RASARP 2025

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS EM PORTUGAL

VOL. 1

ERSAR

Título:
Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (2025)
Volume 1 – Caraterização do setor de águas e resíduos

Elaboração:
Pelo Departamento da Qualidade: Eng.ª Alexandra Costa, Eng.ª Ana Rita Catarino, Eng.ª Joana Cardoso, Eng.º João Rosa, Eng.ª Rute Rodrigues e Eng.ª Susana Rodrigues.
Pelo Departamento de Gestão de Tecnologias e Informação: Dr. Filipe Ruivo.
Pelo Departamento de Sistemas de Resíduos: Eng.ª Cláudia Videira, Eng.ª Paula Santana e Dr. Diogo Rosa.
Pelo Departamento de Sistemas de Águas: Eng.º Afonso Sebastião, Dr.ª Conceição Ribeiro, Eng.ª Margarida Monte e Dr.ª Alexandra Cunha.
Pelo Departamento de Gestão por Contrato: Eng.ª Mário Gaspar, Dr.ª Cristina Rodrigues e Eng.º João Cabrita.
Pelo Departamento de Gestão Direta: Dr.ª Rita Silva.
Pelo Departamento Jurídico: Dr.ª Ana Passos, Dr.ª Carla Santos, Dr.ª Carla Varela, Dr.ª Rita Amaral e Dr.ª Isabel Andrade.

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

Edição:
Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Data:
26 de fevereiro de 2026

ISBN:
978-989-8360-49-6

PREFÁCIO

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) regula atividades que assumem uma relevância crescente na sociedade e que estão em constante transformação e adaptação, num contexto onde os princípios da economia circular e de resiliência às alterações climáticas se apresentam como incontornáveis.

Os serviços de abastecimento de água, de gestão das águas residuais urbanas e de gestão dos resíduos urbanos regulados pela ERSAR têm uma importância fundamental no desenvolvimento de Portugal, de garantia da saúde pública, da qualidade e segurança na vida das famílias e da sustentabilidade ambiental.

Esta importância tem sido acompanhada pela profissionalização do setor e pelos investimentos realizados, que garantiram a disponibilidade destes serviços, de forma progressiva e com qualidade crescente, em todo o território nacional, a preços acessíveis para as populações.

A missão da ERSAR, entidade reguladora dos serviços de águas e resíduos, é impulsionada pelos desafios do setor regulado e pelo número e diversidade de intervenientes que nele desenvolvem a sua atividade, ou dela beneficiam enquanto consumidores ou utilizadores, atuando num verdadeiro espaço de "condomínio de interesses" onde a intervenção da regulação se afigura fundamental.

Destaca-se o papel dos utilizadores dos serviços, das associações económicas e empresariais, das associações profissionais, das associações de defesa do ambiente e da comunicação social, que constituem, cada vez mais, uma sociedade civil mais informada, participativa e exigente. É também fundamental o papel do Estado (administração direta e indireta), das Autarquias Locais e do setor privado empresarial, existindo ainda um conjunto de entidades sem intervenção direta na gestão dos sistemas, mas que têm um papel muito relevante, como os centros de investigação e desenvolvimento, os centros de formação, os laboratórios analíticos e de ensaios, as empresas de construção, os fabricantes e fornecedores de materiais, equipamentos e produtos, as empresas de consultoria, projeto e fiscalização, as empresas gestoras da qualidade, as entidades financiadoras, entre outros.

Todos os intervenientes nos serviços regulados pela ERSAR necessitam 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.

O Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP) que agora se apresenta pretende cumprir esta função.

Com este contexto e cumprimento com as suas obrigações estatutárias, a ERSAR publica anualmente o Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP), que está estruturado em duas partes, a saber:

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

A estrutura do presente Volume 1, relativa à caraterização do setor de águas e resíduos, visa divulgar informação fundamental para o setor regulado, apresentando, em grandes números, os aspetos mais determinantes para a caraterização, evolução e avaliação do setor, no ano de 2024, referenciada a 31 de dezembro. Este volume apresenta ainda uma avaliação comparada das entidades gestoras, vulgo benchmarking, que constitui uma poderosa ferramenta de regulação, reconhecida pelo setor.

Esta edição é marcada pela reorganização de conteúdos, combinando uma análise global, orientada para proporcionar ao público uma visão clara dos principais indicadores do setor das águas e resíduos, com uma análise mais detalhada dos diversos temas, disponibilizada nos anexos do documento, com conteúdos adicionais que, não sendo fundamentais para a informação que se pretendeu apresentar de forma mais concisa nesta edição, foram considerados necessários como complemento à mesma. Nesta edição foi também adicionado um sumário executivo, em português e inglês.

Este relatório é complementado com recursos *online*, anexos, onde se divulga informação mais detalhada de cada entidade gestora, agregando assim num mesmo documento a análise de dados relativos à gestão operacional, de infraestruturas, recursos humanos, económicos e financeiros, legais e contratuais.

Esperamos que o RASARP promova uma resposta positiva do setor aos desafios relacionados com a melhoria da qualidade destes serviços públicos essenciais, nos seus pilares fundamentais, e que se prendem com a adequação do serviço aos utilizadores e a sustentabilidade da gestão do serviço num patamar de eficiência, na prossecução da sustentabilidade ambiental. Mais se espera que o RASARP seja um elemento de apoio aos decisores e uma fonte de informação fiável e acessível a todos os intervenientes.

Toda a informação complementar a este documento encontra-se no sítio institucional da ERSAR: *www.ersar.pt*.

Vera Eiró
(Presidente do Conselho de Administração da ERSAR)

Joaquim Barreiros
(Vogal do Conselho de Administração da ERSAR)

Miguel Nunes
(Vogal do Conselho de Administração da ERSAR)

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO / *EXECUTIVE SUMMARY* **47**

1. INTRODUÇÃO **59**

1.1. OBJETIVO 59

1.2. ÂMBITO 59

1.3. ESTRUTURA DO DOCUMENTO 59

2. O SETOR E PRINCIPAIS INTERVENIENTES **61**

2.1. GRANDES NÚMEROS 61

2.2. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS 63

2.2.1. Entidades Gestoras de Serviços de Abastecimento Público de Água 64

2.2.2. Entidades Gestoras de Serviços de Gestão de Águas Residuais Urbanas 66

2.2.3. Entidades Gestoras de Serviços de Gestão de Resíduos Urbanos 68

2.2.4. Nível de Integração de Serviços 70

3. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS E CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS **71**

3.1. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS 71

3.1.1. Índice de Conhecimento Infraestrutural 71

3.1.2. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas 74

3.1.3. Índice de Valor da Infraestrutura 77

3.1.4. Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha 79

3.2. ÍNDICES DE CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E INDICADORES DE PERFIL 81

3.2.1. Índice de Medição de Caudais 81

3.2.2. Índice de Segurança e Resiliência 84

3.2.3. Índice de Faturação em Função da Produção 87

3.2.4. Destino dos resíduos urbanos 88

4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES **91**

4.1. INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA 96

4.1.1. AA01 – Acessibilidade física do serviço 97

4.1.2. AA02 – Acessibilidade económica do serviço 98

4.1.3. AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento 98

4.1.4. AA04 – Água segura 100

4.1.5. AA05 – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos 102

4.1.6. AA06 – Cobertura dos gastos 103
4.1.7. AA07 – Adesão ao serviço 105
4.1.8. AA08 – Água não faturada 106
4.1.9. AA09 – Reabilitação de condutas 107
4.1.10. AA10 – Ocorrência de avarias em condutas 109
4.1.11. AA11 – Utilização da infraestrutura de tratamento 110
4.1.12. AA12 – Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento 112
4.1.13. AA14 – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água 113
4.1.14. AA15 – Perdas reais de água 114
4.1.15. AA16 – Eficiência energética de instalações elevatórias 116
4.1.16. AA17 – Produção de lamas de tratamento 118
4.1.17. AA18 – Produção própria de energia 119
4.2. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS 121
4.2.1. AR01 – Acessibilidade Física do Serviço 121
4.2.2. AR02 – Acessibilidade Física do Serviço Através de Redes Fixas e Meios Móveis 122
4.2.3. AR03 – Acessibilidade Económica do Serviço 123
4.2.4. AR04 – Ocorrência de Inundações 124
4.2.5. AR05 – Resposta a Reclamações, Sugestões e Pedidos de Informação Escritos 126
4.2.6. AR06 – Cobertura dos Gastos 127
4.2.7. AR07 – Adesão ao Serviço 129
4.2.8. AR08 – Adesão ao Serviço por Rede Fixa 130
4.2.9. AR09 – Reabilitação de Coletores 131
4.2.10. AR10 – Ocorrência de Colapsos Estruturais em Coletores 132
4.2.11. AR11 – Monitorização da Condição de Coletores 134
4.2.12. AR12 – Utilização da Infraestrutura de Tratamento 136
4.2.13. AR13 – Adequação dos Recursos Humanos no Transporte e Tratamento 137
4.2.14. AR14 – Adequação dos Recursos Humanos no Tratamento de Águas Residuais 138
4.2.15. AR15 – Adequação dos Recursos Humanos na Recolha e Drenagem de Águas Residuais 140
4.2.16. AR16 – Eficiência Energética de Instalações Elevatórias 141
4.2.17. AR17 – Produção de Lamas no Tratamento 142
4.2.18. AR18 – Produção de Água para Reutilização 144
4.2.19. AR19 – Produção Própria de Energia 147
4.2.20. AR20 – Controlo de Descargas de Emergência e de Tempestade 148

4.2.21. AR21 – Cumprimento dos Requisitos de Descarga 150
4.3. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS 150
4.3.1. RU01 – Acessibilidade do Serviço de Deposição Seletiva de Biorresíduos 151
4.3.2. RU02 – Acessibilidade do Serviço de Deposição Seletiva 151
4.3.3. RU03 – Acessibilidade Económica do Serviço 153
4.3.4. RU04 – Lavagem de Contentores de Recolha Indiferenciada e Recolha Seletiva de Biorresíduos 154
4.3.5. RU05 – Lavagem de Contentores de Recolha Seletiva Multimaterial 155
4.3.6. RU06 – Resposta a Reclamações, Sugestões e Pedidos de Informação Escritos 157
4.3.7. RU07 – Cobertura dos Gastos 159
4.3.8. RU08 – Disponibilidade das Viaturas de Recolha 161
4.3.9. RU09 – Renovação do Parque de Viaturas 162
4.3.10. RU10 – Recicláveis Retomados por TM/TMB 164
4.3.11. RU11 – Eficiência do TMB 165
4.3.12. RU12 – Eficiência do TB 166
4.3.13. RU13 – Rentabilização do Parque de Viaturas de Recolha Indiferenciada e Recolha Seletiva de Biorresíduos 167
4.3.14. RU14 – Rentabilização do Parque de Viaturas de Recolha Seletiva de Embalagens 168
4.3.15. RU15 – Rentabilização do Parque de Viaturas de Recolha Seletiva de Papel/Cartão 170
4.3.16. RU16 – Adequação dos Recursos Humanos Afetos ao Tratamento 171
4.3.17. RU17 – Adequação dos Recursos Humanos Afetos à Recolha 172
4.3.18. RU18 – Produção Própria de Energia 175
4.3.19. RU19 – Taxa de Recolha Seletiva 175
4.3.20. RU21 – Taxa de Reciclagem 176
4.3.21. RU22 – Emissões de Gases de Efeito de Estufa da Recolha Seletiva de Biorresíduos e Indiferenciada 177
4.3.22. RU23 – Emissões de Gases de Efeito de Estufa da Recolha Seletiva Multimaterial 179

5. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA 181

5.1. INVESTIMENTO 181
5.2. RENDIMENTOS E GASTOS 182
5.3. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DOS SERVIÇOS 184
5.3.1. Resultados Líquidos 184
5.3.2. Défice de Rendimentos dos Serviços 185
5.3.3. Financiamento dos Serviços 187
5.3.4. Cobertura dos Gastos 187

6. RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS UTILIZADORES 191
6.1. TARIFAS 191
6.1.1. Tarifas entre Entidades Gestoras 191
6.1.2. Tarifários ao Utilizador Final 192
6.2. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS 198
6.2.1. Instrumentos e Volumes de Reclamações 198
6.2.2. Reclamações Apresentadas pelos Utilizadores dos Serviços de Águas e Resíduos: Evolução e Distribuição por meio de Reclamação 199
6.2.3. Reclamações Apresentadas pelos Utilizadores dos Serviços de Águas e Resíduos: Distribuição por Modelo de Gestão 199
6.2.4. Apreciação das Reclamações Recebidas na ERSAR 200
7. MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL 203
7.1. TÍTULO JURÍDICO DAS ENTIDADES GESTORAS 203
7.2. MONITORIZAÇÃO DA ATIVIDADE 203
7.3. REGULAMENTOS DE SERVIÇO 205
7.4. CONTRAORDENAÇÕES 207
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS 209
8.1. EMPRESARIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E AGREGAÇÃO DE ENTIDADES GESTORAS 209
8.2. QUALIDADE DO SERVIÇO 209
8.2.1. Abastecimento publico de água 209
8.2.2. Gestão de águas residuais 209
8.2.3. Gestão de resíduos urbanos 210
8.2.4. Avaliação global dos serviços 210
8.3. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS, ÍNDICES E INDICADORES DE PERFIL 211
8.4. MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL 212
8.5. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA 212
8.5.1. Custo da ineficiência hídrica 213
8.5.2. Encargos tarifários 213
8.6. REGULAMOS HOJE POR UM AMANHÃ MELHOR 213
ANEXOS 215
ANEXO I. CAPÍTULO 2: O SETOR E PRINCIPAIS INTERVENIENTES 217
A-I.1. Caraterização Geral 217
A-I.2. Modelos de Gestão das Entidades 218

A-I.3. Entidade Reguladora 221

A-I.4. Entidades Prestadoras de Serviços de Águas e Resíduos 222

A-I.5. Enquadramento Estratégico do Setor 242

ANEXO II. CAPÍTULO 3: RECURSOS INFRAESTRUTURAIS E CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS 255

A-II.1. Recursos Infraestruturais 255

A-II.2. Índices de Caraterização dos Serviços e Indicadores de Perfil 281

ANEXO III. CAPÍTULO 4: AVALIAÇÃO E *BENCHMARKING* DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES 301

A-III.1. Objetivo e Metodologia 301

A-III.2. Avaliação Global da Qualidade do Serviço 301

A-III.3. Comparação do Desempenho das Entidades nos Indicadores do Serviço de Abastecimento Público De Água 309

A-III.4. Comparação do Desempenho das Entidades nos Indicadores do Serviço de Gestão de Águas Residuais Urbanas 332

A-III.5. Comparação do Desempenho das Entidades nos Indicadores do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos 357

ANEXO IV. CAPÍTULO 5: ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA 379

A-IV.1. Premissas da Regulação Económica 379

A-IV.2. Participações Sociais nas Entidades Gestoras 379

A-IV.3. Investimento 382

A-IV.4. Emprego 385

A-IV.5. Atividade 387

A-IV.6. Custo das Ineficiências Hídricas 392

A-IV.7. Rendimentos e Gastos 395

A-IV.8. Sustentabilidade Económica dos Serviços 398

ANEXO V. CAPÍTULO 6: RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS UTILIZADORES 405

A-V.1. Tarifas 405

A-V.2. A Análise de Reclamações dos Utilizadores dos Serviços 415

ANEXO VI. CAPÍTULO 7:MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL 421

A-VI.1. Título Jurídico das Entidades Gestoras 421

A-VI.2. Monitorização Legal 421

A-VI.3. Regulamentos de Serviço 422

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grandes números do serviço de abastecimento público de água em Portugal continental 61
Figura 2. Grandes números do serviço de gestão de águas residuais urbanas em Portugal continental 62
Figura 4. Grandes números do serviço de gestão de resíduos urbanos em Portugal continental 63
Figura 5. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de abastecimento público de água 65
Figura 6. Indicadores gerais dos serviços de abastecimento público de água, por submodelo de gestão 66
Figura 7. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de águas residuais urbanas 67
Figura 8. Indicadores gerais dos serviços de gestão de águas residuais urbanas, por submodelo de gestão 67
Figura 9. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos 69
Figura 10. Indicadores gerais dos serviços de gestão resíduos urbanos, por submodelo de gestão 69
Figura 11. Evolução do número de entidades gestoras que compõem os serviços de águas e resíduos 70
Figura 12. Distribuição geográfica do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa 72
Figura 13. Evolução do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa 72
Figura 14. Distribuição geográfica do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 73
Figura 15. Evolução do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 74
Figura 16. Distribuição geográfica do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa 75
Figura 17. Evolução do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa 75
Figura 18. Distribuição geográfica do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 76
Figura 19. Evolução do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 77
Figura 20. Distribuição geográfica do Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa 78
Figura 21. Distribuição geográfica do Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 79
Figura 22. Distribuição geográfica do Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos em alta e baixa 80
Figura 23. Evolução do Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta e baixa 81
Figura 24. Distribuição geográfica do Índice de Medição de Caudais no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa 82
Figura 25. Evolução do Índice de Medição de Caudais no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa 82
Figura 26. Distribuição geográfica do Índice de Medição de Caudais no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 83
Figura 27. Evolução do Índice de Medição de Caudais no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 84
Figura 28. Distribuição geográfica do Índice de Segurança e Resiliência no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa 85

Figura 29. Evolução do Índice de Segurança e Resiliência no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 85
Figura 30. Distribuição geográfica do Índice de segurança e resilicência no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 86
Figura 31. Evolução do Índice de Segurança e Resiliência no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa 87
Figura 32. Distribuição geográfica do Índice de Faturação em Função da Produção 87
Figura 33. Evolução do Índice de Faturação em Função da Produção no serviço de gestão de resíduos em baixa. 88
Figura 34. Evolução do destino direto dado aos resíduos urbanos em Portugal continental 88
Figura 35. Destino final dos resíduos urbanos em Portugal continental 89
Figura 36. AA01 baixa – Número de EG por intervalo de referência 97
Figura 37. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA01 para o serviço em baixa 97
Figura 38. AA02 baixa – Número de EG por intervalo de referência 98
Figura 39. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA02 para o serviço em baixa 98
Figura 40. AA03 – Número de EG por intervalo de referência 99
Figura 41. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em alta 100
Figura 42. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em baixa 100
Figura 43. AA04 – Número de EG por intervalo de referência 101
Figura 44. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em alta 101
Figura 45. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em baixa 101
Figura 46. AA05 – Número de EG por intervalo de referência 102
Figura 47. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em alta 103
Figura 48. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em baixa 103
Figura 49. AA06 – Número de EG por intervalo de referência 103
Figura 50. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para o serviço em alta 104
Figura 51. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para o serviço em baixa 105
Figura 52. AA07 baixa – Número de EG por intervalo de referência 105
Figura 53. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA07 para o serviço em baixa 106
Figura 54. AA08 – Número de EG por intervalo de referência 106
Figura 55. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em alta 107
Figura 56. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em baixa 107
Figura 57. AA09 – Número de EG por intervalo de referência 108
Figura 58. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em alta 108
Figura 59. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em baixa 109
Figura 60. AA10 – Número de EG por intervalo de referência 109
Figura 61. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em alta 110
Figura 62. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em baixa 110
Figura 63. AA11 – Número de EG por intervalo de referência 111
Figura 64. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em alta 111
Figura 65. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em baixa 112
Figura 66. AA12 alta – Número de EG por intervalo de referência 112

Figura 67. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA12 para o serviço em alta 113
Figura 68. AA14 baixa – Número de EG por intervalo de referência 114
Figura 69. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA14 para o serviço em baixa 114
Figura 70. AA15 – Número de EG por intervalo de referência 115
Figura 71. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA15 para o serviço em alta 116
Figura 72. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA15 para o serviço em baixa 116
Figura 73. AA16 – Número de EG por intervalo de referência 116
Figura 74. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA16 para o serviço em alta 117
Figura 75. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA16 para o serviço em baixa 117
Figura 76. AA17 – Número de EG por intervalo de referência 118
Figura 77. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA17 para o serviço em alta 119
Figura 78. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA17 para o serviço em baixa 119
Figura 79. AA18 – Número de EG por intervalo de referência 120
Figura 80. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA18 para o serviço em alta 120
Figura 81. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA18 para o serviço em baixa 121
Figura 82. AR01 alta – Número de EG por intervalo de referência 121
Figura 83. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR01 para o serviço em alta 122
Figura 84. AR02 baixa– Número de EG por intervalo de referência 122
Figura 85. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR02 para o serviço em baixa 123
Figura 86. AR03 baixa – Número de EG por intervalo de referência 124
Figura 87. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR03 para o serviço em baixa 124
Figura 88. AR04 – Número de EG por intervalo de referência 125
Figura 89. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em alta 125
Figura 90. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em baixa 126
Figura 91. AR05 – Número de EG por intervalo de referência 126
Figura 92. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em alta 127
Figura 93. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em baixa 127
Figura 94. AR06 – Número de EG por intervalo de referência 128
Figura 95. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em alta 129
Figura 96. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em baixa 129
Figura 97. AR07 alta – Número de EG por intervalo de referência 129
Figura 98. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR07 para o serviço em alta 130
Figura 99. AR08 baixa – Número de EG por intervalo de referência 130
Figura 100. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR08 para o serviço em baixa 131
Figura 101. AR09 – Número de EG por intervalo de referência 131
Figura 102. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em alta 132
Figura 103. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em baixa 132
Figura 104. AR10 – Número de EG por intervalo de referência 133
Figura 105. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em alta 134
Figura 106. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em baixa 134

Figura 107. AR11 – Número de EG por intervalo de referência 134
Figura 108. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em alta 135
Figura 109. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em baixa 135
Figura 110. AR12 – Número de EG por intervalo de referência 136
Figura 111. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em alta 137
Figura 112. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em baixa 137
Figura 113. AR13 alta – Número de EG por intervalo de referência 137
Figura 114. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR13 para o serviço em alta 138
Figura 115. AR14 baixa – Número de EG por intervalo de referência 139
Figura 116. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR14 para o serviço em baixa 139
Figura 117. AR15 baixa – Número de EG por intervalo de referência 140
Figura 118. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR15 para o serviço em baixa 141
Figura 119. AR16 – Número de EG por intervalo de referência 141
Figura 120. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR16 para o serviço em alta 142
Figura 121. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR16 para o serviço em baixa 142
Figura 122. AR17 – Número de EG por intervalo de referência 143
Figura 123. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR17 para o serviço em alta 144
Figura 124. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR17 para o serviço em baixa 144
Figura 125. AR18 – Número de EG por intervalo de referência 145
Figura 126. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR18 para o serviço em alta 146
Figura 127. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR18 para o serviço em baixa 146
Figura 128. AR19 – Número de EG por intervalo de referência 147
Figura 129. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR19 para o serviço em alta 148
Figura 130. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR19 para o serviço em baixa 148
Figura 131. AR20 – Número de EG por intervalo de referência 149
Figura 132. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR20 para o serviço em alta 149
Figura 133. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR20 para o serviço em baixa 149
Figura 134. RU01 baixa – Número de EG por intervalo de referência 151
Figura 135. RU02 – Número de EG por intervalo de referência 152
Figura 136. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em alta 153
Figura 137. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em baixa 153
Figura 138. RU03 baixa – Número de EG por intervalo de referência 154
Figura 139. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU03 para o serviço em baixa 154
Figura 140. RU04 baixa – Número de EG por intervalo de referência 155
Figura 141. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU04 para o serviço em baixa 155
Figura 142. RU05 – Número de EG por intervalo de referência 156
Figura 143. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em alta 157
Figura 144. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em baixa 157
Figura 145. RU06 – Número de EG por intervalo de referência 158
Figura 146. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em alta 159

Figura 147. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em baixa 159
Figura 148. RU07 – Número de EG por intervalo de referência 159
Figura 149. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em alta 160
Figura 150. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em baixa 161
Figura 151. RU08 – Número de EG por intervalo de referência 161
Figura 152. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU08 para o serviço em alta 162
Figura 153. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU08 para o serviço em baixa 162
Figura 154. RU09 – Número de EG por intervalo de referência 163
Figura 155. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU09 para o serviço em alta 163
Figura 156. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU09 para o serviço em baixa 164
Figura 157. RU10 alta – Número de EG por intervalo de referência 164
Figura 158. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU10 para o serviço em alta 165
Figura 159. RU11 alta – Número de EG por intervalo de referência 165
Figura 160. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU11 para o serviço em alta 166
Figura 161. RU12 alta – Número de EG por intervalo de referência 167
Figura 162. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU12 para o serviço em alta 167
Figura 163. RU13 baixa – Número de EG por intervalo de referência 168
Figura 164. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU13 para o serviço em baixa 168
Figura 165. RU14 – Número de EG por intervalo de referência 169
Figura 166. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em alta 169
Figura 167. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em baixa 170
Figura 168. RU15 – Número de EG por intervalo de referência 170
Figura 169. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU15 para o serviço em alta 171
Figura 170. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU15 para o serviço em baixa 171
Figura 171. RU16 alta – Número de EG por intervalo de referência 172
Figura 172. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU16 para o serviço em alta 172
Figura 173. RU17 – Número de EG por intervalo de referência 173
Figura 174. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU17 para o serviço em alta 174
Figura 175. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU17 para o serviço em baixa 175
Figura 176. RU18 alta – Número de EG por intervalo de referência 175
Figura 177. RU19 baixa – Número de EG por intervalo de referência 176
Figura 178. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU19 para o serviço em baixa 176
Figura 179. RU21 – Número de EG por intervalo de referência 177
Figura 180. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU21 para o serviço em alta 177
Figura 181. RU22 baixa – Número de EG por intervalo de referência 178
Figura 182. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU22 para o serviço em baixa 179
Figura 183. RU23 – Número de EG por intervalo de referência 179
Figura 184. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU23 para o serviço em alta 180
Figura 185. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU23 para o serviço em baixa 180
Figura 186. Repartição do investimento anual das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2024 181

Figura 187. Investimento das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta em 2024 182
Figura 188. Investimento das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em baixa em 2024 182
Figura 189. Rendimentos totais e gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta em 2024 183
Figura 190. Rendimentos totais e gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em baixa em 2024 183
Figura 191. Resultados líquidos agregados nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em alta e baixa em 2024 184
Figura 192. Resultados líquidos, por submodelo de gestão, nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em alta em 2024 185
Figura 193. Resultados líquidos agregados nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em baixa em 2024 185
Figura 194. Défice de rendimentos por modelo de gestão do conjunto das entidades gestoras em baixa em 2024 186
Figura 195. Formas de financiamento do conjunto das entidades gestoras que prestam serviço em alta em 2024 187
Figura 196. Formas de financiamento do conjunto das entidades gestoras que prestam serviço em baixa em 2024 187
Figura 197. Diagrama de extremos e quartis da distribuição das tarifas aprovadas, nas entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta, em 2024 192
Figura 198. Diagrama de extremos e quartis – distribuição do preço médio do serviço de abastecimento de água em 2024 192
Figura 199. Diagrama de extremos e quartis – distribuição do preço médio do serviço de gestão de águas residuais urbanas em 2024 193
Figura 200. Diagrama de extremos e quartis – distribuição do preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos em 2024 193
Figura 202. Municípios de Portugal continental com e sem tarifários sociais por serviço regulado em 2024 196
Figura 203. Municípios de Portugal continental com e sem tarifários para famílias numerosas por serviço regulado em 2024 197
Figura 205. Reclamações escritas referentes a entidades gestoras dos serviços de águas eresíduos sujeitas ao sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, recebidas pelas entidades gestoras e pela ERSAR no ano de 2024 199
Figura 206. Evolução do número total de reclamações recebidas na ERSAR e sua distribuição por canal de comunicação 199
Figura 207. Rácio de reclamações reportadas no âmbito da avaliação da qualidade de serviço por alojamento existente em função do modelo de gestão 200
Figura 208. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto 200
Figura 209. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto em função do modelo de gestão 201
Figura 210. Apreciação das reclamações recebidas na ERSAR e respetivo resultado 201
Figura 211. Distribuição geográfica das entidades gestoras, em alta, face ao grau de implementação dos regulamentos de serviço 206
Figura 212. Panorama geral do grau de implementação dos regulamentos de serviço, em alta, em Portugal continental 206
Figura 213. Distribuição geográfica das entidades gestoras, em baixa, face ao grau de implementação dos regulamentos de serviço 207
Figura 214. Panorama geral do grau de implementação dos regulamentos de serviço, em baixa, em Portugal continental 207
Figura 215. Distribuição da tipologia de infrações ou indícios de infrações praticadas em 2024 objeto de processos de contraordenação na ERSAR 208
Figura 216. Cadeia de valor do setor de águas e resíduos 218

Figura 217. Modelo de regulação e supervisão da ERSAR 221
Figura 218. Peso da integração horizontal nos serviços de águas e resíduos de Portugal continental 228
Figura 219. Percentagem de concelhos de Portugal continental com serviços de águas e resíduos verticalizados 229
Figura 220. Distribuição geográfica dos concelhos com serviços de águas e resíduos verticalizados 229
Figura 221. Percentagem de concelhos de Portugal continental com integração de serviços de águas relacionados 230
Figura 222. Percentagem da população de Portugal continental abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial 231
Figura 223. Peso percentual da subcontratação de serviços no abastecimento público de água 231
Figura 224. Distribuição geográfica do peso percentual da subcontratação de serviços no abastecimento público de água 232
Figura 225. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, no abastecimento público de água em alta 232
Figura 226. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, no abastecimento público de água em baixa 233
Figura 227. Peso percentual da subcontratação de serviços na gestãona gestão de águas residuais urbanas 233
Figura 228. Distribuição geográfica do peso percentual da subcontratação de serviços na gestão de águas residuais urbanas 234
Figura 229. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, na gestão de águas residuais em alta 235
Figura 230. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, na gestão de águas residuais em baixa 235
Figura 231. Peso percentual da subcontratação de serviços na gestão de resíduos urbanos 236
Figura 232. Distribuição geográfica do peso percentual da subcontratação de serviços na gestão de resíduos urbanos 236
Figura 233. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, na gestão de resíduos urbanos em alta 237
Figura 234. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, na gestão de resíduos urbanos em baixa 237
Figura 235. Peso percentual da subcontratação de serviços na quantidade recolhida de resíduos urbanos 238
Figura 236. Distribuição geográfica das entidades gestoras que contratam prestadores de serviços para a recolha de resíduos urbanos 239
Figura 237. Proporção de municípios em que as entidades gestoras contratam prestadores de serviços para a recolha de resíduos urbanos 240
Figura 238. Peso percentual da contratação de serviços de lavagem de contentores de resíduos urbanos 241
Figura 239. Distribuição geográfica das entidades gestoras que contratam outras empresas para a lavagem contentores de resíduos urbanos 241
Figura 240. Proporção de municípios em que as entidades gestoras contratam outras empresas para a lavagem contentores de resíduos urbanos 242
Figura 241. Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta 255
Figura 242. Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em baixa 256
Figura 243. Pontuação média por classe do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água 256
Figura 244. Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais em alta 257
Figura 245. Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais em baixa 257
Figura 246. Pontuação média por classe do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais urbanas 258
Figura 247. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta 258
Figura 248. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em baixa 259
Figura 249. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta 259

Figura 250. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de gestão de águas residuais urbanas em baixa 260
Figura 251. Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de abastecimento público de água em alta (56 % da rede) 261
Figura 252. Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de abastecimento público de água em baixa (75 % da rede) 261
Figura 253. Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta (85 % da rede) ... 262
Figura 254. Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de gestão de águas residuais urbanas em baixa (77 % da rede) . 262
Figura 255. Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta 263
Figura 256. Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa 264
Figura 257. Pontuação por classe do Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos urbanos 264
Figura 258. Evolução do número de captações para abastecimento público de água em Portugal continental 265
Figura 259. Peso das captações licenciadas no volume total de água captada em Portugal continental, por submodelo de gestão 265
Figura 260. Evolução do peso que a água das captações licenciadas tem no volume total captado pelas entidades gestoras 266
Figura 261. Evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental 267
Figura 262. Evolução do comprimento total de condutas 267
Figura 263. Evolução do número de estações elevatórias 268
Figura 264. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em alta, por submodelo de gestão 269
Figura 265. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em baixa, por submodelo de gestão 269
Figura 266. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em alta 270
Figura 267. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em baixa 270
Figura 268. Evolução do comprimento total de coletores 271
Figura 269. Evolução do número de estações elevatórias 271
Figura 270. ETAR e fossas séticas coletivas existentes em Portugal continental e respetiva percentagem de licenciamento de instalações de tratamento por submodelo de gestão 272
Figura 271. Evolução do número de instalações de tratamento e respetivo peso no setor das infraestruturas com licença válida de descarga 273
Figura 272. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida e tratada em instalações de tratamento do setor em alta 273
Figura 273. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida e tratada em instalações de tratamento do setor em baixa 274
Figura 274. Comparação do volume de água residual recolhida e tratada em instalações de tratamento 274
Figura 275. Destino dado à água tratada objeto de reutilização 275
Figura 276. Evolução do número de contentores de deposição coletiva e porta-a-porta por tipo de sistema de recolha . 276
Figura 277. Capacidade instalada de contentores por tipologia de recolha para os serviços em alta e em baixa 276
Figura 278. Capacidade instalada de contentores da recolha seletiva multimaterial por tipologia de recolha 277
Figura 279. Capacidade instalada de contentores da recolha indiferenciada por tipologia de deposição 277

Figura 280. Distribuição geográfica da tipologia de sistema de recolha na recolha seletiva multimaterial, seletiva de biorresíduos e indiferenciada no serviço de gestão de resíduos 278
Figura 281. Relação entre o número de viaturas existentes e a quantidade de resíduos recolhidos por viatura (recolha seletiva e recolha indiferenciada) por tipologia de área de intervenção 279
Figura 282. Renovação do parque de viaturas por tipologia de área de intervenção 279
Figura 283. Ecocentros e estações de transferência em exploração 280
Figura 284. Principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos em Portugal continental 281
Figura 285. Índice de Medição de Caudais no serviço de abastecimento público de água em alta 282
Figura 286. Índice de Medição de Caudais no serviço de abastecimento público de água em baixa 282
Figura 287. Índice de Medição de Caudais no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta 283
Figura 288. Índice de Medição de Caudais no serviço de gestão de águas residuais urbanas em baixa 283
Figura 289. Índice de Segurança e Resiliência no serviço de abastecimento público de água em alta 284
Figura 290. Índice de Segurança e Resiliência no serviço de abastecimento público de água em baixa 284
Figura 291. Pontuação média por classe do Índice de Segurança e Resiliência no serviço de abastecimento público de água 285
Figura 292. Índice de Segurança e Resiliência no serviço de gestão de águas residuais em alta 285
Figura 293. Índice de Segurança e Resiliência no serviço de gestão de águas residuais em baixa 286
Figura 294. Pontuação média por classe do segurança e resiliência no serviço de gestão de águas residuais urbanas 286
Figura 295. Índice de Circularidade no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta 287
Figura 296. Índice de Circularidade no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa 287
Figura 297. Índice de Faturação em Função da Produção de resíduos no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa 288
Figura 298. Distribuição das entidades gestoras por classe do Índice de faturação em função da produção de resíduos no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa 289
Figura 299. Emissão indireta de gases com efeito de estufa no serviço de abastecimento de água 290
Figura 300. Distribuição geográfica da emissão indireta de gases com efeito de estufa no serviço de abastecimento de água em alta e baixa 290
Figura 301. Consumo de energia no tratamento no serviço de gestão de águas residuais urbanas 291
Figura 302. Emissão indireta de gases com efeito de estufa no serviço de gestão de águas residuais urbanas 292
Figura 303. Distribuição geográfica da emissão indireta de gases com efeito de estufa no serviço de gestão de águas residuais em alta e baixa 293
Figura 304. Distribuição geográfica do encaminhamento adequado de lamas do tratamento no serviço de gestão de águas residuais em baixa 294
Figura 305. Emissão de gases com efeito de estufa das recolhas seletivas e indiferenciada 295
Figura 306. Quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente 296
Figura 307. Distribuição geográfica em Portugal continental do peso de biorresíduos alimentares face ao total de resíduos recolhidos indiferenciadamente 297
Figura 308. Média anual de resíduos recolhidos por capacidade instalada de deposição seletiva multimaterial e por tipologia de área de intervenção 298
Figura 309. Média anual de resíduos urbanos recolhidos por capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada e por tipologia de área de intervenção 299
Figura 310. Destino dos resíduos urbanos nos vários sistemas em alta de Portugal continental 299
Figura 311. Origem dos resíduos depositados em aterros geridos por entidades gestoras de resíduos urbanos 300

Figura 312. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Abastecimento de água em alta 302
Figura 313. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Abastecimento de água em baixa 302
Figura 314. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Gestão de águas residuais em alta 303
Figura 315. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Gestão de águas residuais em baixa 304
Figura 316. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Gestão de resíduos urbanos em alta 305
Figura 317. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Gestão de resíduos urbanos em baixa 305
Figura 318. Impacto da validação dos dados reportados pelas entidades gestoras 306
Figura 319. Evolução da fiabilidade dos indicadores avaliados nos serviços de águas e resíduos, setores em alta e em baixa, no período de 2015 a 2024 307
Figura 320. Evolução da fiabilidade dos dados reportados nos serviços de águas e resíduos, em alta, no período de 2015 a 2024 307
Figura 321. Evolução da fiabilidade dos dados reportados nos serviços de águas e resíduos, em baixa, no período de 2015 a 2024 308
Figura 322. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Norte 309
Figura 323. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 309
Figura 324. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 310
Figura 325. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte 310
Figura 326. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 311
Figura 327. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 311
Figura 328. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)] 312
Figura 329. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Norte 312
Figura 330. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 312
Figura 331. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 313
Figura 332. AA04 alta – Água segura (%) 313
Figura 333. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Norte 313
Figura 334. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 314
Figura 335. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 314
Figura 336. AA05 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) 315
Figura 337. AA05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Norte 315
Figura 338. AA05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 315
Figura 339. AA05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 316
Figura 340. AA06 alta – Cobertura dos gastos (%) 316
Figura 341. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte 316
Figura 342. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 317
Figura 343. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 317
Figura 344. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Norte 318
Figura 345. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 318
Figura 346. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 319
Figura 347. AA08 alta – Água não faturada (%) 319

Figura 348. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Norte 319
Figura 349. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 320
Figura 350. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 320
Figura 351. AA09 alta – Reabilitação de condutas (%/ano) 320
Figura 352. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Norte 321
Figura 353. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 321
Figura 354. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 322
Figura 355. AA10 alta – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] 322
Figura 356. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte 322
Figura 357. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 323
Figura 358. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 323
Figura 359. AA11 alta – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) 324
Figura 360. AA11 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Norte 324
Figura 361. AA11 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 324
Figura 362. AA11 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 324
Figura 363. AA12 alta – Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento [n.º/(10^6 m^3.ano)] 324
Figura 364. AA14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água (n.º/1000 ramais) – NUTS Norte 325
Figura 365. AA14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água (n.º/1000 ramais) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 325
Figura 366. AA14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água (n.º/1000 ramais) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 326
Figura 367. AA15 alta – Perdas reais de água [m^3/(km.dia)] 326
Figura 368. AA15 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m^3/(km.dia)] – NUTS Norte 327
Figura 369. AA15 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m^3/(km.dia)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 327
Figura 370. AA15 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m^3/(km.dia)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 328
Figura 371. AA16 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100m)] 328
Figura 372. AA16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100m)] – NUTS Norte 328
Figura 373. AA16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100m)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 329
Figura 374. AA16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100m)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 329
Figura 375. AA17 alta – Produção de lamas de tratamento (kg/m^3) 330
Figura 376. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m^3) – NUTS Norte 330
Figura 377. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m^3) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 330
Figura 378. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m^3) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 330
Figura 379. AA18 alta – Produção própria de energia (%) 331
Figura 380. AA18 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Norte 331
Figura 381. AA18 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 331
Figura 382. AA18 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 332

Figura 383. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) 332
Figura 384. AR02 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) – NUTS Norte 332
Figura 385. AR02 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 333
Figura 386. AR02 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 333
Figura 387. AR03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte 334
Figura 388. AR03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 334
Figura 389. AR03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 335
Figura 390. AR04 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)] 335
Figura 391. AR04 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Norte 335
Figura 392. AR04 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 336
Figura 393. AR04 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 336
Figura 394. AR05 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) 337
Figura 395. AR05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Norte 337
Figura 396. AR05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 337
Figura 397. AR05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 338
Figura 398. AR06 alta – Cobertura dos gastos (%) 338
Figura 399. AR06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte 338
Figura 400. AR06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 339
Figura 401. AR06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 339
Figura 402. AR07 alta – Adesão ao serviço (%) 339
Figura 403. AR08 baixa – Adesão ao serviço por rede fixa (%) – NUTS Norte 340
Figura 404. AR08 baixa – Adesão ao serviço por rede fixa (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 340
Figura 405. AR08 baixa – Adesão ao serviço por rede fixa (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 341
Figura 406. AR09 alta – Reabilitação de coletores (%/ano) 341
Figura 407. AR09 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Norte 341
Figura 408. AR09 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 342
Figura 409. AR09 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 342
Figura 410. AR10 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] 342
Figura 411. AR10 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte 343
Figura 412. AR10 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 343
Figura 413. AR10 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 344
Figura 414. AR11 alta – Monitorização da condição de coletores (%) 344
Figura 415. AR11 baixa – Monitorização da condição de coletores (%) – NUTS Norte 344
Figura 416. AR11 baixa – Monitorização da condição de coletores (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 345
Figura 417. AR11 baixa – Monitorização da condição de coletores (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 345
Figura 418. AR12 alta – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) 345

