotores responsáveis pela realização dos projetos, 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 AA 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 APA e a AdP
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 AA pelos utilizadores

A adesão aos serviços de água em baixa pode ser quantificada pelo nível efetivo de ligação dos utilizadores à infraestrutura física da EG. 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 e potencialmente na saúde humana (no caso da utilização de origens não controladas) e na gestão dos recursos hídricos.

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 estejam ligados aos sistemas públicos.

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 total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água estão disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato, mesmo que temporariamente suspenso durante uma parte do ano em análise).

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

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

A eventual implementação de outras soluções carecem 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 preparação 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

Na 2.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos prestados aos utilizadores, da ERSAR, é já abordada a questão da gestão das fossas sépticas por intermédio do dado de perfil dAR09 – Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º), definido como o “Número de alojamentos localizados na área de

intervenção da entidade gestora com soluções individuais de saneamento de águas residuais (ex. fossas sépticas) para os quais o serviço de remoção de lamas e ou de efluentes é prestado pela entidade gestora através de meios próprios e ou de terceiros”.

Pela análise dos dados recolhidos nos últimos anos de avaliação, 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, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, o serviço de limpeza de fossas sépticas constitui uma obrigação de serviço público, pelo que o n.º 3 do artigo 59.º do mencionado Decreto-Lei impõe que as entidades gestoras do serviço de saneamento assegurem a limpeza de fossas sépticas aos imóveis localizados 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.

O serviço de limpeza de fossas sépticas 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).

Perspetiva-se que este modelo tarifário possa incentivar o abandono das fossas sépticas pelos proprietários de alojamento com serviço disponível de recolha e tratamento de águas residuais através de rede.

- 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 técnico-economicamente viável, designadamente a Recomendação IRAR nº 2/2007, de 20 de agosto (Utilização de águas residuais tratadas) 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, de 20 de agosto, bem como no Regulamento de Relações Comerciais, que estão presentemente a ser desenvolvidos pela ERSAR.

Também o regulamento tarifário dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, em elaboração pela ERSAR, poderá versar sobre a metodologia de cálculo da tarifa de águas residuais tratadas, caso a venda de água residual tratada seja considerada uma atividade regulada, a par com o serviço de drenagem e tratamento de águas residuais.

Para a monitorização desta medida, a ERSAR reporta os dados dAR25i (Volume de água residual tratada e fornecida a outra entidade) e dAR25ii (Volume de água residual tratada utilizada para uso próprio).

- M 3.6.3 Criação de um selo de eficiência quanto ao uso eficiente da água, a atribuir a EG

Encontra-se em análise pela ERSAR o modelo a adotar para a atribuição anual às entidades gestoras dos "Selos de eficiência quanto ao uso eficiente da água". Para além da informação relevante obtida através do sistema de avaliação da qualidade dos serviços de águas, deverá ter também em consideração informação adicional remetida à ERSAR, no momento da candidatura, que evidencie as ações desenvolvidas pela entidade gestora no âmbito da promoção do Plano Nacional do Uso Eficiente da Água (PNUEA).

- M 4.1.1 Promoção de tarifários que assegurem uma cobertura sustentável de gastos da EG

A ERSAR emitiu ao longo dos últimos anos diversas recomendações sobre as tarifas visando assegurar um nível de recuperação de custos sustentável, designadamente Recomendação IRAR nº 1/2009, de 28 de agosto (recomendação tarifária), Recomendação ERSAR nº 1/2010, de 21 de junho (conteúdos das faturas) e Recomendação ERSAR nº 2/2010, de 21 de fevereiro (critérios de cálculo).

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

O regulamento tarifário terá carácter vinculativo e seguirá, em linhas gerais, os princípios previstos nas referidas recomendações, 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 reporta os dados do indicador AA02 [acessibilidade económica do serviço (%)] e AA06 [Cobertura dos gastos totais (%)] e AR02 [acessibilidade económica do serviço (%)] e AR05 [Cobertura dos gastos totais (%)].

- M 4.1.3 Garantia do direito humano de acesso aos serviços de águas

Desde 2011, a ERSAR calcula e inclui nos seus indicadores de qualidade de serviço um indicador de acessibilidade económica dos agregados familiares a cada um dos três serviços regulados (abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos).

A ERSAR emitiu em 2009 a recomendação n.º 1/2009 que, entre outros aspetos, focava a questão das tarifas sociais.

Os Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, exigem que o regulamento tarifário a aprovar pela ERSAR promova a acessibilidade económica dos utilizadores finais domésticos, nomeadamente através de tarifários sociais.

É objetivo da ERSAR continuar a estudar e analisar as melhores alternativas, de modo a prever nos regulamentos tarifários a aprovar medidas mais justas e equitativas, que beneficiem efetivamente os utilizadores em carência económica.

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

A monitorização dos objetivos operacionais do PENSAAR 2020 relativos às medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR, para 2015, encontra-se apresentada no Quadro 3.

Quadro 3. Monitorização dos objetivos operacionais do PENSAAR 2020 relativos às medidas e ações sob responsabilidade da ERSAR, para 2015

Objetivo Operacional	Indicador	Valor 2015	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: 18 - baixa: 39	- alta: 80 - baixa: 80
	2. % de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na adequação da capacidade de tratamento (AA09)	- alta + baixa: 9	- alta + baixa: 80
	3. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AR06)	- alta: 62 - baixa: 49	- alta: 80 - baixa: 80
	4. % de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na adequação da capacidade de tratamento (AR07)	- alta + baixa: 49	- alta + baixa: 80
Objetivo Operacional 3.5: Valorização de recursos e subprodutos	1. Água residual reutilizada/ água residual tratada (%) ((dAR25+dAR25 _i)/(dAR24))	- alta + baixa : 1,2	Tendência crescente (Indicador de evolução)
	2. % de lamas valorizadas relativamente a volumes produzidos		Tendência crescente (Indicador de evolução)
	3. Produção própria de energia/ consumo de energia (%) (dAA28/dAA29 e dAR27/dAR28)	AA (alta + baixa): 1,14 AR (alta + baixa): 7,13	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)	- alta + baixa: 52	- alta + baixa: 100
	2. Capitação (água captada)/ habitante [l/(hab.dia)] (dAA20ab/(dAA07b x n.º hab por alojamento))	- alta + baixa: 263	Tendência decrescente (indicador de evolução)
	3. Capitação (água faturada) [l/(hab.dia)] (dAA16b/(dAA07b x n.º hab por alojamento))	- baixa: 192	Tendência decrescente (indicador de evolução)
	4. % de população servida por EG com reconhecido mérito no uso eficiente da água		A definir
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 totais (AA06)	- alta: 46 - baixa: 47	- 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: 52 - baixa: 42	- alta: 100 - baixa: 100
	5. % de alojamentos abrangidos por EG com tarifário social	- baixa (AA): 75 - baixa (AR): 73	- baixa (AA): 100 - baixa (AR): 100

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, o qual deverá ser preparado tomando em consideração a informação anual disponibilizada pela APA e pela ERSAR no âmbito das suas esferas de competências, relativos ao setor, em Portugal continental. O primeiro Relatório de Avaliação Anual elaborado pelo GAG encontra-se atualmente a ser preparado, estando prevista a respetiva publicação para o final de 2016.

2.3.2. PERSU 2020: Objetivos

O Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos 2014-2020 (PERSU 2020) constitui o instrumento estratégico para a gestão de resíduos urbanos para o período de 2014 a 2020, fundamental para que o setor disponha de orientações e objetivos claros.

Este Plano define os objetivos a atingir e as ações a implementar ao longo do seu período de vigência, mas também os eixos de atuação conducentes à concretização das linhas orientadoras estratégicas definidas.

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

A implementação deste plano estratégico 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. São ainda definidas as entidades responsáveis com competências para liderar/promover as referidas medidas, em articulação com as entidades a envolver igualmente identificadas. A ERSAR é, 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 castanho e a cinzento respetivamente.

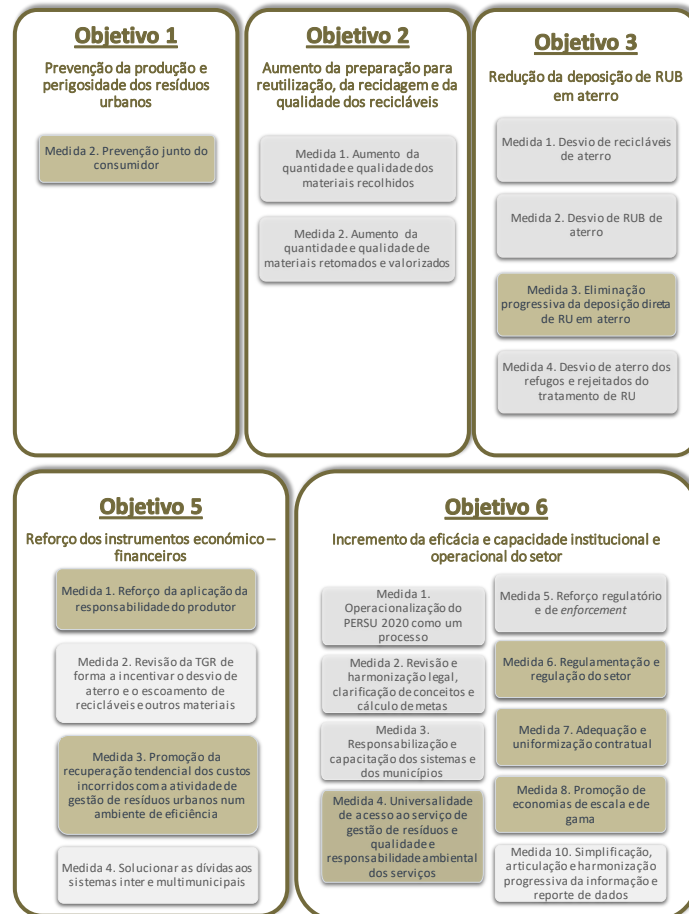


Figura 6. Medidas do PERSU 2020 que envolvem a ERSAR

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. Para esse efeito, foi criado o GAG do PERSU 2020, estando definido no correspondente despacho do Secretário de Estado do Ambiente que a ERSAR acompanhará em permanência os trabalhos a desenvolver por esse Grupo.

No exercício das suas competências, e com o objetivo de simplificar o acompanhamento e incentivar a evolução progressiva de cada sistema até 2020, foram propostas pelo GAG e adotadas por despacho do Secretário de Estado do Ambiente metas intercalares por sistema de gestão de resíduos urbanos, relativamente à deposição de resíduos urbanos biodegradáveis em aterro, preparação para reutilização e reciclagem e retomas com origem em recolha seletiva, para o período 2016-2020, numa base anual.

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 primeiro relatório anual de acompanhamento do PERSU 2020 elaborado pela Entidade Reguladora referente ao ano de 2015.

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.

Da análise aos resultados globais verifica-se que, em 2015, foram produzidas em Portugal continental, 4548 mil toneladas de resíduos urbanos. Este resultado permite concluir uma certa estabilização, com ligeira tendência de aumento, na produção de resíduos urbanos nos últimos anos.

Tendo como base a metodologia de cálculo definida no PERSU 2020, apuraram-se os valores de preparação para a reutilização e reciclagem, de deposição de resíduos urbanos biodegradáveis em aterro e de retomas de recolha seletiva, sendo, respetivamente, de 34 %, 41 % e 35 kg/hab.ano.

Pese embora não se encontrem definidas metas intercalares de preparação para reutilização para reutilização e reciclagem, de deposição de resíduos urbanos biodegradáveis em aterro e de retoma de recolha seletiva para o ano de 2015, foram analisados os resultados apurados à luz das metas definidas por Sistema de Gestão de Resíduos Urbanos (SGRU) para 2016.

Neste enquadramento, verifica-se que cinco SGRU alcançaram, em 2015, as três metas intercalares definidas para 2016. Todavia, a meta de preparação para reutilização e reciclagem, ainda se manifesta de difícil prossecução, atendendo a que mais de metade dos SGRU apresenta um resultado inferior a 90 % de concretização da meta de 2016.

Os resultados antecipam assim algumas potenciais dificuldades relativamente às metas de 2016. É ainda de referir a expectativa quanto à entrada em pleno funcionamento de infraestruturas de tratamento, como é o caso das unidades de Tratamento Mecânico e Biológico (TMB) da BRAVAL, ECOBEIRÃO e RESIALENTEJO, que certamente contribuirá para o cumprimento das metas nestas entidades.

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 Combustível Derivado de Resíduos (CDR), cujas percentagens de concretização correspondem a 29 % e 17 %, respetivamente.

Quanto à recuperação de materiais recicláveis, a quantidade recuperada pelos SGRU em 2015 ainda se encontra algo distante da prevista no Plano para 2020, atendendo à percentagem de concretização da meta, de 64 %. No entanto, perspetiva-se que o reforço de medidas para a recuperação de materiais da recolha seletiva e indiferenciada possa conduzir à sua prossecução em 2020.

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, numa perspetiva de se avaliarem soluções alternativas à produção de CDR, que permitam, nomeadamente, o cumprimento da meta de desvio de RUB de aterro.

Dos indicadores de avaliação ambiental que foram cometidos avaliar pela ERSAR, na Declaração Ambiental, para a monitorização das implicações ambientais associadas à implementação do PERSU 2020, foram identificadas pelos SGRU apenas 24 reclamações relativas a odores, o que constitui um valor incipiente, inferior a 1 %, do universo das reclamações recebidas pelos SGRU. No caso da excedência dos valores limites de emissão dos lixiviados tratados verificou-se que alguns SGRU ainda apresentam alguma dificuldade em cumprir os valores limites definidos na licença, pese embora a maior parte das análises requeridas, 85 %, esteja conforme com a legislação aplicável. As emissões de CO₂ por tonelada de resíduos urbanos para a atividade de recolha indiferenciada têm-se mantido constantes, ao longo dos últimos anos, e apresentam um ligeiro decréscimo na atividade de recolha seletiva. Os títulos firmados em 2015, da esfera de competência de avaliação pela ERSAR, corresponderam, essencialmente, aos contratos de concessão das entidades gestoras concessionárias de sistemas de titularidade estatal de capital maioritariamente privado, os quais integraram metas de objetivos de serviço público mais alinhados com o cumprimento dos objetivos e metas definidos no PERSU 2020.

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 resíduos urbanos 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 desenvolveu 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.

Na verdade, 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. Incorporando uma abrangência de aplicação a todo o universo dos SGRU, a operar em alta e baixa, em Portugal continental, e estando alinhados com o PERSU 2020, introduzem mudanças de comportamento e estruturais nas entidades, que tendencialmente incentivam o cumprimento das metas e objetivos definidos para 2020 no Plano.

Concretamente, a aplicação integral do regulamento tarifário a todas as entidades gestoras, que se prevê que venha a ocorrer em 2018, potenciará o reforço dos instrumentos económico-financeiros e da promoção da recuperação tendencial dos custos incorridos com a atividade de gestão de resíduos urbanos num ambiente de eficiência. Assim como, atendendo aos seus incentivos, à eliminação progressiva da deposição de RU em aterro e prevenção da produção e perigosidade dos resíduos urbanos. Sendo que, posteriormente, estas medidas são avaliadas no processo de avaliação de qualidade de serviço pela ERSAR, uma vez que este processo integra indicadores, com bandas de referência definidas tendo em vista a sua prossecução.

No que respeita ao processo de avaliação de qualidade de serviço, importa sublinhar que o sistema de indicadores de avaliação se encontra em revisão, para que a avaliação dos dados de 2016 seja efetuada de modo conformado com os indicadores do PERSU 2020, o que induzirá ainda mais ao cumprimento das metas e objetivos do Plano.

Acresce que, complementarmente a estes dois instrumentos, a ERSAR desenvolveu os termos de referência tendo em vista a elaboração de um guia técnico de implementação de sistemas PAYT, que pretende contribuir para o aumento da capacitação técnica e do conhecimento nesta área, como suporte à tomada de decisão, bem como à divulgação de informação, que surge na sequência do estudo “Implementação do princípio do poluidor-pagador no setor dos resíduos”, promovido pela ERSAR (Relatório ERSAR n.º 1/2013) e que apresenta uma abordagem holística e estratégica a esta temática. A ERSAR irá igualmente promover 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 das economias e capacidade institucional e operacional do setor, nomeadamente a promoção de economias de escala e de gama. Estes estudos 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.

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 por parte das entidades gestoras do serviço de gestão de resíduos urbanos, que pretende regulamentar e uniformizar conceitos e procedimentos para o setor, de modo a aumentar a eficácia e operacionalidade das entidades prestadoras do serviço de gestão de resíduos urbanos. Acresce que, para o prosseguimento deste objetivo, a ERSAR também 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 facilitar a interface do utilizador do serviço.

Por fim, o referido relatório inclui um conjunto de preocupações e recomendações, bem como de medidas que se considera que devem ser desenvolvidas pelos diversos intervenientes do setor dos resíduos urbanos.

2.4. LEGISLAÇÃO

2.4.1. 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 foram já acima descritos nos pontos 2.2 e 2.3, respetivamente.

Complementarmente e no que respeita aos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais há a assinalar, no ano de 2015, a criação, por via legislativa, de três sistemas por agregação de sistemas existentes (dando execução à previsão constante do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho), designadamente:

- Sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Centro Litoral de Portugal, criado pelo Decreto-Lei n.º 92/2015, de 29 de maio e que agregou os sistemas multimunicipais de saneamento da Ria de Aveiro, de saneamento do Lis e de abastecimento de água e de saneamento do Baixo Mondego – Bairrada.
- Sistema multimunicipal de abastecimento do Norte de Portugal criado pelo Decreto-Lei n.º 93/2015, de 29 de maio e que agregou os sistemas multimunicipais abastecimento de água do Sul do Grande Porto; de abastecimento de água e de saneamento de Trás-os-Montes e Alto Douro, de abastecimento de água e de saneamento do Noroeste e de saneamento do Grande Porto.
- Sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, criado pelo Decreto-lei n.º 94/2015, de 29 de maio que agregou os sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento do Norte Alentejano, de abastecimento de água e de saneamento do Alto Zêzere e Côa; de abastecimento de água e de saneamento de Raia, Zêzere e Nabão, de abastecimento de água e de saneamento do Oeste, de abastecimento de água e de saneamento do Centro Alentejo e de saneamento da Costa do Estoril.

Através dos supramencionados diplomas foram ainda criadas as empresas Águas do Centro Litoral; Águas do Norte e Águas de Lisboa e Vale do Tejo, às quais foi atribuída, mediante contrato celebrado em 30 de junho de 2015, a concessão da gestão e exploração, em regime de exclusividade, dos respetivos sistemas multimunicipais.

Relativamente aos sistemas multimunicipais de gestão de resíduos, e na sequência da conclusão do processo de privatização da Empresa Geral de Fomento, foram revistos, em setembro de 2015, os contratos de concessão das concessionárias participadas por esta *holding*, de modo a adequá-los ao regime constante do Decreto-Lei n.º 96/2014, de 25 de junho. Ficando estas concessionárias sujeitas, em matéria de definição de tarifas, ao Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos da ERSAR (aprovado pela Deliberação n.º 928/2014, publicado na 2.ª série do Diário da República, de 15 de abril), mas não sendo já possível cumprir os prazos nele previstos para a definição dos proveitos permitidos para o período regulatório de 2016 a 2018, foi reajustado o calendário para este primeiro período 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.

Quanto aos sistemas municipais e no ano de 2015 é de assinalar a Lei n.º 69/2015, de 16 de julho, que alterou o regime jurídico da atividade empresarial e das participações locais, aprovado pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, permitindo que também entidades intermunicipais possam criar serviços intermunicipalizados, que até à publicação da mesma só podiam ser criados por municípios. Outra inovação introduzida por esta Lei n.º 69/2015 foi a possibilidade de transformação de associações públicas de municípios que desenvolvam atividades empresariais em empresas locais, sob a forma de sociedade comercial de responsabilidade limitada.

Com impacto nos encargos suportados pelas entidades gestoras de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, é de referir a revisão dos regimes aplicáveis à taxa de recursos hídricos e à taxa de gestão de resíduos, aplicável a partir de 2015, melhor descritas abaixo a propósito da legislação sobre recursos hídricos e sobre gestão de resíduos.

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, e são mais detalhadamente analisados no ponto 3.1 do presente relatório.

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 e pela Lei n.º 34/2014), 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, e alterada pelo Decreto-Lei n.º 130/2012, de 23 de junho, a qual, procedendo à transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva 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 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 (INAG) foi entretanto integrado na 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 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 e que ainda hoje está por concluir na sua totalidade.

A regulamentação da taxa de recursos hídricos, 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).

Refira-se, ainda, a importante alteração das normas fiscais ambientais nos setores da energia e emissões, transportes, água, resíduos, ordenamento do território, florestas e biodiversidade, introduzida pela Lei n.º 82-D/2014, de 31 de dezembro, que, entre outras medidas, reviu o regime da taxa de gestão recursos hídricos (TRH). Nesta matéria, cumpre destacar a introdução de um limite à repercussão da TRH 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).

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 2008/98/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de novembro de 2008, que substituiu a Diretiva 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.

Como reflexo do princípio da responsabilidade alargada do produtor, têm vindo a ser identificados e regulamentados fluxos específicos de resíduos com maior potencial de reciclagem, por cuja gestão são responsabilizados aqueles que produzem ou colocam no mercado os produtos que os originam, admitindo-se, em muitos dos fluxos, a criação de sistemas integrados de gestão financiados por aqueles produtores. O fluxo das embalagens e resíduos de embalagens foi o primeiro a ser regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de dezembro, que no ano de 2015, sofreu uma alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 48/2015, de 10 de abril, no sentido da introdução de regras no domínio das especificações técnicas, na qualificação de operadores de gestão de resíduos de embalagens, na metodologia para a definição dos modelos de cálculo de valores de contrapartidas financeiras e na atualização das capitulações e das objetivações dos sistemas de gestão de resíduos urbanos.

Posteriormente foram regulamentados outros fluxos como os relativos à gestão de pilhas e acumuladores usados, de pneus usados, dos resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, de óleos usados de base mineral ou sintética, de óleos alimentares usados, dos veículos em fim de vida e, ainda, da gestão de resíduos resultantes da construção ou demolição.

O Decreto-Lei n.º 67/2014, de 7 de maio, que aprovou o regime jurídico da gestão de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE), transpondo a Diretiva n.º 2012/19/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de julho de 2012, tem por objetivo contribuir para uma produção e um consumo sustentáveis mediante, prioritariamente, a prevenção de produção de REEE e, adicionalmente, através da preparação para reutilização, reciclagem e outras formas de valorização, de modo a reduzir a quantidade de resíduos a eliminar e a contribuir para a utilização eficiente dos recursos e a recuperação de matérias-primas secundárias valiosas. Procura igualmente corresponsabilizar todos os intervenientes no ciclo de vida dos equipamentos elétricos e eletrónicos (EEE) e melhorar o seu desempenho ambiental, nomeadamente os produtores, distribuidores e utilizadores e, em especial, os operadores diretamente envolvidos na recolha e tratamento de REEE.

O Decreto-Lei n.º 183/2009, de 10 de agosto, regime jurídico da deposição de resíduos em aterro (estabelece ainda as características técnicas e os requisitos a observar na conceção, licenciamento, construção, exploração, encerramento e pós-encerramento de aterros), 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 (AIA) 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 como 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.

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 há 27 anos. 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 AIA, 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.

Considerando a codificação das disposições europeias sobre AIA efetuada na Diretiva n.º 2011/92/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2011, surge agora, no plano interno, o Decreto-Lei n.º 151-B/2013 de 31 de outubro, que veio estabelecer o Regime Jurídico da Avaliação de Impacte Ambiental dos projetos públicos e privados suscetíveis de produzirem efeitos significativos no ambiente, transpondo a Diretiva n.º 2011/92/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro, relativa à avaliação dos efeitos de determinados projetos públicos e privados no ambiente.

Por seu lado, o Decreto-Lei n.º 127/2013, de 30 de agosto, estabelece o regime de emissões industriais aplicável à prevenção e ao controlo integrados da poluição, bem como as regras destinadas a evitar e ou reduzir as emissões para o ar, a água e o solo e a produção de resíduos, transpondo a Diretiva n.º 2010/75/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativa às emissões industriais (prevenção e controlo integrados da poluição). O aludido regime de licenciamento articula-se com outros regimes legais, designadamente o Sistema da Indústria Responsável, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 169/2012, de 1 de agosto, ou o novo regime do exercício da atividade pecuária, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81/2013, de 14 de junho, procurando salvaguardar a harmonização dos procedimentos de forma a facilitar a sua execução e cumprimento por parte do operador.

O regime concernente às contraordenações ambientais (previsto na Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto e alterado pela Lei n.º 89/2009, de 31 de agosto) veio criar 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 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, a partir de 1 de janeiro de 2010, à constituição de garantias financeiras que lhes permitam assumir a responsabilidade ambiental inerente à atividade que desenvolvem.

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 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, procedendo ainda 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. Com este último diploma foi ainda alargado o prazo de envio do original da folha de reclamações à entidade reguladora, que passou de cinco para dez dias, permitindo assim que a entidade prestadora do serviço possa fazer acompanhar o original da folha com o respetivo comprovativo de resposta aos utentes.

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 substituiu 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.

Cumprir 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 legislação 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.

No plano da defesa do consumidor foi ainda publicado o Decreto-Lei n.º 2/2015, de 6 de janeiro que 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.

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).

2.4.2. Resumo da legislação por assunto

Lista-se seguidamente, por assunto, a legislação mais relevante para o setor, em vigor a 31 de dezembro de 2015. Salienta-se que esta lista não é exaustiva, podendo ser consultada outra legislação relevante e com maior pormenor 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.

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.

Deliberação n.º 928/2014, de 15 de abril de 2014, da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, IP¹⁰: aprova o Regulamento Tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos.

Alterado pela Deliberação 1152/2015, de 19 de junho da Entidade reguladora dos serviços de Águas e Resíduos , IP que aprovou o aditamento do artigo 95.º-A.

Despacho n.º 4385/2015, de 30 de abril, que aprovou a estratégia para o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais para Portugal continental.

Decreto-Lei n.º 150/2008, de 30 de julho, que aprova o regulamento do Fundo de Intervenção Ambiental¹¹.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 233/2015, de 13 de outubro.

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.

Decreto-Lei n.º 136/2014, de 9 de setembro: procede à décima terceira alteração ao 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 2004/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de março, e a Diretiva 2009/137/CE da Comissão, de 10 de novembro.

Diretiva 2014/32/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização no mercado de instrumentos de medição, que irá substituir a Diretiva 2004/22/CE.

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.

¹¹ Revogado pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2016, de 12 de agosto.

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.

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, e pela Lei n.º 34/2014, de 19 de junho.

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.

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 02 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.

Decreto-Lei n.º 103/2010, de 24 de setembro, que 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 07 de outubro.

Gestão de resíduos

Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de dezembro: estabelece os princípios e as normas aplicáveis ao sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens (revoga o Decreto-Lei n.º 322/95, de 28 de novembro).

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 162/2000, de 27 de julho, n.º 92/2006, de 25 de maio, e n.º 110/2013, de 2 de agosto e 48/2015, de 10 de abril.

Portaria n.º 335/97, de 16 de maio: fixa as regras a que fica sujeito o transporte de resíduos dentro do território nacional.

O Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, manteve em vigor esta portaria até à entrada em vigor das portarias regulamentares nele previstas.

Portaria n.º 209/2004, de 3 de março: aprova a Lista Europeia de Resíduos.

Decreto-Lei n.º 110/2013, de 2 de agosto: procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de dezembro, e transpõe a Diretiva n.º 2013/2/UE, da Comissão, de 7 de fevereiro, que altera o anexo I à Diretiva n.º 94/62/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de dezembro, relativa a embalagens e resíduos de embalagens. Transpõe a Diretiva n.º 2013/2/UE.

Decreto-Lei n.º 67/2014, de 7 de maio: aprova o regime jurídico da gestão de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, transpondo a Diretiva n.º 2012/19/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de julho de 2012.

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

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 173/2008, de 26 de agosto, n.º 183/2009, de 10 de agosto e n.º 73/2011, de 17 de junho, e pela Lei n.º 82-D/2014, de 31 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 recente 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 6/2009, de 6 de janeiro: estabelece o regime de colocação no mercado de pilhas e acumuladores e o regime de recolha, tratamento, reciclagem e eliminação dos resíduos de pilhas e de acumuladores, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva 2006/66/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de setembro, relativa a pilhas e acumuladores e respetivos resíduos e que revoga a Diretiva 91/157/CEE do Conselho, de 18 de março, alterada pela Diretiva 2008/12/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março.

Retificada pela Declaração de Retificação n.º 18-A/2009, de 6 de março e o Decreto-Lei n.º 266/2009, de 29 de setembro.

Alterada pelo Decreto-Lei n.º 173/2015 que transpondo a Diretiva n.º 2013/56/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de novembro de 2013, que altera a Diretiva n.º 2006/66/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de setembro de 2006, relativa a pilhas e acumuladores e respetivos resíduos, no que respeita à colocação no mercado de pilhas e acumuladores portáteis que contenham cádmio, destinados à utilização em ferramentas elétricas sem fios, e de pilhas-botão com baixo teor de mercúrio, e que revoga a Decisão 2009/603/CE, da Comissão.

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 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, que define as metas de retoma intercalares para os anos 2016 a 2020.

Despacho 7110/2015 de 29 de junho, que define a metodologia para a elaboração dos requisitos de qualificação de operadores de gestão de resíduos, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens (SIGRE).

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

Despacho 7112/2015, de 29 de junho estabelece a metodologia para definição das especificações técnicas a aplicar, no quadro do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens (SIGRE), aos resíduos de embalagens, domésticos e semelhantes, cuja produção diária por produtor não exceda os 1100 litros.

Portaria n.º 218/2015, de 11 de setembro, que 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, que 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.

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 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 2006/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à gestão de resíduos da indústria extrativa.

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

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 249/99, de 7 de julho, e n.º 323/2001.

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 e pelo Decreto-Lei n.º 2/2015¹².

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.

Lei n.º 25/2004, de 8 de julho: transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 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, e n.º 118/2009, de 19 de maio.

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 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-Leis n.os 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio.

¹² Foi ainda alterado em 2016, pelo Decreto-Lei n.º 7/2016, de 22 de fevereiro que prorrogou o prazo para a apresentação, pelos consumidores, dos pedidos de restituição do valor das cauções dos serviços públicos essenciais.

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.ºs 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 68/2005, de 15 de março: altera o regime de construção, gestão e acesso a infraestruturas instaladas no domínio público do Estado para alojamento de redes 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.

Alterado pelos Decretos-Lei n.º 223/2009, de 11 de setembro, n.º 131/2010, de 14 de dezembro, e n.º 149/2012, de 12 de julho.

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 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, (Figura 7) 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.

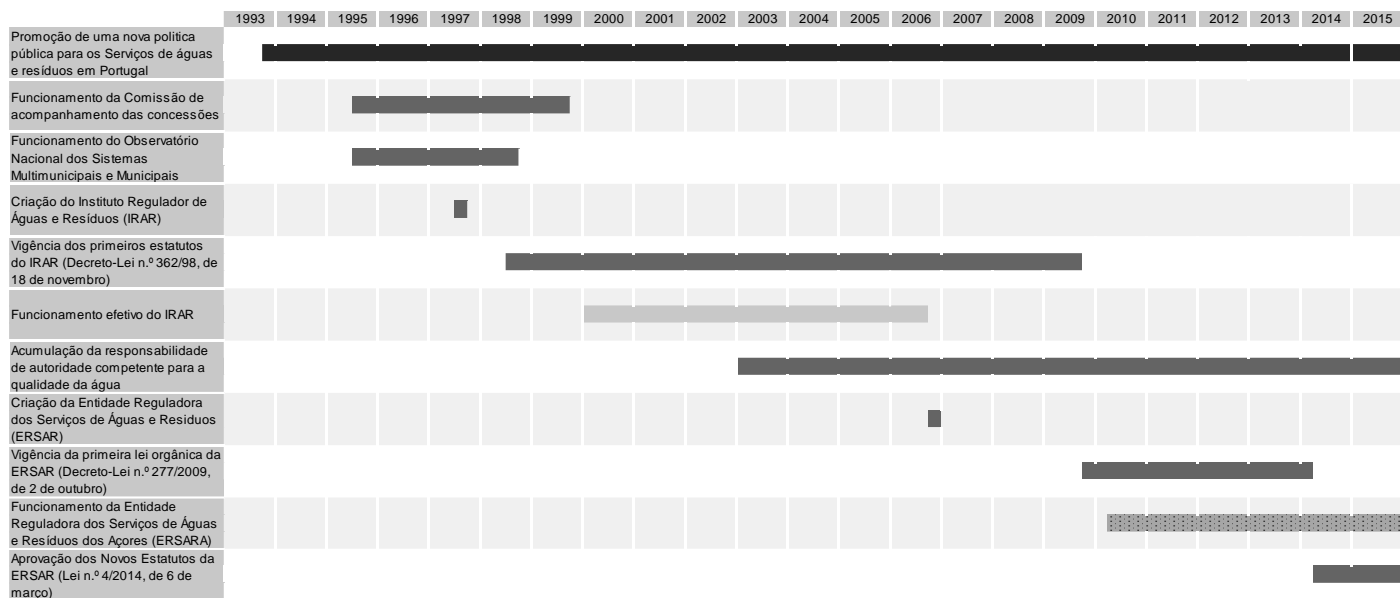


Figura 7. Principais marcos da evolução institucional da regulação dos serviços de águas e resíduos em Portugal

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 atividade regulatória assenta num modelo de regulação desenvolvido em 2003 para o IRAR e 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 já referido 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 do organismo regulador 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 junto de todas as entidades gestoras de abastecimento de água (Quadro 4).

Quadro 4. 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	17	283	81	33
Regulação comportamental						
Regulação legal e contratual	-	1	17	283	81	33
Regulação da qualidade do serviço	-	1	17	283	38	33
Regulação económica	-	1	17	283	38	33
Regulação da qualidade da água para consumo humano	-	1	5	203	70	29
Regulação da <i>interface</i> com os utilizadores	-	1	17	283	81	33

3.1.1. Modelo de regulação

O modelo de regulação agora em pleno funcionamento 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)¹³.



Figura 8. Modelo de regulação da ERSAR

Regulação estrutural do setor

A regulação estrutural, dirigida genericamente aos setores na sua globalidade, 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 componente de 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,

¹³ 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.

de gama e de processo. Complementarmente, monitoriza as estratégias nacionais adotadas para os setores de águas e resíduos acompanhando a sua implementação e reportando com periodicidade as evoluções e condicionamentos.

Na componente de 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 componente de 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 conseqüente 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. Contribui deste modo para a melhoria da capacitação técnica das entidades gestoras e para incentivar a 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. Face ao alargamento da intervenção regulatória a todas as entidades gestoras de sistemas municipais e em resultado da experiência acumulada, neste momento a 2.ª geração assenta em apenas 16 indicadores de qualidade para cada um dos três serviços regulados. 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 que se têm acentuado, 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 5).

Quadro 5. Outros organismos da Administração Central com relevância para o setor

Organismo	Ministério	Principais competências
Agência Portuguesa do Ambiente, IP	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.
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 desconcentrados de âmbito regional e apoiar tecnicamente as autarquias locais e as suas associações.
Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território	Ministério do Ambiente,	Avaliar o desempenho e a gestão dos serviços e organismos do Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território, ou sujeitos à tutela do respetivo ministro, 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.
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 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.
Direção-Geral das Atividades Económicas	Ministério da Economia	<p>Promover o desenvolvimento de uma envolvente económica, social e administrativa mais favorável à atividade das empresas nos diferentes setores por si tutelados.</p> <p>Contribuir para a conceção, execução e avaliação da política de empresa nas diferentes áreas de atividade económica.</p> <p>Especial relevância na definição das tarifas de uma entidade gestora do setor: a EPAL.</p>
Autoridade da Concorrência	Ministério da Economia	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.
Instituto Português de Acreditação	Ministério da Economia	Acreditação dos laboratórios de ensaios da água, das águas residuais e dos resíduos.
Instituto Português da Qualidade	Ministério da Economia	<p>Gerir e coordenar o Sistema Português de Qualidade. Desenvolver atividades de normalização, metrologia e qualificação. Gerir programas de apoio financeiro.</p> <p>Cooperação internacional no domínio da qualidade.</p> <p>Certificação de materiais, de coordenação na elaboração de normas e na aferição de contadores, básculas e outros caudalímetros.</p>
Direção-Geral das Autarquias Locais	Presidência do Conselho de Ministros	<p>Assegurar um novo quadro de cooperação entre a Administração Central e a administração local, em articulação com as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional.</p> <p>Acompanhar o processo de descentralização de competências para as autarquias locais como mecanismo essencial de modernização autárquica.</p> <p>Conceção, estudo, coordenação e execução de medidas de apoio à administração local e reforço da cooperação entre esta e a Administração Central.</p>
Instituto Nacional de Estatística, IP	Presidência do Conselho de Ministros	<p>Produzir e divulgar de forma eficaz, eficiente e isenta, informação estatística oficial de qualidade, relevante para toda a sociedade.</p> <p>O Instituto Nacional de Estatística (INE) delega em outras entidades nacionais a produção de algumas estatísticas oficiais garantindo, no entanto, a coordenação metodológica e a qualidade dessa produção, bem como a sua divulgação.</p>

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 2015.

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

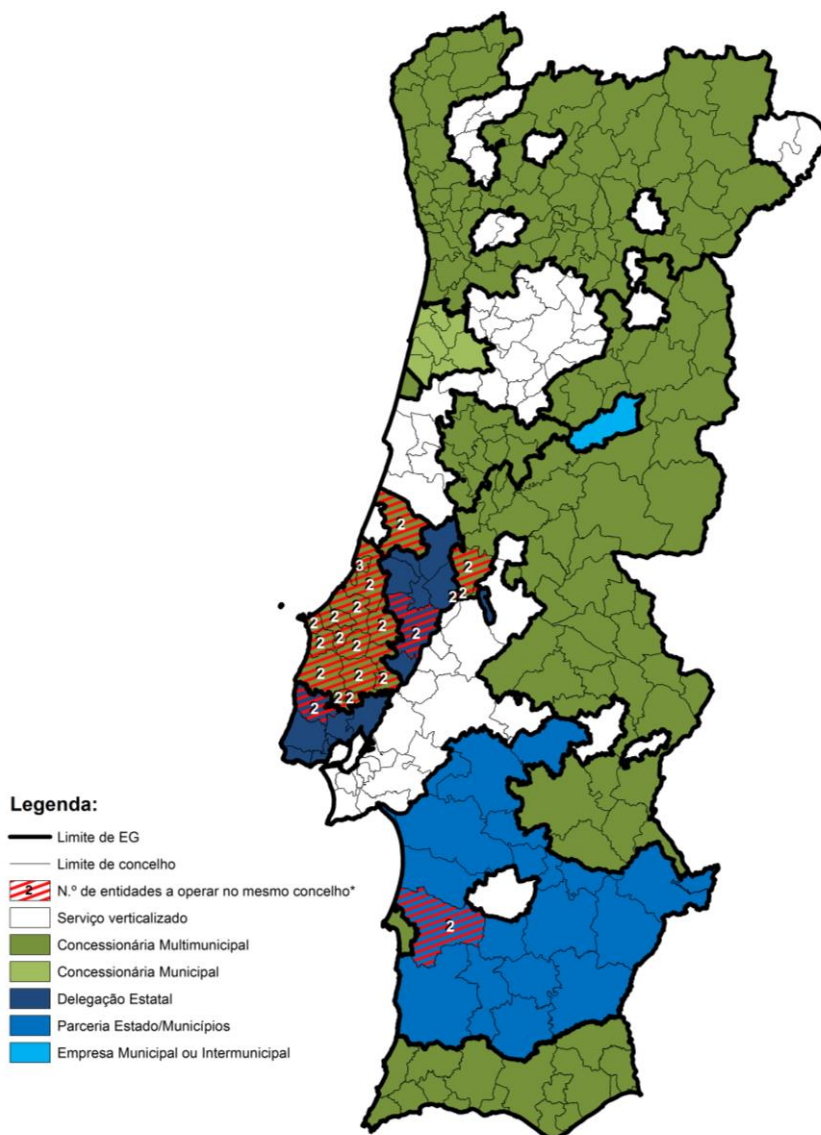
Modelo de gestão	Submodelo de gestão	Abastecimento de água			Saneamento de águas residuais			Gestão de resíduos urbanos			Total
		Alta	Baixa	Total ¹⁴	Alta	Baixa	Total ¹⁴	Alta	Baixa	Total ¹⁴	
Gestão concessionada	Concessões multimunicipais	5	1	5	5	0	5	12	0	12	17
	Concessões municipais	1	28	29	2	23	25	0	1	1	33
Gestão delegada	Delegações estatais	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	Parcerias Estado/municípios	1	2	3	1	2	3	0	0	0	3
	Empresas municipais ou intermunicipais	1	23	24	0	23	23	8	17	24	35
	Juntas de freguesia/ Associações de utilizadores	0	43	43	0	0	0	0	0	0	43
Gestão direta	Associações de municípios	0	0	0	1	0	1	3	2	5	6
	Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	1	20	20	0	18	18	0	7	7	20
	Serviços municipais	1	183	183	0	191	191	0	231	231	257
Total		11	301	308	9	257	266	23	258	280	415

¹⁴ 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".

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 2015.



* 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 deste 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 populacionais¹⁵, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 8.

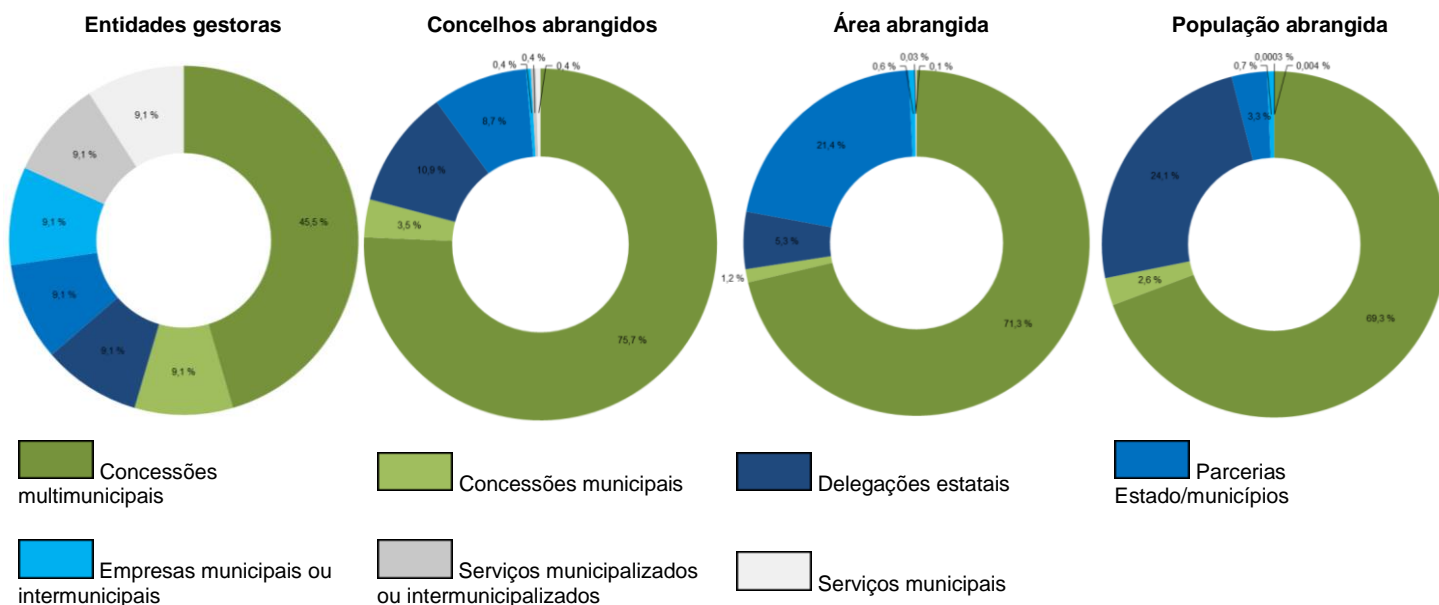


Figura 10. Indicadores gerais do setor de abastecimento de água em alta, por submodelo de gestão

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

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km ²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km ²)
Concessões multimunicipais	5	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 assim 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. Esta relação traduz-se numa fraca densidade populacional (16 hab./km²), característica da tipologia de área de intervenção da entidade gestora (área predominantemente rural).

A Figura 11 apresenta a evolução do setor do abastecimento público de água em alta 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 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.

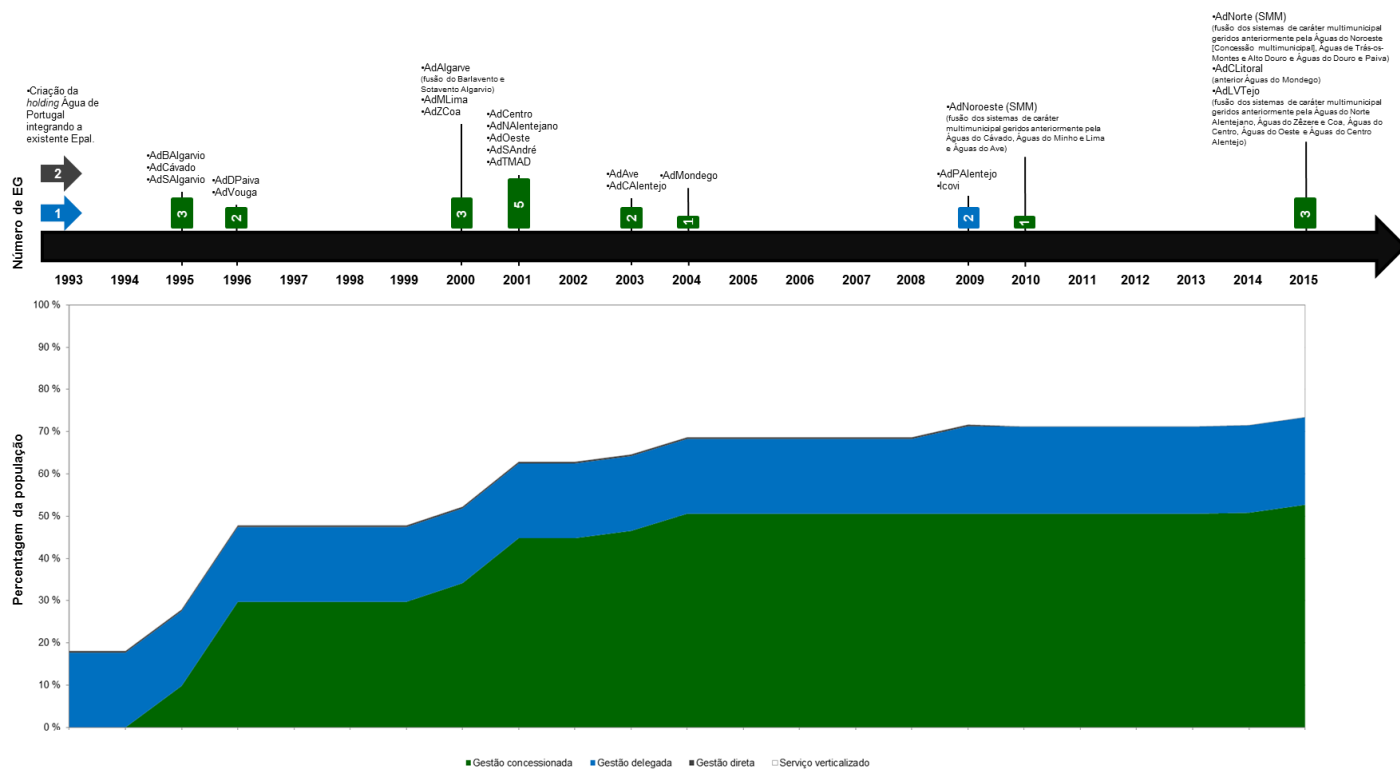


Figura 11. Evolução do setor relativo ao abastecimento público de água em alta

No que diz respeito 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, enquanto 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.

Em 2015 verificou-se uma alteração substancial ao panorama de entidades que prestam o serviço de abastecimento público de água em alta, particularmente nas concessões multimunicipais, criando-se três novos sistemas fruto da fusão da quase totalidade dos sistemas com estas características. Assim, o sistema da Águas do Norte (Concessão multimunicipal) resultou da fusão dos sistemas anteriormente geridos pela Águas do Douro e Paiva, Águas do Noroeste (Concessão multimunicipal) e Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro; o sistema da Águas Centro Litoral resultou do sistema gerido pela Águas do Mondego e por último, o sistema da Águas de Lisboa e Vale do Tejo originou-se a partir da junção dos sistemas geridos pela Águas do Norte Alentejano, Águas do Zêzere e Coa, Águas do Centro, Águas do Oeste e Águas do Centro Alentejo. Na agregação de sistemas, vários municípios que não estavam integrados em sistemas multimunicipais foram também integrados, tendo-se por isso registado em 2015 um aumento da população abrangida pelas concessões. Alguns destes exemplos foram os casos dos municípios de Celorico de Basto na Águas do Norte (Concessão multimunicipal) ou Portel na Águas de Lisboa e Vale do Tejo.

Por outro lado, o município de Ferreira do Alentejo deixou, no final de 2015, de pertencer à área de abrangência da Águas Públicas do Alentejo, passando o município a prestar o serviço diretamente ao utilizador final de forma verticalizada.

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 2015.

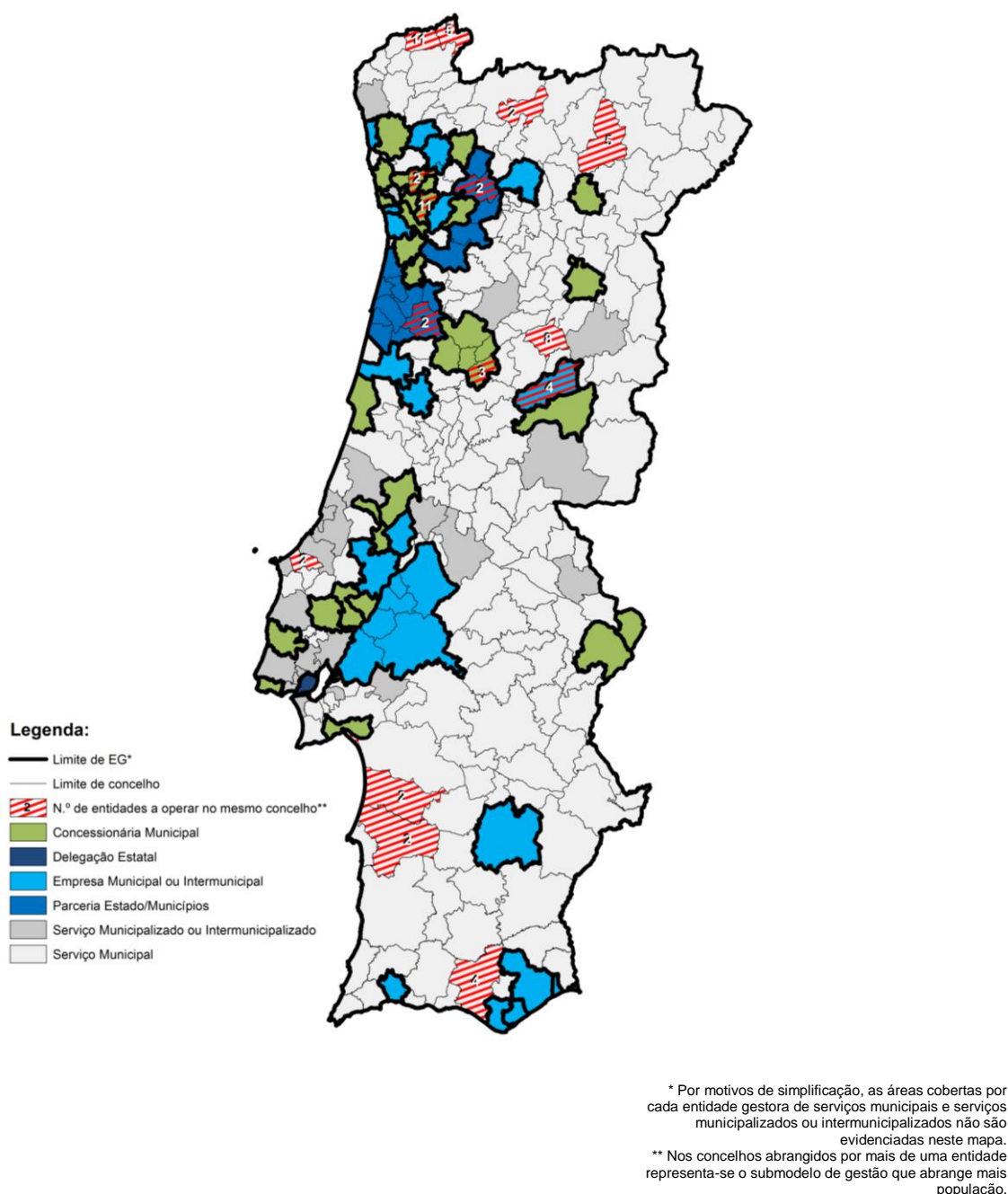


Figura 12. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de abastecimento de água em baixa

O abastecimento de água em baixa é marcado pelo elevado número de entidades gestoras, 301, 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 populacionais¹⁶, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 9.

¹⁶ 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.

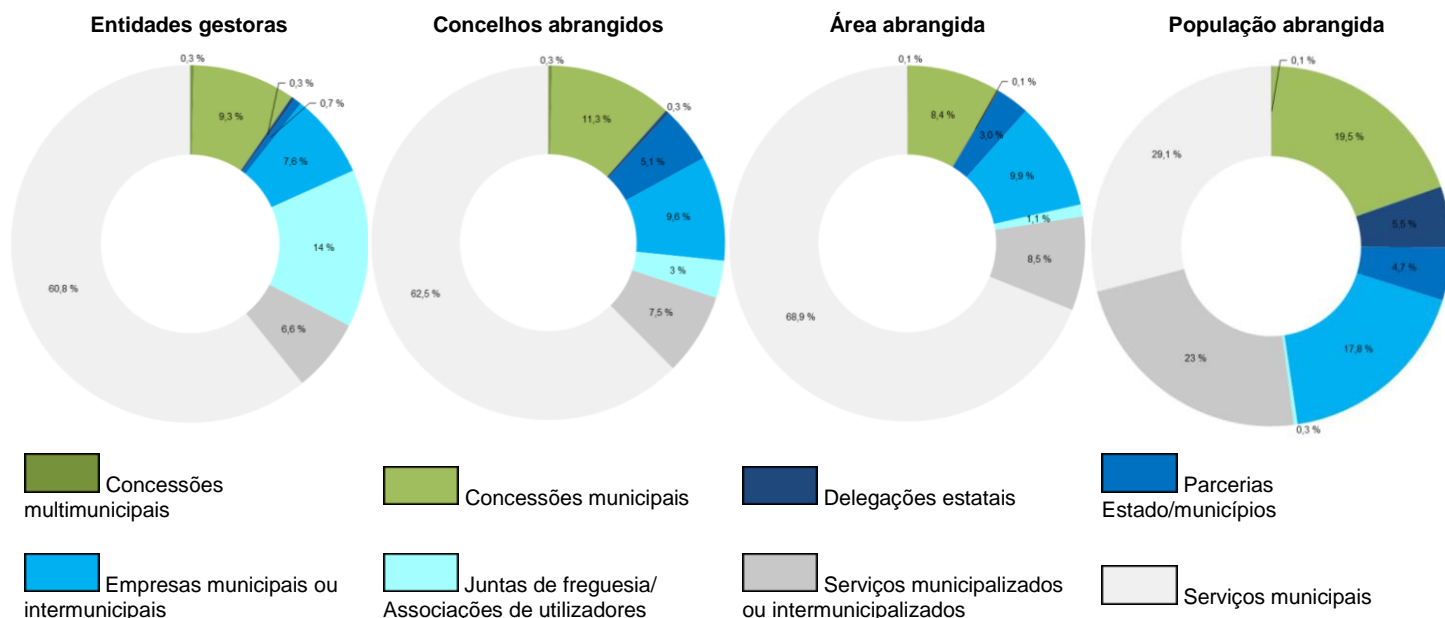


Figura 13. Indicadores gerais do setor de abastecimento de água em baixa, por submodelo de gestão

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/Associações de utilizadores	43	10	982	34	34
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	20	22	7 688	2 316	301
Serviços municipais	183	183	62 155	2 932	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/associações de utilizadores, 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, com uma densidade populacional de 5,5 mil hab./km², prestando o serviço em áreas urbanas (Lisboa) densamente povoadas.

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 população abrangida 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 ou associações de utilizadores. Embora se tenha registado a diminuição deste último tipo de entidades para cerca de metade das que existiam no ano de 2014 (85 entidades em 2014; 43 entidades em 2015), confirmando a tendência de decréscimo dos últimos anos, as juntas de freguesia ou associações de

utilizadores abrangem ainda um universo de 34 mil habitantes, sendo de resto responsáveis 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.