Figura 419. AR12 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Norte 346
Figura 420. AR12 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 346
Figura 421. AR12 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 346
Figura 422. AR13 alta – Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento [n.º/(10^6 m^3.ano)] 347
Figura 423. AR14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais [n.º/(10^6 m^3.ano)] – NUTS Norte 347
Figura 424. AR14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais [n.º/(10^6 m^3.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 347
Figura 425. AR14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais [n.º/(10^6 m^3.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 347
Figura 426. AR15 baixa – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte 348
Figura 427. AR15 baixa – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 348
Figura 428. AR15 baixa – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 349
Figura 429. AR16 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100 m)] 349
Figura 430. AR16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100 m)] – NUTS Norte 349
Figura 431. AR16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100 m)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 350
Figura 432. AR16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100 m)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 350
Figura 433. AR17 alta – Produção de lamas no tratamento (kg/m^3) 350
Figura 434. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m^3) – NUTS Norte 351
Figura 435. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m^3) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 351
Figura 436. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m^3) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 352
Figura 437. AR18 alta – Produção de água para reutilização (%) 352
Figura 438. AR18 baixa – Produção de água para reutilização (%) – NUTS Norte 352
Figura 439. AR18 baixa – Produção de água para reutilização (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 353
Figura 440. AR18 baixa – Produção de água para reutilização (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 353
Figura 441. AR19 alta – Produção própria de energia (%) 353
Figura 442. AR19 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Norte 354
Figura 443. AR19 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 354
Figura 444. AR19 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 355
Figura 445. AR20 alta – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) 355
Figura 446. AR20 baixa – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – NUTS Norte 355
Figura 447. AR20 baixa – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 356
Figura 448. AR20 baixa – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 356
Figura 449. RU01 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%) – NUTS Norte 357
Figura 450. RU01 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 357
Figura 451. RU01 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 358
Figura 452. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial (%) 358

Figura 453. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial (%) – NUTS Norte 358
Figura 454. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 359
Figura 455. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 359
Figura 456. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte 360
Figura 457. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 360
Figura 458. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 361
Figura 459. RU04 baixa – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos(-) – NUTS Norte 361
Figura 460. RU04 baixa – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos(-) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 362
Figura 461. RU04 baixa – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos(-) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 362
Figura 462. RU05 alta – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-) 363
Figura 463. RU05 baixa – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-) 363
Figura 464. RU06 alta – Resposta a reclamações e sugestões escritas: sistemas sem recolha seletiva (%) 363
Figura 465. RU06 alta – Resposta a reclamações e sugestões escritas: sistemas com recolha seletiva (%) 363
Figura 466. RU06 baixa – Resposta a reclamações e sugestões escritas (%) – NUTS Norte 363
Figura 467. RU06 baixa – Resposta a reclamações e sugestões escritas (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 364
Figura 468. RU06 baixa – Resposta a reclamações e sugestões escritas (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 364
Figura 469. RU07alta – Cobertura dos gastos (%) 364
Figura 470. RU07 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte 365
Figura 471. RU07 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 365
Figura 472. RU07 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 366
Figura 473. RU08 alta – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) 366
Figura 474. RU08 baixa – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – NUTS Norte 366
Figura 475. RU08 baixa – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 367
Figura 476. RU08 baixa – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 367
Figura 477. RU09 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) 367
Figura 478. RU09 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Norte 368
Figura 479. RU09 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 368
Figura 480. RU09 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 369
Figura 481. RU10 alta – Recicláveis retomados por TM/TMB (%) 369
Figura 482. RU11 alta – Eficiência do TMB por digestão anaeróbia (%) 369
Figura 483. RU11 alta – Eficiência do TMB por compostagem (%) 369
Figura 484. RU12 alta: Eficiência do TB (%) 369
Figura 485. RU13 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [kg/(m^3.ano)] – NUTS Norte 370
Figura 486. RU13 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [kg/(m^3.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa 370
Figura 487. RU13 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [kg/(m^3.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 371

Figura 488. RU14 alta – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens [kg/(m^3.ano)] 371
Figura 489. RU14 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens [kg/(m^3.ano)] 371
Figura 490. RU15 alta – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão [kg/(m^3.ano)] 371
Figura 491. RU15 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão [kg/(m^3.ano)] 372
Figura 492. RU16 alta – Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento (n.º/1000 t) 372
Figura 493. RU17 alta – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha (n.º/1000 t) 372
Figura 494. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t) 372
Figura 495. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) – NUTS Norte 372
Figura 496. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 373
Figura 497. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 373
Figura 498. RU18 alta – Produção própria de energia (%) 373
Figura 499. RU19 baixa – Taxa de recolha seletiva (%) – NUTS Norte 374
Figura 500. RU19 baixa – Taxa de recolha seletiva (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 374
Figura 501. RU19 baixa – Taxa de recolha seletiva (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 375
Figura 502. RU21 alta – Taxa de reciclagem (%) 375
Figura 503. RU22 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada (kg CO_2/t) – NUTS Norte 375
Figura 504. RU22 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada (kg CO_2/t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa 376
Figura 505. RU22 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada (kg CO_2/t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve 376
Figura 506. RU23 alta – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial (kg CO_2/t) 376
Figura 507. RU23 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial (kg CO_2/t) 377
Figura 508. Participações sociais nas entidades gestoras que prestam serviços de águas em alta em 2024 380
Figura 509. Participações sociais nas entidades gestoras que prestam serviços de gestão de resíduos urbanos em alta em 2024 381
Figura 510. Participações sociais nas entidades gestoras que prestam serviços de águas e de gestão de resíduos urbanos em baixa em 2024 381
Figura 511. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2023 e 2024 e investimento anual em 2024 382
Figura 512. Repartição do investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2024 383
Figura 513. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta em 2024 384
Figura 514. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em baixa em 2024 384
Figura 515. Investimento acumulado por alojamento existente das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta em 2024 385
Figura 516. Evolução do nível de emprego das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento público de água, em alta e baixa, entre 2015 e 2024 386
Figura 517. Evolução do nível de emprego das entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de águas residuais urbanas, em alta e baixa, entre 2015 e 2024 386

Figura 518. Evolução do nível de emprego das entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos, em alta e baixa, entre 2015 e 2024 387
Figura 519. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de águas em 2024 388
Figura 520. Evolução da água entrada no sistema e da água não faturada nas entidades gestoras que prestam serviços em alta entre 2015 e 2024 389
Figura 521. Evolução da água entrada no sistema e da água não faturada nas entidades gestoras que prestam serviços em baixa entre 2015 e 2024 389
Figura 522. Água entrada no sistema e água não faturada por tipologia de entidade gestora em 2024 390
Figura 523. Percentagem de água não faturada por tipologia de entidade gestora em 2024 390
Figura 524. Segmentação dos volumes de água não faturada nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em alta em 2024 391
Figura 525. Segmentação dos volumes de água não faturada nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa em 2024 391
Figura 526. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de resíduos urbanos em 2024 392
Figura 527. Evolução das perdas reais no período 2020-2024 393
Figura 528. Evolução dos custos com a aquisição de água em alta no período 2020-2024 393
Figura 529. Evolução do volume de afluências indevidas no período 2020-2024 394
Figura 530. Evolução dos custos do tratamento da componente “Aflui” no período 2020-2024 394
Figura 531. Distribuição dos rendimentos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2024 396
Figura 532. Distribuição dos gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2024 396
Figura 533. Evolução da fiabilidade dos rendimentos e gastos totais reportados pelas entidades gestoras em alta entre 2020 e 2024 397
Figura 534. Evolução da fiabilidade dos rendimentos e gastos totais reportados pelas entidades gestoras em baixa entre 2020 e 2024 398
Figura 536. Défice de adesão ao serviço por região NUTS II das entidades gestoras que prestam serviços em baixa, em 2024 400
Figura 537. Evolução dos resultados líquidos no conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água entre 2014 e 2024 400
Figura 538. Evolução dos resultados líquidos no conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de águas residuais urbanas entre 2014 e 2024 401
Figura 539. Evolução dos resultados líquidos no conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos entre 2014 e 2024 401
Figura 540. Défice de rendimentos por região NUTS II do conjunto das entidades gestoras em baixa em 2024 402
Figura 541. Evolução da cobertura dos gastos no conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta entre 2015 e 2024 402
Figura 542. Evolução da cobertura dos gastos no conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em baixa entre 2015 e 2024 403
Figura 543. Número de entidades gestoras que prestam serviços em alta com cobertura dos gastos ≥ 100 % e <100 %, por modelo de gestão, em 2024 403
Figura 544. Número de entidades gestoras que prestam serviços em baixa com cobertura dos gastos ≥ 100 % e <100 %, por modelo de gestão, em 2024 404
Figura 545. Número de entidades gestoras em baixa com cobertura dos gastos ≥ 100 % e <100 %, por região, em 2024 404
Figura 547. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de resíduos em alta entre 2015 e 2024 (preços correntes) 405

Figura 548. Evolução dos preços médios dos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais urbanas, prestados aos utilizadores finais, entre 2016 e 2024 (preços correntes) 406
Figura 549. Evolução do preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos prestado aos utilizadores finais entre 2016 e 2024 (preços correntes) 406
Figura 550. Diagrama de extremos e quartis – benefício do tarifário social para o serviço de abastecimento de água por região em 2024 407
Figura 551. Diagrama de extremos e quartis – benefício do tarifário social para o serviço de gestão de águas residuais por região em 2024 408
Figura 552. Diagrama de extremos e quartis – benefício do tarifário social para o serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2024 409
Figura 553. Número de municípios com e sem tarifário familiar em 2024 410
Figura 554. Evolução do nível médio de encargos tarifários mensais por serviço entre 2015 e 2024 410
Figura 555. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de abastecimento de água em 2024 411
Figura 556. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de gestão de águas residuais urbanas em 2024 411
Figura 557. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de gestão de resíduos urbanos em 2024 412
Figura 558. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários totais por região NUTS II para o conjunto dos três serviços em 2024 412
Figura 559. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários com tarifa fixa por região NUTS II para o conjunto dos três serviços em 2024 413
Figura 560. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários totais com tarifa variável por região NUTS II para o conjunto dos três serviços em 2024 413
Figura 561. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários totais com taxas ambientais por região NUTS II para o conjunto dos três serviços em 2024 414
Figura 562. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de abastecimento de água por região em 2024 414
Figura 563. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de gestão de águas residuais por região em 2024 415
Figura 564. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2024 415
Figura 565. Rácio de reclamações reportadas no âmbito da avaliação da qualidade de serviço por alojamento existente em função do serviço prestado e da tipologia de área de intervenção das entidades gestoras reclamadas 417
Figura 566. Detalhe da distribuição das reclamações recebidas na ERSAR para as tipologias mais relevantes 417
Figura 567. Evolução da apreciação das reclamações analisadas na ERSAR entre 2014 e 2024 418
Figura 568. Apreciação das reclamações em função do respetivo assunto 419
Figura 569. Apreciação das reclamações em função do modelo de gestão 419
Figura 570. Resultado dos processos de reclamação concluídos nos centros de arbitragem de conflitos de consumo em 2024 420

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Síntese do panorama das entidades gestoras que compõem os serviços de águas e resíduos em Portugal continental 47

Quadro 2. Síntese dos principais indicadores sobre o recursos infraestruturais e caraterização dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental 49

Quadro 3. Distribuição da avaliação dos indicadores da Qualidade do Serviço em 2024 51

Quadro 4. Principais indicadores económico-financeiros do setor de águas e resíduos em 2024 52

Quadro 5. Principais indicadores sobre as tarifas aplicadas ao setor de águas e resíduos em 2024 53

Quadro 6. Principais indicadores sobre as reclamações dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos em 2024 55

Quadro 7. Principais indicadores da Monitorização Legal e Contratual em 2024 57

Quadro 8. Panorama geral das entidades gestoras que compõem os serviços de abastecimento público de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos 64

Quadro 9. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em alta 91

Quadro 10. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em baixa 92

Quadro 11. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de águas residuais em alta 93

Quadro 12. Ficha de avaliação global do serviço de gestãode águas residuais em baixa 94

Quadro 13. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em alta 95

Quadro 14. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa 96

Quadro 15. AA01 baixa – Valores de referência (%) 97

Quadro 16. AA01 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG) 97

Quadro 17. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador 97

Quadro 18. AA02 baixa – Valores de referência (%) 98

Quadro 19. AA02 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG) 98

Quadro 20. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador 98

Quadro 21. AA03 alta – Valores de referência [n.º/(ponto de entrega.ano)] 99

Quadro 22. AA03 baixa – Valores de referência [n.º/(1000 ramais.ano)] 99

Quadro 23. AA03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 99

Quadro 24. AA03 baixa – Avaliação global (para 88 % de EG) 99

Quadro 25. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)] – evolução da média do indicador 99

Quadro 26. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador 99

Quadro 27. AA04 alta e baixa – Valores de referência (%) 100

Quadro 28. AA04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 100

Quadro 29. AA04 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG) 100

Quadro 30. AA04 alta – Água segura (%) – evolução da média do indicador 101

Quadro 31. AA04 baixa – Água segura (%) – evolução da média do indicador 101

Quadro 32. AA05 alta – Valores de referência (%) 102

Quadro 33. AA05 baixa – Valores de referência (%) 102

Quadro 34. AA05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 102

Quadro 35. AA05 baixa – Avaliação global (para 86 % de EG) 102

Quadro 36. AA05 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador 102
Quadro 37. AA05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador 102
Quadro 38. AA06 alta e baixa – Valores de referência (%) 103
Quadro 39. AA06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 103
Quadro 40. AA06 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG) 103
Quadro 41. AA06 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador 104
Quadro 42. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador 104
Quadro 43. AA07 baixa – Valores de referência (%) 105
Quadro 44. AA07 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG) 105
Quadro 45. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador 105
Quadro 46. AA08 alta – Valores de referência (%) 106
Quadro 47. AA08 baixa – Valores de referência (%) 106
Quadro 48. AA08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 106
Quadro 49. AA08 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG) 106
Quadro 50. AA08 alta – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador 106
Quadro 51. AA08 baixa – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador 107
Quadro 52. AA09 alta e baixa – Valores de referência (%/ano) 108
Quadro 53. AA09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 108
Quadro 54. AA09 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG) 108
Quadro 55. AA09 alta – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador 108
Quadro 56. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador 108
Quadro 57. AA10 alta – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)] 109
Quadro 58. AA10 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)] 109
Quadro 59. AA10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 109
Quadro 60. AA10 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG) 109
Quadro 61. AA10 alta – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador 109
Quadro 62. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador 109
Quadro 63. AA11 alta e baixa – Valores de referência (%) 110
Quadro 64. AA11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 111
Quadro 65. AA11 baixa – Avaliação global (para 74 % de EG) 111
Quadro 66. AA11 alta – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – evolução da média do indicador 111
Quadro 67. AA11 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – evolução da média do indicador 111
Quadro 68. AA12 alta – Valores de referência [n.º/(10^6 m^3.ano)] 112
Quadro 69. AA12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 112
Quadro 70. AA12 alta – Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento [n.º/(10^6 m^3.ano)] – evolução da média do indicador 113
Quadro 71. AA14 baixa – Valores de referência (n.º/(1000 ramais) 113
Quadro 72. AA14 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG) 113
Quadro 73. AA14 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento (n.º/(1000 ramais) – evolução da média do indicador 114

Quadro 74. AA15 alta – Valores de referência [m^3/(km.dia)] 115
Quadro 75. AA15 baixa – Valores de referência: densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] 115
Quadro 76. AA15 baixa – Valores de referência: densidade de ramais inferior a 20/km de rede [m^3/(km.dia)] 115
Quadro 77. AA15 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 115
Quadro 78. AA15 baixa – Avaliação global (para 90 % de EG) 115
Quadro 79. AA15 alta – Perdas reais de água [m^3/(km.dia)] – evolução da média do indicador 115
Quadro 80. AA15 baixa – Perdas reais de água [l/(ramal.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede) 115
Quadro 81. AA15 baixa – Perdas reais de água [m^3/(km.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais inferior a 20/km de rede) 115
Quadro 82. AA16 alta e baixa – Valores de referência [kWh/(m^3.100m)] 116
Quadro 83. AA16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 116
Quadro 84. AA16 baixa – Avaliação global (para 65 % de EG) 116
Quadro 85. AA16 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100m)] – evolução da média do indicador 117
Quadro 86. AA16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100m)] – evolução da média do indicador 117
Quadro 87. AA17 alta e baixa – Valores de referência: estações de tratamento com turvação da água à entrada < 10 UNT (kg/m^3) 118
Quadro 88. AA17 alta e baixa – Valores de referência: estações de tratamento com turvação da água à entrada ≥ 10 UNT (kg/m^3) 118
Quadro 89. AA17 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 118
Quadro 90. AA17 baixa – Avaliação global (para 79 % de EG) 118
Quadro 91. AA17 alta – Produção de lamas de tratamento (kg/m^3) – evolução da média do indicador (turvação da água à entrada < 10 UNT) 118
Quadro 92. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m^3) – evolução da média do indicador (turvação da água à entrada < 10 UNT) 118
Quadro 93. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m^3) – evolução da média do indicador (turvação da água à entrada ≥ 10 UNT) 118
Quadro 94. AA18 alta e baixa – Valores de referência (%) 119
Quadro 95. AA18 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 120
Quadro 96. AA18 baixa – Avaliação global (para 80 % de EG) 120
Quadro 97. AA18 alta – Produção própria de energia (%) – evolução da média do indicador 120
Quadro 98. AA18 baixa – Produção própria de energia (%) – evolução da média do indicador 120
Quadro 99. AR01 alta – Valores de referência (%) 121
Quadro 100. AR01 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 121
Quadro 101. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador 122
Quadro 102. AR02 baixa – Valores de referência (%) 122
Quadro 103. AR02 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG) 122
Quadro 104. AR02 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) – evolução da média do indicador 123
Quadro 105. AR03 baixa – Valores de referência (%) 124
Quadro 106. AR03 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG) 124

Quadro 107. AR03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador 124
Quadro 108. AR04 alta – Valores de referência [n.º/(100 km de coletor.ano)] 125
Quadro 109. AR04 baixa – Valores de referência [n.º/(1000 ramais.ano)] 125
Quadro 110. AR04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 125
Quadro 111. AR04 baixa – Avaliação global (para 82 % de EG) 125
Quadro 112. AR04 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)] – evolução da média do indicador 125
Quadro 113. AR04 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador 125
Quadro 114. AR05 alta – Valores de referência (%) 126
Quadro 115. AR05 baixa – Valores de referência (%) 126
Quadro 116. AR05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 126
Quadro 117. AR05 baixa – Avaliação global (para 85 % de EG) 126
Quadro 118. AR05 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador 126
Quadro 119. AR05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador 127
Quadro 120. AR06 alta e baixa – Valores de referência (%) 128
Quadro 121. AR06 alta – Avaliação global (para 92 % de EG) 128
Quadro 122. AR06 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG) 128
Quadro 123. AR06 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador 128
Quadro 124. AR06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador 128
Quadro 125. AR07 alta – Valores de referência (%) 129
Quadro 126. AR07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 129
Quadro 127. AR07 alta – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador 130
Quadro 128. AR08 baixa – Valores de referência (%) 130
Quadro 129. AR08 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG) 130
Quadro 130. AR08 baixa – Adesão ao serviço por rede fixa (%) – evolução da média do indicador 131
Quadro 131. AR09 alta e baixa – Valores de referência (%/ano) 131
Quadro 132. AR09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 131
Quadro 133. AR09 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG) 131
Quadro 134. AR09 alta – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador 131
Quadro 135. AR09 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador 132
Quadro 136. AR10 alta– Valores de referência [n.º/(100 km.ano)] 133
Quadro 137. AR10 baixa– Valores de referência [n.º/(100 km.ano)] 133
Quadro 138. AR10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 133
Quadro 139. AR10 baixa – Avaliação global (para 89 % de EG) 133
Quadro 140. AR10 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador 133
Quadro 141. AR10 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador 133
Quadro 142. AR11 alta e baixa – Valores de referência (%) 134
Quadro 143. AR11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 134
Quadro 144. AR11 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG) 134

Quadro 145. AR11 alta – Monitorização da condição de coletores (%) – evolução da média do indicador 135
Quadro 146. AR11 baixa – Monitorização da condição de coletores (%) – evolução da média do indicador 135
Quadro 147. AR12 alta e baixa – Valores de referência (%) 136
Quadro 148. AR12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 136
Quadro 149. AR12 baixa – Avaliação global (para 45 % de EG) 136
Quadro 150. AR12 alta – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – evolução da média do indicador 136
Quadro 151. AR12 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – evolução da média do indicador 136
Quadro 152. AR13 alta – Valores de referência [n.º/(10^6 m^3.ano)] 137
Quadro 153. AR13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 137
Quadro 154. AR13 alta – Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento [n.º/(10^6 m^3.ano)] – evolução da média do indicador 138
Quadro 155. AR14 baixa – Valores de referência [n.º/(10^6 m^3.ano)] 139
Quadro 156. AR14 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG) 139
Quadro 157. AR14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais [n.º/(10^6 m^3.ano)] – evolução da média do indicador 139
Quadro 158. AR15 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)] 140
Quadro 159. AR15 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG) 140
Quadro 160. AR15 baixa – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador 140
Quadro 161. AR16 alta e baixa – Valores de referência [kWh/(m^3.100m)] 141
Quadro 162. AR16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 141
Quadro 163. AR16 baixa – Avaliação global (para 41 % de EG) 141
Quadro 164. AR16 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100 m)] – evolução da média do indicador 141
Quadro 165. AR16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m^3.100 m)] – evolução da média do indicador 142
Quadro 166. AR17 alta e baixa – Valores de referência (kg/m^3): estações de tratamento com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l 143
Quadro 167. AR17 alta e baixa – Valores de referência (kg/m^3): estações de tratamento com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l 143
Quadro 168. AR17 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 143
Quadro 169. AR17 baixa – Avaliação global (para 90 % de EG) 143
Quadro 170. AR17 alta – Produção de lamas no tratamento (kg/m^3) – evolução da média do indicador (concentração média afluente em CQO < 700 mg/l) 143
Quadro 171. AR17 alta – Produção de lamas no tratamento (kg/m^3) – evolução da média do indicador (concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l) 143
Quadro 172. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m^3) – evolução da média do indicador (concentração média afluente em CQO < 700 mg/l) 143
Quadro 173. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m^3) – evolução da média do indicador (concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l) 144
Quadro 174. AR18 alta e baixa – Valores de referência (%): áreas sem escassez 145
Quadro 175. AR18 alta e baixa – Valores de referência (%): áreas com escassez reduzida ou moderada 145
Quadro 176. AR18 alta e baixa – Valores de referência (%): áreas com escassez elevada ou severa 145
Quadro 177. AR18 alta e baixa – Valores de referência (%): áreas com escassez extrema 145

Quadro 178. AR18 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 145
Quadro 179. AR18 baixa – Avaliação global (para 90 % de EG) 145
Quadro 180. AA18 alta – Produção de água para reutilização (%) – evolução da média do indicador 146
Quadro 181. AR18 baixa – Produção de água para reutilização (%) – evolução da média do indicador 146
Quadro 182. AR19 alta – Valores de referência (%) 147
Quadro 183. AR19 baixa – Valores de referência (%) 147
Quadro 184. AR19 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 147
Quadro 185. AR19 baixa – Avaliação global (para 74 % de EG) 147
Quadro 186. AR19 alta – Produção própria de energia (%) – evolução da média do indicador 147
Quadro 187. AR19 baixa – Produção própria de energia (%) – evolução da média do indicador 147
Quadro 188. AR20 alta e baixa – Valores de referência (%) 148
Quadro 189. AR20 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 148
Quadro 190. AR20 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG) 148
Quadro 191. AR20 alta – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – evolução da média do indicador 149
Quadro 192. AR20 baixa – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – evolução da média do indicador 149
Quadro 193. AR21 alta e baixa – Valores de referência (%) 150
Quadro 194. AR21 alta – Avaliação global (%) 150
Quadro 195. AR21 baixa – Avaliação global (%) 150
Quadro 196. AR21 alta – Cumprimento da licença de descarga (%) – evolução da média do indicador 150
Quadro 197. AR21 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – evolução da média do indicador 150
Quadro 198. RU01 baixa – Valores de referência (%) 151
Quadro 199. RU01 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG) 151
Quadro 200. RU01 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%) – evolução da média do indicador 151
Quadro 201. RU02 alta e baixa – Valores de referência (%) 152
Quadro 202. RU02 alta – Avaliação global (para 95 % de EG) 152
Quadro 203. RU02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG) 152
Quadro 204. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva (%) – evolução da média do indicador 152
Quadro 205. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva (%) – evolução da média do indicador 152
Quadro 206. RU03 baixa – Valores de referência (%) 153
Quadro 207. RU03 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG) 154
Quadro 208. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador 154
Quadro 209. RU04 baixa – Valores de referência (-) 155
Quadro 210. RU04 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG) 155
Quadro 211. RU04 baixa – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos (-) – evolução da média do indicador 155
Quadro 212. RU05 alta e baixa – Valores de referência (-) 156
Quadro 213. RU05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 156
Quadro 214. RU05 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG) 156

Quadro 215. RU05 alta – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-) – evolução da média do indicador 156
Quadro 216. RU05 baixa – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-) – evolução da média do indicador 156
Quadro 217. RU06 alta – Valores de referência: sistemas sem recolha seletiva (%) 157
Quadro 218. RU06 alta – Valores de referência: sistemas com recolha seletiva (%) 157
Quadro 219. RU06 baixa – Valores de referência (%) 157
Quadro 220. RU06 alta – sistemas sem recolha seletiva – Avaliação global (para 100 % de EG) 157
Quadro 221. RU06 alta – sistemas com recolha seletiva – Avaliação global (para 100 % de EG) 157
Quadro 222. RU06 baixa – Avaliação global (para 86 % de EG) 158
Quadro 223. RU06 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos: sistemas sem recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador 158
Quadro 224. RU06 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos: sistemas com recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador 158
Quadro 225. RU06 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador 158
Quadro 226. RU07 alta e baixa – Valores de referência (%) 159
Quadro 227. RU07 alta – Avaliação global (para 96 % de EG) 159
Quadro 228. RU07 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG) 159
Quadro 229. RU07 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador 160
Quadro 230. RU07 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador 160
Quadro 231. RU08 alta e baixa – Valores de referência (%) 161
Quadro 232. RU08 alta – Avaliação global (para 95 % de EG) 161
Quadro 233. RU08 baixa – Avaliação global (para 84 % de EG) 161
Quadro 234. RU08 alta – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – evolução da média do indicador 161
Quadro 235. RU08 baixa – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – evolução da média do indicador 162
Quadro 236. RU09 alta e baixa – Valores de referência (km/viatura) 163
Quadro 237. RU09 alta – Avaliação global (para 95 % de EG) 163
Quadro 238. RU09 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG) 163
Quadro 239. RU09 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador 163
Quadro 240. RU09 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador 163
Quadro 241. RU10 alta – Valores de referência (%) 164
Quadro 242. RU10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 164
Quadro 243. RU10 alta – Recicláveis retomados por TM/TMB (%) – evolução da média do indicador 164
Quadro 244. RU11 alta – Valores de referência: TMB por digestão anaeróbia (%) 165
Quadro 245. RU11 alta – Valores de referência: TMB por compostagem (%) 165
Quadro 246. RU11 alta: TMB por digestão anaeróbia –Avaliação global (para 100 % de EG) 165
Quadro 247. RU11 alta: TMB por compostagem – Avaliação global (para 100 % de EG) 165
Quadro 248. RU11 alta – Eficiência do TMB por digestão anaeróbia (%) – evolução da média do indicador 165
Quadro 249. RU11 alta – Eficiência do TMB por compostagem (%) – evolução da média do indicador 166
Quadro 250. RU12 alta – Valores de referência (%) 167
Quadro 251. RU12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 167

Quadro 252. RU12 alta – Eficiência do TB (%) – evolução da média do indicador 167
Quadro 253. RU13 baixa – Valores de referência [kg/(m^3.ano)] 168
Quadro 254. RU13 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG) 168
Quadro 255. RU13 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [kg/(m^3.ano)] – evolução da média do indicador 168
Quadro 256. RU14 alta e baixa – Valores de referência [kg/(m^3.ano)] 169
Quadro 257. RU14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 169
Quadro 258. RU14 baixa – Avaliação global (para 85 % de EG) 169
Quadro 259. RU14 alta – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens [kg/(m^3.ano)] – evolução da média do indicador 169
Quadro 260. RU14 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens [kg/(m^3.ano)] – evolução da média do indicador 169
Quadro 261. RU15 alta e baixa – Valores de referência [kg/(m^3.ano)] 170
Quadro 262. RU15 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 170
Quadro 263. RU15 baixa – Avaliação global (para 90 % de EG) 170
Quadro 264. RU15 alta – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão [kg/(m^3.ano)] – evolução da média do indicador 170
Quadro 265. RU15 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão [kg/(m^3.ano)] – evolução da média do indicador 171
Quadro 266. RU16 alta – Valores de referência (n.º/1000 t) 171
Quadro 267. RU16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 172
Quadro 268. RU16 alta – Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador 172
Quadro 269. RU17 alta – Valores de referência (n.º/1000 t) 173
Quadro 270. RU17 baixa – Valores de referência: sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t) 173
Quadro 271. RU17 baixa – Valores de referência: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) 173
Quadro 272. RU17 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 173
Quadro 273. RU17 baixa: sistemas com recolha seletiva – Avaliação global (para 100 % de EG) 173
Quadro 274. RU17 baixa: sistemas sem recolha seletiva – Avaliação global (para 98 % de EG) 173
Quadro 275. RU17 alta – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador 174
Quadro 276. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador 174
Quadro 277. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador 174
Quadro 278. RU18 alta – Valores de referência (kWh/ano) 175
Quadro 279. RU18 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 175
Quadro 280. RU18 alta – Produção própria de energia (kWh/ano) – evolução da média do indicador 175
Quadro 281. RU19 baixa – Valores de referência (%) 176
Quadro 282. RU19 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG) 176
Quadro 283. RU19 baixa – Taxa de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador 176
Quadro 284. RU21 alta – Valores de referência (%) 177
Quadro 285. RU21 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 177

Quadro 286. RU21 alta – Taxa de reciclagem (%) – evolução da média do indicador 177
Quadro 287. RU22 baixa – Valores de referência (kg CO_2/t) 178
Quadro 288. RU22 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG) 178
Quadro 289. RU22 baixa – Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada (kg CO_2/t) – evolução da média do indicador 178
Quadro 290. RU23 alta e baixa – Valores de referência (kg CO_2/t) 179
Quadro 291. RU23 alta – Avaliação global (para 100 % de EG) 179
Quadro 292. RU23 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG) 179
Quadro 293. RU23 alta – Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial (kg CO_2/t) – evolução da média do indicador 180
Quadro 294. RU23 baixa – Emissões de gases de efeito de estuda da recolha seletiva multimaterial (kg CO_2/t) – evolução da média do indicador 180
Quadro 295. Défice de rendimentos nos serviços de águas e resíduos, por alojamento existente em baixa em 2024 186
Quadro 296. Cobertura de gastos por tipologia de entidade gestora que presta serviços em alta em 2024 188
Quadro 297. Cobertura de gastos por tipologia de entidade gestora que presta serviços em baixa em 2024 188
Quadro 298. Municípios onde os tarifários não incluem componente fixa e/ou variável nos serviços de abastecimento de água, gestão de águas residuais e gestão de resíduos urbanos em 2024 195
Quadro 299. Entidades gestoras em modelo de gestão delegada, de titularidade municipal, que operam com e sem título jurídico 203
Quadro 300. Ponto de situação, no final de 2024, dos períodos quinquenais dos contratos de gestão delegada 204
Quadro 301. Análise das alterações a contratos de concessão ocorridas em 2024 205
Quadro 302. Modelo de gestão dos serviços de águas e resíduos 219
Quadro 303. Panorama dos serviços de abastecimento de água em alta 222
Quadro 304. Panorama dos serviços de abastecimento de água em baixa 223
Quadro 305. Panorama dos serviços de gestão de águas residuais urbanas em alta 224
Quadro 306. Panorama dos serviços de gestão de águas residuais urbanas em baixa 225
Quadro 307. Panorama dos serviços de gestão de resíduos urbanos em alta 226
Quadro 308. Panorama dos serviços de gestão de resíduos urbanos em baixa 227
Quadro 309. Dados alterados na sequência da validação da informação 306
Quadro 310. Número de entidades gestoras com dados não validados por serviço em 2024 379
Quadro 311. Valores de desconto por aplicação de tarifário social no serviço de abastecimento de água por região em 2024 407
Quadro 312. Valoresde desconto por aplicação de tarifário social no serviço de gestão de águas residuais urbanas por região em 2024 408
Quadro 313. Valores de desconto por aplicação de tarifário social no serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2024 409
Quadro 314. Análise pela ERSAR de regulamentos de serviço em 2024 423

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS

AA: Abastecimento público de água

Amb3E: Associação Portuguesa de Gestão de Resíduos

APA: Agência Portuguesa do Ambiente

ApR: Água para Reutilização

AR: Gestão de águas residuais urbanas

BEWG: Enterprises Water Group Limited

CACCL: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

CACRC: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

CAGER: Comissão de Acompanhamento de Gestão de Resíduos

CARL: Centro de Arbitragem e de Resolução de Litígios

CDR: Combustível Derivado de Resíduos

CIAB: Centro de informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

CICAP: Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

CIMAAL: Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve

CNIACC: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

CTA: Componente Tarifária Acrescida

e-GAR: Guias Eletrónicas de Acompanhamento de Resíduos

EG: Entidade Gestora

EGF: Environment Global Facilities

ERSAR: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

ETAR: Estações de tratamento de águas residuais

Horeca: Hotéis + Restaurantes + Cafés

IC: Índice de Circularidade

ICAF: Índice de Conhecimento de Ativos Físicos

ICAFOR: Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha

ICIGP: Índice de Conhecimento Infraestrutural e de Gestão Patrimonial

ICI: Índice de Conhecimento Infraestrutural

IFFP: Índice de Faturação em Função da Produção

IFRS: *International Financial Reporting Standards*

IGPI: Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas

IHPC: Índice Harmonizado de Preços no Consumidor

IMC: Índice de Medição de Caudais

INE: Instituto Nacional de Estatística

IRC: Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas

ISR: Índice de Segurança e Resiliência

IVA: Imposto sobre Valor Acrescentado

IVI: Índice de Valor da Infraestrutura

NA: Não aplicável

NR: Não respondeu

NUTS: Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

PAPERSU: Plano de Ação do Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos

PAYT: "Pay As You Throw"

PEAASAR: Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais

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

PENSAARP: Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais e Pluviais

PERSU: Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos

PIB: Produto Interno Bruto

PO SEUR: Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos

PRR: Plano(s) de Recuperação e Resiliência

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

RE SEUR: Regulamento Específico para o domínio da Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos

RGGR: Regime Geral de Gestão de Resíduos

RPR: Regulamento dos Procedimentos Regulatórios

RRC: Regulamento das Relações Comerciais

RTIC: Rede Telemática de Informação Comum

RTR: Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos

RU: Gestão de resíduos urbanos

SAYT: "Save As You Throw"

SIG: Sistema de Informação Geográfica

SIGRE: Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens

SIRER: Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos

TB: Tratamento Biológico

TGR: Taxa de Gestão de Resíduos

TM: Tratamento Mecânico simples

TMB: Tratamento Mecânico e Biológico

TRIAVE: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa

TRH: Taxa de Recursos Hídricos

Entidades gestoras

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

AdAAlentejo: ÁGUAS DO ALTO ALENTEJO, EIM, SA

AdAlenquer: ADA – ÁGUAS DE ALENQUER, SA

AdAlgarve: ÁGUAS DO ALGARVE, SA

AdAMinho: AdAM – ÁGUAS DO ALTO MINHO, SA

AdAzambuja: ADAZ – ÁGUAS DA AZAMBUJA, SA

AdBatalha: ÁGUAS DA BATALHA, EM, SA

AdBarcelos: ADB – ÁGUAS DE BARCELOS, SA

AdBMGandara: ABMG – ÁGUAS DO BAIXO MONDEGO E GÂNDARA, EIM, SA

AdCarrazeda: ÁGUAS DE CARRAZEDA, SA

AdCascais: ADC – ÁGUAS DE CASCAIS, SA

AdCLitoral: ÁGUAS DO CENTRO LITORAL, SA

AdCoimbra: AC, ÁGUAS DE COIMBRA, EM

AdCovilhã: ADC – ÁGUAS DA COVILHÃ, EM

AdDPaiva: ÁGUAS DO DOURO E PAIVA, SA

AdFafe: AF – ÁGUAS DE FAFE, EM

AdFigueira: ÁGUAS DA FIGUEIRA, SA

AdGaia: ÁGUAS DE GAIA, EM, SA

AdGondomar: ADG – ÁGUAS DE GONDOMAR, SA

AdINorte: ÁGUAS DO INTERIOR – NORTE, EIM, SA

AdMarco: ÁGUAS DO MARCO, SA

AdNorte (PEM): ÁGUAS DO NORTE, SA

AdNorte (SMM): ÁGUAS DO NORTE, SA

AdOurém: BE WATER, SA – ÁGUAS DE OURÉM

AdPAlentejo: AGDA – ÁGUAS PÚBLICAS DO ALENTEJO, 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: CMPEAE – EMPRESA DE ÁGUAS E ENERGIA DO MUNICIPIO DO PORTO, EM

AdRAveiro: ADRA – ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO, SA

AdRibatejo: AR – ÁGUAS DO RIBATEJO, EM, SA

AdSAndré: ÁGUAS DE SANTO ANDRÉ, SA

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

AdSerra: ADS – ÁGUAS DA SERRA, SA

AdSJoão: ÁGUAS DE S JOÃO, EM, SA

AdTAtlântico: ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO, SA

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

AdValongo: AV – ÁGUAS DE VALONGO, SA

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

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

AdVTejo: ÁGUAS DO VALE DO TEJO, SA

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

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

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

AMCAL: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DO ALENTEJO CENTRAL

AMDSFEspecíficos: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DO DOURO SUPERIOR DE FINS ESPECÍFICOS

AINTAR: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS PARA O SISTEMA INTERMUNICIPAL DE ÁGUAS RESIDUAIS DE CARREGAL DO SAL, SANTA COMBA DÃO, TÁBUA E TONDELA

AMRPBeirão: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DA REGIÃO DO PLANALTO BEIRÃO

AMTSMaria: ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DE TERRAS DE SANTA MARIA

APIN: EMPRESA INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE DO PINHAL INTERIOR, EIM, SA

APAltitude: Águas Públicas em Altitude – Serviços Intermunicipalizados (APAL-SIM)

APSEStrela: ÁGUAS PÚBLICAS DA SERRA DA ESTRELA, EIM, SA

Aquaelvas: AQUAELVAS – ÁGUAS DE ELVAS, SA

Aquafundalia: AQUAFUNDALIA – ÁGUAS DO FUNDÃO, SA

Aquamaior: AQUAMAIOR – ÁGUAS DE CAMPO MAIOR, SA

Aquanena: AQUANENA – EMPRESA MUNICIPAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO DE ALCANENA, EM, SA

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

Cartágua: CARTÁGUA – ÁGUAS DO CARTAXO, SA

CM ABeira: Câmara Municipal de Aguiar da Beira

CM AChão: Câmara Municipal de Alter do Chão

CM AFé: Câmara Municipal de Alfândega da Fé

CM Águeda: Câmara Municipal de Águeda

CM Alandroal: Câmara Municipal de Alandroal

CM Albufeira: Câmara Municipal de Albufeira

CM Alcanena: Câmara Municipal de Alcanena

CM Alcobaça: Câmara Municipal de Alcobaça

CM Alcochete: Câmara Municipal de Alcochete

CM Alcoutim: Câmara Municipal de Alcoutim

CM Alenquer: Câmara Municipal de Alenquer

CM Alijó: Câmara Municipal de Alijó

CM Aljezur: Câmara Municipal de Aljezur

CM Aljustrel: Câmara Municipal de Aljustrel

CM Almada: Câmara Municipal de Almada

CM Almeida: Câmara Municipal de Almeida

CM Almodôvar: Câmara Municipal de Almodôvar

CM Alpiarça: Câmara Municipal de Alpiarça

CM Alvito: Câmara Municipal de Alvito

CM Amadora: Câmara Municipal de Amadora

CM Amarante: Câmara Municipal de Amarante

CM Amares: Câmara Municipal de Amares

CM Anadia: Câmara Municipal de Anadia

CM Arganil: Câmara Municipal de Arganil

CM Armamar: Câmara Municipal de Armamar

CM Arouca: Câmara Municipal de Arouca

CM Arraiolos: Câmara Municipal de Arraiolos

CM Arronches: Câmara Municipal de Arronches

CM ASal: Câmara Municipal de Alcácer do Sal

CM AValdevez: Câmara Municipal de Arcos de Valdevez

CM Aveiro: Câmara Municipal de Aveiro

CM AVelha: Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha

CM AVinhos: Câmara Municipal de Arruda dos Vinhos

CM Avis: Câmara Municipal de Avis

CM Azambuja: Câmara Municipal de Azambuja

CM Baião: Câmara Municipal de Baião

CM Barcelos: Câmara Municipal de Barcelos

CM Barrancos: Câmara Municipal de Barrancos

CM Barreiro: Câmara Municipal de Barreiro

CM Batalha: Câmara Municipal de Batalha

CM Beja: Câmara Municipal de Beja

CM Belmonte: Câmara Municipal de Belmonte

CM Benavente: Câmara Municipal de Benavente

CM Bombarral: Câmara Municipal de Bombarral

CM Borba: Câmara Municipal de Borba

CM Boticas: Câmara Municipal de Boticas

CM Bragança: Câmara Municipal de Bragança

CM CabBasto: Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto

CM Cadaval: Câmara Municipal de Cadaval

CM Caminha: Câmara Municipal de Caminha

CM Cartaxo: Câmara Municipal de Cartaxo

CM CBeira: Câmara Municipal de Celorico da Beira

CM CDaire: Câmara Municipal de Castro Daire

CM CelBasto: Câmara Municipal de Celorico de Basto

CM Chamusca: Câmara Municipal de Chamusca

CM Chaves: Câmara Municipal de Chaves

CM Cinfães: Câmara Municipal de Cinfães

CM CMaior: Câmara Municipal de Campo Maior

CM CMarim: Câmara Municipal de Castro Marim

CM CNova: Câmara Municipal de Condeixa-a-Nova

CM Coimbra: Câmara Municipal de Coimbra

CM Constância: Câmara Municipal de Constância

CM CPaiva: Câmara Municipal de Castelo de Paiva

CM Crato: Câmara Municipal de Crato

CM CSal: Câmara Municipal de Carregal do Sal

CM Cuba: Câmara Municipal de Cuba

CM CVerde: Câmara Municipal de Castro Verde

CM CVide: Câmara Municipal de Castelo de Vide

CM Elvas: Câmara Municipal de Elvas

CM Entroncamento: Câmara Municipal de Entroncamento

CM Espinho: Câmara Municipal de Espinho

CM Esposende: Câmara Municipal de Esposende

CM Estarreja: Câmara Municipal de Estarreja

CM Estremoz: Câmara Municipal de Estremoz

CM Évora: Câmara Municipal de Évora

CM Fafe: Câmara Municipal de Fafe

CM FAlentejo: Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo

CM FAlgodres: Câmara Municipal de Fornos de Algodres

CM FCRodrigo: Câmara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo

CM Felgueiras: Câmara Municipal de Felgueiras

CM FFoz: Câmara Municipal de Figueira da Foz

CM Fronteira: Câmara Municipal de Fronteira

CM Fundão: Câmara Municipal de Fundão

CM Gavião: Câmara Municipal de Gavião

CM Golegã: Câmara Municipal de Golegã

CM Gondomar: Câmara Municipal de Gondomar

CM Gouveia: Câmara Municipal de Gouveia

CM Grândola: Câmara Municipal de Grândola

CM Guarda: Câmara Municipal de Guarda

CM Guimarães: Câmara Municipal de Guimarães

CM Ílhavo: Câmara Municipal de Ílhavo

CM INova: Câmara Municipal de Idanha-a-Nova

CM Lagoa: Câmara Municipal de Lagoa

CM Lagos: Câmara Municipal de Lagos

CM Lamego: Câmara Municipal de Lamego

CM Leiria: Câmara Municipal de Leiria

CM Lisboa: Câmara Municipal de Lisboa

CM Loulé: Câmara Municipal de Loulé

CM Lourinhã: Câmara Municipal de Lourinhã

CM Lousada: Câmara Municipal de Lousada

CM Mafra: Câmara Municipal de Mafra

CM Mangualde: Câmara Municipal de Mangualde

CM Manteigas: Câmara Municipal de Manteigas

CM Marvão: Câmara Municipal de Marvão

CM Matosinhos: Câmara Municipal de Matosinhos

CM MBasto: Câmara Municipal de Mondim de Basto

CM MBeira: Câmara Municipal de Moimenta da Beira

CM MCanaveses: Câmara Municipal de Marco de Canaveses

CM MCavaleiros: Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros

CM MCorvo: Câmara Municipal de Miranda do Corvo

CM MDouro: Câmara Municipal de Miranda do Douro

CM Mealhada: Câmara Municipal de Mealhada

CM Mêda: Câmara Municipal de Mêda

CM Melgaço: Câmara Municipal de Melgaço

CM Mértola: Câmara Municipal de Mértola

CM MFrio: Câmara Municipal de Mesão Frio

CM MGrande: Câmara Municipal de Marinha Grande

CM Mira: Câmara Municipal de Mira

CM Mirandela: Câmara Municipal de Mirandela

CM MNovo: Câmara Municipal de Montemor-o-Novo

CM Mogadouro: Câmara Municipal de Mogadouro

CM Moita: Câmara Municipal de Moita

CM Monção: Câmara Municipal de Monção

CM Monchique: Câmara Municipal de Monchique

CM Monforte: Câmara Municipal de Monforte

CM Montalegre: Câmara Municipal de Montalegre

CM Montijo: Câmara Municipal de Montijo

CM Mora: Câmara Municipal de Mora

CM Mortágua: Câmara Municipal de Mortágua

CM Moura: Câmara Municipal de Moura

CM Mourão: Câmara Municipal de Mourão

CM Murça: Câmara Municipal de Murça

CM Murtosa: Câmara Municipal de Murtosa

CM MVelho: Câmara Municipal de Montemor-o-Velho

CM Nelas: Câmara Municipal de Nelas

CM Nisa: Câmara Municipal de Nisa

CM OAzeméis: Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis

CM OBairro: Câmara Municipal de Oliveira do Bairro

CM Óbidos: Câmara Municipal de Óbidos

CM Odemira: Câmara Municipal de Odemira

CM Oeiras: Câmara Municipal de Oeiras

CM OFrades: Câmara Municipal de Oliveira de Frades

CM OHospital: Câmara Municipal de Oliveira do Hospital

CM Oleiros: Câmara Municipal de Oleiros

CM Ourique: Câmara Municipal de Ourique

CM Ovar: Câmara Municipal de Ovar

CM Palmela: Câmara Municipal de Palmela

CM PBarca: Câmara Municipal de Ponte da Barca

CM PCastelo: Câmara Municipal de Penalva do Castelo

CM PCoura: Câmara Municipal de Paredes de Coura

CM Penacova: Câmara Municipal de Penacova

CM Penafiel: Câmara Municipal de Penafiel

CM Penamacor: Câmara Municipal de Penamacor

CM Penedono: Câmara Municipal de Penedono

CM Peniche: Câmara Municipal de Peniche

CM PFerreira: Câmara Municipal de Paços de Ferreira

CM Pinhel: Câmara Municipal de Pinhel

CM PLanhoso: Câmara Municipal de Póvoa de Lanhoso

CM PLima: Câmara Municipal de Ponte de Lima

CM PMós: Câmara Municipal de Porto de Mós

CM PNova: Câmara Municipal de Proença-a-Nova

CM Pombal: Câmara Municipal de Pombal

CM Portalegre: Câmara Municipal de Portalegre

CM Portel: Câmara Municipal de Portel

CM PRégua: Câmara Municipal de Peso da Régua

CM PSor: Câmara Municipal de Ponte de Sor

CM PVarzim: Câmara Municipal de Póvoa de Varzim

CM Redondo: Câmara Municipal de Redondo

CM Resende: Câmara Municipal de Resende

CM RMaior: Câmara Municipal de Rio Maior

CM RMonsaraz: Câmara Municipal de Reguengos de Monsaraz

CM RPena: Câmara Municipal de Ribeira de Pena

CM Sabrosa: Câmara Municipal de Sabrosa

CM Sabugal: Câmara Municipal de Sabugal

CM Santarém: Câmara Municipal de Santarém

CM Sátão: Câmara Municipal de Sátão

CM SBAlportel: Câmara Municipal de São Brás de Alportel

CM SCacém: Câmara Municipal de Santiago do Cacém

CM SCDão: Câmara Municipal de Santa Comba Dão

CM Seia: Câmara Municipal de Seia

CM Seixal: Câmara Municipal de Seixal

CM Sernancelhe: Câmara Municipal de Sernancelhe

CM Serpa: Câmara Municipal de Serpa

CM Sertã: Câmara Municipal de Sertã

CM Sesimbra: Câmara Municipal de Sesimbra

CM Silves: Câmara Municipal de Silves

CM Sines: Câmara Municipal de Sines

CM SJMadeira: Câmara Municipal de São João da Madeira

CM SJPesqueira: Câmara Municipal de São João da Pesqueira

CM SMagos: Câmara Municipal de Salvaterra de Magos

CM SMAgraço: Câmara Municipal de Sobral de Monte Agraço

CM SMFeira: Câmara Municipal de Santa Maria da Feira

CM SMPenaguião: Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião

CM Soure: Câmara Municipal de Soure

CM Sousel: Câmara Municipal de Sousel

CM SPSul: Câmara Municipal de São Pedro do Sul

CM STirso: Câmara Municipal de Santo Tirso

CM SVouga: Câmara Municipal de Sever do Vouga

CM Tábua: Câmara Municipal de Tábua

CM Tabuaço: Câmara Municipal de Tabuaço

CM Tarouca: Câmara Municipal de Tarouca

CM TBouro: Câmara Municipal de Terras de Bouro

CM TNovas: Câmara Municipal de Torres Novas

CM Tondela: Câmara Municipal de Tondela

CM Trancoso: Câmara Municipal de Trancoso

CM Vagos: Câmara Municipal de Vagos

CM Valença: Câmara Municipal de Valença

CM VAlentejo: Câmara Municipal de Viana do Alentejo

CM Valongo: Câmara Municipal de Valongo

CM Valpaços: Câmara Municipal de Valpaços

CM VBispo: Câmara Municipal de Vila do Bispo

CM VCambra: Câmara Municipal de Vale de Cambra

CM VConde: Câmara Municipal de Vila do Conde

CM VFlor: Câmara Municipal de Vila Flor

CM VFXira: Câmara Municipal de Vila Franca de Xira

CM Vidigueira: Câmara Municipal de Vidigueira

CM Vimioso: Câmara Municipal de Vimioso

CM Vinhais: Câmara Municipal de Vinhais

CM Viseu: Câmara Municipal de Viseu

CM VMinho: Câmara Municipal de Vieira do Minho

CM VNCerveira: Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira

CM VNFamalicão: Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão

CM VNFCoa: Câmara Municipal de Vila Nova de Foz Coa

CM VNovas: Câmara Municipal de Vendas Novas

CM VNPaiva: Câmara Municipal de Vila Nova de Paiva

CM Vouzela: Câmara Municipal de Vouzela

CM VPAguiar: Câmara Municipal de Vila Pouca de Aguiar

CM VReal: Câmara Municipal de Vila Real

CM VRei: Câmara Municipal de Vila de Rei

CM VRSAntónio: Câmara Municipal de Vila Real de Santo António

CM VVerde: Câmara Municipal de Vila Verde

CM VViçosa: Câmara Municipal de Vila Viçosa

CM VVRódão: Câmara Municipal de Vila Velha de Ródão

Eamb: EAMB – ESPOSENDE AMBIENTE, EEM

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

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

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

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

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

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

Epal: EPAL – EMPRESA PORTUGUESA DAS AGUAS LIVRES, SA

Ersuc: ERSUC – RESÍDUOS SÓLIDOS DO CENTRO, SA

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

Gesamb: GESAMB – GESTÃO AMBIENTAL E DE RESÍDUOS, EEIM

Icovi: ICOVI – INFRAESTRUTURAS E CONCESSÕES DA COVILHÃ, EEM

Ind. Fafe: INDAQUA FAFE – GESTÃO DE ÁGUAS DE FAFE, SA

Ind. Feira: INDAQUA FEIRA – INDÚSTRIA DE ÁGUAS DE SANTA MARIA DA FEIRA, SA

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

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

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

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

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, EM – SA

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

Maiambiente: MAIAMBIENTE, EM

Penafiel Verde: PENAFIEL VERDE, EM

Resialentejo: RESIALENTEJO – TRATAMENTO E VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS, EIM

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

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

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

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

RNordeste: RESIDUOS DO NORDESTE, EIM, SA

RSTJ: RSTJ – GESTÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS, EIM, SA

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

Simarsul: SIMARSUL – SANEAMENTO DA PENÍNSULA DE SETÚBAL, SA

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

Simdouro: SIMDOURO – SANEAMENTO DO GRANDE PORTO, SA

SM Abrantes: Serviços Municipalizados de Abrantes

SM Alcobaça: Serviços Municipalizados de Alcobaça

SM CBranco: Serviços Municipalizados de Castelo Branco

SM Nazaré: Serviços Municipalizados de Nazaré

SM Setúbal: Serviços Municipalizados de Setúbal

SMAS Almada: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada

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

SMAS Leiria: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria

SMAS Mafra: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Mafra

SMAS Montijo: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Montijo

SMAS Paredes: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Paredes

SMAS Peniche: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Peniche

SMAS Sintra: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra

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

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

SMAS Viseu: Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu

SMAT Portalegre: Serviços Municipalizados de Água e Transportes de Portalegre

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

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

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

TAmbiente: TEJO AMBIENTE – EMPRESA INTERMUNICIPAL DE AMBIENTE DO MÉDIO TEJO, EIM, SA

Taviraverde: TAVIRAVERDE – EMPRESA MUNICIPAL DE AMBIENTE, EM

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

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

Trofáguas: TROFÁGUAS – SERVIÇOS AMBIENTAIS, EM SOCIEDADE UNIPESSOAL LDA

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

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

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

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

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

SUMÁRIO EXECUTIVO / *EXECUTIVE SUMMARY*

O Setor e Principais Intervenientes

Em 2024, os serviços de águas e resíduos em Portugal continental foram assegurados por 352 entidades gestoras, maioritariamente (72 %) geridas diretamente pelas entidades titulares. Observa-se uma clara distinção entre os serviços em alta e em baixa. Nos primeiros predominam entidades concessionárias (dez) que abrangem a maioria do território e população portuguesa (em ambos os casos de 65 % a 90 %, consoante o serviço). Por outro lado, os sistemas em baixa mantêm uma elevada fragmentação, somando mais de duas centenas de entidades, sobretudo de gestão direta municipal ou intermunicipal.

A tendência estrutural dos últimos anos aponta para a redução gradual do número total de entidades gestoras, reforçando a escala, a eficiência técnica e económica e a coerência territorial dos sistemas. Esta dinâmica resulta, entre outros fatores, da agregação de sistemas, como o caso da Águas Públicas em Altitude, entidade criada em 2024.

O Quadro 1 resume o número total de entidades gestoras que integram o panorama geral das entidades pertencentes ao universo regulado pela ERSAR a 31 de dezembro de 2024.

The Sector and Main Stakeholders

In 2024, water and waste services in mainland Portugal were provided by 352 utilities, the majority of which (72%) were managed directly by the local authorities (municipalities). A clear distinction can be observed between bulk (upstream) and retail (downstream) services. The former are predominantly operated by state concessionaire entities (ten) that cover most of the national territory and population (both, ranging from 65% to 90%, depending on the service). On the other hand, downstream systems remain highly fragmented, with more than two hundred utilities, most under direct municipal or inter-municipal management.

The trend of recent years indicates a gradual reduction in the total number of utilities, thereby reinforcing system scale, technical and economic efficiency, and territorial coherence. This development results, among other factors, from the agglomeration of systems, such as the creation of Águas Públicas em Altitude in 2024.

Table 1 summarises the total number of utilities that compose the overall landscape of service providers within ERSAR's regulatory scope as of 31st of December 2024.

Quadro 1. Síntese do panorama das entidades gestoras que compõem os serviços de águas e resíduos em Portugal continental

Table 1. Overview of utilities of water and waste management services in mainland Portugal

Modelo de gestão ***Management model***	**Abastecimento de água** ***Drinking water supply***	**Gestão de águas residuais** ***Urban wastewater management***	**Gestão de resíduos urbanos** ***Municipal waste management***	**Total**
Gestão concessionada *Concessions*	30	31	12	48
Gestão delegada *Delegations (municipal companies)*	36	32	27	49
Gestão direta *Direct management*	156	160	219	255
Total	**222**	**223**	**258**	**352**

Recursos Infraestruturais e Caraterização dos Serviços

A evolução dos serviços de águas e resíduos mostra que as entidades gestoras têm vindo a reforçar o seu conhecimento infraestrutural e a adotar práticas mais eficientes, embora persistam fragilidades relevantes que exigem investimento.

Os serviços em alta apresentam, de forma geral, melhor desempenho nos índices do sistema de avaliação face aos serviços em baixa.

Infrastructure Assets and Service Characterization

The evolution of water and waste services shows that service providers have been strengthening their infrastructure knowledge and adopting more efficient practices, although significant structural challenges that require further investment persist.

In general, bulk services perform better than retail services in the evaluation system indices.

No abastecimento de água e gestão de águas residuais, os serviços em baixa continuam a operar redes mais envelhecidas e com menor capacidade de planeamento e gestão patrimonial. Apesar de alguns progressos na medição de caudais e na reutilização de água residual tratada, os valores continuam reduzidos e evidenciam a necessidade de reforçar o controlo de afluências indevidas e a implementação de soluções de adaptação às alterações climáticas. Em paralelo, a eficiência energética, a conformidade no encaminhamento de lamas e o licenciamento de descargas continuam a exigir melhorias significativas.

Em 2024, verificou se que 55 % dos resíduos urbanos tratados em Portugal continental tiveram como destino final o aterro, um valor superior aos 24 % de resíduos depositados diretamente sem tratamento prévio. Entre os resíduos encaminhados para unidades de tratamento, apenas 11 % foram direcionados para processos de valorização orgânica. A adoção de modelos PAYT permanece limitada e a recolha seletiva, tanto multimaterial como de biorresíduos, continua significativamente abaixo do seu potencial. Estes fatores contribuem para a manutenção de níveis elevados de deposição em aterro, condicionando o desempenho global do setor.

Globalmente, os serviços de águas e resíduos evoluíram favoravelmente, mas enfrentam ainda importantes desafios estruturais na modernização das infraestruturas, na gestão operacional e na transição para modelos mais circulares e eficientes.

In drinking water supply and wastewater management, retail services with limited capacity for asset planning and management continue to operate aging networks. Despite some progress in flow measurement and in the reuse of treated wastewater, values remain low, highlighting the need to strengthen the control of undue inflows and the implementation of climate adaptation measures. In addition, energy efficiency, compliance in sludge routing, and discharge licensing continue to require significant improvements.

In 2024, 55% of the municipal waste treated in mainland Portugal was ultimately disposed of in landfill, exceeding the 24% of waste that is directly landfilled, without prior treatment. Among the waste routed to treatment facilities, only 11% was channelled into organic recovery processes. The uptake of PAYT schemes remains limited, and selective collection, both for multimaterial recyclables and biowaste, continues to perform significantly below its potential. These conditions contribute to the persistence of high landfill disposal levels, thereby constraining the overall performance of the sector.

Overall, water and waste services continue to show positive progress; however, both sectors still face significant structural challenges, particularly in infrastructure modernisation, operational optimisation, and the transition towards more circular, resource-efficient service models.

Quadro 2. Síntese dos principais indicadores sobre o recursos infraestruturais e caraterização dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental

Table 2. Key indicators on infrastructure resources and water and waste service characterisation in mainland Portugal

Tema em análise ***Key figure***	**Variável** ***Variable***	**Abastecimento de água** ***Drinking water supply***	**Gestão de águas residuais** ***Urban wastewater management***	**Gestão de resíduos** ***Municipal waste management***
Índice de Conhecimento Infraestrutural *Infrastructure Knowledge Index*	Alta *Bulk service*	179	171	-
	Baixa *Retail service*	155	136	-
Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas *Infrastructure Asset Management Index*	Alta *Bulk service*	175	158	-
	Baixa *Retail service*	72	66	-
Índice de Valor da Infraestrutura *Infrastructure Value Index*	Alta *Bulk service*	0,55	0,66	-
	Baixa *Retail service*	0,36	0,44	-
Índice de Medição de Caudais *Flow Measurement Index*	Alta *Bulk service*	171	104	-
	Baixa *Retail service*	148	63	-
Índice de Segurança e Resiliência *Safety, Security and Resilience Index*	Alta *Bulk service*	180	158	-
	Baixa *Retail service*	114	74	-
Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha *Assets Knowledge and Waste Collection Optimization Index*	Alta *Bulk service*	-	-	83
	Baixa *Retail service*	-	-	51
Índice de Faturação em Função da Produção *Pay-As-You-Throw Index*	Baixa *Retail service*	-	-	2
Destino final dos resíduos *End destination of waste*	Reciclagem multimaterial *Multi-material recycling*	-	-	13 %
	Valorização orgânica *Biowaste recycling*	-	-	11 %
	Incineração *Incineration*	-	-	21 %
	Aterro *Landfill*	-	-	55 %

Avaliação da Qualidade do Serviço Prestado aos Utilizadores

A qualidade do serviço no abastecimento público de água, na gestão de águas residuais urbanas e na gestão de resíduos urbanos evoluiu favoravelmente nas últimas décadas, fruto de um esforço de investimento significativo, enquadrado por uma política pública consistente, onde o cofinanciamento com fundos comunitários foi determinante.

Em 2024, a análise global das médias nacionais da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, tanto em alta como em baixa, evidencia progressos relevantes em vários indicadores, embora subsistam áreas que continuam a apresentar margem significativa para melhoria.

No abastecimento de água, destaca-se a melhoria do indicador "Adesão ao serviço", em baixa, que alcançou pela primeira vez, nos últimos 5 anos, uma avaliação mediana.

O indicador "Utilização da infraestrutura de tratamento" evoluiu igualmente de forma positiva, atingindo avaliação boa, nos serviços em alta e baixa.

Na gestão de águas residuais, em baixa, o indicador de "Adesão ao serviço por rede fixa" registou também, pela primeira vez, nos últimos 5 anos, a avaliação mediana.

Na gestão de resíduos urbanos, destaca-se a evolução positiva na avaliação da qualidade do serviço do indicador "Renovação do parque de viaturas", em alta, que atingiu avaliação boa. Em paralelo, verifica-se melhoria no indicador "Adequação dos recursos humanos", no tratamento e na recolha, para os serviços em alta e baixa.

Em termos globais, os resultados obtidos em 2024 indicam que o setor do abastecimento de água apresenta a maior proporção de indicadores com qualidade de serviço classificada como boa. Em contraste, a gestão de águas residuais continua a evidenciar uma percentagem elevada de indicadores com avaliação insatisfatória e a maior proporção de entidades gestoras em baixa que não apresentaram resposta à informação solicitada. No setor dos resíduos urbanos, observam-se resultados globalmente medianos e uma percentagem elevada de entidades gestoras que não reportaram a informação solicitada.

De forma transversal, a ERSAR sublinha que, apesar do progresso desenvolvido pelas entidades gestoras, os indicadores ligados à reabilitação e monitorização de infraestruturas, produção própria de energia, produção de água para reutilização, controlo de descargas e taxa de reciclagem, continuam a exigir um reforço prioritário para alcançar níveis de desempenho mais consistentes e sustentáveis.

Assessment of the Quality of Service Provided to Users

The quality of service in drinking water supply, urban wastewater management and municipal waste management has improved significantly over the past decades, as a result of substantial investment efforts supported by a consistent public policy framework in which European Union co-funding played a decisive role.

In 2024, the overall national results show relevant progress across several indicators, for both bulk and retail utilities, although there are still several aspects with considerable room for improvement.

In the drinking water supply service, improvements stand out in the "Service coverage" indicator (retail), which, for the first time in the past five years, achieved an "average" evaluation. The "Adequacy of treatment capacity use" indicator also evolved positively, reaching a "good" evaluation for both bulk and retail services.

In urban wastewater management, at the retail level, the "Connection to the service through network" indicator also attained, for the first time in the last five years, an "average" evaluation.

In municipal waste management, there was a remarkable progress in the "Waste collection vehicles fleet renewal" indicator (bulk), which reached a "good" evaluation. In addition, improvements were also observed in the "Adequacy of human resources" indicator, both in treatment and collection, and for bulk and retail services.

Overall, the results obtained in 2024 indicate that the drinking water supply sector continues to present the highest proportion of indicators that achieve a "good" evaluation. On the other hand, urban wastewater management still shows a high percentage of indicators rated as unsatisfactory, together with the highest proportion of retail utilities that did not report the requested information. In the municipal waste sector, results are generally "average", with a significant share of service providers failing to report the required information.

Across all services, ERSAR highlights that, despite the progress achieved by the utilities, indicators related to infrastructure rehabilitation and monitoring, self-produced energy, reclaimed water production, water discharge control and waste recycling, still require priority attention to achieve more consistent and sustainable levels of performance.

Quadro 3. Distribuição da avaliação dos indicadores da Qualidade do Serviço em 2024

Table 3. Distribution of the Quality of Service indicator ratings in 2024

Avaliação (%) *Rating (%)*	Abastecimento de água *Drinking water supply*		Gestão de águas residuais *Urban wastewater management*		Gestão de resíduos urbanos *Municipal waste management*	
	Alta *Bulk service*	Baixa *Retail service*	Alta *Bulk service*	Baixa *Retail service*	Alta *Bulk service*	Baixa *Retail service*
Qualidade do serviço boa *Good service quality*	53	41	29	32	33	34
Qualidade do serviço mediana *Average service quality*	18	17	24	11	29	20
Qualidade do serviço insatisfatória *Unsatisfactory service quality*	29	33	46	43	30	33
Não respondeu *No response*	0	9	1	14	1	5
Alerta *Alert*	0	0	0	0	7	8

Análise Económica e Financeira

Em 2024, manteve-se a trajetória de realização de investimento pelas entidades gestoras que prestam os serviços de águas e resíduos, verificando-se predominância de investimento nos serviços de águas, em especial no serviço de abastecimento de água, quer na vertente em baixa quer na vertente em alta, comparativamente ao serviço de gestão de resíduos urbanos.

No desempenho económico da prestação dos serviços, enquanto o serviço de abastecimento de água mantém uma situação satisfatória em termos globais, apesar de algumas entidades gestoras apresentarem défice de rendimentos, nos serviços de gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, a situação global ainda merece preocupação, em especial neste último, onde os resultados líquidos têm vindo a baixar progressivamente , elevando o défice de rendimentos e consequente necessidade de financiamento implícito, com reflexo na cobertura de gastos, que se afigura insatisfatória.

Economic and Financial Analysis

In 2024, the investment trend among water and waste providers remained constant, with a predominance in water services particularly in the drinking water supply service, both at the retail and bulk levels.

Regarding the economic performance, while the drinking water supply service maintains an overall satisfactory situation, the overall situation for the urban wastewater management and municipal waste management services still warrants concern. This is particularly true for the latter, where net income have been progressively declining, increasing the revenue deficit and resulting in implicit financing needs. This aspect is reflected in cost recovery levels, which remain unsatisfactory for these services.

Quadro 4. Principais indicadores económico-financeiros do setor de águas e resíduos em 2024

Table 4. Key economic and financial indicators of water and waste services in 2024

Tema em análise *Key figure*	Variável *Variable*	Abastecimento de água *Drinking water supply*	Gestão de águas residuais *Urban wastewater management*	Gestão de resíduos *Municipal waste management*	Total
Investimento anual (Milhões de euros)	Alta *Bulk service*	93,7	74,8	73,4	241,9
Annual investment (Million euros)	Baixa *Retail service*	149,7	139,1	89,3	378,1
Rendimentos totais (Milhões de euros)	Alta *Bulk service*	472,3	472,4	562,8	1 507,5
Total revenues (Million euros)	Baixa *Retail service*	1 081,2	782,6	600,6	2 464,4
Gastos totais (Milhões de euros)	Alta *Bulk service*	409,5	446,4	551,2	1 407,1
Total expenses (Million euros)	Baixa *Retail service*	990,0	796,3	815,6	2 601,9
Resultados líquidos (Milhões de euros)	Alta *Bulk service*	62,8	26,0	11,7	100,5
Net income (Million euros)	Baixa *Retail service*	91,2	-13,7	-215,0	-137,5
Défice de rendimentos (Milhões de euros)	Alta *Bulk service*	0	0	0	0
Revenue deficit (Million euros)	Baixa *Retail service*	-33,7	-66,6	-219,3	-319,6
Cobertura de gastos (%)	Alta *Bulk service*	120	108	101	109
Cost recovery (%)	Baixa *Retail service*	110	98	68	93

Tarifas

As tarifas praticadas pelas entidades gestora em alta, bem como os preços médios dos serviços praticados em baixa, continuam a apresentar uma distribuição assimétrica em todos os serviços regulados, com grandes amplitudes entre os valores mínimos e valores máximos. Salienta-se que subsistem municípios onde os serviços de gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos não são faturados aos utilizadores finais domésticos.

Tariffs

The tariffs applied by bulk services, as well as the average prices charged in retail services, continue to show an asymmetric distribution across all regulated services, with wide gaps between minimum and maximum values. It should be noted that there are still municipalities where urban wastewater management and municipal waste management services are not billed to household users.

A acessibilidade económica aos três serviços regulados, considerando os encargos tarifários para um consumo mensal de 10 m³ e o rendimento médio disponível das famílias, é globalmente boa, com algumas entidades gestoras a apresentarem níveis medianos de acesso económico apenas no serviço de abastecimento de água. Nos serviços de águas residuais e gestão de resíduos, a boa macro acessibilidade resulta em grande parte da baixa cobertura dos gastos referida anteriormente. Por último, ainda que a maioria dos municípios disponha de tarifários especiais, nomeadamente sociais e para famílias numerosas, a percentagem de famílias abrangidas é pouco expressiva.

The macro affordability of the three regulated services remains generally good, considering the tariff burden associated with a monthly consumption of 10 m³ and the average disposable income of households, even though some drinking water utilities present only medium levels of affordability. In the urban wastewater and municipal waste services, the good macro affordability indicator results, benefit to a large extent from the low levels of cost recovery previously referred. It should be highlighted that most municipalities offer special tariffs, namely social tariffs and tariffs for large families, even though only a small percentage of households benefit from them.

Quadro 5. Principais indicadores sobre as tarifas aplicadas ao setor de águas e resíduos em 2024

Table 5. Tariff indicators for the water and waste services in 2024

Tema em análise ***Key figure***	**Variável** ***Variable***	**Abastecimento de água** ***Drinking water supply***	**Gestão de águas residuais** ***Urban wastewater management***	**Gestão de resíduos** ***Municipal waste management***	**Total**
Tarifas médias (€/m³; €/t) *Average tariffs (€/m³; €/t)*	Alta *Bulk service*	0,56	0,60	64,62	-
	Baixa[1] *Retail service[2]*	1,61	1,39	104,31	-
Encargos tarifários domésticos mensais (€/10 m³) *Domestic tariff charge per month (€/10 m³)*	Baixa *Retail service*	13,49	10,50	7,96	31,94
Acessibilidade económica (%) *Affordability (%)*	Baixa *Retail service*	0,32	0,25	0,19	-
Tarifários sociais (%) *Social tariffs (%)*	Municípios *Municipalities*	79	75	71	-
	Famílias *Households*	3,1	2,6	2,5	-
Tarifários para famílias numerosas (%) *Tariffs for large households (%)*	Municípios *Municipalities*	81	75	28	-
	Famílias *Households*	0,5	0,4	0,1	-

Análise de Reclamações dos Utilizadores dos Serviços

User Complaints Analysis

Em 2024, à imagem de anos anteriores, verificou-se uma clara preferência dos utilizadores dos serviços pela apresentação de reclamações diretamente junto da sua entidade gestora,

In 2024, as in previous years, users continued to show a clear preference for submitting complaints directly to their utility through written channels other than the complaints

[1] Corresponde ao preço médio do serviço com os utilizadores domésticos, utilizadores não domésticos e serviços auxiliares.

[2] *Corresponds to the average price of the service for domestic users, non-domestic users, and auxiliary services.*

por outros canais escritos que não o livro de reclamações (físico ou eletrónico): mais de 50 mil reclamações foram apresentadas por meios escritos informais e pouco mais de 4300 nos livros de reclamações.

Considerando o número de reclamações apresentadas por alojamentos existentes na área de intervenção de cada entidade gestora, o maior rácio é observado na gestão delegada e para o abastecimento de água, embora não se identifique uma clara diferenciação do volume de reclamações por modelo de gestão.

A maior percentagem de reclamações recebidas na ERSAR (42 %) respeita ao ciclo de faturação (leitura, faturação e cobrança), com questões que são transversais aos três serviços, mantendo a tendência dos anos anteriores. Um quarto das reclamações recebidas respeita a temas relacionados com a qualidade do serviço, que também abrangem os três serviços, embora com mais destaque para as falhas no fornecimento de água. A qualidade da água continua a ser o aspeto menos contestado (3 %), 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 consumidores.

No contexto da apreciação das reclamações, a ERSAR considerou assistir razão ao reclamante em 44 % das reclamações cuja análise foi concluída em 2024, tendo a própria entidade gestora corrigido voluntariamente o procedimento em mais de metade destas situações.

A ERSAR apenas emite recomendações não vinculativas, pelo que a resolução final dos conflitos, quando não seja possível por acordo entre as partes, depende do recurso a uma instância judicial ou para judicial, como os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Em 2024, os centros de arbitragem resolveram 211 processos relativos ao setor do abastecimento público de água, de gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, refletindo um aumento de 21 % face ao ano anterior.

book (physical or electronic): more than 50,000 complaints were submitted through informal written channel, while slightly more than 4,300 were submitted using the complaints books.

Considering the number of complaints submitted per household within the service area of each utility, the highest ratio is observed in delegated management models and in the drinking water supply service, although no clear differentiation in complaint volumes can be identified across management models.

The highest share of complaints received by ERSAR (42%) concerns the billing cycle (meter reading, billing, and payment collection), involving issues common to all three services and consistent with the trend of previous years. One quarter of the complaints relate to quality of service aspects, also covering all three services, with interruptions in the drinking water supply being the most prominent issue. Water quality remains the least contested aspect (3%), which may be attributed to the strong performance of most utilities in water quality control and in communicating results to consumers.

In its assessment of complaints, ERSAR "ruled" in favour of the complainant within 44% of the cases concluded in 2024, with the utility voluntarily correcting the procedure in more than half of these situations.

Since ERSAR only issues non-binding recommendations, unresolved disputes must be referred to judicial or alternative dispute-resolution bodies, such as consumer arbitration centres. In 2024, these centres resolved 211 cases related to the drinking water supply service, urban wastewater management, and municipal waste management, reflecting a 21% increase compared with the previous year.

Quadro 6. Principais indicadores sobre as reclamações dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos em 2024

Table 6. Key Indicators on user complaints in the water and waste services sector in 2024

Tema em análise ***Key figure***	**Variável** ***Variable***	**Valor** ***Value***
Meio de submissão *Submission channel*	Diretamente às entidades gestoras por meios informais (escritos) *Directly to utilities through informal channels (written)*	50 963
	Nos livros de reclamações (físico e eletrónico) *By using the complaints books system (physical or electronic)*	4 397
	À ERSAR por meios informais *To ERSAR through informal channels*	981
Reclamações recebidas pela ERSAR *Complaints received by ERSAR*	Total	5 378
	Assunto mais reclamado *Most frequent issue*	Leitura, faturação e cobrança *Meter reading, billing and payment collection*
	Assunto menos reclamado *Least frequent issue*	Qualidade da água *Water quality*
	Reclamações inconclusivas *Inconclusive complaints*	22 %
	Reclamações sem fundamento *Unfounded complaints*	34 %
	Reclamações com fundamento *Complaints with merit*	44 %
Reclamações com fundamento recebidas pela ERSAR *Complaints with merit received by ERSAR*	Resolução voluntário pela entidade gestora *Voluntary resolved by the utility*	54 %
	Situação não reparável *Irreparable situation*	35 %
	A entidade gestora acatou o parecer *ERSAR's opinion accepted by the utility*	9 %
	A entidade gestora manteve a posição *Utility maintained its position*	2 %

Monitorização Legal e Contratual

Na regulação comportamental, a ERSAR garante a monitorização legal e contratual das entidades gestoras ao longo do seu ciclo de vida, para acompanhar e avaliar o cumprimento pelas entidades titulares e gestoras das regras legais e contratuais que regem de forma mais direta a prestação dos serviços regulados.

No que respeita à existência de título que habilita a entidade gestora a prestar o serviço, verifica-se que, em 2024, oito das entidades (cerca de 17 %) que operam nos serviços de águas e resíduos com o modelo de gestão delegada, não tinham ainda a sua situação contratual regularizada, o que representa uma redução de quatro pontos percentuais

Legal and Contract Monitoring

Regarding behavioural regulation, ERSAR is responsible for monitoring the legal and contract compliance of utilities throughout their lifecycle, to ensure that both service owners and utilities comply with the legal and contract provisions that are more directly related to service provision.

In 2024, eight utilities (around 17%) operating under the delegated management model had still not regularised their contract status. This represents a reduction of four percentage points in irregular situations compared with the previous year. As for utilities operating under the concession model, in 2024 ERSAR's intervention included the analysis of five contract revisions, which were based on various grounds, namely: revisions of the investment plan,

das situações irregulares face ao ano anterior. Quanto às entidades que operam sob o modelo de gestão concessionada, em 2024, a intervenção da ERSAR incluiu o acompanhamento da revisão de cinco contratos, com fundamento em motivos vários, nomeadamente revisões do plano de investimentos a cargo da concessionária, adaptação às regras do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e não atualização das tarifas em vários anos. Os principais mecanismos de revisão contratual e reposição do equilíbrio económico-financeiro consistiram na revisão do tarifário (quatro) e em alguns casos (três) na prorrogação do prazo da concessão. De referir que as alterações aos contratos de duas concessões foram acordadas na sequência de decisões proferidas por tribunais arbitrais e administrativos, visando alcançar um resultado equivalente ao determinado em sede judicial.

A ERSAR é ainda responsável pela aplicação de sanções no caso de incumprimento das obrigações legais a que as entidades gestoras estão sujeitas e que compete a esta entidade reguladora fiscalizar, nomeadamente no quadro do regime da qualidade da água para consumo humano, do regime dos serviços municipais ou do regime do livro de reclamações. Os processos de contraordenação respeitantes a infrações ou indícios de infrações praticadas em 2024 incidiram, essencialmente, sobre as obrigações que decorrem do regime da qualidade da água para consumo humano, tendo em conta o vasto leque de contraordenações que este regime legal contempla. No decurso deste ano, a ERSAR decidiu 107 processos de contraordenação, que conduziram, na sua maioria, à aplicação de coima (61), sendo aplicada a sanção de admoestação em nove processos e 37 foram arquivados sem decisão condenatória. De salientar que das decisões condenatórias proferidas em 2024 que foram impugnadas junto do Tribunal da Regulação e Concorrência, apenas duas foram parcialmente alteradas e uma revogada, encontrando-se uma a aguardar decisão.

adjustments to comply with the framework set out in Decree-Law No. 194/2009 of 20 August, and the lack of tariff updates. The main mechanisms used for contract revision and for restoring economic-financial balance consisted in tariff adjustments (four cases) and, in some cases (three), the extension of the concession period. It should also be noted that amendments to two concession contracts were agreed following decisions issued by arbitral and administrative courts.

ERSAR is also responsible for applying sanctions in cases where utilities fail to comply with the legal obligations that fall under the regulator's supervisory remit, notably those deriving from the drinking water quality regime, the municipal services regime, or the complaints book regime. Legal infractions proceedings in 2024 focused mainly on obligations established under the drinking water quality regime, given the wide range of legal offences foreseen in that legal framework. During this year, ERSAR concluded 107 legal infractions proceedings, most of which resulted in the imposition of fines (61), while an admonition (condemnatory decision without a pecuniary sanction) was applied in nine cases and 37 cases were closed without a condemnatory decision. It is noteworthy that, among the condemnatory decisions issued in 2024 that were appealed before the Competition, Regulation and Supervision Court, only two were partially amended and one was revoked, with one still pending a ruling.

Quadro 7. Principais indicadores da Monitorização Legal e Contratual em 2024

Table 7. Key indicators of legal and contract monitoring in 2024

Tema em análise ***Key figure***	**Variável** ***Variable***	**Alta** ***Bulk service***	**Baixa** ***Retail service***	**Total**
Situação contratual das entidades gestoras delegadas, de titularidade municipal *Contract status of delegated management utilities (municipal ownership)*	Sem contrato *Without contract*	3	6	**8**
	Com contrato *With contract*	8	33	**40**
	Dentro do período quinquenal vinculativo *Within the five-year binding period*	3	17	**20**
	Período quinquenal iniciado em 2024 *Five-year period starting in 2024*	0	3	**3**
	Período quinquenal expirado *Expired five-year period*	5	13	**17**
Alterações a contratos de concessão *Amendments to concession contracts*		0	5	**5**
Situação das entidades gestoras em relação a regulamentos de serviço *Status regarding service provision regulations*	Sem regulamento *Without regulation*	17	58	**75**
	Com regulamento não atualizado *Outdated regulation*	5	119	**124**
	Com regulamento atualizado *With updated regulation*	9	481	**490**
Contraordenações *Legal infraction proceedings*	Aplicação de coima *Application of fines*	2	59	**61**
	Sanção de admoestação *Admonition*	1	8	**9**
	Arquivamento *Closure of the proceedings without a condemnatory decision*	1	36	**37**

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO

Enquanto entidade reguladora do setor, a ERSAR tem como objetivo disponibilizar e divulgar regularmente informação relevante e fidedigna, de forma rigorosa e acessível a todos os intervenientes, através da recolha, validação, processamento e divulgação de dados e informação base relativa ao setor e às respetivas entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos. Visa, assim, contribuir para consolidar uma verdadeira cultura de informação concisa, credível e de fácil interpretação, obtida a partir de um volume substancial de dados gerados no setor e auditados pelo regulador, cobrindo todas as entidades gestoras, independentemente dos modelos de gestão adotados para a prestação destes serviços. Com este relatório anual, a entidade reguladora pretende garantir o direito fundamental de acesso à informação que assiste a todos os utilizadores e à sociedade em geral e, simultaneamente, contribuir com este conhecimento para a melhoria contínua e sustentada do setor.

O presente volume integra-se no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal de 2025 (RASARP 2025) e visa sintetizar a informação mais relevante sobre este setor nas várias vertentes da atividade regulatória relativa ao ano de 2024.

1.2. ÂMBITO

Compete à ERSAR assegurar a regulação e supervisão do setor dos serviços de abastecimento público de água (AA), gestão de águas residuais urbanas (AR) e gestão de resíduos urbanos (RU), independentemente da titularidade estatal ou municipal dos respetivos sistemas e do modelo de gestão adotado (prestação direta do serviço, delegação do serviço ou ainda a sua concessão). O Volume 1 cobre todo o setor dos serviços públicos de águas e resíduos, apresentando a análise de informação relativa a todas entidades gestoras destes serviços, com dados referenciados a 31 de dezembro de 2024. O seu âmbito geográfico restringe-se ao território de Portugal continental.

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

O Volume 1, juntamente com todos os documentos do RASARP, pode ser consultado no sítio da *internet* da ERSAR: *www.ersar.pt*.

1.3. ESTRUTURA DO DOCUMENTO

A edição de 2025 do Volume 1 é marcada pela reorganização dos conteúdos presentes neste documento. Como tal, este volume, constituído por oito capítulos, apresenta uma nova estrutura que combina uma análise global, orientada para proporcionar ao público uma visão clara dos principais indicadores do setor das águas e resíduos, com uma análise mais detalhada dos diversos temas, disponibilizada nos anexos que acompanham o documento.