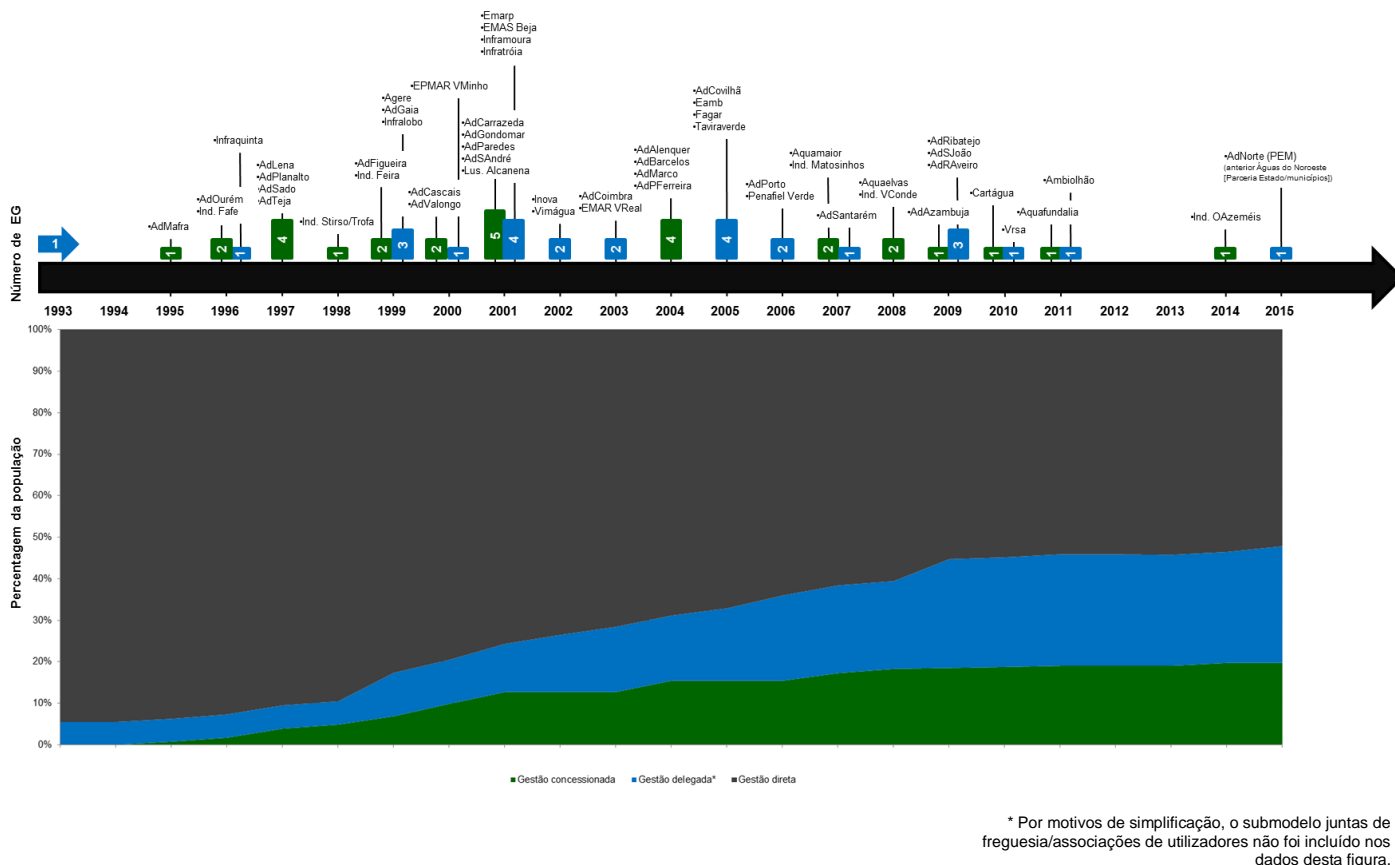


Figura 14. Evolução do setor relativo ao abastecimento público de água em baixa

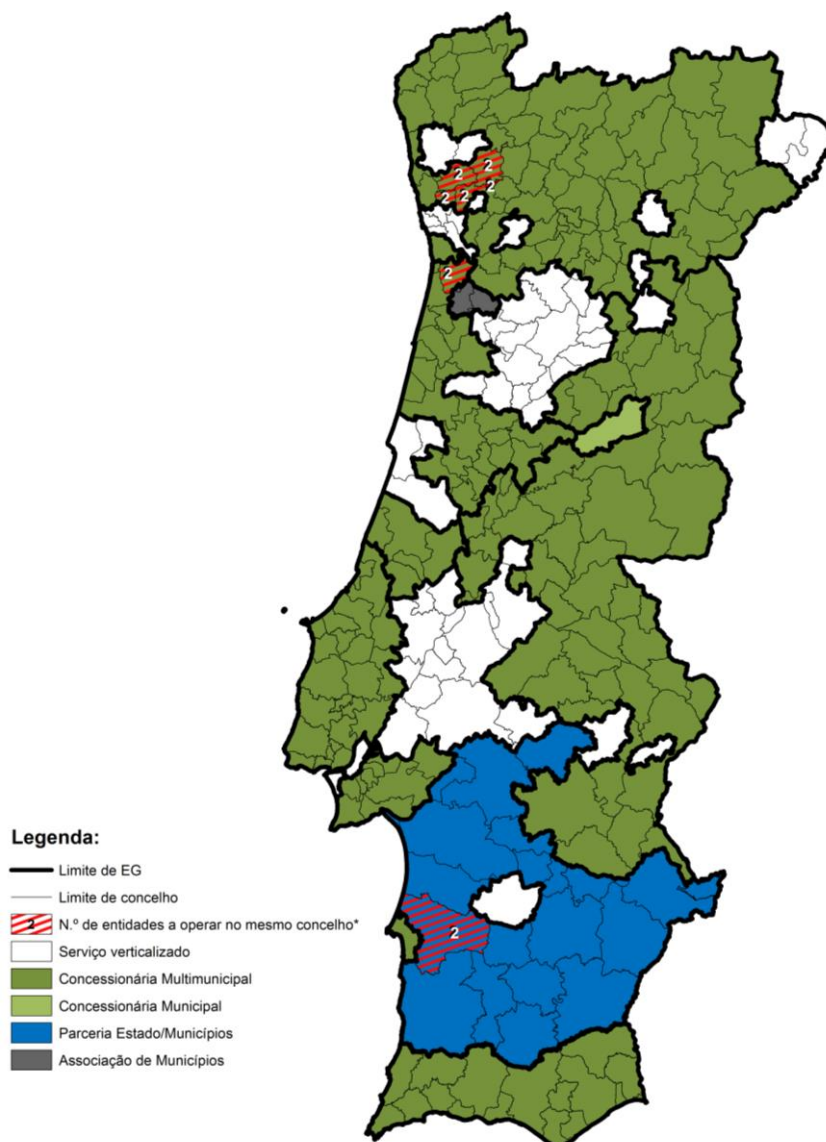
Como foi referido, as entidades gestoras com modelo de gestão direta dominam o abastecimento de água em baixa. No entanto, nas duas últimas décadas assiste-se a uma tendência de empresarialização crescente do setor. No início da década de 2000 os modelos de gestão concessão e delegada representavam apenas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

No cômputo geral, no ano de 2015 a única alteração significativa que se registou foi a entrada em funcionamento da Águas do Noroeste (Parceria Estado/municípios), que mais tarde foi substituída pela Águas do Norte (Parceria Estado/municípios) e que passou a prestar o serviço de abastecimento de água em baixa nos concelhos de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto e Cinfães.

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 2015.



* 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 149 municípios e aproximadamente 2,6 milhões de habitantes, concentrando-se essencialmente no Norte do País (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 populacionais¹⁷, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 10.

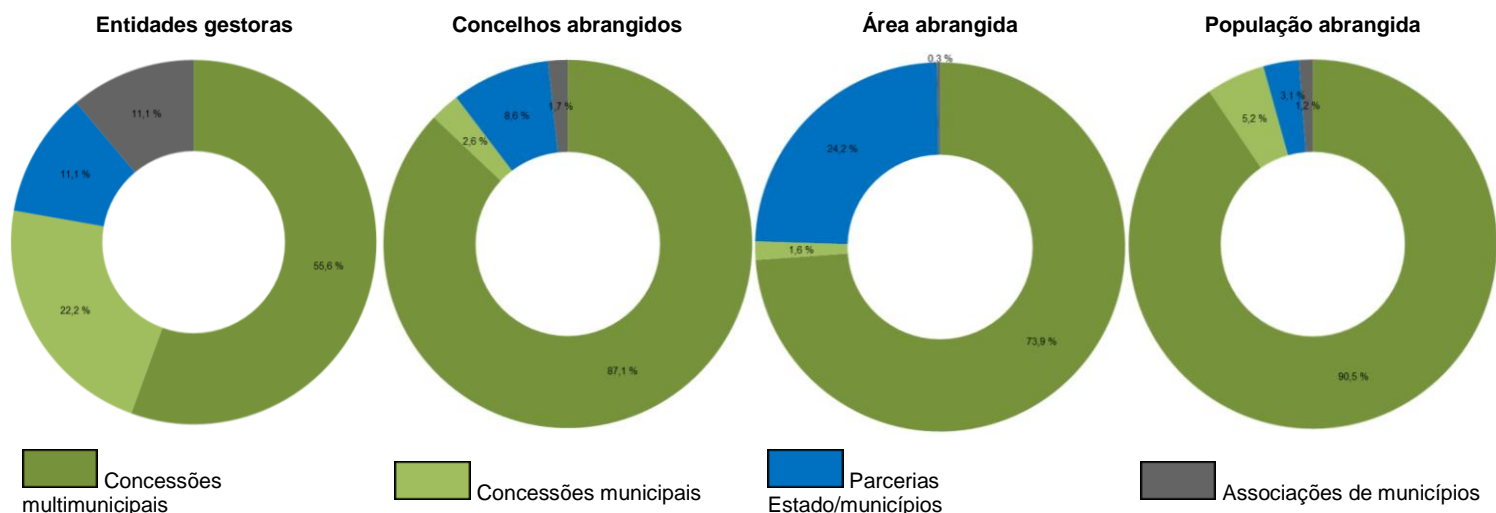


Figura 16. Indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais urbanas em alta, por submodelo de gestão

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	5	202	47 364	7 049	149
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, 91 % 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 por esta prestado 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.

¹⁷ 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.

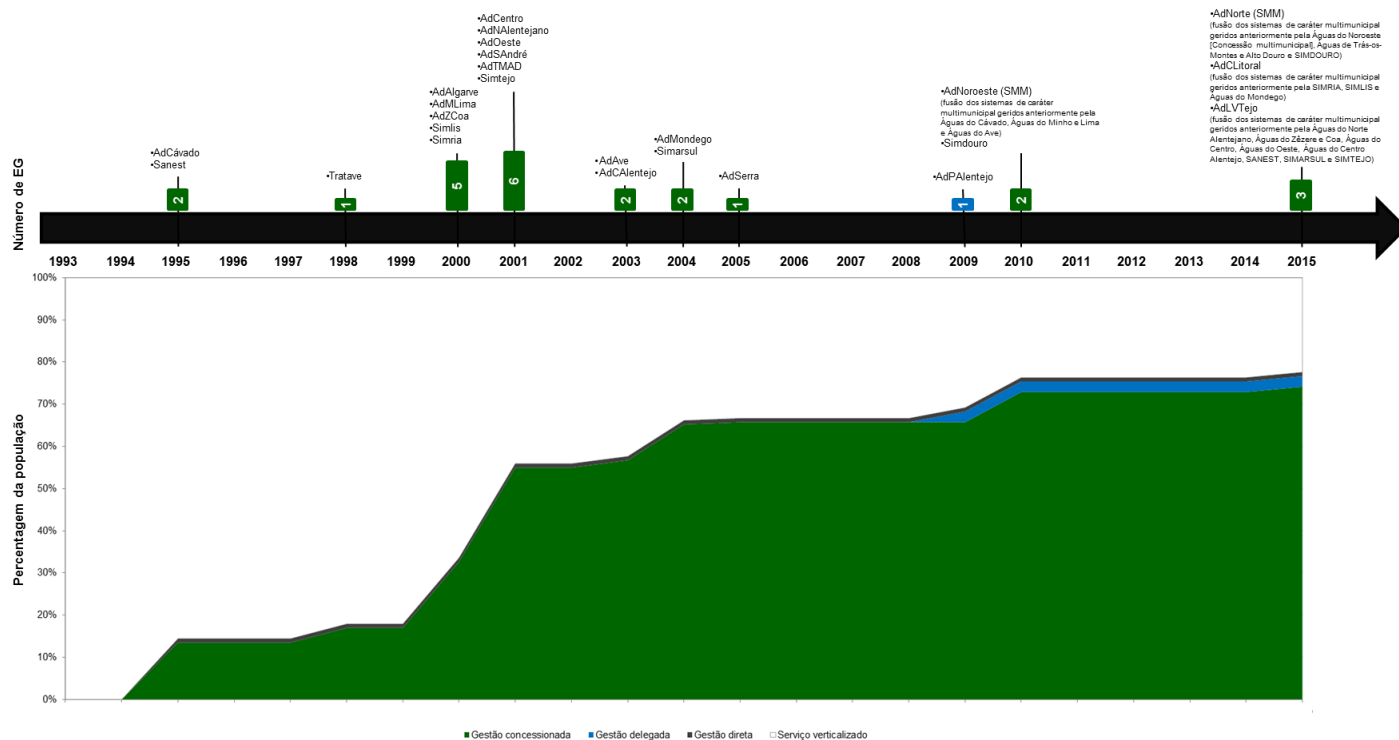


Figura 17. Evolução do setor relativo ao saneamento de águas residuais urbanas em alta

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, 2015 foi um ano com alterações relevantes no serviço de saneamento de águas residuais em alta, especialmente no que diz respeito ao submodelo de gestão das concessões multimunicipais com a criação de três novos sistemas que resultaram da fusão de quase a totalidade dos sistemas desta natureza. Neste sentido, o sistema da Águas do Norte (Concessão multimunicipal) resultou da agregação dos sistemas anteriormente geridos pela Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro, SIMDOURO e Águas do Noroeste (Concessão multimunicipal); o sistema da Águas Centro Litoral originou-se a partir da junção dos sistemas geridos pela Águas do Mondego, SIMRIA e SIMLIS e por último, o sistema da Águas de Lisboa e Vale do Tejo teve como origem os sistemas anteriormente geridos pela Águas do Norte Alentejano, Águas do Zêzere e Coa, Águas do Centro, Águas do Oeste, Águas do Centro Alentejo, SANEST, SIMARSUL e SIMTEJO. Da mesma forma que se registou no abastecimento público de água em alta, nestas agregações foram integrados municípios onde anteriormente o serviço era prestado de forma verticalizada, registando-se por isso em 2015 um aumento de população abrangida pelas concessões. Exemplo disso, são os casos de Soure na Águas do Centro Litoral e Portel na Águas de Lisboa e Vale do Tejo.

No ano de 2015 a entidade Associação de Municípios das Terras de Santa Maria passou a ser considerada pela ERSAR como entidade gestora que presta os serviços de saneamento de águas residuais em alta nos concelhos de Oliveira de Azeméis, Santa Maria da Feira, Vale de Cambra e São João da Madeira. O serviço de saneamento de águas residuais em alta deixou assim de ser prestado exclusivamente por entidades do tipo empresarial, muito embora aproximadamente 99 % da população com este serviço seja abrangida ou por entidades com modelo de gestão concessionado ou com modelo de gestão delegado.

De registar ainda o município de Ferreira do Alentejo, que no final de 2015 deixou de pertencer à Águas Públicas do Alentejo, ficando o município a fazer o serviço diretamente ao utilizador final de forma verticalizada.

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 2015.

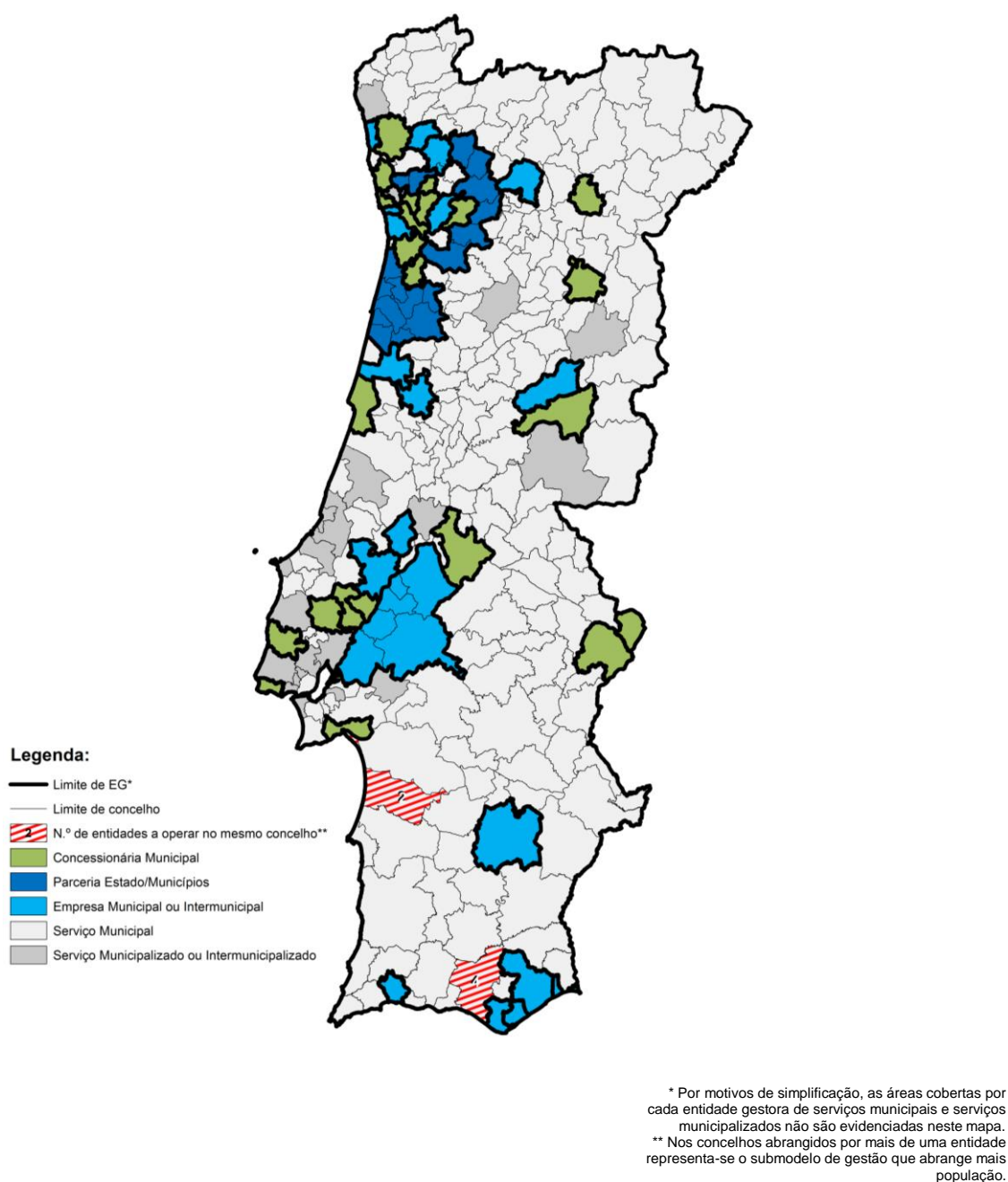


Figura 18. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de saneamento de águas residuais urbanas em baixa

Apesar de não apresentar o nível de fragmentação verificado no abastecimento de água em baixa, o setor das águas residuais 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 destaque 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 populacionais¹⁸, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 11.

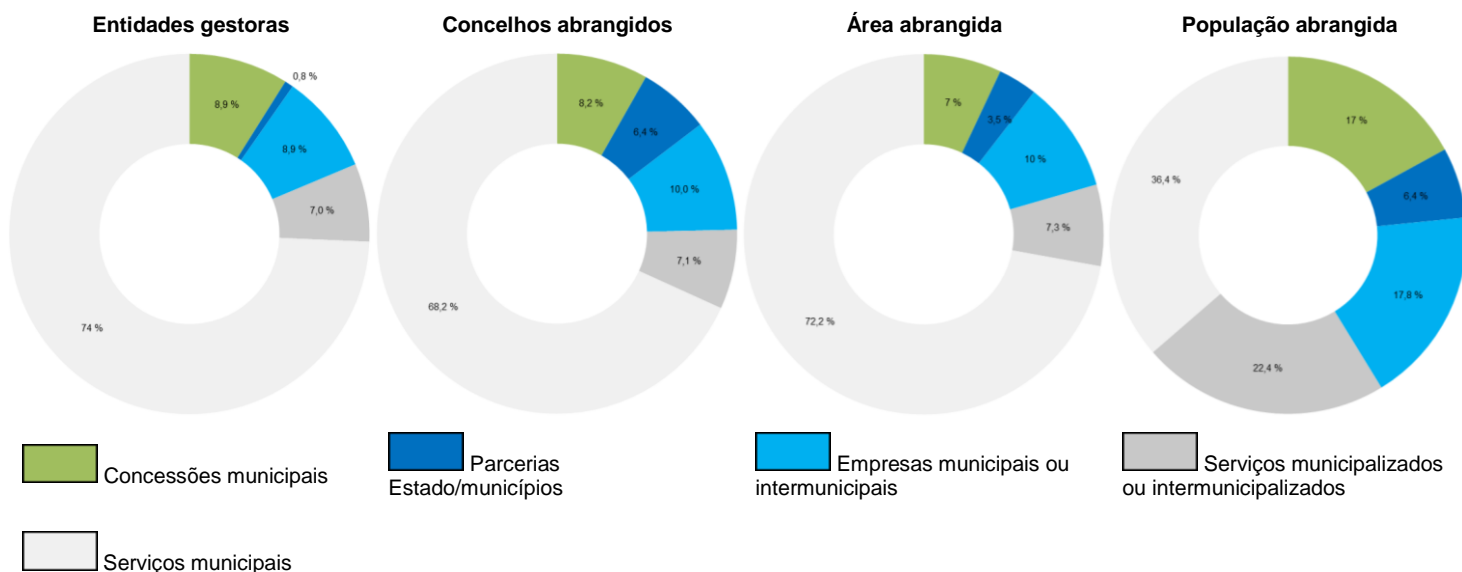


Figura 19. Indicadores gerais do setor de saneamento de águas residuais urbanas em baixa, por submodelo de gestão

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	18	20	6 526	2 252	345
Serviços municipais	191	191	64 469	3 660	57

Os serviços municipais têm a maior representatividade na prestação do saneamento de águas residuais em baixa, abrangendo cerca de 3,7 milhões de habitantes e 191 municípios. 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, consequentemente, 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.

¹⁸ 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.

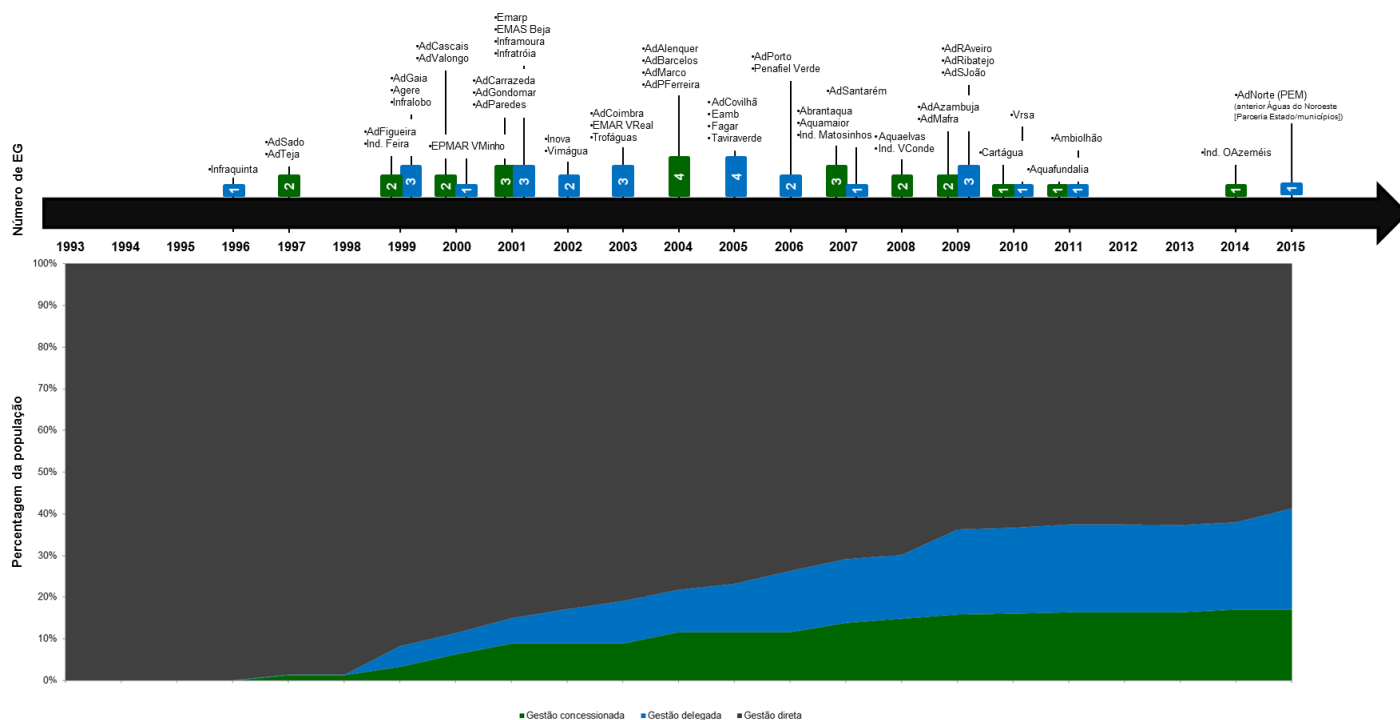


Figura 20. Evolução do setor relativo ao saneamento de águas residuais urbanas em baixa

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 este tipo de entidades passou de 10 % a quase 40 % da população abrangida pelo serviço, representando no final de 2015 cerca de 41 % do setor.

Em 2015 deu-se a entrada em funcionamento da Águas do Noroeste (Parceria Estado/municípios), que mais tarde foi substituída pela Águas do Norte (Parceria Estado/municípios), tendo nessa fase passado a realizar o saneamento de águas residuais em baixa nos concelhos de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa.

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 2015.

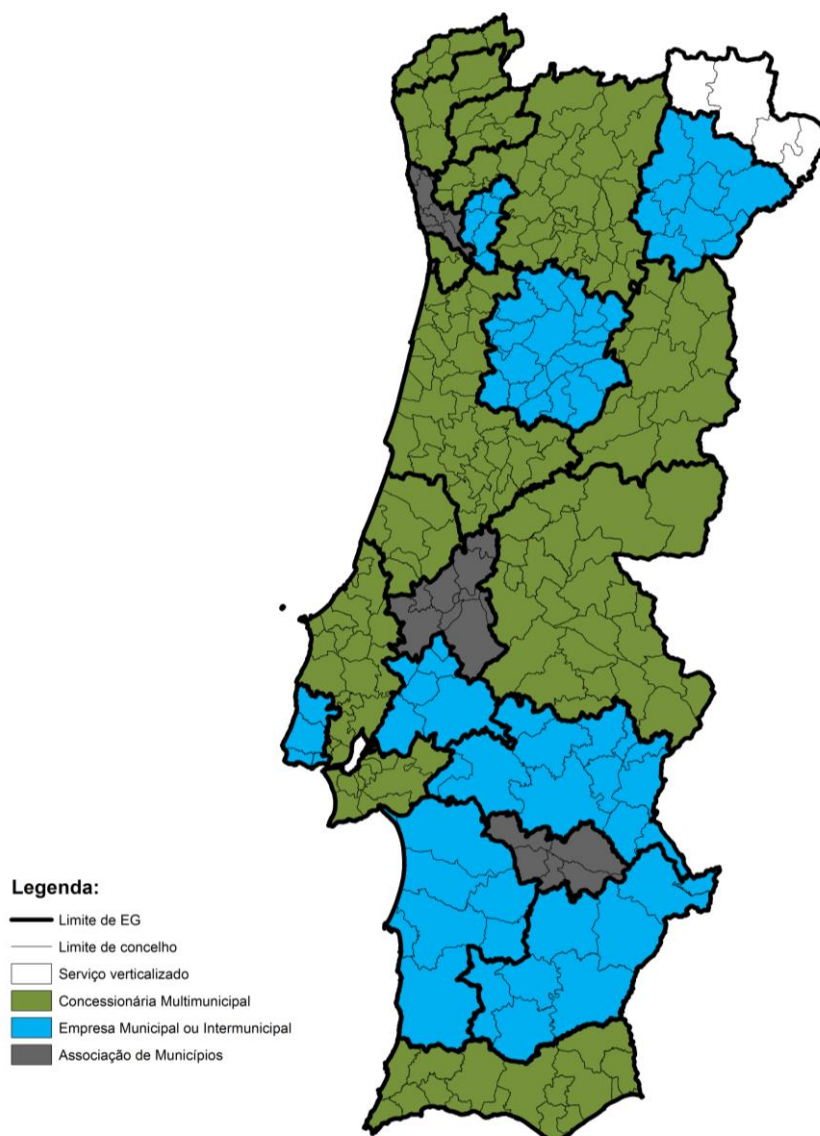


Figura 21. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos em alta

O serviço é prestado na sua maioria por entidades concessionárias (a verde no mapa da Figura 21). Aproximadamente 6,7 milhões de habitantes estão afetos a este tipo de entidades, perfazendo um total de 180 municípios.

De acordo com a Figura 21 pode-se aferir que em apenas quatro municípios localizados no Nordeste Transmontano (Vinhais, Bragança, Vimioso e Miranda do Douro) o serviço é verticalizado, ou seja, a recolha, o tratamento e o destino final dos resíduos são executados pela mesma entidade. Para mais pormenores sobre a verticalização dos serviços de águas e resíduos consultar o ponto 3.3.5.

De referir ainda que, no âmbito do Sistema do Nordeste Transmontano, gerido pela Resíduos do Nordeste, existe uma concessão para a exploração do respetivo aterro (atribuída à FCC ENVIRONMENT), apesar de não representada na Figura 21.

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 populacionais¹⁹, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 12.

¹⁹ 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.

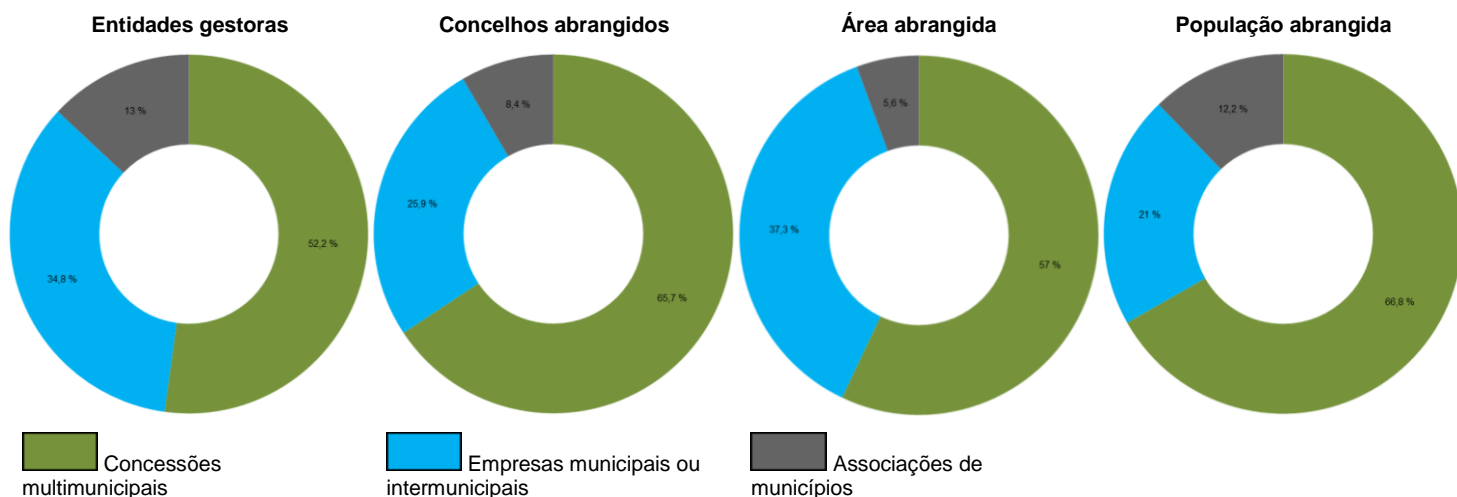


Figura 22. Indicadores gerais do setor de gestão de resíduos urbanos em alta, por submodelo de gestão

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	71	32 194	2 099	65
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.

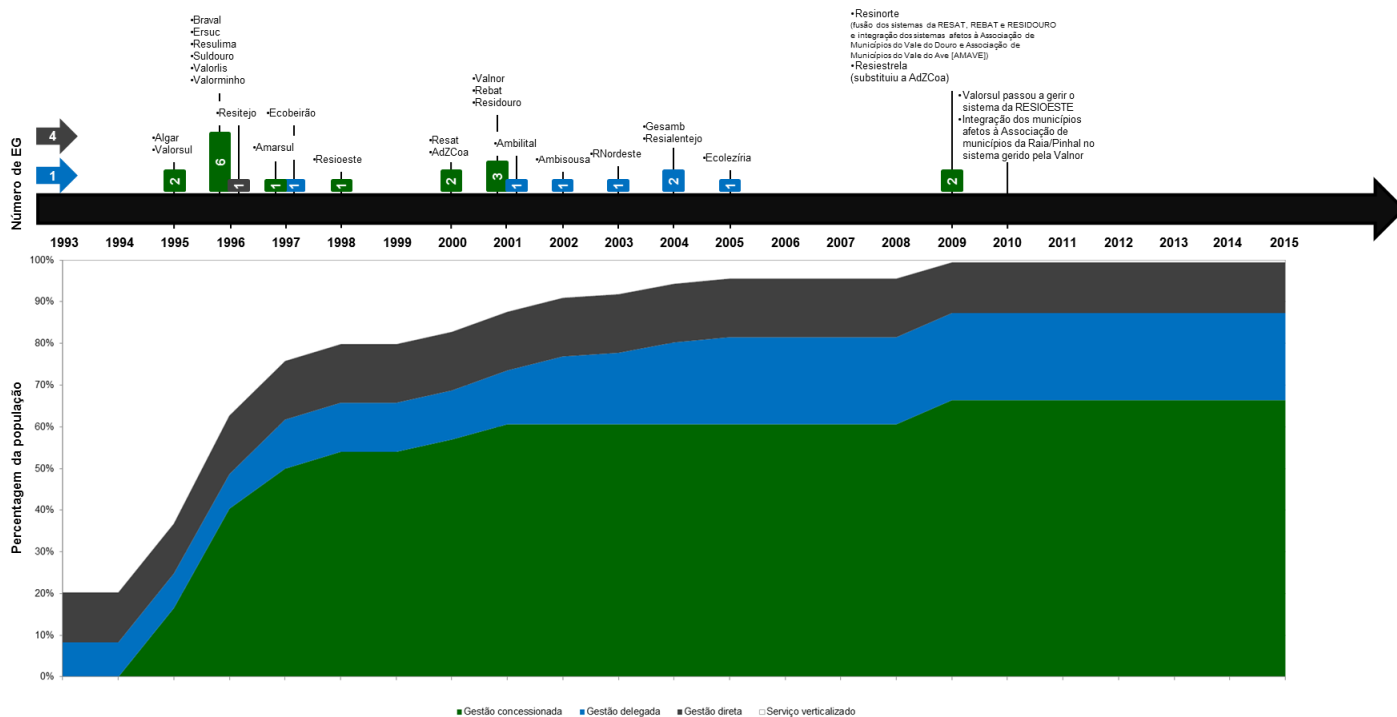


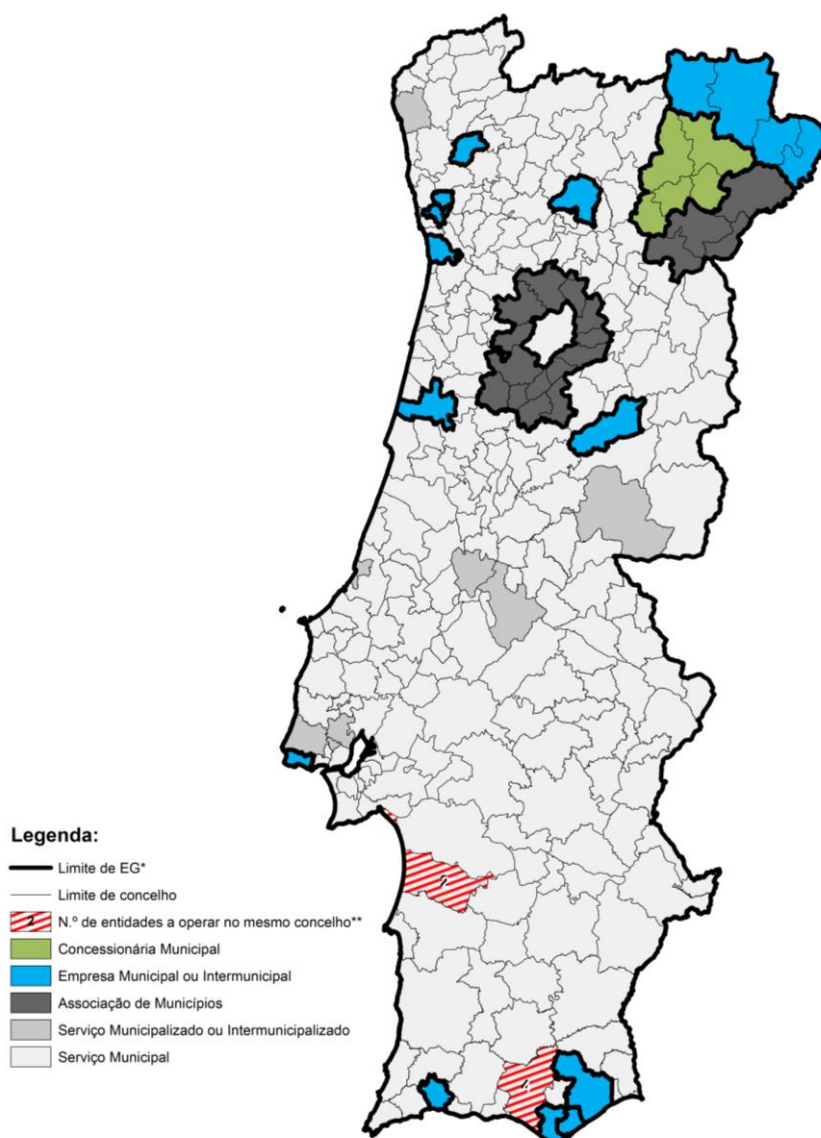
Figura 23. Evolução do setor relativo à gestão de resíduos urbanos em alta

Neste momento quase toda a população de Portugal continental é abrangida por entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos em alta, 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. Esta reorganização, registada quer nas águas, quer nos resíduos, permitiu no geral um aumento de escala por parte das entidades que realizam estes serviços.

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 2015.



* 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, a gestão direta (Figura 24) 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 quase 92 % dos municípios, o que representa cerca de 87 % da população do território. Os serviços de gestão de resíduos em baixa são também bastante fragmentados. A maioria das 258 entidades gestoras é de pequena dimensão, restringindo-se ao universo intramunicipal.

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 populacionais²⁰, informação que se encontra pormenorizada no Quadro 13.

²⁰ 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.

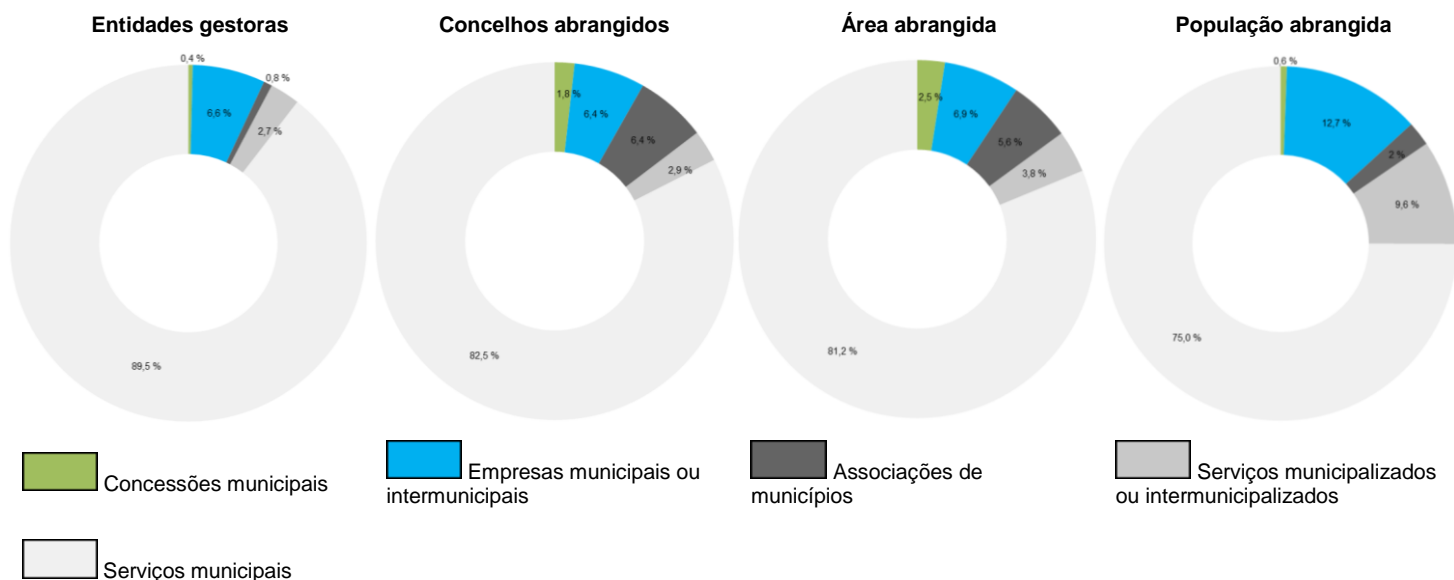


Figura 25. Indicadores gerais do setor de gestão de resíduos urbanos em baixa, por submodelo de gestão

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)
Concessões municipais	1	5	2 225	58	26
Empresas municipais ou intermunicipais	17	18	6 134	1 276	208
Associações de municípios	2	18	4 999	224	45
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	7	8	3 419	962	282
Serviços municipais	231	231	72 571	7 544	104

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: 231 municípios compreendendo aproximadamente 7,5 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 18 municípios e uma população de cerca de 1,3 milhões de habitantes.

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

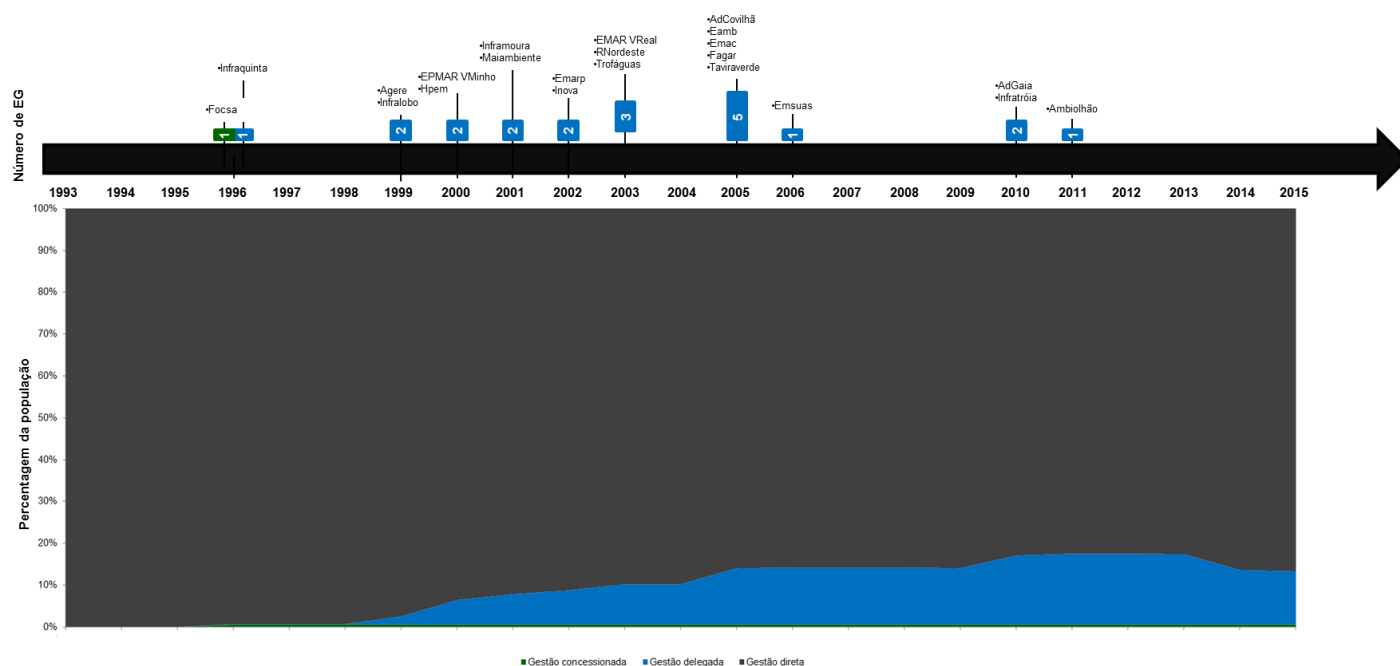


Figura 26. Evolução do setor relativo à gestão de resíduos urbanos em baixa

A empresarialização do setor não acompanha a tendência registada nos serviços das águas, abrangendo apenas 13 % da população de Portugal continental e sendo largamente composto por entidades gestoras com submodelo de gestão do tipo empresa municipal ou intermunicipal.

Em 2015 a Esposende Ambiente deixou de ser considerada pela ERSAR como a EG responsável por prestar o serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa no concelho de Esposende. Assim sendo, a entidade que passou a ser responsável pela prestação do serviço neste concelho foi a CM de Esposende. Outra alteração relevante no panorama das EG prestadores do serviço de gestão de resíduos em baixa verificou-se com a integração do município de Oliveira de Hospital no serviço prestado pela Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão.

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 neste momento já se encontra sob a forma de 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 respetivos atores.

Quadro 14. Panorama dos fluxos específicos existentes em Portugal

Fluxo específico	Princípio de política ambiental	Entidades gestoras	Tipologia do sistema	Tipos de resíduos abrangidos
Embalagens e resíduos de embalagens (E&RE)	Responsabilidade alargada do produtor	Sociedade Ponto Verde	Coletivo	Embalagens e resíduos de embalagens urbanas e não urbanas, de natureza perigosa ou não perigosa, incluindo as provenientes do setor agrícola, indústria, comércio, serviços e distribuição
		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 e resíduos de embalagens primárias de produtos fitofarmacêuticos classificados como resíduos perigosos.
Resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE)	Responsabilidade alargada do produtor	Amb3E	Coletivo	Esta entidade gere as dez 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 duas das dez categorias de REEE: 1- grandes eletrodomésticos; 5- equipamentos de iluminação.
Resíduos de pilhas e acumuladores	Responsabilidade alargada do produtor	Amb3RE	Coletivo	Resíduos de pilhas e acumuladores.
		AUTOSIL	Individual	
		ECOPIHAS	Coletivo	
		ERP Portugal	Coletivo	
		GVB	Coletivo	
Óleos usados	Responsabilidade alargada do produtor	SOGILUB	Coletivo	Óleos usados.
Pneus usados	Responsabilidade alargada do produtor	VALORPNEU	Coletivo	Pneus usados.
Veículos em fim de vida (VFV)	Responsabilidade alargada do produtor	VALORCAR	Coletivo	Veículos em fim de vida.

Quadro 14. Panorama dos fluxos específicos existentes em Portugal (continuação)

Fluxo específico	Princípio de política ambiental	Entidades gestoras	Tipologia do sistema	Tipos de resíduos abrangidos
Óleos alimentares usados (OAU)	Responsabilidade pela gestão do resíduo	Municípios (<1100 litros/dia)	Coletivo	Óleos alimentares usados.
		Produtores dos resíduos (>1100 litros/dia)	Individual	
Resíduos de construção e demolição (RCD)	Responsabilidade pela gestão do resíduo	- Dono de obra - Detentor do RCD no caso de se desconhecer o seu produtor	Individual	Resíduos de construção e demolição.
		Municípios no caso de obras particulares isentas de licenças	Coletivo	

3.3.5. 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 por uma mesma entidade e 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, de forma a potenciar economias de escala e de gama e mais-valias ambientais, pretendendo-se com a reconfiguração: 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 águas e dos sistemas de saneamento de águas residuais existentes na mesma região; a geração de mais-valias ambientais, através da fusão de sistemas de cuja ação decorre a resolução de um problema ambiental crítico.

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 Censos 2011) integrados em sistemas que abrangem mais de um concelho, por serviço e vertente, como forma de avaliar o grau de integração horizontal destes serviços em Portugal continental. Os resultados aqui observados são facilmente explicados quando analisada a informação presente nos subcapítulos 3.3.1, 3.3.2 e 3.3.3 deste volume.

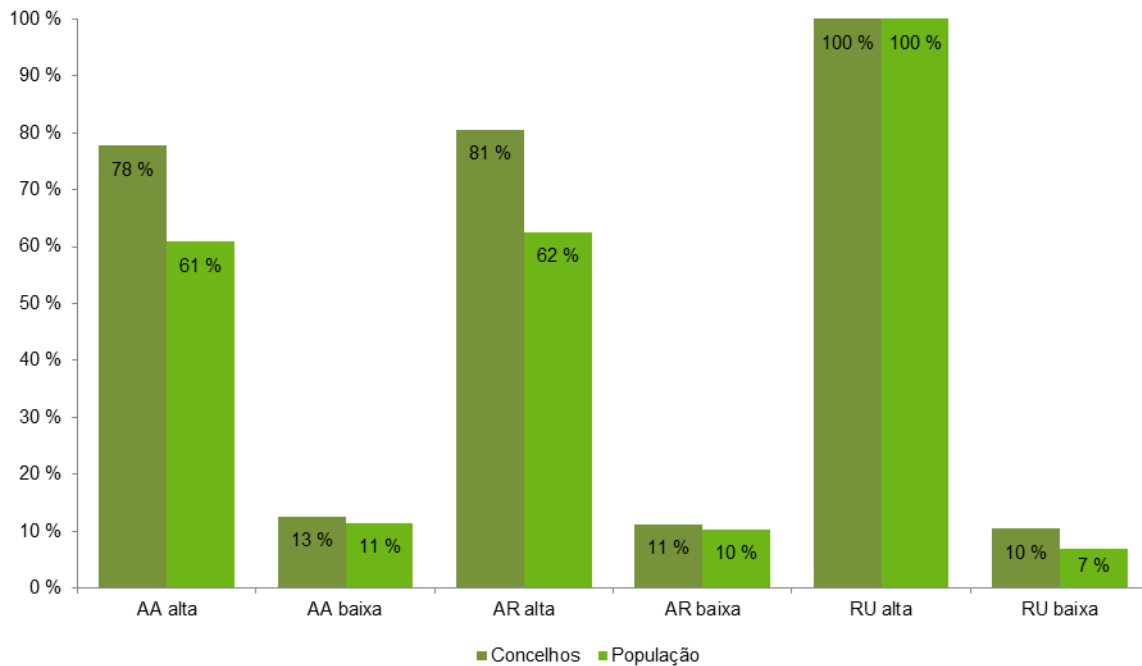


Figura 27. Percentagem de concelhos e de população de Portugal continental integrados em sistemas abrangendo mais de um concelho

No que se refere ao serviço de abastecimento público de água, para a vertente em alta observam-se percentagens elevadas de concelhos e população que se encontram servidos por sistemas que abrangem mais do que um concelho, equivalendo a 78 % dos concelhos e a 61 % da população (mais de 6 milhões de habitantes) de Portugal continental. Por outro lado, para a vertente em baixa observam-se valores baixos, que corresponde a 13 % de concelhos e 11 % de população (cerca de 1,2 milhões de habitantes) o que é expectável face à distribuição geográfica dos submodelos de gestão do serviço em baixa.

Para o serviço de saneamento de águas residuais urbanas a vertente em alta apresenta percentagens significativas de integração horizontal, sendo que 81 % dos concelhos e 62 % da população (cerca de 6,3 milhões de habitantes) de Portugal continental se encontram servidos por sistemas que abrangem mais do que um concelho. Contudo, para a vertente em baixa estas percentagens voltam a ser reduzidas, representam 11 % dos concelhos e 10 % da população (cerca de 1,0 milhões de habitantes) de Portugal continental, o que mais uma vez é fácil de perceber face à distribuição das entidades gestoras para este serviço em baixa.

Quanto ao serviço de gestão de resíduos urbanos, para a vertente em alta a integração horizontal é total, encontrando-se 100 % dos concelhos e da população de Portugal continental integrados em sistemas abrangendo mais do que um concelho. De facto, os sistemas de gestão de resíduos urbanos em alta abrangem a totalidade dos 278 concelhos de Portugal continental. De forma diferente, para a vertente em baixa somente 10 % dos concelhos e 7 % da população (cerca de 680 mil habitantes) de Portugal continental se encontram servidos por sistemas que abrangem mais do que um concelho.

Deste modo, apesar da significativa integração horizontal observada, nomeadamente nas vertentes em alta, 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 de vertentes múltiplas, integradas e sequenciais da cadeia de valor da prestação de um serviço, de forma a 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 as vertentes em alta e em baixa 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).

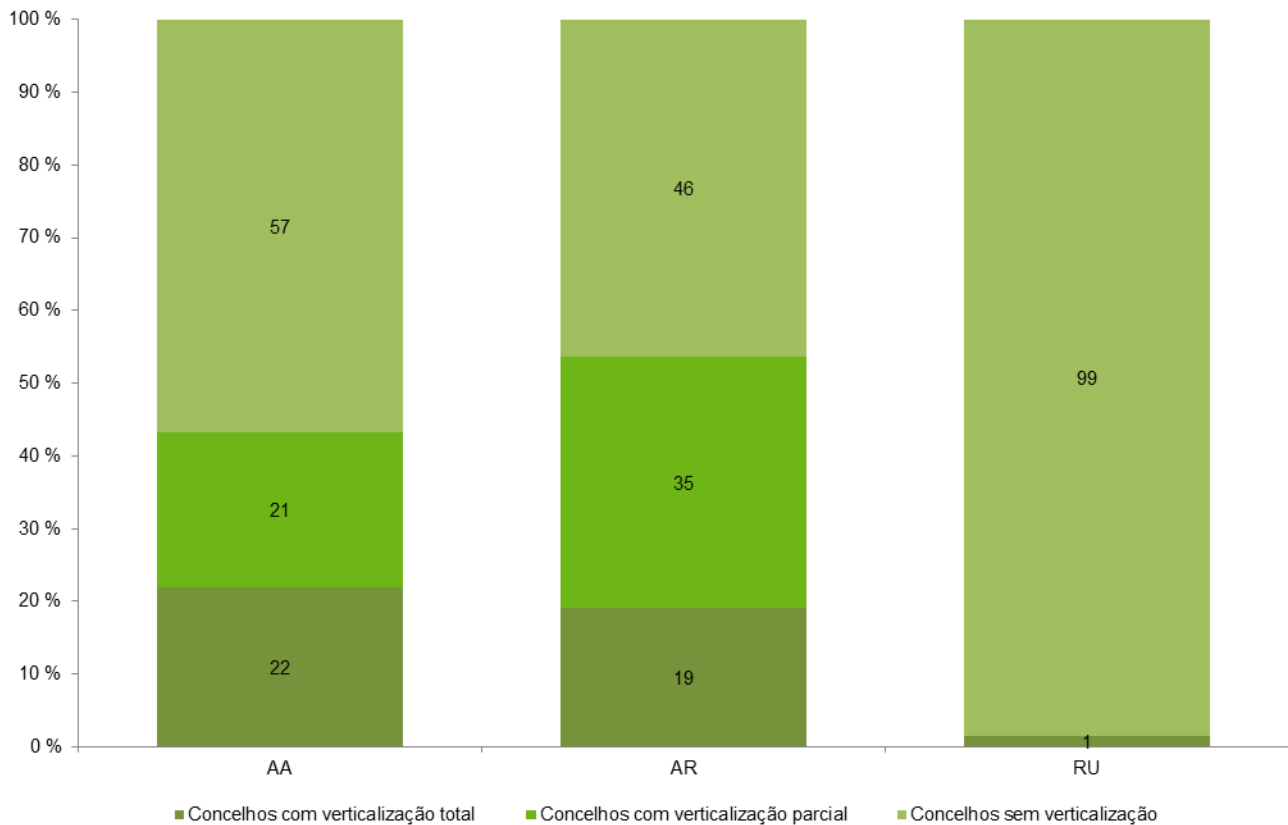


Figura 28. Percentagem de concelhos de Portugal continental com serviços de águas e resíduos verticalizados

Para o serviço de abastecimento público de água verifica-se que em 43 % dos concelhos (120 concelhos) de Portugal continental as vertentes em alta e em baixa são geridas pela mesma entidade, existindo no entanto graus distintos de verticalização.

De forma análoga ao serviço de abastecimento público de água, as vertentes em alta e em baixa do serviço de saneamento de águas residuais urbanas são geridas de forma integrada em 54 % dos concelhos de Portugal continental (149 concelhos), existindo 129 concelhos onde não existe verticalização do serviço, o que representa menos de metade dos concelhos.

No que se refere à integração da vertente em alta do serviço de gestão de resíduos urbanos com a vertente em baixa, verifica-se que dos 278 concelhos de Portugal continental em apenas 1 % (quatro concelhos) o serviço de gestão de resíduos urbanos em alta e em baixa são realizados pela mesma entidade.

No geral, verifica-se nos três serviços a existência de um ainda baixo número de concelhos 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.

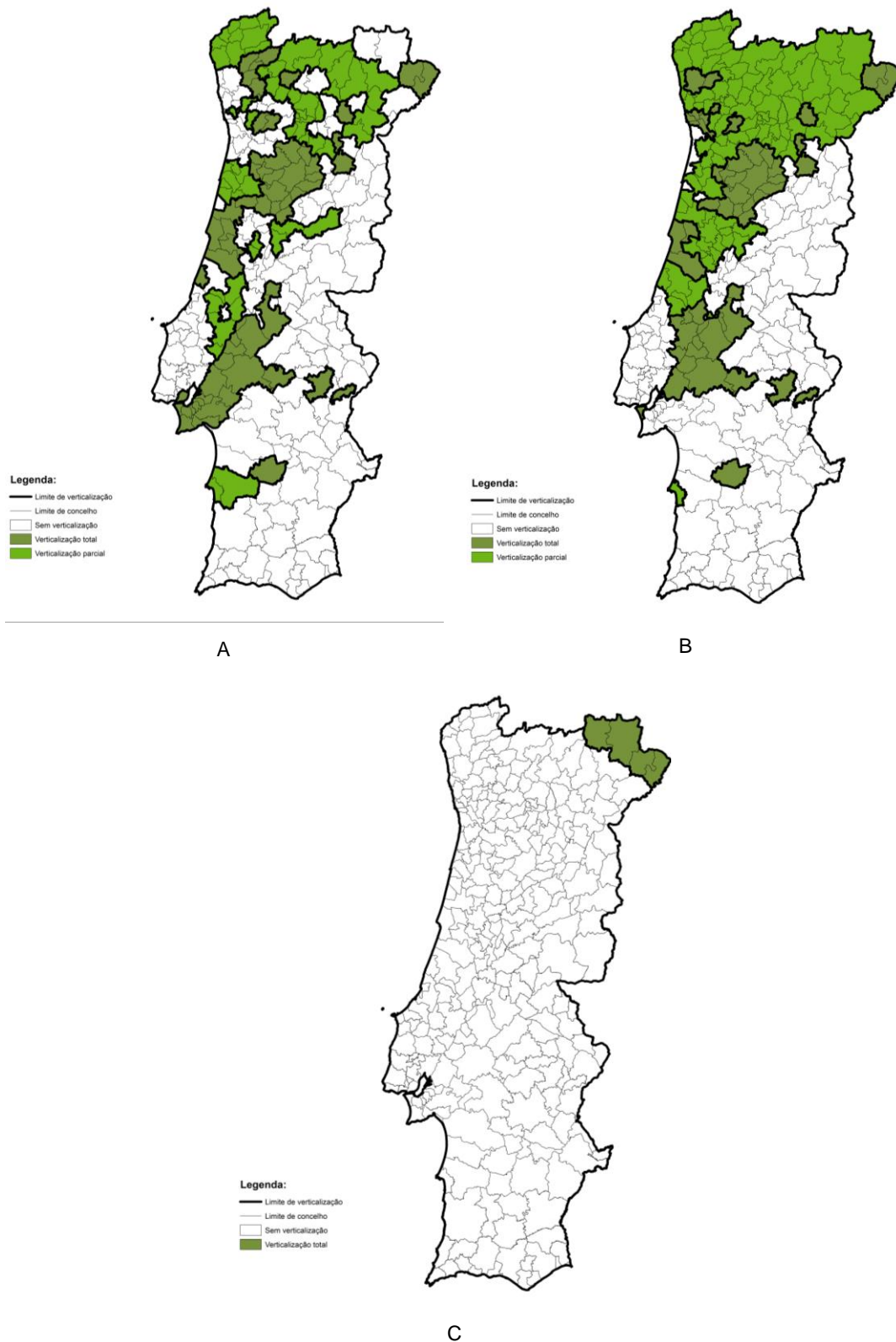


Figura 29. Distribuição geográfica dos concelhos com serviços de águas e resíduos verticalizados: (A) abastecimento público de água, (B) saneamento de águas residuais urbanas, (C) gestão de resíduos urbanos

Integração de serviços (economias de gama)

A prestação de serviços de atividades distintas, porém relacionados, 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, em confronto com a percentagem de concelhos em que tal não acontece.