Neste contexto, todos os capítulos, exceto o primeiro e último, têm um anexo com conteúdos adicionais que, não sendo fundamentais para a informação que se pretende apresentar de forma mais concisa no RASARP, foram considerados necessários como complemento à mesma.

No âmbito da mesma reorganização, nesta edição foi adicionado um sumário executivo, em português e inglês, que pretende apresentar, de forma sintética e autónoma, a informação essencial deste volume.

Neste primeiro capítulo é feito um enquadramento genérico com a descrição do objetivo do volume, o âmbito do conteúdo e a sua estrutura.

O segundo capítulo apresenta uma descrição integrada do setor das águas e resíduos em Portugal continental, incluindo os grandes números do setor, a caraterização geral dos principais intervenientes e o nível de integração dos serviços.

No terceiro capítulo são apresentados os recursos infraestruturais afetos ao setor, com particular relevo para os índices de caraterização técnica dos serviços.

No quatro é feita a avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores através de um conjunto de indicadores-chave que integram o sistema de avaliação desenvolvido e aplicado pela ERSAR, que avalia a interface com o utilizador e a sustentabilidade do serviço (económica, infraestrutural, de recursos humanos e ambiental), de acordo com o Guia Técnico n.º 27. Neste capítulo, à avaliação global da qualidade de cada um dos serviços prestados, segue-se uma análise por indicador, com uma descrição do mesmo e dos respetivos valores e intervalos de referência, bem como a apresentação dos resultados globais, com referência à fiabilidade dos dados que serviram de base para o seu cálculo. Os resultados por entidade gestora, com a possibilidade de comparação de desempenho entre pares (*benchmarking*) são apresentados nos anexos deste capítulo.

No quinto capítulo é feita a análise económica e financeira no quadro do conjunto de indicadores relevantes para a regulação económica do setor. À caraterização sobre os investimentos realizados, segue-se os rendimentos e gastos do setor, assim como a análise à sustentabilidade económica dos serviços, abordando-se aspetos como os resultados líquidos, o défice de rendimentos e a cobertura dos gastos.

No sexto capítulo são abordados os aspetos da relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços de águas e resíduos, com enfoque nos tarifários praticados entre entidades e ao utilizador final, bem como nos encargos suportados e na acessibilidade económica dos agregados familiares. Neste capítulo, é ainda feito o balanço das

reclamações apresentadas pelos utilizadores junto das entidades gestoras e da ERSAR.

O sétimo capítulo resume a monitorização legal e contratual das entidades gestoras, incluindo a informação sobre o respetivo título jurídico e a monitorização da atividade com base nos contratos celebrados pelas entidades e os regulamentos de serviço. Inclui também a análise da aplicação de sanções, por parte da ERSAR, no caso de incumprimento das obrigações legais a que as entidades gestoras estão sujeitas.

No oitavo e último capítulo são apresentadas as considerações finais e algumas recomendações de caráter geral sobre a evolução do setor e desafios futuros.

Finalmente importa referir que este ano, para promover a reflexão e divulgação dos temas abordados neste volume, a ERSAR disponibilizou antecipadamente alguns dos seus conteúdos, entre outubro de 2025 e janeiro de 2026, nomeadamente a informação relativa aos principais intervenientes (capítulo 2), tarifários (capítulo 6), análise das reclamações recebidas na ERSAR (capítulo 6) e monitorização legal e contratual (capítulo 7).

2. O SETOR E PRINCIPAIS INTERVENIENTES

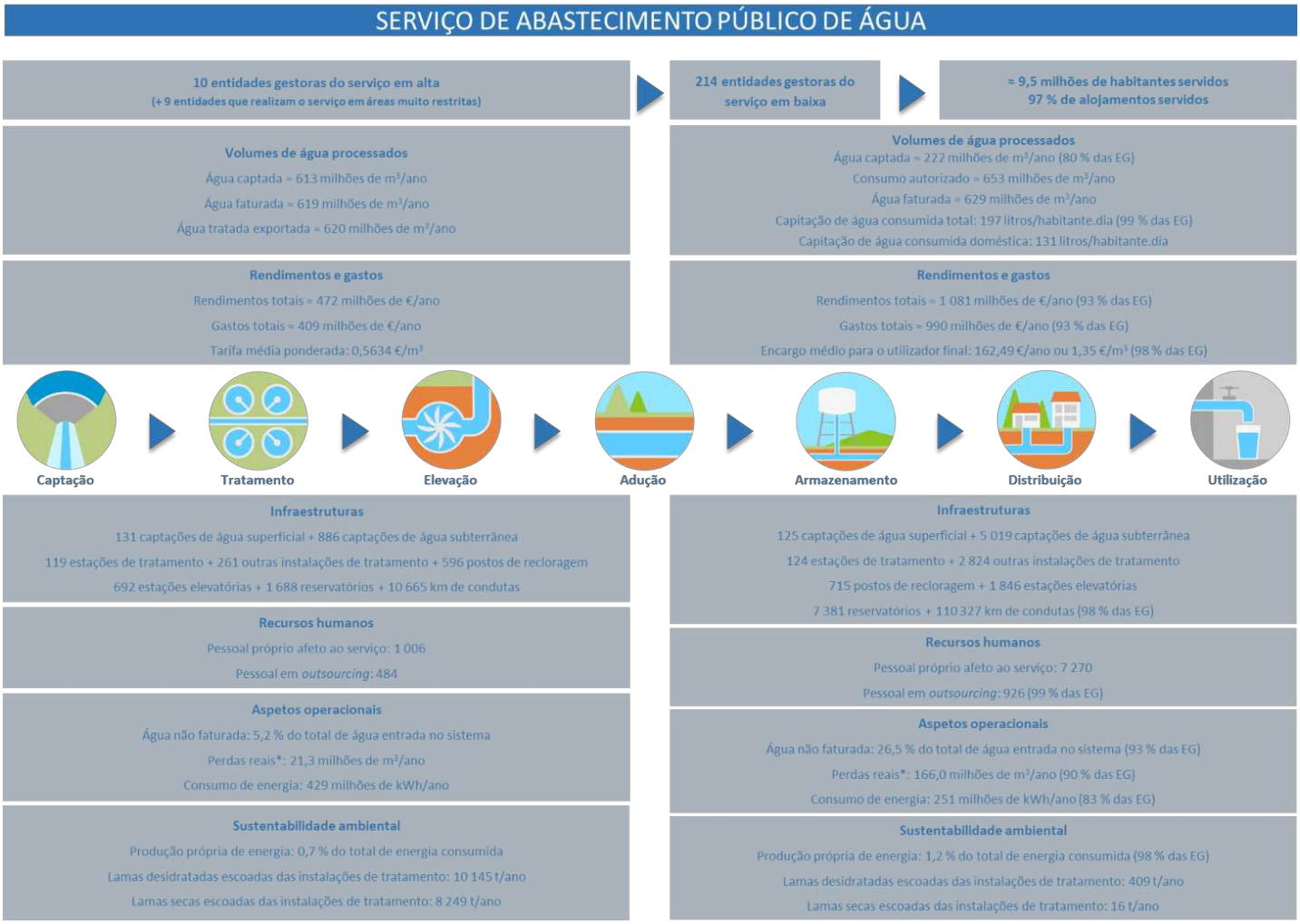
O presente capítulo apresenta uma caraterização geral dos serviços de águas e resíduos em Portugal, descrevendo os seus grandes números, os principais intervenientes, os modelos de gestão adotados e a sua distribuição geográfica.

A informação complementar sobre estes temas encontra-se disponível no Anexo I, onde se desenvolvem, para além dos temas supracitados, o enquadramento estratégico do Setor, a respetiva legislação e regulamentação, bem como o papel da Entidade Reguladora e da subcontratação de serviços por parte das entidades gestoras.

2.1. GRANDES NÚMEROS

A Figura 1, Figura 2 e Figura 3 apresentam de forma sintética os principais números, para o ano de 2024, dos serviços de abastecimento de água, gestão de águas residuais e gestão de resíduos urbanos em Portugal continental, suportados na informação que resulta da aplicação do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço à totalidade das entidades gestoras.

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).



* Valor correspondente ao dado "Perdas reais" (dAA62ab).

Figura 1. Grandes números do serviço de abastecimento público de água em Portugal continental

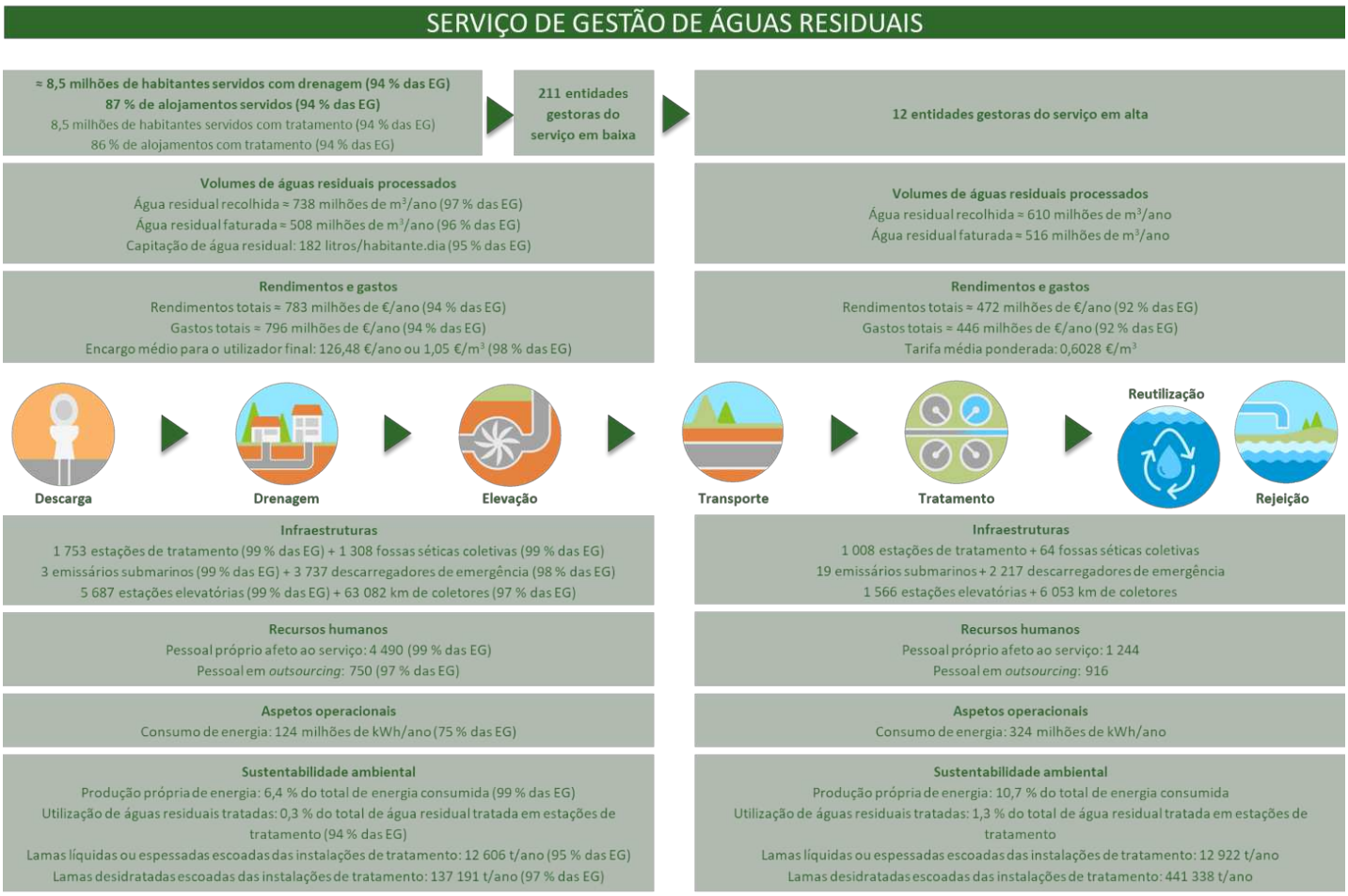


Figura 2. Grandes números do serviço de gestão de águas residuais urbanas em Portugal continental

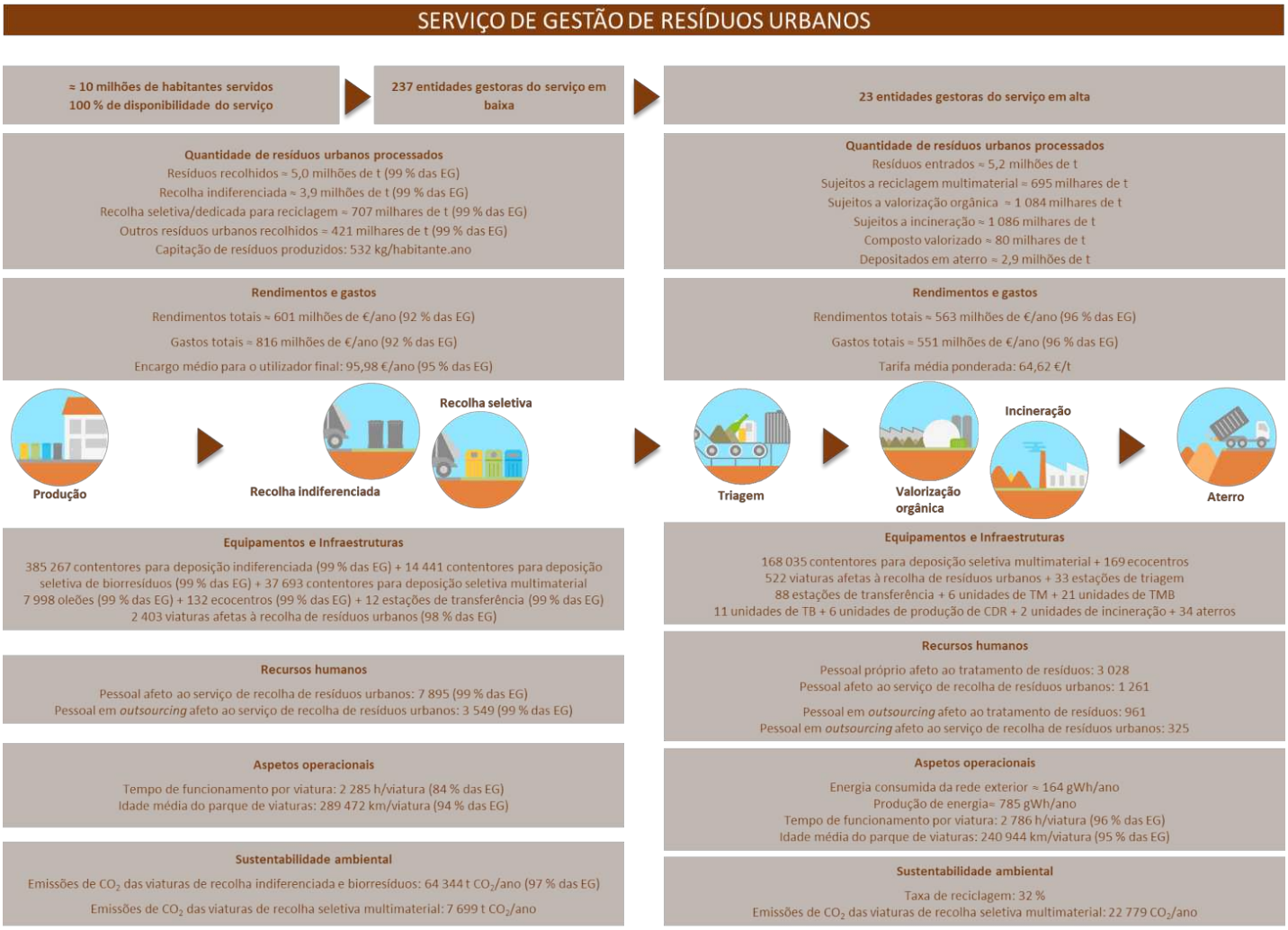


Figura 3. Grandes números do serviço de gestão de resíduos urbanos em Portugal continental

2.2. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Nesta secção apresenta-se uma descrição do setor que compõe os serviços de abastecimento público de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos.

O Quadro 8 disponibiliza o número total de entidades gestoras que integram o panorama geral das entidades pertencentes ao universo regulado pela ERSAR a 31 de dezembro de 2024[3].

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

Quadro 8. Panorama geral das entidades gestoras que compõem os serviços de abastecimento público de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos

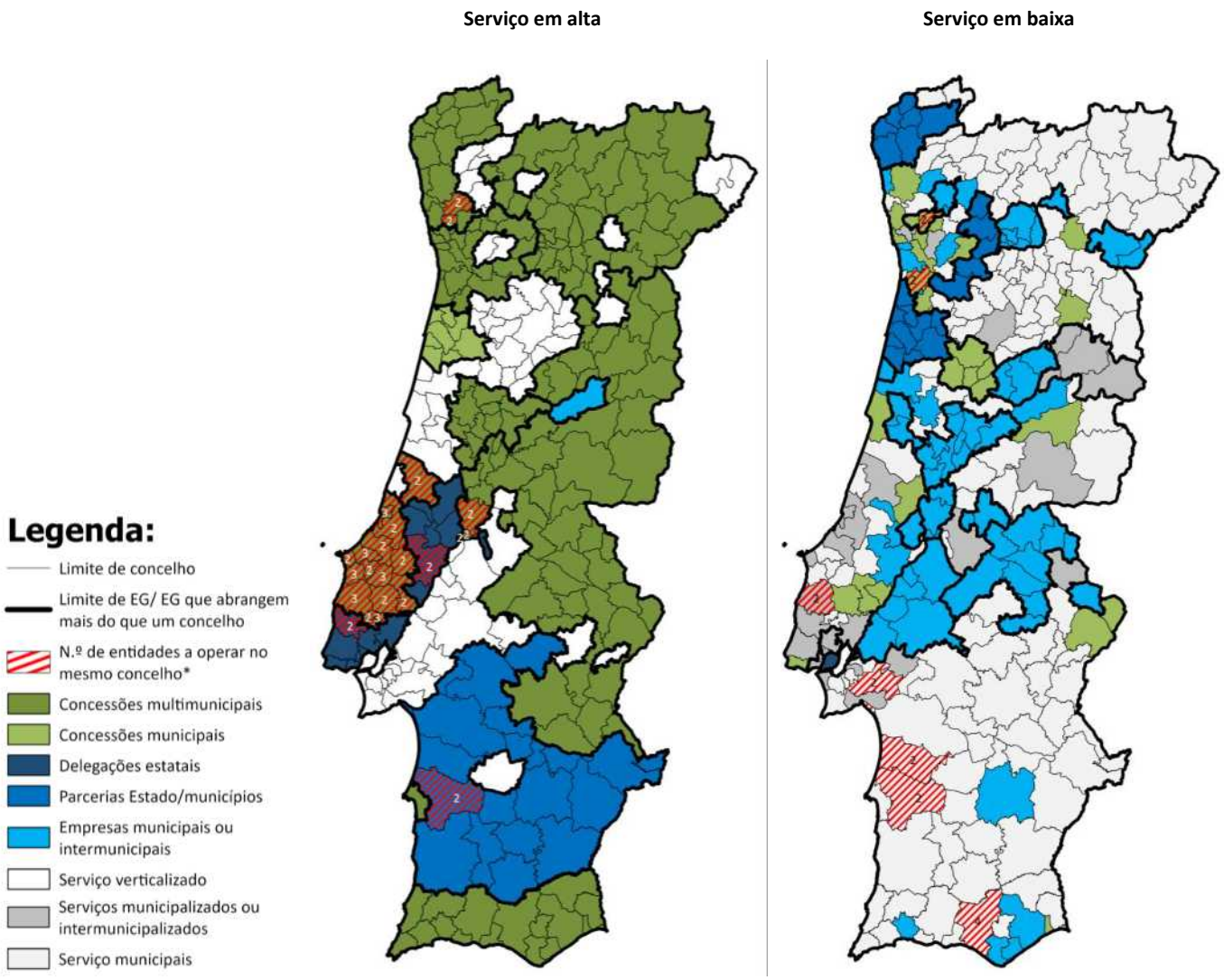
Modelo de gestão	Submodelo de gestão	Abastecimento de água			Gestão de águas residuais			Gestão de resíduos urbanos			Total
		Alta	Baixa	Total[3]	Alta	Baixa	Total[3]	Alta	Baixa	Total[3]	
Gestão concessionada	Concessões multimunicipais	6	1	**6**	8	0	**8**	12	0	**12**	**21**
	Concessões municipais	4	23	**24**	2	21	**23**	0	0	**0**	**27**
Gestão delegada	Delegações estatais	1	1	**1**	0	0	**0**	0	0	**0**	**1**
	Parcerias Estado/municípios	1	3	**4**	1	3	**4**	0	0	**0**	**4**
	Empresas municipais ou intermunicipais	1	30	**31**	0	28	**28**	9	20	**27**	**44**
Gestão direta	Associações de municípios	0	0	**0**	1	1	**2**	2	2	**4**	**6**
	Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	4	21	**21**	0	20	**20**	0	9	**9**	**22**
	Serviços municipais	2	135	**135**	0	138	**138**	0	206	**206**	**227**
Total		**19**	**214**	**222**	**12**	**211**	**223**	**23**	**237**	**258**	**352**

Em 2024, o panorama dos setores regulados apresenta um total de 352 entidades gestoras, das quais 255 (72 %) são geridas diretamente pelas entidades titulares, 48 (14 %) são concessões, na sua maioria municipais (56 % deste subconjunto) e 49 (14 %) são entidades criadas por gestão delegada.

2.2.1. Entidades Gestoras de Serviços de Abastecimento Público de Água

A Figura 4 e Figura 5 apresentam a distribuição geográfica e os indicadores gerais que caraterizam o peso percentual dos diferentes submodelos de gestão do serviço de abastecimento público de água, concretizados nos concelhos abrangidos e população servida[4]. Esta informação encontra-se detalhada no Anexo A-I.4.1 referente ao presente capítulo.

[4] Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes abrangidos pelas áreas de intervenção das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento público de água em alta e baixa, de acordo com os valores dos Censos 2021, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.



* No mapa são apresentados os submodelos de gestão mais representativos em termos de população abrangida.

Figura 4. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de abastecimento público de água

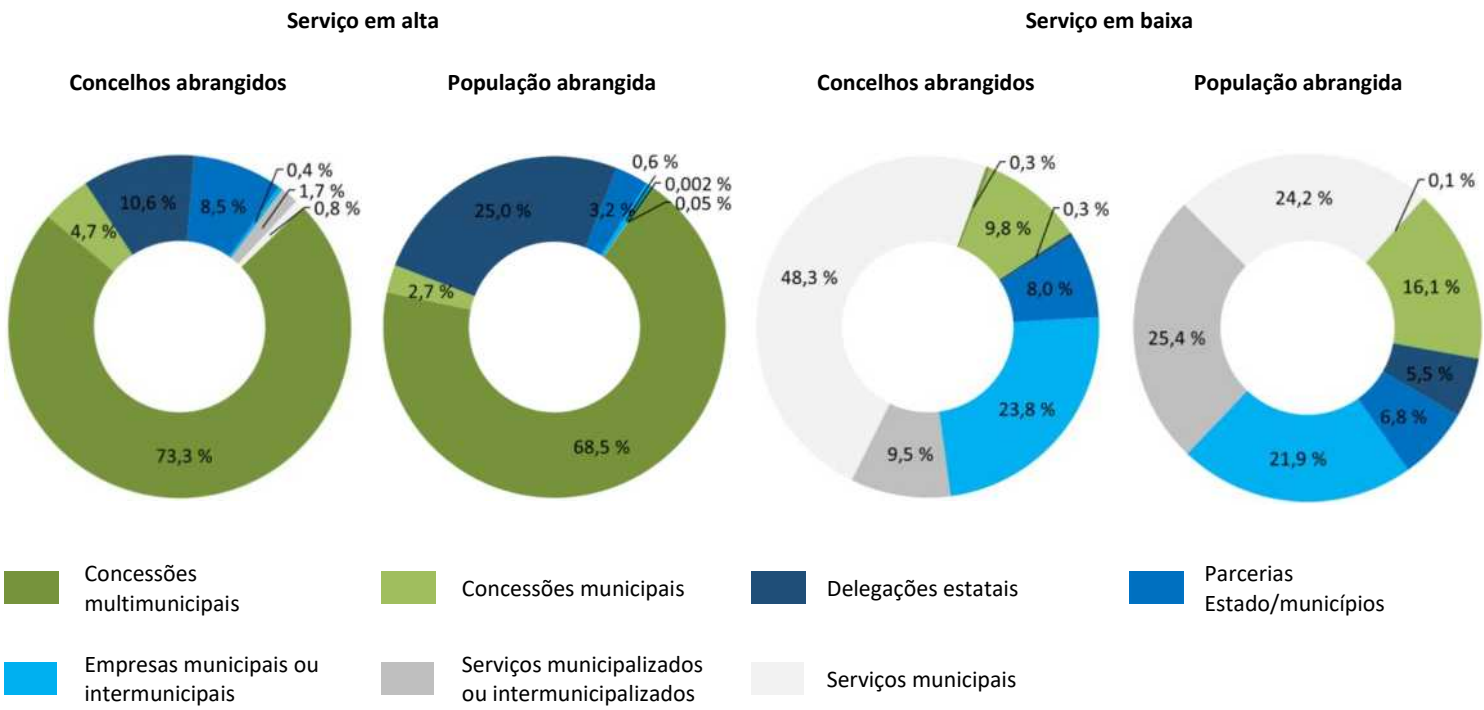


Figura 5. Indicadores gerais dos serviços de abastecimento público de água, por submodelo de gestão

Em Portugal continental, o serviço de abastecimento em alta é executado por entidades concessionárias na maior parte do território (a verde no mapa). Estas entidades abrangem cerca de 71 % da população e 78 % do número de municípios com serviço de abastecimento público de água em alta, destacando-se o submodelo das concessionárias multimunicipais.

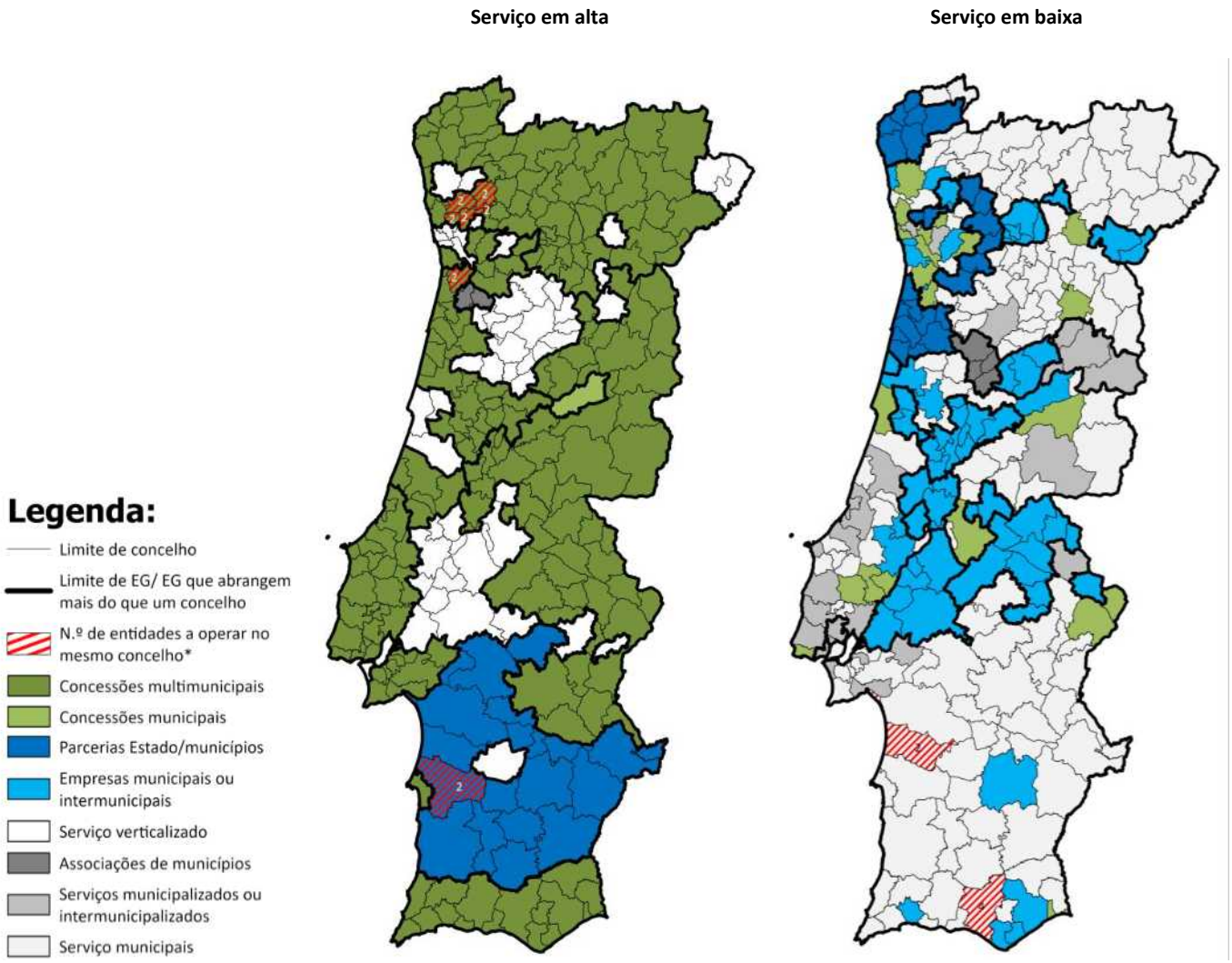
O abastecimento de água em baixa é marcado pelo elevado número de entidades gestoras, 214, na sua maioria com uma área de intervenção igual ou menor à da área do município. O modelo de gestão direta é aquele que mais se destaca (a cinzento no mapa), abrangendo 57,4 % do total de municípios e aproximadamente 49,5 % da população de Portugal continental.

O ano de 2024 foi caraterizado por alterações ao tecido de entidades que prestavam o serviço em baixa, particularmente pela criação da Águas Públicas em Altitude, que agregou os municípios de Celorico da Beira, Guarda, Manteigas e Sabugal, e da saída do município de Penacova da APIN, que passou a ser gerido pela CM de Penacova.

2.2.2. Entidades Gestoras de Serviços de Gestão de Águas Residuais Urbanas

A Figura 6 e Figura 7 apresentam a distribuição geográfica e os indicadores gerais que caraterizam o peso percentual dos diferentes submodelos de gestão do serviço de gestão de águas residuais urbanas, concretizados nos concelhos abrangidos e população servida [5]. Esta informação encontra-se detalhada no Anexo A-I.4.2, referente ao presente capítulo.

[5] Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes abrangidos pelas áreas de intervenção das entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa, de acordo com os valores dos Censos 2021, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.



* No mapa são apresentados os submodelos de gestão mais representativos em termos de população abrangida.

Figura 6. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de águas residuais urbanas

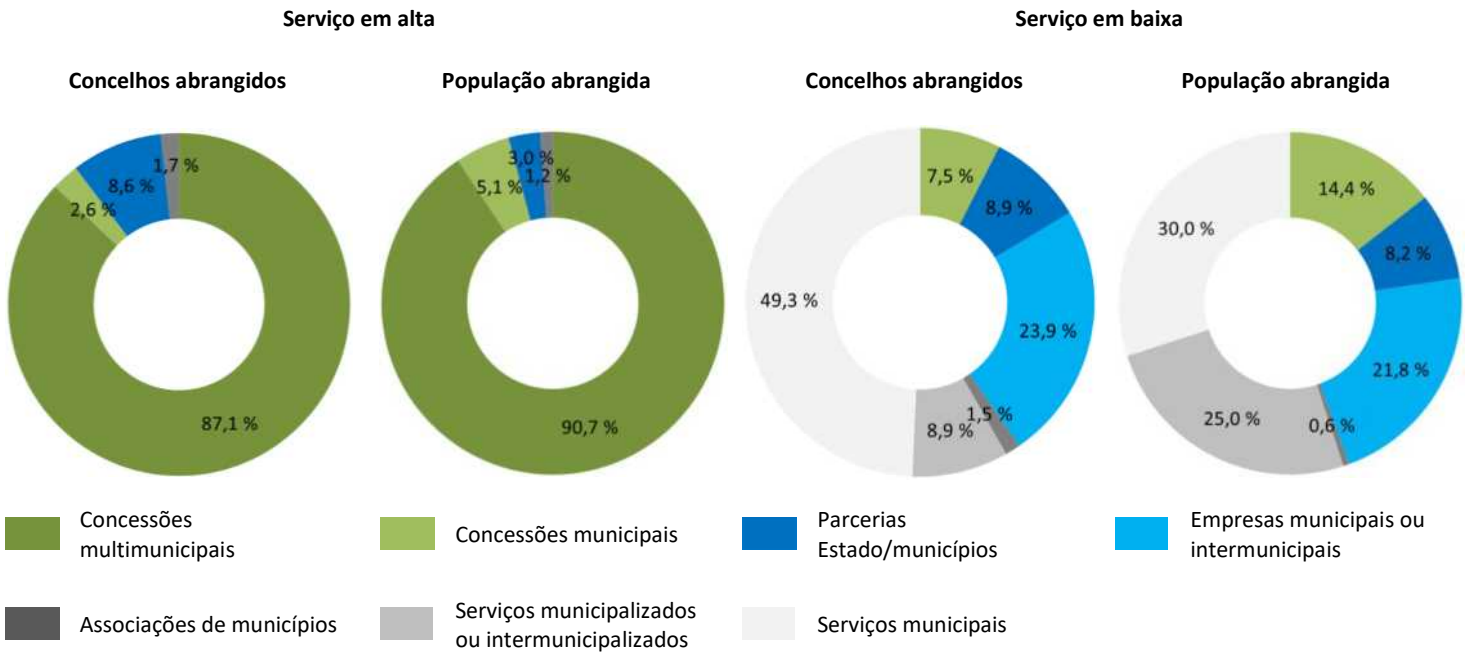


Figura 7. Indicadores gerais dos serviços de gestão de águas residuais urbanas, por submodelo de gestão

A maior parte do serviço em alta continua a ser assegurado por entidades concessionárias, abrangendo cerca de 95,8 % da população e 89,7 % do número de municípios com serviço de gestão de águas residuais em alta.

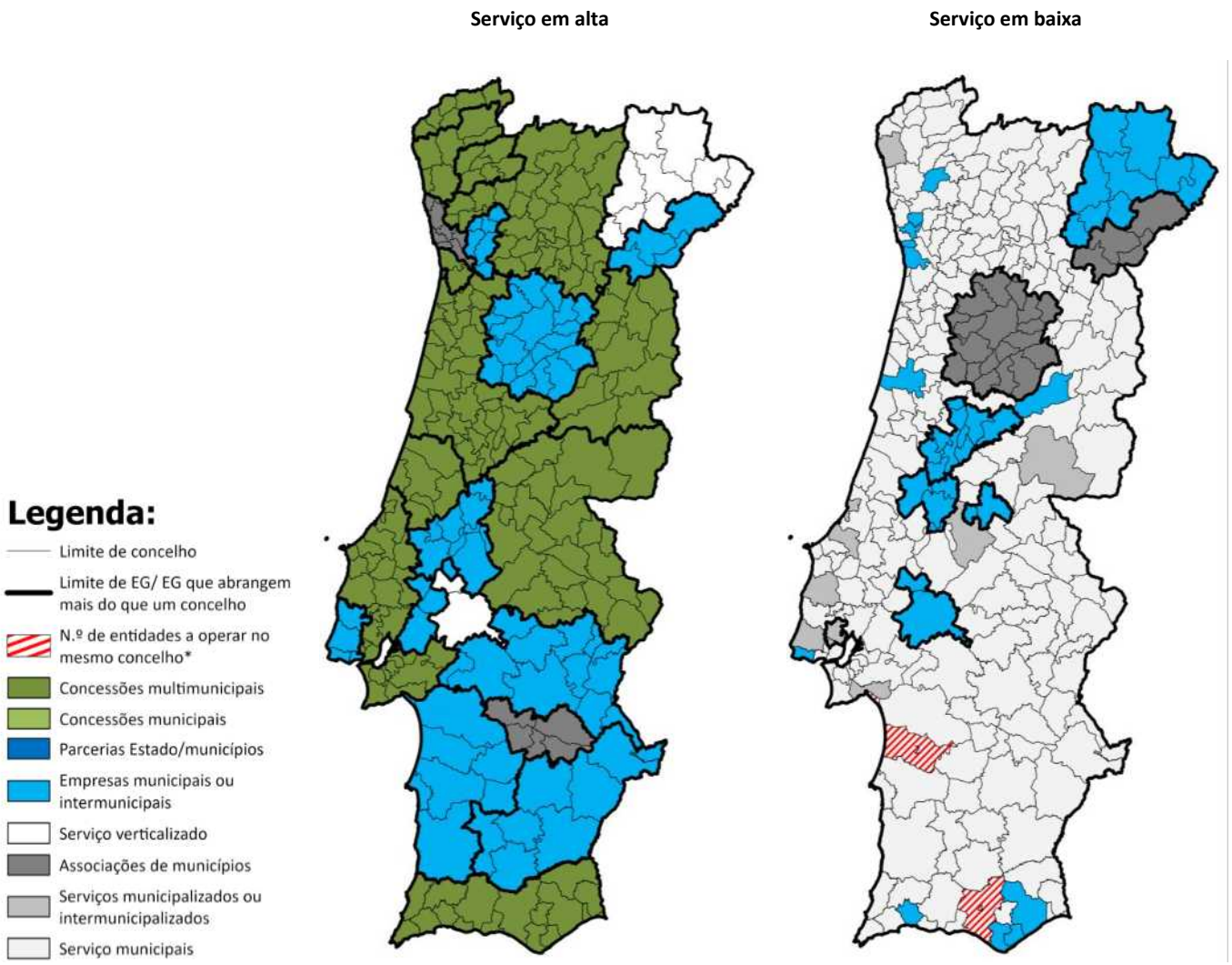
À semelhança do que acontece no abastecimento de água em baixa, o modelo com maior preponderância na prestação do serviço de gestão de águas residuais é o da gestão direta, com 59,6 % dos municípios e cerca de 55,6 % da população de Portugal continental a serem abrangidos por esta categoria (ligeiramente superior ao registado no abastecimento de água).

Em 2024, no setor de gestão das águas residuais em baixa, assistiu-se à criação da Águas Públicas em Altitude, agregando os municípios de Celorico da Beira, Guarda, Manteigas e Sabugal. Adicionalmente, verificou-se a saída do município de Penacova da APIN, que passou a ser gerido pela CM de Penacova.

2.2.3. Entidades Gestoras de Serviços de Gestão de Resíduos Urbanos

A Figura 8 e Figura 9 apresentam a distribuição geográfica e os indicadores gerais que caraterizam o peso percentual dos diferentes submodelos de gestão do serviço de gestão de resíduos urbanos, concretizados nos concelhos abrangidos e população servida[6]. Esta informação encontra-se detalhada no Anexo A-I.4.3 referente ao presente capítulo.

[6] Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes abrangidos pelas áreas de intervenção das entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos em alta e baixa, de acordo com os valores dos Censos 2021, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.



* No mapa são apresentados os submodelos de gestão mais representativos em termos de população abrangida.

Figura 8. Distribuição geográfica das entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos

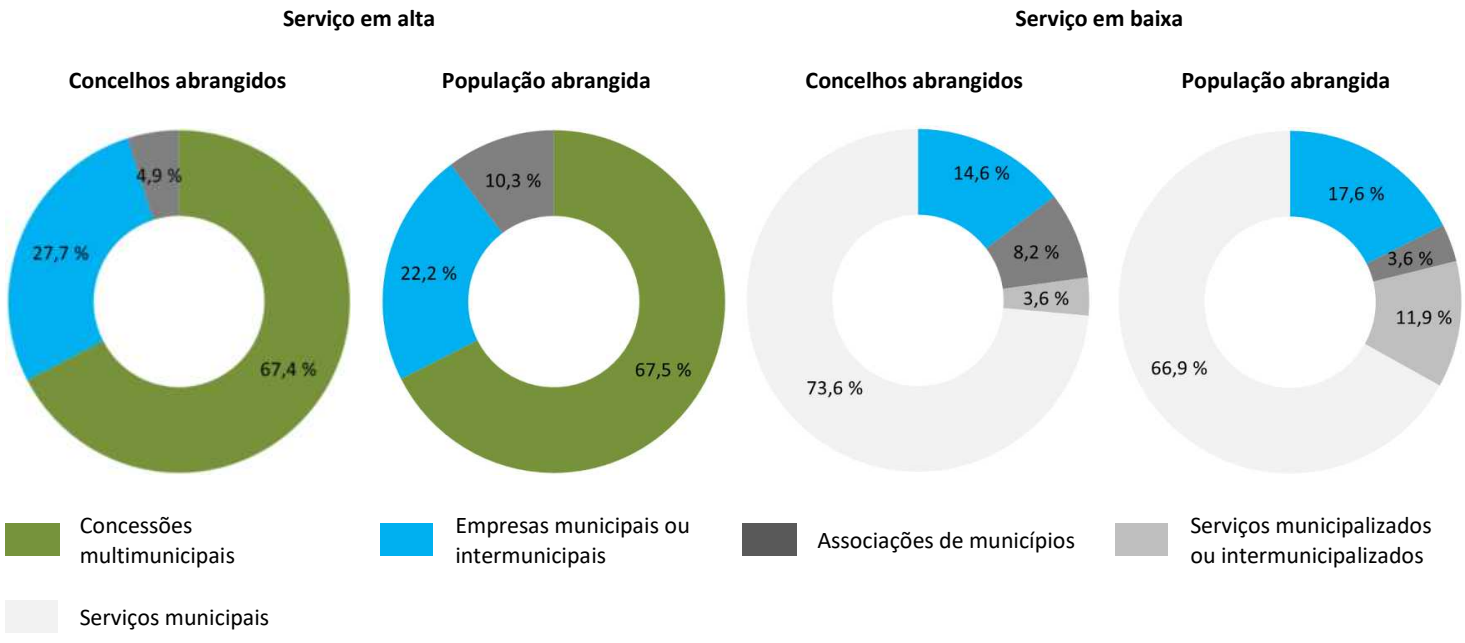


Figura 9. Indicadores gerais dos serviços de gestão resíduos urbanos, por submodelo de gestão

O serviço em alta é prestado na sua maioria por entidades concessionárias (a verde no mapa). Aproximadamente 6,6 milhões de habitantes são servidos por este tipo de entidades, totalizando 180 municípios, que representam 67,6 % da população e 67,4 % dos concelhos de Portugal continental.