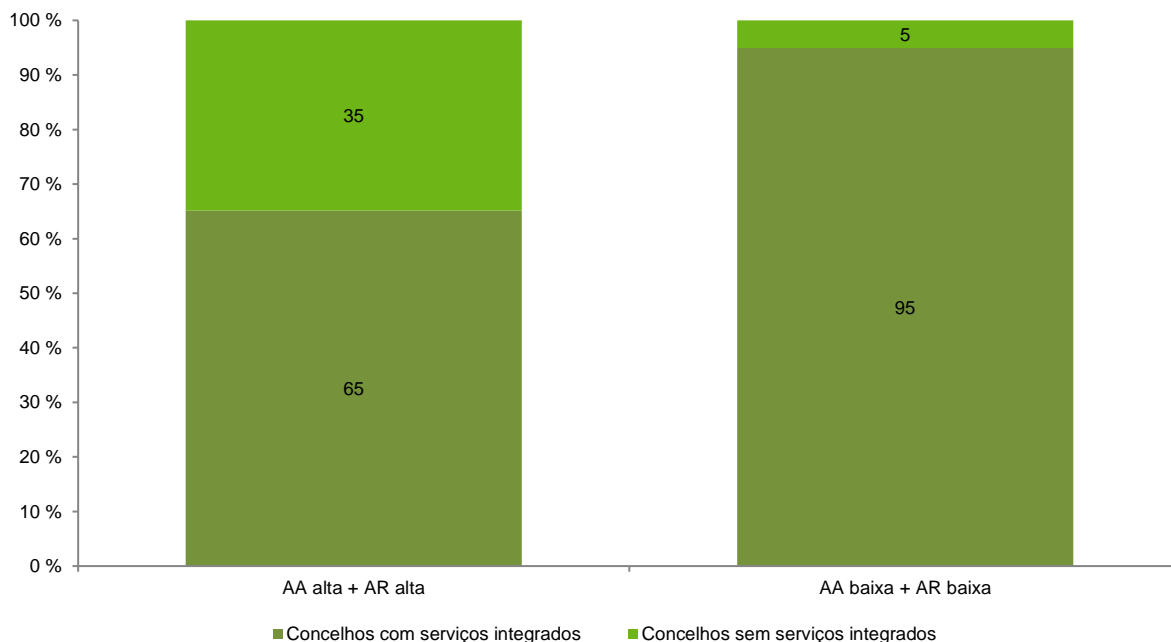


Figura 30. Percentagem de concelhos de Portugal continental com integração de serviços de águas e resíduos relacionados

Observa-se um elevado nível de integração de serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas em baixa (95 % dos concelhos de Portugal continental, traduzidos em 264 concelhos). De facto, estes constituem serviços em rede, em que sinergias na operação e na manutenção, e economias de gama, acabam por ser mais evidentes.

Para os serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas em alta observa-se um nível significativo de integração, superior a mais de metade dos concelhos de Portugal continental (65 %, 181 concelhos).

3.3.6. Desenvolvimento empresarial

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

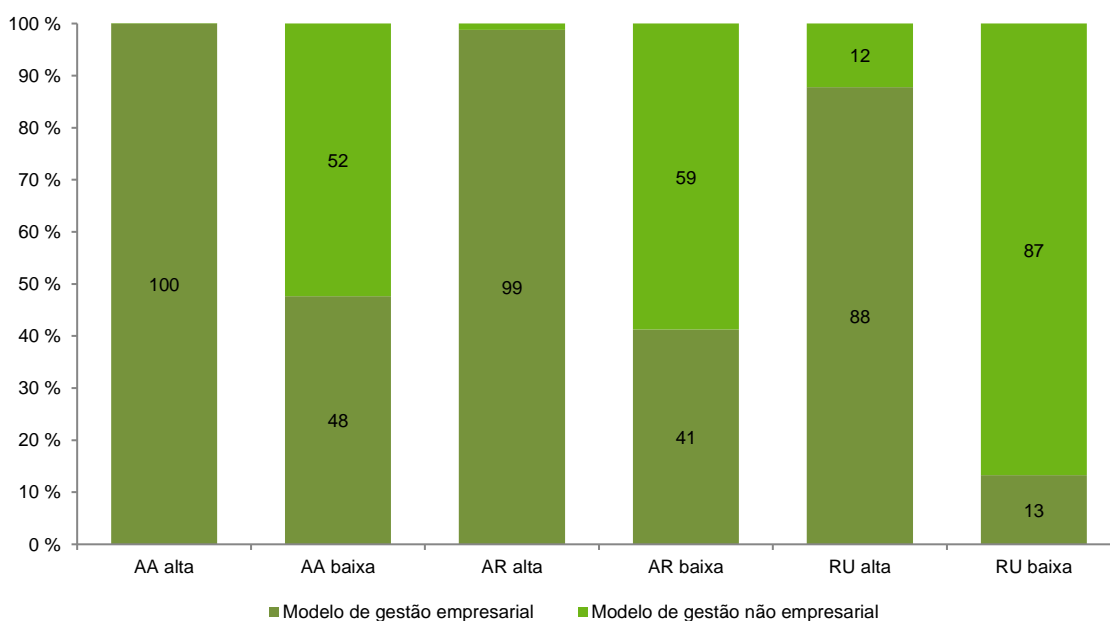


Figura 31. Percentagem da população abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial, por tipo de serviço

Ao nível dos serviços em alta verifica-se que a percentagem de população abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial é elevada, sempre superior a 80 %, sendo o abastecimento público de água um serviço prestado a 100 % por entidades empresariais. 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 13 % 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 nível de desenvolvimento empresarial é ainda reduzido, algo que é facilmente ilustrado pelo facto de em cada um deles a maioria das entidades gestoras estarem associadas a um modelo de gestão direta.

Observando-se a tendência preconizada na estratégia nacional para o setor das águas de dinamização do tecido empresarial do setor é, por isso, 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. ÍNDICE DE CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL E DE GESTÃO PATRIMONIAL

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.

No que respeita às entidades gestoras do serviço de abastecimento de água em baixa (Figura 32 e Figura 34) existem ainda lacunas de informação, assinalando-se, no entanto, uma ligeira melhoria do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial desde 2011. A informação reportada pelas entidades gestoras em alta (Figura 33 e Figura 34) permite verificar que estas entidades gestoras apresentam em geral um nível de conhecimento infraestrutural bastante razoável.

No serviço de saneamento de águas residuais, na vertente em baixa (Figura 35 e Figura 37), registam-se igualmente lacunas de informação. Contudo, e desde 2011, é notório o esforço das entidades gestoras para melhorar o nível de conhecimento das infraestruturas. Na vertente em alta (Figura 36 e Figura 37), o nível de conhecimento da rede é inferior ao verificado no caso do abastecimento de água, embora as entidades gestoras em alta continuem a manter um esforço de melhoria e/ou manutenção no conhecimento da rede desde 2011.

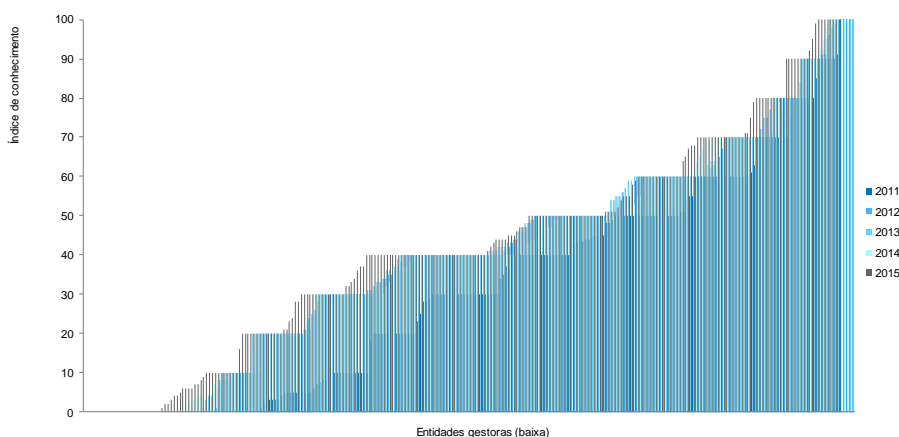
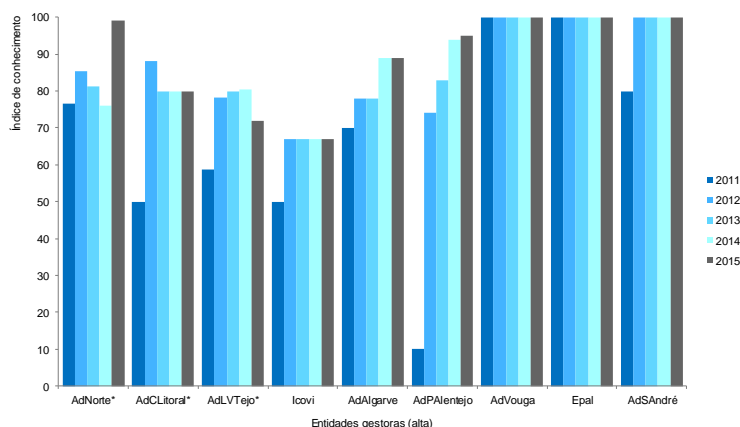


Figura 32. Evolução do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial no serviço de abastecimento de água em baixa



* Para as entidades gestoras resultantes de agregações em 2015, os valores entre 2011 e 2014 correspondem à média do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial das entidades gestoras que as antecederam

Figura 33. Evolução do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial no serviço de abastecimento de água em alta

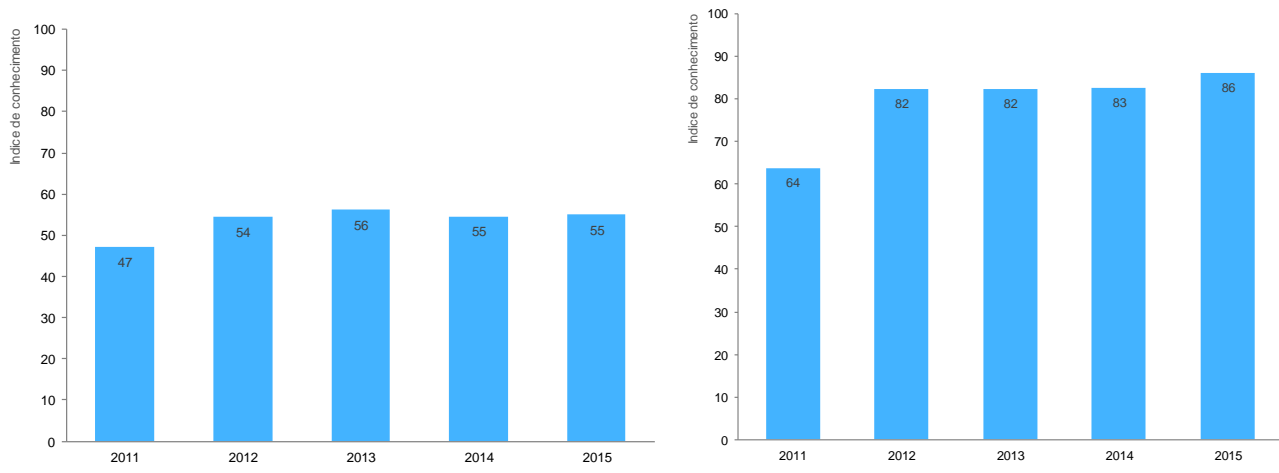


Figura 34. Evolução da média do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial no serviço de abastecimento de água em baixa e em alta

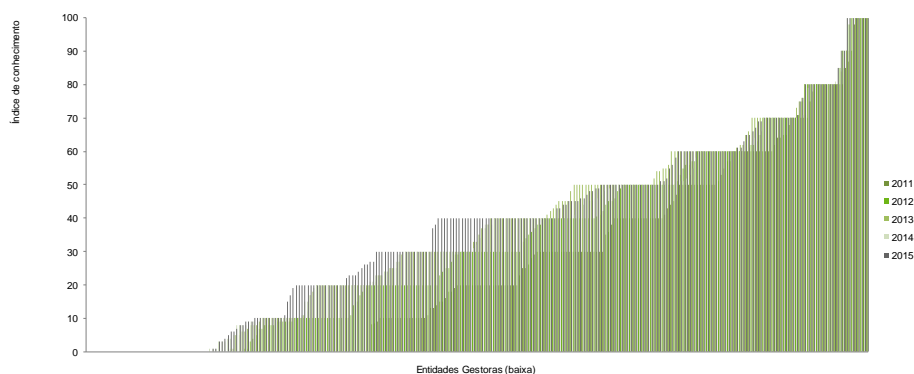
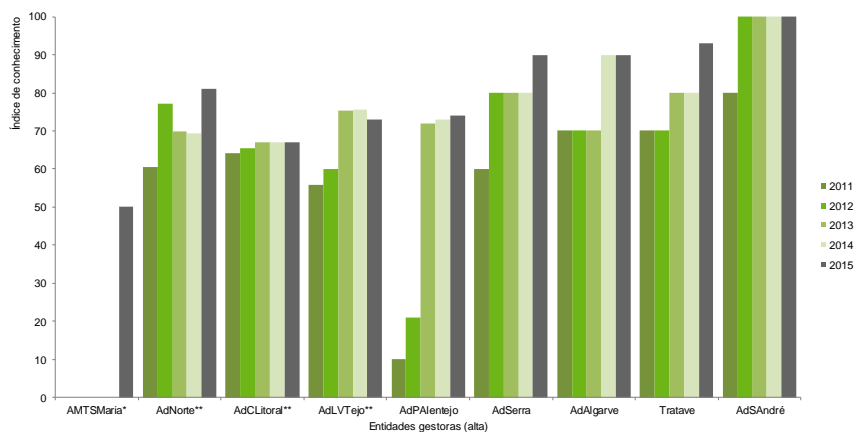


Figura 35. Evolução do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial no serviço de saneamento de águas residuais em baixa



* A Associação de Municípios de Terras de Santa Maria apenas passou a ser alvo de avaliação da qualidade do serviço a partir de 2015

** Para as entidades gestoras resultantes de agregações em 2015, os valores entre 2011 e 2014 correspondem à média do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial das entidades gestoras que as antecederam

Figura 36. Evolução do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial no serviço de saneamento de águas residuais em alta

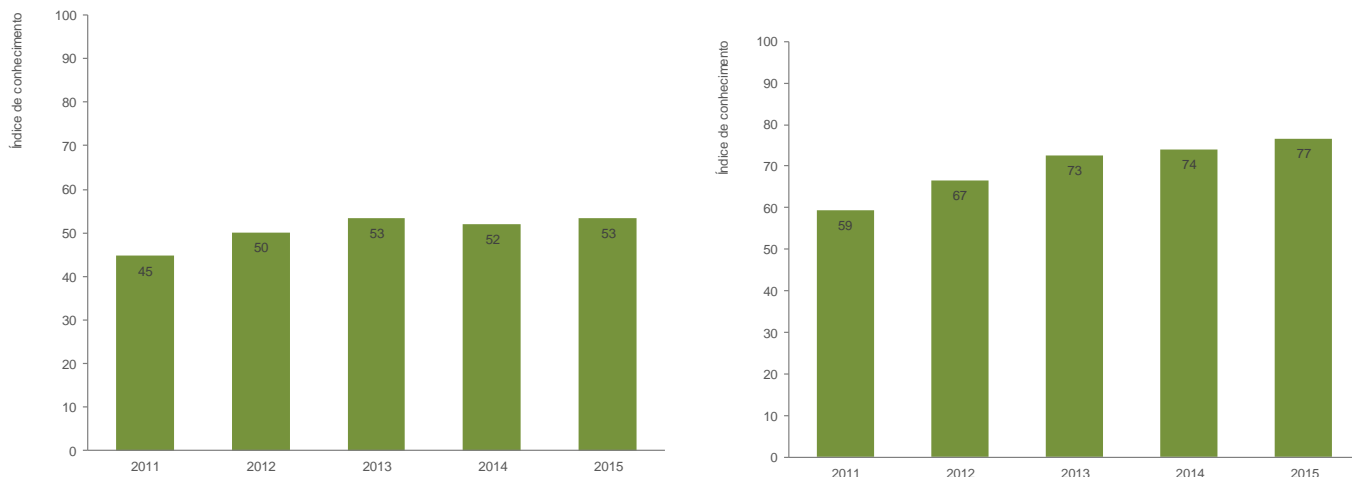


Figura 37. Evolução da média do índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial no serviço de saneamento de águas residuais em baixa e em alta

4.3. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

4.3.1. 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, cerca de 66,76 % da água colocada na rede para abastecimento em 2015 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. 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 facilita a operação dos sistemas.

Esta 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.

As entidades gestoras do serviço de abastecimento de água reportaram, em 2015, um total de 6016 captações de água subterrânea e de 267 captações de água superficial. A Figura 38 apresenta a distribuição do número de captações por submodelo de gestão das entidades gestoras, verificando-se que os serviços municipais exploram cerca de 65 % das captações subterrâneas.

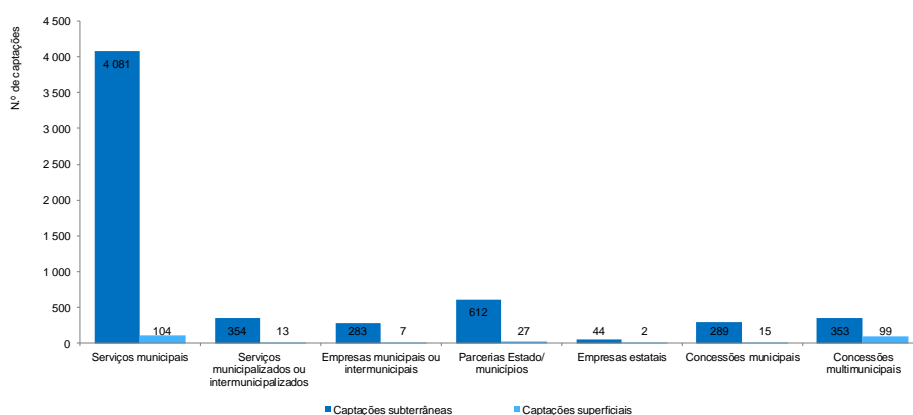


Figura 38. Distribuição do número de captações por submodelo de gestão, em 2015

A evolução do número de captações entre 2011 e 2015, apresentada na Figura 39, permite observar um aumento do número de captações de água subterrânea e de captações de água superficial nos sistemas de abastecimento em alta. No que respeita aos sistemas de abastecimento em baixa, verifica-se um aumento do número de captações de água subterrânea entre 2014 e 2015, acompanhado de uma diminuição do número de captações de água superficial.

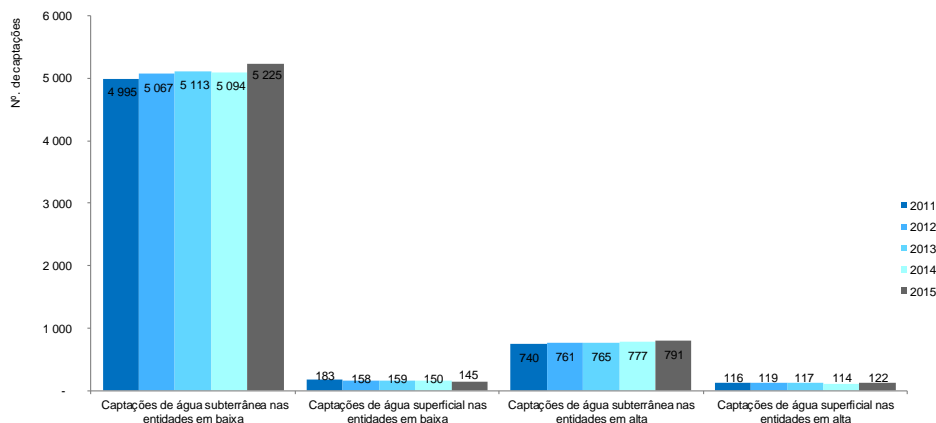


Figura 39. Evolução do número de captações em baixa e em alta

No serviço de abastecimento de água (Figura 40) verifica-se que a percentagem de água captada em captações licenciadas é ainda reduzida, embora com tendência para aumentar. A exceção corresponde aos submodelos de gestão das empresas estatais (EPAL) e concessões multimunicipais, com 100 % e 87,21 % do volume de água captada em captações licenciadas, respetivamente.

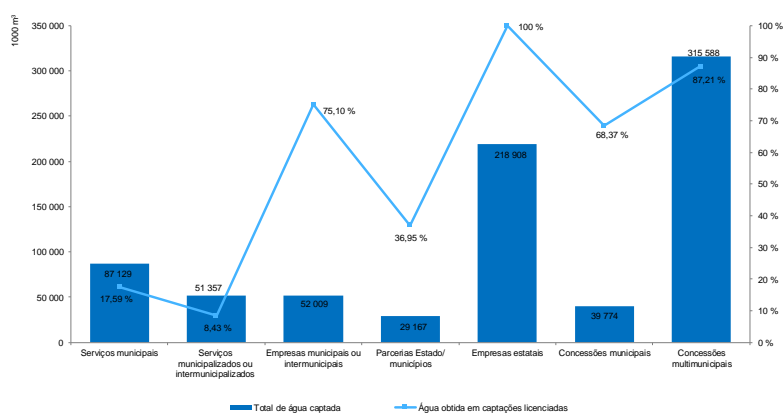


Figura 40. Percentagem de água obtida em captações licenciadas em função do volume total captado por submodelo de gestão, em 2015

Analisando a Figura 41, verifica-se que a percentagem de água captada em captações licenciadas é ainda reduzida nos sistemas em baixa, havendo igualmente margem para melhoria nos sistemas em alta. Tem, no entanto, vindo a verificar-se alguma melhoria em ambos os sistemas, entre 2011 e 2015.

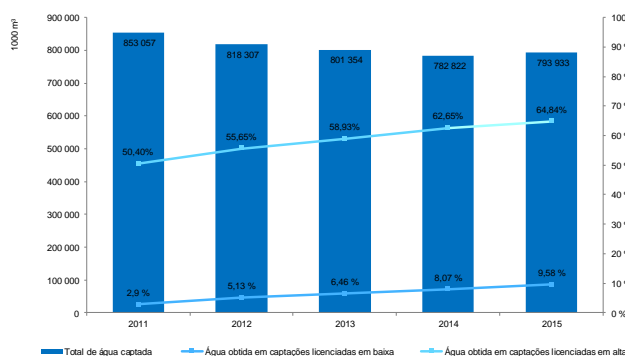


Figura 41. Evolução da percentagem de água obtida em captações licenciadas em função do volume total captado pelas entidades gestoras em baixa e em alta

4.3.2. 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.

O setor do abastecimento de água em Portugal continental encontra-se infraestruturado com um total de 3666 instalações de tratamento, das quais 260 estações de tratamento de água e 3406 instalações que efetuam apenas operações de desinfecção e/ou correção de agressividade, distribuídas pelos vários submodelos de gestão (Figura 42).

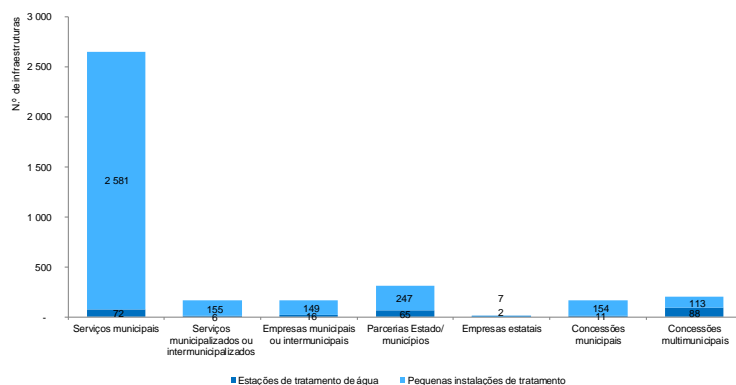


Figura 42. Número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento por submodelo de gestão, em 2015

A evolução entre 2011 e 2015 do número de instalações de tratamento apresentada na Figura 43 permite observar que, tanto no caso das entidades gestoras em alta como das entidade gestoras em baixa, um aumento generalizado do número de estações de tratamento e de pequenas instalações de tratamento.

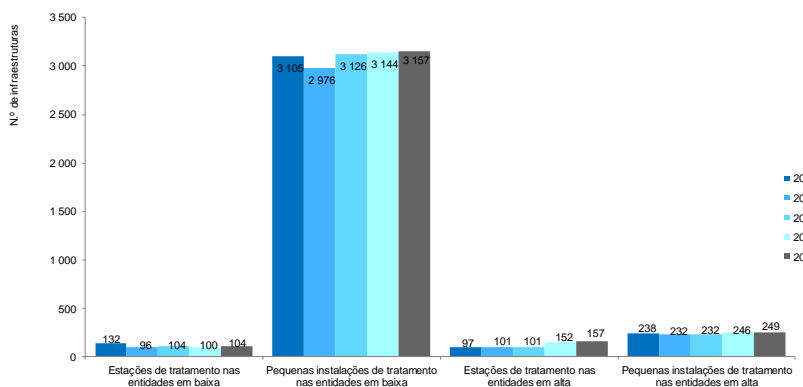


Figura 43. Evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento em baixa e em alta, entre 2011 e 2015

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

De um modo geral, e em virtude da construção de captações de água superficial para abastecimento 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 44 verifica-se que Portugal continental dispõe, para o setor de abastecimento de água, de 108 757 km de condutas, dos quais 9443 km reportados pelas entidades gestoras em alta e 99 314 km pelas entidades gestoras em baixa, observando-se o aumento do comprimento total de condutas entre 2011 e 2015.

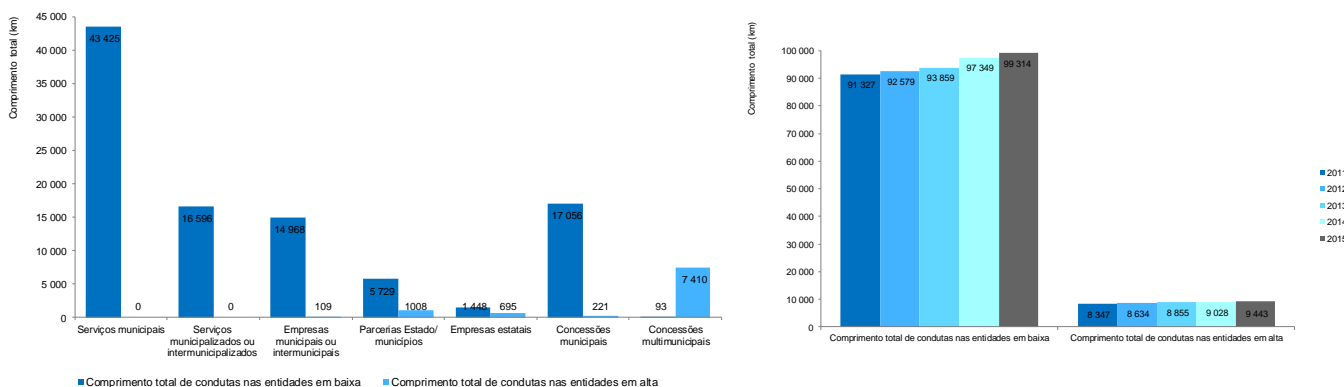


Figura 44. Comprimento total de condutas por submodelo de gestão em baixa e em alta, em 2015, e sua evolução entre 2011 e 2015

As entidades gestoras do serviço de abastecimento de água reportaram, em 2015, um total de 2313 estações elevatórias, das quais 494 são geridas por entidades gestoras em alta e 1819 por entidades gestoras em baixa, verificando-se uma diminuição do número de estações elevatórias entre 2011 e 2015, tanto em alta como em baixa, conforme se pode observar na Figura 45.

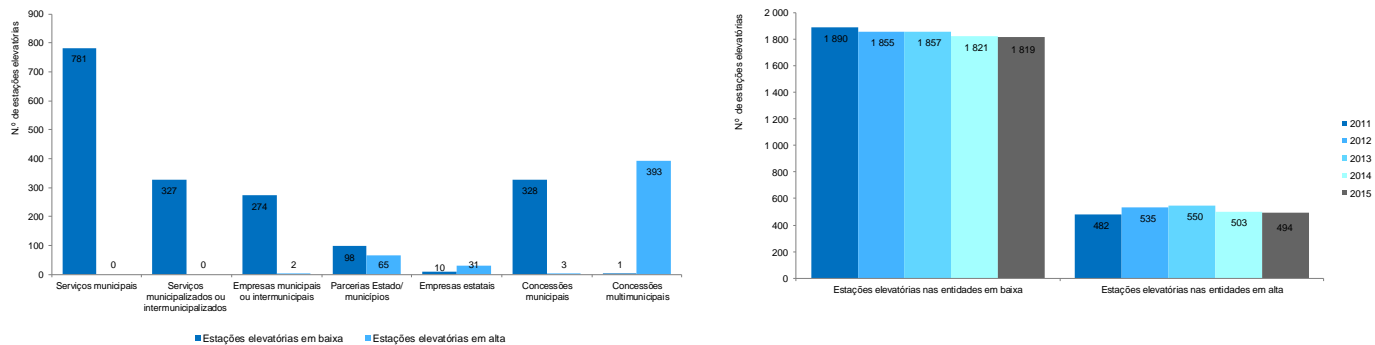


Figura 45. Número de estações elevatórias por submodelo de gestão em baixa e em alta, em 2015, e sua evolução entre 2011 e 2015

Na Figura 46 pode observar-se que a capacidade de reserva de água tratada para consumo humano em Portugal continental se encontra em cerca de 5 milhões de metros cúbicos, estando o País equipado com 8732 reservatórios de água, correspondendo a um significativo esforço de investimento na melhoria da fiabilidade dos serviços de abastecimento 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.

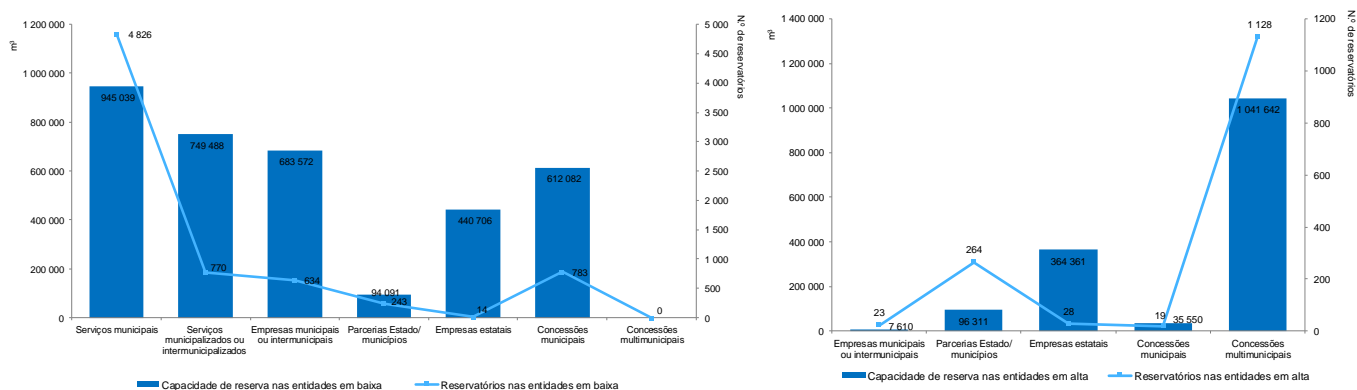


Figura 46. Número de reservatórios e respetivas capacidades por submodelo de gestão em baixa e em alta, em 2015

Em relação ao armazenamento de água, pode verificar-se na Figura 47 que o número de reservatórios e a capacidade de reserva aumentaram de um modo generalizado entre 2011 e 2015, tanto nas entidades gestoras em baixa como nas entidades gestoras em alta.

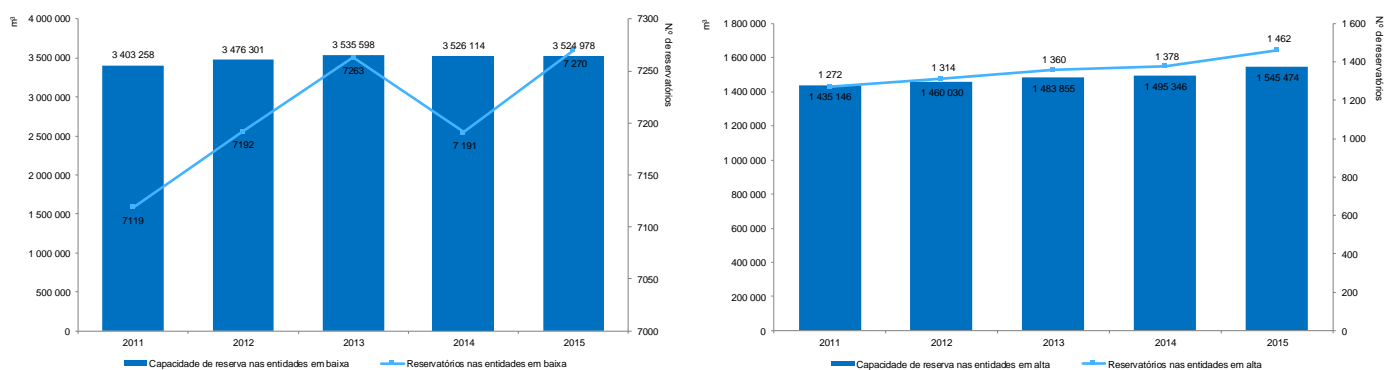


Figura 47. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades em baixa e em alta

4.4. SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

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

Na Figura 48 verifica-se que Portugal continental dispõe para o setor de saneamento de águas residuais de 60 353 km de coletores, dos quais 5547 km reportados pelas entidades gestoras em alta e 54 806 km pelas entidades gestoras em baixa, verificando-se que, entre 2011 e 2015, ocorreu o aumento do comprimento total de coletores, tanto nas entidades em alta como nas entidades em baixa.

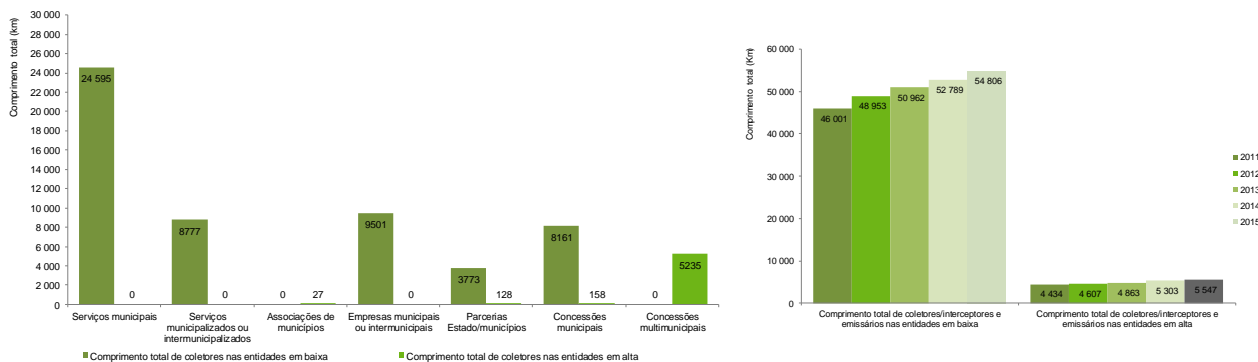


Figura 48. Comprimento total de coletores por submodelo de gestão em baixa e em alta, em 2015, e sua evolução entre 2011 e 2015

As entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais reportaram, em 2015, um total de 5375 estações elevatórias, das quais 1380 são geridas por entidades gestoras em alta e 3995 por entidades gestoras em baixa, verificando-se um aumento do número de estações elevatórias entre 2011 e 2015, tanto nas entidades em alta como nas entidades em baixa, conforme se pode observar na Figura 49.

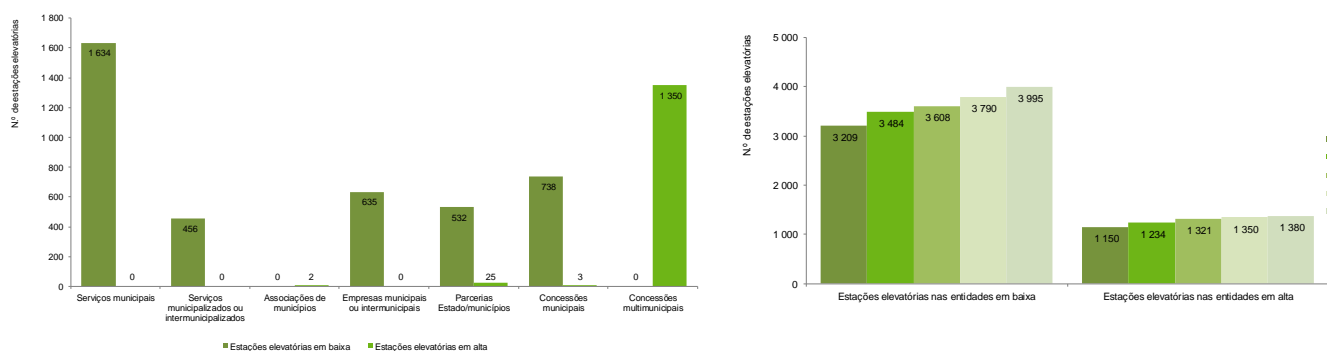


Figura 49. Número de estações elevatórias por submodelo de gestão em baixa e em alta, em 2015, e sua evolução entre 2011 e 2015

4.4.2. 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, Portugal continental conta com 4258 instalações de tratamento, das quais 2673 (63 %) correspondem a ETAR e 1585 (37 %) a fossas sépticas coletivas.

Na Figura 50 pode observar-se o número de instalações de tratamento por submodelo de gestão, destacando-se os serviços municipais enquanto responsáveis pela gestão de 61 % dessas instalações.

É possível observar igualmente a percentagem de licenciamento das instalações de tratamento, destacando-se neste caso as concessões multimunicipais, que exploram 85 % de instalações licenciadas, assim como as empresas municipais e intermunicipais e as concessões municipais, que exploram 57 % e 52 % de instalações licenciadas, respetivamente.

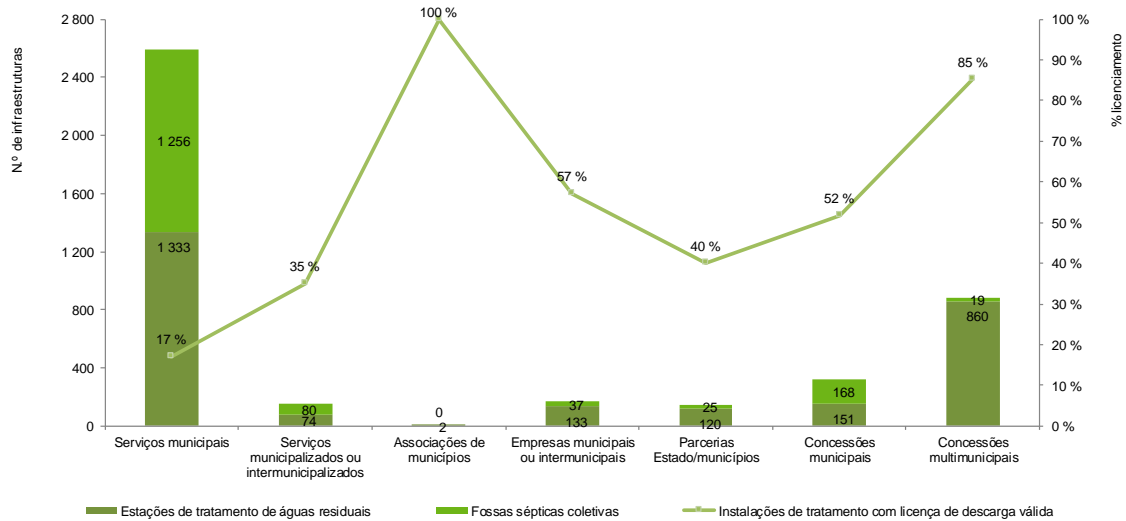


Figura 50. Número de ETAR e de fossas sépticas coletivas e percentagem de licenciamento de instalações de tratamento por submodelo de gestão, em 2015

Na Figura 51 encontra-se representada a evolução do número de instalações de tratamento e do número de instalações de tratamento com licença de descarga válida, entre 2011 e 2015, verificando-se um aumento (desde 26 % em 2011 até 37 % em 2015) das instalações de tratamento com licença de descarga válida.

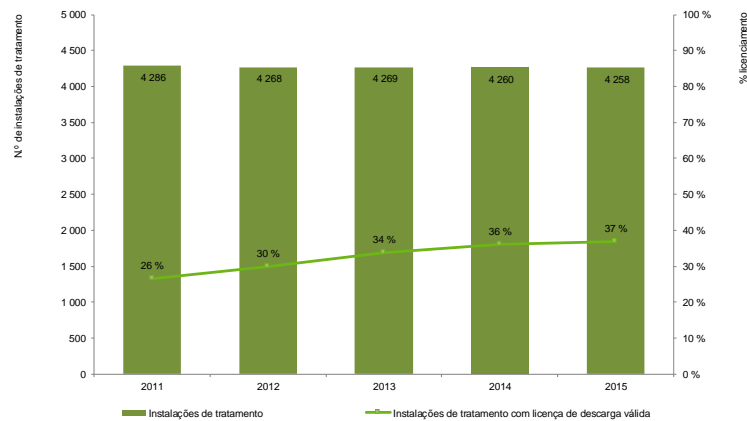


Figura 51. Evolução do número de instalações de tratamento e do número de instalações de tratamento com licença de descarga válida entre 2011 e 2015

Na Figura 52 pode observar-se a evolução do número de instalações de tratamento, bem como da água residual recolhida, entre 2011 e 2015. 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.

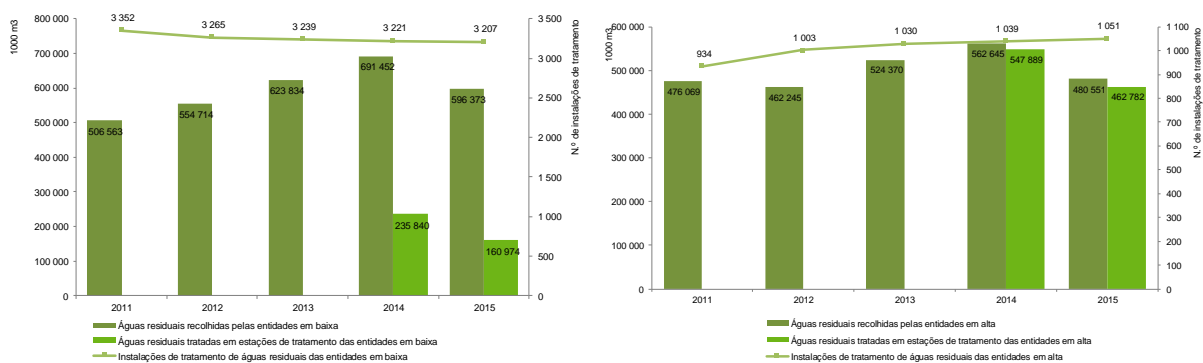


Figura 52. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida, entre 2011 e 2015, em baixa e em alta, e volume de água residual tratada em estações de tratamento entre 2014 e 2015

Entre 2011 e 2015 verificou-se um aumento das instalações de tratamento de águas residuais, espelhando a continuação do investimento no setor, permitindo uma diminuição do volume de água residual que é descarregada no meio hídrico sem qualquer tipo de tratamento.

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 e exfiltrações em ambos os sistemas.

Verifica-se, ainda, que assume cada vez maior importância a necessidade de implementação de sistemas de reutilização de águas residuais tratadas para usos menos exigentes, como a rega. Em Portugal 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 2015 apenas 23 entidades gestoras, das quais 16 em baixa e 7 em alta, reutilizaram água, correspondendo a 7,8 milhões de metros cúbicos, ou seja, a cerca de 1,2 % da água residual tratada em estações de tratamento.

Na Figura 53 pode observar-se que, em 2015, a maior parte desta água residual tratada foi utilizada pelas entidades gestoras para uso próprio e apenas 14 % foi fornecida a outras entidades para serem reutilizadas.

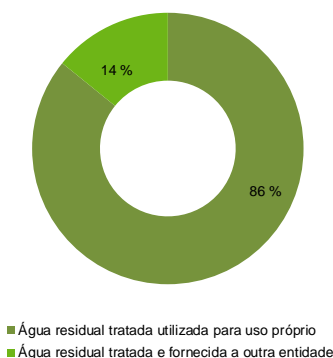


Figura 53. Reutilização de água residual tratada em baixa e em alta, em 2015

Como consequência da construção de novas estações de tratamento de águas residuais e conseqüente 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, destino sem custos relevantes de deposição e 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 existente que necessita de ser encaminhada para destino adequado, fruto do aumento do número de estações de tratamento de águas residuais em Portugal continental.

De acordo com a legislação em vigor nesta matéria, destaca-se a necessidade da existência de um plano de gestão de lamas que deverá acompanhar o licenciamento da sua utilização agrícola. 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 54 apresenta-se a situação relativa ao destino das lamas de tratamento, ou seja, à percentagem de lamas escoadas das instalações de tratamento para destino adequado, considerando-se apenas o encaminhamento das lamas para operadores de gestão de resíduos e/ou agricultores com alvará/licença em vigor. Verifica-se que a maioria das entidades gestoras evidencia preocupação com o destino final das lamas produzidas nas respetivas instalações de tratamento, havendo no entanto oportunidade de melhoria no caso dos serviços municipais.

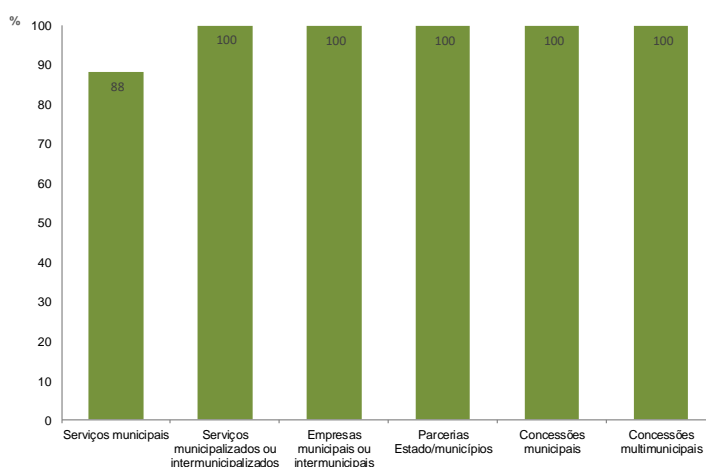


Figura 54. Destino das lamas de tratamento por submodelo de gestão

4.5. SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

4.5.1. Infraestruturas de deposição seletiva e indiferenciada de resíduos

A recolha seletiva multimaterial, em Portugal continental, é, na maioria do território, da responsabilidade das entidades gestoras que prestam 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 serviço em baixa.

Desta forma, das 258 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, AMCAL, LIPOR e TRATOLIXO e, às quais se juntam, ainda, as entidades gestoras da área metropolitana de Lisboa integradas no sistema da VALORSUL.

Conforme se pode verificar na Figura 55, 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. O número global de ecopontos não tem sofrido alterações significativas nos últimos anos, embora se denote uma ligeira evolução positiva no número de ecopontos geridos quer pelas entidades gestoras em alta, quer pelas entidades gestoras em baixa.

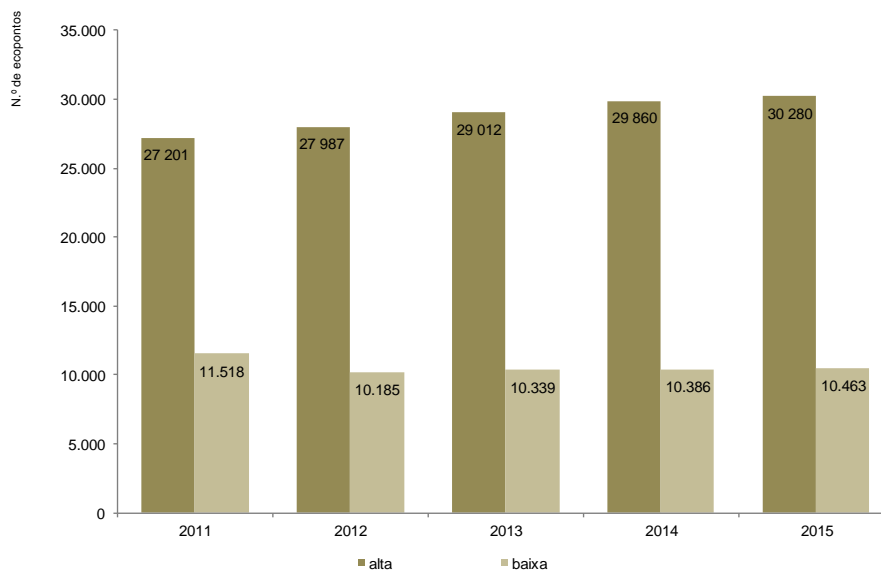


Figura 55. Evolução do número de ecopontos em exploração por tipo de sistema, entre 2011 e 2015

Em termos de ecocentros e estações de transferência, cuja gestão está atribuída sobretudo às entidades gestoras em alta, o número global destas infraestruturas não sofreu, praticamente, alterações nos últimos cinco anos. Tendo em consideração o submodelo de gestão da entidade gestora, pode constatar-se, pela análise da Figura 56, que o maior número de ecocentros e estações de transferência são geridos em regime de concessão, o que se encontra em linha com o número de entidades gestoras existentes com este modelo de gestão, que representam 52 % das entidades gestoras de serviço em alta.



Figura 56. Número de ecocentros e de estações de transferência por submodelo de gestão

Na Figura 57 compara-se o número de ecopontos disponíveis no território continental com a população servida, por submodelo de gestão e por tipologia de área de intervenção. No primeiro caso, verifica-se que a concessão é o modelo que apresenta o maior número de equipamentos de deposição seletiva, como seria expectável face à maior quantidade de população coberta (54 %). Já no que se refere à análise por tipologia de área de intervenção, o maior número de ecopontos encontra-se em áreas mediamente

urbanas, o que poderá ser explicado por alguns municípios, como Lisboa e Maia, efetuarem maioritariamente recolha seletiva porta a porta.

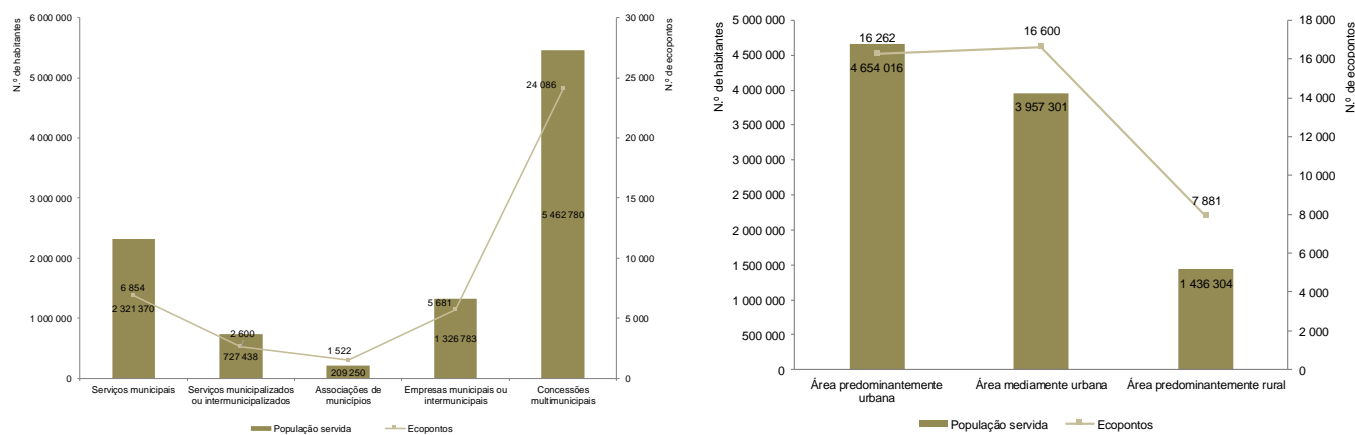


Figura 57. Comparação entre o número de ecopontos e a população servida, por submodelo de gestão e por tipologia de área de intervenção

Da análise da Figura 58, verifica-se que a quantidade de resíduos urbanos resultantes da recolha seletiva multimaterial correspondem a cerca de 10 % da quantidade de resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente. No que se refere à comparação entre a recolha seletiva efetuada pelas entidades gestoras em alta e a efetuada pelas entidades gestoras em baixa com igual responsabilidade nessa atividade, constata-se que as entidades gestoras em alta recolhem a maioria dos resíduos urbanos, o que se justifica pela maior quantidade de ecopontos geridos e pela abrangência ao nível dos alojamentos e população servidos (66 %).

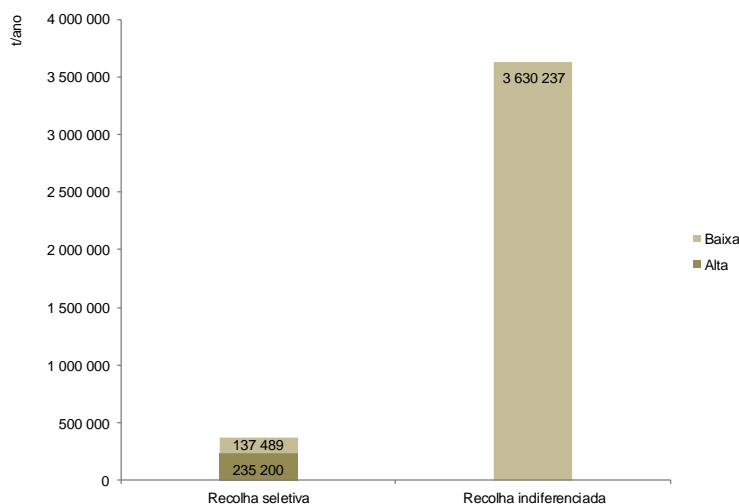


Figura 58. Comparação entre a quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente, nos sistemas em alta e em baixa

No que respeita à quantidade média anual de resíduos de embalagem e papel/cartão não embalagem (recolha seletiva multimaterial) recolhida por ecoponto, verifica-se, através da análise da Figura 59, que a mesma é proporcional à tipologia de área de intervenção, sendo, como é natural, os ecopontos que se localizam em áreas predominantemente urbanas os que mais contribuem para a recolha seletiva multimaterial. Em 2015, em Portugal continental foram recolhidas, em média, 8 toneladas de resíduos de embalagem por ecoponto.

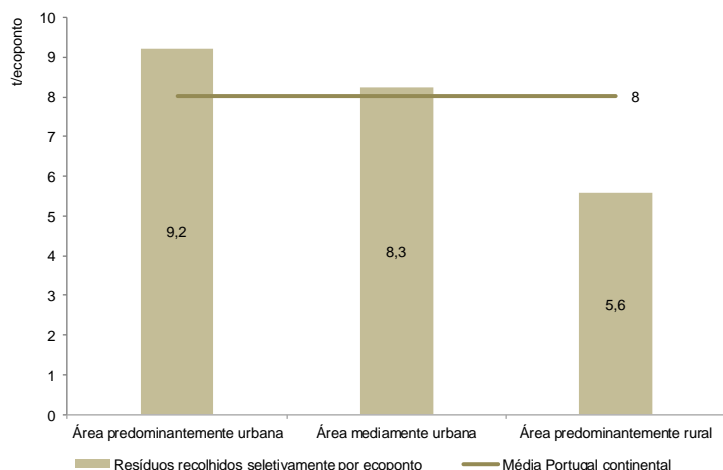


Figura 59. Quantidade média anual de resíduos de embalagem recolhidos seletivamente por ecoponto, por tipologia de área de intervenção

De igual modo, conforme se pode observar na Figura 60, verifica-se que existe uma relação direta entre a quantidade de resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente por capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada e a tipologia de área de intervenção. 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 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.

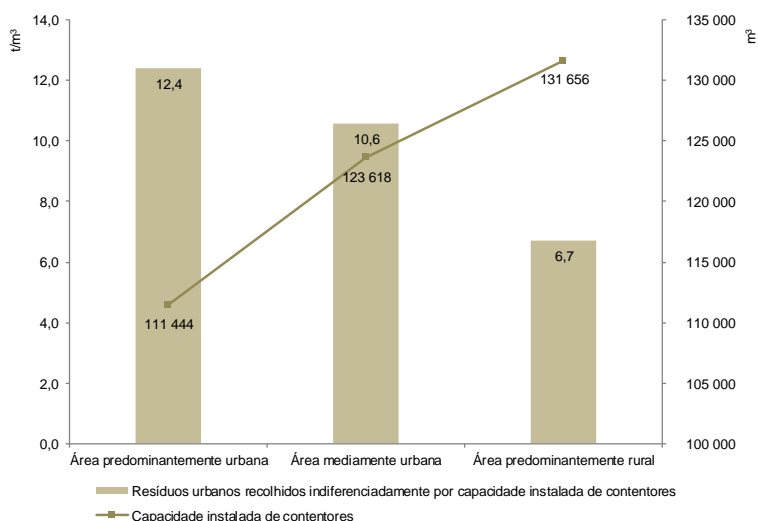


Figura 60. Quantidade média anual de resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente por capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada, por tipologia de área de intervenção

4.5.2. Viaturas de recolha de resíduos

Na Figura 61 apresenta-se a comparação entre o número de viaturas afetas à recolha indiferenciada e seletiva e a quantidade de resíduos urbanos recolhidos por viatura, verificando-se que a quantidade de viaturas afetas à recolha de resíduos urbanos é semelhante nas várias tipologias de área de intervenção, embora ligeiramente superior nas áreas predominantemente urbanas (39 % da população abrangida).

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. Não obstante as áreas predominantemente rurais corresponderem a 66 % das entidades gestoras em baixa, abrangem apenas 25 % da população de Portugal continental, pelo que se verifica um menor grau de otimização de viaturas, visto ser aquele onde o rácio de quantidade de resíduos recolhidos por viatura é menor.

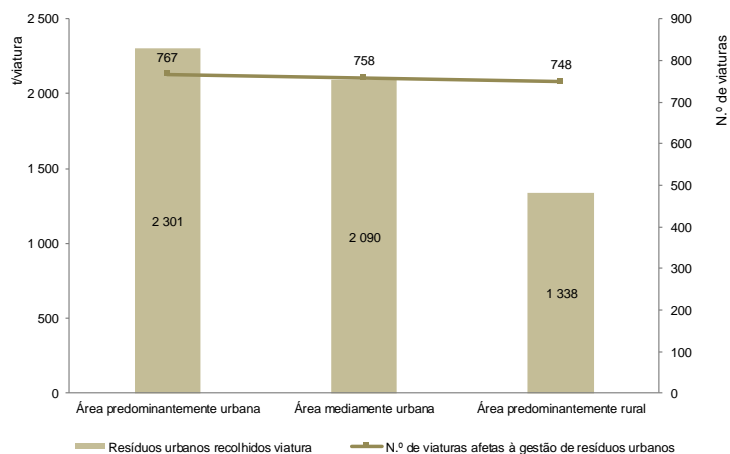


Figura 61. Comparação entre a quantidade de resíduos recolhidos por viatura e o número de viaturas, por tipologia de área de intervenção

No que respeita à renovação do parque de viaturas (km/viatura), representada na Figura 62, há que atender, em primeiro lugar, à discrepância do número de viaturas entre os sistemas em alta e em baixa, algo que tem a ver com a própria natureza do serviço prestado pelas entidades, sendo que no primeiro caso têm a cargo apenas o serviço de recolha seletiva, enquanto que, no caso dos sistemas em baixa, exercem o serviço de recolha indiferenciada, acumulando em 27 entidades com a atividade de recolha seletiva.

Acresce que são as entidades gestoras a operarem em áreas predominantemente urbanas, que apresentam o melhor nível de renovação do parque de viaturas. Contudo, apenas as entidades gestoras dos sistemas em alta que operam em áreas mediamente urbanas apresentam, em termos médios, uma qualidade do serviço insatisfatória no que respeita a este indicador.

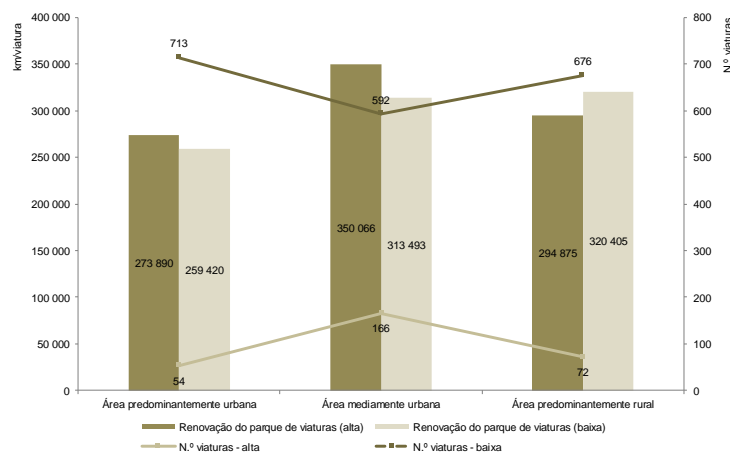


Figura 62. Comparação entre a renovação do parque de viaturas nos sistemas em alta e em baixa, por tipologia de área de intervenção

Na Figura 63 apresenta-se a comparação entre as emissões de gases com efeito de estufa das viaturas de recolha seletiva das entidades gestoras responsáveis por essa atividade, quer nos sistemas em alta, quer em baixa, com as emitidas pelas viaturas de recolha indiferenciada de resíduos urbanos, bem como o rácio das emissões de gases com efeito de estufa por tonelada de resíduo urbano recolhido. Consta-se que a emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva corresponde a cerca de 30 % da quantidade emitida com a realização da recolha indiferenciada 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 (kg CO₂/t RU) face à recolha indiferenciada. Esta variação prende-se, certamente, 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.