A gestão direta é o modelo predominante nos serviços de gestão de resíduos urbanos em baixa. Este modelo abrange quase todo o território de Portugal continental, encontrando-se em 85,4 % dos municípios, o que representa 82,4 % da população do território. Os serviços de gestão de resíduos em baixa são também bastante fragmentados. A maioria das 237 entidades gestoras é de pequena dimensão, restringindo-se ao universo municipal (mais de 80 %).

Em 2024, a única alteração existente no panorama da gestão de resíduos ocorreu no município Penacova, que passou a ser gerido pela respetiva câmara municipal, tendo saído do sistema gerido pela APIN.

2.2.4. Nível de Integração de Serviços

O nível de integração de serviços no setor de águas e resíduos permite aferir sobre o potencial aproveitamento de economias de escala, de processo e de gama. A Figura 10 apresenta a evolução do número de entidades gestoras que compõem os serviços de águas e resíduos em Portugal continental.

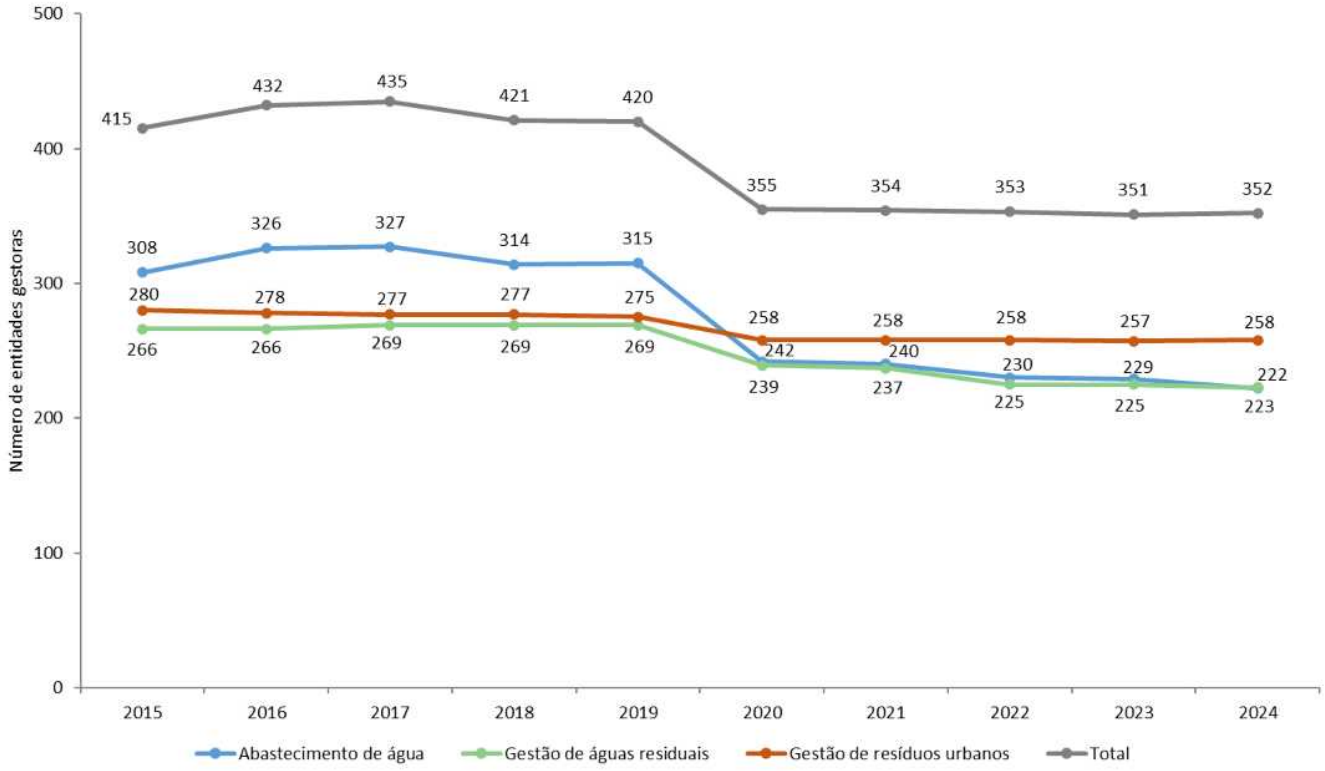


Figura 10. Evolução do número de entidades gestoras que compõem os serviços de águas e resíduos

Existe uma tendência de redução do número de entidades em todos os serviços. Nos últimos dez anos, o número total de entidades diminuiu mais de 15 %, passando de 415 entidades, em 2015, para 352 entidades, em 2024. Esta redução traduz-se num potencial de maximização de eficiência dos serviços, suportado nas economias de escala, gama e processo. O abastecimento de água foi o serviço que registou a maior redução (28 %), seguido da gestão de águas residuais (16 %) e da gestão de resíduos (8 %). Para este facto contribuíram principalmente dois fatores: a assunção da responsabilidade sobre a gestão dos sistemas autónomos de abastecimento de água das juntas de freguesia pela entidade gestora e a agregação de sistemas.

A repartição excessiva de responsabilidades pela gestão e manutenção dos sistemas de abastecimento de água por entidades de reduzida escala obsta à concretização de objetivos do setor, designadamente, a eficiência organizacional, a sustentabilidade económica e financeira dos serviços, a acessibilidade e equidade tarifária, a resiliência e segurança dos serviços e a modernização e transição digital, entre outros.

3. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS E CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

No presente capítulo apresenta-se a análise da informação relativa aos recursos infraestruturais dos serviços de abastecimento público de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, reportada no âmbito da Avaliação da Qualidade do Serviço prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras sujeitas a regulação, bem como a caraterização dos serviços através de uma análise crítica e/ou evolutiva dos índices, indicadores de perfil e de informação adicional sobre os três serviços.

O detalhe da informação apresentada neste capítulo encontra-se disponível no Anexo II do presente volume.

3.1. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS

Os recursos infraestruturais são avaliados por quatro índices, nomeadamente, de conhecimento infraestrutural, de gestão patrimonial de infraestruturas, de valor da infraestrutura e de conhecimento de ativos físicos e otimização de recolha, que se apresentam de seguida.

3.1.1. Índice de Conhecimento Infraestrutural

Serviço de abastecimento público de água

Relativamente às entidades gestoras do serviço de abastecimento de água em alta, verifica-se que os valores do Índice de Conhecimento Infraestrutural (ICI) variaram entre 154 e 197, apresentando um valor médio de 179. Este valor representa um aumento de três pontos face a 2023, resultante de pequenas melhorias no nível de conhecimento em algumas entidades gestoras. Este desempenho reflete a disponibilidade de recursos técnicos e financeiros acima da média do panorama nacional.

No que respeita às entidades gestoras do serviço de abastecimento de água em baixa, verifica-se que os valores do ICI variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 155 (mais três pontos face ao ano de 2023), que reflete a necessidade de evolução no cadastro do serviço de abastecimento de água.

Os resultados do ICI obtidos pelas entidades gestoras, são apresentados nos gráficos do Anexo A-II.1.1 do presente volume.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no ICI, refletindo que, à exceção da ICOVI, todas as entidades gestoras dos sistemas em alta se encontram no nível mais elevado de conhecimento ([160; 200]). Por sua vez, no setor em baixa, verifica-se que existe uma grande variação dos valores deste índice, registando-se ainda que o conhecimento é tendencialmente superior no litoral Norte e Centro do País.

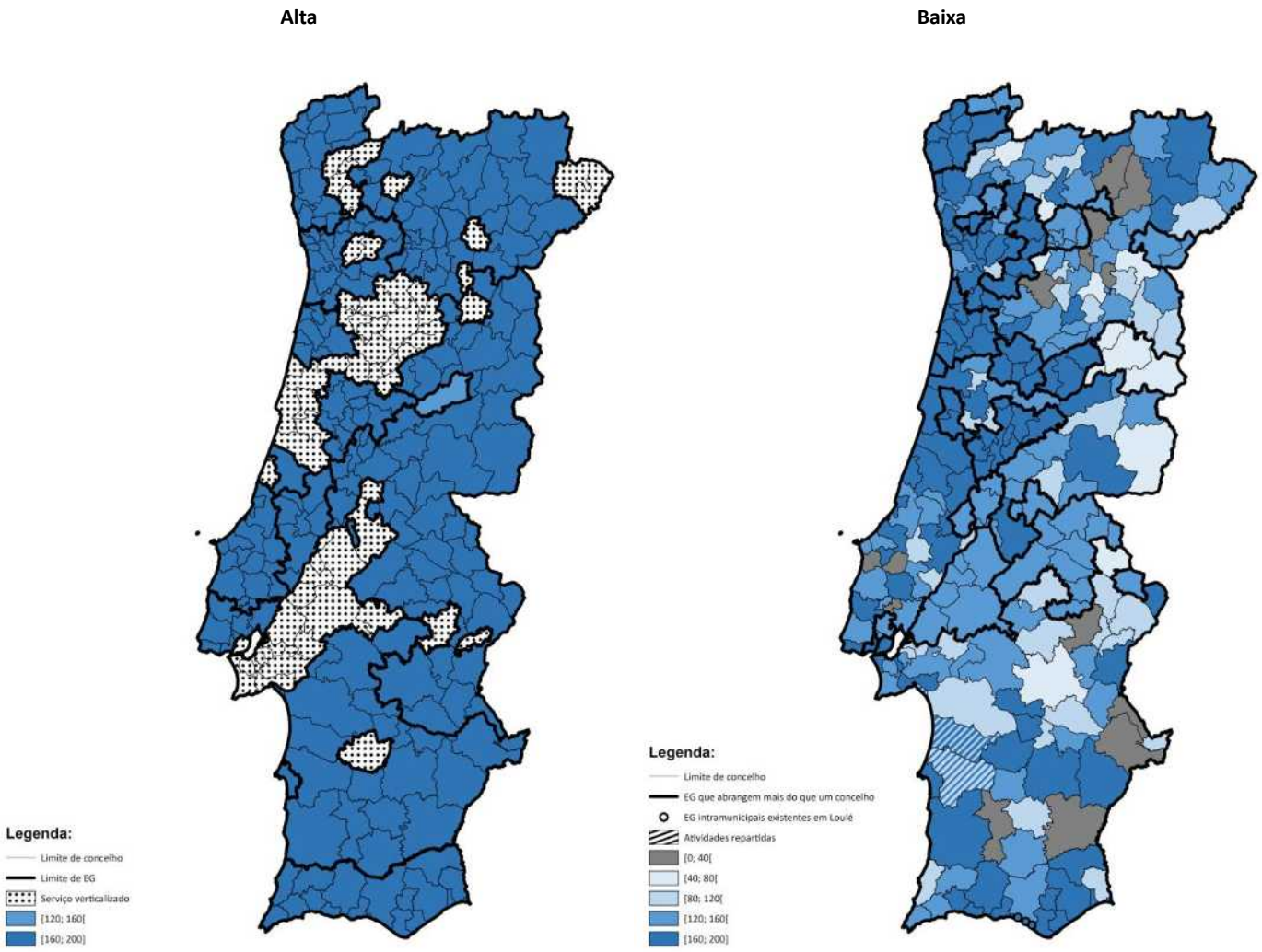


Figura 11. Distribuição geográfica do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

A figura seguinte apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água, em alta e em baixa, no ICI, no período de 2020 a 2024.

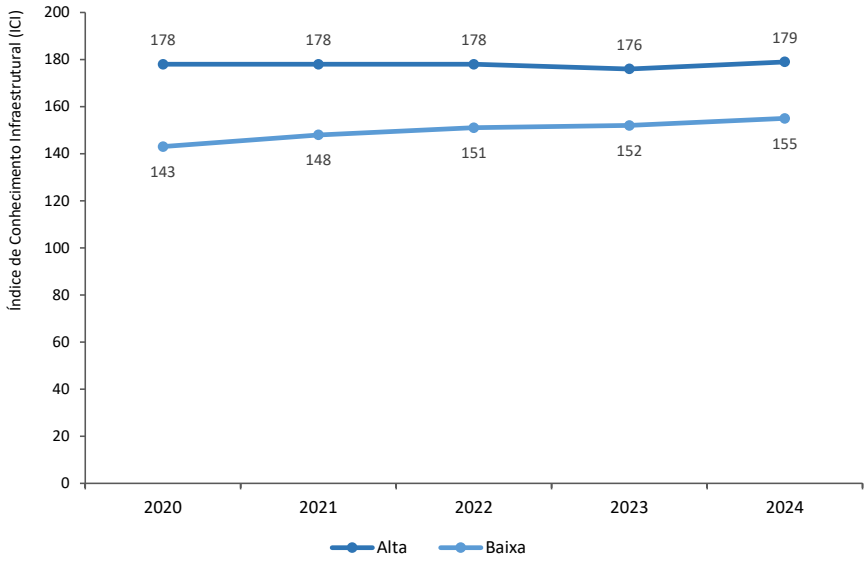


Figura 12. Evolução do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

A análise do gráfico anterior permite concluir que, em média, no período de 2020 a 2024, o serviço de abastecimento de água em alta apresenta um conhecimento infraestrutural estável, com valores do ICI a variar entre 176 e 179. Esta estabilidade evidencia um setor consolidado e com grau de controlo sobre as suas infraestruturas. Embora se observe uma ligeira descida em 2023, o índice recupera em 2024, atingindo o valor mais elevado da série.

Por sua vez, o serviço em baixa revela uma evolução contínua e significativa ao longo do mesmo período, com o ICI a aumentar de 143, em 2020, para 155, em 2024.

Em ambas as vertentes do serviço se verifica um progresso sustentado nos valores deste índice, confirmando o esforço contínuo das entidades gestoras para aprofundarem o conhecimento nas suas infraestruturas. Esta tendência de crescimento é mais acentuada no serviço em baixa, uma vez que a margem de melhoria é superior ao verificado em alta, em que o grau de conhecimento das infraestruturas geridas pelas entidades já se encontra em níveis elevados.

Serviço de gestão de águas residuais

Na vertente em alta deste serviço, verifica-se que os valores do ICI variaram entre 115 e 192, com um valor médio de 171 (valor idêntico ao de 2023), superior ao valor da vertente em baixa. Este desempenho resulta da disponibilidade de recursos técnicos e financeiros acima da média do panorama nacional em baixa.

Relativamente às entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais em baixa, verifica-se que os valores do ICI variaram em toda a sua amplitude, isto é, entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 136 (mais um ponto face a 2023).

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais urbanas, em alta e em baixa, no ICI.

À imagem do que se observou no abastecimento de água, regista-se que são as entidades do Norte e do Litoral que acumulam maior pontuação. No que diz respeito ao setor em baixa, verifica-se que o conhecimento infraestrutural é tendencialmente superior no litoral Norte do País.

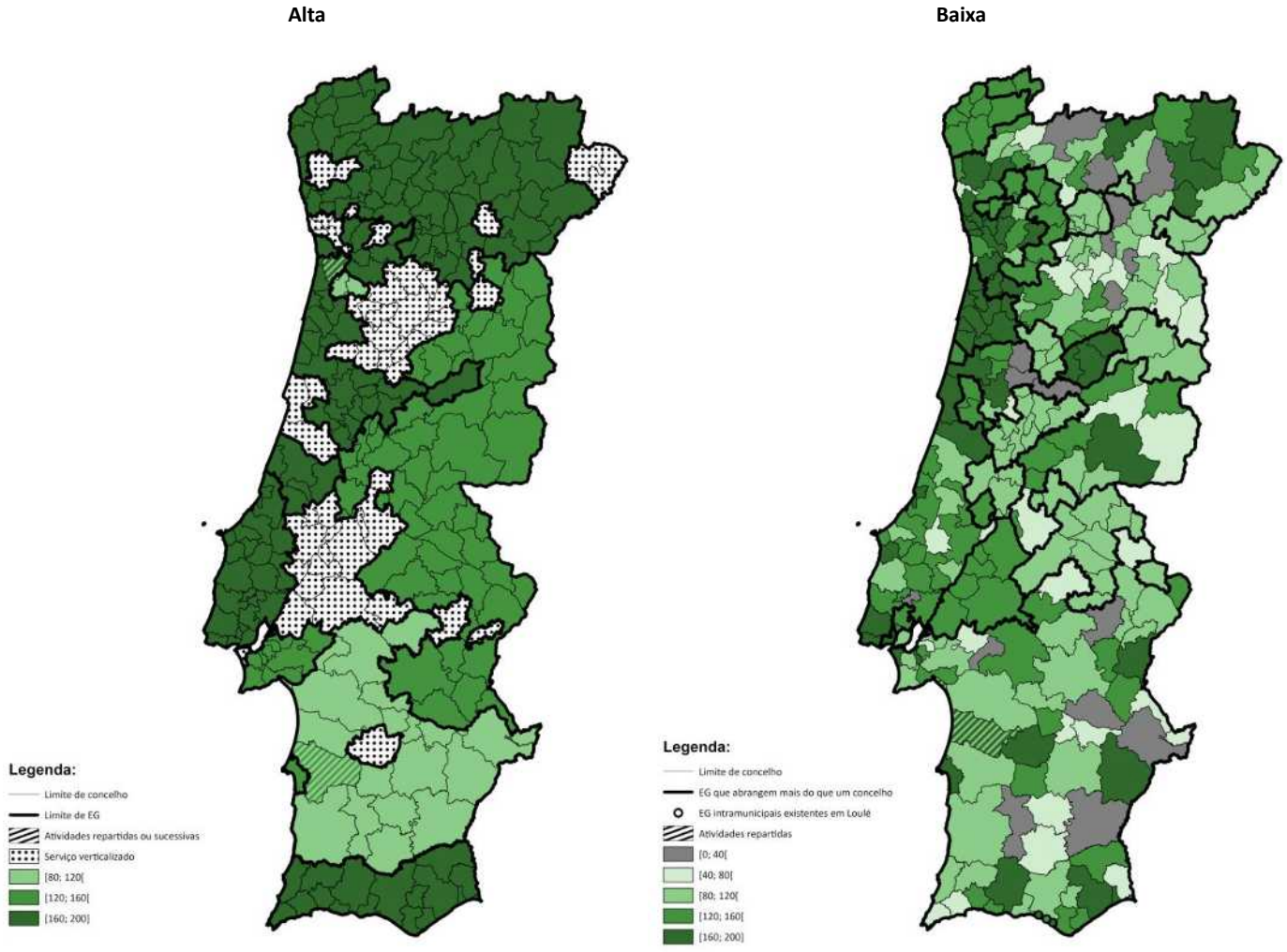


Figura 13. Distribuição geográfica do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

A figura seguinte apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais urbanas, em alta e em baixa, no ICI, no período de 2020 a 2024.

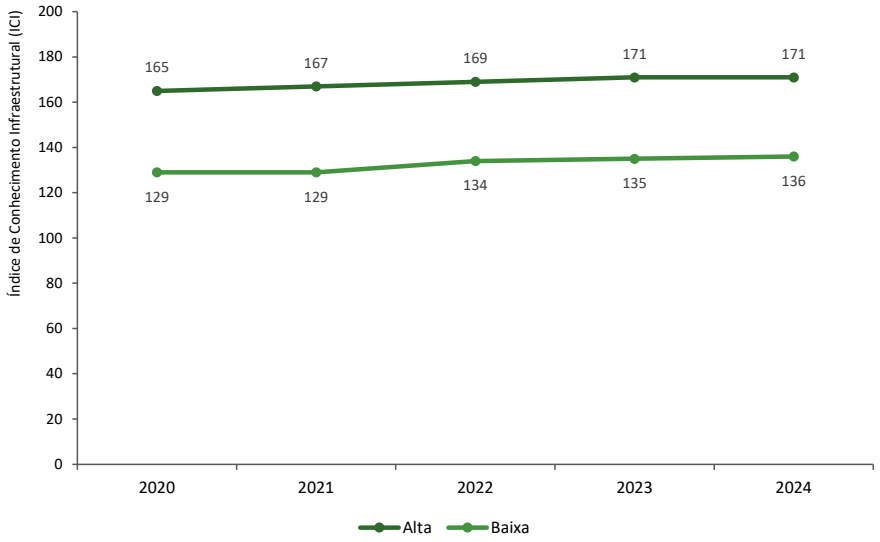


Figura 14. Evolução do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

Tal como no abastecimento, pese embora a enorme variação destes valores entre entidades gestoras, verifica-se que, em média, no período de 2020 a 2024, o conhecimento infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais urbanas evoluiu positivamente, confirmando o esforço contínuo das entidades no desenvolvimento do cadastro e na melhoria do conhecimento das suas infraestruturas. Importa, igualmente, destacar que as entidades gestoras dos sistemas em alta apresentaram sempre um nível de conhecimento infraestrutural médio superior ao das entidades gestoras dos sistemas em baixa.

Por último, observa-se que o serviço de gestão de águas residuais urbanas apresenta, durante o período em análise, valores médios inferiores ao serviço de abastecimento de água, evidenciando a necessidade de um maior investimento nesta área.

3.1.2. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas

Serviço de abastecimento público de água

No que respeita às entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água em alta, verifica-se que, em 2024, os valores do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas (IGPI) variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 175, o que corresponde a um acréscimo de um ponto face a 2023. No serviço em baixa, os valores do IGPI também variaram entre 0 e 200, registando-se um valor médio de 72, correspondente a um aumento de três pontos em relação a 2023.

Pode, assim, concluir-se que, em termos médios, no período em análise, o IGPI teve um crescimento ligeiro e sustentado. Com efeito, as entidades gestoras possuem um conhecimento considerável das infraestruturas, dado pelo ICI, contudo, o investimento na gestão patrimonial apresenta ainda margem significativa de melhoria.

Os resultados do IGPI obtidos pelas entidades gestoras, apresenta-se nos gráficos do Anexo A-II.1.2 do presente volume.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no IGPI, onde se observa que em alta as entidades gestoras têm melhores desempenhos do que as entidades gestoras em baixa: em alta, o conhecimento neste índice é transversal a todas as entidades, quase a totalidade do território (com exceções da Icovi e AdSAndré), enquanto na baixa, com exceção dos centros urbanos e de algumas entidades gestoras intermunicipais, na esmagadora maioria do território existe pouco ou nenhum conhecimento nesta área, sendo uma prioridade para estas entidades gestoras inverter este cenário.

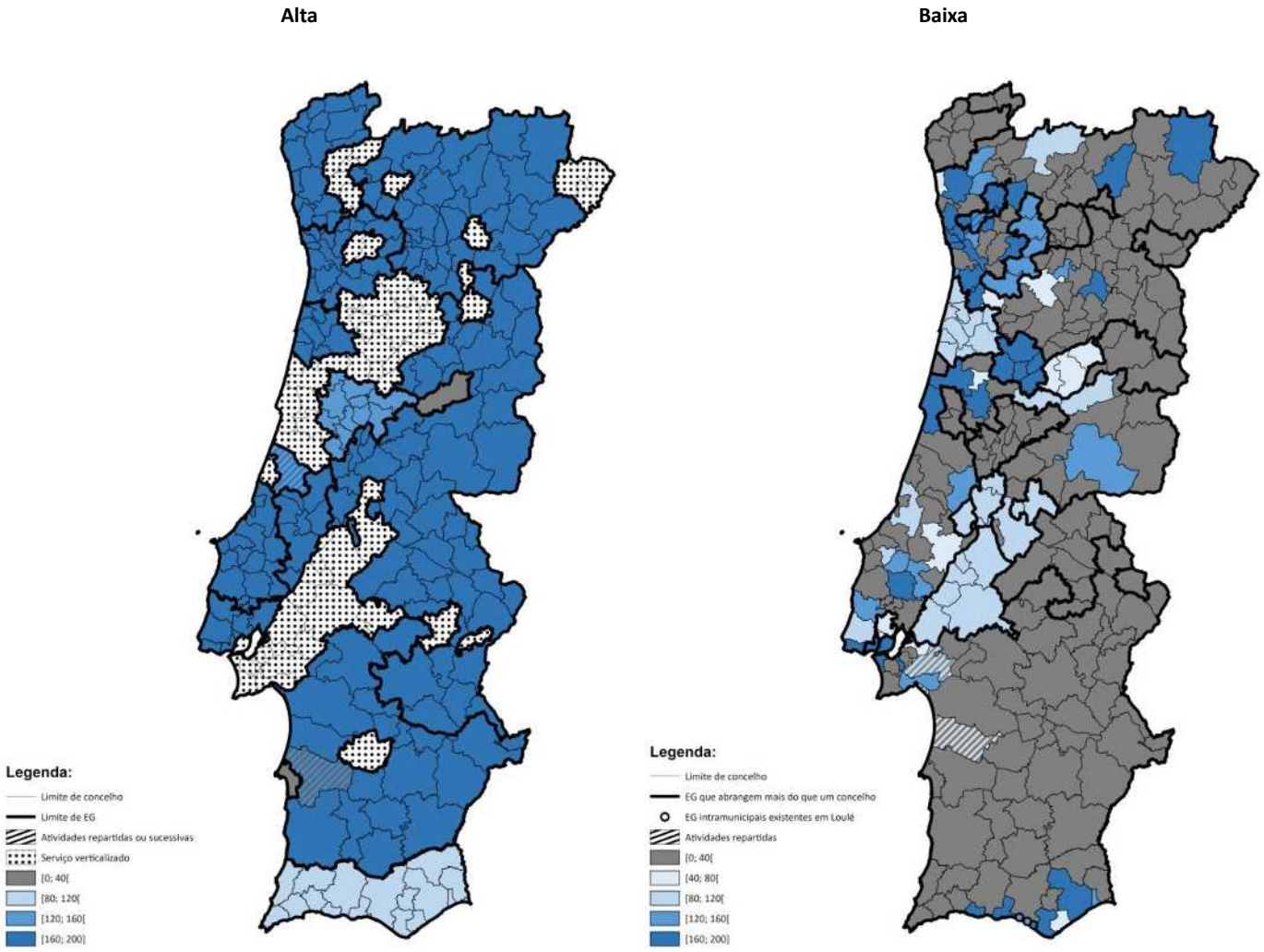


Figura 15. Distribuição geográfica do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

A seguinte figura apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água, em alta e em baixa, no Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas, no período de 2020 a 2024.

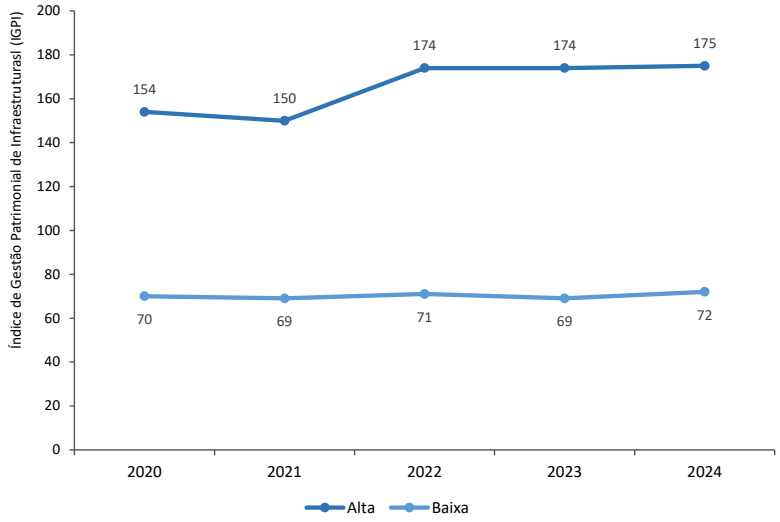


Figura 16. Evolução do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

No serviço de abastecimento de água em alta, apesar de se ter registado uma ligeira diminuição do IGPI entre 2020 e 2021, observa-se uma evolução positiva, tendo o índice atingido, em 2024, o valor mais elevado da série. No serviço em baixa, o IGPI tem apresentado um comportamento mais estável, ainda que com pequenas oscilações ao longo do período analisado.

Adicionalmente, verifica-se que os sistemas em alta realizaram um maior investimento na gestão patrimonial das suas infraestruturas do que os sistemas em baixa, o que se refletiu em melhores níveis de desempenho, existindo assim um grande investimento para realizar nesta área pelas baixas, que se encontram longe de atingir o valor máximo, observando-se que mais de metade das entidades (cerca de 56 %), apresenta o valor de zero.

Serviço de gestão de águas residuais

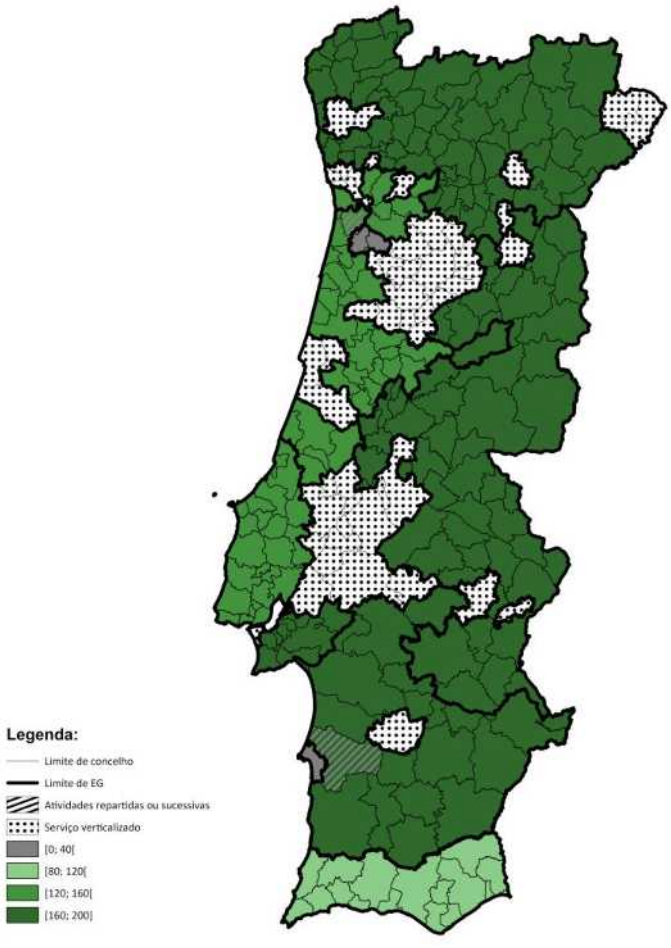
Nas entidades gestoras em alta, observa-se que os valores do IGPI variaram entre 0 e 192, apresentando um valor médio de 158 (mais onze pontos em relação a 2023). Apesar da melhoria face a 2023, existem ainda duas entidades gestoras onde o índice tem o valor de zero, situação já verificada no ciclo de avaliação anterior, que deve ser revertida. O aumento significativo neste índice, em relação a 2023, demonstra que algumas entidades gestoras promoveram o reforço da gestão patrimonial das suas infraestruturas. No serviço em baixa, os valores do IGPI variaram entre 0 e 200, mantendo o valor médio de 66, também verificado em 2023.

Assim, apesar de já haver um conhecimento considerável, dado pelo ICI, o serviço de gestão de águas residuais regista menores desempenhos no IGPI, evidenciando que o investimento na gestão patrimonial das infraestruturas ainda tem uma ampla margem para melhorar.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no IGPI, onde se verifica que as entidades gestoras em alta têm melhores desempenhos do que as entidades gestoras em baixa: na maior parte dos casos, as entidades gestoras em alta têm valores elevados no IGPI, ao passo que a maioria das entidades gestoras em baixa possui valores de zero, ou muito próximos de zero, existindo por isso um elevado potencial de melhoria na baixa.

Embora menos evidente do que o observado no serviço de abastecimento de água, no setor em baixa, são nos centros urbanos que se obtêm melhores resultados para a gestão patrimonial de infraestruturas.

Alta



Baixa

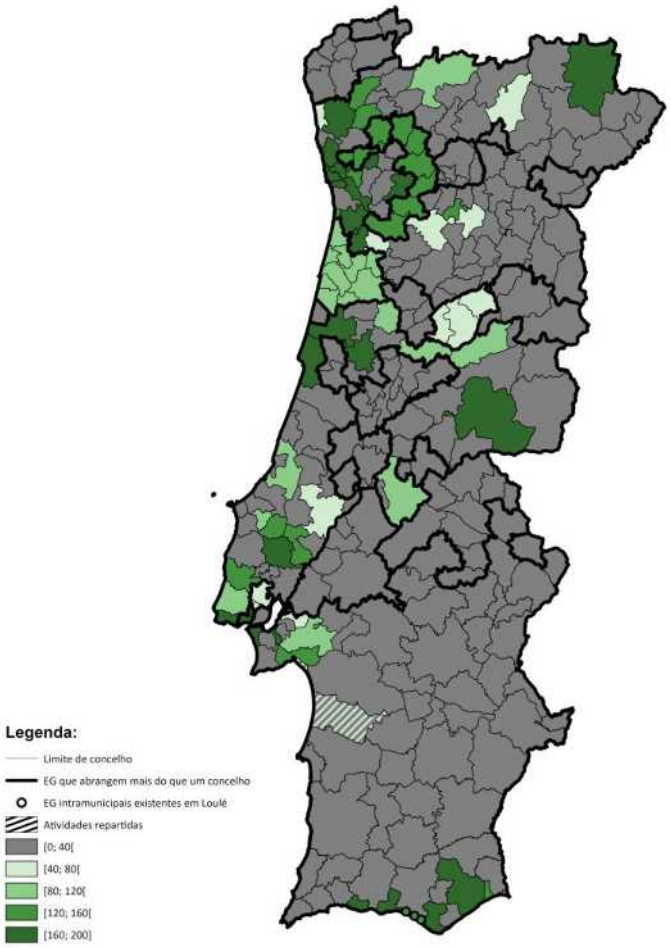


Figura 17. Distribuição geográfica do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

A figura seguinte apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais urbanas, em alta e em baixa, no IGPI, no período de 2020 a 2024.

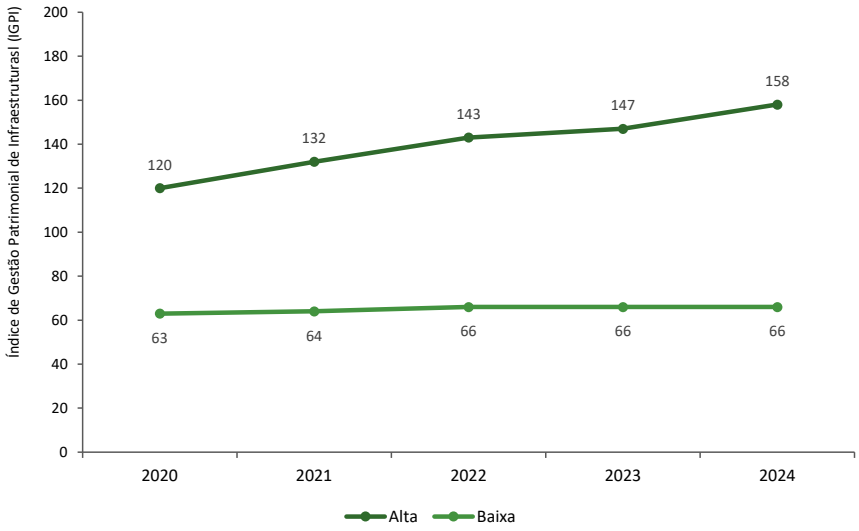


Figura 18. Evolução do Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

A observação do gráfico anterior permite evidenciar que, em média, no período de 2020 a 2024, as entidades gestoras dos sistemas em alta apresentam, no seu conjunto, uma tendência de evolução positiva do IGPI. Nas entidades gestoras dos sistemas em baixa, observa-se uma estagnação, com o IGPI do ano em análise a registar um valor médio igual aos dois ciclos de avaliação anteriores. Conclui-se que os sistemas em alta investiram mais na gestão patrimonial das suas infraestruturas do que dos sistemas em baixa e, por isso, conseguiram atingir melhores resultados, apesar de ambos terem um grande investimento para realizar nesta área, uma vez que ainda se encontram longe do valor máximo. Verifica-se inclusivamente que muitas entidades não realizaram qualquer investimento nesta vertente, situação particularmente preocupante no setor em baixa, onde a maioria apresenta valores nulos.

3.1.3. Índice de Valor da Infraestrutura

Serviço de abastecimento público de água

As entidades gestoras em alta apresentam um Índice de Valor da Infraestrutura (IVI) médio de 0,55, refletindo a exploração de uma rede relativamente recente e estabilizada, resultado do esforço contínuo que têm realizado na expansão e valorização das suas redes. Na vertente em baixa regista-se um IVI médio de 0,36, indicador de uma rede significativamente envelhecida, o que evidencia a importância da realização de investimentos na reabilitação por parte das entidades gestoras.

Os resultados do IVI obtidos pelas entidades gestoras, apresenta-se nos gráficos do Anexo A-II.1.3 do presente volume.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no IVI, verificando-se que permanecem muitas entidades que não reportam a informação necessária para o seu cálculo.

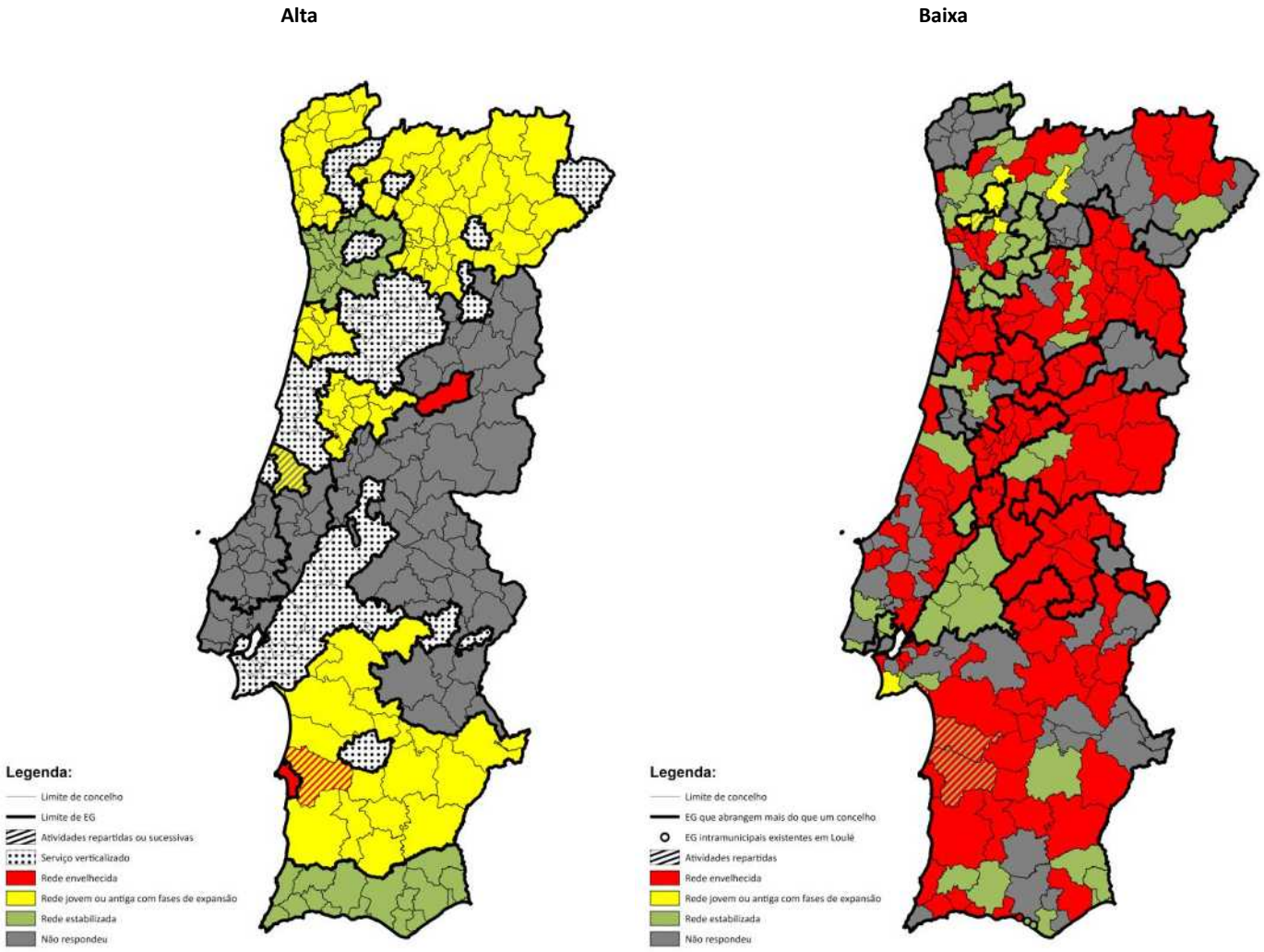


Figura 19. Distribuição geográfica do Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

Serviço de gestão de águas residuais

No serviço em alta, as entidades gestoras apresentam um IVI médio de 0,66. Este valor indica uma rede jovem e estável, resultado do esforço que as entidades gestoras têm realizado na expansão das suas redes. Quanto às entidades gestoras em baixa regista-se um valor médio de 0,44 no IVI, o que corresponde a uma rede estabilizada. Este valor reflete uma rede que, em média, está na metade da sua vida útil, no entanto, é necessário ter em consideração que existe rede envelhecida que, a curto prazo, necessita de investimentos de reabilitação por parte das entidades gestoras.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no IVI, verificando-se, tal como no serviço de abastecimento, diversidade de resultados, permanecendo muitas entidades que não reportam a informação necessária para o seu cálculo.

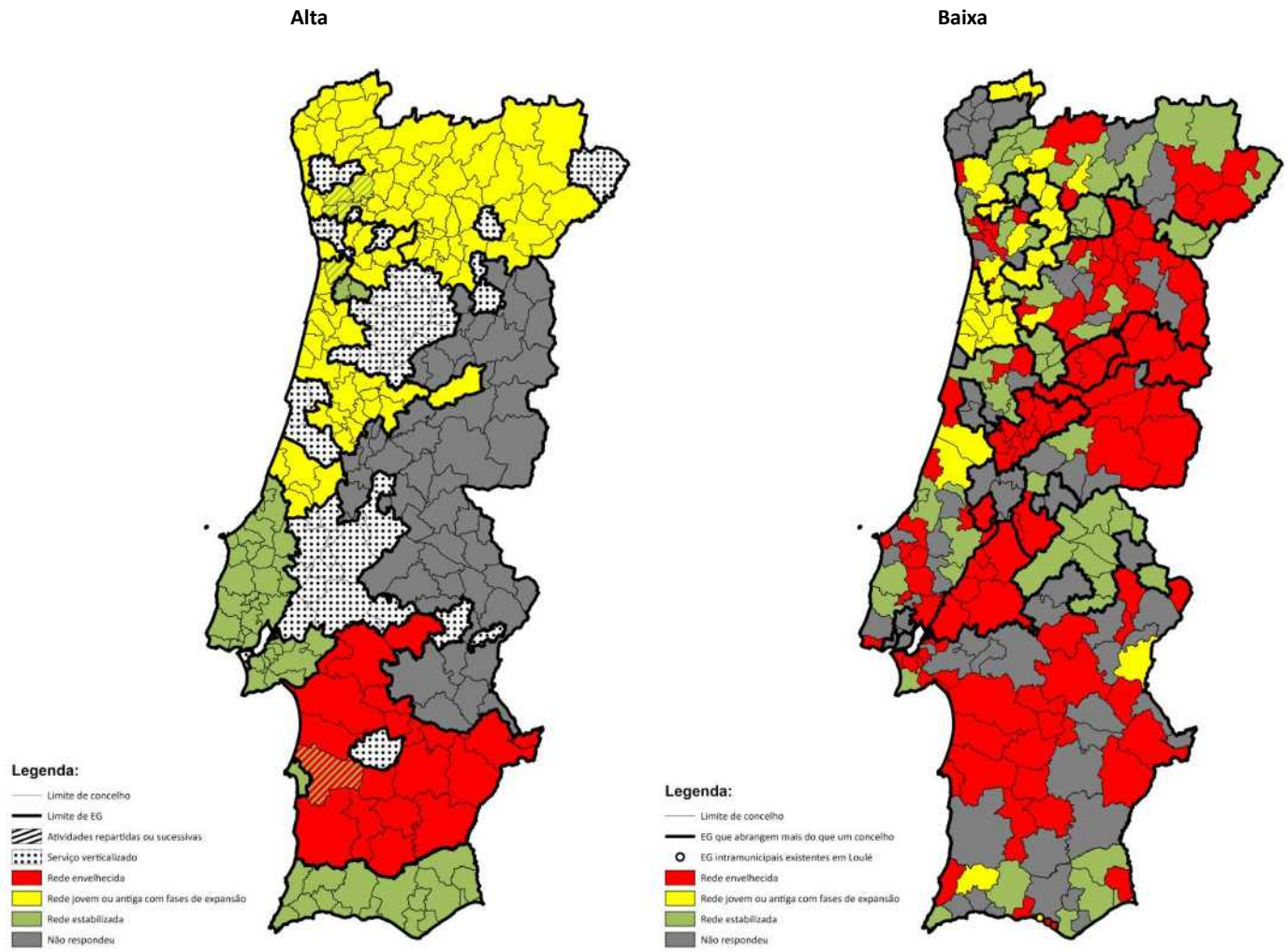


Figura 20. Distribuição geográfica do Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

3.1.4. Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha

No que respeita às entidades gestoras do serviço de gestão de resíduos em alta, regista-se que os valores do Índice de Conhecimento dos Ativos Físicos e Otimização da Recolha (ICAFOR) variaram entre 55 e 100, apresentando um valor médio de 83 (mais três pontos face a 2023). Na vertente em baixa, verifica-se que os valores do ICAFOR variaram entre 0 e 98, apresentando um valor médio de 51 (mais dois pontos face a 2023).

Os resultados do ICAFOR obtidos pelas entidades gestoras, apresenta-se nos gráficos do Anexo A-II.1.4 do presente volume.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica da capacitação das entidades gestoras no ICAFOR.

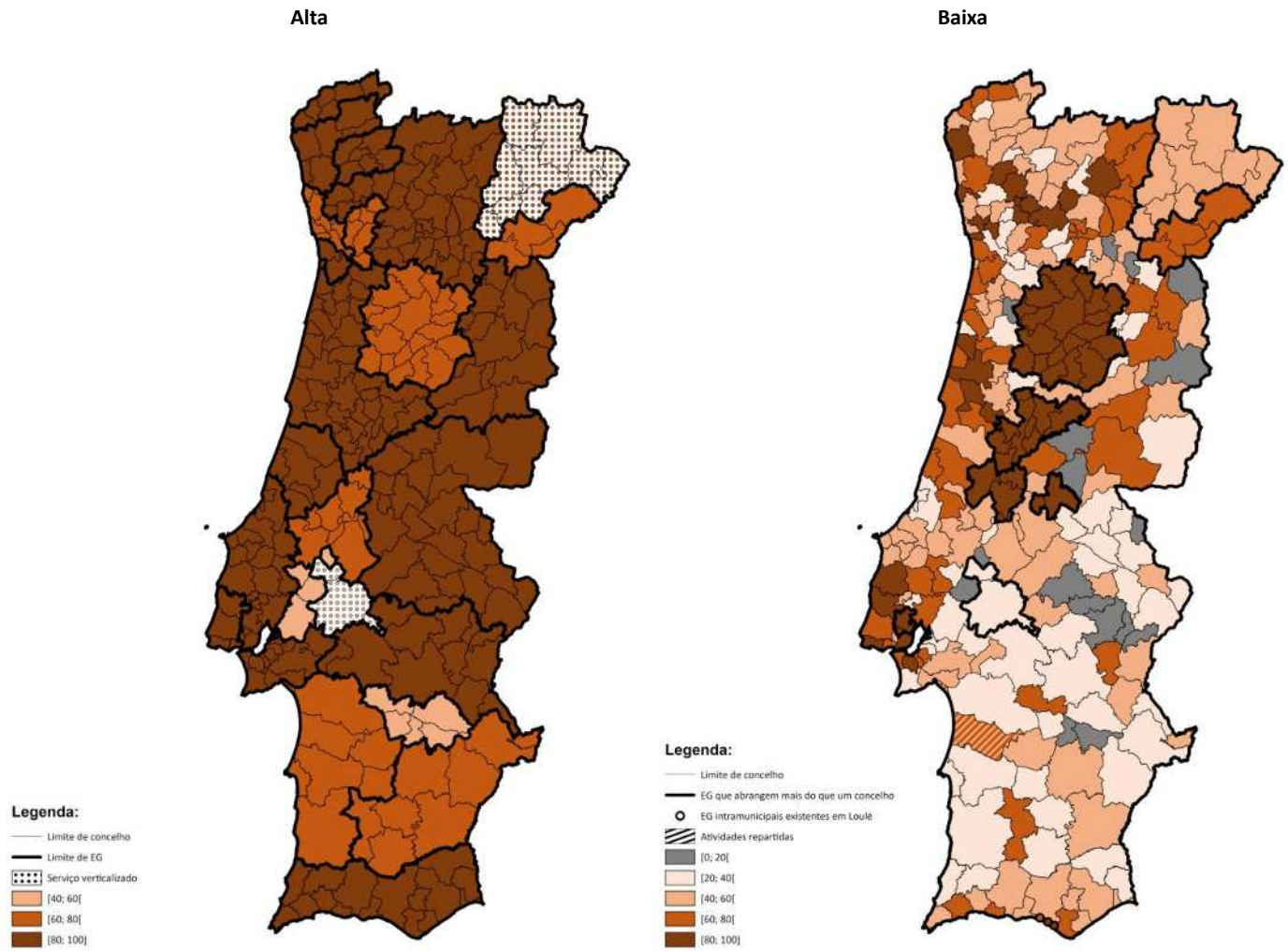


Figura 21. Distribuição geográfica do Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos em alta e baixa

Na maior parte dos casos, as entidades gestoras em alta, têm valores elevados no ICAFOR, ao passo que no serviço em baixa ainda existem entidades gestoras com valores de zero e muito próximos de zero, sendo uma prioridade para estas entidades gestoras inverter este cenário. No setor em baixa, apesar de uma grande dispersão de valores, pode observar-se que no norte e centro do País existe um nível mais elevado de conhecimento dos seus ativos físicos e de otimização de circuitos, fundamental para uma gestão eficiente do serviço.

A Figura 22 apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de gestão de resíduos urbanos, em alta e em baixa, no ICAFOR, relativo aos 3 anos do período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação.

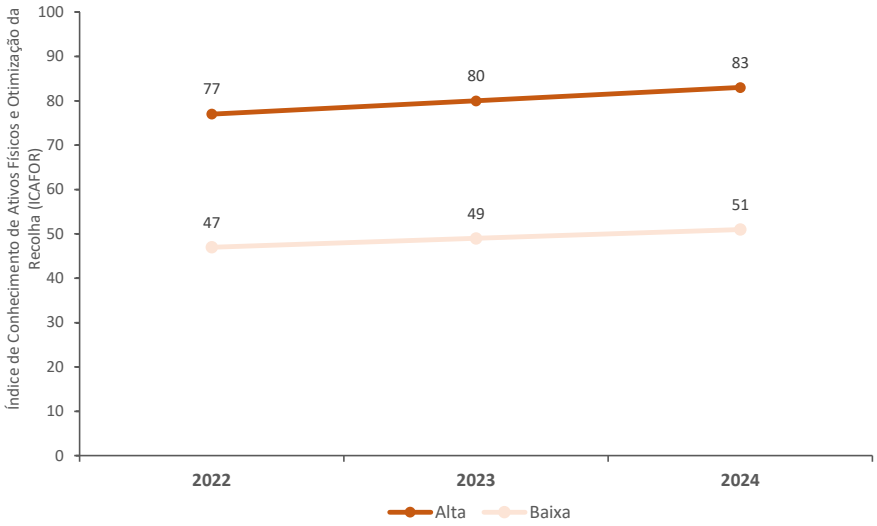


Figura 22. Evolução do Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta e baixa

Verifica-se que, em média, no período de vigência do índice, o conhecimento dos ativos físicos e a otimização da recolha por parte das entidades gestoras evoluiu positivamente, confirmando o esforço que as entidades estão a fazer para conhecerem os seus ativos.

A informação reportada pelas entidades gestoras em alta permite confirmar que estas entidades apresentam, em geral, um nível de conhecimento infraestrutural bastante razoável. No que respeita às entidades gestoras em baixa, verificam-se ainda muitas lacunas na recolha de informação, no tipo de suporte da informação utilizado e na frequência de atualização da mesma. É fundamental que esta situação evolua, viabilizando a adoção de estratégias adequadas de planeamento dos investimentos e de gestão dos custos operacionais.

3.2. ÍNDICES DE CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E INDICADORES DE PERFIL

Os serviços regulados são também caraterizados por quatro índices, nomeadamente, índice de medição de caudais, de segurança e resiliência, de faturação em função da produção e de circularidade, que se apresentam de seguida (o último ainda se encontra em fase de teste, motivo pelo qual se apresenta apenas em anexo). A presente secção apresenta ainda uma breve análise aos indicadores de perfil dos três serviços regulados.

As respetivas análises detalhadas encontram-se no Anexo A-II.2. Também em anexo, apresentam-se os resultados da análise efetuada a indicadores de perfil específicos, nomeadamente, "Emissão de gases com efeito de estufa" (para os serviços de águas), "Consumo de energia no tratamento" e "Encaminhamento adequado de lamas do tratamento" (serviço de gestão de águas residuais apenas), e, no serviço de gestão de resíduos urbanos, "Emissão de gases de efeito de estufa", "Quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e inferencialmente" e "Destino final dos resíduos urbanos".

3.2.1. Índice de Medição de Caudais

Serviço de abastecimento público de água

Na vertente em alta, os valores do Índice de Medição de Caudais (IMC) variaram entre o valor mínimo de 159 e o valor máximo de 200. Na vertente em baixa, os valores de IMC variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 148.

Os resultados do IMC obtidos pelas entidades gestoras, apresenta-se nos gráficos do Anexo A-II.2.1 do presente volume.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no IMC. Verifica-se que, em alta, a medição de caudais é feita de forma relativamente transversal em todo o território continental. Nas entidades gestoras em baixa observa-se uma maior dispersão dos valores do IMC, abrangendo todo o intervalo possível sendo que os valores mais baixos se concentram, de forma geral, nas regiões do interior.

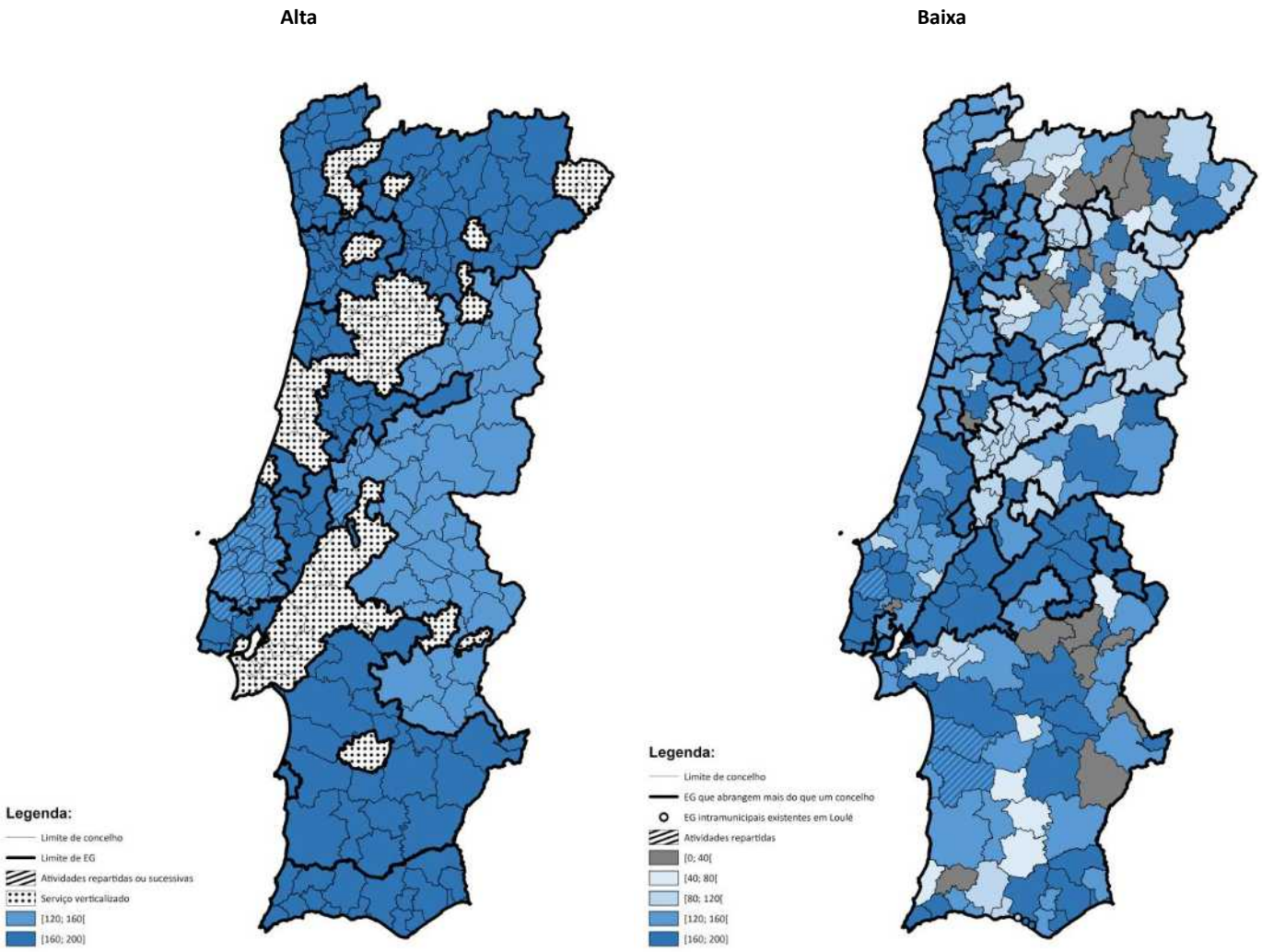


Figura 23. Distribuição geográfica do Índice de Medição de Caudais no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

A figura seguinte apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água, em alta e em baixa, no IMC, no período de 2020 a 2024.

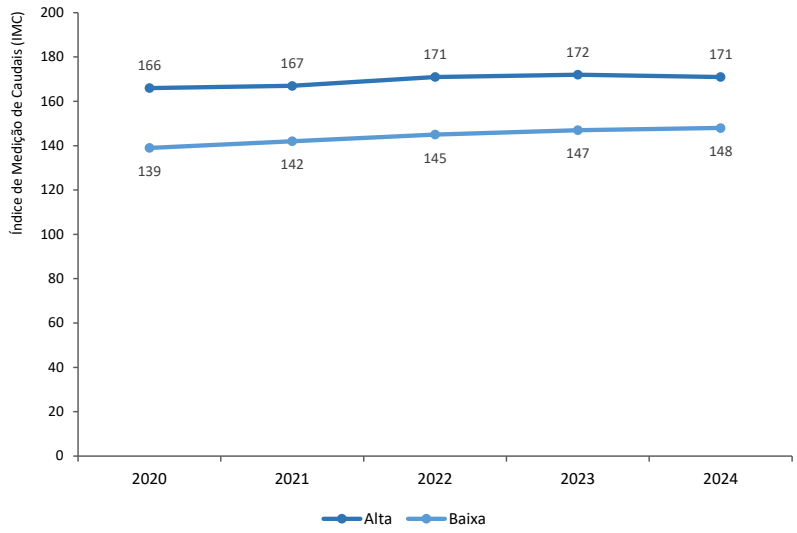


Figura 24. Evolução do Índice de Medição de Caudais no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

A análise do gráfico anterior permite concluir que o setor em alta apresenta um desempenho superior ao setor em baixa. Em média, no últimos 5 anos, as entidades gestoras em alta apresentam uma tendência de evolução positiva do IMC,

mas sem grande expressão: em 2024 observa-se uma ligeira descida do índice, mas que não altera a leitura global de estabilidade em níveis elevados, mantendo-se acima dos valores registados no início da série temporal.

No serviço em baixa, verifica-se uma tendência de crescimento moderado ao longo dos 5 anos analisados, mantendo-se, contudo, valores sempre inferiores aos das entidades gestoras dos sistemas em alta, refletindo o menor investimento nesta área por estas entidades.

Serviço de gestão de águas residuais

Na vertente em alta, regista-se que os valores do IMC variaram entre 61 e 158, apresentando um valor médio de 104. No que se refere ao serviço em baixa, observa-se que os valores do IMC variaram entre 0 e 155, apresentando um valor médio de 63.

Os resultados do IMC obtidos pelas entidades gestoras, apresenta-se nos gráficos do Anexo A-II.2.1 do presente volume.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no IMC, onde se verifica uma distribuição espacial relativamente homogénea para as entidades gestoras em alta. Já as entidades gestoras em baixa apresentam, na sua maioria, valores muito reduzidos, principalmente no Interior e Sul do território.

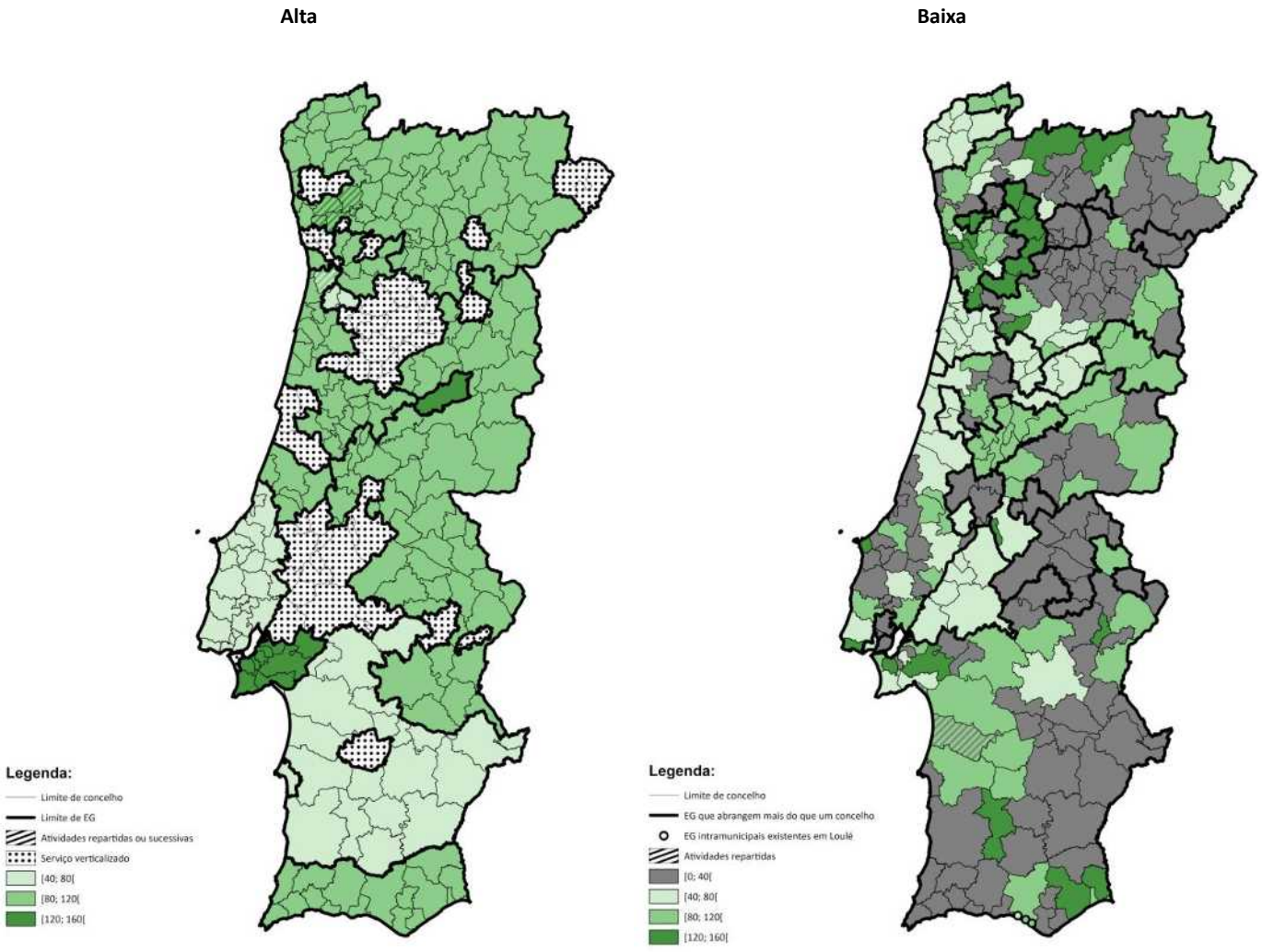


Figura 25. Distribuição geográfica do Índice de Medição de Caudais no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

A figura seguinte apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais urbanas, em alta e em baixa, no IMC, no período de 2020 a 2024.

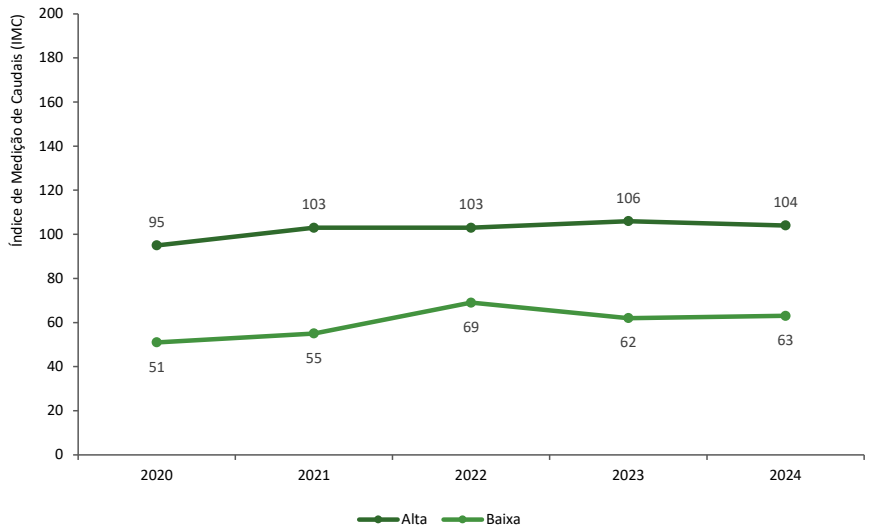


Figura 26. Evolução do Índice de Medição de Caudais no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

Comparando com o desempenho do serviço de abastecimento de água, verifica-se que as entidades gestoras no serviço de gestão de águas residuais urbanas, em ambos os setores, investiram muito menos na medição de caudais.

Da análise do gráfico da Figura 26, constata-se que o desempenho das entidades gestoras neste índice tem apresentado oscilações desde 2020. Apesar destas variações, verifica-se uma tendência global de melhoria por parte das entidades gestoras dos sistemas em baixa, ainda que com valores muito baixos. Assim como em outros índices, os valores médios das entidades gestoras em baixa são menores do que os do serviço em alta. Esta análise faz notar, mais uma vez, a necessidade de manter a evolução positiva com mais investimento na medição de caudais dos sistemas de gestão de águas residuais, fundamental para a correta gestão e controlo de afluências indevidas.

3.2.2. Índice de Segurança e Resiliência

Serviço de abastecimento público de água

Relativamente às entidades gestoras do serviço de abastecimento de água em alta, verifica-se que os valores do Índice de Segurança e Resiliência (ISR) variaram entre 121 e 196, com um valor médio de 180. Estes resultados refletem a existência de entidades com elevada capacitação nos domínios da gestão de sistemas de abastecimento e com recursos técnicos e financeiros superiores à média do panorama nacional para o setor em baixa.

No que respeita às entidades gestoras do serviço de abastecimento de água em baixa, verifica-se que os valores do ISR variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 114. A classe do ISR com maior pontuação é a relativa à segurança da água, tanto em alta, como em baixa.

Os resultados do ISR obtidos pelas entidades gestoras, apresenta-se nos gráficos do Anexo A-II.2.2 do presente volume.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no ISR.

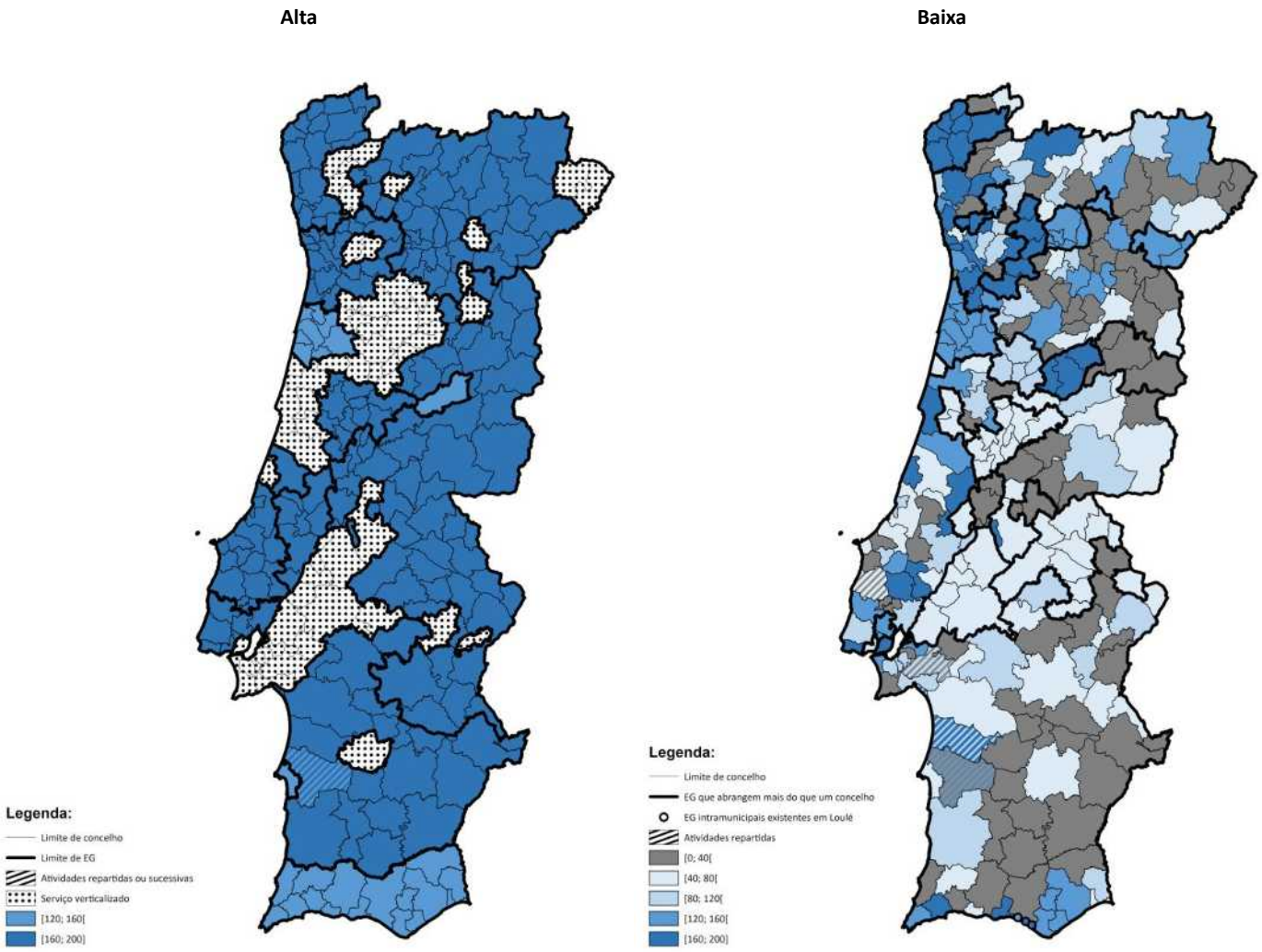


Figura 27. Distribuição geográfica do Índice de Segurança e Resiliência no serviço de abastecimento público de água em alta e baixa

A figura seguinte apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de abastecimento de água, em alta e em baixa, no ISR, no período de aplicação do índice (2022 a 2024).

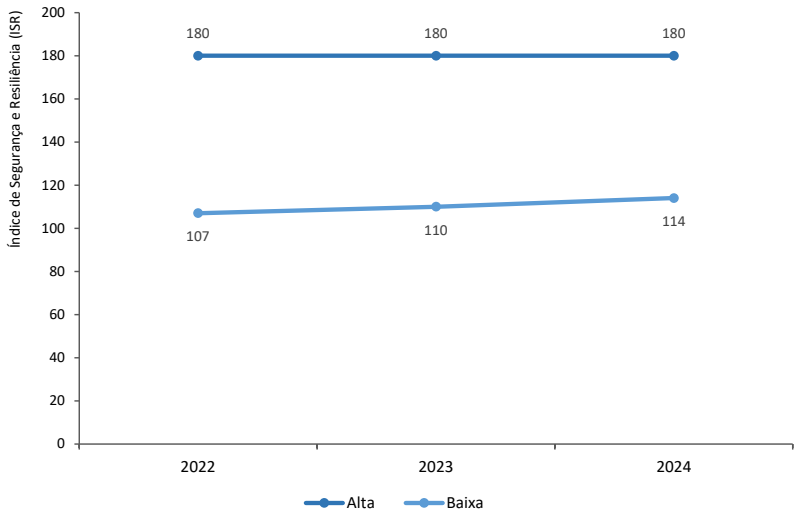


Figura 28. Evolução do Índice de Segurança e Resiliência no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

Da análise do gráfico, verifica-se que o desempenho das entidades gestoras no ISR se mantém estável no serviço em alta, com o mesmo valor de 180 entre 2022 e 2024. Já no serviço em baixa observa-se uma evolução gradual,

passando de 107 em 2022 para 114 em 2024, o que evidencia algum trabalho desenvolvido no âmbito das questões de segurança, permanecendo, no entanto, uma enorme necessidade de evolução.

Serviço de gestão de águas residuais

Na vertente em alta deste serviço, verifica-se que os valores do ISR variaram entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 158. Relativamente às entidades gestoras em baixa, verifica-se que os valores do ISR também variaram em toda a sua amplitude, isto é, entre 0 e 200, apresentando um valor médio de 74.

Em relação às classes do ISR, constata-se que tanto em alta, como em baixa, a vertente com maior pontuação é a relativa à segurança de saneamento.

Os resultados do ISR obtidos pelas entidades gestoras, apresenta-se nos gráficos do Anexo A-II.2.2 do presente volume.

A figura abaixo apresenta a distribuição geográfica do desempenho das entidades gestoras no ISR.

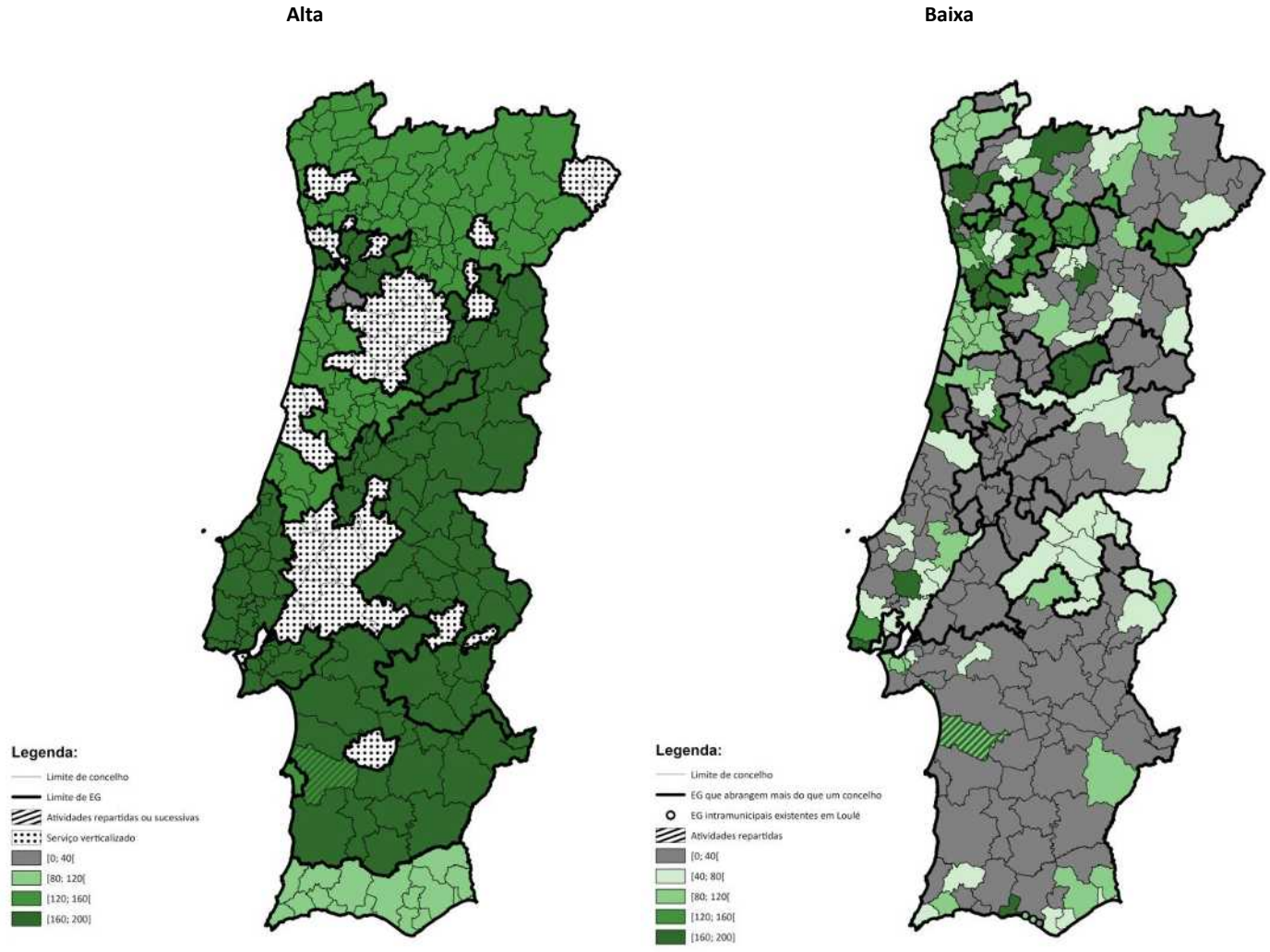


Figura 29. Distribuição geográfica do Índice de segurança e resilicência no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

A figura seguinte apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais urbanas, em alta e em baixa, no ISR, no período de aplicação do índice (2022 a 2024).

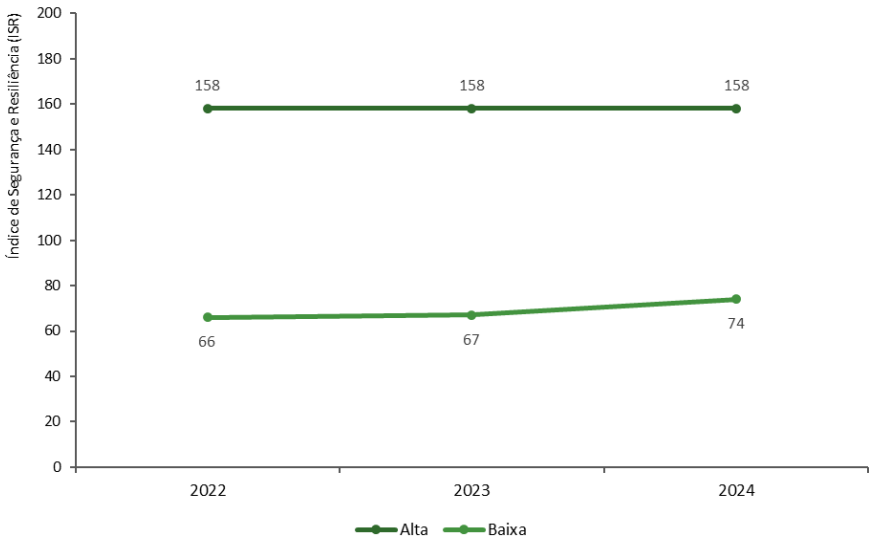


Figura 30. Evolução do Índice de Segurança e Resiliência no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta e baixa

Da análise do gráfico, verifica-se que o desempenho das entidades gestoras no ISR se mantém relativamente estável no serviço em alta, com o mesmo valor de 158 entre 2022 e 2024. Já no serviço em baixa observa-se uma evolução gradual, passando de 66 em 2022 para 74 em 2024, o que revela uma tendência de melhoria, embora partindo de valores significativamente inferiores aos do serviço em alta.

3.2.3. Índice de Faturação em Função da Produção

Na figura seguinte apresenta-se a distribuição geográfica em Portugal continental do Índice de Faturação em Função da Produção (IFFP) em 2024.

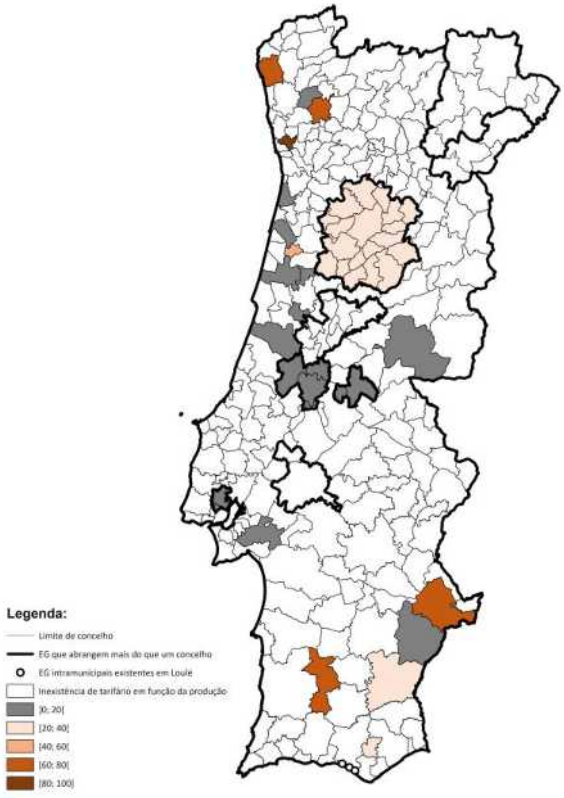


Figura 31. Distribuição geográfica do Índice de Faturação em Função da Produção

A adoção de modelos de faturação ao utilizador final dos resíduos urbanos, assentes na quantificação efetiva da produção, mantém-se residual e caraterizada por reduzida uniformidade no setor, sendo identificada atualmente em apenas 21 entidades gestoras. Verifica-se igualmente que nenhuma das entidades avaliadas ultrapassa a pontuação de 80 na avaliação deste índice, o que evidência margens significativas para melhoria na aplicação deste instrumento económico.

A Figura 32 apresenta a evolução do desempenho das entidades gestoras do serviço de gestão de resíduos urbanos, em baixa, no IFFP, relativo aos 3 anos do período de vigência do índice.

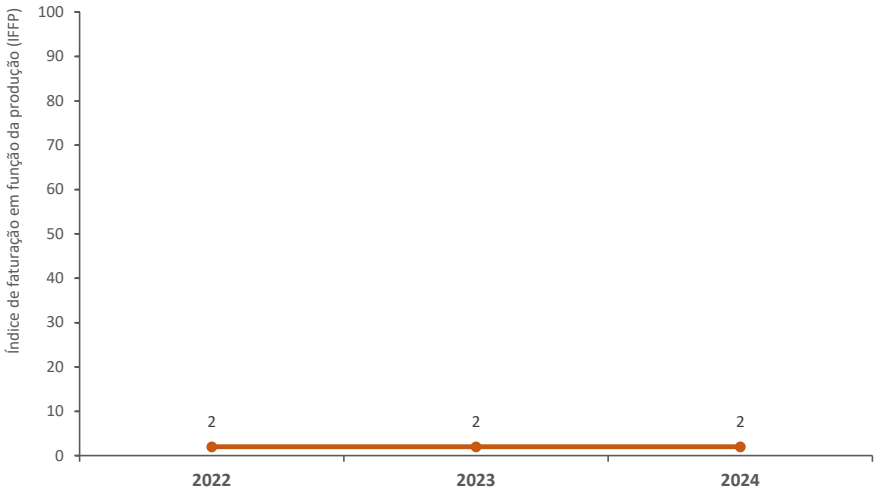


Figura 32. Evolução do Índice de Faturação em Função da Produção no serviço de gestão de resíduos em baixa.