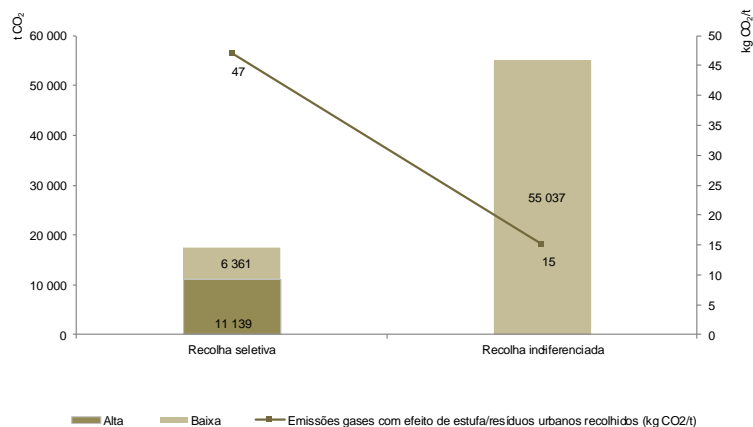


Figura 63. Comparação entre a emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva e da recolha indiferenciada, nos sistemas em alta e em baixa

No que se refere à comparação entre a recolha seletiva efetuada pelas entidades gestoras em alta e a efetuada pelas entidades gestoras em baixa (Figura 64), verifica-se que as emissões de gases com efeito de estufa por tonelada de resíduos urbanos de recolha seletiva recolhidos são semelhantes em ambos os casos (47 e 46 kg CO₂/t, respetivamente em alta e em baixa).

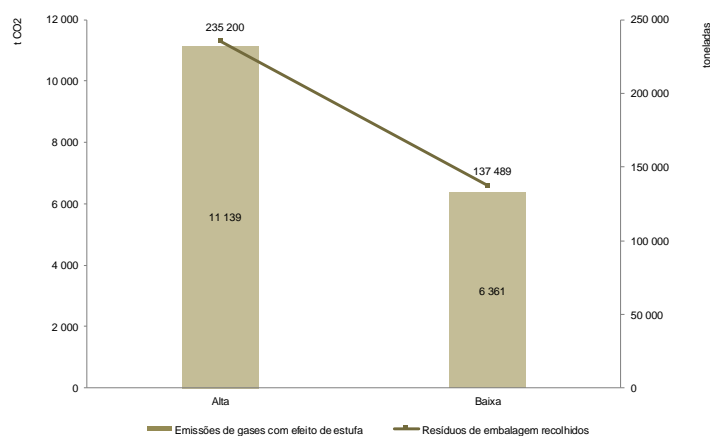


Figura 64. Comparação entre a emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva, nos sistemas em alta e em baixa

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

Com exceção das unidades de valorização orgânica, cujo número aumentou de 2011 para 2015, pela análise da Figura 65 pode verificar-se uma tendência para a estabilização das unidades de tratamento e destino final, com vista à sua reciclagem e outras formas de valorização, e que resulta numa maior aposta no desvio de resíduos do aterro, o que tem permitido o prolongamento da vida útil destas infraestruturas.

Com efeito, perspetiva-se que nos próximos anos continue a verificar-se um aumento de entrada em exploração de unidades de valorização orgânica, estando neste momento já em exploração 20 unidades. Salienta-se que em 2015 entrou em funcionamento a Unidade de Compostagem de Verdes de S. Brás de Alportel, da ALGAR.

Assim, através do aumento da reciclagem multimaterial, da entrada em exploração das 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. Salienta-se que a variação do número de aterros verificada nos anos em análise se deve ao encerramento de três unidades no ano de 2012 e à entrada em funcionamento do novo aterro da SULDOURO, em 2015, localizado em Santa Maria da Feira.

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: a central de tratamento de resíduos urbanos da VALORSUL e a 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.

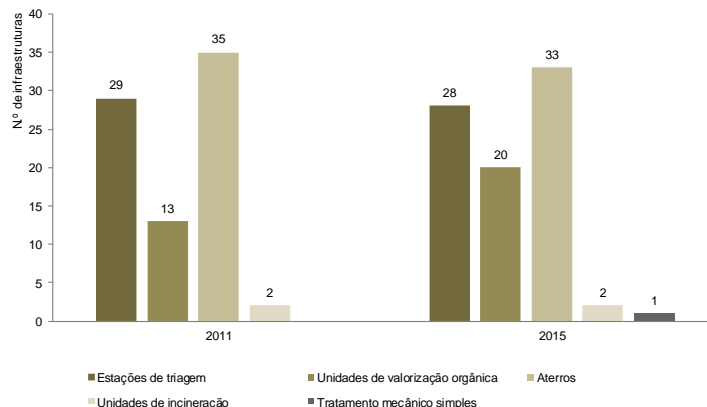


Figura 65. Evolução do número das principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos, entre 2011 e 2015

Tendo em consideração a eficiência das diferentes unidades de tratamento de resíduos urbanos já em funcionamento, em 2015, a maioria dos resíduos urbanos tratados em Portugal continental tiveram como destino final o aterro (Figura 66), sendo que a percentagem de resíduos urbanos enviados diretamente para aterro foi significativamente inferior (34 %).

Refere-se ainda que, embora cerca de 30 % do quantitativo de resíduos urbanos recolhidos em Portugal continental tenha dado entrada em unidades de tratamento mecânico e biológico/valorização orgânica, apenas 13 % foram valorizados organicamente. A diferença destes valores poderá estar associada ao facto de algumas unidades de valorização orgânica terem iniciado a operação nos últimos anos e, por esse motivo, se encontrarem ainda numa fase de afinação. Esta situação reflete-se também no quantitativo de resíduos depositados em aterro atrás referido.

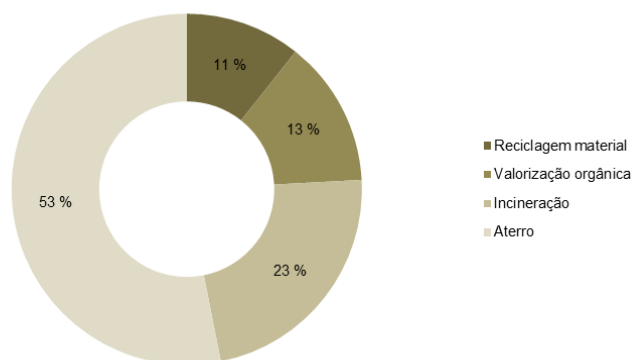


Figura 66. Destino dos resíduos urbanos em Portugal continental em 2015

Na Figura 67 pode observar-se o destino dado aos resíduos urbanos em cada um dos sistemas em alta, produzidos na sua área de intervenção, sendo que em mais de metade das entidades gestoras em alta já são utilizadas opções de valorização na gestão de resíduos urbanos em detrimento da eliminação em aterro. Salienta-se que, no caso particular da TRATOLIXO, o destino apresentado inclui o encaminhamento para infraestruturas de outros sistemas, nomeadamente para incineração na VALORSUL, entre outros.

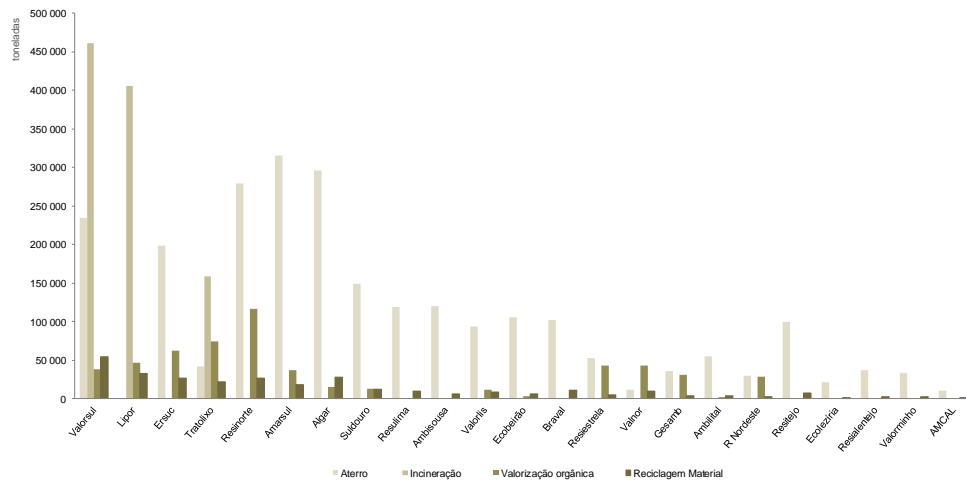


Figura 67. Destino dos resíduos urbanos em 2015, por sistema em alta

No que se refere à origem dos resíduos depositados nos aterros, em 2015, da análise da Figura 68 constata-se que a maioria dos resíduos depositados são provenientes de entregas diretas dos municípios. Salienta-se, ainda, que cerca de 30 % dos resíduos depositados são refugos e rejeitados provenientes das unidades de triagem, tratamento mecânico e tratamento biológico.

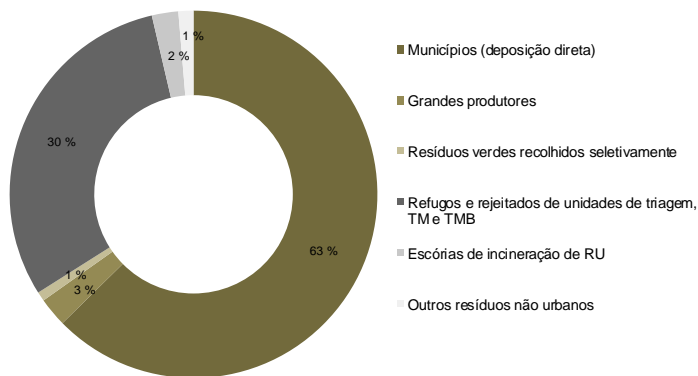


Figura 68. Origem dos resíduos depositados em aterros geridos por entidades gestoras de resíduos urbanos, em 2015

5. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

5.1. OBJETIVO E METODOLOGIA

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 2015.

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 correio eletrónico para a 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 por parte das entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal decorreu com grande espírito de colaboração, tendo todas as entidades gestoras deste grupo procedido ao envio da mesma. 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 processou-se num período mais curto do que em anos anteriores, mas 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 custeio 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 183 entidades gestoras, não foi validada informação de 14 entidades. 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, 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 compõe o valor final da fatura, visando a desagregação, perante o utilizador final, das diferentes componentes dos custos respeitantes às atividades de águas, saneamento, gestão de resíduos 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.

A análise económica e financeira do setor apresentada neste capítulo é fundamental para o cumprimento dessas atribuições.

5.3. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

Em 2015 a economia mundial manteve a trajetória de crescimento moderado, embora refletindo uma desaceleração face ao valor registado em 2014, bem como o elevado grau de heterogeneidade entre regiões e países. De acordo com o Fundo Monetário Internacional, o crescimento mundial em 2015 elevou-se a 3,1 % do Produto Interno Bruto (PIB), valor mais baixo dos últimos seis anos, refletindo uma desaceleração face aos 3,4 % registados em 2014. As taxas de crescimento continuaram a divergir entre regiões, beneficiando de uma recuperação gradual da atividade económica nas economias avançadas (1,9 % em 2015 comparativamente a 1,8 % em 2014), que registaram o melhor desempenho dos últimos 5 anos, a par de uma desaceleração nas economias de mercado emergentes e em desenvolvimento, que registaram em 2015 um crescimento médio de 4,0 % do PIB face aos 4,6 % registados em 2014. Esta tendência, registada desde 2013, foi fortemente influenciada pela desaceleração do crescimento da economia da China, em resultado da reorientação do modelo de política económica, até aqui assente na dinâmica exportadora, e entretanto orientado para o mercado interno. O desempenho económico da China, associado à queda do preço das matérias

primas e em particular do petróleo, associado à contração do investimento repercutiu um impacto negativo nas economias emergentes exportadoras de matérias-primas. Também a instabilidade geopolítica das regiões do Médio Oriente e do Norte de África e a ocorrência de fatores de ordem política e estrutural no Brasil e na Rússia conduziram à contração da atividade económica mundial²¹.

Na Zona Euro, a atividade económica registou em 2015 um crescimento de 1,6 % do PIB, mantendo a trajetória de recuperação moderada já registada em 2014, após um crescimento anual do PIB de 0,9 %, antecedido de uma queda de 0,4 % em 2013. A Zona Euro beneficiou do baixo preço do petróleo, que associado à desvalorização do euro, à prossecução de uma política fiscal neutra e de uma política monetária acomodaticia pelo Banco Central Europeu, impulsionou o consumo privado e as exportações. A taxa de desemprego manteve-se em níveis elevados, 10,4 % (em dezembro), embora tenha registado em dezembro de 2015 a percentagem mais baixa desde setembro de 2011. O mercado de trabalho na Zona Euro registou melhorias, no entanto, o crescimento económico não foi suficientemente robusto para alavancar a formação de emprego face ao elevado nível de endividamento do setor privado, bem como à desaceleração económica das economias emergentes e a sua repercussão no desempenho do comércio internacional. A taxa de inflação, por sua vez, manteve-se em níveis muito reduzidos e próximos de zero, alinhada com o baixo preço do petróleo.

A economia portuguesa registou um crescimento de 1,5 % em 2015, em linha com o crescimento registado na Zona Euro, tendo prosseguido o processo de ajustamento gradual dos desequilíbrios macroeconómicos, com destaque para a consolidação orçamental, no primeiro ano completo após a conclusão do Programa de Assistência Financeira, em que todas as componentes registaram um contributo positivo, com destaque para o investimento e as exportações. As exportações portuguesas registaram um acentuado crescimento em 2015. Quanto às importações, o seu crescimento refletiu a forte evolução das rubricas da procura global com maior conteúdo importado, como a Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF) em material de transporte, máquinas e equipamentos e o consumo de bens duradouros, em que se destacam os veículos automóveis. A capacidade externa de financiamento da economia manteve-se positiva, embora mais reduzida face à verificada no ano 2014, reflexo da menor capacidade de financiamento das famílias, em virtude do aumento do consumo. Após três anos de quedas sucessivas (2011 a 2013), a variação positiva do investimento foi reforçada, passando de 2,5 % em 2014 para 6,3 % em 2015. A FBCF acelerou em 2015, registando um aumento de 3,8 % em volume, nomeadamente por via da recuperação da FBCF em Construção e da consolidação do aumento da FBCF em Equipamento de Transporte, cujo incremento em 2015 se elevou a 25,4 %. O mercado de trabalho registou uma evolução no ano de 2015, com a taxa de desemprego a diminuir novamente, situando-se nos 12,2 %, menos 1,3 p.p. face ao mesmo período de 2014, em resultado sobretudo das reformas estruturais ocorridas no mercado de trabalho, com a introdução de maior flexibilidade e redução de custos.

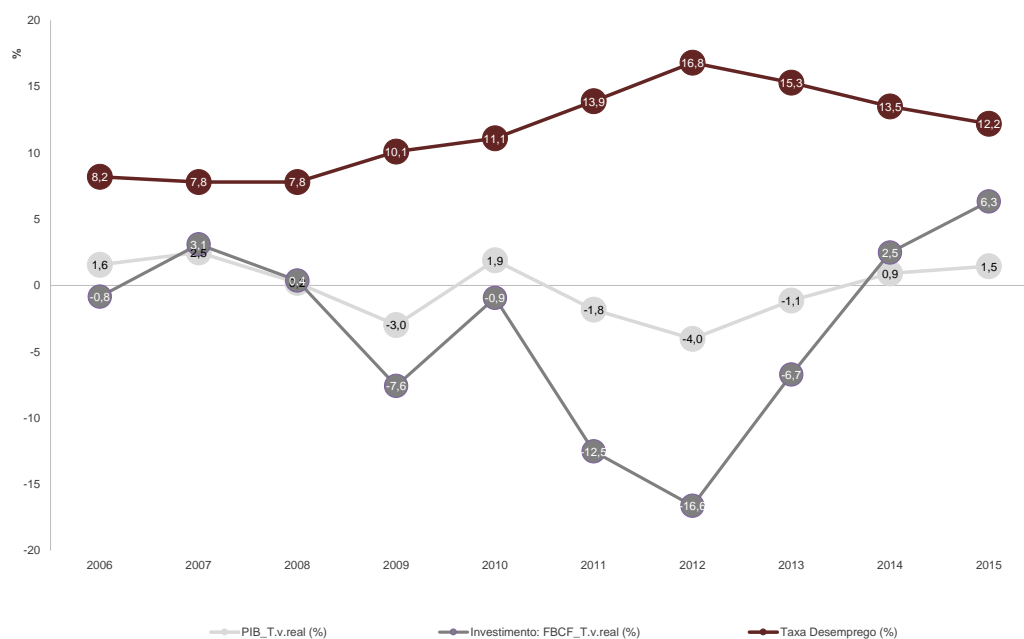


Figura 69. Evolução de indicadores macroeconómicos em Portugal no período 2006-2015²²

Em 2015, a taxa de inflação em Portugal, medida pela variação do índice harmonizado de preços no consumidor, situou-se nos 0,5 %, representando um acréscimo de 0,7 p.p. face ao valor observado em 2014. Após três anos de quedas sucessivas (2011 a 2013), a variação positiva do investimento foi reforçada, passando de 2,5 % em 2014 para 6,3 % em 2015. No que respeita às empresas não financeiras, as taxas de juro de novas operações registaram em 2015 uma descida acentuada, 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 2015 o valor de 2,5 % e mantém a trajetória descendente que se verifica desde 2011.

²¹ Fonte: Banco de Portugal – Boletim económico – junho de 2016.

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



Figura 70. Evolução de indicadores macroeconómicos em Portugal no período 2006-2015²³

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 372 entidades gestoras, sendo 89 de natureza empresarial e 283 de natureza não empresarial ou gestão direta.

Quadro 15. Entidades gestoras objeto de regulação económica em 2015

Entidades Gestoras (EG)	EG que prestam serviços em alta		EG que prestam serviços em baixa	Total
	Águas	Resíduos	Águas e Resíduos	
Natureza empresarial	11	20	58	89
Concessionárias multimunicipais*	5	12	0	17
Concessionárias municipais/ intermunicipais	3	0	30	33
Empresa municipal ou intermunicipal*	1	8	26	35
Empresa estatal*	1	0	0	1
Parceria Estado/municípios	1	0	2	3
Natureza não empresarial (Gestão direta)	1	3	279	283
Associações de municípios/Serviço Intermunicipalizado	1	3	2	6
Serviços municipais	0	0	257	257
Serviços municipalizados	0	0	20	20
Total	12	23	337	372

* A AdSAndré (Concessionária multimunicipal), a EPAL (Empresa estatal) e a Resíduos do Nordeste (Empresa intermunicipal), realizando atividades em alta e em baixa estão contabilizadas na alta.

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 2015, em rúbricas consideradas fundamentais, para o universo das entidades gestoras consideradas na análise.

²³ Fonte: Banco de Portugal – estatísticas *on-line*.

5.4.2. Capital social

No final de 2015, existiam no setor de água e resíduos em Portugal continental um conjunto de 89 entidades gestoras de natureza empresarial, das quais 28 prestam serviços em alta, 3 prestam serviços em alta e baixa e 58 prestam serviços em baixa.

O conjunto de entidades gestoras que presta serviços de águas a outras entidades gestoras (atividades em alta²⁴) é constituído por 11 empresas, das quais 6 são do setor empresarial do Estado [5 concessionárias de sistemas multimunicipais de águas e 1 empresa estatal – 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, S.A. e Aquapor), uma é concessionária de sistema intermunicipal também pertencente ao grupo Aquapor, uma é empresa municipal delegatária e, finalmente, uma 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 detêm a parte remanescente do capital social, configurando esta parceria o modelo de gestão delegada, e ainda por 1 entidade gestora de natureza não empresarial a operar em modelo de gestão direta.

O conjunto de entidades gestoras que presta serviços de resíduos a outras entidades gestoras (atividades em alta) é constituído por 20 empresas, das quais 11 são concessões multimunicipais controladas pela Empresa Geral de Fomento (EGF), em mais de 50 % do capital social de cada entidade, sendo o restante capital detido pelos municípios abrangidos pelos respetivos sistemas. Apenas uma 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, oito empresas intermunicipais, a operar em modelo de gestão delegada, e ainda 3 entidades gestoras de natureza não empresarial a operar em modelo de gestão direta.

O conjunto de entidades gestoras que prestam serviço em baixa é constituído por 61 empresas, das quais 30 são concessões municipais atribuídas a empresas privadas, 27 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 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.

Em 2015, o capital social realizado nas 89 entidades gestoras de natureza empresarial que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental atinge 1190 milhões de euros.

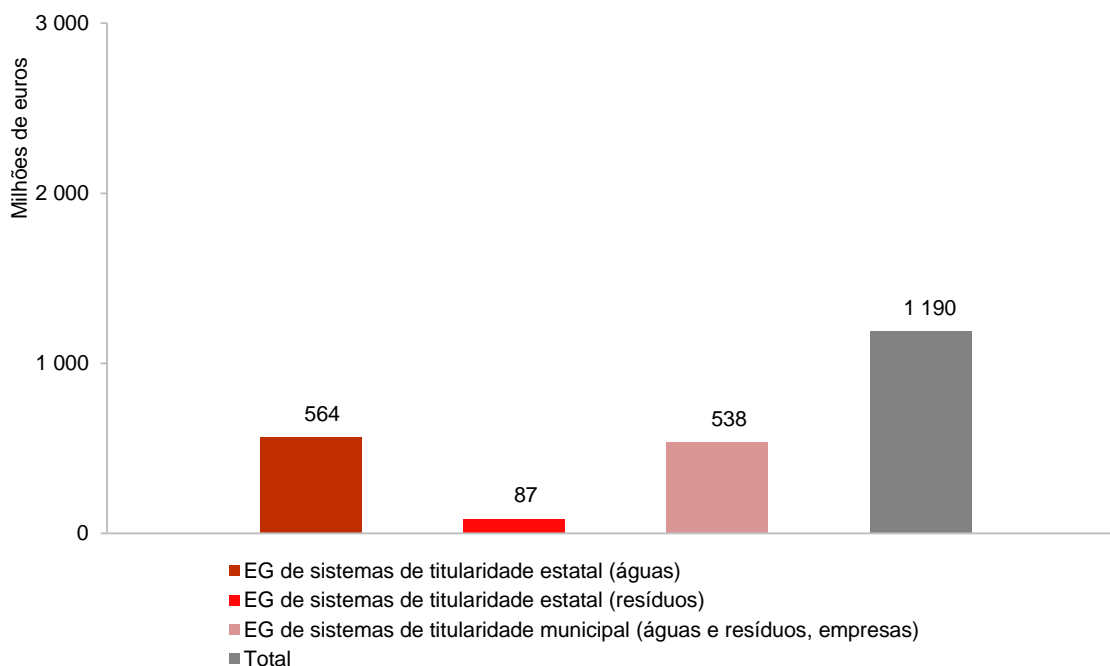


Figura 71. Capital social das entidades gestoras de natureza empresarial que prestam serviços de águas e resíduos em 2015

5.4.3. Investimento acumulado

Em 2015 o investimento acumulado efetuado no setor de águas e resíduos em Portugal continental atingiu 15,6 mil milhões de euros.

²⁴ 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.

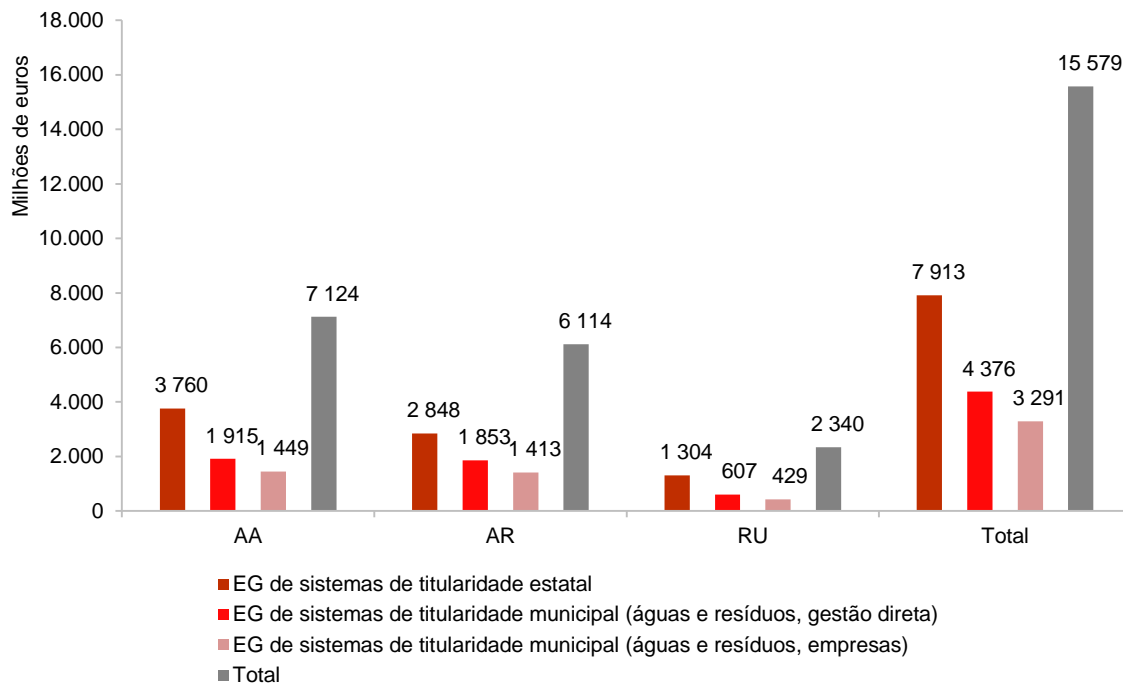


Figura 72. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2015

O investimento total acumulado do setor em 2015 apresenta a seguinte repartição por serviço: 7,1 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 7,9 mil milhões de euros (15 %) efetuado no serviço de resíduos urbanos.

No serviço de abastecimento de água, 53 % do investimento total ou 3,7 mil milhões de euros foi realizado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, e 47 % ou 3,4 mil milhões de euros foi realizado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 1,9 mil milhões de euros (57 %) foram realizados por entidades de natureza não empresarial (gestão direta).

No serviço de saneamento de águas residuais, 47 % do investimento total ou 2,8 mil milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, e 53 % ou 3,3 mil milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 1,9 mil milhões de euros (57 %) foram realizados por entidades de natureza não empresarial (gestão direta).

No serviço de gestão de resíduos urbanos, 56 % do investimento total ou 1,3 mil milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, e 44 % ou mil milhões de euros foi efetuado por entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, dos quais 0,6 mil milhões de euros (59 %) foram realizados por entidades de natureza não empresarial (gestão direta).

5.4.4. Nível de atividade

Em 2015 o nível de atividade global (volumes faturados) do conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em Portugal continental atinge mil milhões de metros cúbicos de água, sendo que o nível de atividade do conjunto das entidades gestoras que prestam o serviço de saneamento de águas residuais atinge 627 milhões de metros cúbicos de água, e por último, o nível de atividade do conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de resíduos atinge 8,8 milhões de toneladas de resíduos urbanos.

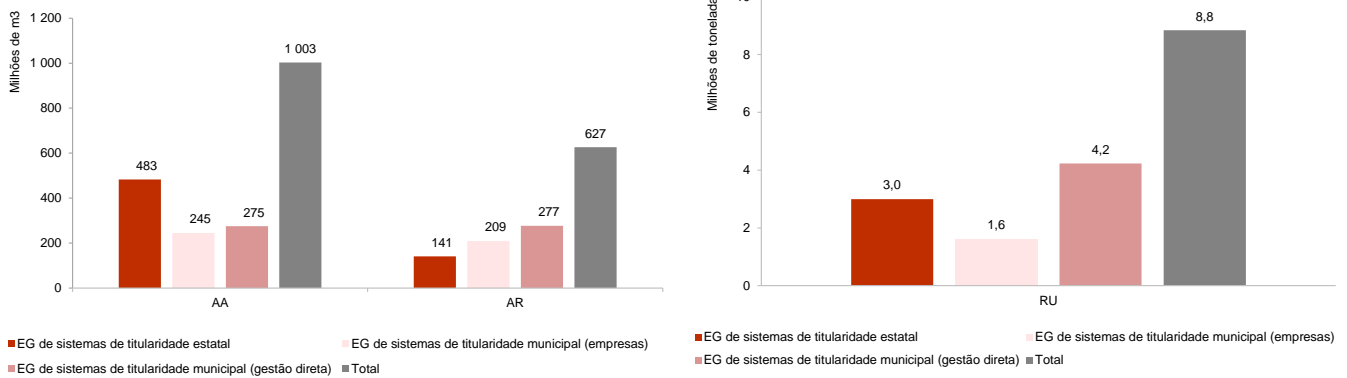


Figura 73. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2015

Do volume total de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de águas, 624 milhões de metros cúbicos (38 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal, enquanto que 1006 milhões de metros cúbicos (62 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal.

Da quantidade total da atividade das entidades gestoras que prestam serviços de resíduos, 3,0 milhões de toneladas (34 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e 5,8 milhões de toneladas (66 %) provêm de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal.

5.4.5. Nível de emprego

Em 2015 o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental empregaram um total de 28,2 milhares de trabalhadores, sendo 22 mil empregos diretos e 6,2 mil empregos indiretos. O serviço de abastecimento de água representa 8,9 mil empregos, o serviço de saneamento de águas residuais representa 6,4 mil empregos e o serviço de resíduos urbanos representa 12,8 mil empregos.

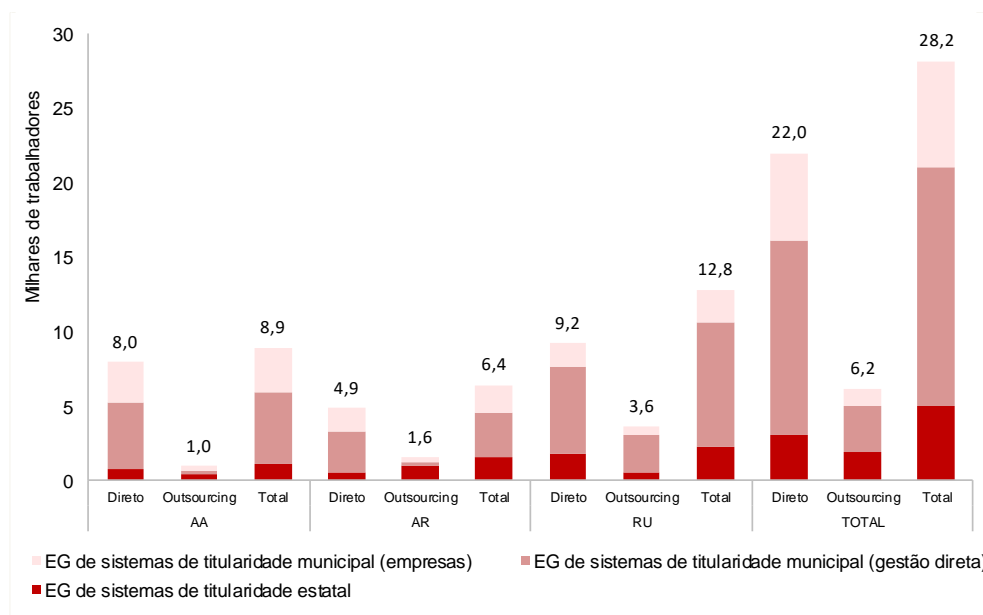


Figura 74. Nível de emprego das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2015

Do total de empregos no setor de águas e resíduos, 2,7 milhares de trabalhadores (10 %) estão ao serviço de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de águas, 2,3 milhares de trabalhadores (8 %) estão ao serviço de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal que prestam serviços de resíduos urbanos e 23,2 milhares de trabalhadores (82 %) 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, 7,1 milhares de trabalhadores (31 %) estão ao serviço de entidades de natureza empresarial e 16,1 milhares de trabalhadores (69 %) no conjunto de entidades que operam em gestão direta.

5.4.6. Tarifas

Tarifas entre entidades

Nos serviços de águas, a média ponderada das tarifas aplicadas em 2015 nos sistemas em alta²⁵ foi de 0,5041 €/m³ para a atividade de abastecimento de água e de 0,5110 €/m³ para a atividade de saneamento de águas residuais, representando variações de -1,7 % e de -5,7 %, respetivamente, face às médias verificadas no exercício anterior.

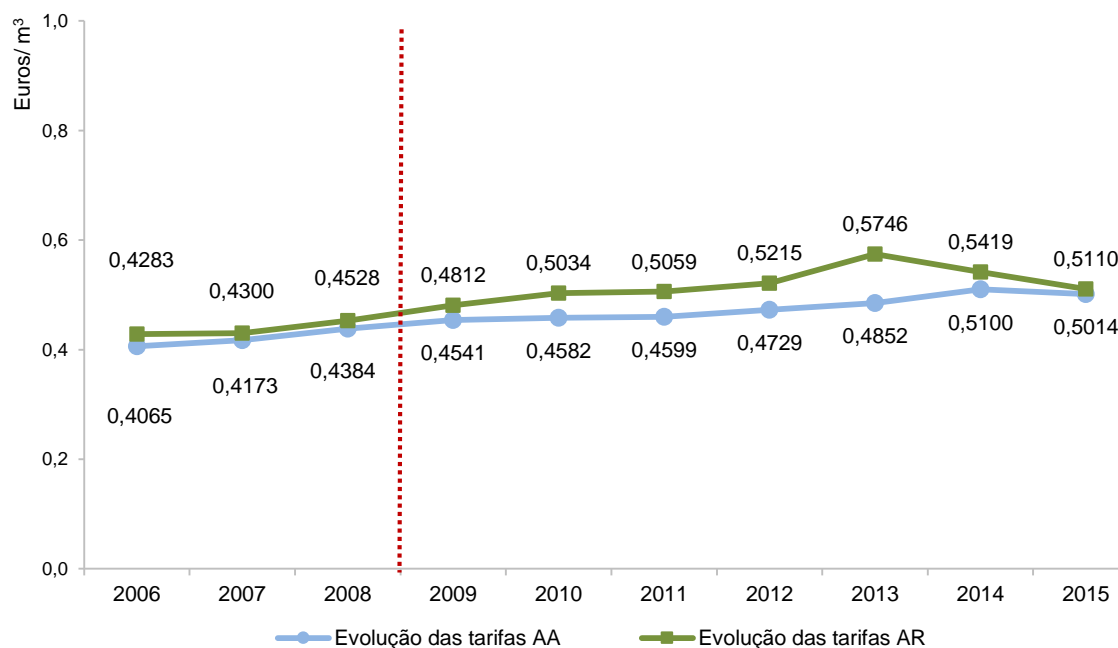


Figura 75. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de águas em “Alta” em 2015

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. No entanto, é de registar que na maioria dos sistemas ainda se praticam tarifas abaixo das necessárias à cobertura integral dos custos incorridos, atendendo a que, e no caso concreto das agregações, se encontram num período de convergência tarifária.

No serviço de gestão de resíduos urbanos, a média ponderada das tarifas praticadas em 2015 nos sistemas em alta atingiu 32,87 €/t, representando uma redução de 1 % face ao ano anterior.

²⁵ Até 2008, os valores apresentados apenas refletem as tarifas praticadas nas entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal.

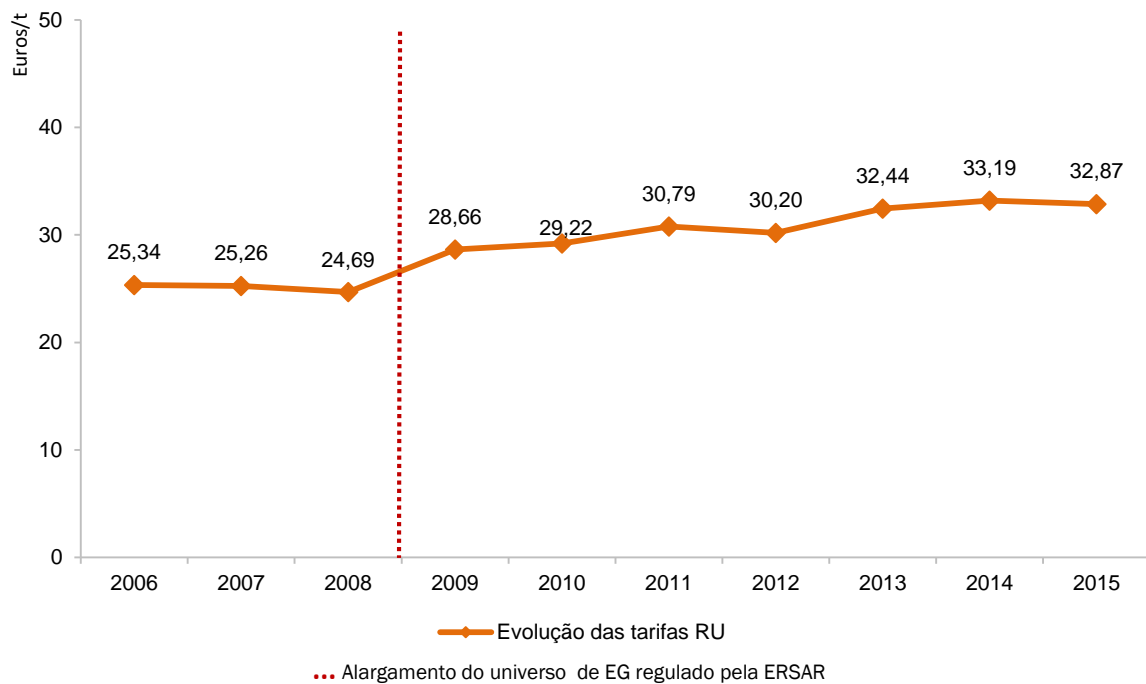


Figura 76. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de resíduos em “Alta” em 2015

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

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).

Em 2015, o preço médio do serviço de abastecimento de água atingiu 1,25 €/m³, enquanto que o preço médio do serviço de saneamento de águas residuais atinge 0,77 €/m³.

Ambos os serviços registam uma grande amplitude entre preços mínimos e preços máximos, sendo de salientar que 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 serem inferiores aos custos médios registados. Acresce ainda referir que a variabilidade dos valores face à média é significativa em ambos os serviços e também nos dois grupos de entidades gestoras (natureza empresarial e gestão direta) que prestam serviços em baixa.

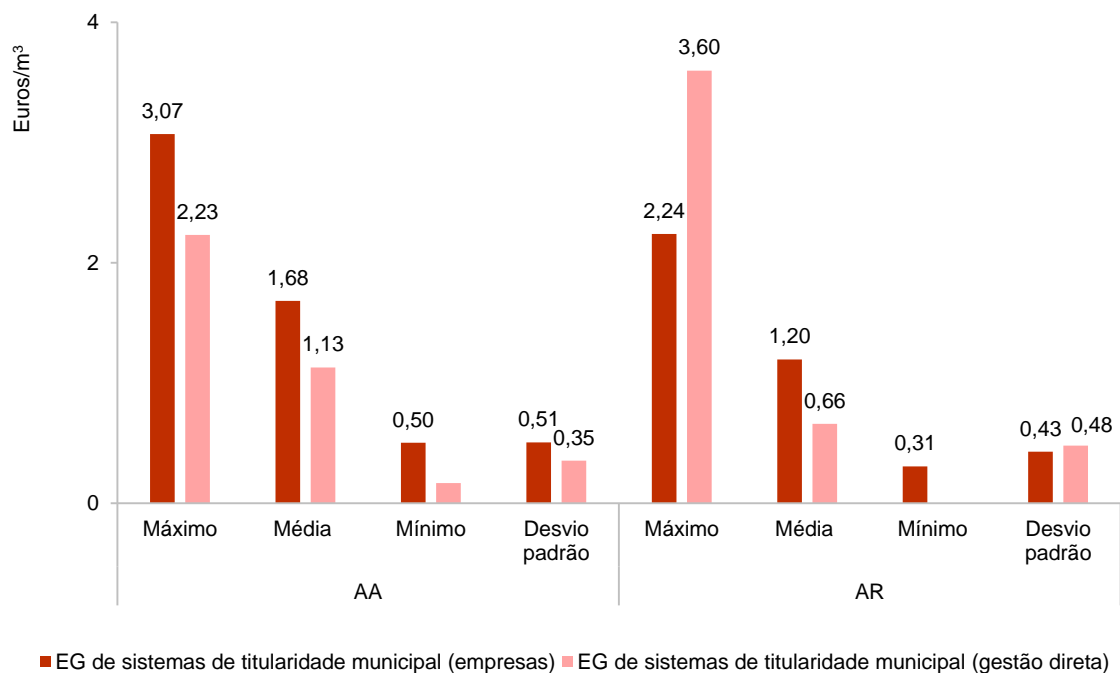


Figura 77. Preço médio do serviço praticado pelas entidades gestoras que prestam serviços de águas em 2015

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 (t/ano).

Em 2015, o preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos atingiu 61,73 €/t.

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.

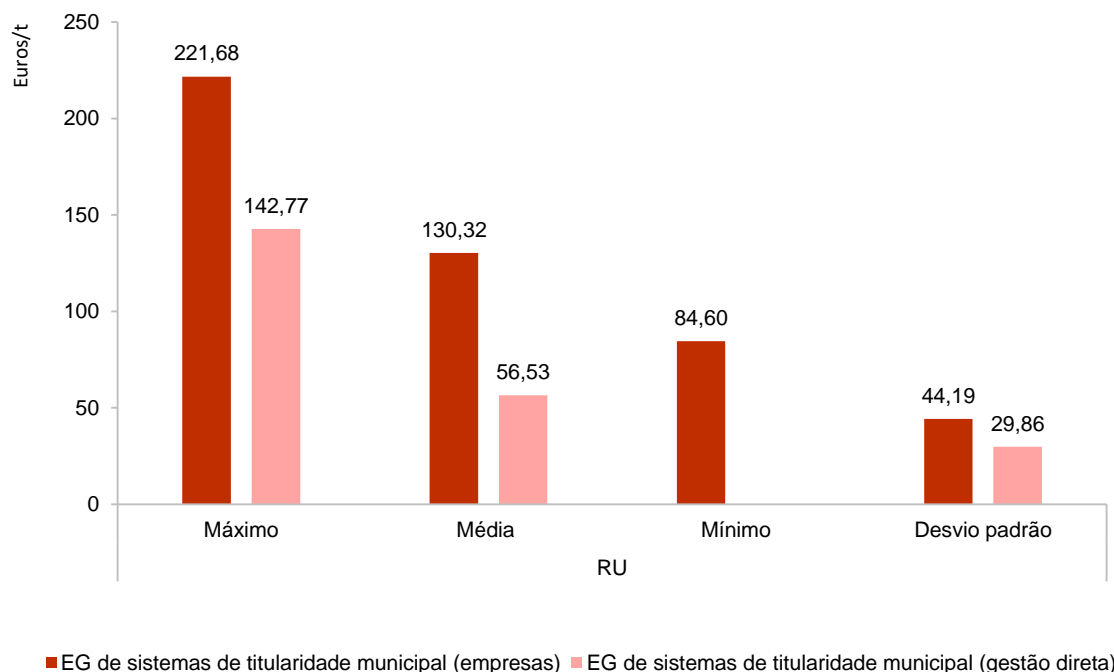


Figura 78. Preço médio do serviço praticado pelas entidades gestoras que prestam serviços de gestão de resíduos urbanos em 2015

5.4.7. Rendimentos de atividade (volume de negócios)

Em 2015 o volume de negócios do setor de águas e resíduos em Portugal continental atingiu 2397 milhões de euros.

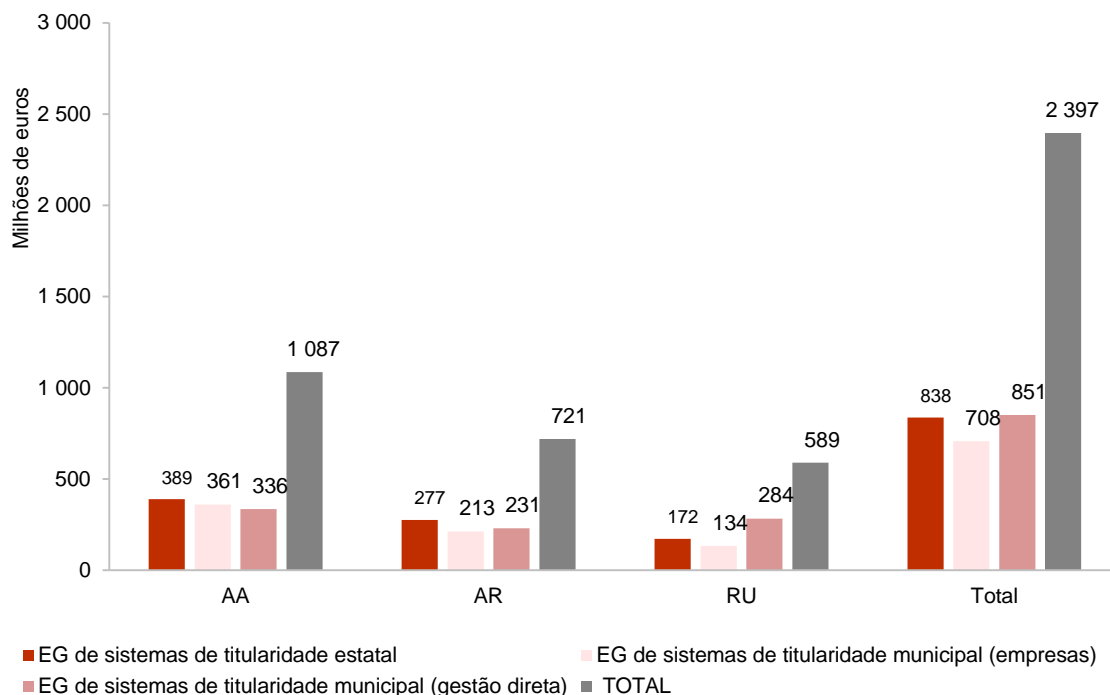


Figura 79. Volume de negócios das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2015

Do volume de negócios total do setor, 1087 milhões de euros (45 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 721 milhões de euros (30 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 589 milhões de euros (25 %) do serviço de resíduos urbanos.

Refira-se ainda que enquanto as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal geraram 838 milhões de euros (35 %), as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal geraram 1559 milhões de euros (65 %).

5.4.8. Rendimentos e ganhos totais vs gastos totais

Em 2015 o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental originou um nível de rendimentos e ganhos totais de 2764 milhões de euros e registou um nível de gastos totais de 2807 milhões de euros.

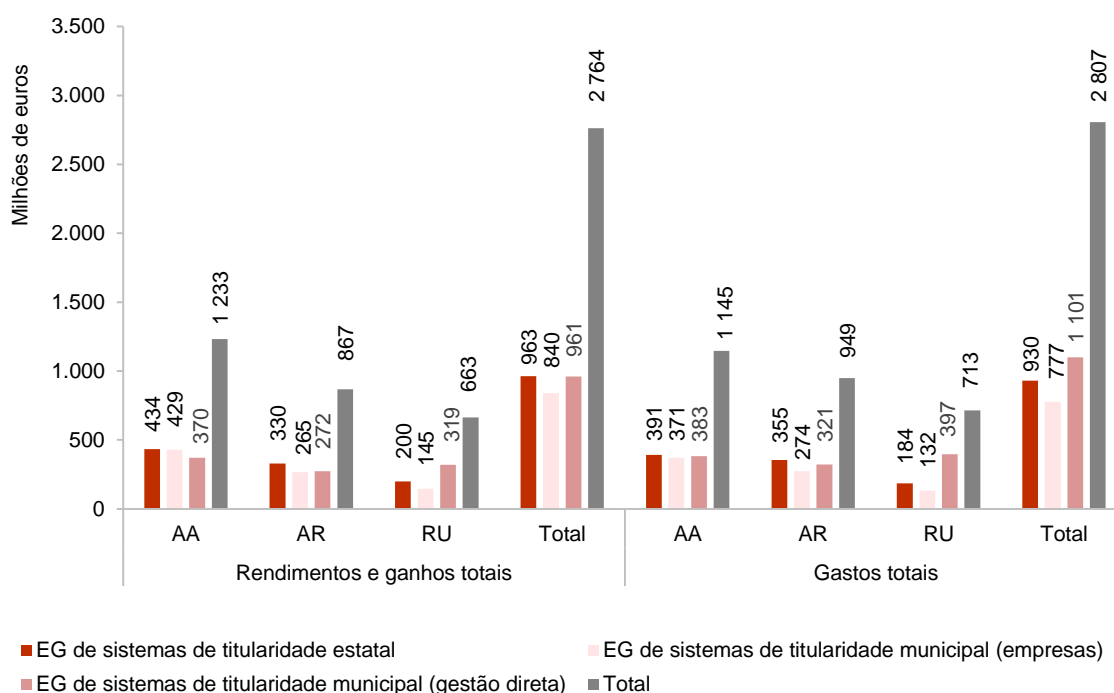


Figura 80. Rendimentos e ganhos totais e gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2015

Ao nível dos rendimentos e ganhos totais, 1233 milhões de euros (45 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 867 milhões de euros (31 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 663 milhões de euros (24 %) do serviço de gestão de

resíduos urbanos. Refira-se, ainda, que as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal contribuem com 963 milhões de euros (33 %) e as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal com 1800 milhões de euros (67 %).

Ao nível dos gastos totais, 1145 milhões de euros (41 %) decorrem do serviço de abastecimento de água, 949 milhões de euros (34 %) do serviço de saneamento de águas residuais e 713 milhões de euros (25 %) do serviço de gestão de resíduos urbanos. Refira-se ainda que as entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal contribuem com 930 milhões de euros (33 %) e as entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal com 1878 milhões de euros (67 %).

Salienta-se contudo que, não obstante em termos globais e por serviço estas duas variáveis evidenciem 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 pelo serviço prestado ou cobrarem tarifas que não recuperam os custos com a prestação do mesmo.

5.4.9. Grau de cobertura dos gastos

Em 2015 o conjunto de entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos em Portugal continental apresentaram um nível de cobertura de gastos totais diferenciado, consoante o respetivo serviço e o modelo de gestão prosseguido.

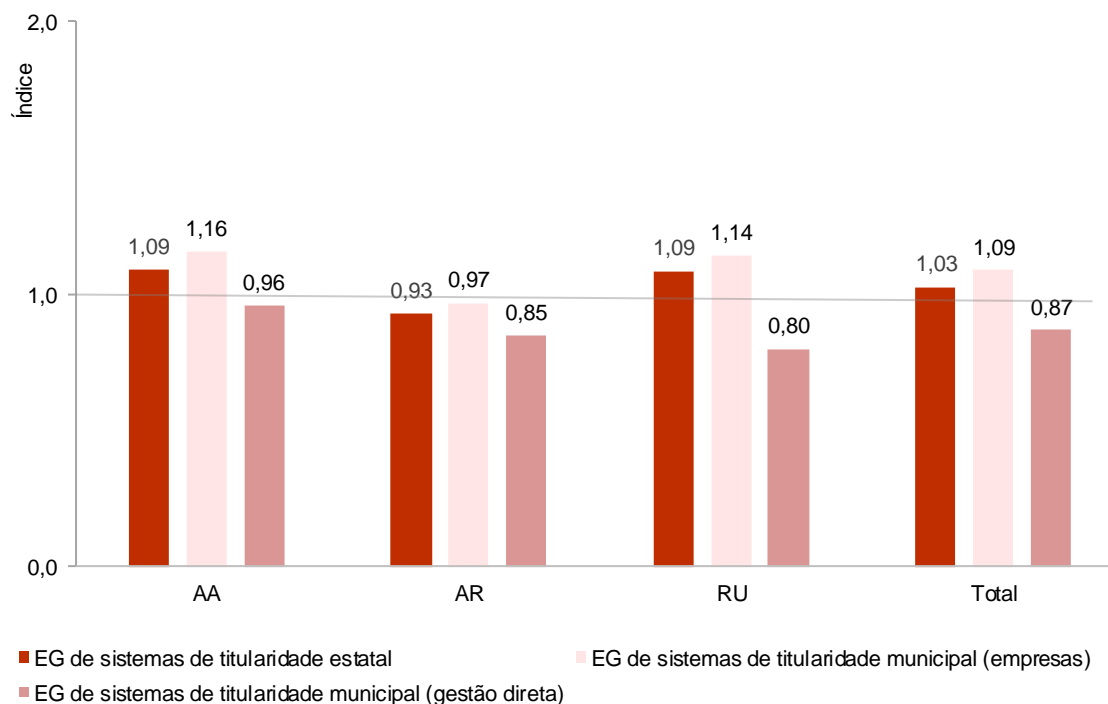


Figura 81. Cobertura de gastos totais das entidades gestoras que prestaram serviços de águas e resíduos em 2015

O conjunto de entidades gestoras de titularidade estatal e de entidades gestoras de titularidade municipal (empresas) apresenta um nível de cobertura de gastos totais superior a 1 nos serviços de abastecimento de água e de gestão de resíduos urbanos, ou seja, nestes serviços os rendimentos globais são superiores aos gastos globais, e inferior a 1 no serviço de saneamento de águas residuais, ou seja, neste serviço os rendimentos globais são inferiores aos gastos globais. Por outro lado, o conjunto de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal (gestão direta) apresenta um nível de cobertura de gastos totais inferior a 1 em todos os serviços, ou seja, o nível de rendimentos totais é inferior ao nível de gastos totais.

Salienta-se ainda que é o serviço de abastecimento de água que apresenta melhores níveis de cobertura de gastos totais nos três grupos de entidades gestoras considerados.

Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente as especificidades contratuais subjacentes a alguns modelos de gestão, nomeadamente as entidades gestoras concessionárias dos sistemas de titularidade estatal, cujos rendimentos com os serviços de águas e resíduos devem assegurar, entre outros, a remuneração acionista contratualmente estabelecida, que não está refletida nos gastos totais por ser uma rubrica extrapatrimonial. Por outro lado, é necessário atender ao facto de as entidades gestoras de natureza empresarial estarem sujeitas ao pagamento de Imposto sobre o Rendimento das pessoas Coletivas (IRC) e as demais entidades que operam em modelo de gestão direta não incluírem esta obrigatoriedade no apuramento de resultados. No apuramento dos rendimentos e gastos totais para efeitos de cálculo da cobertura de gastos totais nas entidades de natureza empresarial foram ainda consideradas rubricas que decorrem do normativo das *International Financial Reporting Standards*, como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção, e excluídos os desvios de recuperação de gastos, quando existentes.

5.4.10. Resultados líquidos agregados

Em 2015 os resultados líquidos agregados gerados nas entidades gestoras que operam no setor de águas e resíduos em Portugal continental corresponderam a um prejuízo de 45 milhões de euros.

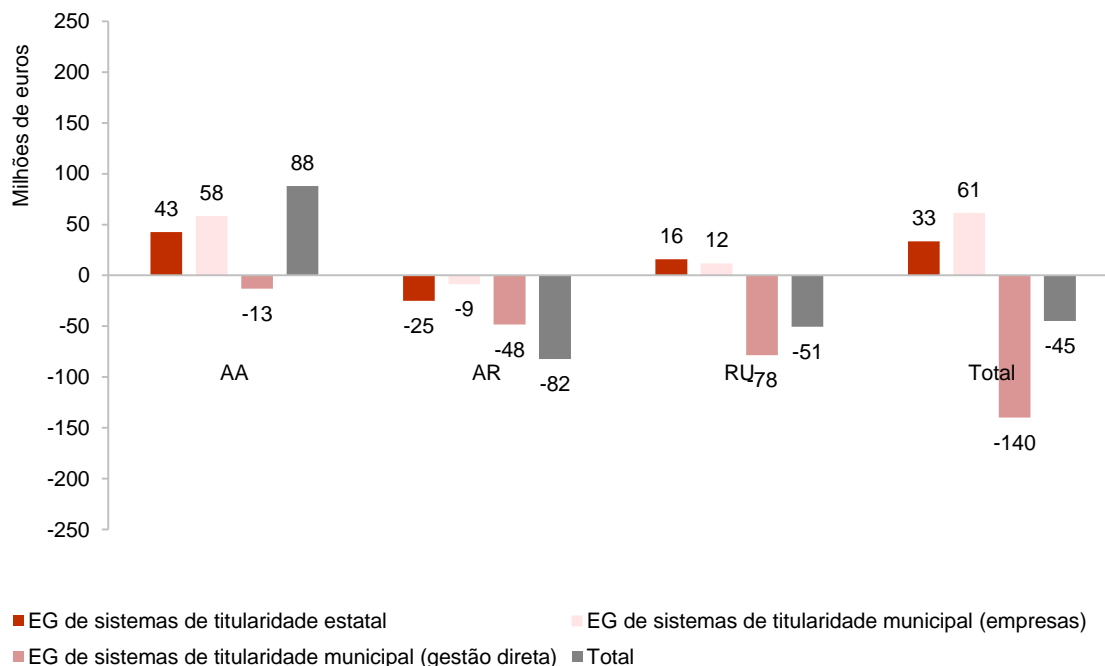


Figura 82. Resultados líquidos agregados gerados nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em 2015

Do total de resultados gerados no setor, 88 milhões de euros decorrem do serviço de abastecimento de água, 82 milhões de euros negativos do serviço de saneamento de águas residuais e 51 milhões de euros negativos do 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 apresenta resultados globais positivos nas entidades gestoras de natureza empresarial, quer nos sistemas de titularidade estatal, quer nos sistemas de titularidade municipal, mas apresenta resultados negativos no conjunto de entidades de titularidade municipal que operam em gestão direta.

O serviço de saneamento de águas residuais atinge resultados globais negativos nas três tipologias de entidades consideradas e apresenta-se mais deficitário nas entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal que operam em gestão direta.

O serviço de resíduos urbanos, à semelhança do serviço de abastecimento de água, 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 contínua e significativamente, tendo atingido 95 % em 2011, cumprindo assim o objetivo definido no PEAASAR II (2007-2013) de servir cerca de 95 % da população total do país com sistemas públicos de abastecimento de água. Este valor manteve-se até 2014, registando-se em 2015 uma melhoria na cobertura do serviço de abastecimento de água, cujo valor alcançou os 96 %. De notar que, apesar de ter sido ultrapassada a meta definida para a cobertura do serviço de abastecimento de água, calculada através do indicador acessibilidade física do serviço (AA01), se verifica que o valor da adesão ao serviço apresenta ainda potencialidade de melhoria, registando 85,8 % em 2015, refletindo assim situações decorrentes da existência de alojamentos não habitados ou da utilização de origens alternativas de água.

Em relação às atividades de drenagem e tratamento de águas residuais ainda persistem 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 2015 a cobertura do serviço de drenagem de águas residuais e de tratamento de águas residuais era ainda de 83 e 82 %, 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 87,2 % em 2015, refletindo assim situações decorrentes da utilização de soluções de tratamento individuais.

Em termos de qualidade da água verifica-se que em 2015, tal como nos anos anteriores, foi atingido praticamente o pleno em termos da percentagem de análises realizadas, com 99,93 %, 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 2007-2013, 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 (PERSU 1997-2001). Na última década, mais propriamente desde 2002, altura que se concluiu o encerramento de todas as lixeiras existentes, até ao presente Portugal evoluiu de uma situação em que a gestão dos resíduos se baseava quase exclusivamente na sua deposição em aterro, salvo na zona da grande Lisboa e grande Porto servida por unidades de incineração, para um cada vez maior valorização, dando-se o seu desvio de aterro, cumprindo o definido no PERSU II (2007-2016). Esta evolução deve-se ao esforço conjunto de muitas entidades, sendo que o principal papel vai necessariamente para as entidades gestoras responsáveis por estes serviços.

Por outro lado, a acessibilidade física do serviço pelo utilizador final, utilizando um critério de comodidade de distância do equipamento de deposição aos alojamentos, nos termos em que a ERSAR, com a colaboração técnica do INE, está a monitorizar, imprimindo uma maior exigência ao conceito de cobertura de serviço, apresentou em 2015 o valor de 87 % dos alojamentos cobertos, o que denota uma cobertura mediana do serviço prestado. Desta forma, constata-se um potencial elevado de melhoria, nomeadamente em termos do reporte desta informação e da melhoria da sua fiabilidade para o cálculo da acessibilidade física do serviço.

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

Na sequência da aprovação do plano estratégico para os resíduos urbanos (PERSU 2020) e da nova estratégia para o setor de abastecimento de água e saneamento de águas residuais (PENSAAR 2020), considera-se que a aplicação do sistema de avaliação da qualidade de serviço continuará a assumir um papel relevante na sua monitorização permitindo esta ferramenta, já que se trata de um instrumento de recolha de informação fiável e robusto, acompanhar a evolução das entidades gestoras no que respeita ao cumprimento das suas metas específicas.

O objetivo do presente capítulo, intitulado “Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores”, parte integrante do Volume 1 do Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal, é apresentar os resultados da avaliação, efetuada pela ERSAR, da qualidade dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos prestados em 2015, aplicando a 2.^a geração do sistema de avaliação pelo quinto ano consecutivo.

O sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, que foi desenvolvido pela ERSAR com apoio técnico do LNEC, e cujos fundamentos constam do *Guia de avaliação*²⁶ 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 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 16 indicadores para cada área de atividade, 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 2015 respeitou uma sequência de fases, de forma a constituir um sistema claro, racional e transparente, conforme consta da Figura 83 e de acordo com o referido *Guia de avaliação*.

²⁶ Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 2.^a geração do sistema de avaliação (www.ersar.pt).

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 83. Faseamento da implementação do sistema de avaliação da qualidade do serviço

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

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

No presente capítulo são apresentados, como atrás referido, os resultados do sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras para o ano de 2015, 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 nos Anexos I, II e III, respetivamente para as atividades de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos. No Anexo IV 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. Os Anexos ao presente capítulo estão apenas disponíveis em versão digital em www.ersar.pt.

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. Com esta avaliação ficou demonstrado que uma parte significativa destas entidades possui um nível elevado de organização e uma postura muito profissional e competente.

Nos capítulos seguintes é apresentada a síntese dos resultados da qualidade do serviço de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras sujeitas a regulação.

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 2015 demonstraram uma qualidade do serviço global positiva que se traduziu em:

- 53 % de avaliações boas e medianas no abastecimento público de água em baixa e 30 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 1% de alertas e cerca de 16 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 84.

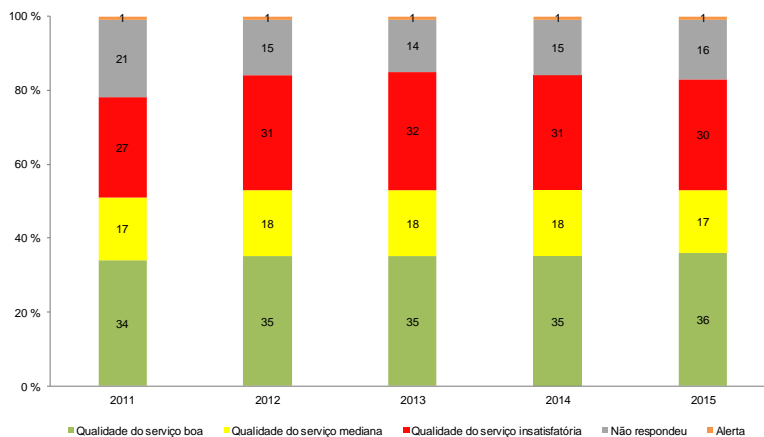


Figura 84. Evolução da distribuição da avaliação – Abastecimento de água em baixa

- 69 % de avaliações boas e medianas no abastecimento público de água em alta e 30 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 1 % de alertas conforme se apresenta na Figura 85.

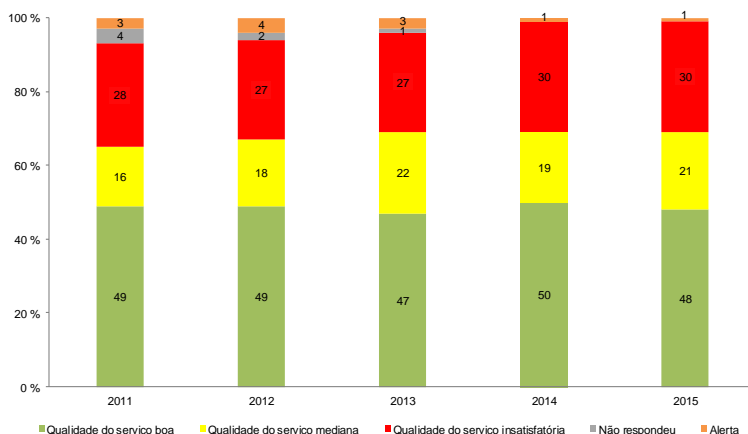


Figura 85. Evolução da distribuição da avaliação – Abastecimento de água em alta

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 nas vertentes em baixa e em alta.

Saneamento de águas residuais

De forma semelhante, mesmo tendo também em conta os elevados níveis de exigência definidos à partida pela ERSAR para as entidades gestoras de sistemas de saneamento de águas residuais, os resultados do ano 2015 demonstraram uma qualidade do serviço global positiva, que se traduziu em:

- 51 % de avaliações boas e medianas no saneamento de águas residuais urbanas em baixa e 37 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 12 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 86.

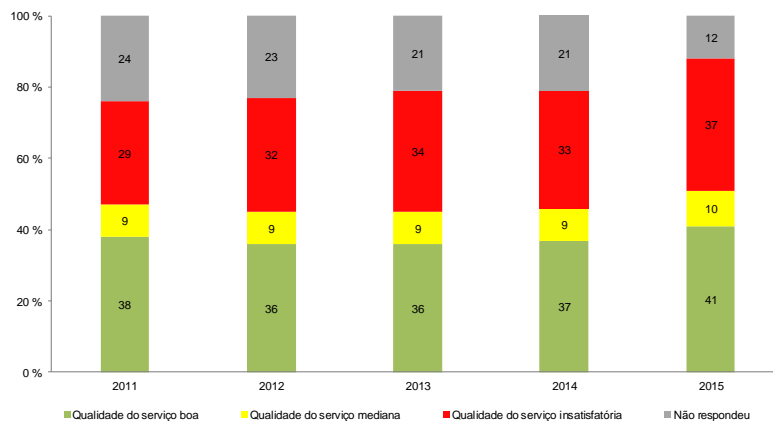


Figura 86. Evolução da distribuição da avaliação – Saneamento de águas residuais em baixa

- 67 % de avaliações boas e medianas no saneamento de águas residuais urbanas em alta e 33 % de avaliações insatisfatórias, conforme se apresenta na Figura 87.

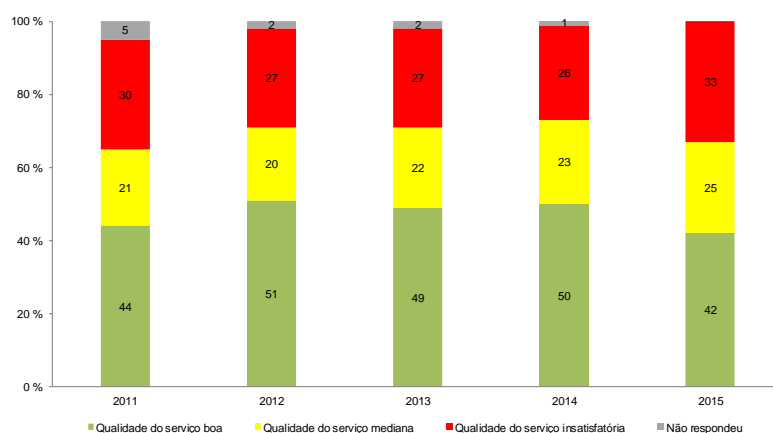


Figura 87. Evolução da distribuição da avaliação – Saneamento de águas residuais em alta

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:

- 62 % de avaliações boas e medianas na gestão de resíduos urbanos em baixa e cerca de 35 % de avaliações insatisfatórias. Para além disso, em 3 % não houve reporte satisfatório, conforme se apresenta na Figura 88.

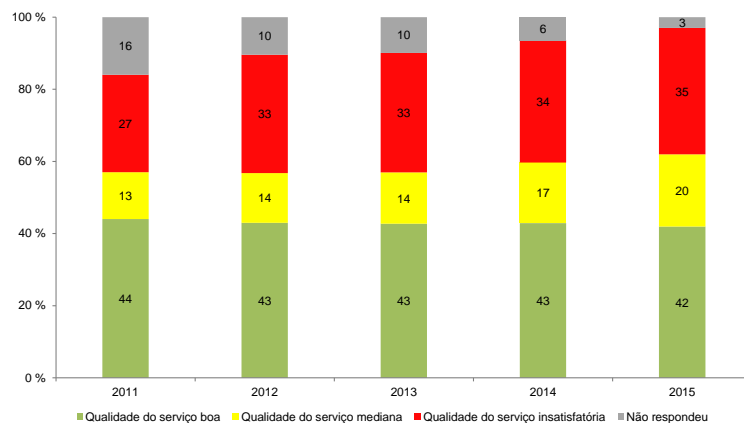


Figura 88. Evolução da distribuição da avaliação – Gestão de resíduos urbanos em baixa

- 77 % de avaliações boas e medianas na gestão de resíduos urbanos em alta e cerca de 23 % de avaliações insatisfatórias, com uma percentagem de 1 % sem avaliação, conforme se apresenta na Figura 89.

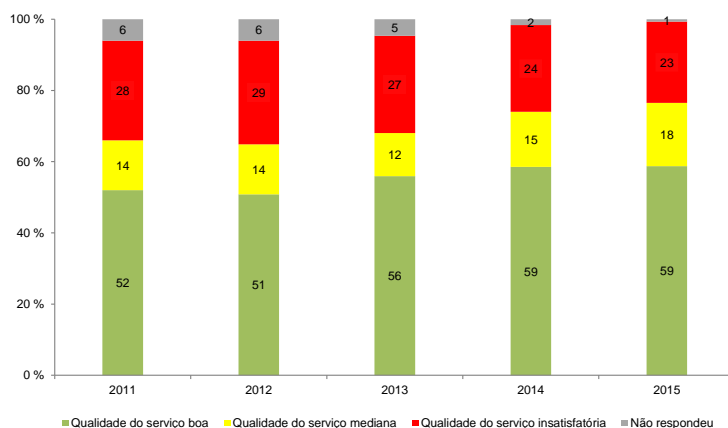


Figura 89. Evolução da distribuição da avaliação – Gestão de resíduos urbanos em alta

Conclui-se que as avaliações boas e medianas representam cerca de três quartos das situações no serviço em alta, descendo para um pouco menos de dois terços no serviço em baixa, sendo que as avaliações insatisfatórias representam um quarto no serviço em alta e um terço no serviço em baixa.

Salienta-se que:

- no caso do abastecimento público de água, estes valores dizem respeito a 9 entidades gestoras em alta e a 256 entidades em baixa;
- no caso do saneamento de águas residuais urbanas, estes valores dizem respeito a 9 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 a prestar serviço em alta e a 258 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 dois terços das situações.

6.2.3. Avaliação global por atividade

Abastecimento público de água em baixa

Esta ficha apresenta 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.

Quadro 16. Ficha de avaliação global – Abastecimento público em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2011-2015	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
		100 % área predominantemente urbana [95; 100 %]	— — — — —	-
AA01 – Acessibilidade física do serviço		95 % área mediantemente urbana [90; 100 %]	— — — — —	-
		92 % área predominantemente rural [80; 100 %]	— — — — —	-
AA02 – Acessibilidade económica do serviço		0,40% [0; 0,50 %]	— — — — —	-
AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento		0,9/1000 ramais.ano 0,0/(1000 ramais.ano)	— — — — —	-
AA04 – Água segura		98,78 % [98,50; 100 %]	— — — — —	-
AA05 – Resposta a reclamações e sugestões		84 % 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 totais		107 % [100; 110]	— — — — —	-
AA07 – Adesão ao serviço		85,8 % [95,0; 100 %]	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras mantenham o esforço de promoção da efetiva adesão dos utilizadores, de modo a garantirem não apenas a sustentabilidade do sistema, mas também a efetiva utilização de um serviço com forte impacto na qualidade de vida dos cidadãos e na saúde pública.
AA08 – Água não faturada		29,8 % [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 – Adequação da capacidade de tratamento		36 % [90; 100 %]	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam uma melhor utilização da capacidade de tratamento de que dispõem nas respetivas instalações através da promoção da ligação efetiva dos utilizadores prevista na lei, por forma a aumentar o volume de atividade.
AA10 – Reabilitação de condutas		0,8 %/ano [10; 4,0 %/ano]	— — — — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras avaliem a necessidade de implementação de programas de reabilitação de condutas.
AA11 – Ocorrência de avarias em condutas		41/(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.
		3,7/1000 ramais área predominantemente urbana [2,0; 3,0/1000 ramais]	— — — — —	A maioria dos valores das entidades gestoras da área predominantemente urbana situa-se acima ou abaixo do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
AA12 – Adequação dos 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				
AA13 – Perdas reais de água		126 l/(ramal.dia) (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede) [0; 100 l/(ramal.dia)]	— — — — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras implementem metodologias de redução das perdas de água.
		2,3 m³/(km.dia) (densidade de ramais inferior a 20/km de rede) [0,0; 3,0 m ³ /(km.dia)]	— — — — —	-
AA14 – Cumprimento do licenciamento das captações		35 % 100 %	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras continuem a apresentar os pedidos de licenciamento em falta e, quando for o caso, promovam, em articulação com a entidade responsável pela emissão de títulos de utilização, um esforço no sentido de acelerar o processo.
AA15 – Eficiência energética de instalações elevatórias		0,50 kWh/(m³.100 m) [0,27; 0,40 kWh/(m ³ .100 m)]	— — — — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da eficiência energética das instalações elevatórias com o objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AA16 – Destino de lamas do tratamento		95 % 100 %	— — — — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, devendo as entidades gestoras promover continuamente o encaminhamento das lamas para entidades operadoras de gestão de resíduos com alvará/ licença em vigor.

Símbologia: 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

Esta ficha apresenta 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.

Quadro 17. Ficha de avaliação global – Abastecimento público em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2011-2015	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AA01 – Acessibilidade física do serviço		92 % 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		0,19 % [0; 0,25 %]		-
AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento		0,02 /(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		99,84 % [98,50; 100 %]		-
AA05 – Resposta a reclamações e sugestões		85 % 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 totais		108 % [100; 110]		-
AA07 – Adesão ao serviço		92,9 % 100 %		Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras promovam a ligação dos municípios utilizadores de acordo com contrato de concessão.
AA08 – Água não faturada		5,0 % [0,0; 5,0 %]		-
AA09 – Adequação da capacidade de tratamento		28 % [90; 100 %]		Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam uma melhor utilização da capacidade de tratamento de que dispõem nas respetivas instalações através do cumprimento do plano de investimentos previstos nos contratos de concessão e da promoção da ligação efetiva dos utilizadores prevista nos contratos, por forma a aumentar o volume de atividade.
AA10 – Reabilitação de condutas		0,2 %/ano [10; 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.
AA11 – Ocorrência de avarias em condutas		15 /(100 km.ano) [0; 15/(100 km.ano)]		-
AA12 – Adequação dos recursos humanos		1,5 /(10⁶ m³/ano) área predominantemente urbana [10; 2,0/(10 ⁶ m ³ .ano)]		-
		2,5 /(10⁶ m³/ano) área mediamente urbana [10; 2,5/(10 ⁶ m ³ .ano)]		-
		4,8 /(10⁶ m³/ano) área predominantemente rural [10; 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				
AA13 – Perdas reais de água		6,3 m³/(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.
AA14 – Cumprimento do licenciamento das captações		90 % 100%		Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras continuem a apresentar os pedidos de licenciamento em falta e, quando for o caso, promovam, em articulação com a entidade responsável pela emissão de títulos de utilização, um esforço no sentido de acelerar o processo.
AA15 – Eficiência energética de instalações elevatórias		0,39 kWh/(m³.100 m) [0,27; 0,40 kWh/(m ³ .100 m)]		-
AA16 – Destino de lamas do tratamento		100 % 100%		O valor deste indicador considera apenas o encaminhamento das lamas para entidades operadoras de gestão de resíduos com alvará/ licença em vigor.

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

Esta ficha apresenta 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.

Quadro 18. Ficha de avaliação global – Saneamento de águas residuais em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2011-2015	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
		97 % área predominantemente urbana [90; 100 %]	— — — — —	
AR01 – Acessibilidade física do serviço		80 % 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		0,30 % [0; 0,50 %]	— — — — —	
AR03 – Ocorrência de inundações		4,57/(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras mantenham um esforço continuado de modo a minimizar, ou mesmo anular, a ocorrência de inundações, garantindo eficazmente a defesa dos interesses dos utilizadores em termos de qualidade do serviço.
AR04 – Resposta a reclamações e sugestões		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 escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AR05 – Cobertura dos gastos totais		90 % [100; 100]	— — — — —	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		87,2 % 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 – Adequação da capacidade de tratamento		19 % [80; 100 %]	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam uma melhor utilização da capacidade de tratamento de que dispõem nas respetivas instalações através da promoção da ligação efetiva dos utilizadores prevista na lei, por forma a aumentar o volume de atividade.
AR08 – Reabilitação de coletores		0,4 %/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.
AR09 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores		1,3/(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.
AR10 – Adequação dos recursos humanos		15,3/100 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.
		7,9/100 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				
AR11 – Eficiência energética de instalações elevatórias		0,66 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.
AR12 – Destino adequado de águas residuais recolhidas		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.
AR13 – Controlo de descargas de emergência		23 % [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.
AR14 – Análises de águas residuais realizadas		94 % 100 %	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras realizem a totalidade das análises de águas residuais requeridas pela legislação em vigor.
AR15 – Cumprimento dos parâmetros de descarga		77 % 100 %	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que parte significativa das entidades gestoras tome medidas em termos de operação das instalações de tratamento, de forma a proporcionar o tratamento adequado.
AR16 – Destino de lamas do tratamento		99 % 100 %	— — — — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, devendo as entidades gestoras promover continuamente o encaminhamento das lamas para entidades operadoras de gestão de resíduos com alvará/ licença em vigor.
Simbologia : qualidade de serviço boa; qualidade de serviço mediana; qualidade de serviço insatisfatória; alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu				

Saneamento de águas residuais em alta

Esta ficha apresenta 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.

Quadro 19. Ficha de avaliação global – Saneamento de águas residuais em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2011-2015	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AR01 - Acessibilidade física do serviço	●	89 % 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	●	0,18 % [0; 0,25 %]	— — — — —	
AR03 - Ocorrência de inundações	●	4,8/(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 adotem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade das reclamações escritas.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AR05 - Cobertura dos gastos totais	●	94 % [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, pelo que é importante que as entidades gestoras promovam a ligação dos municípios utilizadores de acordo com o contrato de concessão.
AR07 - Adequação da capacidade de tratamento	●	53 % [80; 100 %]	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam uma melhor utilização da capacidade de tratamento de que dispõem nas respetivas instalações através do cumprimento do plano de investimentos previstos nos contratos de concessão e da promoção da ligação efetiva dos utilizadores prevista nos contratos, por forma a aumentar o volume de atividade.
AR08 - Reabilitação de coletores	●	0,2 %/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.
AR09 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,7/(100 km.ano) 0,0/(100 km.ano)	— — — — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras adotem 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.
AR10 - Adequação dos recursos humanos	●	3,5/(10⁶ m³.ano) área mediana urbana [3,0; 4,5/(10 ⁶ m ³ .ano)]	— — — — —	
	●	3,2/(10⁶ m³.ano) área predominantemente rural [3,0;5,0/(10 ⁶ m ³ .ano)]	— — — — —	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AR11 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,60 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.
AR12 - Destino adequado de águas residuais recolhidas	●	100 % 100 %	— — — — —	
AR13 - Controlo de descargas de emergência	●	40 % [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.
AR14 - Análises de águas residuais realizadas	●	100 % 100 %	— — — — —	
AR15 - Cumprimento dos parâmetros de descarga	●	93 % 100 %	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que parte significativa das entidades gestoras tome medidas em termos de operação das instalações de tratamento, de forma a proporcionar o tratamento adequado.
AR16 - Destino de lamas do tratamento	●	100 % 100 %	— — — — —	O valor deste indicador considera apenas o encaminhamento das lamas para entidades operadoras de gestão de resíduos com alvará licença em vigor.
Simbologia: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ○ alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu				

Gestão de resíduos urbanos em baixa

Esta ficha apresenta a média ponderada dos indicadores para as entidades gestoras no que respeita à gestão dos 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.

Quadro 20. Ficha de avaliação global – Gestão de resíduos urbanos em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2011-2015	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
RU01 - Acessibilidade física do serviço		96 % Área predominantemente urbana [95; 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.
		82 % Área mediantemente urbana [90; 100]	— — — — —	
		77 % Área predominantemente rural [80; 100]	— — — — —	
RU02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva		93 % Área predominantemente urbana [90; 100]	— — — — —	Apenas apenas 27 das 258 entidades gestoras em baixa detém 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. As entidades gestoras responsáveis deverão desenvolver esforços no sentido de melhorar a acessibilidade física do serviço de recolha seletiva, nomeadamente através da densificação dos equipamentos de deposição seletiva de resíduos urbanos.
		66 % Área mediantemente urbana [80; 100]	— — — — —	
		50 % Área predominantemente rural [70; 100]	— — — — —	
RU03 - Acessibilidade económica do serviço		0,17 % [0; 0,50]	— — — — —	Considera-se que os tarifários não induzem problemas de acessibilidade económica ao serviço iniciando espaço para a adaptação tarifária a uma tendencial recuperação de custos.
RU04 - Lavagem de contentores		4,9 (-) [12,0; 24,0]	— — — — —	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras incrementem rotinas de lavagem destes equipamentos.
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 totais		82 % [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 embalagem		113 % >=95	— — — — —	-
RU11 - Renovação do parque de viaturas		299 567 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		2,4 n.º/1000 t Área predominantemente urbana [1,5; 2,5]	— — — — —	-
		1,8 n.º/1000 t Área mediantemente urbana [1,5; 3,0]	— — — — —	-
		2,3 n.º/1000 t Área predominantemente rural [1,5; 3,5]	— — — — —	-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
RU14 - Utilização dos recursos energéticos ¹		4,6 tep/ 1000 t Área predominantemente urbana [0; 4,5]	— — — — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que algumas entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido de encontrarem soluções para a otimização de circuitos de recolha de resíduos. Devem também melhorar a capacidade de registo e tratamento de informação relativo à gestão do sistema de resíduos urbanos.
		5,0 tep/ 1000 t Área mediantemente urbana [0; 5,5]	— — — — —	
		6,2 tep/ 1000 t Área predominantemente rural [0; 6,5]	— — — — —	
RU16 - Emissão de gases com efeito de estufa		13 kg CO₂/t Área predominantemente urbana [0; 13]	— — — — —	Considera-se haver oportunidades de melhoria para algumas entidades gestoras, pelo que estas deverão desenvolver esforços no sentido de reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha assim como o ajustamento da frequência dos circuitos de recolha à produção de resíduos urbanos indiferenciados.
		15 kg CO₂/t Área mediantemente urbana [0; 14]	— — — — —	
		19 kg CO₂/t Área predominantemente rural [0; 15]	— — — — —	
Simbologia : qualidade de serviço boa; qualidade de serviço mediana; qualidade de serviço insatisfatória; alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu				

¹ A partir de 2015 o indicador passou a ser avaliado em função da tipologia da área de intervenção. Até 2014 a qualidade de serviço era considerada boa para valores do indicador entre 0 e 6 kgCO₂/t.

Gestão de resíduos urbanos em alta

Esta ficha apresenta a média ponderada dos indicadores para as entidades gestoras no que respeita à gestão dos 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.

Quadro 21. Ficha de avaliação global – Gestão de resíduos urbanos em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2011-2015	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
RU01 - Acessibilidade física do serviço		100 % [95; 100]		-
RU02 - Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva		89 % Área predominantemente 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 de recolha seletiva, nomeadamente através da densificação dos equipamentos de deposição seletiva de resíduos urbanos.
		57 % Área mediantemente urbana [80; 100]		
RU02 - Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva		56 % Área predominantemente rural [70; 100]		
		0,13 % [0; 0,25]		Considera-se que os tarifários não induzem problemas de acessibilidade económica ao serviço.
RU04 - Lavagem de contentores		0,2 (-) [2,0; 6,0]		Considera-se haver claras oportunidades de melhoria pelo que é importante que as entidades gestoras reforcem as rotinas de lavagem destes equipamentos.
RU05 - Resposta a reclamações e sugestões		93 % [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				
RU06 - Cobertura dos gastos totais		108 % [100; 110]		-
RU07 - Reciclagem de resíduos de embalagem		98 % >=95		-
RU08 - Valorização orgânica		78 % [95; 100]		Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, nomeadamente com a entrada em funcionamento das novas unidades de valorização orgânica.
RU09 - Incineração		98 % [75; 100]		-
RU10 - Utilização da capacidade de encaixe de aterro		74 % [0; 100]		-
RU11 - Renovação do parque de viaturas		322 370 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.
		0,6 n.º/1000 t Área predominantemente urbana [0,3; 0,6]		
RU13 - Adequação dos recursos humanos		0,8 n.º/1000 t Área mediantemente urbana [0,3; 0,7]		Algumas das entidades gestoras da área mediantemente urbana situam-se acima ou abaixo do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos ao nível de atividade dos sistemas.
		1,1 n.º/1000 t Área predominantemente rural [0,3; 0,8]		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
RU14 - Utilização dos recursos energéticos		-135 kwh/t <=6		-
RU15 - Qualidade dos lixiviados após tratamento		85 % [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.
		40 kg CO₂/t Área predominantemente urbana [0; 40]		
RU16 - Emissão de gases com efeito de estufa		49 kg CO₂/t Área mediantemente urbana [0; 50]		-
		52 kg CO₂/t Área predominantemente rural [0; 60]		-
Simbologia: qualidade de serviço boa, qualidade de serviço mediana, qualidade de serviço insatisfatória; alerta, n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu				

6.3. INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

6.3.1. Nota introdutória

Para a avaliação da qualidade do serviço referente a 2015, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de abastecimento público de água, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o *Guia de avaliação*²⁷:

Adequação da interface com os utilizadores

Acessibilidade de 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 totais (-)

AA07 – Adesão ao serviço (%)

AA08 – Água não faturada (%)

Sustentabilidade infraestrutural

AA09 – Adequação da capacidade de tratamento (%)

AA10 – Reabilitação de condutas (%/ano)

AA11 – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)]

Produtividade física dos recursos humanos

AA12 – Adequação dos recursos humanos [n.º/(1000 ramais.ano)] ou [n.º/(10⁶ m³.ano)]

Sustentabilidade ambiental

Eficiência na utilização de recursos ambientais

AA13 – Perdas reais de água [l/(ramal.dia)] ou [m³/(km.ano)]

AA14 – Cumprimento do licenciamento das captações (%)

AA15 – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]

Eficiência na prevenção da poluição

AA16 – Destino 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 governança (-)

dAA03 – Utilizador do(s) sistema(s) (-)

dAA04 – Tipologia da área de intervenção (-)

dAA05 – Composição acionista (-)

dAA06 – Período de vigência do contrato (-)

dAA07 – Alojamentos com serviço efetivo (n.º)

dAA08 – Alojamentos com serviço disponível não efetivo (n.º)

dAA09 – Alojamentos existentes (n.º)

dAA10 – Reclamações e sugestões (n.º/ano)

dAA11 – Respostas a reclamações e sugestões (n.º/ano)

dAA12 – Falhas no abastecimento (n.º/ano) ou [(n.º falhas.n.º alojamentos)/(ponto de entrega.ano)]

dAA13 – Avarias em condutas (n.º/ano)

dAA14 – Água entrada no sistema (m³/ano)

dAA15 – Consumo autorizado (m³/ano)

dAA16 – Água faturada (m³/ano)

dAA17 – Água não faturada (m³/ano)

dAA18 – Perdas reais (m³/ano)

dAA19 – Água captada em captações licenciadas (m³/ano)

dAA20 – Água captada (m³/ano)

dAA21 – Água tratada exportada (m³/ano)

dAA22 – Análises obrigatórias realizadas à qualidade da água (n.º/ano)

dAA23 – Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico (n.º/ano)

dAA24 – Análises obrigatórias regulamentares à qualidade da água (n.º/ano)

dAA25 – Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico (n.º/ano)

dAA26 – Consumo de energia para bombeamento (kWh/ano)

dAA27 – Fator de uniformização (m³/ano.100 m)

dAA28 – Produção própria de energia (kWh/ano)

dAA29 – Consumo de energia (kWh/ano)

dAA30 – Comprimento total de condutas (km)

dAA31 – Comprimento médio de condutas (km)

dAA32 – Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos (km)

dAA33 – Ramais de ligação (n.º)

dAA34 – Captações de água subterrânea (n.º)

dAA35 – Captações de água superficial (n.º)

dAA36 – Estações elevatórias (n.º)

dAA37 – Estações de tratamento de água (n.º)

²⁷ Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 2.ª geração do sistema de avaliação (www.ersar.pt).

- dAA38 – Outras instalações de tratamento (n.º)
- dAA39 – Reservatórios (n.º)
- dAA40 – Capacidade de reserva de água na adução e na distribuição (m³)
- dAA41 – Sobreutilização de estações de tratamento (m³)
- dAA42 – Subutilização de estações de tratamento (m³)
- dAA43 – Capacidade total das estações de tratamento (m³)
- dAA44 – Índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial (-)
- dAA45 – Lamas com destino adequado (t/ano)
- dAA46 – Lamas armazenadas iniciais (t/ano)
- dAA47 – Lamas produzidas no sistema (t/ano)
- dAA48 – Lamas de outros sistemas (t/ano)
- dAA49 – Lamas armazenadas finais (t/ano)
- dAA50 – Rendimentos e ganhos totais (€/ano)
- dAA51 – Gastos totais (€/ano)
- dAA52 – Encargo médio com o serviço de abastecimento de água (€/ano)
- dAA53 – Rendimento médio disponível familiar (€/ano)
- dAA54 – Tarifa aprovada (€/m³)
- dAA55 – Certificação de sistemas de gestão ambiental (-)
- dAA56 – Certificação de sistemas de gestão de qualidade (-)
- dAA57 – Certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho (-)
- dAA58 – Outras certificações (-)
- dAA59 – Pessoal afeto ao serviço de abastecimento de água (n.º)
- dAA60 – Pessoal em *outsourcing* afeto ao serviço de abastecimento de água (n.º)

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 (disponível apenas em versão digital em www.ersar.pt).

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 dos consumidores 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 mediantemente urbana		[90; 100]
Área predominantemente rural		[80; 100]
Qualidade do serviço mediana		
Área predominantemente urbana		[80; 95[
Área mediantemente urbana		[80; 90[
Área predominantemente rural		[70; 80[
Qualidade do serviço insatisfatória		
Área predominantemente urbana		[0; 80[
Área mediantemente 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 99 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 563 131
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	754 383
Alojamentos existentes	5 565 777
AA01b – Acessibilidade física do serviço	96 %
Área predominantemente urbana	100 %
Área mediantemente urbana	95 %
Área predominantemente rural	92 %

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

Alojamentos com serviço efetivo	2 505 889
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	191 077
Alojamentos existentes	2 933 833
AA01a – Acessibilidade física do serviço	92 %

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 é mediana, indiciando a necessidade de conclusão dos planos de investimentos em infraestruturas.

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

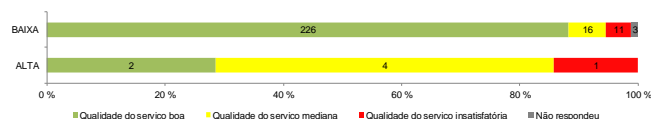


Figura 90. Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

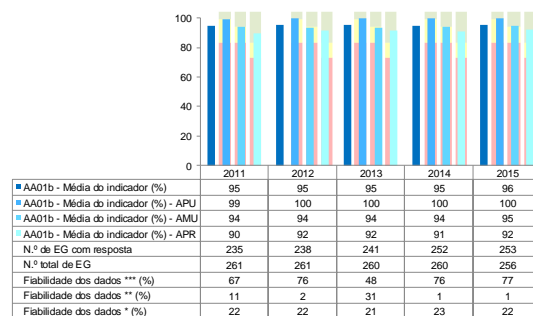


Figura 91. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa manteve-se estável até 2014, registando-se um ligeiro aumento em 2015. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta, acompanhado de uma melhoria da fiabilidade dos dados desde 2013.

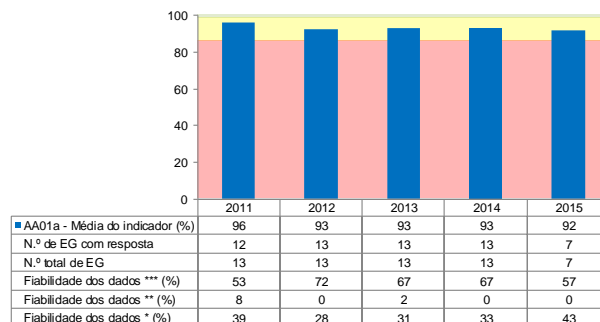


Figura 92. AA01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma ligeira diminuição em 2015 face ao valor registado entre 2012 e 2014. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador desde 2012. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se uma diminuição significativa em 2015.

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	128,83 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	31 873 €/ano
AA02b – Acessibilidade económica do serviço	0,40 %

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

Encargo médio com o serviço de abastecimento de água	59,99 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	31 873 €/ano
AA02a – Acessibilidade económica do serviço	0,19 %

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:

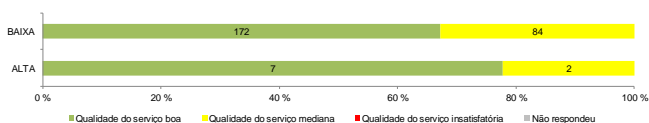


Figura 93. AA02 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

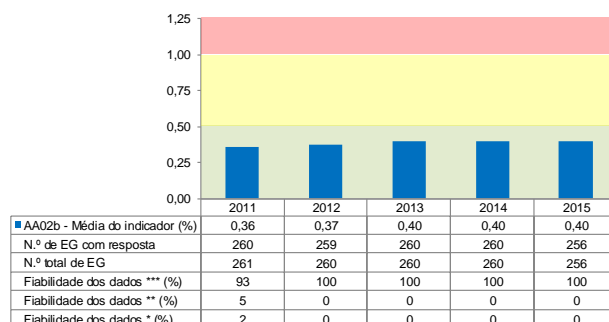


Figura 94. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresentou uma evolução desfavorável até 2013, mantendo-se este último valor até 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima dos dados desde 2012.

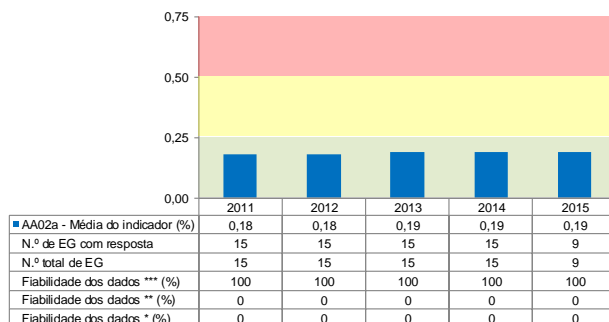


Figura 95. AA02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta se manteve estável nos últimos três anos. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima dos dados.

6.3.4. AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento

Objetivo e valores de referência

Preende-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 100 % de EG)

Falhas no abastecimento	2 816 falhas/ano
Ramais de ligação	3 191 138
AA03b – Ocorrência de falhas no abastecimento	0,9 falhas/(1 000 ramais.ano)

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

Alojamentos com serviço efetivo	3 540 723
Falhas no abastecimento	75 525 falhas.n.º alojamentos/(ponto de entrega.ano)
AA03a – Ocorrência de falhas no abastecimento	0,02 falhas/(ponto de entrega.ano)

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:

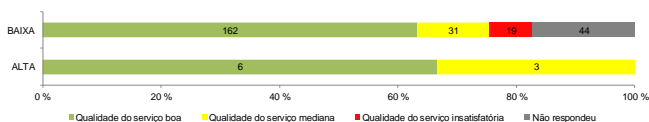


Figura 96. AA03 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

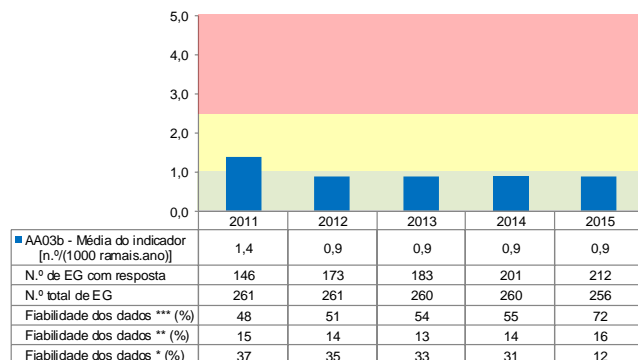


Figura 97. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta-se estável desde 2012, apesar do aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se uma melhoria desde 2011.

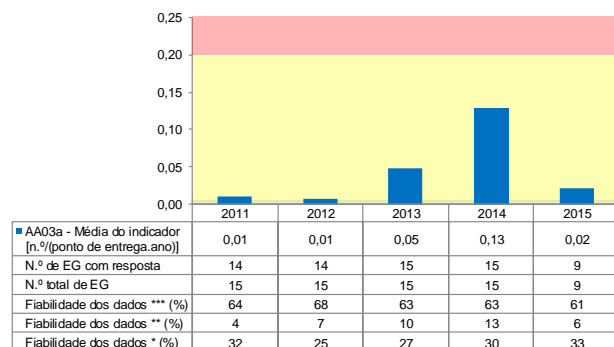


Figura 98. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução bastante favorável em 2015, contrária à verificada entre 2011 e 2014, mantendo-se a reposta pela totalidade das entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição a partir de 2012.

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 (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	498 859
Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico	388 114
Análises obrigatórias regulamentares à qualidade da água	499 186
Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico	383 634
AA04b - Água segura	98,78 % ²⁸

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

Análises obrigatórias realizadas à qualidade da água	77 063
Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico	63 481
Análises obrigatórias regulamentares à qualidade da água	77 063
Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico	63 381
AA04a - Água segura	99,84 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, e para os elevados padrões de qualidade da água da legislação nacional e europeia, é boa a qualidade da água fornecida pelas entidades 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 98,65 % (volume 2 do RASARP 2015), cuja metodologia de cálculo difere da utilizada no âmbito da avaliação da qualidade do serviço por incluir juntas de freguesia e associações de utilizadores.

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

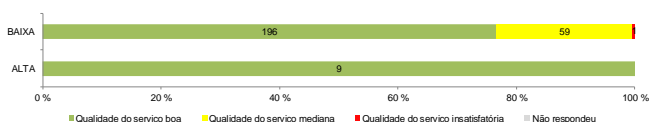


Figura 99. AA04 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

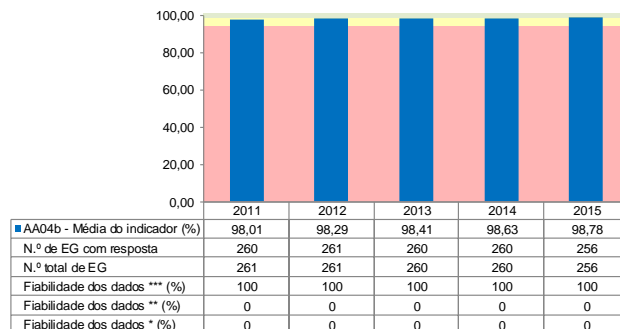


Figura 100. AA04 baixa – Água segura (%) – evolução da média do indicador

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



Figura 101. AA04 alta – Água segura (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução favorável, mantendo-se a resposta por todas as entidades gestoras, bem como a fiabilidade máxima dos dados.

²⁸ Este valor respeita apenas ao universo de entidades gestoras reguladas no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

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 a 22 dias úteis (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	24 666
Respostas a reclamações e sugestões	20 794
AA05b – Resposta a reclamações e sugestões	84 %

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

Reclamações e sugestões	336
Respostas a reclamações e sugestões	285
AA05a – Resposta a reclamações e sugestões	85 %

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

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

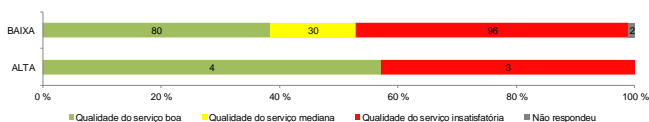


Figura 102. AA05 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

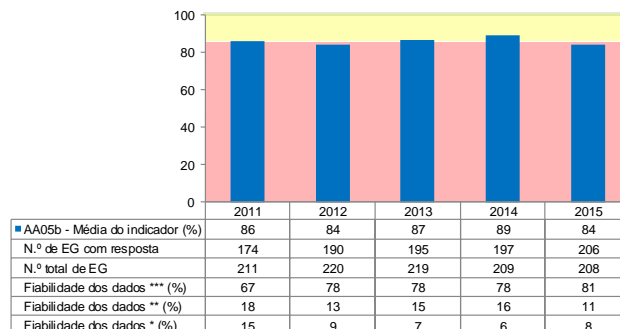


Figura 103. AA05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável entre 2014 e 2015, contrária à verificada entre 2012 e 2014. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta, a par do aumento da fiabilidade dos dados.

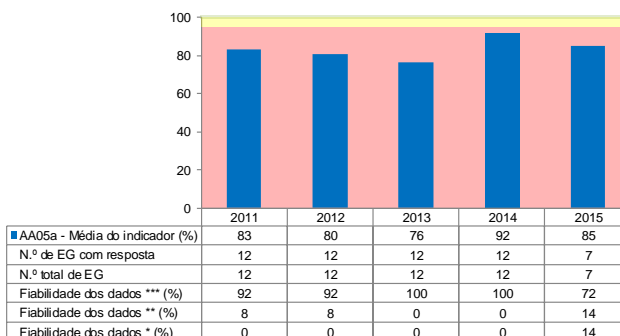


Figura 104. AA05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta alguma variação, com uma evolução desfavorável entre 2014 e 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam, registando-se, no entanto, uma diminuição significativa da fiabilidade dos dados em 2015.

6.3.7. AA06 – Cobertura dos gastos totais

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a cobertura dos gastos totais, aspeto essencial para a sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros.

O indicador é definido como o rácio (em percentagem) entre os rendimentos e ganhos totais 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 96 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	846 923 767 €/ano
Gastos totais	788 690 164 €/ano
AA06b – Cobertura dos gastos totais	107

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

Rendimentos e ganhos totais	385 973 373 €/ano
Gastos totais	356 325 960 €/ano
AA06a – Cobertura dos gastos totais	108

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a cobertura dos gastos totais 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:

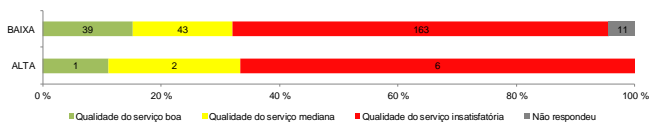
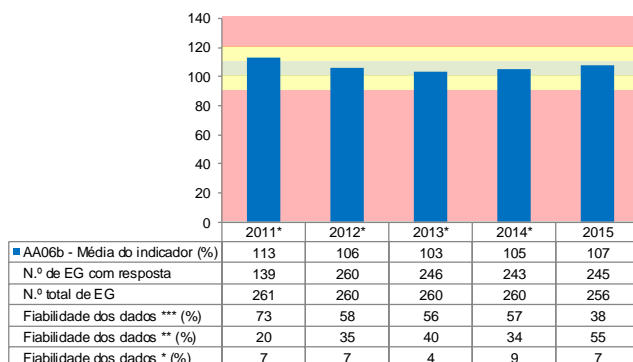


Figura 105. AA06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

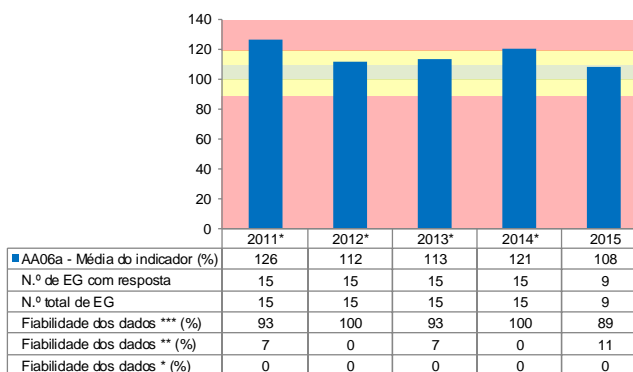
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.



* 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 2011-2015

Figura 106. AA06 baixa – Cobertura dos gastos totais (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade, verificando-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição significativa desde 2012.



* 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 2011-2015

Figura 107. AA06 alta – Cobertura dos gastos totais (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresentou alguma variação no período em análise, verificando-se em 2015 uma evolução bastante favorável face ao ano anterior. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam, embora com uma diminuição bastante significativa da fiabilidade dos dados em 2015.

Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente as especificidades contratuais subjacentes a alguns modelos de gestão, nomeadamente as entidades gestoras concessionárias dos sistemas de titularidade estatal, cujos gastos com os serviços de águas e resíduos devem assegurar, entre outros, a remuneração acionista contratualmente estabelecida. Por outro lado, é necessário atender ao facto de as entidades gestoras de natureza empresarial 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.

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 da 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 (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou para os quais as infraestruturas de serviço em alta previstas estão disponíveis e que 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 99 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 563 131
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	754 383
AA07b – Adesão ao serviço	85,8 %

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

Alojamentos com serviço efetivo	2 505 889
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	191 077
AA07a – Adesão ao serviço	92,9 %

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 potencial de melhoria com a promoção da ligação efetiva dos utilizadores prevista nos contratos e na legislação em vigor.

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

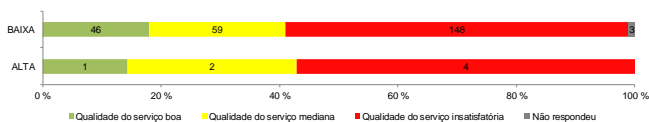


Figura 108. AA07 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

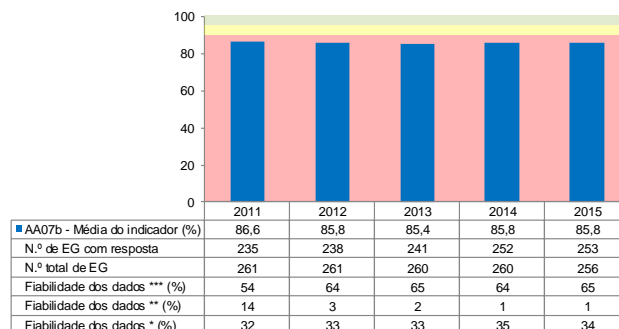


Figura 109. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade, apesar do aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma estabilidade entre 2012 e 2015.

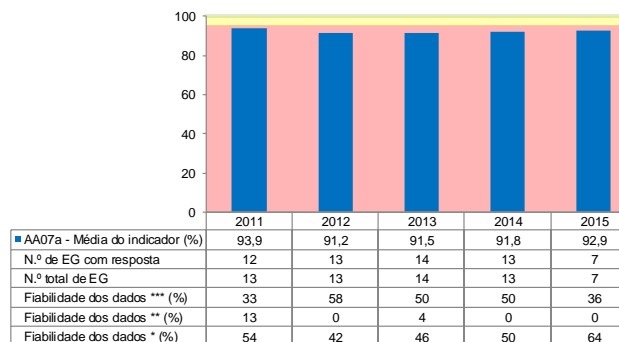


Figura 110. AA07 alta – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma ligeira melhoria entre 2012 e 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam, registando-se, no entanto, uma diminuição significativa da fiabilidade dos dados reportados em 2015.

6.3.9. AA08 – Água não faturada

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de perdas económicas e físicas 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; 100,0]

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 50. AA08 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG)

Água entrada no sistema	813 441 113 m ³ /ano
Água não faturada	242 515 514 m ³ /ano
AA08b – Água não faturada	29,8 %

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

Água entrada no sistema	600 266 304 m ³ /ano
Água não faturada	29 938 451 m ³ /ano
AA08a – Água não faturada	5,0 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a percentagem de água não faturada no serviço em baixa é mediana, 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:

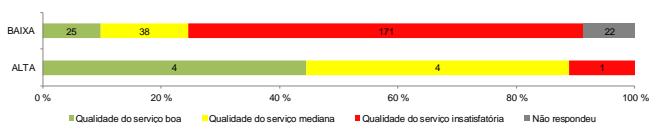


Figura 111. AA08 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

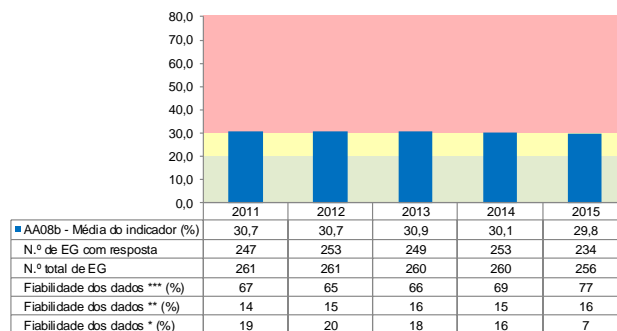


Figura 112. AA08 baixa – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma tendência favorável entre 2013 e 2015, apesar da diminuição do número de entidades gestoras com resposta registada em 2015. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria desde 2012.

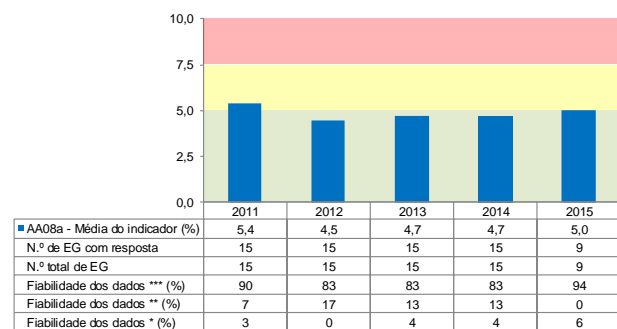


Figura 113. AA08 alta – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução desfavorável desde 2012, verificando-se a resposta por parte de todas as entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma evolução favorável entre 2014 e 2015.

6.3.10. AA09 – Adequação da capacidade de tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a existência de capacidade adequada nas estações de tratamento de água para consumo humano.

O indicador é definido como a percentagem da capacidade de tratamento existente que foi utilizada em condições adequadas ao seu dimensionamento (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 52. AA09 baixa e alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[80; 100]
Qualidade do serviço mediana	[60; 80[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 60[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 53. AA09 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Sobreutilização de estações de tratamento	1 861 154 m ³
Subutilização de estações de tratamento	56 963 762 m ³
Capacidade total das estações de tratamento	91 225 842 m ³
AA09b – Adequação da capacidade de tratamento	36 %

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

Sobreutilização de estações de tratamento	60 169 990 m ³
Subutilização de estações de tratamento	585 252 791 m ³
Capacidade total das estações de tratamento	896 832 042 m ³
AA09a – Adequação da capacidade de tratamento	28 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação da capacidade de tratamento no serviço em baixa e no serviço em alta é insatisfatória, indiciando na maioria dos casos uma subutilização das estações de tratamento (capacidade ociosa), que pode ser mitigada 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:

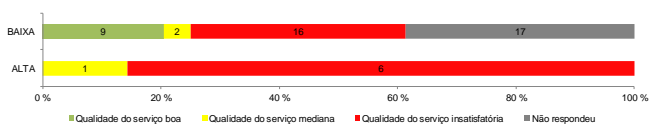


Figura 114. AA09 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

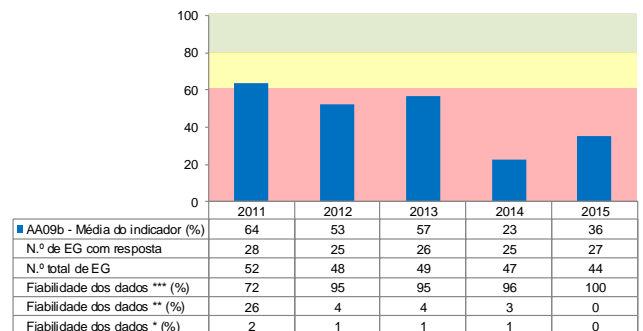


Figura 115. AA09 baixa – Adequação da capacidade de tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável entre 2014 e 2015, contrária à verificada entre 2013 e 2014. Verifica-se um ligeiro aumento do número de entidades gestoras com resposta entre 2014 e 2015 e regista-se um aumento da fiabilidade dos dados, alcançando-se a fiabilidade máxima em 2015.

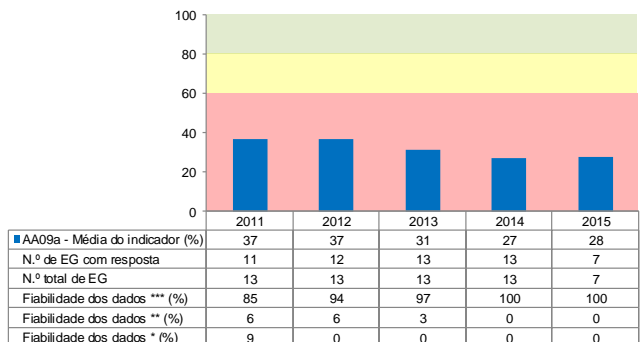


Figura 116. AA09 alta – Adequação da capacidade de tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução ligeiramente favorável entre 2014 e 2015, contrária à verificada nos anos anteriores. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a partir de 2013 e regista-se um aumento da fiabilidade dos dados, alcançando-se a fiabilidade máxima a partir de 2014.

6.3.11. AA10 – 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 consequentemente uma idade média aceitável da rede.

O indicador é definido como a percentagem média anual de condutas de adução e distribuição com mais de dez anos que foram reabilitadas nos últimos cinco anos (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 55. AA10 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; 100]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,8[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 56. AA10 baixa – Avaliação global (para 59 % de EG)

Comprimento médio de condutas	54 896 km
Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos	2 079 km
AA10b – Reabilitação de condutas	0,8 %/ano

Quadro 57. AA10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento médio de condutas	4 617 km
Condutas reabilitadas nos últimos cinco anos	48 km
AA10a – Reabilitação de condutas	0,2 %/ano

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reabilitação de condutas é mediana no serviço em baixa e insatisfatória no serviço em alta, indiciando potencial de melhoria com uma prática continuada de reabilitação de condutas.

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

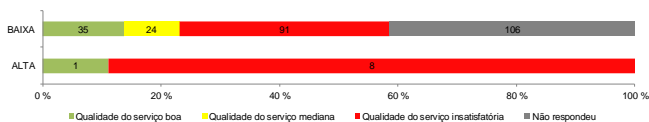


Figura 117. AA10 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

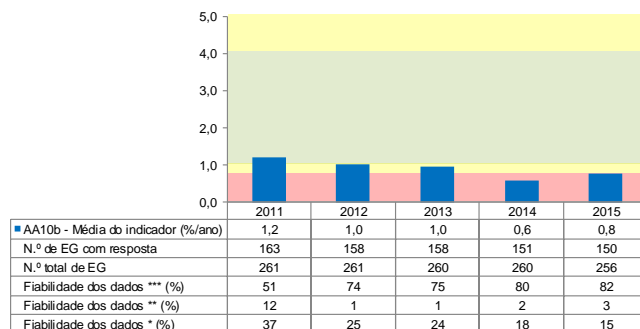


Figura 118. AA10 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma tendência favorável entre 2014 e 2015, contrária à registada nos anos anteriores. Verifica-se a diminuição do número de entidades gestoras com resposta desde 2011, acompanhada de uma melhoria da fiabilidade dos dados.

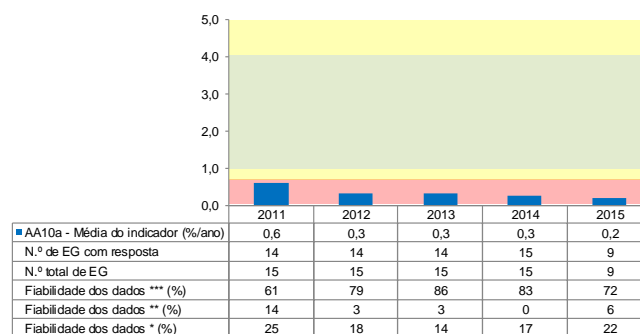


Figura 119. AA10 alta – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta manteve-se estável entre 2012 e 2014, apresentando uma ligeira diminuição em 2015. Mantém-se a situação de resposta pela totalidade das entidades gestoras desde 2014, verificando-se que a fiabilidade dos dados reportados em 2015 apresenta uma diminuição significativa relativamente ao ano anterior.

6.3.12. AA11 – 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 ocorridas por 100 km de conduta (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 58. AA11 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 59. AA11 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 60. AA11 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Avarias em condutas	39 171
Comprimento total de condutas	96 379 km
AA11b – Ocorrência de avarias em condutas	41 /(100 km.ano)

Quadro 61. AA11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Avarias em condutas	1380
Comprimento total de condutas	9443 km
AA11a – Ocorrência de avarias em condutas	15 /(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:

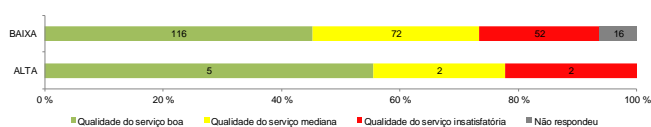


Figura 120. AA11 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

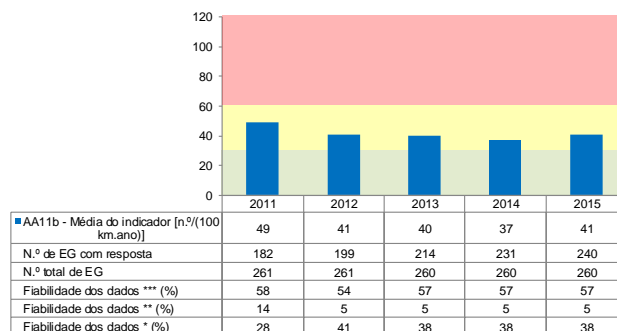


Figura 121. AA11 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável entre 2014 e 2015, contrária à verificada entre 2011 e 2014. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta e a estabilidade da fiabilidade dos dados reportados desde 2013.

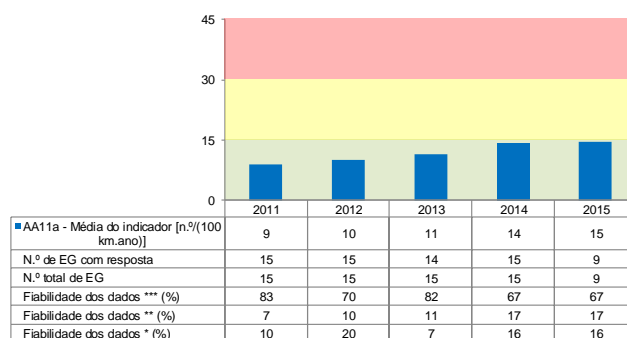


Figura 122. AA11 alta – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador no serviço em alta apresenta uma evolução desfavorável, verificando-se a resposta pela totalidade das entidades gestoras, exceto em 2013. A fiabilidade dos dados reportados apresenta alguma variação entre 2011 e 2014, mantendo-se em 2015.