Embora, face a 2023, se tenha registado mais seis entidades com valores acima de zero, verifica-se que, em média, o nível de implementação do sistema de faturação em função da produção por parte das entidades gestoras no serviço de gestão de resíduos urbanos não evidenciou qualquer evolução, permanecendo em níveis muito baixos.

A reduzida expressão da sua aplicação confirma a existência de barreiras persistentes (técnicas, financeiras, operacionais e/ou institucionais) que continuam a limitar a transição para modelos de tarifação orientados pelo princípio do poluidor-pagador. Consequentemente, conclui-se que subsiste um percurso significativo a desenvolver para assegurar a implementação efetiva deste instrumento, cujo potencial enquanto indutor de comportamentos mais eficientes e sustentáveis por parte dos utilizadores finais permanece largamente por explorar.

3.2.4. Destino dos resíduos urbanos

A Figura 33 apresenta a evolução, desde 2006, do destino direto dado aos resíduos urbanos em Portugal continental. De referir que os valores totais apurados tiveram em consideração a partilha de infraestruturas entre as várias entidades gestoras em alta.

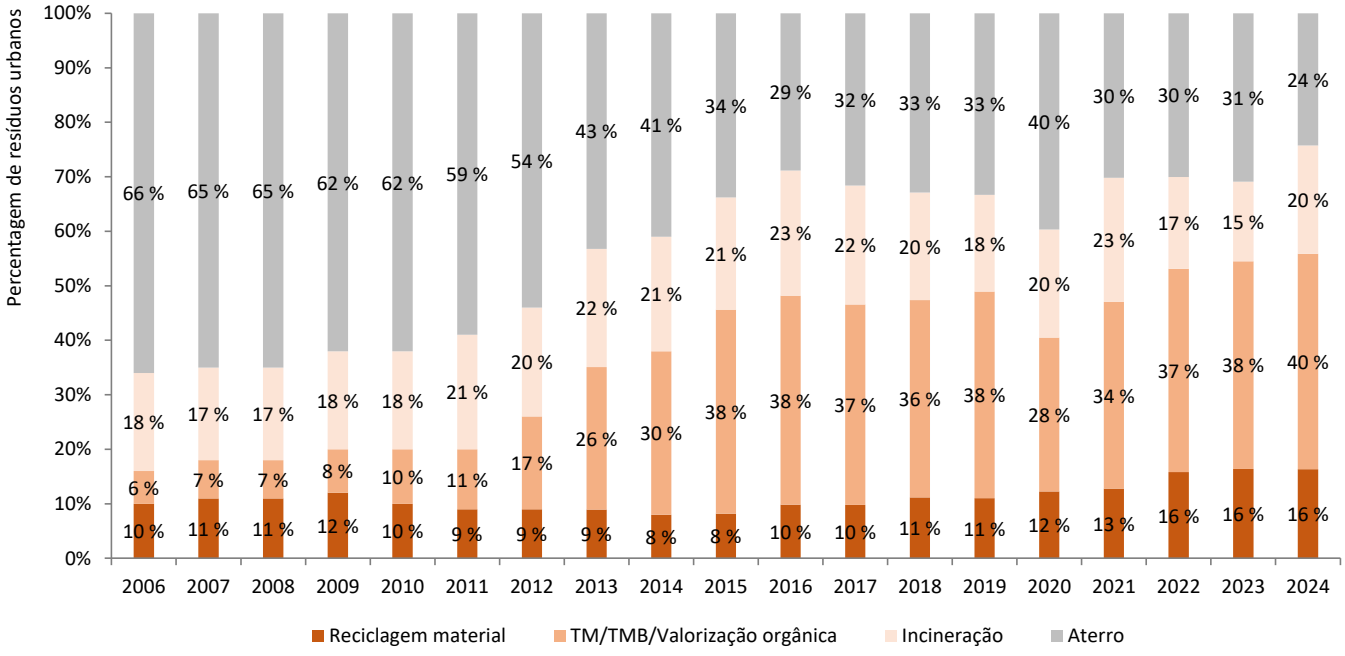


Figura 33. Evolução do destino direto dado aos resíduos urbanos em Portugal continental

Em 2024, a deposição de resíduos urbanos em aterro, em Portugal continental, enquanto destino direto dos resíduos urbanos, diminui sete pontos percentuais face ao ano de 2023, e observa-se um ligeiro aumento no encaminhamento de resíduos urbanos para as unidades de "Tratamento mecânico (TM)/Tratamento mecânico e biológico

(TMB)/Valorização orgânica". Constata-se igualmente um aumento de cinco pontos percentuais no recurso à incineração, justificável pelo facto de, em 2024, não terem ocorrido paragens prolongadas dos equipamentos para efeitos de manutenção. No que respeita à reciclagem multimaterial, mantém-se o valor observado no ano de 2023, evidenciando que Portugal continental continua distante de alcançar os resultados necessários para garantir o cumprimento das metas estabelecidas na legislação em vigor. De todo o modo, já se nota alguma evolução do setor, no sentido de aumentar a valorização material e orgânica como destino direto.

A Figura 34 apresenta a distribuição do destino final dado aos resíduos urbanos em Portugal continental no ano de 2024. De referir que os valores totais apurados tiveram em consideração a partilha de infraestruturas entre as várias entidades gestoras em alta.

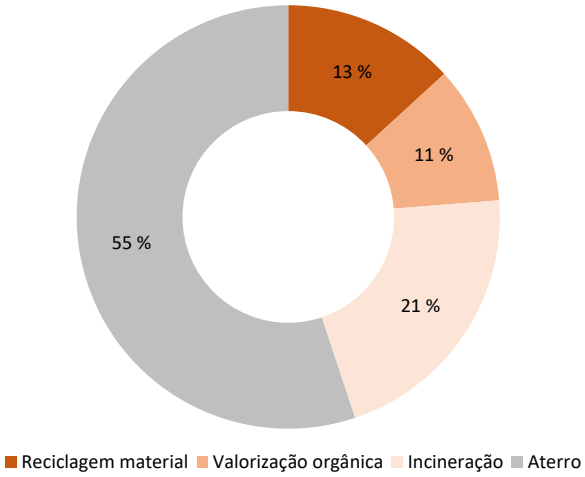


Figura 34. Destino final dos resíduos urbanos em Portugal continental

Apesar das diferentes unidades de tratamento de resíduos urbanos em funcionamento, em 2024, verifica-se que mais de metade dos resíduos urbanos tratados em Portugal continental tiveram, ainda, como destino final o aterro (55 %), somando uma quantidade bastante superior ao total de resíduos urbanos enviados diretamente para aterro, sem tratamento (24 %, conforme Figura 33). Dos 40 % de resíduos urbanos recolhidos em Portugal continental que deram entrada em unidades de tratamento mecânico, tratamento mecânico e biológico e valorização orgânica, apenas 11 % foram encaminhados para valorização orgânica.

4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES

O sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço prestado pelas entidades gestoras é um instrumento que assenta no uso de indicadores-chave de desempenho, que tem por objetivo determinar uma medida quantitativa da eficiência ou da eficácia das diversas facetas do serviço prestado pelas entidades gestoras, sinalizando, numa escala nacional, os desafios do setor e, à escala local, as oportunidades de melhoria de cada entidade, para cada eixo avaliado: proteção dos interesses dos utilizadores, sustentabilidade das entidades gestoras e sustentabilidade ambiental. Este sistema foi desenvolvido pela ERSAR e os seus fundamentos constam do Guia Técnico n.º 27[7].

O ano de 2024 corresponde ao terceiro ano de aplicação da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço desenvolvida ao longo de 2021 e concretizada com a publicação do Guia Técnico n.º 27, em dezembro do mesmo ano[8]. Neste capítulo são assim apresentados os resultados do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço prestado pelas entidades gestoras para o ano de 2024, referenciados a 31 de dezembro. As fichas individuais de avaliação das entidades gestoras encontram-se disponíveis no sítio da ERSAR (*www.ersar.pt*). Nos anexos VII, VIII e IX (ficheiros Excel Matriz_AQS_AA, Matriz_AQS_AR e Matriz_AQS_RU, respetivamente) são apresentadas as matrizes de avaliação para cada um dos serviços, que combinam o resultado da avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, organizado por concelho e distrito, permitindo uma comparação direta entre regiões.

Quadro 9. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2020-2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AOS UTILIZADORES				
AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento	🟡	**0,01 /(ponto de entrega.ano)** 0,00	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras desenvolvam um maior esforço na operacionalidade e reabilitação das infraestruturas.
AA04 – Água segura	🟢	**99,69 %** [98,50; 100]	– – – – –	-
AA05 – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	🟡	**98 %** 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, sugestões e pedidos de informação escritos dentro do prazo indicado.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AA06 – Cobertura dos gastos	🟡	**120 %** [100; 110]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras adotem medidas que garantam uma adequada recuperação dos custos do serviço.
AA08 – Água não faturada	🟡	**5,2 %** [0,0; 5,0]	– – – – –	Algumas entidades gestoras apresentam uma percentagem elevada de água não faturada. Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem o aproveitamento da água entrada no sistema.
AA09 – Reabilitação de condutas	🔴	**0,2 %/ano** [1,5; 4,0]	– – – – –	Um número significativo de entidades gestoras apresenta uma insatisfatória reabilitação de condutas, que pode estar relacionada com o facto de algumas entidades apresentarem planos de investimentos concentrados num determinado período de tempo.
AA10 – Ocorrência de avarias em condutas	🟢	**6 /(100 km.ano)** [0; 15]	– – – – –	-
AA11 – Utilização da infraestrutura de tratamento	🟢	**70 %** [70; 90]	– – –	-
AA12 –Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	🟢	**1,6 /(10^6 m^3/ano)** área predominantemente urbana [1,0; 2,0]	– – – – –	-
	🟡	**3,1 /(10^6 m^3/ano)** área mediamente urbana [1,0; 2,5]	– – – – –	Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
	🔴	**5,5 /(10^6 m^3/ano)** área predominantemente rural [1,0; 3,0]	– – – – –	Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AA15 – Perdas reais de água	🟡	**5,5 m^3/(km.dia)** [0,0; 5,0]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras implementem metodologias de redução das perdas de água.
AA16 – Eficiência energética de instalações elevatórias	🟢	**0,39 kWh/(m^3.100 m)** [0,27; 0,43]	– – – – –	-
AA17 – Produção de lamas de tratamento	🟢	**0,03 %** turvação da água à entrada das ETA <10 UNT [0,00; 0,04]	ⓘ – –	-
	–	**NA** turvação da água à entrada das ETA ≥10 UNT [0,00; 0,10]	– – –	No ano em análise nenhuma entidade gestora operou estações de tratamento com turvação de água à entrada da infraestrutura igual ou superior a 10 UNT.
AA18 - Produção própria de energia	🔴	**1 %** [10; +∞[	– – –	Todas as entidades gestoras apresentam uma insatisfatória produção própria de energia, pelo que existe oportunidade de melhoria.

Simbologia: 🟢 qualidade de serviço boa; 🟡 qualidade de serviço mediana; 🔴 qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; – não aplicável (NA); ✘ não respondeu (NR)

[7] "Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores – 4.ª geração do sistema de avaliação" (Guia Técnico n.º 27, versão de 30-01-2025).

[8] A necessidade de revisão do sistema de indicadores de Avaliação da Qualidade do Serviço e publicação desta 4.ª geração, resultou das novas linhas estratégicas e metas definidas para os setores de abastecimento público de água, de gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, nomeadamente no regime jurídico de produção de água para reutilização obtida a partir do tratamento de águas residuais, bem como da sua utilização (Decreto-Lei n.º 119/2019, de 21 de agosto); na estratégia dos biorresíduos; no novo regime geral da gestão de resíduos (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, e alterado pela Lei n.º 52/2021, de 10 de agosto) e, ainda, no PENSAARP 2030 e PERSU 2030.

Quadro 10. Ficha de avaliação global do serviço de abastecimento público em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2020-2024	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AA01 – Acessibilidade física do serviço	🟢	**99 %** área predominantemente urbana [95; 100]	– – – – –	-
	🟢	**96 %** área mediamente urbana [90; 100]	– – – – –	-
	🟢	**94 %** área predominantemente rural [80; 100]	– – – – –	-
AA02 – Acessibilidade económica do serviço	🟢	**0,32 %** [0,00; 0,50]	– – – – –	-
AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento	🟡	**1,7 /(1000 ramais.ano)** [0,0; 1,0]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras desenvolvam um maior esforço na operacionalidade e reabilitação das infraestruturas.
AA04 – Água segura	🟢	**98,86 %** [98,50; 100]	– – – – –	-
AA05 – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	🟡	**94 %** 100	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras acionem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade das reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos dentro do prazo indicado.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AA06 – Cobertura dos gastos	🟢	**110 %** [100; 110]	– – – – –	-
AA07 - Adesão ao serviço	🟡	**90,0 %** [95,0; 100]	– – – – –	Considera-se haver 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	🟡	**26,5 %** [0,0; 20,0]	– – – – –	Algumas entidades gestoras apresentam uma percentagem elevada de água não faturada. Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem o aproveitamento da água entrada no sistema.
AA09 – Reabilitação de condutas	🔴	**0,5 %/ano** [1,5; 4,0]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras avaliem a necessidade de implementação de programas de reabilitação de condutas.
AA10 – Ocorrência de avarias em condutas	🟡	**37 /(100 km.ano)** [0; 30]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras aumentem o esforço de investimento na reabilitação de condutas, contribuindo para uma redução do número de avarias e promovendo deste modo a sustentabilidade operacional do sistema.
AA11 – Utilização da infraestrutura de tratamento	🟢	**70 %** [70; 90]	– – –	-
AA14 – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	🟡	**3,1 /1000 ramais** área predominantemente urbana [2,0; 3,0]	– – –	Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
	🟢	**2,0 /1000 ramais** área mediamente urbana [2,0; 3,5]	– – –	-
	🟡	**1,6 /1000 ramais** área predominantemente rural [2,0; 4,0]	– – –	Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AA15 – Perdas reais de água	🟡	**118 l/(ramal.dia)** (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede) [0; 100]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras implementem metodologias de redução das perdas de água.
	🟢	**2,8 m^3/(km.dia)** (densidade de ramais inferior a 20/km de rede) [0,0; 3,0]	– – – – –	-
AA16 – Eficiência energética de instalações elevatórias	🟡	**0,45 kWh/(m^3.100 m)** [0,27; 0,43]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da eficiência energética das instalações elevatórias como objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AA17 – Produção de lamas de tratamento	🟢	**0,01 kg/m^3** turvação da água à entrada das ETA <10 UNT [0,00; 0,04]	ⓘ – –	-
	🟢	**0,06 kg/m^3** turvação da água à entrada das ETA ≥10 UNT [0,00; 0,10]	ⓘ – –	-
AA18 – Produção própria de energia	🔴	**1 %** [10;+∞[	– – –	A maioria das entidades gestoras apresentam uma insatisfatória produção própria de energia, pelo que existe oportunidade de melhoria.

Simbologia: 🟢 qualidade de serviço boa; 🟡 qualidade de serviço mediana; 🔴 qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; – não aplicável (NA); ✘ não respondeu (NR)

Quadro 11. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de águas residuais em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2020-2024	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AR01 – Acessibilidade física do serviço	🟡	**95 %** 100	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo necessário que as entidades gestoras mantenham o esforço de investimento em infraestruturas.
AR04 – Ocorrência de inundações	🔴	**8,1 /(100 km coletor.ano)** [0,0; 0,5]	– – – – –	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.
AR05 – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	🔴	**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, sugestões e pedidos de informação escritos dentro do prazo indicado.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AR06 – Cobertura dos gastos	🟢	**108 %** [100; 110]	– – – – –	-
AR07 – Adesão ao serviço	🟡	**96,8%** 100,0	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras promovam a ligação dos municípios utilizadores.
AR09 – Reabilitação de coletores	🔴	**0,3 %/ano** [1,5; 4,0]	– – – – –	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.
AR10 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	🟡	**1,0 /(100 km.ano)** 0,0	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras adeqüem o esforço de manutenção e, quando necessário, aumentem o esforço de investimento na reabilitação de coletores, contribuindo para uma redução de ocorrência de colapsos e evitando a progressiva degradação do serviço.
AR11 – Monitorização da condição de coletores	🔴	**4 %** [75; +∞[	– – –	Um número significativo de entidades gestoras apresenta uma insatisfatória monitorização da condição de coletores que pode estar relacionada com o facto de algumas entidades apresentarem planos de investimentos concentrados num determinado período de tempo.
AR12 – Utilização da infraestrutura de tratamento	🟡	**96 %** [70; 95]	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras implementem medidas para a correta utilização da infraestrutura de tratamento de águas residuais.
AR13 – Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento	🟡	**2,9 /(10^6 m^3/ano)** área predominantemente urbana [3,0; 4,0]	– – – – –	Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
	🟢	**4,0 /(10^6 m^3/ano)** área mediamente urbana [3,0; 4,5]	– – – – –	-
	🟡	**5,9 /(10^6 m^3/ano)** área predominantemente rural [3,0; 5,0]	– – – – –	Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AR16 – Eficiência energética de instalações elevatórias	🟡	**0,58 kWh/(m^3.100 m)** [0,27; 0,54]	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da eficiência energética das instalações elevatórias como objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AR17 – Produção de lamas no tratamento	🟡	**0,7 /(kg/m^3)** concentração média afluente em CQO às ETAR < 700 mg/l [0,0; 0,6]	⚠ – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço para a produção de lamas com o menor teor de água possível.
	🟡	**1,1 /(kg/m^3)** concentração média afluente em CQO às ETAR ≥ 700 mg/l [0,0; 1,0]	⚠ – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço para a produção de lamas com o menor teor de água possível.
AR18 – Produção de água para reutilização	🔴	**1,4 %** áreas com escassez elevada ou severa [20,0; 100,0]	⚠ ⚠ –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem a produção de água para reutilização, sobretudo face aos níveis elevados ou severos de escassez existentes nas respetivas áreas de intervenção.
	🔴	**0,0 %** áreas com escassez extrema [30,0; 100,0]	⚠ ⚠ –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem a produção de água para reutilização, sobretudo face ao nível de escassez extrema existente nas respetivas áreas de intervenção.
AR19 – Produção própria de energia	🟡	**11 %** [20; +∞[	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da produção de energia nas suas instalações como objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AR20 – Controlo de descargas de emergência e de tempestade	🔴	**26 %** [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 para o meio recetor.
AR21 – Cumprimento dos requisitos de descarga	–	**NA** 100	– –	No ano em análise, a informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável às entidades gestoras.

Simbologia: 🟢 qualidade de serviço boa; 🟡 qualidade de serviço mediana; 🔴 qualidade de serviço insatisfatória; ⚠ alerta; – não aplicável (NA); ✖ não respondeu (NR)

Quadro 12. Ficha de avaliação global do serviço de gestãode águas residuais em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2020-2024	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR				
AR02 – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	🟢	**98 %** área predominantemente urbana [90; 100]	– – –	-
	🟢	**91 %** área mediamente urbana [85; 100]	– – –	-
	🟢	**79 %** área predominantemente rural [70; 100]	– – –	-
AR03 – Acessibilidade económica do serviço	🟢	**0,27 %** (0,00; 0,50]	– – – – –	-
AR04 – Ocorrência de inundações	🔴	**4,74 /(100 km coletor.ano)** (0,00; 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.
AR05 – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	🟡	**94 %** 100	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras acionem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta escrita à totalidade das reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos dentro do prazo indicado.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
AR06 – Cobertura dos gastos	🟡	**98 %** [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.
AR08 – Adesão ao serviço por rede fixa	🟡	**90 %** [95,0; 100]	– – – – –	Considera-se haver 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.
AR09 – Reabilitação de coletores	🔴	**0,1 %** [1,5; 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.
AR10 – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	🟡	**1,1 /(100 km.ano)** 0,0	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras adeqúem o esforço de manutenção e, quando necessário, aumentem o esforço de investimento na reabilitação de coletores, contribuindo para uma redução de ocorrência de colapsos e evitando a progressiva degradação do serviço.
AR11 – Monitorização da condição de coletores	🔴	**2 %** [75; +∞[	– – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras avaliem a necessidade de implementação de programas de monitorização da condição de coletores.
AR12 – Utilização da infraestrutura de tratamento	🟢	**92 %** [70; 95]	– – –	-
AR14 – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	🔴	**4,3 /(10^6 m^3/ano)** área predominantemente urbana [2,1; 2,8]	– – –	A maioria dos valores das entidades gestoras da área predominantemente urbana situa-se acima do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
	🔴	**5,5 /(10^6 m^3/ano)** área mediamente urbana [2,1; 3,2]	– – –	A maioria dos valores das entidades gestoras da área mediamente urbana situa-se acima do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
	🔴	**6,8 /(10^6 m^3/ano)** área predominantemente rural [2,1; 3,5]	– – –	A maioria dos valores das entidades gestoras da área predominantemente rural situa-se acima do valor de referência. Considera-se importante que as entidades gestoras procurem adequar permanentemente os recursos humanos.
AR15 – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	🟡	**11,0 /(100 km.ano)** área predominantemente urbana [5,0; 10,0]	– – –	Algumas entidades gestoras da área predominantemente urbana 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.
	🟢	**7,1 /(100 km.ano)** área mediamente urbana [5,0; 11,0]	– – –	-
	🟢	**5,2 /(100 km.ano)** área predominantemente rural [5,0; 12,0]	– – –	-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
AR16 – Eficiência energética de instalações elevatórias	🟡	**0,75 kWh/(m^3.100 m)** [0,27; 0,54]	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da eficiência energética das instalações elevatórias como objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AR17 – Produção de lamas no tratamento	🟢	**0,7 /(kg/m^3)** concentração média afluente em CQO às ETAR < 700 mg/l [0,0; 0,6]	ⓘ – –	-
	🟢	**1,0 /(kg/m^3)** concentração média afluente em CQO às ETAR ≥ 700 mg/l [0,0; 1,0]	ⓘ – –	-
AR18 – Produção de água para reutilização	🔴	**0,0 %** áreas sem escassez [5,0; 100,0]	ⓘ ⓘ –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem a produção de água para reutilização,
	🔴	**0,0 %** áreas com escassez reduzida ou moderada [10,0; 100,0]	ⓘ ⓘ –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem a produção de água para reutilização, face aos níveis reduzidos ou moderados de escassez existentes nas respetivas áreas de intervenção.
	🔴	**0,3 %** áreas com escassez elevada ou severa [20,0; 100,0]	ⓘ ⓘ –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem a produção de água para reutilização, sobretudo face aos níveis elevados ou severos de escassez existentes nas respetivas áreas de intervenção.
	🔴	**0,0 %** áreas com escassez extrema [30,0; 100,0]	ⓘ ⓘ –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras reforcem a produção de água para reutilização, sobretudo face ao nível de escassez extrema existente nas respetivas áreas de intervenção.
AR19 – Produção própria de energia	🟡	**6 %** [10; +∞[	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras promovam um esforço no aumento da produção de energia nas suas instalações como objetivo de atingirem um nível ótimo de sustentabilidade em termos ambientais.
AR20 – Controlo de descargas de emergência e de tempestade	🔴	**18 %** [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 para o meio recetor.
AR21 – Cumprimento dos requisitos de descarga	–	**NA** 100	– –	No ano em análise, a informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável às entidades gestoras.

Simbologia: 🟢 qualidade de serviço boa; 🟡 qualidade de serviço mediana; 🔴 qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; – não aplicável (NA); ✘ não respondeu (NR)

Quadro 13. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em alta

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2020-2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR				
RU02 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial	🟡	**76 %** Área predominantemente urbana [80; 100]	– – –	Considera-se haver oportunidades para melhor articulação com as entidades gestoras em baixa, relativamente à densificação dos equipamentos de deposição seletiva e indiferenciada e otimização da sua localização.
	🔴	**49 %** Área mediamente urbana [70; 100]	– – –	Considera-se haver claras oportunidades para melhor articulação com as entidades gestoras em baixa, relativamente à densificação dos equipamentos de deposição seletiva e indiferenciada e otimização da sua localização.
	🟡	**48 %** Área predominantemente rural [60; 100]	– – –	Considera-se haver oportunidades para melhor articulação com as entidades gestoras em baixa, relativamente à densificação dos equipamentos de deposição seletiva e indiferenciada e otimização da sua localização.
RU05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	🔴	**0,4** [1,5; 4,0]	– – – – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, pelo que é importante que as entidades gestoras reforcem as rotinas de lavagem dos equipamentos de recolha seletiva.
RU06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	🟢	**100 %** Sem recolha seletiva [100]	– – –	-
	🟢	**100 %** Com recolha seletiva [100]	– – –	-
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
RU07 - Cobertura dos gastos	🟢	**101 %** [100; 110]	– – – – –	-
RU08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	🟡	**86 %** [90; 100]	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que as entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido de planear o serviço, tendo em conta o estado de conservação das viaturas e necessidade da sua substituição.
RU09 - Renovação do parque de viaturas	🟢	**240 944 km/viatura** [0; 250 000]	– – – – –	-
RU10 - Recicláveis retomados por TM/TMB	🔴	**2,2 %** [5,0; +∞[	– – – – –	A evolução da avaliação, entre 2020-2024, demonstra que existem claras oportunidades de melhoria na eficiência das infraestruturas de tratamento mecânico, dentro das limitações impostas pelos fatores de contexto do setor.
RU11 - Eficiência do TMB	🔴	**28 %** Digestão anaeróbica [35; 100]	– – – – –	Considera-se haver claras oportunidades para melhoria da eficiência das infraestruturas TMB, dentro das limitações impostas pelos fatores de contexto do setor.
	🔴	**27 %** Compostagem [50; 100]	– – – – –	Considera-se haver claras oportunidades para melhoria da eficiência das infraestruturas TMB, dentro das limitações impostas pelos fatores de contexto do setor.
RU12 - Eficiência do TB	🟢	**83 %** [80; 100]	– – –	-
RU14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	🟡	**69 kg/(m³.ano)** [100; 170[	ⓘ ⓘ –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que as entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido de planear o serviço, tendo em conta o aumento da eficiência no serviço de recolha seletiva de embalagens, promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência de recolha à produção de resíduos.
RU15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	🟡	**79 kg/(m³.ano)** [120; 200[	ⓘ ⓘ –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, pelo que as entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido de planear o serviço, tendo em conta o aumento da eficiência no serviço de recolha seletiva de papel/cartão, promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência de recolha à produção de resíduos.
RU16 - Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento	🟡	**0,8 n.º/1000 t** [0,5; 0,7]	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras procurem adequar eficientemente os recursos humanos ao nível de atividade dos seus serviços.
RU17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	🟡	**3,8 n.º/1000 t** Área predominantemente urbana [2,5; 3,5]	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria nas entidades gestoras classificadas como predominantemente urbanas, sendo importante que essas entidades procurem adequar eficientemente os recursos humanos ao nível de atividade dos seus serviços.
	🟢	**3,7 n.º/1000 t** Área mediamente urbana [2,5; 4,0]	– – –	-
	🟢	**5 n.º/1000 t** Área predominantemente rural [3,0; 5,0]	– – –	-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
RU18 - Produção própria de energia	ⓘ	**57 %** [100; +∞[	ⓘ ⓘ ⓘ	O indicador não foi sujeito a avaliação por se encontrar em fase de teste.
RU21 - Taxa de reciclagem	🔴	**32 %** [55; 100]	ⓘ – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, face à crescente exigência das metas de recolha seletiva definadas nos planos estratégicos e legislação em vigor.
RU23 - Emissões de gases de efeito de estuda da recolha seletiva multimaterial	🟢	**28 kg CO_2/t** Área predominantemente urbana [0; 40]	– – – – –	-
	🟡	**57 kg CO_2/t** Área mediamente urbana [0; 50]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo que as entidades gestoras deverão procurar desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência de recolha à produção de resíduos da sua área de intervenção.
	🟡	**68 kg CO_2/t** Área predominantemente rural [0; 60]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo que as entidades gestoras deverão procurar desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência de recolha à produção de resíduos da sua área de intervenção.

Simbologia: 🟢 qualidade de serviço boa; 🟡 qualidade de serviço mediana; 🔴 qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; – não aplicável (NA); ✖ não respondeu (NR)

Quadro 14. Ficha de avaliação global do serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa

Indicador	Avaliação	Média Ponderada (Valor de referência)	Histórico 2020-2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR				
RU01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	ⓘ	**36 %** Área predominantemente urbana [50; 100]	ⓘ ⓘ ⓘ	O indicador não foi sujeito a avaliação por se encontrar em fase de teste.
	ⓘ	**15 %** Área mediamente urbana [40; 100]	ⓘ ⓘ ⓘ	
	ⓘ	**6 %** Área predominantemente rural [30; 100]	ⓘ ⓘ ⓘ	
RU02 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial	🟡	**78 %** Área predominantemente urbana [80; 100]	– – –	Considera-se haver oportunidades para melhor articulação com as entidades gestoras em alta, relativamente à densificação dos equipamentos de deposição seletiva e indiferenciada, ou otimização da sua localização.
	🟡	**59 %** Área mediamente urbana [70; 100]	– – –	Considera-se haver oportunidades para melhor articulação com as entidades gestoras em alta, relativamente à densificação dos equipamentos de deposição seletiva e indiferenciada, ou otimização da sua localização.
	🟡	**45 %** Área predominantemente rural [60; 100]	– – –	Considera-se haver oportunidades para melhor articulação com as entidades gestoras em alta, relativamente à densificação dos equipamentos de deposição seletiva e indiferenciada, ou otimização da sua localização.
RU03 - Acessibilidade económica do serviço	🟢	**0,19 %** [0,00; 0,50]	– – – – –	-
RU04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	🟡	**5,1** [6,0; 24,0[	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras incrementem rotinas de lavagem destes equipamentos.
RU05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	🟢	**2,5** [1,5; 4,0]	– – –	-
RU06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	🟡	**93 %** [100]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras implementem procedimentos internos de modo a assegurar a resposta à totalidade das reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos dentro do prazo indicado.
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO				
RU07 - Cobertura dos gastos	🔴	**68 %** [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.
RU08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	🔴	**78 %** [90; 100]	– – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, pelo que as entidades gestoras deverão desenvolver esforços no sentido de planear o serviço, tendo em conta o estado de conservação das viaturas e necessidade da sua substituição.
RU09 - Renovação do parque de viaturas	🟡	**289 472 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 necessidade da sua substituição.
RU13 – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	🟢	**403 kg/(m³.ano)** [400; 500[	– – – – –	-
RU14 – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	🟢	**112 kg/(m³.ano)** [100; 170[	ⓘ ⓘ –	-
RU15 – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	🟢	**128 kg/(m³.ano)** [120; 200[	ⓘ ⓘ –	-
RU17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha (sistemas com recolha seletiva multimaterial)	🟡	**3,1 n.º/1000 t** Área predominantemente urbana [2,0; 3,0]	– – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras procurem adequar eficientemente os recursos humanos ao nível de atividade dos seus serviços.
	🟢	**2,3 n.º/1000 t** Área mediamente urbana [2,0; 3,5]	– – –	-
	🔴	**6,1 n.º/1000 t** Área predominantemente rural [2,0; 4,0]	– – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo importante que as entidades gestoras procurem adequar eficientemente os recursos humanos ao nível de atividade dos seus serviços.
RU17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha (sistemas sem recolha seletiva multimaterial)	🟢	**1,9 n.º/1000 t** Área predominantemente urbana [1,0; 2,0]	– – –	-
	🟢	**2,1 n.º/1000 t** Área mediamente urbana [1,0; 2,5]	– – –	-
	🟢	**2,4 n.º/1000 t** Área predominantemente rural [1,0; 3,0]	– – –	-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL				
RU19 - Taxa de recolha seletiva	🟡	**22 %** [40; 100]	ⓘ – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, face à crescente exigência das metas de recolha seletiva definadas nos planos estratégicos e legislação em vigor.
RU22 - Emissões de gases de efeito de estuda da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	🟡	**14 kg CO_2/t** Área predominantemente urbana [0; 13]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo que as entidades gestoras deverão procurar desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência dos circuitos à produção de resíduos da sua área de intervenção.
	🟡	**16 kg CO_2/t** Área mediamente urbana [0; 14]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo que as entidades gestoras deverão procurar desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência dos circuitos à produção de resíduos da sua área de intervenção.
	🔴	**20 kg CO_2/t** Área predominantemente rural [0; 15]	– – – – –	Considera-se haver clara oportunidades de melhoria, sendo que as entidades gestoras deverão procurar desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência dos circuitos à produção de resíduos da sua área de intervenção.
RU23 - Emissões de gases de efeito de estuda da recolha seletiva multimaterial	🟢	**40 kg CO_2/t** Área predominantemente urbana [0; 40]	– – – – –	-
	🟡	**54 kg CO_2/t** Área mediamente urbana [0; 50]	– – – – –	Considera-se haver oportunidades de melhoria, sendo que as entidades gestoras deverão procurar desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência de recolha à produção de resíduos da sua área de intervenção.
	🔴	**96 kg CO_2/t** Área predominantemente rural [0; 60]	– – – – –	Considera-se haver claras oportunidades de melhoria, sendo que as entidades gestoras deverão procurar desenvolver esforços no sentido de uma melhor utilização dos recursos energéticos, nomeadamente promovendo a otimização de circuitos de recolha e/ou o ajustamento da frequência de recolha à produção de resíduos da sua área de intervenção.

Simbologia: 🟢 qualidade de serviço boa; 🟡 qualidade de serviço mediana; 🔴 qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; – não aplicável (NA); ✘ não respondeu (NR)

4.1. INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

As fichas de cada um dos indicadores referidos das entidades gestoras dos serviços, em alta e em baixa, são apresentadas nos subcapítulos seguintes. A comparação da qualidade do serviço prestado (*benchmarking*), organizada por *cluster*, encontra-se no Anexo A-III.3.

Destas fichas constam quadros com uma série de evolução temporal de 5 anos, onde os resultados são sombreados com a cor da avaliação correspondente e se sinaliza a quebra de série da 3.ª para a 4.ª geração, quando aplicável.

Nas figuras referentes à distribuição geográfica da avaliação dos indicadores, as áreas representadas como "Atividades repartidas ou sucessivas" / "Atividades repartidas" correspondem a áreas geográficas onde opera mais do que

uma entidade gestora do serviço de abastecimento de água. As cores das listas correspondem à avaliação de cada uma das entidades. As entidades de escala inframunicipal do município de Loulé são representadas por pontos, onde as cores correspondem à respetiva avaliação.

4.1.1. AA01 – Acessibilidade física do serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço em termos da sua respetiva acessibilidade ao utilizador, no que respeita à possibilidade de ligação deste à infraestrutura física da entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água se encontram disponíveis (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 15. AA01 baixa – Valores de referência (%)

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

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 16. AA01 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 951 000
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	549 902
Alojamentos existentes	5 689 246
AA01b – Acessibilidade física do serviço	97 %
Área predominantemente urbana	99 %
Área mediamente urbana	96 %
Área predominantemente rural	94 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

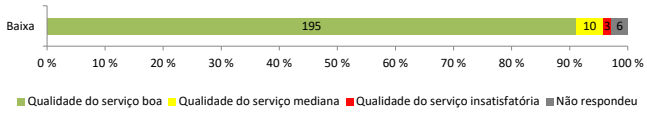


Figura 35. AA01 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa.

Quadro 17. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA01b – Média do indicador (%)	96	97	96	96	97
AA01b – Média do indicador (%) – APU	99	99	99	99	99
AA01b – Média do indicador (%) – AMU	96	96	95	96	96
AA01b – Média do indicador (%) – APR	94	94	93	94	94
EG com resposta (%)	97	97	97	96	97
Universo aplicável de EG (n.º)	232	229	219	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise, a acessibilidade física do serviço é boa para todas as tipologias, registando-se um ligeiro aumento do valor da média nacional (um ponto percentual) e do número de entidades gestoras com resposta.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA01 para o serviço em baixa.

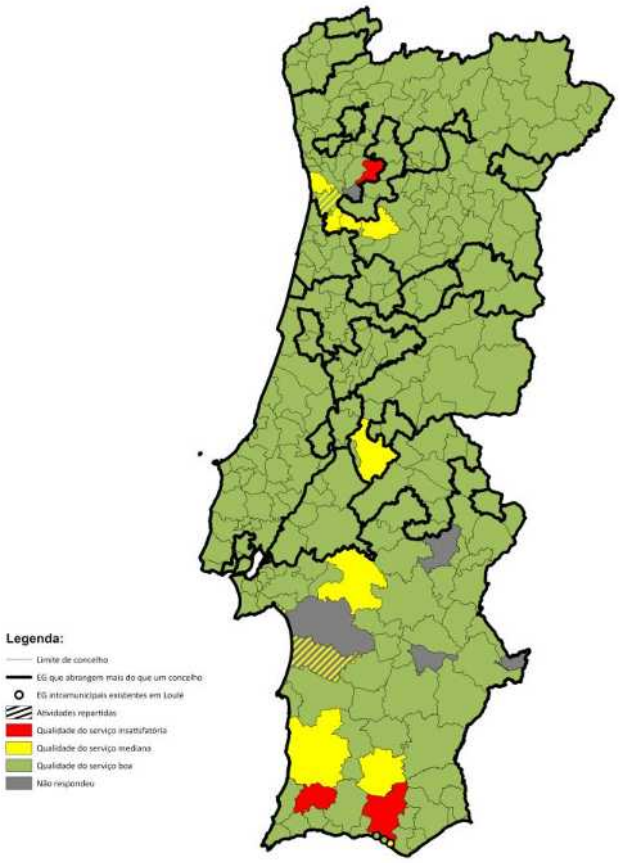


Figura 36. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA01 para o serviço em baixa

4.1.2. AA02 – Acessibilidade económica do serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço em termos da sua respetiva acessibilidade ao utilizador, no que respeita à capacidade económica das famílias suportarem os encargos relacionados com o serviço prestado.

O indicador é definido como o peso do encargo anual com o serviço de abastecimento de água no rendimento médio disponível por agregado familiar na área de intervenção do sistema (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 18. AA02 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0,00; 0,50]
Qualidade do serviço mediana	]0,50; 1,00]
Qualidade do serviço insatisfatória	]1,00; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 19. AA02 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Encargo anual com tarifário geral	162,49 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	50 695 €/ano
AA02b – Acessibilidade económica do serviço	0,32 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

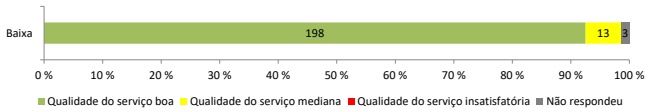


Figura 37. AA02 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa.

Quadro 20. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA02b – Média do indicador (%)	0,36	0,35	0,37	0,35	0,32
EG com resposta (%)	98	98	99	98	99
Universo aplicável de EG (n.º)	233	229	219	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a acessibilidade económica do serviço é boa, atendendo ao encargo médio com o serviço face aos tarifários praticados e ao rendimento médio disponível familiar, confirmando-se, no ano em análise, a tendência registada, com uma nova diminuição da média do indicador.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA02 para o serviço em baixa.

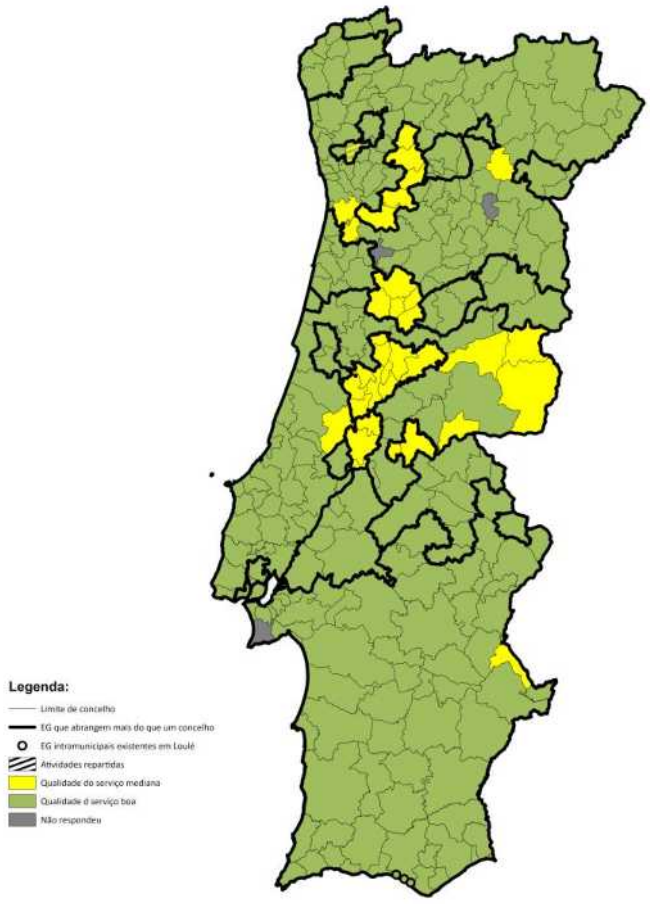


Figura 38. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA02 para o serviço em baixa

4.1.3. AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço ao utilizador, no que respeita à frequência de interrupções que se verificam no serviço prestado pela entidade gestora.

O indicador é definido como 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 entidades gestoras de sistemas em alta) ou como o número de falhas no abastecimento por 1000 ramais (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

De referir que, no caso das entidades gestoras em baixa, na sequência da revisão do Guia Técnico n.º 27 (ciclo de avaliação de 2023), o presente indicador passou a considerar a frequência de falhas no abastecimento com duração

superior a 4 horas, em detrimento da abrangência da sua ocorrência, alterando a lógica da 3.ª geração do sistema de avaliação.