6.3.13. AA12 – 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 equivalente a tempo inteiro de empregados afetos ao serviço 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 62. AA12 baixa – Valores de referência (n.º/1000 ramais)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[2,0; 3,0]
Área mediantemente 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 mediantemente 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 mediantemente urbana	[0; 1,5] ou [4,3; +∞[
Área predominantemente rural	[0; 1,5] ou [6,0; +∞[

Quadro 63. AA12 alta – Valores de referência [n.º/(10⁶ m³.ano)]

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; 3,3]
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 mediantemente urbana	[0; 0,5] ou [3,3; +∞[
Área predominantemente rural	[0; 0,5] ou [4,5; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 64. AA12 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG)

Ramais de ligação	3 404 344
Pessoal afeto ao serviço	7 127
Pessoal em outsourcing afeto ao serviço	592
AA12b – Adequação dos recursos humanos	2,3/1 000 ramais
Área predominantemente urbana	3,7/1 000 ramais
Área mediantemente urbana	2,0/1 000 ramais
Área predominantemente rural	1,7/1 000 ramais

Quadro 65. AA12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Água tratada exportada	569 252 160 m ³
Pessoal afeto ao serviço	865
Pessoal em outsourcing afeto ao serviço	414
AA12a – Adequação dos recursos humanos	2,2/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente urbana	1,5/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área mediantemente urbana	2,5/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente rural	4,8/(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 mediantemente urbanas e mediana nas áreas predominantemente rurais. No serviço em alta a adequação dos recursos humanos é boa nas áreas predominantemente urbanas e áreas mediantemente urbanas e insatisfatória nas áreas predominantemente rurais.

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

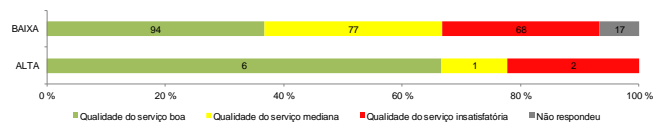


Figura 123. AA12 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

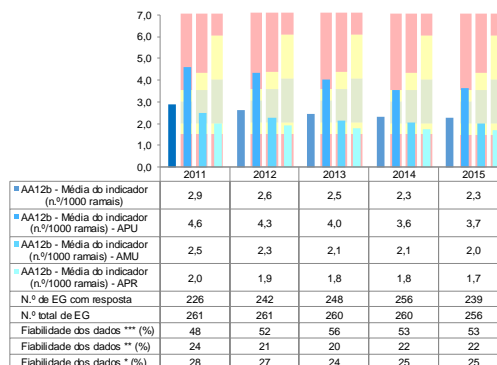


Figura 124. AA12 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 ramais) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade, apesar da diminuição do número de entidades gestoras com resposta em 2015. Relativamente à fiabilidade dos dados reportados, verifica-se alguma estabilidade entre 2011 e 2015.

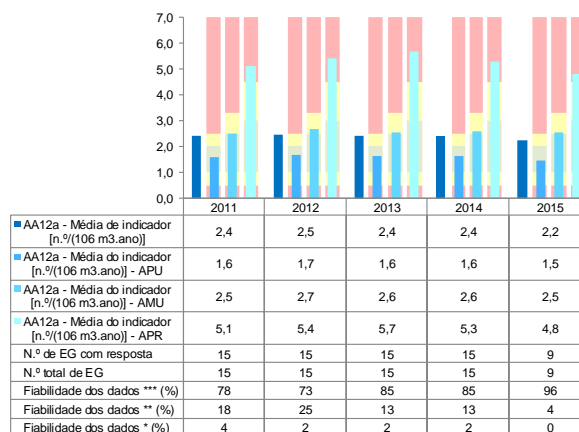


Figura 125. AA12 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10⁶ m³.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta alguma estabilidade, verificando-se a resposta pela totalidade das entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria entre 2011 e 2015, sendo esta mais acentuada em 2015.

6.3.14. AA13 – 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 como o volume de perdas reais por unidade de comprimento de conduta (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 66. AA13 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 67. AA13 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 68. AA13 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 69. AA13 baixa – Avaliação global (para 87 % de EG)

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

Perdas reais	148 158 806 m³/ano
Ramais de ligação	3 214 413
AA13b – Perdas reais de água	126 l/(ramal.dia)

Densidade de ramais inferior a 20/km de rede:

Perdas reais	3 704 729 m³/ano
Comprimento total de condutas	4414 km
AA13b – Perdas reais de água	2,3 m³/(km.dia)

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

Perdas reais	21 812 760 m³/ano
Comprimento total de condutas	9443 km
AA13a – Perdas reais de água	6,3 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 boa 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 potencial de melhoria com a implementação de metodologias de redução das perdas de água.

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

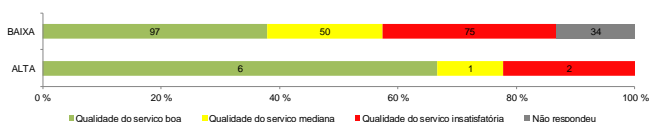


Figura 126. AA13 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

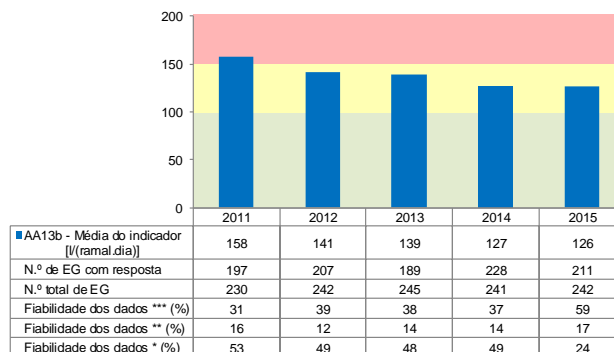


Figura 127. AA13 baixa – Perdas reais de água [l/(ramal.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa, nos casos em que a densidade de ramais é igual ou superior a 20/km de rede, apresenta uma evolução favorável, apesar da diminuição do número de entidades gestoras com resposta entre 2014 e 2015. Quanto à fiabilidade dos dados reportados, regista-se alguma estabilidade entre 2011 e 2014 e uma melhoria significativa em 2015.

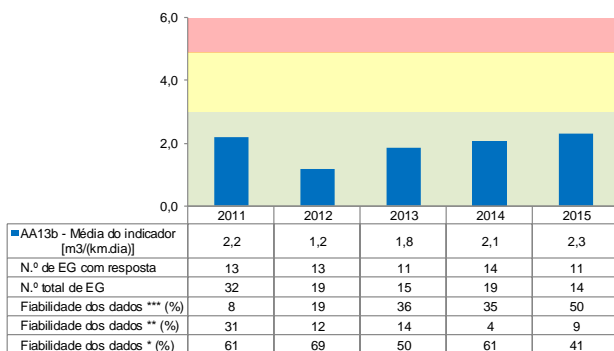


Figura 128. AA13 baixa – Perdas reais de água [m³/(km.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

A nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa, nos casos em que a densidade de ramais é inferior a 20/km de rede, apresenta uma evolução desfavorável entre 2012 e 2015, verificando-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta em 2015. Quanto à fiabilidade dos dados reportados, regista-se uma melhoria entre 2011 e 2015, com exceção de um ligeiro decréscimo em 2014.

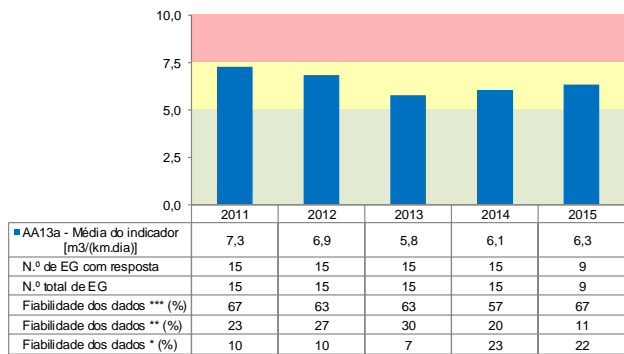


Figura 129. AA13 alta – Perdas reais de água [m³/(km.dia)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma evolução desfavorável desde 2014, contrária à verificada nos anos anteriores. Verifica-se que se mantém a totalidade de entidades gestoras com resposta e que a fiabilidade dos dados reportados em 2015 melhorou significativamente em relação ao ano anterior.

6.3.15. AA14 – Cumprimento do licenciamento das captações

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de licenciamento e de segurança das captações no que respeita à proteção adequada dos recursos hídricos e das captações de água enquanto bem escasso que exige uma gestão racional.

O indicador é definido como a percentagem do volume de água captada em captações licenciadas que cumpre os requisitos dos títulos de utilização de captação (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	[90; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 72. AA14 baixa – Avaliação global (para 65 % de EG)

Água captada em captações licenciadas	75 697 433 m ³ /ano
Água captada	218 386 941 m ³ /ano
AA14b – Cumprimento do licenciamento das captações	35 %

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

Água captada em captações licenciadas	514 805 998 m ³ /ano
Água captada	571 634 913 m ³ /ano
AA14a – Cumprimento do licenciamento das captações	90 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o cumprimento do licenciamento das captações no serviço em baixa é insatisfatório e mediano no serviço em alta, indiciando potencial de melhoria através da apresentação dos pedidos de licenciamento e da sua decisão pela autoridade ambiental competente.

Importa referir que parte significativa das entidades gestoras aguarda a emissão dos títulos de utilização por parte da autoridade ambiental competente (avaliação como "Alerta").

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

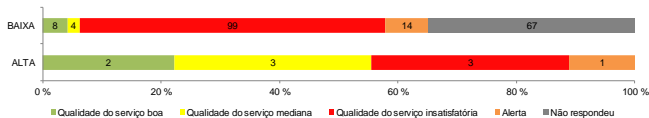


Figura 130. AA14 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

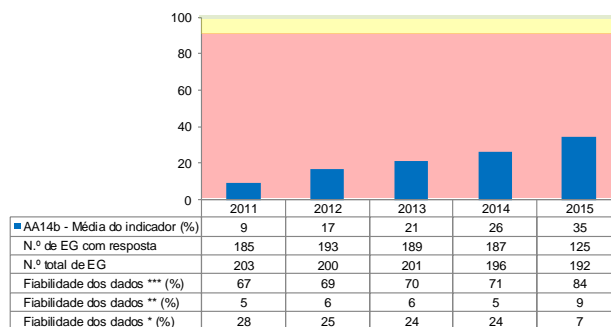


Figura 131. AA14 baixa – Cumprimento do licenciamento de captações (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável, apesar da diminuição significativa do número de entidades gestoras com resposta. Regista-se uma melhoria da fiabilidade dos dados.

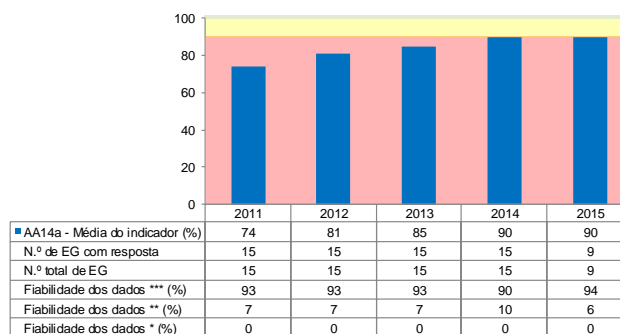


Figura 132. AA14 alta – Cumprimento do licenciamento de captações (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta-se estável entre 2014 e 2015, mantendo-se a totalidade do número de entidades gestoras com resposta. A fiabilidade dos dados reportados verifica-se alguma estabilidade, assinalando-se uma melhoria em 2015.

6.3.16. AA15 – 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 74. AA15 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[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 75. AA15 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	219 731 407 kWh/ano
Fator de uniformização	442 244 195 m ³ /ano.100 m
AA15b - Eficiência energética de instalações elevatórias	0,50 kWh/(m ³ .100 m)

Quadro 76. AA15 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	331 593 742 kWh/ano
Fator de uniformização	843 266 666 m ³ /ano.100 m
AA15b - 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 no serviço em baixa é mediana, iniciando 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 eficiência energética de instalações elevatórias é boa.

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

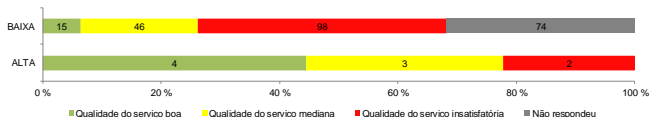


Figura 133. AA15 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

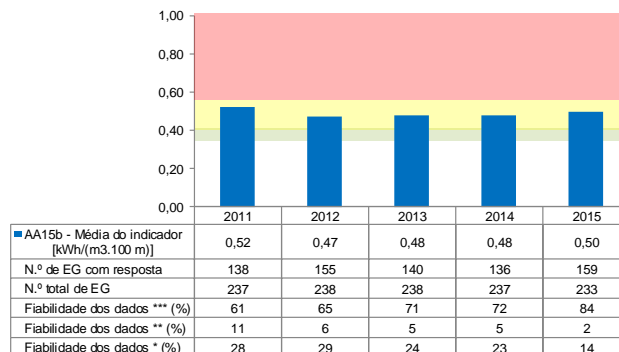


Figura 134. AA15 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade, apesar do aumento do número de entidades gestoras com resposta. Verifica-se uma melhoria da fiabilidade dos dados reportados.

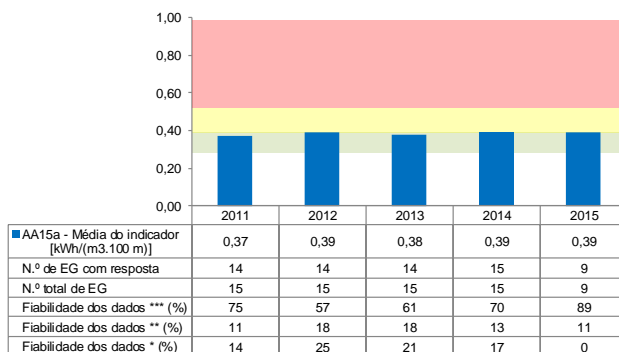


Figura 135. AA15a – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – evolução da média do indicador do serviço em alta

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta alguma estabilidade, verificando-se a resposta por parte da totalidade das entidades gestoras desde 2014. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria desde 2013.

6.3.17. AA16 – Destino de lamas do tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o destino final 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 do sistema para destino adequado (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 77. AA16 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 78. AA16 baixa – Avaliação global (para 97% de EG)

Lamas com destino adequado	875 t
Lamas armazenadas iniciais (início do ano)	679 t
Lamas produzidas no sistema	923 t
Lamas de outros sistemas	0 t
Lamas armazenadas finais (fim do ano)	680 t
AA16b – Destino de lamas do tratamento	95 %

Quadro 79. AA16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Lamas com destino adequado	15 154 t
Lamas armazenadas iniciais (início do ano)	1993 t
Lamas produzidas no sistema	19 525 t
Lamas de outros sistemas	0 t
Lamas armazenadas finais (fim do ano)	6 364 t
AA16a – Destino de lamas do tratamento	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o destino de lamas do tratamento é mediano no serviço em baixa e é bom no serviço em alta. Note-se que este indicador avalia apenas o encaminhamento das lamas para operadores de gestão de resíduos com alvará/licença em vigor.

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

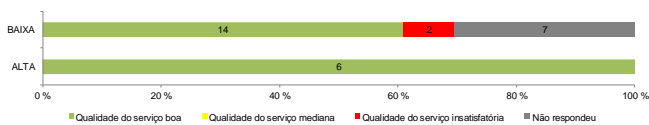


Figura 136. AA16 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

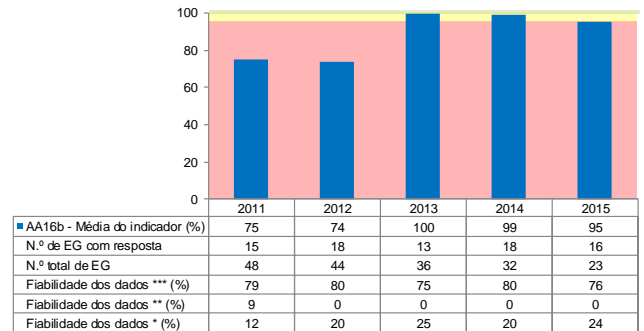


Figura 137. AA16 baixa – Destino de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável a partir de 2014, acompanhada da diminuição do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados reportados, verifica-se alguma variação registando-se um decréscimo em 2015.

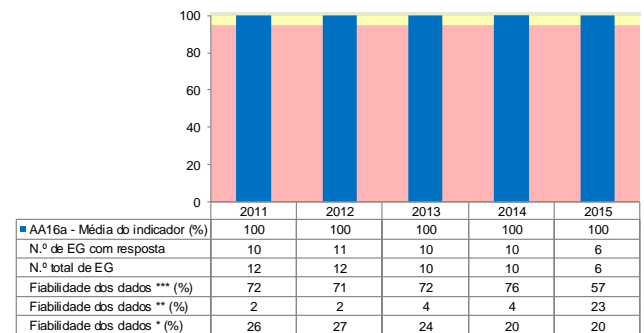


Figura 138. AA16 alta – Destino de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta mantém-se estável, verificando-se que desde 2013 todas as entidades responderam aos dados solicitados. Quanto à fiabilidade dos dados reportados, verifica-se alguma estabilidade entre 2011 e 2014 e uma diminuição significativa em 2015.

6.4. INDICADORES DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

6.4.1. Nota introdutória

Para a avaliação da qualidade do serviço referente a 2015, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de saneamento de águas residuais urbanas, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o *Guia de avaliação*²⁹:

Adequação da interface com os utilizadores

Acessibilidade do serviço aos utilizadores

AR01 – Acessibilidade física do serviço (%)

AR02 – Acessibilidade económica do serviço (%)

Qualidade do serviço prestado aos utilizadores

AR03 – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)] ou [n.º/(1000 ramais.ano)]

AR04 – Resposta a reclamações e sugestões (%)

Sustentabilidade da gestão do serviço

Sustentabilidade económica

AR05 – Cobertura dos gastos totais (-)

AR06 – Adesão ao serviço (%)

Sustentabilidade infraestrutural

AR07 – Adequação da capacidade de tratamento (%)

AR08 – Reabilitação de coletores (%/ano)

AR09 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)]

Produtividade física dos recursos humanos

AR10 – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10⁶ m³.ano)] ou [n.º/(100 km.ano)]

Sustentabilidade ambiental

Eficiência na utilização de recursos ambientais

AR11 – Eficiência energética de instalações elevatórias [(kWh/(m³.100 m)]

Eficiência na prevenção da poluição

AR12 – Destino adequado de águas residuais recolhidas (%)

AR13 – Controlo de descargas de emergência (%)

AR14 – Análises de águas residuais realizadas (%)

AR15 – Cumprimento dos parâmetros de descarga (%)

AR16 – Destino 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 governança (-)

dAR03 – Utilizador do(s) sistema(s) (-)

dAR04 – Tipologia da área de intervenção (-)

dAR05 – Composição acionista (-)

dAR06 – Período de vigência do contrato (-)

dAR07 – Alojamentos com serviço efetivo (n.º)

dAR08 – Alojamentos com serviço disponível não efetivo (n.º)

dAR09 – Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais (n.º)

dAR10 – Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento (n.º)

dAR11 – Alojamentos existentes (n.º)

dAR12 – Equivalente de população com tratamento satisfatório (licença de descarga válida) (e.p.)

dAR13 – Equivalente de população com tratamento satisfatório (licença de descarga caducada) (e.p.)

dAR14 – Equivalente de população servido por instalações de tratamento (e.p.)

dAR15 – Reclamações e sugestões (n.º/ano)

dAR16 – Respostas a reclamações e sugestões (n.º/ano)

dAR17 – Inundações (n.º/ano)

dAR18 – Descarregadores com funcionamento insatisfatório (n.º)

dAR19 – Colapsos estruturais em coletores (n.º/ano)

dAR20 – Análises requeridas (n.º/ano)

dAR21 – Análises realizadas (n.º/ano)

dAR22 – Água residual faturada (m³/ano)

dAR23 – Água residual recolhida (m³/ano)

dAR24 – Água residual tratada (m³/ano)

dAR25_i – Volume de água residual tratada e fornecida a outra entidade (m³/ano)

dAR25_{ii} – Volume de água residual tratada utilizada para uso próprio (m³/ano)

dAR26 – Índice de medição de caudais (-)

dAR27 – Produção própria de energia (kWh/ano)

dAR28 – Consumo de energia (kWh/ano)

dAR29 – Consumo de energia para bombeamento (kWh/ano)

dAR30 – Fator de uniformização (m³/ano.100 m)

dAR31 – Comprimento total de coletores (km)

dAR32 – Comprimento médio de coletores (km)

dAR33 – Coletores reabilitados nos últimos cinco anos (km)

dAR34 – Ramais de ligação (n.º)

²⁹ Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 2.ª geração do sistema de avaliação (www.ersar.pt).

dAR35 – Estações elevatórias (n.º)

dAR36 – Estações de tratamento de águas residuais (n.º)

dAR37 – Fossas sépticas coletivas (n.º)

dAR38 – Instalações de tratamento com licença de descarga válida (n.º)

dAR39 – Sobreutilização de estações de tratamento (m³)

dAR40 – Subutilização de estações de tratamento (m³)

dAR41 – Capacidade total das estações de tratamento (m³)

dAR42 – Emissários submarinos (n.º)

dAR43 – Descarregadores (n.º)

dAR44 – Descarregadores não monitorizados (n.º)

dAR45 – Índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial (-)

dAR46 – Lamas com destino adequado (t/ano)

dAR47 – Lamas armazenadas iniciais (t/ano)

dAR48 – Lamas produzidas no sistema (t/ano)

dAR49 – Lamas de outros sistemas (t/ano)

dAR50 – Lamas armazenadas finais (t/ano)

dAR51 – Rendimentos e ganhos totais (€/ano)

dAR52 – Gastos totais (€/ano)

dAR53 – Encargo médio com o serviço de águas residuais (€/ano)

dAR54 – Rendimento médio disponível familiar (€/ano)

dAR55 – Tarifa aprovada (€/m³)

dAR56 – Certificação de sistemas de gestão ambiental (-)

dAR57 – Certificação de sistemas de gestão de qualidade (-)

dAR58 – Certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho (-)

dAR59 – Outras certificações (-)

dAR60 – Pessoal afeto ao saneamento de águas residuais (n.º)

dAR61 – Pessoal em *outsourcing* afeto ao saneamento de águas residuais (n.º)

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 II (disponível apenas em versão digital em www.ersar.pt).

6.4.2. AR01 – Acessibilidade física do serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a acessibilidade física do serviço no que respeita à possibilidade de ligação dos consumidores 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 recolha e drenagem 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 80. AR01 baixa – Valores de referência (%)

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

Quadro 81. 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 82. AR01 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Alojamentos existentes	5 536 748
Alojamentos com serviço efetivo	4 013 784
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	588 614
AR01b – Acessibilidade física do serviço	83 %
Área predominantemente urbana	97 %
Área mediamente urbana	80 %
Área predominantemente rural	70 %

Quadro 83. AR01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos existentes	4 019 708
Alojamentos com serviço efetivo	3 186 960
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	378 927
AR01a – Acessibilidade física do serviço	89 %

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 mediamente urbanas. No serviço em alta a acessibilidade física é mediana, indiciando a necessidade de conclusão dos investimentos em infraestruturas.

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

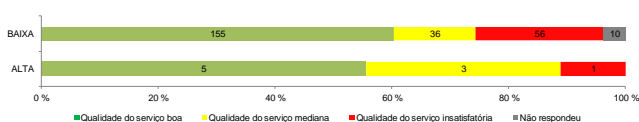


Figura 139. AR01 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

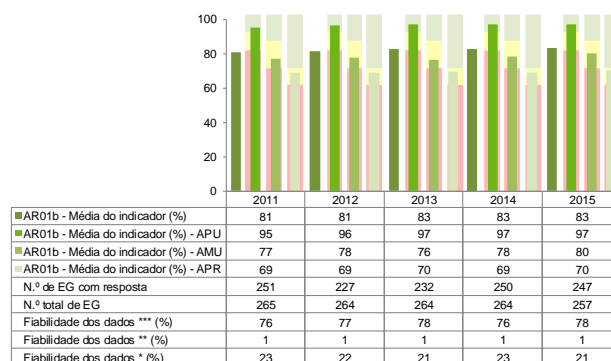


Figura 140. AR01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade nas várias tipologias e na fiabilidade dos dados. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta entre 2012 e 2014 e um decréscimo em 2015, a par do decréscimo do número total de entidades gestoras.

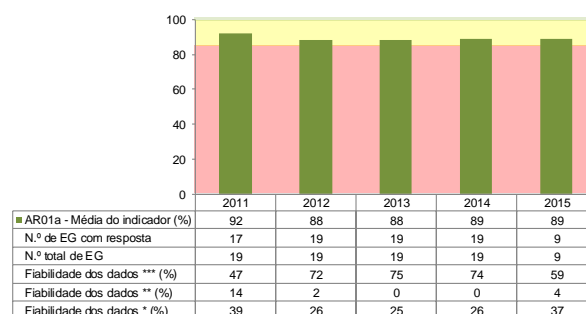


Figura 141. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta registou uma evolução favorável entre 2013 e 2014, mantendo-se este último valor em 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador a partir de 2012. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria na qualidade da informação reportada entre 2011 e 2013, diminuindo a fiabilidade dos dados a partir de 2014.

6.4.3. AR02 – 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 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 84. 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 85. 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 86. AR02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de águas residuais	94,56 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	31 873 €/ano
AR02b – Acessibilidade económica do serviço	0,30 %

Quadro 87. AR02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de águas residuais	58,50 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	31 873 €/ano
AR02a – Acessibilidade económica do serviço	0,18 %

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:

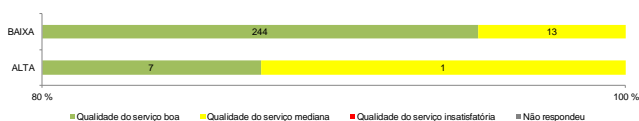


Figura 142. AR02 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

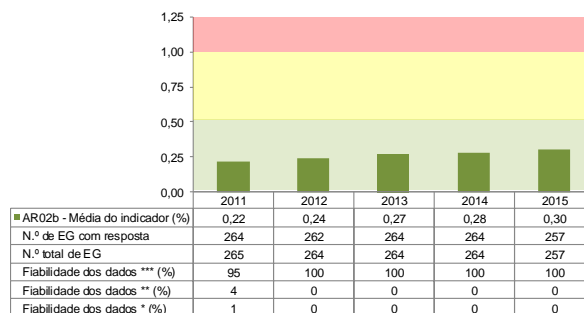


Figura 143. AR02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável. Verifica-se que, a partir de 2012, todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima a todos os dados.

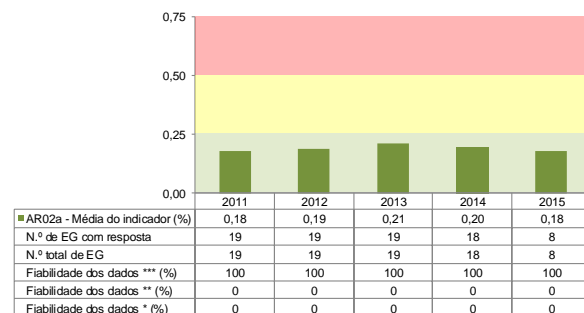


Figura 144. AR02 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em alta apresenta uma ligeira evolução favorável a partir de 2014, contrária à tendência verificada até 2013. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com fiabilidade máxima a todos os dados em todos os anos.

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 88. 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 89. 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 90. AR03 baixa – Avaliação global (para 71 % de EG)

Inundações	9 962
Ramais	2 180 708
AR03b – Ocorrência de inundações	4,57/(1000 ramais.ano)

Quadro 91. AR03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Inundações	269
Comprimento total de coletores	5547
AR03a – Ocorrência de inundações	4,8/(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 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:

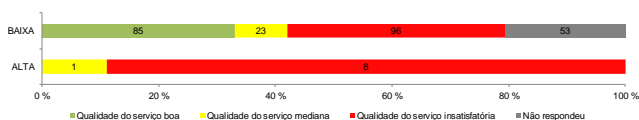


Figura 145. AR03 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

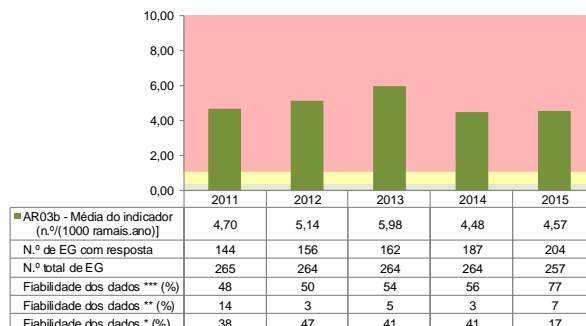


Figura 146. AR03 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável entre 2011 e 2013 e favorável em 2014, voltando-se a verificar uma ligeira evolução desfavorável em 2015. Verifica-se, ainda, um aumento significativo do número de entidades gestoras com resposta e uma melhoria da fiabilidade dos dados desde 2011.

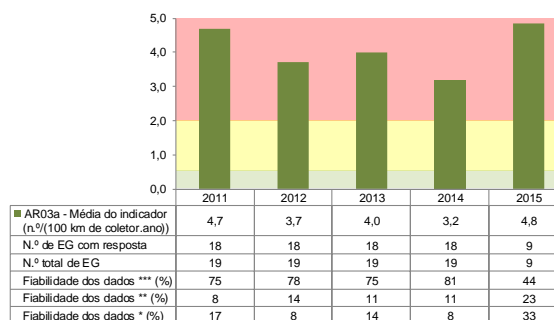


Figura 147. AR03 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)] – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta alguma variação, com evolução favorável entre 2013 e 2014 e desfavorável em 2015. Neste último ano, verifica-se que 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.

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 a 22 dias úteis (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 92. AR04 baixa – Valores de referência (%)

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

Quadro 93. 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 94. AR04 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Reclamações e sugestões	15 912
Respostas a reclamações e sugestões	13 552
AR04b – Resposta a reclamações e sugestões	85 %

Quadro 95. AR04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações e sugestões	265
Respostas a reclamações e sugestões	230
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.

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

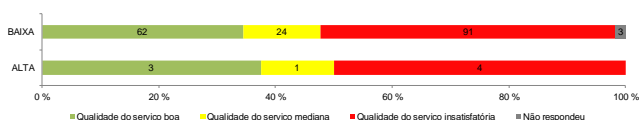


Figura 148. AR04 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

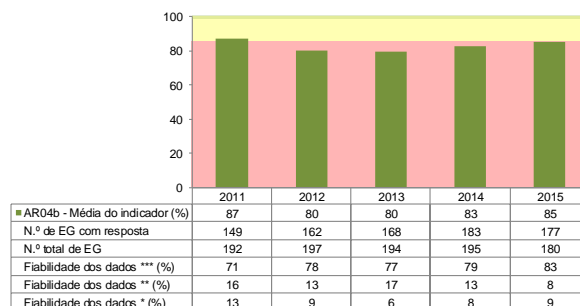


Figura 149. AR04 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresentou uma evolução favorável a partir de 2014, contrária à tendência verificada entre 2011 e 2012. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta entre 2011 e 2014 e um decréscimo em 2015, a par do decréscimo do número total de entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se um aumento entre 2014 e 2015.

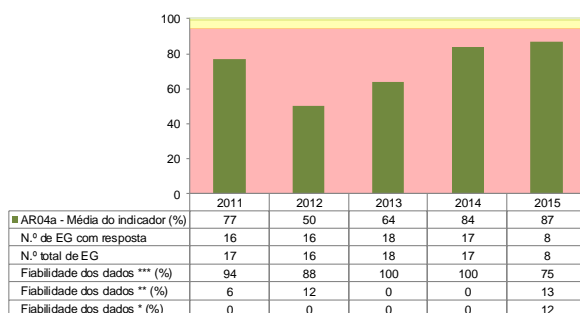


Figura 150. AR04 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável a partir de 2013. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador desde 2012, com fiabilidade máxima em todos os dados em 2013 e 2014, a qual decresceu em 2015.

6.4.6. AR05 – Cobertura dos gastos totais

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a cobertura dos gastos totais, aspeto essencial para a sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros.

O indicador é definido como o rácio (em percentagem) entre os rendimentos e ganhos totais e os gastos totais (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 96. 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 97. AR05 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	517 234 721 €/ano
Gastos totais	577 557 032 €/ano
AR05b – Cobertura dos gastos totais	90

Quadro 98. AR05 alta – Serviço em alta (para 100 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	349 994 574 €/ano
Gastos totais	371 824 673 €/ano
AR05a – Cobertura dos gastos totais	94

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a cobertura dos gastos totais 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:

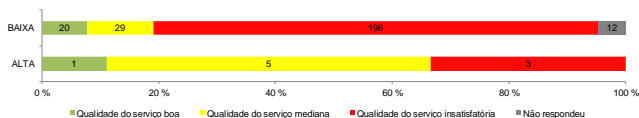
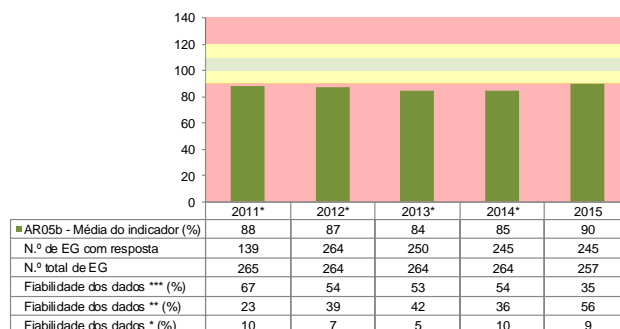


Figura 151. AR05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

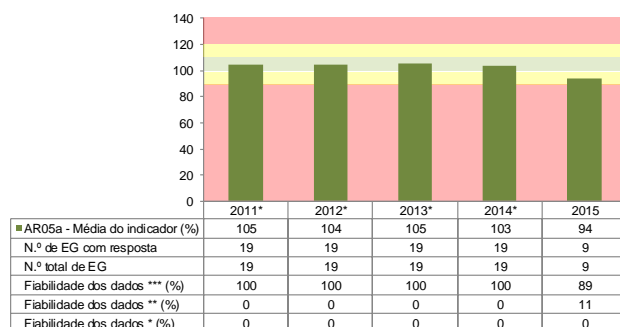
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.



* A partir de 2015 o indicador AR05b passou a ser apresentado em percentagem, pelo que os valores dos anos anteriores foram adaptados de modo a permitir a comparação no período 2011-2015

Figura 152. AR05 baixa – Cobertura dos gastos totais (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável entre 2013 e 2015, contrária à tendência verificada nos anos anteriores. Verifica-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta entre 2012 e 2014, mantendo-se o valor deste último ano em 2015. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação ao longo dos anos, com um decréscimo acentuado em 2015.



* A partir de 2015 o indicador AR05a passou a ser apresentado em percentagem, pelo que os valores dos anos anteriores foram adaptados de modo a permitir a comparação no período 2011-2015

Figura 153. AR05 alta – Cobertura dos gastos totais (%) – evolução da média do indicador

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta alguma variação, sendo esta desfavorável entre 2014 e 2015, tendo todas as entidades gestoras respondido todos os anos à totalidade dos dados. Verifica-se a fiabilidade máxima em todos os dados reportados entre 2011 e 2014, decrescendo esta em 2015.

Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente as especificidades contratuais subjacentes a alguns modelos de gestão, nomeadamente as entidades gestoras concessionárias dos sistemas de titularidade estatal, cujos gastos com os serviços de águas e resíduos devem assegurar, entre outros, a remuneração acionista contratualmente estabelecida. Por outro lado, é necessário atender ao facto de as entidades gestoras de natureza empresarial 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.

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 da 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 99. 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 100. 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 101. AR06 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 013 784
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	588 614
AR06b – Adesão ao serviço	87,2 %

Quadro 102. AR06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 186 960
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	378 927
AR06a – Adesão ao serviço	89,4 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adesão ao serviço em baixa e ao serviço em alta é insatisfatória, o que implica uma insuficiente recuperação de gastos totais, indiciando 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:

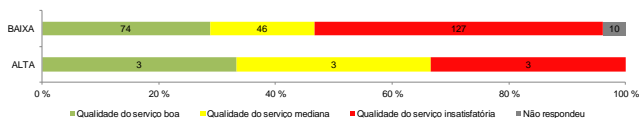


Figura 154. AR06 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

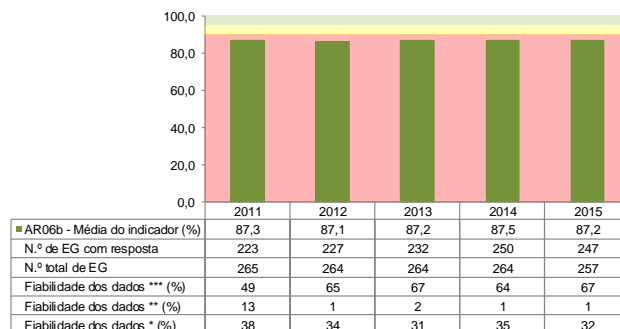


Figura 155. AR06 baixa – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma variação, sendo esta ligeiramente desfavorável em 2015. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta até 2014 e um decréscimo em 2015, a par do decréscimo do número total de entidades gestoras. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação, sendo esta favorável em 2015.

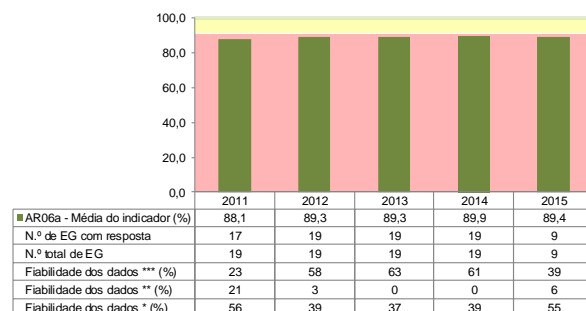


Figura 156. AR06 alta – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

Em relação ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador registou uma evolução favorável até 2014, com uma ligeira evolução desfavorável em 2015, tendo todas as entidades gestoras respondido desde 2012. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se alguma variação entre 2011 e 2014 e uma diminuição acentuada em 2015.

6.4.8. AR07 – Adequação da capacidade de tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a existência de capacidade adequada nas estações de tratamento.

O indicador é definido como a percentagem da capacidade de tratamento existente que foi utilizada em condições adequadas ao seu dimensionamento (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 103. AR07 baixa e alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[80; 100]
Qualidade do serviço mediana	[60; 80[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 60[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 104. AR07 baixa – Avaliação global (para 77 % de EG)

Sobreutilização de estações de tratamento	20 120 855 m ³
Subutilização de estações de tratamento	139 957 099 m ³
Capacidade total das estações de tratamento	197 984 864 m ³
AR07b – Adequação da capacidade de tratamento	19 %

Quadro 105. AR07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Sobreutilização de estações de tratamento	44 563 006 m ³
Subutilização de estações de tratamento	293 580 309 m ³
Capacidade total das estações de tratamento	716 316 004 m ³
AR07a – Adequação da capacidade de tratamento	53 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação da capacidade de tratamento é insatisfatória no serviço em baixa e no serviço em alta, indiciando na maioria dos casos uma subutilização das estações de tratamento, que pode ser mitigada 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:

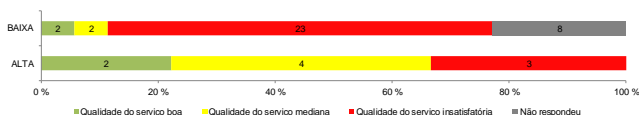


Figura 157. AR07 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

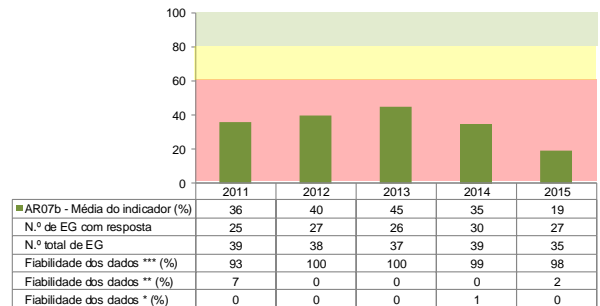


Figura 158. AR07 baixa – Adequação da capacidade de tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável a partir de 2014, contrária à tendência verificada entre 2011 e 2013. Verifica-se uma ligeira variação do número de entidades gestoras com resposta, tendo a fiabilidade dos dados diminuído ligeiramente a partir de 2014.

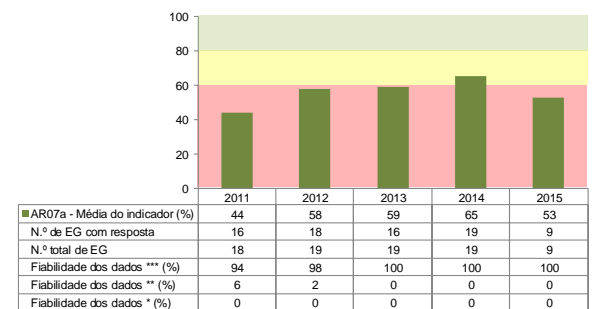


Figura 159. AR07 alta – Adequação da capacidade de tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável até 2014 e desfavorável em 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador desde 2014. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se que todas as entidades gestoras responderam com máxima fiabilidade a partir de 2013.

6.4.9. AR08 – 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 consequentemente 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 106. AR08 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; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,8[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 107. AR08 baixa – Avaliação global (para 52 % de EG)

Comprimento médio de coletores	22 133 km
Coletores reabilitados nos últimos cinco anos	496 km
AR08b – Reabilitação de coletores	0,4 %/ano

Quadro 108. AR08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento médio de coletores	2018 km
Coletores reabilitados nos últimos cinco anos	25 km
AR08a – Reabilitação de coletores	0,2 %/ano

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reabilitação de coletores apresenta nível insatisfatório no serviço em baixa e em alta, indiciando potencial de melhoria com uma prática continuada de reabilitação de coletores.

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

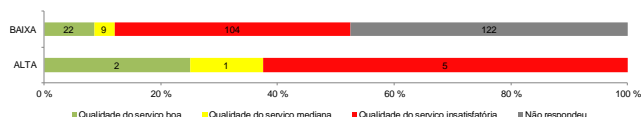


Figura 160. AR08 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

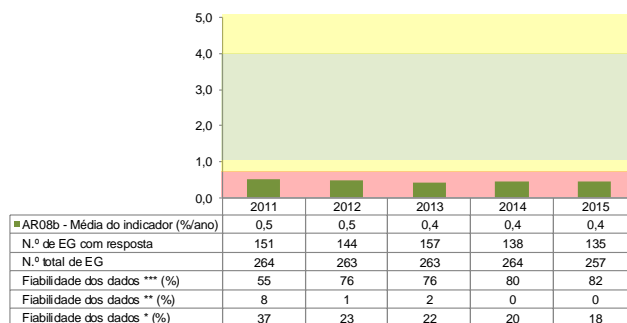


Figura 161. AR08 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa manteve-se estável a partir de 2013, tendo-se verificado, no entanto, uma diminuição do número de respostas por parte das entidades gestoras desde 2014. Relativamente à fiabilidade dos dados, verifica-se uma evolução favorável ao longo dos anos.

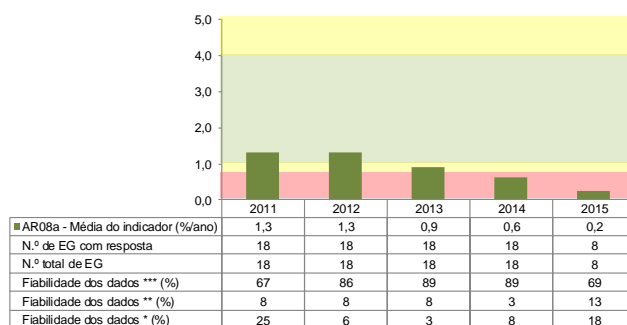


Figura 162. AR08 alta – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável desde 2013. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador desde 2011. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma variação, com uma evolução desfavorável em 2015 face ao ano anterior.

6.4.10. AR09 – 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 109. AR09 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 110. AR09 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 111. AR09 baixa – Avaliação global (para 80 % de EG)

Colapsos estruturais em coletores	708
Comprimento total de coletores	53 101 km
AR09b – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	1,3/(100 km.ano)

Quadro 112. AR09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Colapsos estruturais em coletores	39
Comprimento total de coletores	5547 km
AR09a – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	0,7/(100 km.ano)

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a ocorrência de colapsos estruturais em coletores no serviço é mediana no serviço em baixa e no serviço em alta, indiciando potencial de melhoria com a implementação de medidas preventivas de reparação e manutenção nos coletores.

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

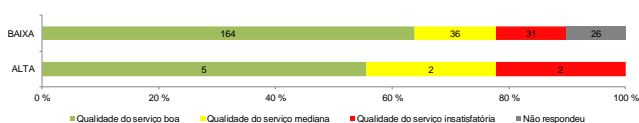


Figura 163. AR09 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

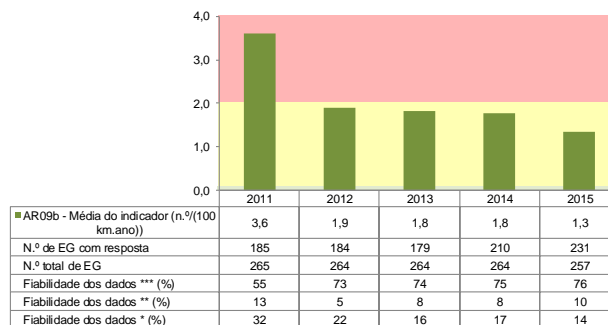


Figura 164. AR09 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável, verificando-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta e da fiabilidade dos dados.

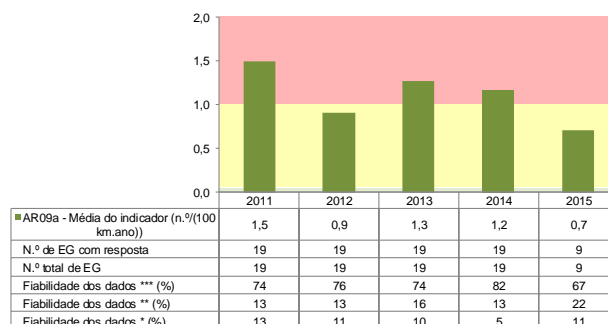


Figura 165. AR09 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta alguma variação, com uma evolução favorável desde 2014. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador desde 2011. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma variação, com um decréscimo significativo em 2015.

6.4.11. AR10 – 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 equivalente a tempo inteiro de empregados afetos ao serviço 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 113. AR10 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 114. AR10 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 115. AR10 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Comprimento total de coletores	54 742 km
Pessoal afeto ao saneamento de águas residuais	4232
Pessoal em <i>outsourcing</i>	509
AR10b – Adequação dos recursos humanos	8,7/(100 km.ano)
Área predominantemente urbana	15,3/(100 km.ano)
Área mediantemente urbana	7,9/(100 km.ano)
Área predominantemente rural	5,7/(100 km.ano)

Quadro 116. AR10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Água residual recolhida	480 550 532 m ³
Pessoal afeto ao serviço	583
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço	1071
AR10a – Adequação dos recursos humanos	3,4/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área mediantemente urbana	3,5/(10 ⁶ m ³ .ano)
Área predominantemente rural	3,2/(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 predominantemente rurais. No serviço em alta a adequação dos recursos humanos é boa nas áreas mediantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais.

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

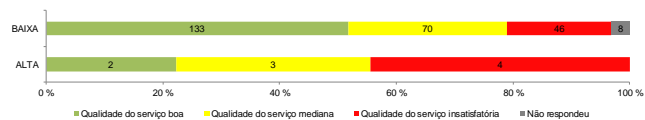


Figura 166. AR10 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

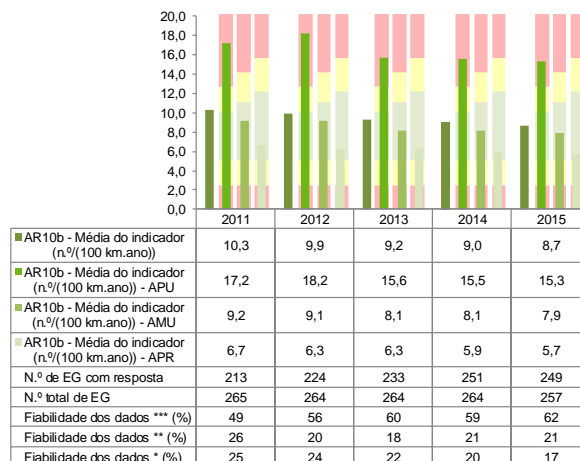


Figura 167. AR10 baixa – Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade nas várias tipologias entre 2011 e 2015. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta e da fiabilidade dos dados no mesmo período.

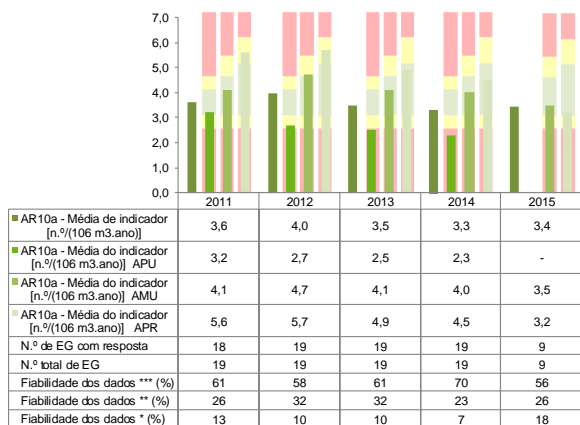


Figura 168. AR10 alta – Adequação dos recursos humanos [n.º/(10⁶ m³.ano)] – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta alguma estabilidade nas várias tipologias entre 2011 e 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador desde 2012, registando-se uma melhoria da fiabilidade dos dados entre 2013 e 2014 e um decréscimo em 2015.

6.4.12. AR11 – 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 117. AR11 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 118. AR11 baixa – Avaliação global (para 33 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	18 511 207 kWh/ano
Fator de uniformização	28 136 531 m ³ /ano.100 m
AR11b – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,66 kWh/(m ³ .100 m)

Quadro 119. AR11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	55 488 638 kWh/ano
Fator de uniformização	92 666 984 m ³ /ano.100 m
AR11a – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,60 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 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:

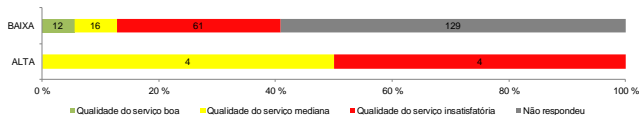


Figura 169. AR11 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

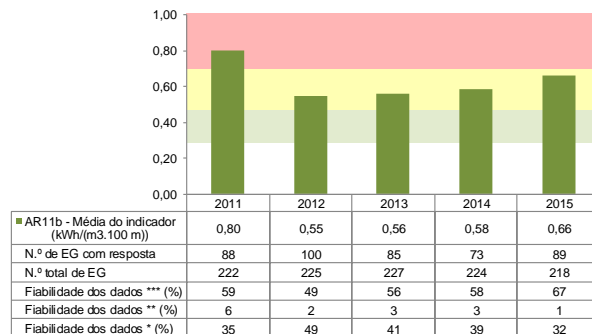


Figura 170. AR11 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução desfavorável desde 2013. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta entre 2011 e 2015 e uma melhoria da fiabilidade dos dados desde 2013.

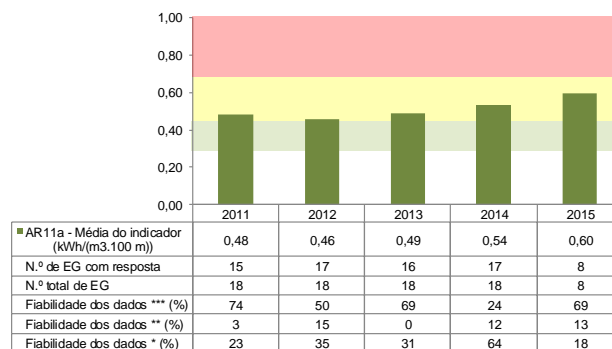


Figura 171. AR11 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta também uma evolução desfavorável desde 2013. Verifica-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta, correspondendo à totalidade das mesmas em 2015. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação, com um aumento significativo em 2015.

6.4.13. AR12 – Destino adequado de águas residuais recolhidas

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 com serviço de drenagem para os quais as redes públicas se encontram disponíveis e que se encontram ligados a destino adequado em termos de tratamento (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 120. AR12 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 121. AR12 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 720 348
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	559 237
Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	42 035
AR12b – Destino adequado de águas residuais recolhidas	99 %

Quadro 122. AR12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	3 186 960
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	378 927
Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento	5173
AR12a – Destino adequado de águas residuais recolhidas	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o destino adequado de águas residuais recolhidas 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 o destino adequado de águas residuais recolhidas é bom.

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

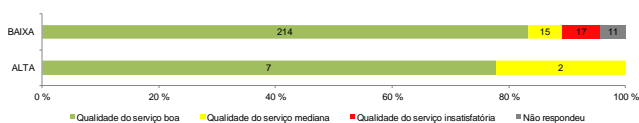


Figura 172. AR12 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

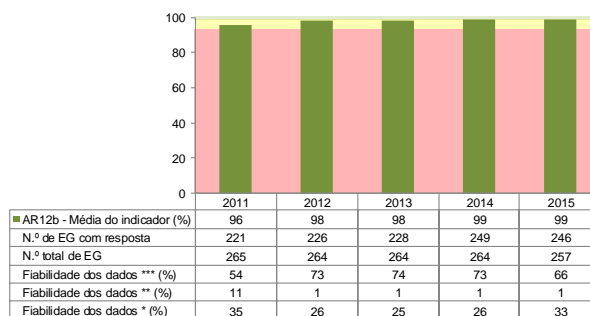


Figura 173. AR12 baixa – Destino adequado de águas residuais recolhidas (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável, verificando-se alguma variação do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se alguma variação, com um decréscimo entre 2014 e 2015.

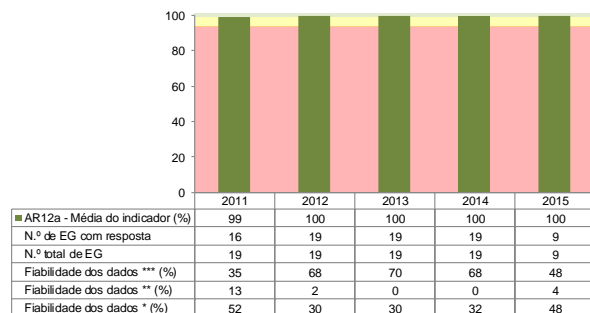


Figura 174. AR12 alta – Destino adequado de águas residuais recolhidas (%) – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável desde 2012, no valor máximo (qualidade de serviço boa), correspondendo o número de entidades gestoras com resposta à totalidade das mesmas desde esse ano. Quanto à fiabilidade dos dados, apresenta alguma variação, com uma diminuição acentuada entre 2014 e 2015.

6.4.14. AR13 – 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 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 123. AR13 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 124. AR13 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Descarregadores com funcionamento insatisfatório	33
Descarregadores	4667
Descarregadores não monitorizados	3582
AR13b – Controlo de descargas de emergência	23 %

Quadro 125. AR13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Descarregadores com funcionamento insatisfatório	18
Descarregadores	2179
Descarregadores não monitorizados	1290
AR13a – Controlo de descargas de emergência	40 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o controlo de descargas de emergência no serviço em baixa e em alta é insatisfatório, indiciando potencial de melhoria com adoção de metodologias que permitam o registo sistemático e o controlo de ocorrências de descarga de emergência para o meio recetor.

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

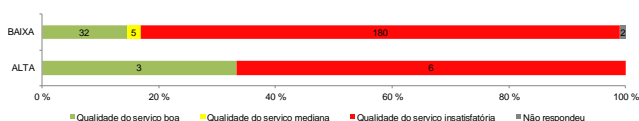


Figura 175. AR13 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

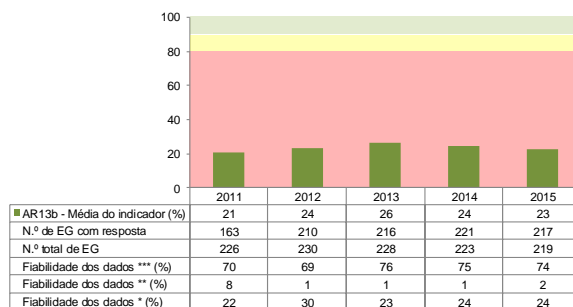


Figura 176. AR13 baixa – Controlo de descargas de emergência (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma estabilidade, a par de alguma variação do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira diminuição desde 2014.

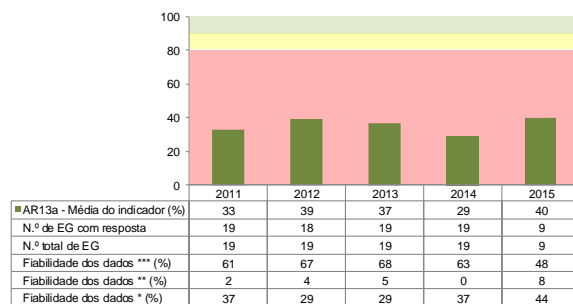


Figura 177. AR13 alta – Controlo de descargas de emergência (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável entre 2013 e 2014 e favorável em 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam aos dados solicitados desde 2013. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição desde 2014, ao contrário da tendência verificada nos anos anteriores.

6.4.15. AR14 – Análises de águas residuais realizadas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o cumprimento das exigências legais de monitorização das descargas de águas residuais.

O indicador é definido como a percentagem do número total de análises que foram realizadas das requeridas na licença de descarga ou, na sua ausência, pela legislação aplicável (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 126. AR14 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 127. AR14 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Análises requeridas	49 218
Análises realizadas	46 340
AR14b – Análises de águas residuais realizadas	94 %

Quadro 128. AR14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises requeridas	65 873
Análises realizadas	65 704
AR14a – Análises de águas residuais realizadas	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a realização de análises de águas residuais é insatisfatória no serviço em baixa, indiciando potencial de melhoria através do cumprimento dos requisitos definidos nas licenças de descarga ou, na sua ausência, na legislação em vigor. No serviço em alta a realização das análises de águas residuais é boa.

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

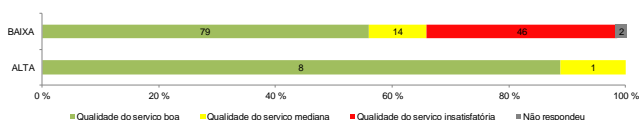


Figura 178. AR14 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

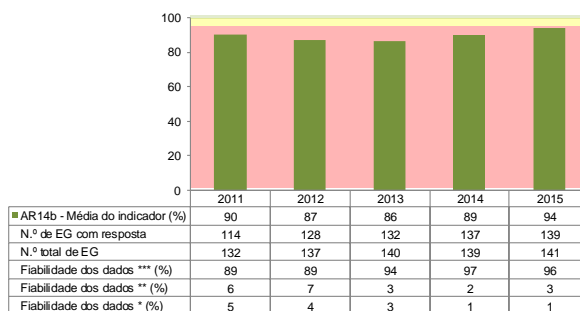


Figura 179. AR14 baixa – Análises de águas residuais realizadas (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta uma evolução favorável desde 2014, ao contrário da tendência verificada nos anos anteriores. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta e da fiabilidade dos dados, embora com um ligeiro decréscimo em 2015.



Figura 180. AR14 alta – Análises de águas residuais realizadas (%) – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável desde 2012, no valor máximo (qualidade do serviço boa), e que todas as entidades gestoras responderam aos dados solicitados desde 2011. Verifica-se alguma variação da fiabilidade dos dados, tendo existido uma melhoria entre 2014 e 2015.

6.4.16. AR15 – Cumprimento dos parâmetros de descarga

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o cumprimento dos parâmetros legais de descarga de águas residuais.

O indicador é definido como a percentagem do equivalente de população que é servido com estações de tratamento que asseguram o cumprimento da licença de descarga (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 129. AR15 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 130. AR15 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Equivalente de população com tratamento satisfatório (licença de descarga válida)	2 086 268
Equivalente de população com tratamento satisfatório (licença de descarga caducada)	214 115
Equivalente de população servido por estações de tratamento	3 000 219
AR15b – Cumprimento dos parâmetros de descarga	77 %

Quadro 131. AR15 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Equivalente de população com tratamento satisfatório (licença de descarga válida)	5 763 883
(Equivalente de população com tratamento satisfatório (licença de descarga caducada)	294 053
Equivalente de população servido por estações de tratamento	6 509 482
AR15a – Cumprimento dos parâmetros de descarga	93 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o cumprimento dos parâmetros de descarga é insatisfatório no serviço em baixa e 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:

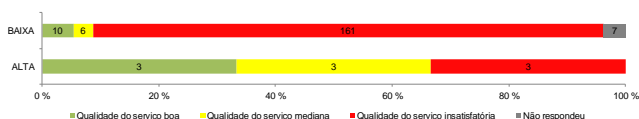


Figura 181. AR15 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.

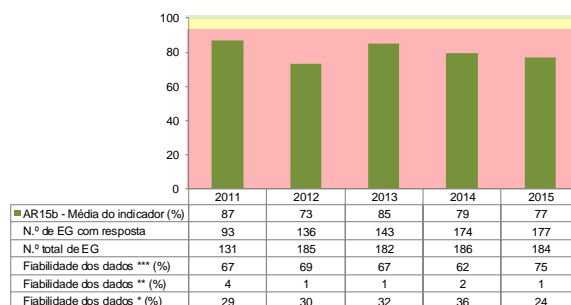


Figura 182. AR15 baixa – Cumprimento dos parâmetros de descarga (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador para o serviço em baixa apresenta alguma variação, tendo-se verificado uma evolução desfavorável desde 2014, a par do aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se uma diminuição entre 2012 e 2014 e um aumento em 2015.

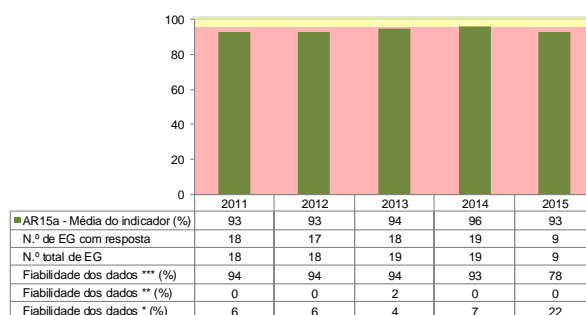


Figura 183. AR15 alta – Cumprimento dos parâmetros de descarga (%) – evolução da média do indicador

Para o serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável até 2014, decrescendo em 2015. Verifica-se que todas as entidades gestoras responderam a este indicador a partir de 2014. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma estabilidade entre 2011 e 2014, com um decréscimo acentuado em 2015.

6.4.17. AR16 – Destino de lamas do tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o destino final 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 escoadas das instalações de tratamento do sistema para destino adequado (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa e em alta).

Quadro 132. AR16 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 133. AR16 baixa – Avaliação global (para 76 % de EG)

Lamas com destino adequado	113 395 t
Lamas armazenadas iniciais (início do ano)	596 t
Lamas produzidas no sistema	114 135 t
Lamas de outros sistemas	394 t
Lamas armazenadas finais (fim do ano)	813 t
AR16b – Destino de lamas do tratamento	99 %

Quadro 134. AR16 alta – Serviço em alta (para 100 % de EG)

Lamas com destino adequado	373 800 t
Lamas armazenadas iniciais (início do ano)	4 342 t
Lamas produzidas no sistema	374 209 t
Lamas de outros sistemas	0 t
Lamas armazenadas finais (fim do ano)	4231 t
AR16a – Destino de lamas do tratamento	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o destino de lamas do tratamento é mediana no serviço em baixa e boa no serviço em alta. Note-se que este indicador avalia apenas o encaminhamento das lamas para operadores de gestão de resíduos e/ou agricultores com alvará/licença em vigor.

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

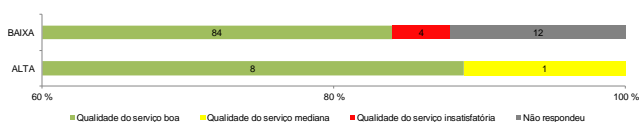


Figura 184. AR16 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015, para os serviços em baixa e em alta.



Figura 185. AR16 baixa – Destino de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução ligeiramente favorável entre 2013 e 2014, mantendo o último valor em 2015. Verifica-se um aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se alguma variação, existindo um aumento em 2015.

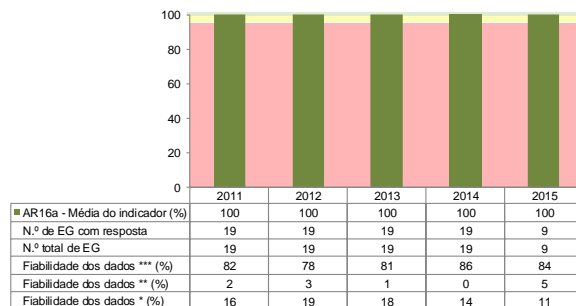


Figura 186. AR16 alta – Destino de lamas do tratamento (%) – evolução da média do indicador

Relativamente ao serviço em alta, conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável, no valor máximo (qualidade do serviço boa), e que todas as entidades gestoras responderam a este indicador. Verifica-se alguma variação da fiabilidade dos dados.

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 2015, prestado pelas entidades multimunicipais e municipais de gestão de resíduos urbanos, foram utilizados os seguintes indicadores, tendo como referência o *Guia de avaliação*³⁰:

Adequação da interface com o utilizador

Acessibilidade do serviço aos utilizadores

RU01 – Acessibilidade física do serviço (%)

RU02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%)

RU03 – Acessibilidade económica do serviço (%)

Qualidade do serviço prestado aos utilizadores

RU04 – Lavagem de contentores (-)

RU05 – Resposta a reclamações e sugestões (%)

Sustentabilidade da gestão do serviço

Sustentabilidade económica

RU06 – Cobertura dos gastos totais (-)

Sustentabilidade infraestrutural

RU07 – Reciclagem de resíduos de embalagem (%)

RU08 – Valorização orgânica (%)

RU09 – Incineração (%)

RU10 – Utilização da capacidade de encaixe de aterro (%)

RU11 – Renovação do parque de viaturas (km/viatura)

RU12 – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³)

Produtividade física dos recursos humanos

RU13 – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t)

Sustentabilidade ambiental

Eficiência na utilização de recursos ambientais

RU14 – Utilização de recursos energéticos (kWh/t) ou (tep/1000 t)

Eficiência na prevenção da poluição

RU15 – Qualidade dos lixiviados após tratamento (%)

RU16 – Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO₂/t)

Para o cálculo destes indicadores e para a caracterização do sistemas físicos, as entidades gestoras enviaram à ERSAR um conjunto de dados que seguidamente se listam:

dRU01 – Identificação da entidade gestora (-)

dRU02 – Modelo de governança (-)

dRU03 – Utilizador do(s) sistema(s) (-)

dRU04 – Tipologia da área de intervenção (-)

dRU05 – Composição acionista (-)

dRU06 – Período de vigência do contrato (-)

dRU07 – Alojamentos com serviço de recolha indiferenciada de resíduos (n.º)

dRU08 – Alojamentos com serviço de recolha seletiva (n.º)

dRU09 – Alojamentos existentes (n.º)

dRU10 – Reclamações e sugestões (n.º/ano)

dRU11 – Respostas a reclamações e sugestões (n.º/ano)

dRU12 – Resíduos urbanos recolhidos (t/ano)

dRU13 – Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta (t/ano)

dRU14 – Resíduos urbanos entrados nas infraestruturas de processamento em alta (t/ano)

dRU15 – Resíduos de embalagem retomados para reciclagem (t/ano)

dRU16 – Resíduos de embalagem recolhidos seletivamente (t/ano)

dRU17 – Volume de atividade para reciclagem (t/ano)

dRU18 – Resíduos urbanos sujeitos a valorização orgânica (t/ano)

dRU19 – Resíduos urbanos depositados diretamente em aterro (t/ano)

dRU20 – Resíduos sujeitos a incineração (t/ano)

dRU21 – Resíduos urbanos depositados em aterro (t/ano)

dRU22 – Resíduos não urbanos depositados em aterro (t/ano)

dRU23 – Resíduos a depositar em aterro previstos na licença (t/ano)

dRU24 – Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente (t/ano)

dRU25 – Objetivo de retoma de resíduos de embalagem (t/ano)

dRU26 – Objetivo de recolha de resíduos de embalagem (t/ano)

dRU27 – Capacidade de processamento de resíduos urbanos biodegradáveis (t/ano)

dRU28 – Quilómetros percorridos pelas viaturas de recolha (km)

dRU29 – Viaturas afetas à recolha de resíduos (n.º)

dRU30 – Capacidade instalada de viaturas de recolha de resíduos (m³/ano)

³⁰ Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 2.ª geração do sistema de avaliação (www.ersar.pt).

dRU31 – Emissões de CO₂ das viaturas de recolha de resíduos (kg CO₂)

dRU32 – Número de contentores lavados (n.º/ano)

dRU33 – Número de contentores (n.º/ano)

dRU34 – Análises requeridas aos lixiviados tratados (n.º/ano)

dRU35 – Análises realizadas aos lixiviados tratados conformes com a legislação (n.º/ano)

dRU36 – Combustível consumido (tep/ano)

dRU37 – Energia consumida da rede exterior (kWh/ano)

dRU38 – Energia vendida obtida por valorização energética (kWh/ano)

dRU39 – Encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos (€/ano)

dRU40 – Rendimento médio disponível familiar (€/ano)

dRU41 – Rendimentos e ganhos totais (€/ano)

dRU42 – Gastos totais (€/ano)

dRU43 – Tarifa aprovada (€/t)

dRU44 – Pessoal afeto ao serviço de gestão de resíduos (n.º)

dRU45 – Pessoal em *outsourcing* afeto ao serviço de gestão de resíduos urbanos (n.º)

dRU46 – Ecopontos (n.º)

dRU47 – Ecocentros (n.º)

dRU48 – Estações de triagem (n.º)

dRU49 – Unidades de valorização orgânica (n.º)

dRU50 – Unidades de incineração (n.º)

dRU51 – Aterros (n.º)

dRU52 – Estações de transferência (n.º)

dRU53 – Capacidade instalada de incineração (t/ano)

dRU54 – Capacidade instalada de contentores (m³)

dRU55 – Certificação de sistemas de gestão ambiental (-)

dRU56 – Certificação de sistemas de gestão de qualidade (-)

dRU57 – Certificação de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho (-)

dRU58 – Outras certificações (-)

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 III (disponível apenas em versão digital em www.ersar.pt).

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 de resíduos urbanos, bem como a capacidade das infraestruturas para processamento desses resíduos.

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 da quantidade de resíduos urbanos recolhidos na área de intervenção da entidade gestora que dá entrada nas infraestruturas de processamento em alta (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta) de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 135. RU01 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 136. RU01 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[95; 100]
Qualidade do serviço mediana	[80; 95[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 80[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 137. RU01 baixa – Avaliação global (para 87 % de EG)

Alojamentos existentes	5 072 720
Alojamentos com serviço de recolha indiferenciada de resíduos	4 362 398
RU01b – Acessibilidade física do serviço	86 %
Área predominantemente urbana	96 %
Área mediamente urbana	82 %
Área predominantemente rural	77 %

Quadro 138. RU01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos	4 547 910 t
Resíduos urbanos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	4 547 910 t
RU01a – Acessibilidade física do serviço	100 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade física do serviço é boa nas áreas predominantemente urbanas e mediana nas áreas mediamente 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 acessibilidade física do serviço no processamento de resíduos urbanos em alta é boa.

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

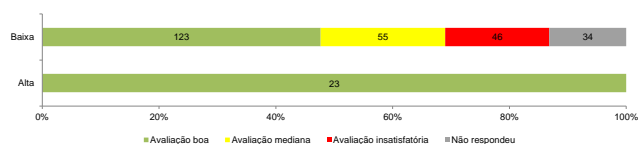


Figura 187. RU01 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

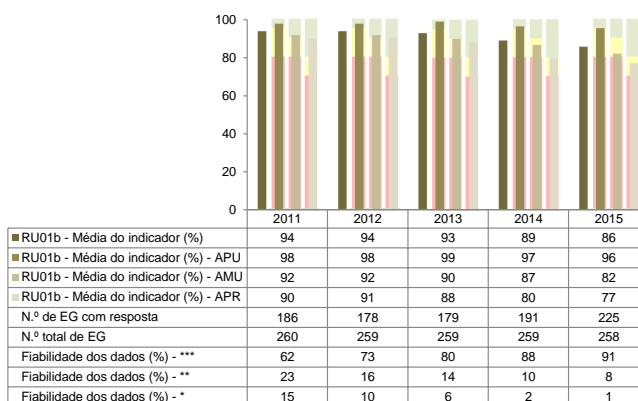


Figura 188. RU01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador diminuiu nos últimos dois anos o que poderá ser justificado pela alteração da metodologia no apuramento do indicador 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 ao longo da série de cinco anos.

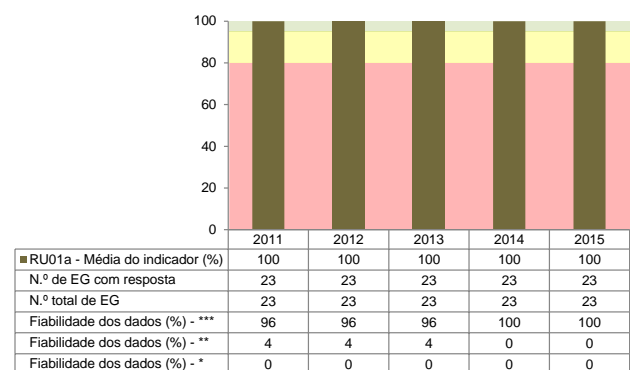


Figura 189. RU01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se igualmente estável, bem como o número de entidades gestoras com resposta e a fiabilidade dos dados.

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 200 m) 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), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 139. RU02 baixa e alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[90; 100]
Área mediantemente urbana	[80; 100]
Área predominantemente rural	[70; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[70; 90[
Área mediantemente urbana	[60; 80[
Área predominantemente rural	[50; 70[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 70[
Área mediantemente urbana	[0; 60[
Área predominantemente rural	[0; 50[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 140. RU02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos existentes	5 650 249
Alojamentos com serviço de recolha seletiva	3 995 571
RU02ab – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva em baixa	71 %
Área predominantemente urbana	93 %
Área mediantemente urbana	66 %
Área predominantemente rural	50 %

Quadro 141. RU02 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos existentes	5 639 244
Alojamentos com serviço de recolha seletiva	3 979 743
RU02ab – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva em baixa	71 %
Área predominantemente urbana	89 %
Área mediantemente urbana	57 %
Área predominantemente rural	56 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a acessibilidade do serviço de recolha seletiva em baixa é boa nas áreas predominantemente urbanas e mediana nas áreas mediantemente urbanas e predominantemente rurais, sendo que a qualidade do serviço desenvolvida pelas entidades em alta é mediana nas áreas predominantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais e insatisfatória nas áreas mediantemente urbanas.

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

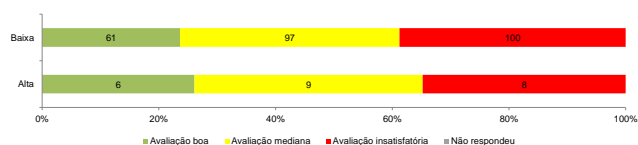


Figura 190. RU02 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

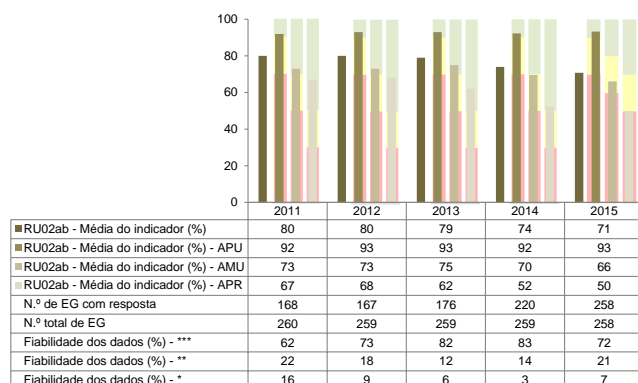


Figura 191. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável entre 2011 e 2013, assinalando-se, no entanto, uma diminuição a partir de 2014, o que poderá ser justificado pela alteração da metodologia no apuramento do indicador. Assinala-se, também, um aumento do número de entidades gestoras com resposta face ao ano de 2014, sendo, no entanto, de salientar que apenas 27 destas 258 entidades detêm a responsabilidade sobre a recolha seletiva multimaterial. Quanto à fiabilidade dos dados, regista-se uma ligeira descida.

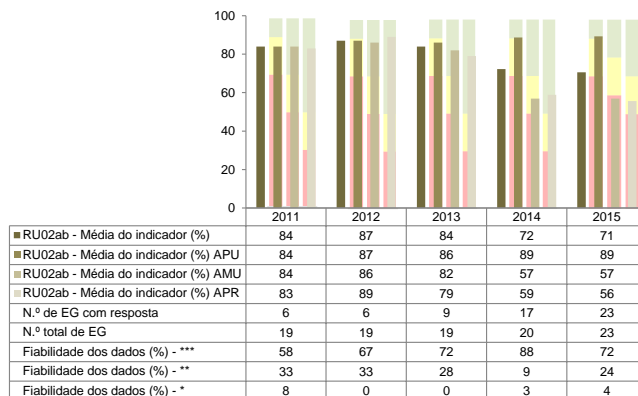


Figura 192. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador diminuiu o que poderá ser justificado pela alteração da metodologia no apuramento do indicador. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma melhoria da mesma ao longo da série de quatro anos. Regista-se, igualmente, um aumento do número de entidades gestoras com resposta.

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. 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), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 142. RU03 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 143. 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 144. RU03 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos	56,36 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	31 873 €/ano
RU03b – Acessibilidade económica do serviço	0,18 %

Quadro 145. RU03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Encargo médio com o serviço de gestão de resíduos urbanos	39,08 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	31 873 €/ano
RU03a – Acessibilidade económica do serviço	0,12 %

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:

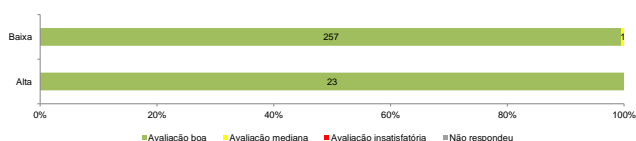


Figura 193. RU03 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

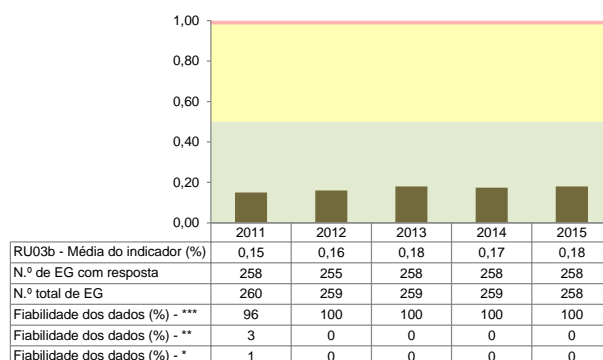


Figura 194. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, apesar de a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se praticamente estável, assinalando-se um ligeiro aumento em 2015 para o valor de 2014. Verifica-se que 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.

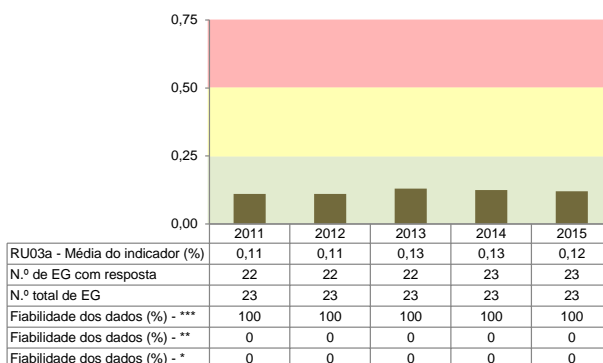


Figura 195. RU03 alta – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável. Verifica-se também que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável 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 o número de lavagens relativamente ao número total de contentores de recolha indiferenciada (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou como a frequência de lavagem de contentores, calculada através do rácio entre o número de lavagens e o número total de contentores de recolha seletiva (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 146. RU04 baixa – Valores de referência (-)

Qualidade do serviço boa	[12,0; 24,0[
Qualidade do serviço mediana	[6,0; 12,0[ou [24,0; 30,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 6,0[ou [30,0; +∞[

Quadro 147. RU04 alta – Valores de referência (-)

Qualidade do serviço boa	[2,0; 6,0[
Qualidade do serviço mediana	[1,0; 2,0[ou [6,0; 12,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 1,0[ou [12,0; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 148. RU04 baixa – Avaliação global (para 96 % de EG)

Número de lavagens	1 633 154
Número de contentores (recolha indiferenciada)	333 927
RU04ab – Lavagem de contentores	4,9

Quadro 149. RU04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Número de lavagens	14 897
Número de contentores (recolha seletiva)	89 479
RU04ab – Lavagem de contentores	0,2

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a lavagem de contentores no serviço em baixa e em alta é insatisfatória, indiciando elevado potencial de melhoria com as rotinas de lavagem destes equipamentos.

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

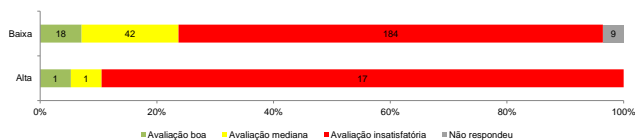


Figura 196. RU04 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

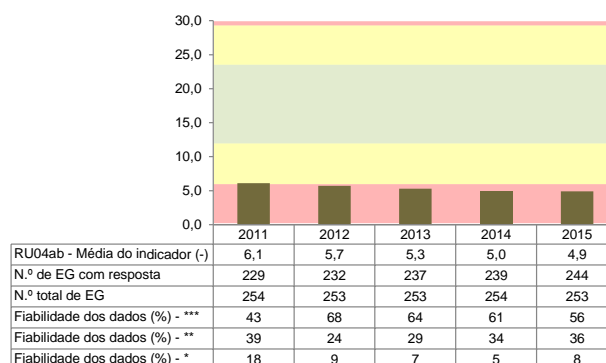


Figura 197. RU04 baixa – Lavagem de contentores (-) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável da lavagem de contentores em baixa, apesar do aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se uma diminuição da mesma. Note-se que existem cinco entidades em baixa para as quais não é aplicável este indicador, uma vez que a recolha indiferenciada de resíduos urbanos é efetuada porta a porta.

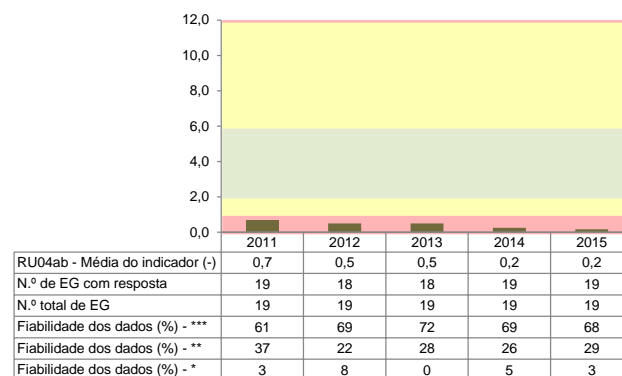


Figura 198. RU04 alta – Lavagem de contentores (-) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável relativamente ao ano anterior, verificando-se, todavia, estável o número de entidades gestoras com resposta assim como a fiabilidade dos dados. De salientar 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 (ecopontos) 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 a 22 dias úteis (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 150. RU05 baixa – Valores de referência (%)

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

Quadro 151. 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 152. RU05 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Reclamações e sugestões	12 122/ano
Respostas a reclamações e sugestões	10 317/ano
RU05ab – Resposta a reclamações e sugestões	85%

Quadro 153. RU05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações e sugestões	2033/ano
Respostas a reclamações e sugestões	1898/ano
RU05ab – Resposta a reclamações e sugestões	93%

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a resposta a reclamações e sugestões é mediana no serviço em baixa e insatisfatória no serviço em alta, indiciando potencial de melhoria com as práticas internas das entidades gestoras. O valor do indicador reflete o facto de a resposta a reclamações e sugestões ser aferida através do intervalo de 22 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:

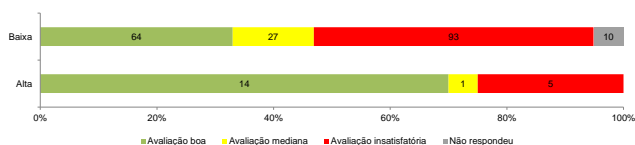


Figura 199. RU05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

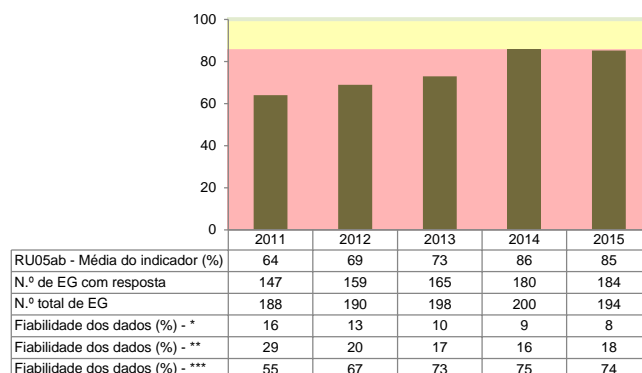


Figura 200. RU05 baixa – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável nos últimos dois anos, passando a verificar-se uma qualidade do serviço mediana, registando-se igualmente um ligeiro aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, mantém-se estável.

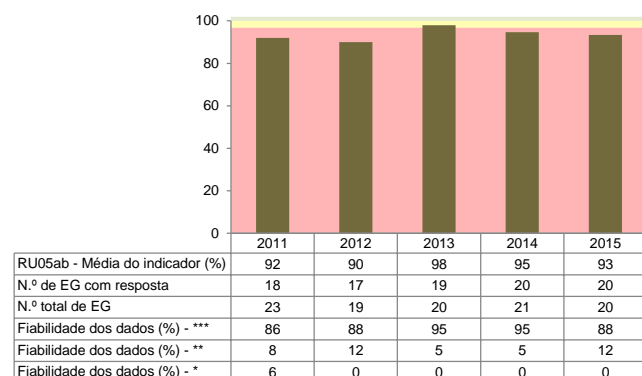


Figura 201. RU05 alta – Resposta a reclamações e sugestões (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, verifica-se uma evolução desfavorável no valor da média do indicador face ao valor do último ano, mantendo-se, no entanto, a avaliação de serviço mediana. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta mantém-se estável e uma ligeira diminuição da fiabilidade dos dados.

Salienta-se que existe um conjunto de entidades gestoras com serviço em baixa e em alta para as quais não é aplicável este indicador uma vez que declararam não ter recebido qualquer reclamação durante o ano de avaliação.

6.5.7. RU06 – Cobertura dos gastos totais

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros no que respeita à capacidade de a empresa gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade.

O indicador é definido como o rácio entre os rendimentos e ganhos totais e os gastos totais (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 154. 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 155. RU06 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	332 747 627 €/ano
Gastos totais	406 831 764 €/ano
RU06ab – Cobertura dos gastos totais	82

Quadro 156. RU06 alta – Avaliação global (para 96 % de EG)

Rendimentos e ganhos totais	330 718 965 €/ano
Gastos totais	306 239 165 €/ano
RU06ab – Cobertura dos gastos totais	108

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a cobertura dos gastos totais 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 totais é boa.

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

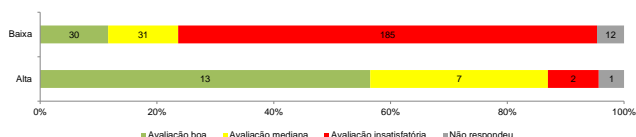
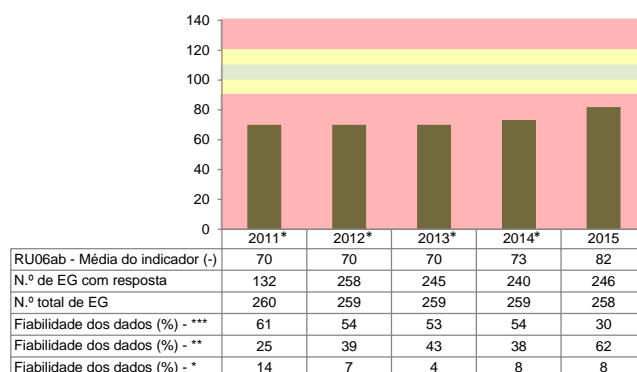


Figura 202. RU06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

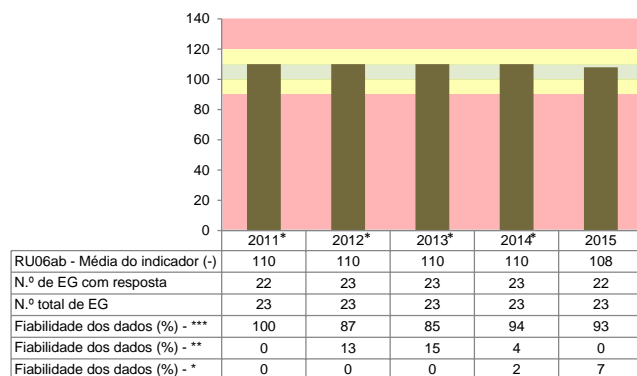
Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



* 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 2011-2015

Figura 203. RU06 baixa – Cobertura dos gastos totais (-) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável, continuando a evidenciar uma qualidade do serviço insatisfatória, com aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados verifica-se uma diminuição da mesma.



* 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 2011-2015

Figura 204. RU06 alta – Cobertura dos gastos totais (-) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável, continuando a evidenciar uma qualidade do serviço boa, verificando-se uma diminuição do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira diminuição da mesma.

Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente as especificidades contratuais subjacentes a alguns modelos de gestão, nomeadamente as entidades gestoras concessionárias dos sistemas de titularidade estatal, cujos gastos com os serviços de águas e resíduos devem assegurar, entre outros, a remuneração acionista contratualmente estabelecida. Por outro lado, é necessário atender ao facto de as entidades gestoras de natureza empresarial 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.

6.5.8. RU07 – Reciclagem de resíduos de embalagem

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o contributo das entidades gestoras para a reciclagem de resíduos de embalagem.

O indicador é definido como a percentagem de resíduos de embalagem recolhidos seletivamente na área de intervenção da entidade gestora face ao objetivo de retoma definido (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou como a percentagem de resíduos de embalagem recolhidos na área de intervenção da entidade gestora e retomados para reciclagem face ao objetivo de retoma definido (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta) de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 157. RU07 baixa e alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[95; +∞ [
Qualidade do serviço mediana	[90; 95[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 158. RU07 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos de embalagem recolhidos seletivamente	370 713 t/ano
Objetivo de recolha de resíduos de embalagem	329 215 t/ano
RU07b – Reciclagem de resíduos de embalagem	113%

Quadro 159. RU07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos de embalagem retomados para reciclagem	302 193 t/ano
Objetivo de retoma de resíduos de embalagem	307 188 t/ano
RU07a – Reciclagem de resíduos de embalagem	98%

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a reciclagem de resíduos de embalagem é boa no serviço em baixa e no serviço em alta. Em 2015, a avaliação teve por base os novos objetivos estabelecidos no Despacho n.º 7111/2015 de 29 de junho para cada sistema para a retoma de resíduos de embalagem recolhidos seletivamente.

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

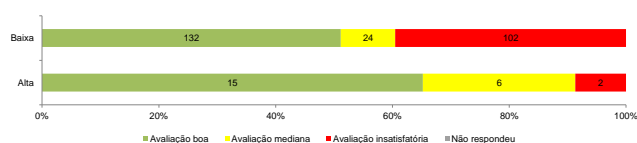


Figura 205. RU07 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

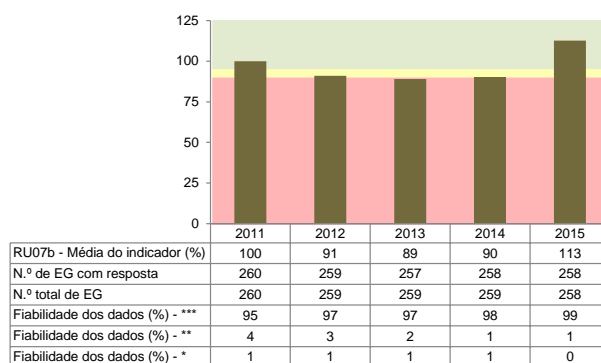


Figura 206. RU07 baixa – Reciclagem de resíduos de embalagem (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável, passando a evidenciar uma qualidade do serviço boa, consequência, também, da alteração dos novos objetivos estabelecidos para a retoma de resíduos de embalagem recolhidos seletivamente. 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.

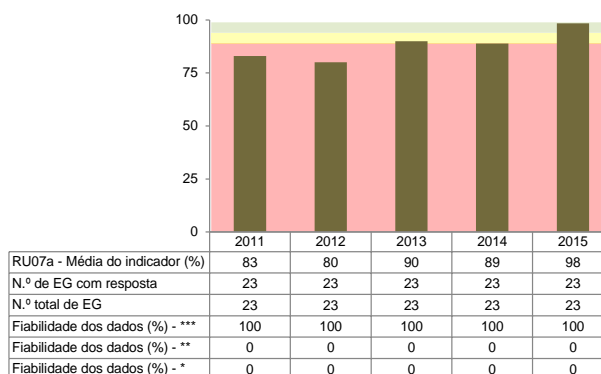


Figura 207. RU07 alta – Reciclagem de resíduos de embalagem (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável, mantendo-se estável o número de entidades gestoras com resposta assim como a fiabilidade dos dados, que se mantém no nível máximo de fiabilidade.

6.5.9. RU08 – Valorização orgânica

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de valorização orgânica dos resíduos para cada sistema ou grupo de sistemas.

O indicador é definido como a quantidade de resíduos sujeitos a valorização orgânica na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta) face à capacidade de processamento de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 160. RU08 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[95; +∞ [
Qualidade do serviço mediana	[90; 95[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 161. RU08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos urbanos sujeitos a valorização orgânica	562 216 t/ano
Capacidade de processamento de resíduos urbanos biodegradáveis	716 860 t/ano
RU08a – Valorização orgânica	78 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o nível de valorização orgânica é insatisfatório, indiciando potencial aumento de valorização orgânica de resíduos urbanos com a otimização e conseqüente melhoria na eficiência das unidades de valorização orgânica que entretanto iniciaram exploração.

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

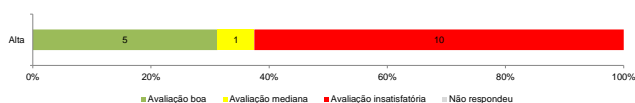


Figura 208. RU08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

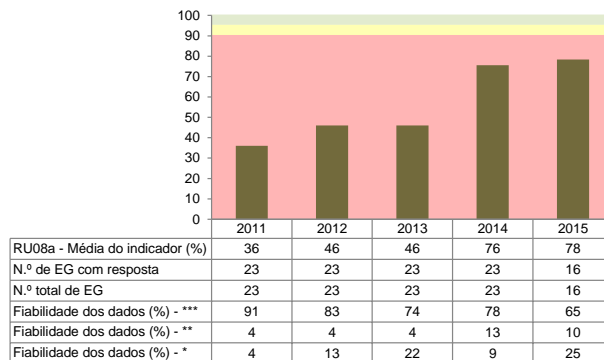


Figura 209. RU08 alta – Valorização orgânica (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução muito favorável nos últimos dois anos, não obstante continuar a evidenciar uma qualidade do serviço insatisfatória. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se igualmente uma melhoria da mesma.

6.5.10. RU09 – Incineração

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar a percentagem de utilização da capacidade instalada no que respeita à incineração de resíduos.

O indicador é definido como a quantidade de resíduos incinerados em infraestruturas próprias da entidade gestora na sua área de intervenção (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta) face à capacidade instalada, de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 162. RU09 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[75; 100]
Qualidade do serviço mediana	[60; 75[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 60[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 163. RU09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos sujeitos a incineração	1 025 745 t/ano
Capacidade instalada de incineração	1 042 000 t/ano
RU09a – Incineração	98 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a utilização da capacidade instalada de incineração é boa.

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

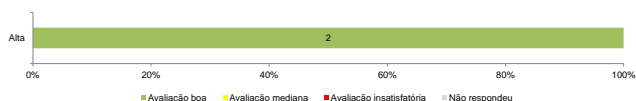


Figura 210. RU09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

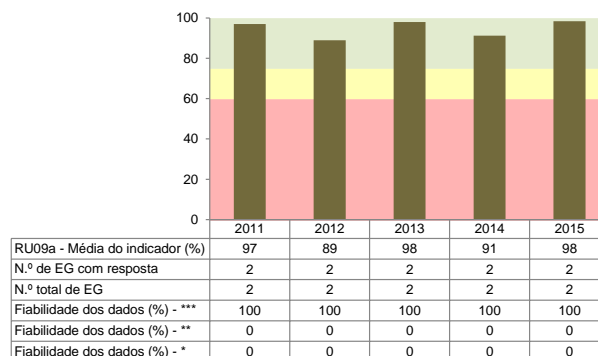


Figura 211. RU09 alta – Incineração (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução favorável face ao ano anterior, não obstante continuar a manter-se a boa qualidade de serviço, o número de entidades gestoras com resposta e a fiabilidade máxima dos dados. Note-se que este indicador é apenas aplicado às entidades gestoras que detêm no seu sistema uma unidade de incineração de resíduos, designadamente a VALORSUL e a LIPOR.

6.5.11. RU10 – Utilização da capacidade de encaixe de aterro (%)

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de utilização da capacidade de encaixe anual de aterro, o que permite identificar eventuais situações de sobreutilização.

O indicador é definido como a percentagem utilizada da capacidade anual de aterro disponível em infraestruturas próprias da entidade gestora na sua área de intervenção (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 164. RU10 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0; 100]
Qualidade do serviço mediana]100; 110]
Qualidade do serviço insatisfatória]110; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 165. RU10 alta – Valores de referência (para 100 % de EG)

Resíduos urbanos depositados em aterro	2 398 418 t/ano
Resíduos não urbanos depositados em aterro	31 772 t/ano
Resíduos a depositar em aterro previstos na licença	3 285 425 t/ano
RU10a – Utilização da capacidade de encaixe de aterro	74 %

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a utilização da capacidade de encaixe de aterro é boa.

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

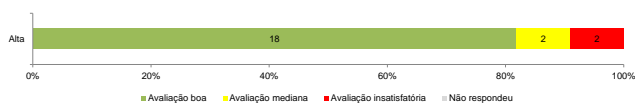
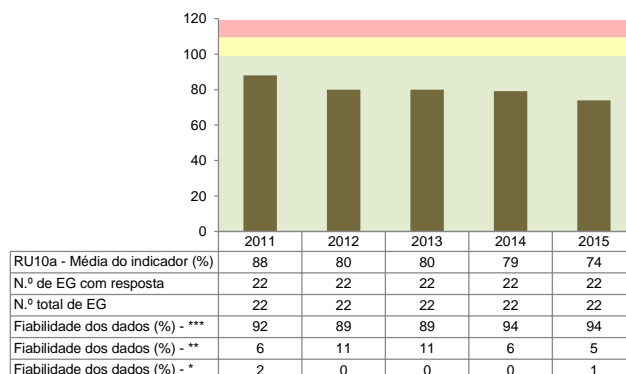


Figura 212. RU10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.



	2011	2012	2013	2014	2015
RU10a - Média do indicador (%)	88	80	80	79	74
N.º de EG com resposta	22	22	22	22	22
N.º total de EG	22	22	22	22	22
Fiabilidade dos dados (%) - ***	92	89	89	94	94
Fiabilidade dos dados (%) - **	6	11	11	6	5
Fiabilidade dos dados (%) - *	2	0	0	0	1

Figura 213. RU10 – Utilização da capacidade de encaixe de aterro (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se com uma qualidade do serviço boa e com uma evolução favorável, mantendo-se estável o número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira diminuição da mesma.

Note-se que existe uma entidade para a qual não é aplicável este indicador 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 e o estado de conservação.

O indicador é definido como a distância média acumulada percorrida por viatura afeta ao serviço de recolha de resíduos (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa e em alta), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 166. 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 167. RU11 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Quilómetros acumulados percorridos pelas viaturas de recolha indiferenciada	588 572 943 km
Viaturas afetas à recolha indiferenciada de resíduos	1 964
RU11ab – Renovação do parque de viaturas	299 567 km/viatura

Quadro 168. RU11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Quilómetros acumulados percorridos pelas viaturas de recolha seletiva	94 132 051 km
Viaturas afetas à recolha seletiva de resíduos	292
RU11ab – Renovação do parque de viaturas	322 370 km/viatura

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a renovação do parque de viaturas no serviço em baixa e em alta é mediana, indiciando potencial de melhoria com a renovação de frotas.

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

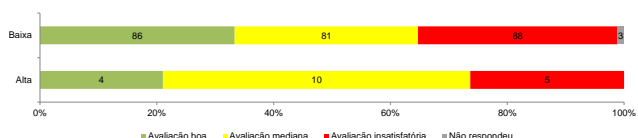


Figura 214. RU11 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

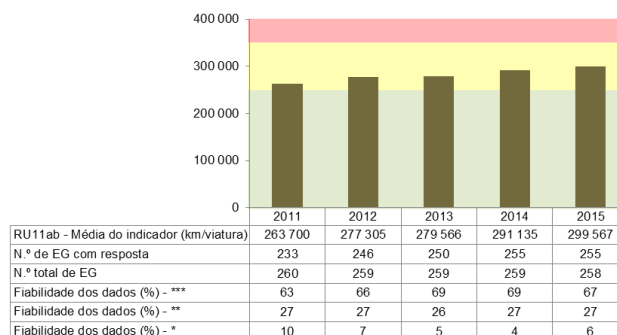


Figura 215. RU11 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução ligeiramente desfavorável, mantendo-se dentro da banda de qualidade do serviço mediana. Verifica-se, ainda, que o número de entidades gestoras com resposta, bem como fiabilidade dos dados mantém-se estável.

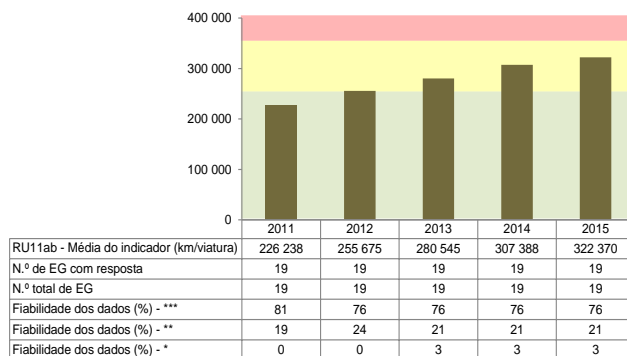


Figura 216. RU11 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável, mantendo-se dentro da banda de qualidade do serviço mediana. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se que se mantém estável.

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.

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), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Em 2015, procedeu-se a alteração das bandas de referência deste indicador.

Quadro 169. 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 170. RU012 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 535 384t/ano
Capacidade instalada de viaturas de recolha de resíduos	8 537 372m ³ /ano
RU12b – Rentabilização do parque de viaturas	414 kg/m ³

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a rentabilização do parque de viaturas é boa.

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

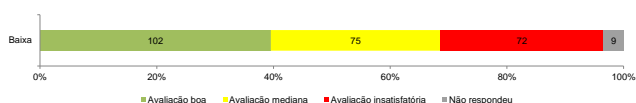


Figura 217. RU12 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015 para o serviço em baixa. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

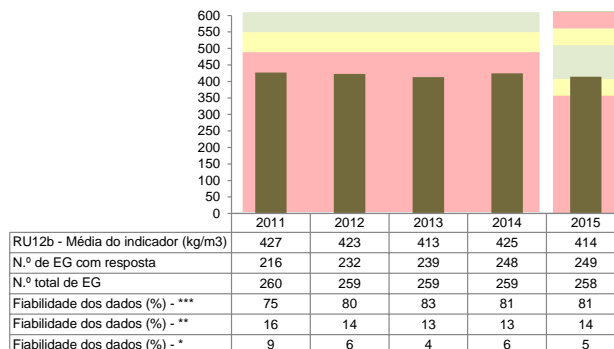


Figura 218. RU12 baixa – Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável mesmo com o aumento do número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira melhoria da mesma.

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 t de resíduos urbanos recolhidos na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em baixa), ou como o número total equivalente de empregados a tempo inteiro afetos ao serviço por 1000 t de resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 171. RU13 baixa – Valores de referência (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[1,5; 2,5]
Área mediamente urbana	[1,5; 3,0]
Área predominantemente rural	[1,5; 3,5]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[1,0; 1,5] ou [2,5; 3,0]
Área mediamente urbana	[1,0; 1,5] ou [3,0; 3,5]
Área predominantemente rural	[1,0; 1,5] ou [3,5; 4,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 1,0] ou [3,0; +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 1,0] ou [3,5; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 1,0] ou [4,0; +∞[

Quadro 172. RU13 alta – Valores de referência (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0,3; 0,6]
Área mediamente urbana	[0,3; 0,7]
Área predominantemente rural	[0,3; 0,8]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[0,2; 0,3] ou [0,6; 0,7]
Área mediamente urbana	[0,2; 0,3] ou [0,7; 0,8]
Área predominantemente rural	[0,2; 0,3] ou [0,8; 0,9]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 0,2] ou [0,7; +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 0,2] ou [0,8; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 0,2] ou [0,9; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 173. RU13 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos	4 305 377 t/ano
Pessoal afeto ao serviço	6 470
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço	2 742
RU13b – Adequação dos recursos humanos	2,1/1 000 t
Área predominantemente urbana	2,4/1 000 t
Área mediamente urbana	1,8/1 000 t
Área predominantemente rural	2,3/1 000 t

Quadro 174. RU13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	4 903 003 t/ano
Pessoal afeto ao serviço	2 707
Pessoal em <i>outsourcing</i> afeto ao serviço	979
RU13a – Adequação dos recursos humanos	0,8/1 000 t
Área predominantemente urbana	0,6/1 000 t
Área mediamente urbana	0,8/1 000 t
Área predominantemente rural	1,1/1 000 t

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a adequação dos recursos humanos é boa em todas as tipologias do serviço em baixa. No serviço em alta, a adequação dos recursos humanos é boa nas áreas predominantemente

urbanas, sendo mediana nas áreas mediamente urbanas e insatisfatória nas áreas predominantemente rurais.

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

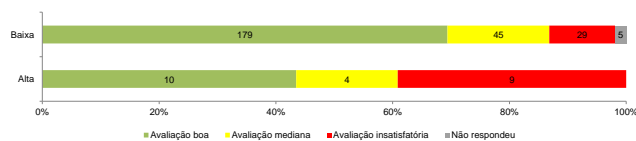


Figura 219. RU13 – Número de EG por intervalo de referência

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 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

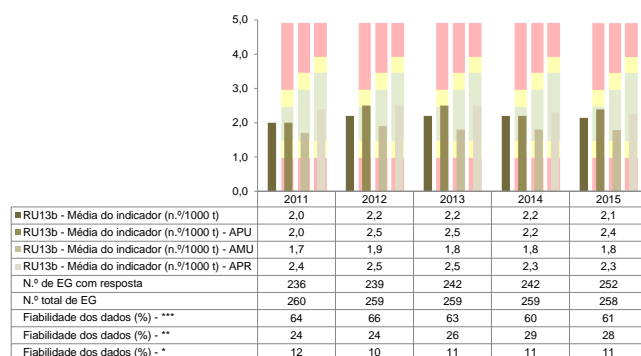


Figura 220. RU13 baixa – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta-se estável, verificando-se uma estabilidade na fiabilidade dos dados e um aumento do número de entidades gestoras com resposta.



Figura 221. RU13 alta – Adequação dos recursos humanos (n.º/1000t) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável ao longo dos cinco anos em análise, assim como o número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira melhoria da mesma.

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), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 175. RU14 baixa – Valores de referência (tep/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 4,5]
Área mediantemente urbana	[0; 5,5]
Área predominantemente rural	[0; 6,5]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[4,5; 5,5]
Área mediantemente urbana	[5,5; 6,5]
Área predominantemente rural	[6,5; 7,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[5,5; +∞[
Área mediantemente urbana	[6,5; +∞[
Área predominantemente rural	[7,5; +∞[

Quadro 176. RU14 alta – Valores de referência (kWh/t)

Qualidade do serviço boa]-∞; 6]
Qualidade do serviço mediana	[6; 7]
Qualidade do serviço insatisfatória	[7; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 177. RU14 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 619 619 t/ano
Combustível consumido	18 504 tep/ano
RU14b – Utilização de recursos energéticos em baixa	5 tep/1 000 t
Área predominantemente urbana	5 tep/1 000 t
Área mediantemente urbana	5 tep/1 000 t
Área predominantemente rural	6 tep/1 000 t

Quadro 178. RU14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	4 903 003 t/ano
Energia consumida da rede exterior	82 826 221 kWh/ano
Energia vendida obtida por valorização energética	742 814 871 kWh/ano
RU14a – Utilização de recursos energéticos em alta	-135 kWh/t

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a utilização de recursos energéticos é mediana nas áreas predominantemente urbanas e boa nas restantes tipologias no serviço em baixa indiciando uma gestão racional dos consumos de combustível em circuitos de recolha de resíduos indiferenciados, assim como no serviço em alta 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:

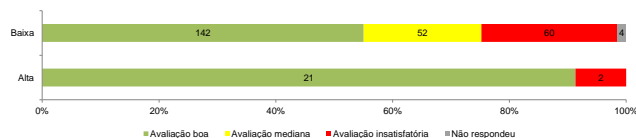


Figura 222. RU14 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

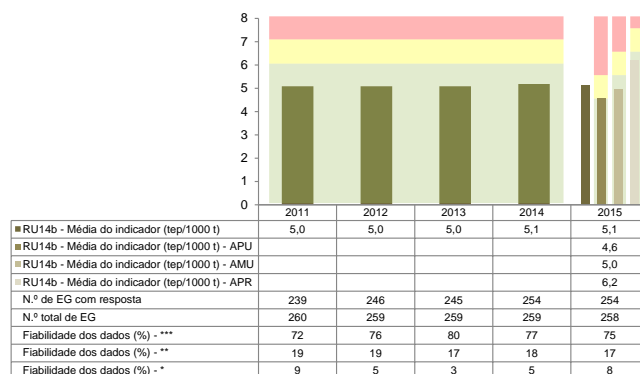


Figura 223. RU14 baixa – Utilização de recursos energéticos (tep/1000 t) – evolução da média do indicador

Em 2015, a avaliação do indicador passou a ter em conta a tipologia da área de intervenção, verificando-se, no entanto, que o valor da média do indicador mantém-se estável. Verifica-se estabilidade no número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma diminuição da mesma.

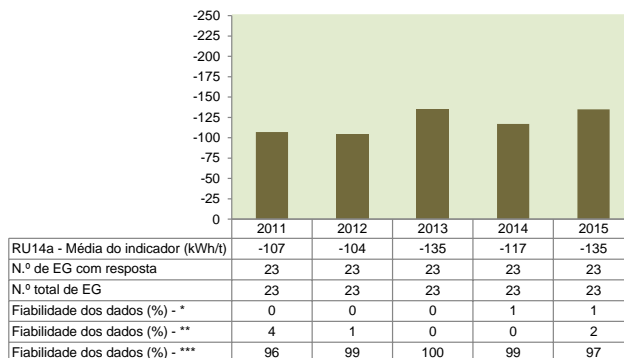


Figura 224. RU14 alta – Utilização de recursos energéticos (kWh/t) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução ligeiramente favorável, continuando a evidenciar uma boa qualidade do serviço e uma estabilidade no número de entidades gestoras com resposta. Quanto à fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira melhoria da mesma.

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), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 179. 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 180. RU015 alta – Avaliação global (para 95 % de EG)

Análises realizadas aos lixiviados tratados	3 536/ano
Análises realizadas aos lixiviados tratados conformes com a legislação	3 017/ano
RU15a – Qualidade dos lixiviados após tratamento	85%

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a qualidade dos lixiviados após tratamento é mediana, indiciando potencial de melhoria com o tratamento dos lixiviados.

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

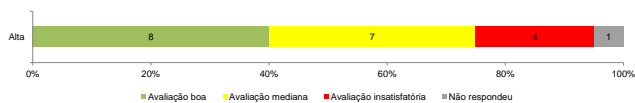


Figura 225. RU15 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para o serviço em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

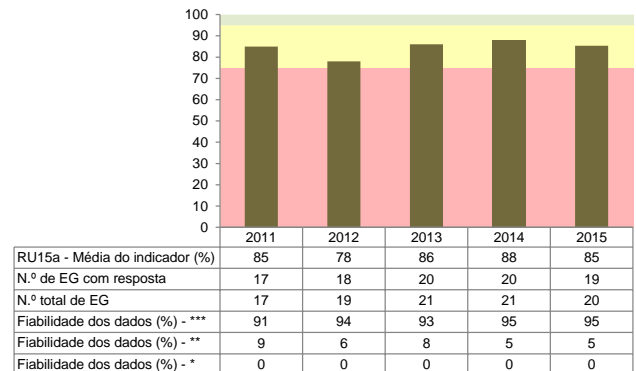


Figura 226. RU15 alta – Qualidade dos lixiviados após tratamento (%) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador apresenta uma evolução desfavorável, embora continue a evidenciar uma qualidade do serviço mediana. Verifica-se ainda que o número de entidades gestoras com resposta diminuiu. Quanto à fiabilidade dos dados, mantém-se estável.

Note-se que existem três 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 cm 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 resíduos recolhidos 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 de embalagens por tonelada de resíduos recolhidos na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a EG de sistemas em alta), de acordo com o *Guia de avaliação*.

Quadro 181. RU16 baixa – Valores de referência (kg CO₂/t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 13]
Área mediamente urbana	[0; 14]
Área predominantemente rural	[0; 15]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana]13; 16]
Área mediamente urbana]14; 17]
Área predominantemente rural]15; 18]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana]16; +∞[
Área mediamente urbana]17; +∞[
Área predominantemente rural]18; +∞[

Quadro 182. RU16 alta – Valores de referência (kg CO₂/t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 40]
Área mediamente urbana	[0; 50]
Área predominantemente rural	[0; 60]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana]40; 50]
Área mediamente urbana]50; 60]
Área predominantemente rural]60; 70]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana]50; +∞[
Área mediamente urbana]60; +∞[
Área predominantemente rural]70; +∞[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 183. RU016 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 619 619 t/ano
Emissões de CO ₂ das viaturas de recolha de resíduos (recolha indiferenciada de resíduos)	55 144 363 kg CO ₂
RU16b – Emissão de gases com efeito de estufa	15 kg CO ₂ /t
Área predominantemente urbana	13 kg CO ₂ /t
Área mediamente urbana	15 kg CO ₂ /t
Área predominantemente rural	19 kg CO ₂ /t

Quadro 184. RU016 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos de embalagem recolhidos seletivamente	235 200 t/ano
Emissões de CO ₂ das viaturas de recolha de resíduos (recolha seletiva de embalagens)	11 139 142 kg CO ₂
RU16b – Emissão de gases com efeito de estufa	47 kg CO ₂ /t
Área predominantemente urbana	40 kg CO ₂ /t
Área mediamente urbana	49 kg CO ₂ /t
Área predominantemente rural	52 kg CO ₂ /t

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, a emissão de gases com efeito de estufa é boa no serviço em baixa nas áreas predominantemente urbanas, mediana nas áreas mediamente urbanas e insatisfatória nas áreas

predominantemente rurais. No serviço em alta, a emissão de gases com efeito de estufa é boa para todas as áreas de tipologia de intervenção.

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

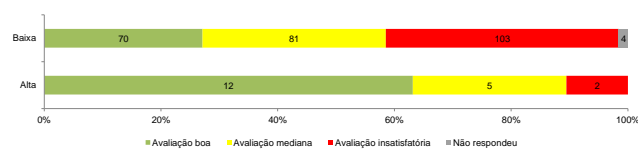


Figura 227. RU16 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se seguidamente a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2011-2015 para os serviços em baixa e em alta. É ainda indicada a fiabilidade dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

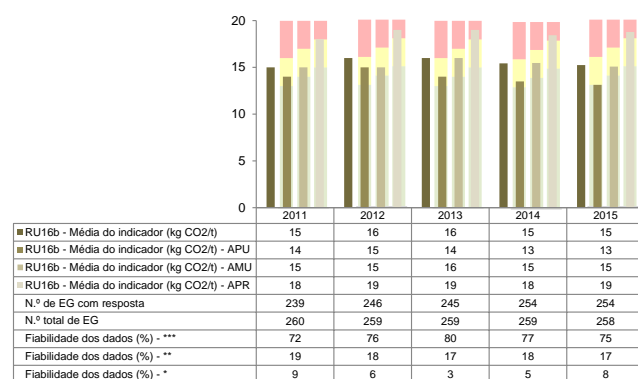


Figura 228. RU16 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO₂/t) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável bem como o número de entidades gestoras com resposta. Quanto a fiabilidade dos dados, verifica-se uma ligeira diminuição.

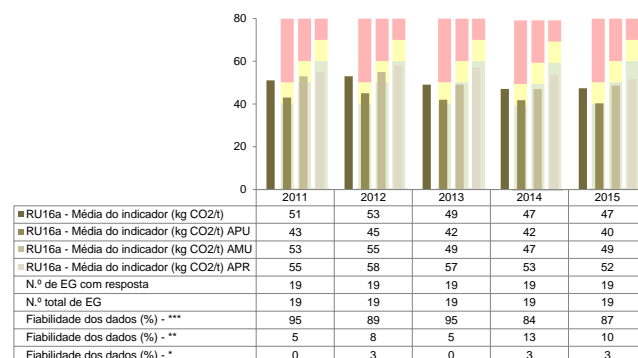


Figura 229. RU16 alta – Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO₂/t) – evolução da média do indicador

Conclui-se que, a nível de Portugal continental, o valor da média do indicador mantém-se estável. Quanto ao número de entidades gestoras com resposta, verifica-se que se mantém estável. Verifica-se ainda uma ligeira 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 CONSUMIDORES

7.1. NÍVEIS MÉDIOS DE ENCARGOS TARIFÁRIOS E GRAU DE RECUPERAÇÃO DE 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.

Em 2015 o nível médio de encargos mensais suportados pelo utilizador final para um consumo de dez metros cúbicos de água/mês, 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).

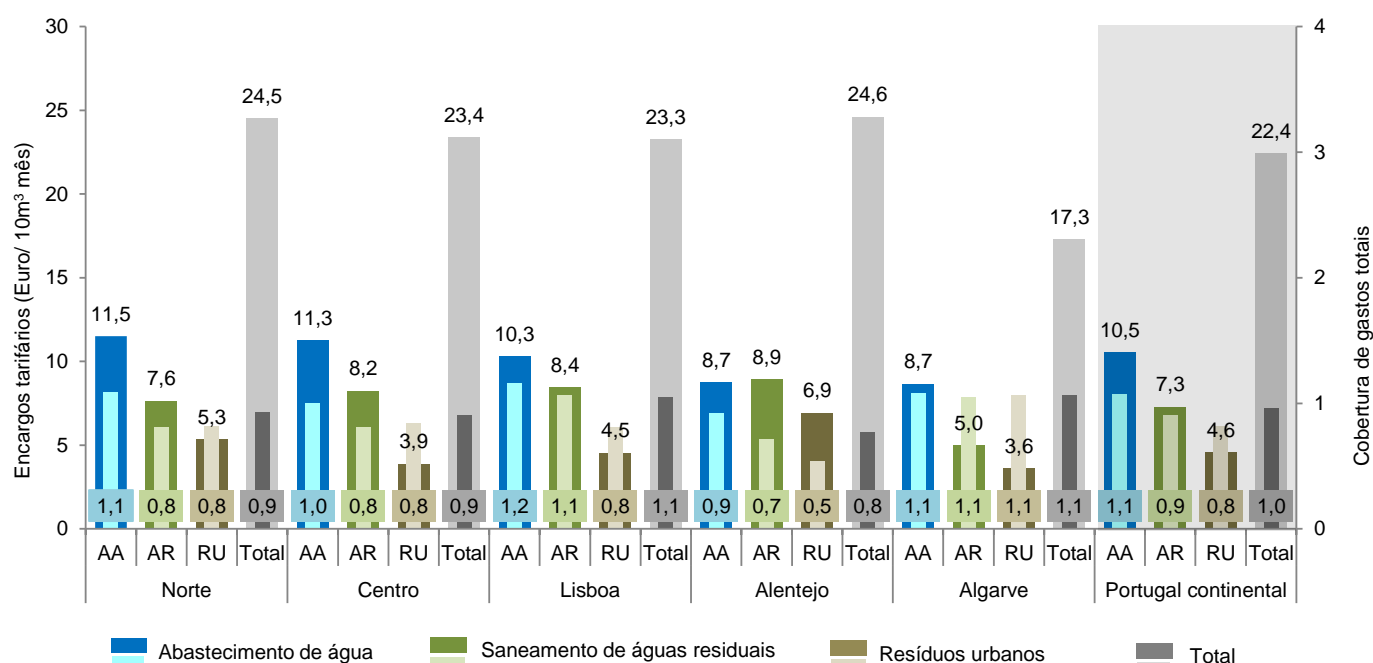


Figura 230. Níveis médios de encargos tarifários e grau de recuperação de gastos por serviço e região de Portugal continental em 2015

No serviço de abastecimento de água, é nas regiões do Alentejo e do Algarve que o nível médio de encargos tarifários atinge um menor valor (8,7 €/10 m³), e na região do Norte onde este encargo é superior (11,5 €/10 m³). Este serviço apresenta um nível de cobertura de gastos totais igual ou superior a 1 em todas as regiões com exceção da região do Alentejo, sendo a média nacional de 1,1, ou seja, em termos globais os gastos totais com a prestação do serviço são recuperados.

No serviço de saneamento de águas residuais, é na região do Algarve que o nível médio de encargos tarifários atinge um menor valor (5,0 €/10 m³), e na região do Centro onde este encargo é superior (8,2 €/10 m³). Este serviço apresenta um nível de cobertura de gastos totais deficitário nas regiões do Norte, do Centro e do Alentejo, sendo a média nacional de 0,9, 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 Algarve que o nível médio de encargos tarifários atinge o menor valor (3,6 €/10 m³), e na região do Alentejo onde este encargo atinge o valor mais elevado (6,9 €/10 m³). Este serviço apresenta um nível de cobertura de gastos totais deficitário em todas as regiões com exceção da região do Algarve, sendo a média nacional de 0,8, 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. Efetivamente, em primeira instância as entidades gestoras deverão proceder ao apuramento rigoroso dos gastos incorridos com a prestação de cada serviço, para posteriormente procederem à definição de tarifários adequados à obtenção dos rendimentos necessários à cobertura tendencialmente integral dos gastos apurados.

O nível de gastos com a prestação de cada serviço depende muito do número de alojamentos existentes na zona de intervenção da entidade gestora, o qual vai determinar o nível de investimento necessário à disponibilização de cada serviço, tendencialmente a 100 % da população existente, mas também à qualidade e disponibilidade das origens de água, no caso das águas, e à densidade populacional e da geografia do terreno, no caso dos resíduos. Tendo presente a grande variação existente entre os gastos incorridos com cada serviço, consoante varie a entidade gestora, região ou município, também os níveis tarifários necessários serão necessariamente diferentes entre aqueles.

7.1.1. Encargos tarifários domésticos e nível de rendimento por agregado familiar em Portugal continental

Em 2015, verificou-se a existência de uma significativa amplitude do peso dos encargos suportados pelas famílias com os serviços de águas e resíduos, relativamente ao rendimento por agregado familiar médio por concelho, variando entre 0,18 % e 1,8 %. 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 2015.

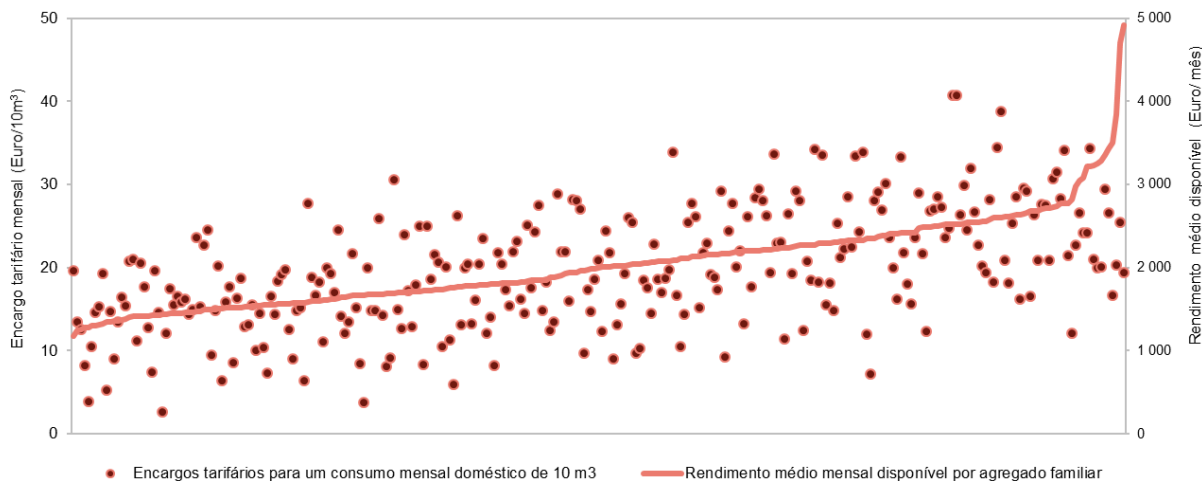


Figura 231. Encargos tarifários domésticos mensais e rendimento mensal por agregado familiar em Portugal continental em 2015

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 (0,47) 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.

Por outro lado, não existindo relação de causalidade entre as duas variáveis ($R^2=0,1568$), um concelho com um nível de rendimento mensal por agregado familiar mais elevado não gera necessariamente maiores encargos mensais com os serviços, conforme ilustra a figura seguinte.

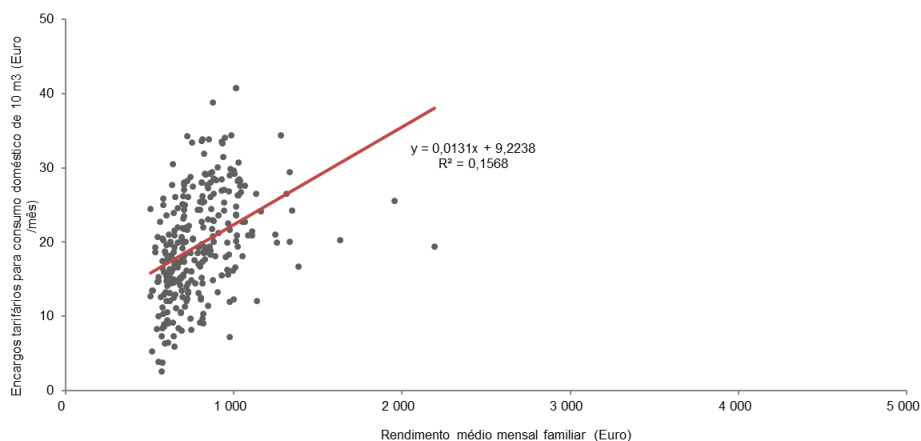


Figura 232. Diagrama de dispersão e reta de regressão: rendimento médio familiar versus encargos tarifários para um consumo doméstico mensal de 10 m³

O nível de gastos totais com a prestação do serviço assume maior correlação na definição dos tarifários em cada município, justificada pela preocupação crescente em assegurar o financiamento do serviço por via tarifária. 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 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 si*, 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 2015, relativos a um consumo mensal de 10 m³ de água, apresentam a distribuição evidenciada na figura seguinte.

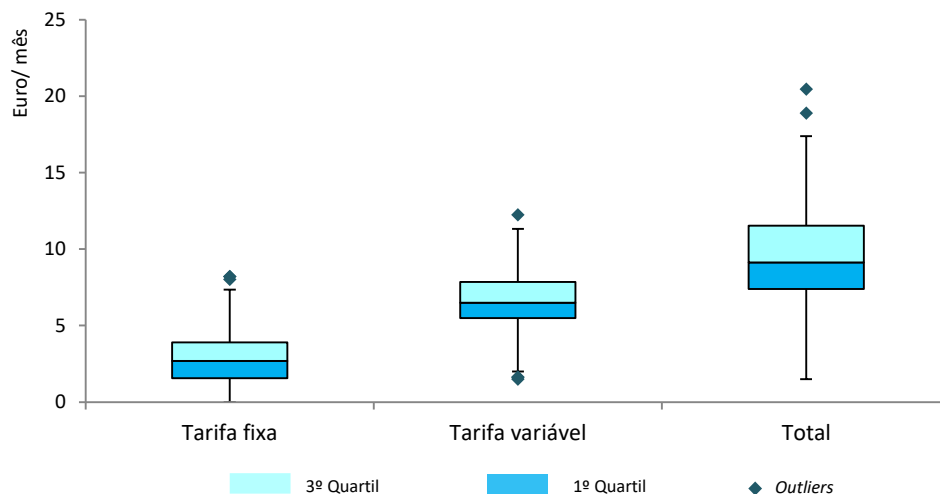


Figura 233. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de abastecimento de água em 2015

Quanto ao serviço de saneamento de águas residuais, os encargos tarifários cobrados ao consumidor final em 2015, relativos a um consumo mensal de 10 m³ de água, apresentam a seguinte distribuição:

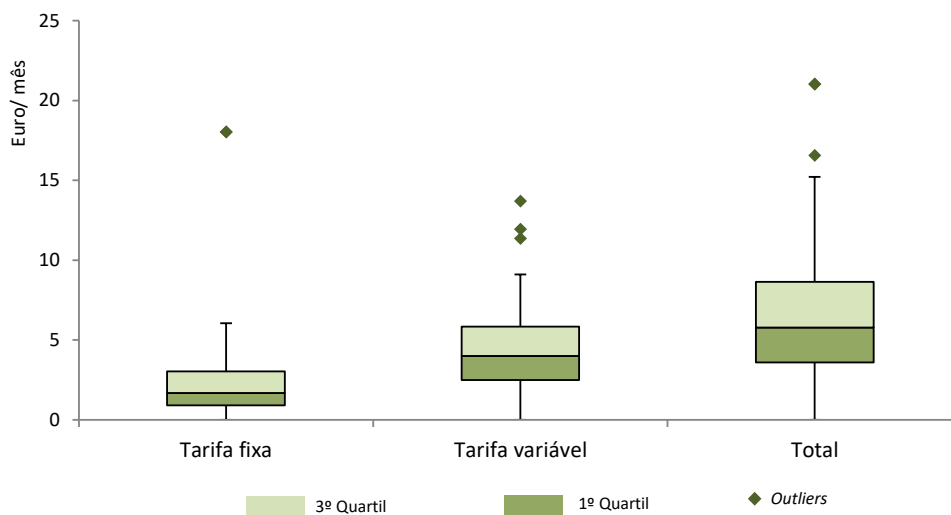


Figura 234. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de saneamento de águas residuais em 2015

No que respeita ao serviço de gestão de resíduos urbanos, os encargos tarifários cobrados ao consumidor final em 2015, relativos a um consumo mensal de 10 m³ de água, apresentam a seguinte distribuição:

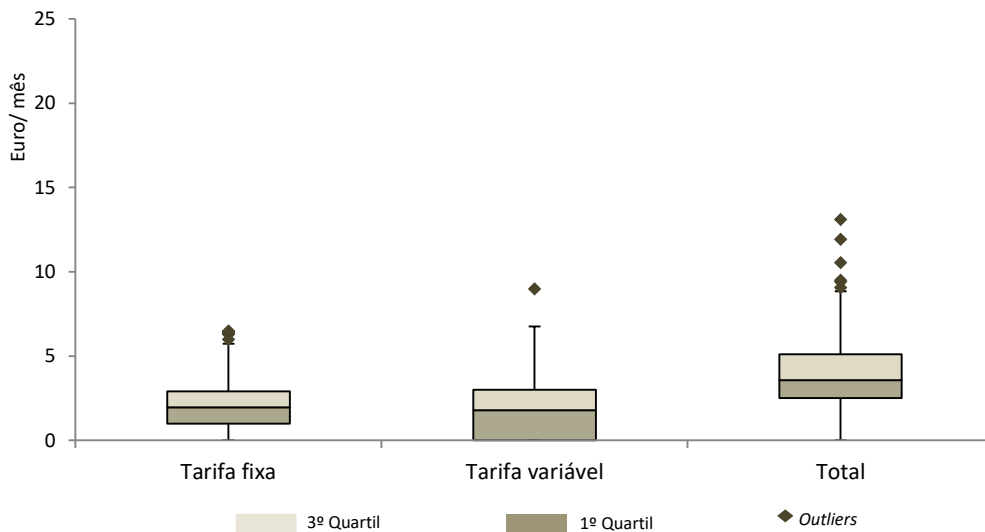


Figura 235. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de gestão de resíduos urbanos em 2015

Neste enquadramento, apresenta-se na figura seguinte o nível de encargos médios para um consumo mensal de 10m³ por componente tarifária, por serviço e em cada uma das cinco regiões de Portugal continental.

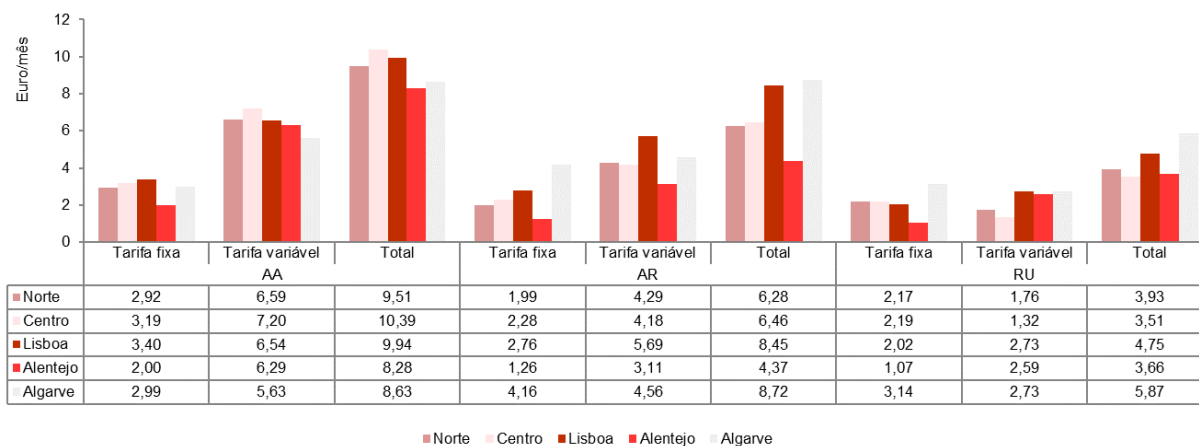


Figura 236. Níveis tarifários médios por componente, serviço e região em 2015

Relativamente à estrutura tarifária de cada serviço, da observação da figura destaca-se o seguinte:

- Nos serviços de águas (AA e AR), a componente variável do encargo tarifário assume sempre o maior peso no valor total, em detrimento da componente fixa.
- No serviço de gestão de resíduos urbanos (RU) a componente fixa assume o maior peso no total do encargo tarifário com este serviço nas regiões do Norte, do Centro e do Algarve.
- No serviço de abastecimento de água (AA) a componente fixa da tarifa representa um peso maior no total do encargo tarifário na região do Algarve, e um peso menor na região do Alentejo.
- No serviço de saneamento de águas residuais (AR) a única região onde a componente fixa e a componente variável assumem sensivelmente o mesmo peso no total do encargo tarifário com o serviço, é o Algarve, sendo na região do Alentejo que a componente fixa da tarifa representa um peso menor no total do encargo.
- No serviço de gestão de resíduos urbanos (RU) é na região do Centro que a componente fixa assume um maior peso no encargo tarifário total face às outras regiões.
- Na região do Alentejo a componente fixa da tarifa dos três serviços apresenta o valor mensal mais baixo face às outras regiões.
- Na região do Centro as componentes fixa e variável do serviço de abastecimento apresentam os valores mensais mais elevados face às outras regiões.
- Na região de Lisboa a componente variável do serviço de saneamento apresenta o valor mensal mais elevado face às outras regiões.
- Na região do Algarve as componentes fixa e variável do serviço de gestão de resíduos urbanos apresentam os valores mensais mais elevados face às outras regiões.

7.1.3. Níveis médios de Acessibilidade económica dos serviços por região

A acessibilidade económica no setor dos serviços de águas e resíduos traduz o peso do encargo médio com os serviços no rendimento disponível familiar médio na área de intervenção da entidade gestora do sistema³¹.

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 2015 a acessibilidade económica do conjunto dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental apresentou-se mediana mas, quando analisada individualmente por cada serviço, todos os serviços apresentam uma acessibilidade económica boa, sendo o serviço com a gestão de resíduos o que apresenta um encargo médio economicamente mais acessível à população, e o serviço de abastecimento de água o que representa um maior peso no rendimento médio disponível familiar. A interpretação destes resultados carece, no entanto, de algum cuidado, tendo em consideração o número de entidades gestoras que ainda não faturam alguns destes serviços, ou que faturam abaixo dos custos inerentes à prestação dos serviços, e, por conseguinte, não recuperam os gastos por via tarifária.

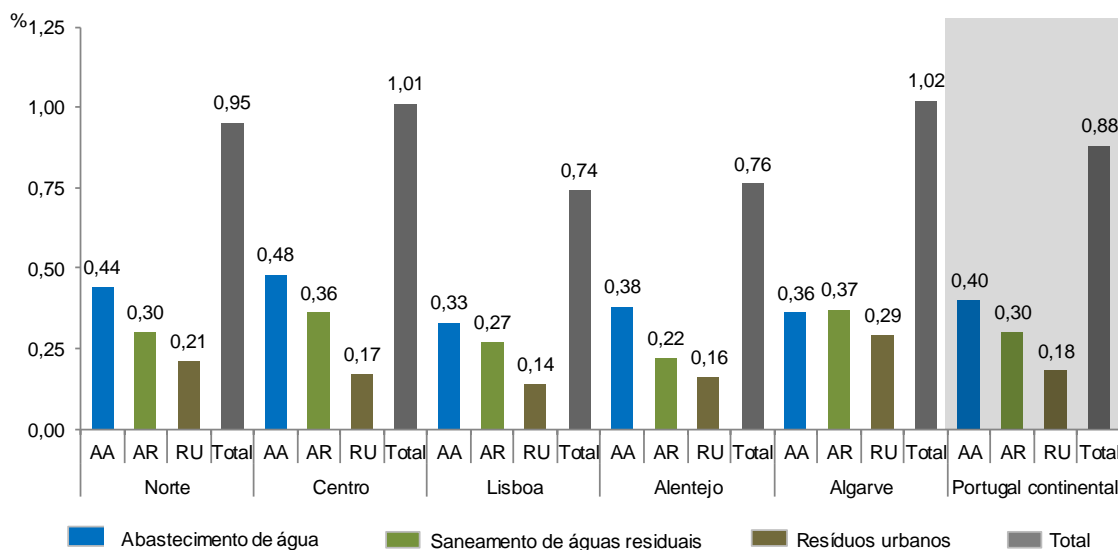


Figura 237. Nível médio de acessibilidade económica em cada serviço e região de Portugal continental em 2015

Em termos regionais, verifica-se que é nas regiões do Centro e do Algarve que o encargo total dos três serviços tem maior peso no rendimento médio disponível familiar. O encargo com o serviço de abastecimento de água representa um maior peso no rendimento das famílias da região do Centro e com os serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos na região do 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:

³¹ 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; +∞ [.

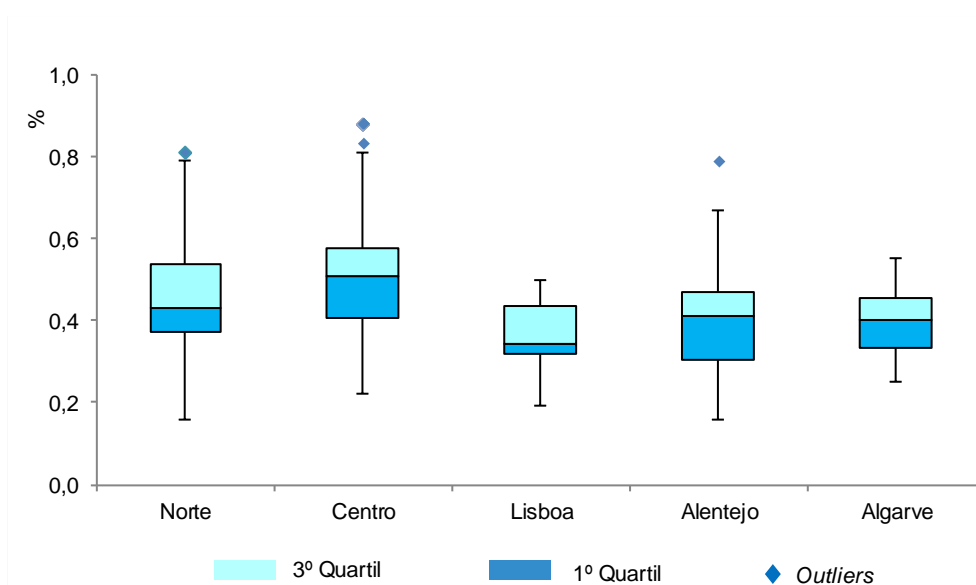


Figura 238. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de abastecimento de água por região em 2015

Verifica-se que é nas regiões de Lisboa e do Algarve onde 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 valores máximos.

No serviço de saneamento de águas residuais, os níveis de acessibilidade económica apresentam uma distribuição assimétrica em todas as regiões:

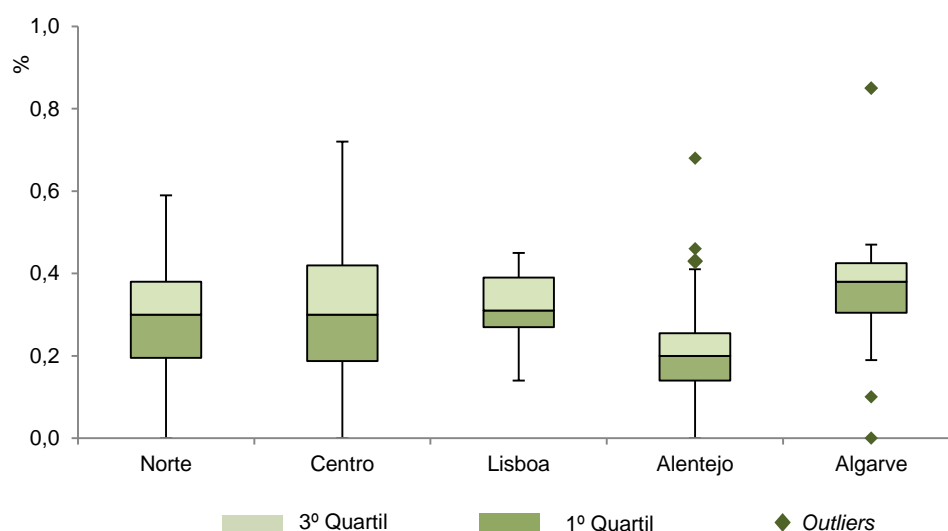


Figura 239. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de saneamento de águas residuais por região em 2015

Verifica-se que é na região do Alentejo onde 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 os valores mínimos e valores máximos nas regiões de Lisboa e do Algarve.

No serviço de gestão de resíduos urbanos, os níveis de acessibilidade económica apresentam uma distribuição assimétrica em todas as regiões:

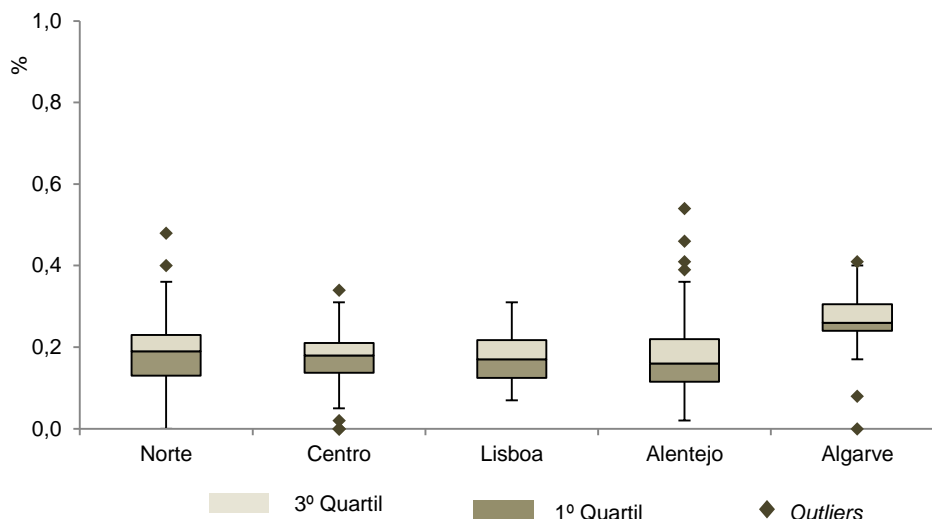


Figura 240. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2015

Verifica-se que em todas as regiões a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos apresenta uma boa acessibilidade económica [0; 0,50] face ao rendimento das famílias, sem prejuízo dos níveis de acessibilidade registarem uma menor amplitude entre os valores mínimos e valores máximos nas regiões de Lisboa e do Algarve.

7.2. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

7.2.1. Instrumentos e volumes de reclamações

Não obstante os níveis de serviço prestado pelas entidades gestoras poderem ser medidos por indicadores objetivos, é igualmente relevante conhecer a perceção que os utilizadores têm da qualidade dos serviços que recebem. Esta análise, ainda que baseada em apreciações subjetivas, permite identificar os aspetos do serviço mais valorizados pelos utilizadores, bem como o nível de informação de que estes dispõem 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, formulários próprios existentes no local de atendimento ou na internet, correio tradicional ou eletrónico, fax, 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 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 371/2007, de 6 de novembro).

O Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, aplicável a partir de 1 de janeiro de 2010 no que respeita ao relacionamento das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços, veio consagrar, de forma expressa, a obrigação de as entidades gestoras, além do livro de reclamações, garantirem a existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações pelos utilizadores que não impliquem a deslocação às instalações da entidade gestora. Impõe ainda um prazo de resposta de 22 dias úteis, que não prejudica o cumprimento da obrigação de remeter, no prazo de 10 dias úteis, o original das folhas do livro de reclamações à ERSAR.

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 2015, 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 241 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 este implica uma deslocação ao local de atendimento da entidade). 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.

No que respeita às reclamações recebidas na ERSAR, a grande maioria (90 %) corresponde às que são apresentadas nos livros de reclamações das entidades gestoras.

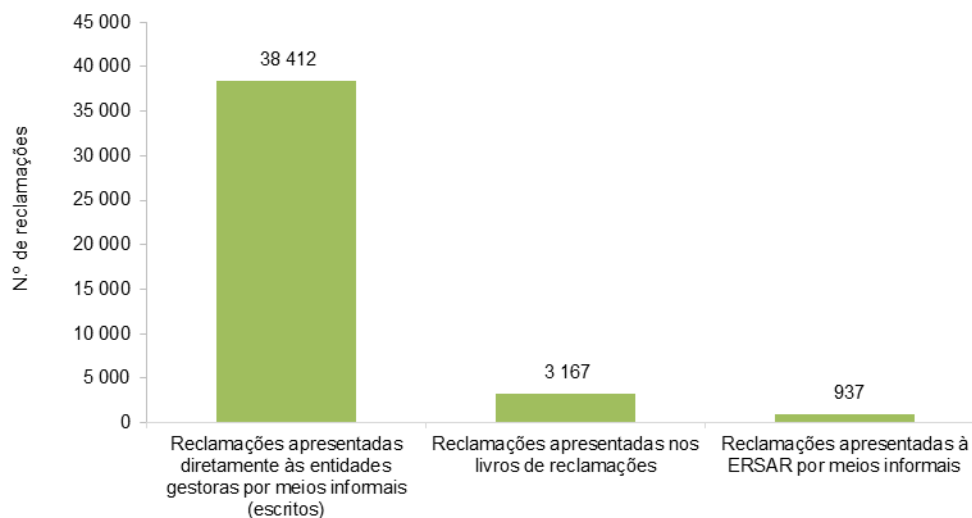


Figura 241. Reclamações escritas referentes a entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos sujeitas ao sistema de avaliação da qualidade do serviço, recebidas pelas entidade gestoras e pela ERSAR no ano de 2015

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.

Esta tendência de crescimento regista uma estabilização a partir de 2012, embora com algumas flutuações anuais a partir desse ano, o que poderá ser atribuído à melhoria dos procedimentos adotados pelas entidades gestoras, nomeadamente na sequência de recomendações da ERSAR. Em 2015 foram recebidas na ERSAR cerca de 4 100 reclamações, o que vem inverter a tendência de diminuição que vinha registar-se nos últimos dois anos.

A Figura 242 apresenta a evolução do número de reclamações recebidas pela ERSAR nos últimos oito anos, revelando, por um lado, 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.

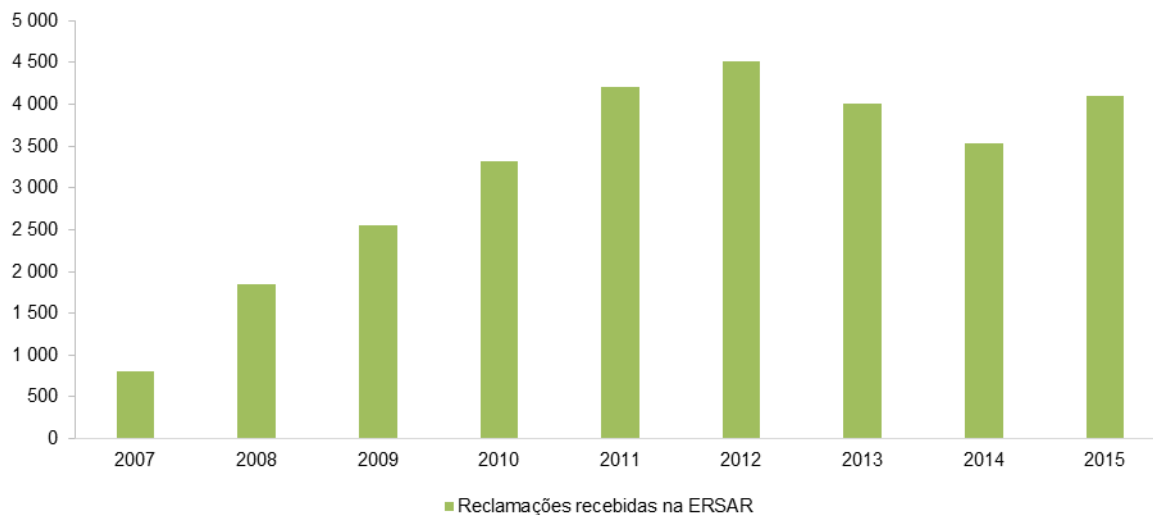


Figura 242. Evolução do número total de reclamações recebidas na ERSAR

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 243.

Sendo certo que até 2011 o maior número de reclamações recebidas na ERSAR respeitava a entidades gestoras de serviços concessionados, o volume das reclamações relativas a entidades gestoras em gestão direta tem vindo a crescer continuamente, tendo-se verificado, desde 2012, que o número de reclamações referente a este tipo de entidade gestora supera as reclamações recebidas relativamente a entidades gestoras de serviços concessionados. Ainda assim, se tivermos em conta a população servida pelos diferentes modelos de gestão, verifica-se que a gestão concessionada continua a apresentar um maior rácio de reclamações por alojamento servido: cerca de 7 reclamações recebidas na ERSAR por 10 mil alojamentos abrangidos por este modelo de gestão, enquanto na gestão direta se verifica um número consideravelmente menor, de cerca de 2 reclamações por cada 10 mil alojamentos. Esta diferença pode atribuir-se ao facto de o grau de exigência dos utilizadores ser maior quando o serviço se encontra concessionado, mas que tem vindo também a acentuar-se relativamente aos serviços prestados em modelo de gestão delegada.

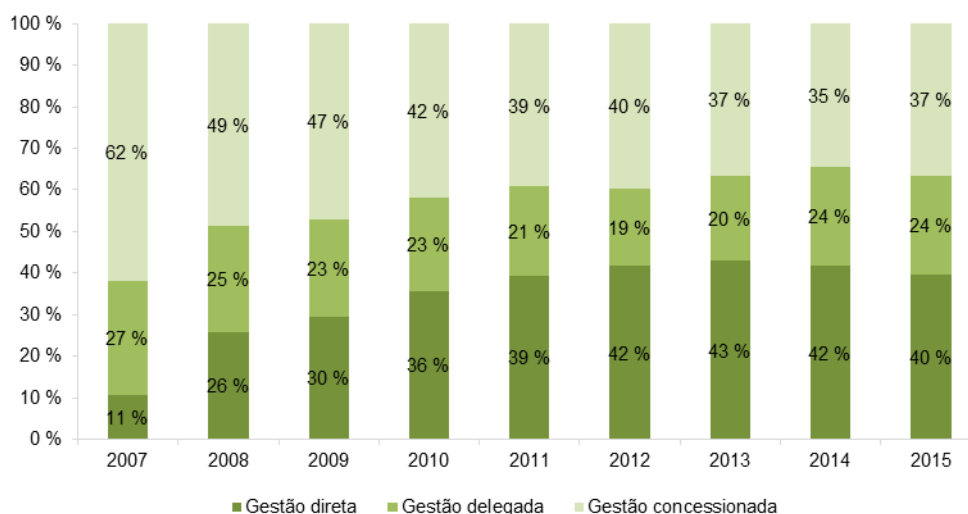


Figura 243. Evolução da distribuição de reclamações recebidas na ERSAR por modelo de gestão (2007 a 2015)

7.2.2. Apreciação das reclamações

Analisando as reclamações recebidas na ERSAR em 2015 por assunto, conforme apresentado na Figura 244, verifica-se que, mantendo a tendência dos anos anteriores, mais de metade das reclamações recebidas (56 %) 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 de serviço (11 %), ao atendimento (12 %) e ao respetivo tarifário (9 %). 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 utilizadores³².

³² Este resultado poderia ainda ficar a dever-se ao facto de alguns aspetos de incumprimento dos parâmetros da qualidade da água serem dificilmente percebidos pelos utilizadores. No entanto, os bons resultados obtidos no controlo da qualidade da água não corroboram a verificação desta hipótese.

De entre as reclamações sobre leitura, faturação e cobrança, é significativa a percentagem de reclamações originadas por situações relacionadas com o atraso no pagamento das faturas e com a possibilidade de suspensão do serviço por atraso nesse pagamento (34 %). A principal questão que suscita reclamações sobre o atendimento é o tempo de espera (40 %).

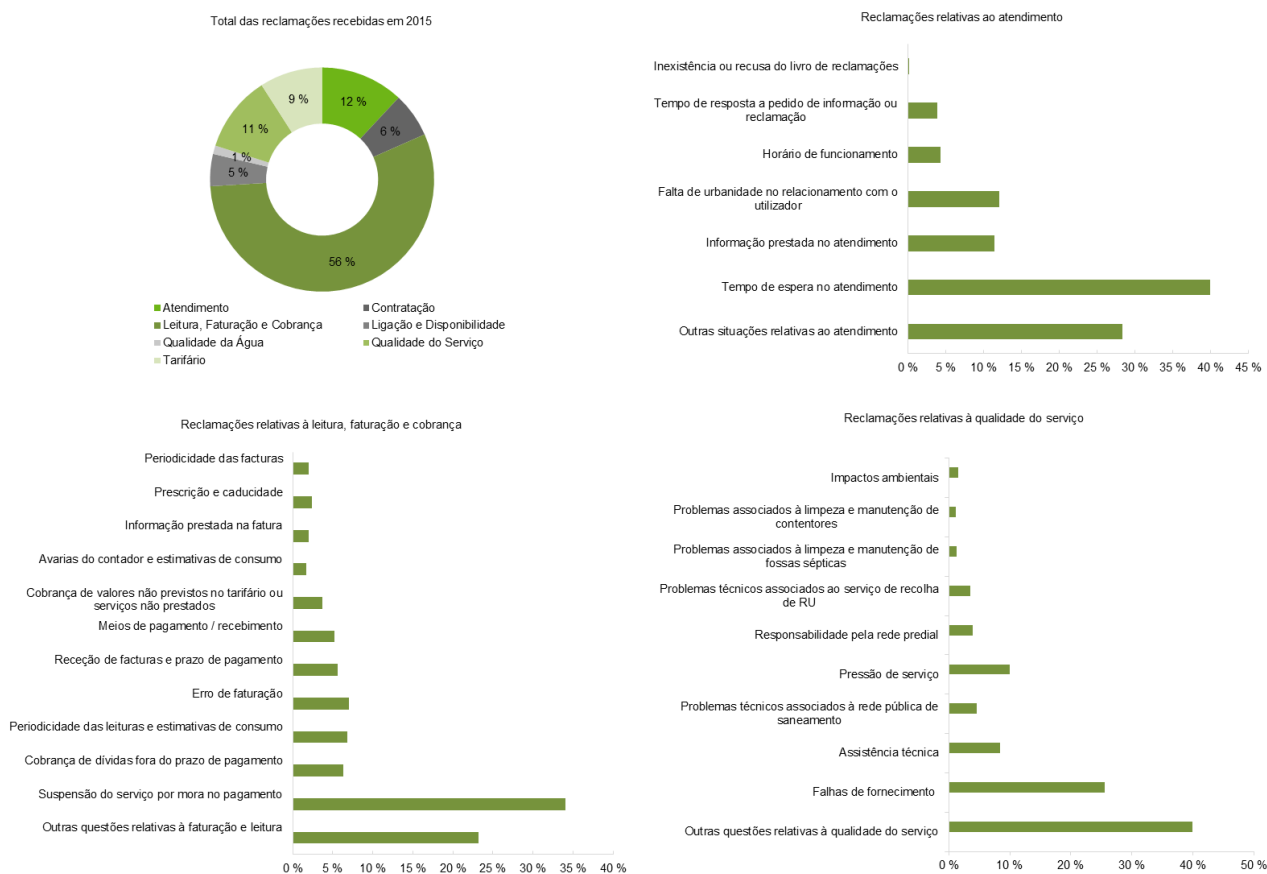


Figura 244. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto

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 menor peso das reclamações sobre atendimento na gestão concessionada, conforme se apresenta na Figura 245.

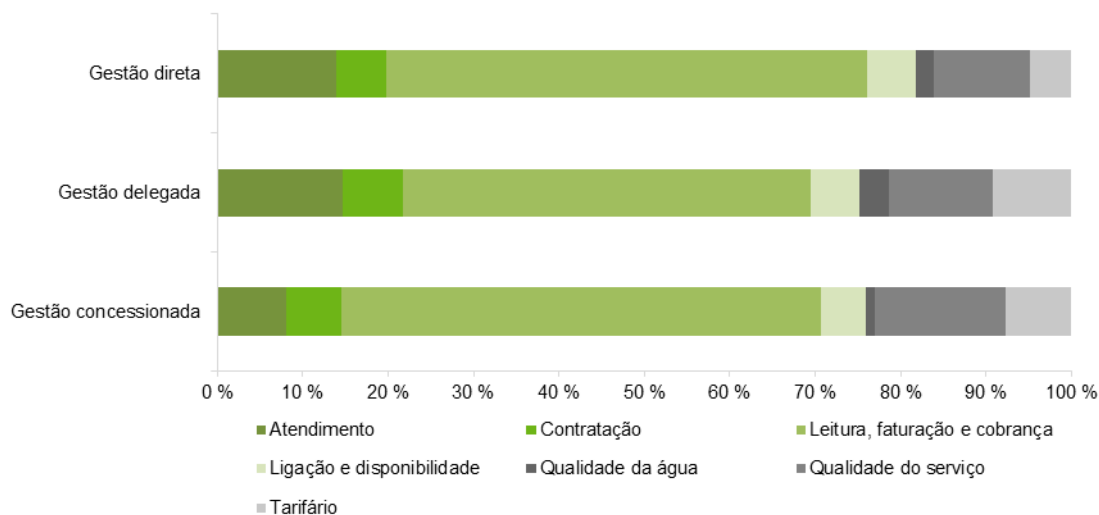


Figura 245. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto em função do modelo de gestão

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 procura recolher, junto da entidade gestora e, se necessário, 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 um a 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 246 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 para-judicial (centros de arbitragem e julgados de paz), informação que também é prestada ao reclamante.

Os centros de arbitragem são instituições privadas criadas especificamente para regular os conflitos de consumo através de mediação, conciliação e arbitragem. O processo de arbitragem não exige a constituição de advogado, é gratuito e rápido. A decisão do juiz árbitro tem a força equivalente à de uma sentença judicial. Embora, por regra, num tribunal arbitral os conflitos apenas possam ser resolvidos se ambas as partes o consentirem, por força de uma alteração à Lei dos Serviços Públicos Essenciais publicada em 2011 (através da Lei n.º 6/2011, de 10 de março) os prestadores de serviços públicos essenciais, como é o caso dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, ficaram obrigatoriamente sujeitos a arbitragem sempre que a mesma seja solicitada pelo utilizador que seja pessoa singular. Atualmente existem, em Portugal continental, seis centros de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito regional, que abrangem 90 concelhos e 61 % da população, assim como um Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), com competência para todo o território nacional nas zonas não abrangidas pelos centros regionais, que pode funcionar através de videoconferência ou em regime itinerante, sem exigir a deslocação das partes.

Os julgados de paz, que abrangem atualmente 61 concelhos e 32 % da população portuguesa, 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, tal informação já não .

Ainda no contexto da apreciação das reclamações, a ERSAR considerou assistir razão ao reclamante em 38 % das reclamações cuja análise foi concluída em 2015, valor inferior ao das reclamações que considerou não terem fundamento (42 %), conforme apresentado na Figura 246. De entre as reclamações com fundamento, a própria entidade gestora corrigiu voluntariamente o procedimento ainda antes da emissão do parecer pela ERSAR em cerca de 58 % 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 7 % das situações, tendo mantido a posição relativamente às restantes 6 %.

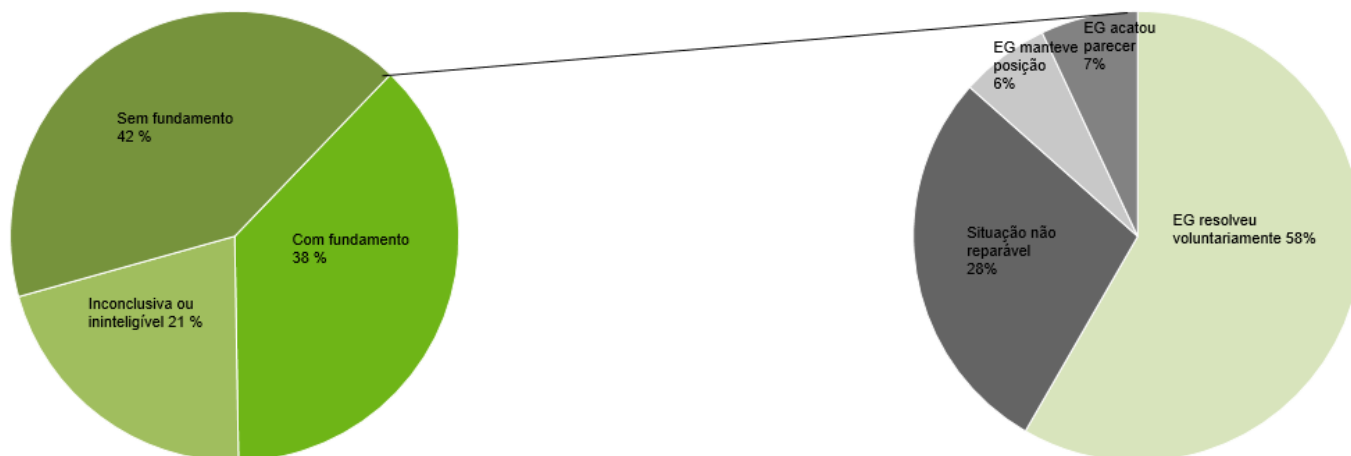


Figura 246. Apreciação das reclamações recebidas na ERSAR e respetivo resultado (reclamações com análise concluída em 2015)

Analisando a evolução da apreciação da ERSAR às respostas dadas pelas entidades às reclamações apresentadas, conforme ilustrado na Figura 247, verifica-se uma tendência de redução das reclamações sem fundamento.

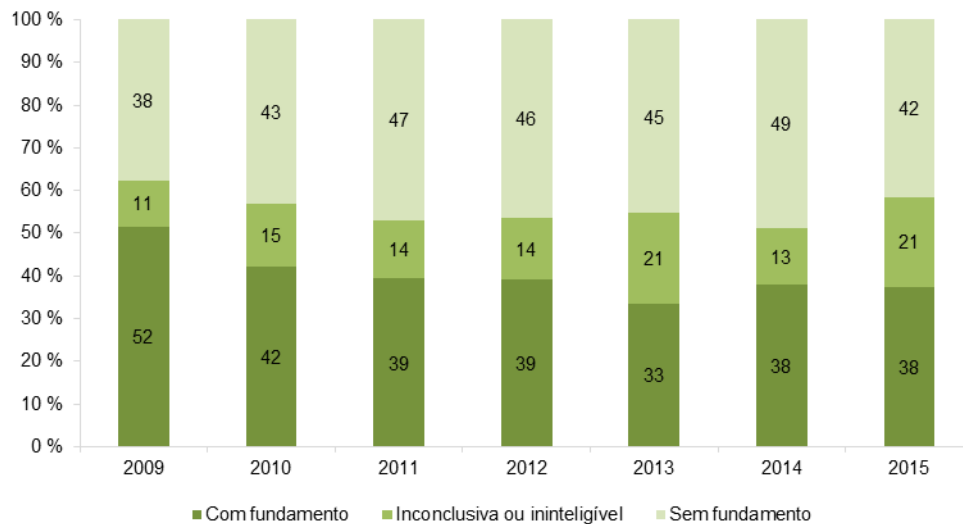


Figura 247. Evolução da apreciação das reclamações analisadas na ERSAR entre 2009 e 2015

Desagregando o resultado da apreciação das reclamações analisadas em 2015 pela ERSAR, tendo em conta o assunto das mesmas, verifica-se que o atendimento, a contratação e a ligação e disponibilidade são as questões relativamente às quais a ERSAR mais vezes deu razão aos reclamantes (os resultados observados relativamente à qualidade da água não assumem a mesma relevância pois durante 2014 apenas se concluiu a análise de 66 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 248. 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.

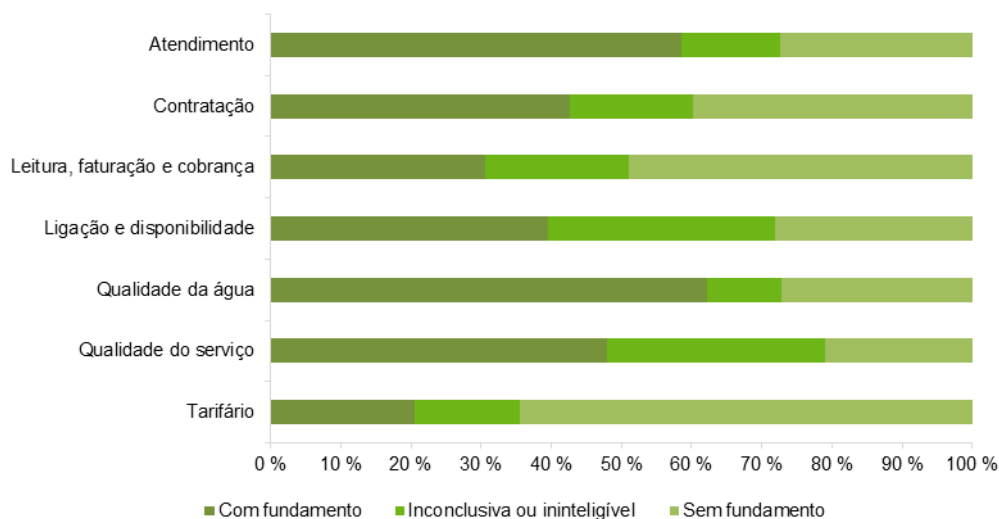


Figura 248. Apreciação das reclamações em função do respetivo assunto (reclamações com análise concluída em 2015)

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, conforme se apresenta na Figura 249.

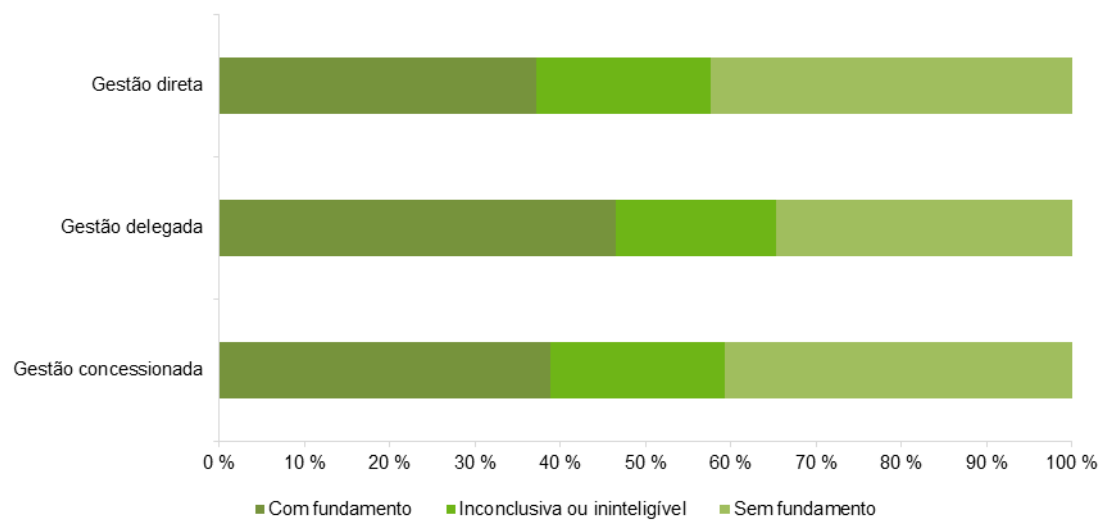


Figura 249. Apreciação das reclamações em função do modelo de gestão das entidades gestoras reclamadas (reclamações com análise concluída em 2015)

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 (documentação>pareceres e decisões).

O setor das águas e resíduos em Portugal foi, no ano de 2015, objeto de especial reestruturação, dando cumprimento ao previsto no XXI Programa do Governo Português.

A nível dos sistemas multimunicipais de resíduos foram reconfigurados onze contratos de concessão da exploração e da gestão de serviços de resíduos por força da reprivatização da EGF, acionista maioritária de onze concessionárias³³. Com efeito, o Decreto-Lei n.º 96/2014, de 20 de junho³⁴, obrigou a que os contratos de concessão em vigor à data do início de vigência daquele diploma, celebrados com entidades gestoras de sistemas multimunicipais cujo capital social passasse a ser detido exclusiva ou maioritariamente por entidades privadas fossem objeto de modificação contratual, com vista à sua adaptação ao conteúdo do referido Decreto-Lei, o que veio a acontecer em 30 de setembro de 2015. De entre as principais alterações destaca-se o estabelecimento de objetivos de serviço público, quantificados por indicadores associados às metas definidas no PERSU 2020 e ao sistema de avaliação da qualidade de serviço definido pela ERSAR. O prazo de todas estas concessões termina em 31 de dezembro de 2034.

Por outro lado, também os sistemas multimunicipais de abastecimento de água e saneamento de águas residuais foram objeto de profunda alteração com a reorganização do setor através da agregação de quinze dos sistemas multimunicipais até então existentes em três novos sistemas de maior dimensão: o sistema multimunicipal do Centro Litoral de Portugal, o sistema multimunicipal do Norte de Portugal e o sistema multimunicipal de Lisboa e Vale do Tejo. Tendo presente que as tarifas dos sistemas agregados eram distintas, com valores mais altos nos municípios do interior face aos do litoral, os contratos relativos a estes três novos sistemas incluem um período de convergência tarifária de cinco anos até atingir uma tarifa comum por sistema, estabelecendo-se a descida imediata das tarifas mais elevadas e aumento progressivo das tarifas mais reduzidas.

Tanto os contratos de concessão resultantes reconfigurações dos sistemas multimunicipais de resíduos como das agregações dos sistemas multimunicipais de água e saneamento reconhecem a competência atribuída à ERSAR, pelos seus Estatutos, de aprovação de tarifas para os sistemas de titularidade estatal. No caso dos primeiros, as tarifas resultam da definição, nos termos do Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos de proveitos permitidos para períodos regulatórios plurianuais, que asseguram maior estabilidade tarifária, remetendo para a entidade gestora os riscos operacional, de investimento e de financiamento e incorporando diversos mecanismos de eficiência. O primeiro período regulatório respeita a 2016-2018, embora, pelo atraso verificado na conclusão do processo de privatização, a decisão de definição dos proveitos já só possa ocorrer no decurso de 2016 (ainda que com reflexos desde o seu início). No que respeita aos sistemas multimunicipais de água e saneamento agregados, a trajetória tarifária dos primeiros cinco anos (período de convergência), está definida nos respetivos contratos, cabendo à ERSAR aprovar as atualizações anuais, assim como o apuramento dos desvios de gastos (decorrentes da aplicação da tarifa de convergência).

No que respeita aos sistemas de titularidade municipal em regime de gestão delegada, registou-se em 2015 o início de atividade da Águas do Noroeste como responsável pelo sistema criado através de uma parceria entre o Estado e os municípios de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa, cujos contratos haviam sido celebrados já em 2013. Este desfasamento temporal deveu-se à necessidade de resolução de algumas questões, nomeadamente colocadas pela ERSAR, quanto à aprovação do tarifário para o primeiro período de convergência tarifária. No Sistema Público de Parceria Integrado de Águas do Alentejo foi revisto o contrato de parceria e gestão face à conclusão do primeiro período quinquenal de vigência. Neste ano foi ainda formalizado o contrato de gestão delegada da TRATOLIXO (que sucedeu a outros instrumentos contratuais ainda não conformados com o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto).

Relativamente aos sistemas concessionados, registou-se no decurso deste ano a renegociação de cinco das concessões³⁵, sendo que apenas dois destes processos foram concluídos em 2015 com a assinatura de um aditamento ao respetivo contrato (Cascais e Santa Maria da Feira). Nas demais situações e na sequência das recomendações formuladas pela ERSAR no âmbito do parecer emitido, o processo prolongou-se para o ano seguinte.

Ambos os aditamentos foram justificados pela necessidade de repor o equilíbrio económico-financeiro das respetivas concessões. Os motivos invocados incluíram a variação de caudais superior ao limite do risco da concessionária, o atraso na realização de investimentos a cargo do concedente, a redução do custo dos investimentos face ao previsto no contrato ou a redução do volume de investimentos, assim como a alteração da estrutura tarifária. O mecanismo de reposição do equilíbrio foi sempre a revisão do valor das tarifas.

³³ ERSUC;RESULIMA; VALORLIS;VALORSUL; VALNOR; RESINORTE; VALORMINHO; SULDOURO; RESIESTRELA; AMARSUL e ALGAR.

³⁴ Regime jurídico da concessão da exploração e da gestão, em regime de serviço público, dos sistemas multimunicipais de tratamento e recolha de resíduos urbanos, cuja responsabilidade de gestão é assegurada pelos municípios, atribuída a entidades de capitais exclusivamente ou maioritariamente.

³⁵ Cascais, Santa Maria da Feira, Valongo, Elvas e 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 2015 foram analisados 102 regulamentos relativos a um ou mais serviços regulados, conforme apresentado na tabela seguinte:

Quadro 185. Análise de Regulamentos de Serviço

Objeto dos regulamentos analisados	Número de regulamento analisados
Serviço de abastecimento de água	22
Serviço de saneamento de águas residuais	23
Serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais	15
Serviço de gestão de resíduos urbanos	42
Serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos	2

No caso dos sistemas multimunicipais de gestão de resíduos geridos por empresas de capitais privados, o Decreto-Lei n.º 96/2014, de 25 de junho, determinou que a aprovação dos respetivos regulamentos de serviço constitui competência da ERSAR. No entanto, durante o ano de 2015 não foi submetida qualquer proposta a aprovação da entidade reguladora.

A ERSAR realiza ainda ações de auditoria junto das entidades gestoras e titulares com vista à avaliação do cumprimento dos contratos relativos à gestão dos serviços, das normas legais e regulamentares referentes ao âmbito de intervenção da ERSAR, assim como dos demais instrumentos regulatórios definidos por esta entidade. Neste contexto, em 2015 foram elaborados e remetidos às partes para contraditório os relatórios preliminares das auditorias realizadas à Águas de Valongo e à Infralobo (processos que ficaram concluídos em 2016).

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. Neste quadro, durante 2015 a ERSAR proferiu 14 admoestações, que constituem decisões condenatórias mas sem aplicação de coima por se considerar reduzida a gravidade da infração. A quase totalidade destes processos respeita ao regime do controlo da qualidade para consumo humano (Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, e apenas um dos processos respeita à violação das regras constantes do regime do livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro).

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A caracterização dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental mostra uma evolução positiva, bem como uma gradual convergência para os objetivos nacionais. 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.

Em 2015 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. Este processo de adaptação tem evoluído de forma positiva, com progressos realizados por exemplo ao nível dos dados reportados pelas entidades gestoras à ERSAR, e da sua fiabilidade, onde se incluem os dados de qualidade do serviço prestado aos utilizadores e os dados relativos às contas e resultados dos serviços.

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. É também importante para outros agentes do setor, pela disponibilização de informação validada sobre a totalidade das entidades gestoras, contribuindo também para a atualização dos planos estratégicos do setor.

O panorama nacional caracterizou-se pela continuidade 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.

Esta diversidade, que revela uma elevada fragmentação (contabilizando algumas entidades de muito pequena dimensão – juntas de freguesia e associações de utilizadores – existem em Portugal continental 415 entidades gestoras destes serviços), tem implicações ao nível da menor eficácia e eficiência estrutural na prestação dos serviços e contribuiu, com outros fatores, para que não se tenham atingido todos os objetivos estratégicos para o setor. Em alguns sistemas está ainda a completar-se a infraestrutura necessária para garantir o acesso da população aos serviços. Outros sistemas estão já numa fase de consolidação e de melhoria do desempenho, estando o enfoque na otimização da gestão dos serviços.

O conjunto significativo de recursos financeiros mobilizados nos últimos anos para os investimentos nos serviços de águas e resíduos possibilitou a construção de infraestruturas adequadas que abrangem, neste momento, a grande maioria da população portuguesa, tendo sido dados passos significativos para a tendencial universalização destes serviços.

Efetivamente, em 2015, 95 % dos alojamentos estavam cobertos com o serviço de abastecimento de água, 83 % estavam cobertos com o serviço de drenagem de águas residuais e 82 % 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.

Verificaram-se, também em 2015, alterações estruturais no setor dos serviços de gestão de resíduos urbanos, com a concretização da alienação do capital da Empresa Geral de Fomento que pertencia ao Estado, o que veio produzir alterações significativas na estrutura acionista das concessões multimunicipais, com envolvimento maioritário do setor privado. Esta reforma motivou também alterações ao nível na própria metodologia usada pela ERSAR para regular este setor, que têm vindo a ser estudadas e implementadas nos últimos anos.

A tendência para agregação horizontal e vertical dos serviços tem vindo a acentuar-se nos últimos anos, estando previstas algumas iniciativas que virão acentuar essa tendência. 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, desenvolvendo o setor de uma forma estruturalmente correta e mobilizadora de uma participação equilibrada de todos os agentes envolvidos, de onde resulte uma melhor qualidade dos serviços prestados aos utilizadores, 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.