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 21. AA03 alta – Valores de referência [n.º/(ponto de entrega.ano)]

Qualidade do serviço boa	0,00
Qualidade do serviço mediana	]0,00; 0,20]
Qualidade do serviço insatisfatória	]0,20; +∞[

Quadro 22. AA03 baixa – Valores de referência [n.º/(1000 ramais.ano)]

Qualidade do serviço boa	[0,0; 1,0]
Qualidade do serviço mediana	]1,0; 2,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	]2,5; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 23. AA03 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos previstos no contrato com serviço efetivo	3 718 746
Falhas no abastecimento	40 856 falhas.n.º alojamentos/(ponto de entrega.ano)
AA03a – Ocorrência de falhas no abastecimento	0,01 falhas/(ponto de entrega.ano)

Quadro 24. AA03 baixa – Avaliação global (para 88 % de EG)

Ramais de ligação	3 759 646
Falhas no abastecimento	6 531 falhas/ano
AA03b – Ocorrência de falhas no abastecimento	1,7 falhas/(1000 ramais.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

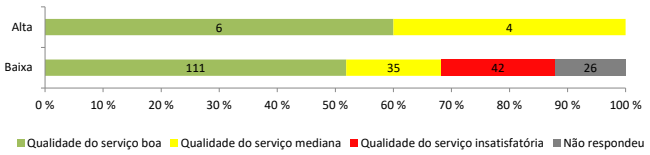


Figura 39. AA03 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 25. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA03a – Média do indicador [n.º/(ponto de entrega.ano)]	0,00	0,01	0,00	0,01	0,01
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 26. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA03b – Média do indicador [n.º/(1000 ramais.ano)]	0,6	0,7	NA	1,8	1,7
EG com resposta (%)	90	88	NA	88	88
Universo aplicável de EG (n.º)	232	229	NA	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Não aplicável Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a avaliação da ocorrência de falhas no abastecimento é mediana, no serviço em alta e em baixa, evidenciado a necessidade de um maior esforço na garantia de operacionalidade e na reabilitação de infraestruturas.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

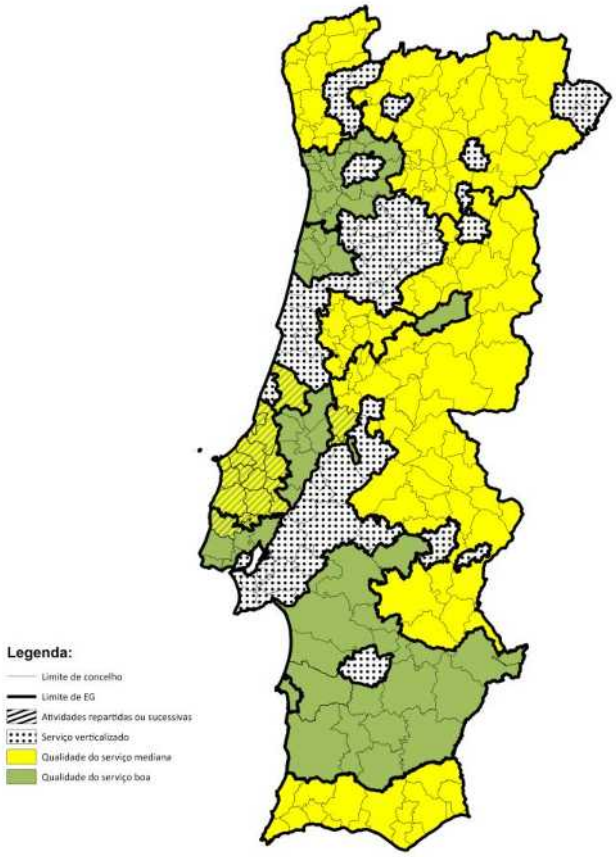


Figura 40. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em alta

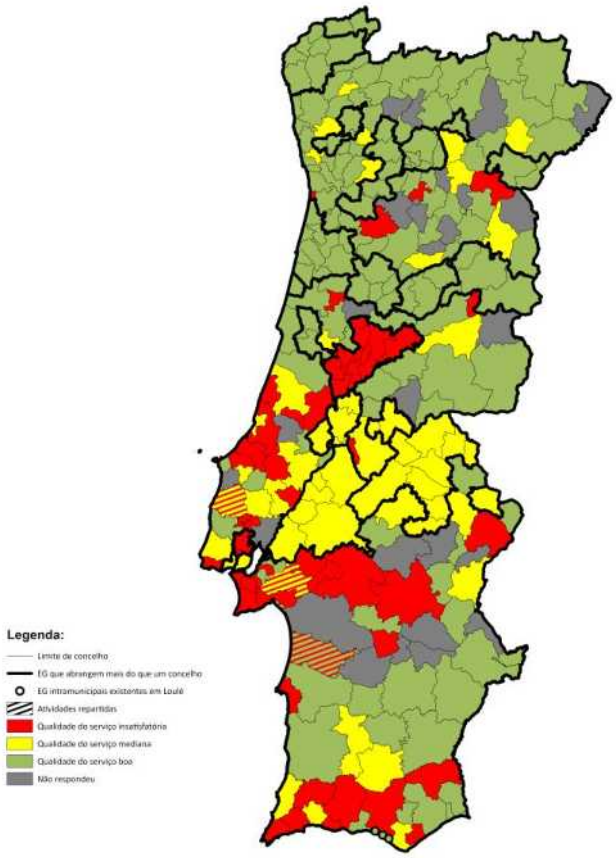


Figura 41. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA03 para o serviço em baixa

4.1.4. AA04 – Água segura

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço ao utilizador, no que respeita à qualidade da água fornecida pela entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem de água controlada e de boa qualidade, sendo esta o produto da percentagem de cumprimento da frequência de amostragem pela percentagem de cumprimento dos valores paramétricos fixados na legislação, dos parâmetros sujeitos a controlo de rotina 1, controlo de rotina 2 e controlo de inspeção, tal como definido nos Planos de Controlo da Qualidade da Água aprovados pela ERSAR, nos termos do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, e, desde 2023, do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 27. AA04 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[98,50; 100]
Qualidade do serviço mediana	[94,50; 98,50[
Qualidade do serviço insatisfatória	[00,00; 94,50[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 28. AA04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises regulamentares realizadas à qualidade da água	90 207
Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico	75 815
Análises regulamentares à qualidade da água	90 219
Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico	75 587
AA04a – Água segura	99,69 %

Quadro 29. AA04 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Análises regulamentares realizadas à qualidade da água	495 828
Análises realizadas aos parâmetros com valor paramétrico	399 261
Análises regulamentares à qualidade da água	495 959
Análises realizadas em cumprimento do valor paramétrico	394 815
AA04b – Água segura	98,86 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

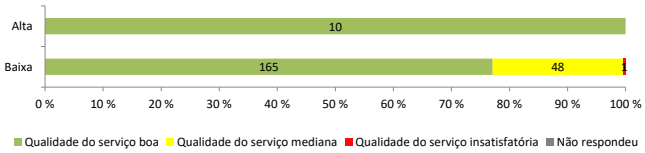


Figura 42. AA04 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 30. AA04 alta – Água segura (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA04a – Média do indicador (%)	99,53	99,59	99,62	99,72	99,69
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 31. AA04 baixa – Água segura (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA04b – Média do indicador (%)	98,95	99,04	98,99	98,86	98,86
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	233	229	219	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a qualidade da água fornecida pelas entidades é boa, nos serviços em alta e em baixa, em conformidade com os exigentes padrões de qualidade definidos na legislação nacional e europeia. Verifica-se, na generalidade, uma elevada qualidade da água, quer na torneira dos consumidores, quer no fornecimento assegurado pelas entidades gestoras em alta.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

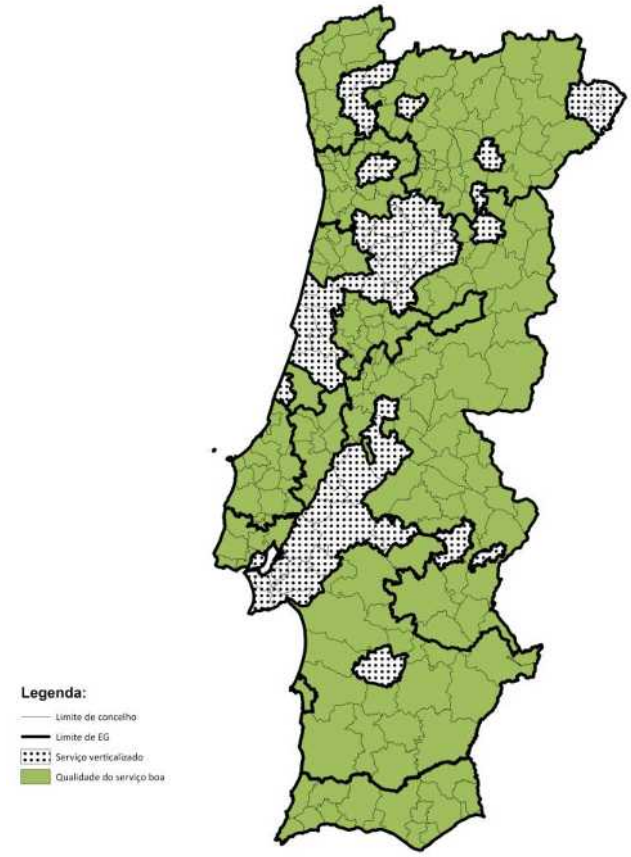


Figura 43. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em alta

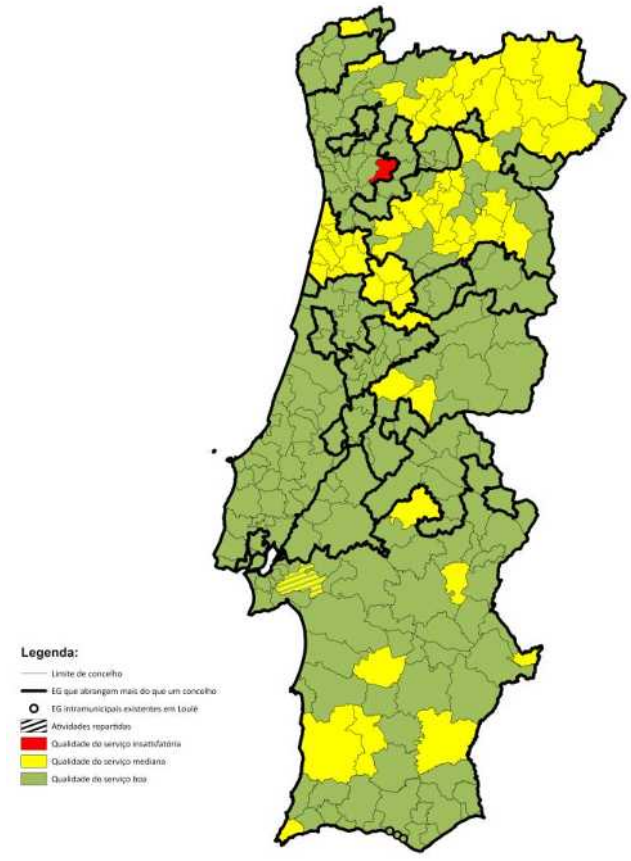


Figura 44. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA04 para o serviço em baixa

4.1.5. AA05 – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço ao utilizador, no que respeita à resposta da entidade gestora a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos dos utilizadores, face aos prazos legais em vigor.

O indicador é definido como a percentagem de reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos que foram objeto de resposta escrita auditável num prazo não superior ao indicado na legislação em vigor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 32. AA05 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Quadro 33. AA05 baixa – Valores de referência (%)

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

Avaliação em Portugal continental

Quadro 34. AA05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações escritas	320
Respostas a reclamações escritas	311
Sugestões e pedidos de informação escritos	141
Respostas a sugestões e pedidos de informação escritos	139
AA05a – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	98 %

Quadro 35. AA05 baixa – Avaliação global (para 86 % de EG)

Reclamações escritas	24 132
Respostas a reclamações escritas	22 024
Sugestões e pedidos de informação escritos	94 439
Respostas a sugestões e pedidos de informação escritos	93 257
AA05b – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	94 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

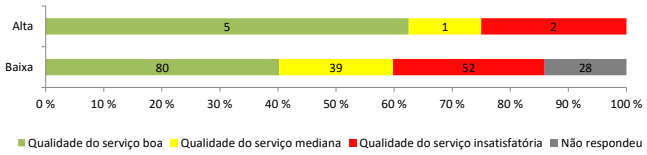


Figura 45. AA05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 36. AA05 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA05a – Média do indicador (%)	100	99	93	96	98
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	7	7	8	8	8

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 37. AA05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA05b – Média do indicador (%)	76	82	95	94	94
EG com resposta (%)	96	95	92	90	86
Universo aplicável de EG (n.º)	187	185	192	191	199

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise verifica-se que as entidades gestoras, em alta e em baixa, mantêm uma avaliação mediana no indicador de resposta às reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos. De notar que as entidades gestoras em baixa recebem um volume de pedidos de informação significativamente superior ao das entidades em alta, o que evidencia o esforço efetuado pelas entidades gestoras em baixa de responder aos contactos escritos dos utilizadores. Neste contexto, destaca-se o aumento do número de entidades gestoras a que este indicador é aplicável, ainda que tal se traduza numa diminuição do número de entidades gestoras que apresentam resposta.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

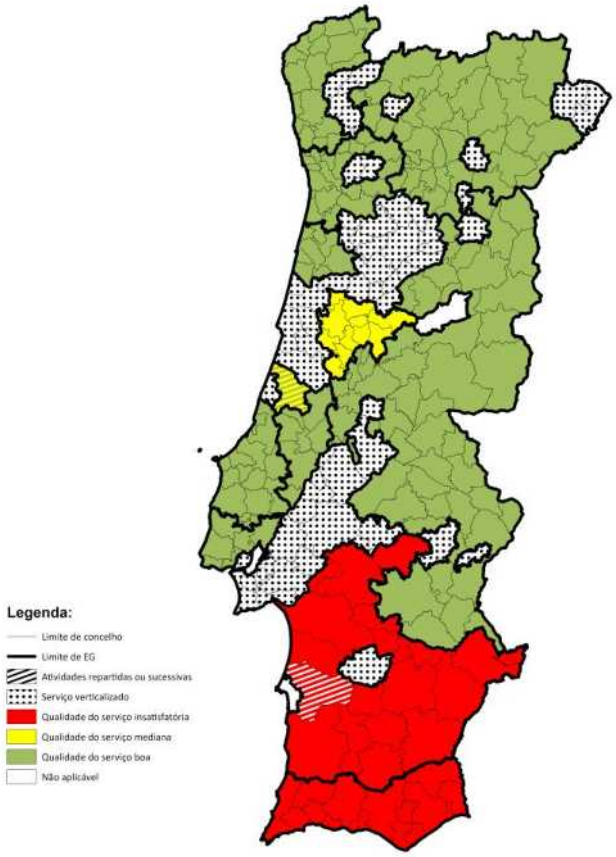


Figura 46. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em alta

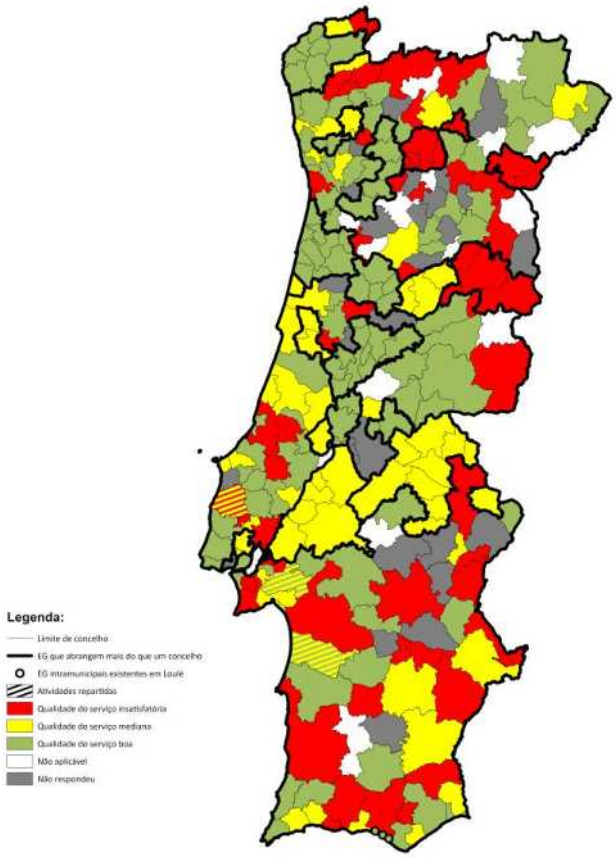


Figura 47. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA05 para o serviço em baixa

4.1.6. AA06 – Cobertura dos gastos

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 da entidade gestora para gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade.

O indicador é definido como o rácio entre os rendimentos tarifários ou equiparados e os gastos totais deduzidos de outros rendimentos e de subsídios ao investimento (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 38. AA06 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[100; 110]
Qualidade do serviço mediana	[90; 100[ou]110; 120]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[ou]120; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 39. AA06 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Rendimentos tarifários	372 870 539 €/ano
Outros rendimentos	66 489 622 €/ano
Subsídios ao investimento	32 547 382 €/ano
Gastos totais	409 455 211 €/ano
AA06a – Cobertura dos gastos	120 %

Quadro 40. AA06 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG)

Rendimentos tarifários	991 964 340 €/ano
Outros rendimentos	69 657 633 €/ano
Subsídios ao investimento	16 549 362 €/ano
Gastos totais	990 001 353 €/ano
AA06b – Cobertura dos gastos	110 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

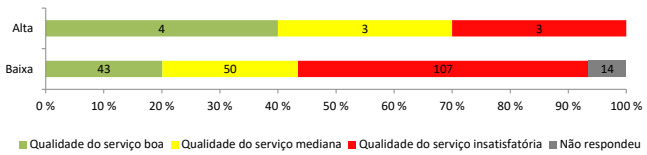


Figura 48. AA06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de

entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 41. AA06 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA06a – Média do indicador (%)	109	110	124	119	120
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	3	3	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 42. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA06b – Média do indicador (%)	107	107	108	109	110
EG com resposta (%)	86	80	87	92	93
Universo aplicável de EG (n.º)	233	229	219	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a cobertura dos gastos manteve-se mediana, no serviço em alta, e boa, no serviço em baixa. Salienta se, no entanto, que o valor global obtido no serviço em baixa é influenciado pelo bom desempenho de algumas entidades de grande dimensão, o que indicia uma situação menos favorável nos resultados obtidos em muitos casos, como se pode verificar pela análise da Figura 50.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para os serviços em alta e em baixa, respetivamente[9].

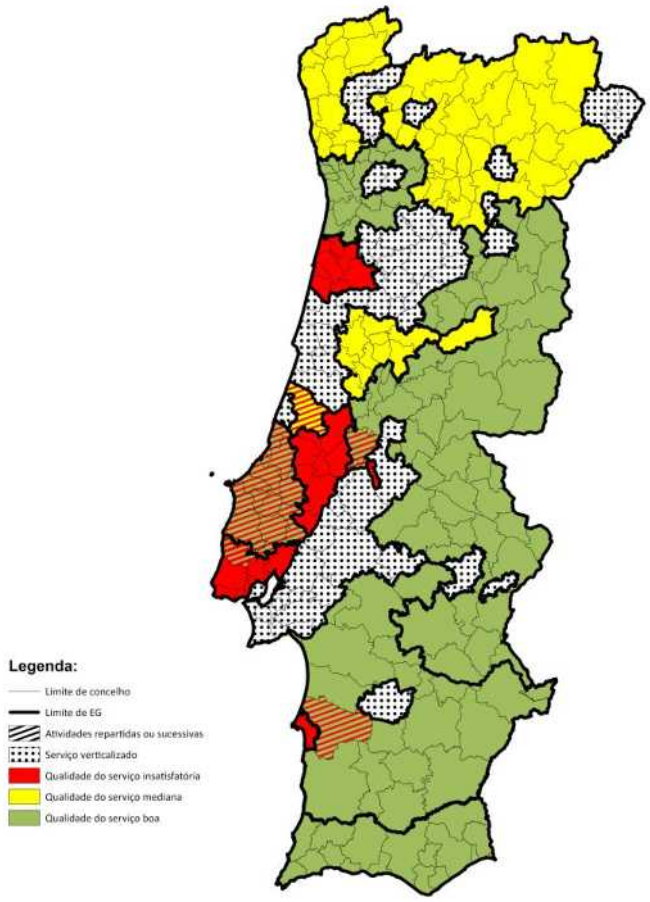


Figura 49. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para o serviço em alta

[9] Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente algumas especificidades subjacentes às entidades gestoras de natureza empresarial, nomeadamente ao facto de estarem sujeitas ao pagamento de Imposto sobre Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC) e as demais entidades que operam em modelo de gestão direta não incluírem esta obrigatoriedade no apuramento de resultados, bem como ao facto do apuramento dos rendimentos e gastos totais para efeitos de cálculo da cobertura dos gastos nas entidades de natureza empresarial serem consideradas rúbricas que decorrem do normativo das "*International Financial Reporting Standards*" (IFRS), como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção.

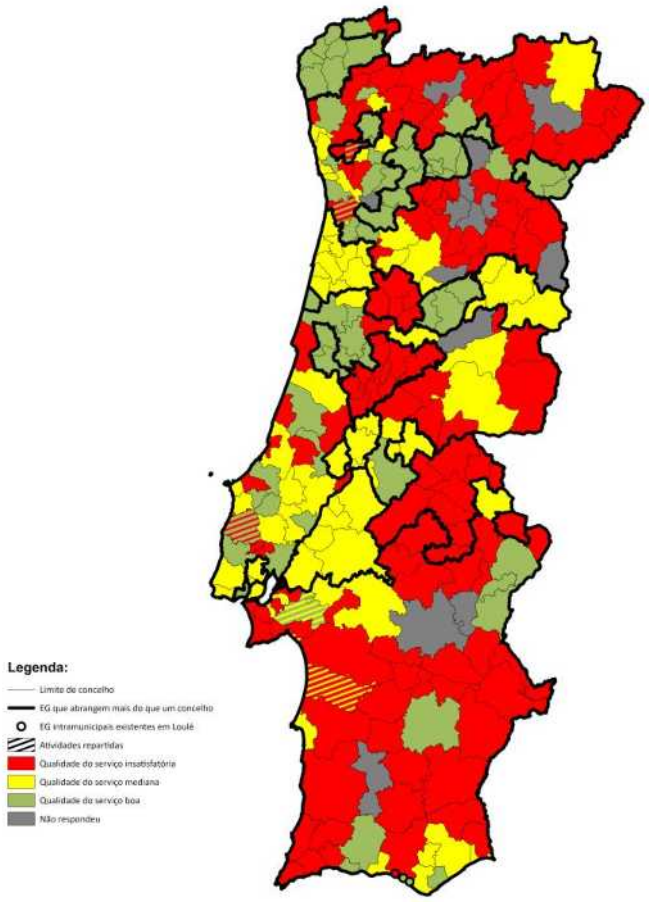


Figura 50. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA06 para o serviço em baixa

4.1.7. AA07 – Adesão ao serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos económico-financeiros, no que respeita à ligação dos utilizadores à infraestrutura física sob sua responsabilidade, quantificando situações decorrentes de alojamentos não habitados e de existência de origens alternativas de água.

O indicador aplica-se às entidades gestoras de sistemas em baixa e é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de distribuição de água estão disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de ramal e de contrato mesmo que temporariamente suspenso durante parte do ano em análise).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 43. AA07 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[95,0; 100,0]
Qualidade do serviço mediana	[90,0; 95,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 90,0[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 44. AA07 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 951 000
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	549 902
AA07b – Adesão ao serviço	90,0 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

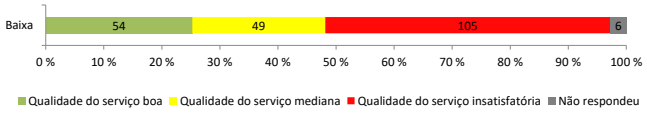


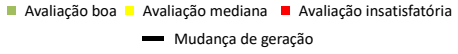
Figura 51. AA07 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa.

Quadro 45. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA07b – Média do indicador (%)	88,5	88,9	88,8	89,3	90,0
EG com resposta (%)	97	97	97	96	97
Universo aplicável de EG (n.º)	232	229	219	218	214



Verifica-se que a adesão ao serviço em baixa tem registado uma evolução favorável ao longo dos últimos 5 anos, tendo, no ano em análise, passado de uma avaliação insatisfatória para uma avaliação mediana. Não obstante, persiste um relevante potencial de melhoria, através da promoção da efetiva ligação dos utilizadores, conforme previsto na legislação em vigor, contribuindo para a mitigação dos riscos para a saúde pública, para a proteção ambiental e para o reforço da sustentabilidade das entidades gestoras.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA07 para o serviço em baixa.

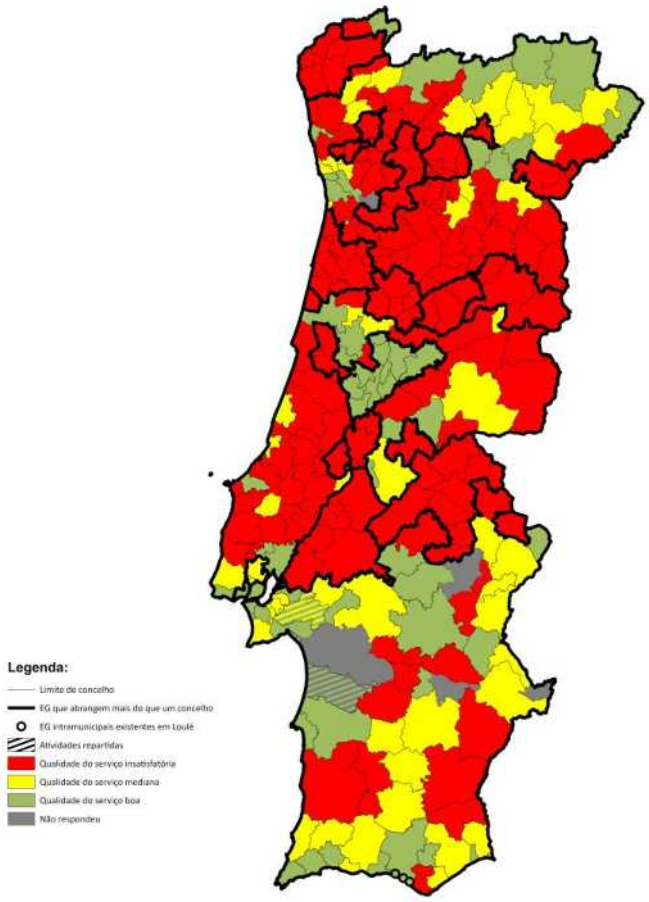


Figura 52. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA07 para o serviço em baixa

4.1.8. AA08 – Água não faturada

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos económico-financeiros, no que respeita às perdas económicas correspondentes à água que, apesar de ser captada, tratada, transportada, armazenada e distribuída, não chega a ser faturada aos utilizadores.

O indicador é definido como a percentagem de água entrada no sistema que não é faturada (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 46. 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]

Quadro 47. 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; 100,0]

Avaliação em Portugal continental

Quadro 48. AA08 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Água entrada no sistema	652 687 845 m³/ano
Água não faturada	34 057 068 m³/ano
AA08a – Água não faturada	5,2 %

Quadro 49. AA08 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG)

Água entrada no sistema	846 741 648 m³/ano
Água não faturada	224 028 933 m³/ano
AA08b – Água não faturada	26,5 %

A figura abaixo ilustra o número de entidade gestoras por intervalo de referência.

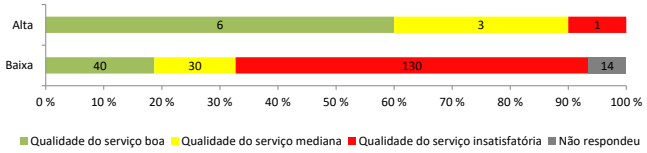


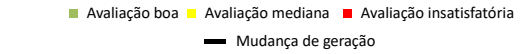
Figura 53. AA08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 50. AA08 alta – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA08a – Média do indicador (%)	5,7	5,2	5,0	5,2	5,2
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10	10	10



Quadro 51. AA08 baixa – Água não faturada (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA08b – Média do indicador (%)	28,7	28,8	27,1	26,9	26,5
EG com resposta (%)	92	92	93	92	93
Universo aplicável de EG (n.º)	233	229	219	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Verifica-se que, no ano em análise, as entidades gestoras em alta e em baixa apresentam avaliação mediana no indicador água não faturada, evidenciando um potencial de melhoria associado à revisão de procedimentos de faturação e à redução de perdas de água, especialmente na baixa. Observa-se ainda, no caso das entidades gestoras em baixa, uma evolução positiva do indicador, acompanhada por um ligeiro aumento no número de entidades com resposta.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

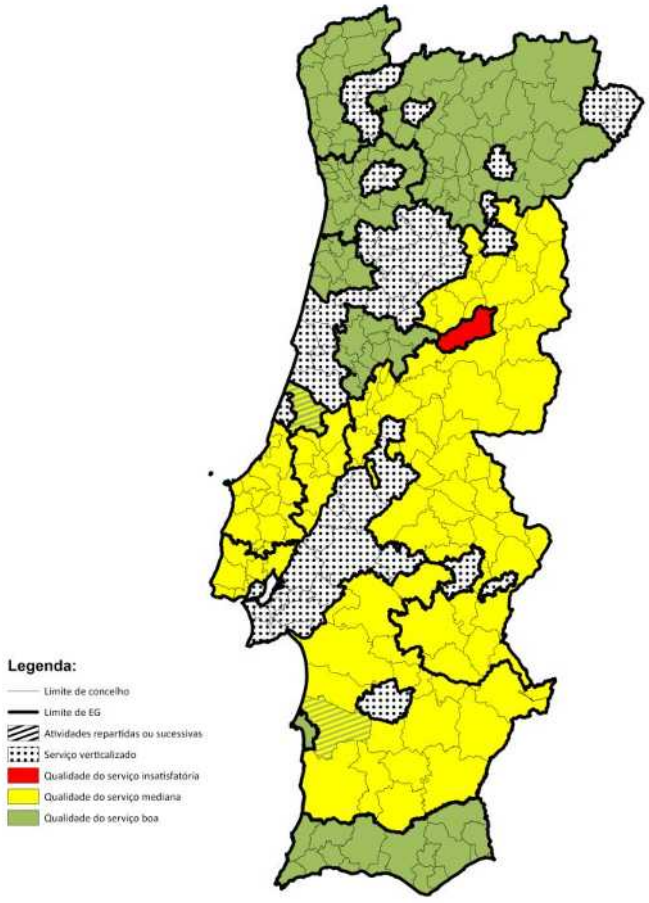


Figura 54. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em alta

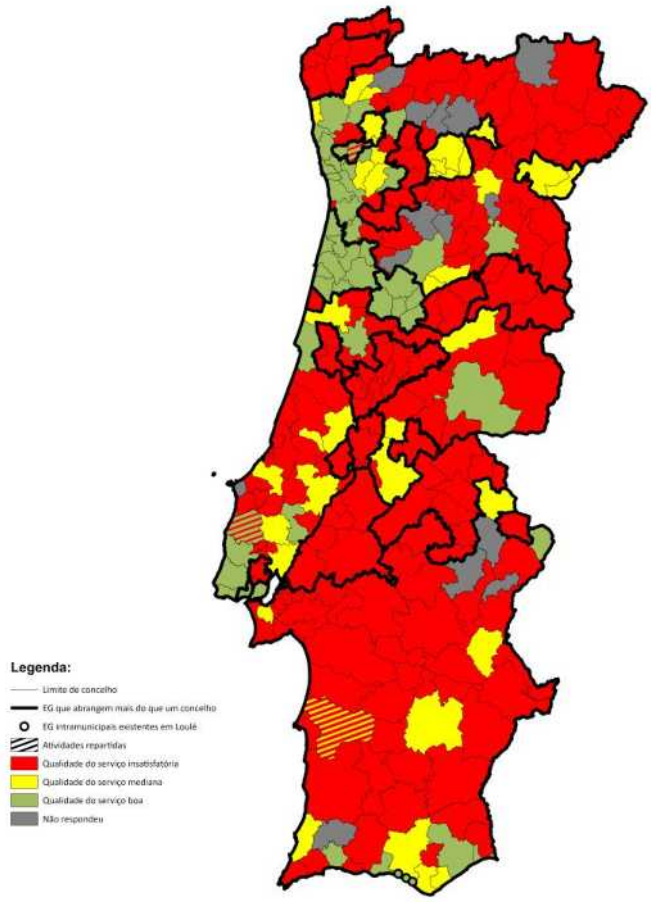


Figura 55. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA08 para o serviço em baixa

4.1.9. AA09 – Reabilitação de condutas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos infraestruturais, no que respeita à existência de uma prática continuada de reabilitação das condutas por forma a assegurar a sua gradual renovação e uma idade média aceitável da rede.

O indicador é definido como a percentagem média anual de condutas de adução e distribuição com idade superior a 10 anos que foram reabilitadas nos últimos 5 anos (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

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

Qualidade do serviço boa	[1,5; 4,0]
Qualidade do serviço mediana	[0,8; 1,5[ou]4,0; 20,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,8[

Avaliação em Portugal continental

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

Comprimento médio de condutas com mais de 10 anos	9 051 km
Condutas reabilitadas nos últimos 5 anos	100 km
AA09a – Reabilitação de condutas	0,2 %/ano

Quadro 54. AA09 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Comprimento médio de condutas com mais de 10 anos	94 272 km
Condutas reabilitadas nos últimos 5 anos	2 274 km
AA09b – Reabilitação de condutas	0,5 %/ano

A figura abaixo ilustra o número de EG por intervalo de referência.

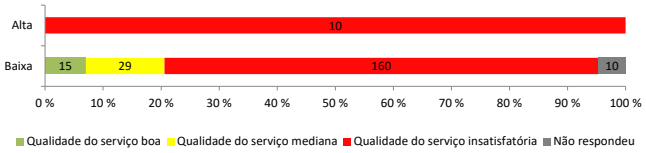


Figura 56. AA09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 55. AA09 alta – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA09a – Média do indicador (%/ano)	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 56. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA09b – Média do indicador (%/ano)	0,6	0,6	0,6	0,5	0,5
EG com resposta (%)	98	92	94	96	95
Universo aplicável de EG (n.º)	232	229	219	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a reabilitação de condutas permanece em níveis insatisfatórios. A média nacional do indicador mantém-se inalterada, tanto no serviço em alta como no serviço em baixa, sinalizando um potencial de melhoria muito relevante através da implementação consistente e continuada de práticas de reabilitação de condutas.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

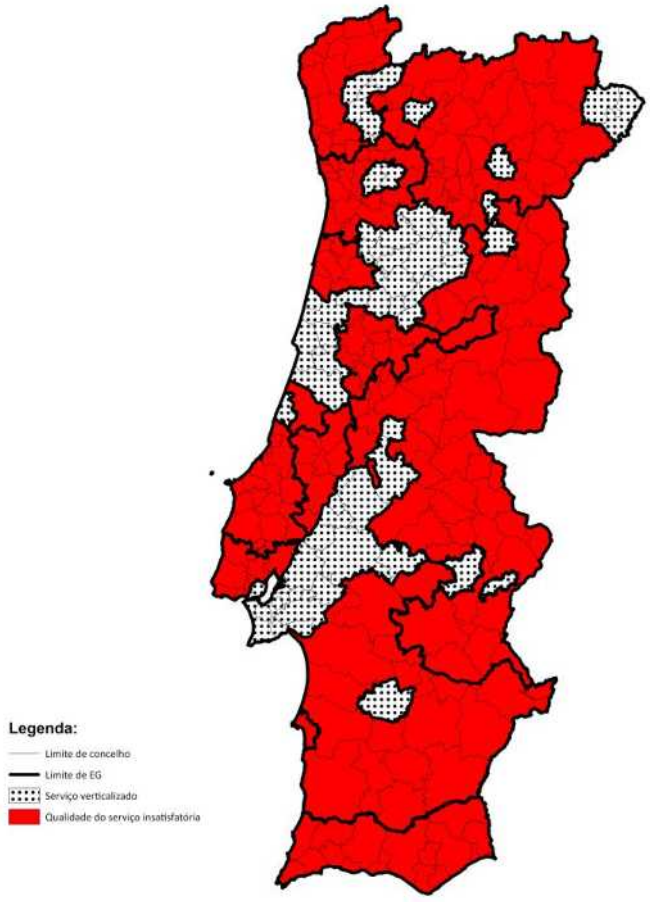


Figura 57. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em alta

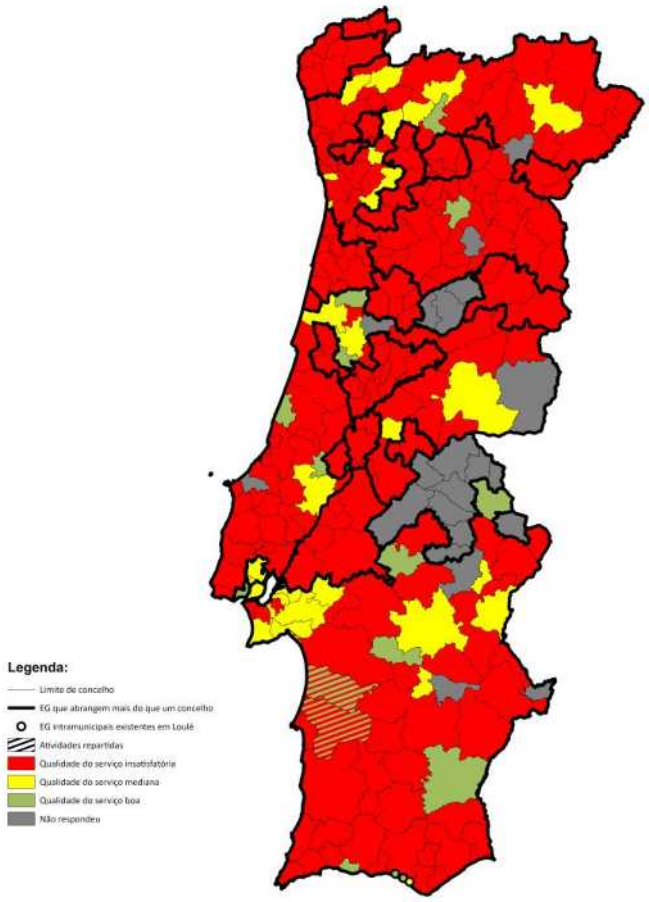


Figura 58. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA09 para o serviço em baixa

4.1.10. AA10 – Ocorrência de avarias em condutas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos infraestruturais, no que respeita à frequência de avarias nas condutas que originam perdas de água e eventualmente falhas no abastecimento.

O indicador é definido como o número de avarias em condutas por 100 km de conduta (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 57. AA10 alta – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	[0; 15]
Qualidade do serviço mediana	]15; 30]
Qualidade do serviço insatisfatória	]30; +∞[

Quadro 58. AA10 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	[0; 30]
Qualidade do serviço mediana	]30; 60]
Qualidade do serviço insatisfatória	]60; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 59. AA10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento total de condutas	10 665 km
Avarias em condutas	671
AA10a – Ocorrência de avarias em condutas	6 /(100 km.ano)

Quadro 60. AA10 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Comprimento total de condutas	109 013 km
Avarias em condutas	40 467
AA10b – Ocorrência de avarias em condutas	37 /(100 km.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

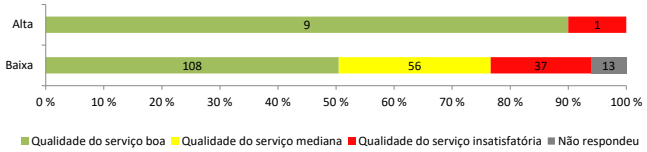


Figura 59. AA10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 61. AA10 alta – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA10a – Média do indicador [n.º/(100 km.ano)]	12	7	8	7	6
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 62. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA10b – Média do indicador [n.º/(100 km.ano)]	42	41	38	39	37
EG com resposta (%)	94	90	96	94	94
Universo aplicável de EG (n.º)	232	229	219	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que o indicador relativo à ocorrência de avarias em condutas tem apresentado uma evolução positiva ao longo dos últimos 5 anos, mantendo uma avaliação boa, no serviço em alta, e mediana, no serviço em baixa. Apesar desta tendência favorável, permanece um potencial de melhoria através do reforço de medidas preventivas de manutenção e reparação.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

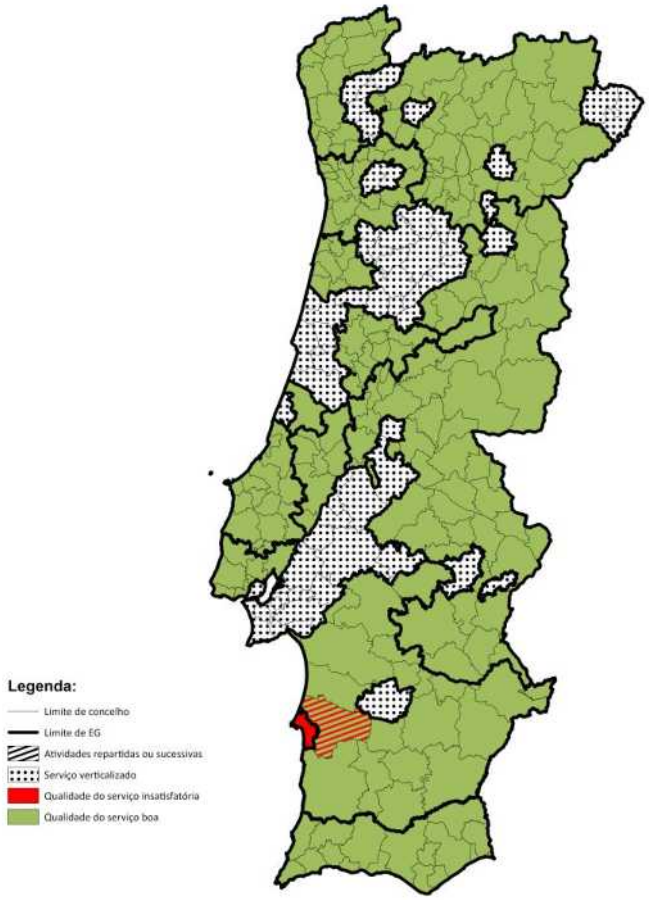


Figura 60. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em alta

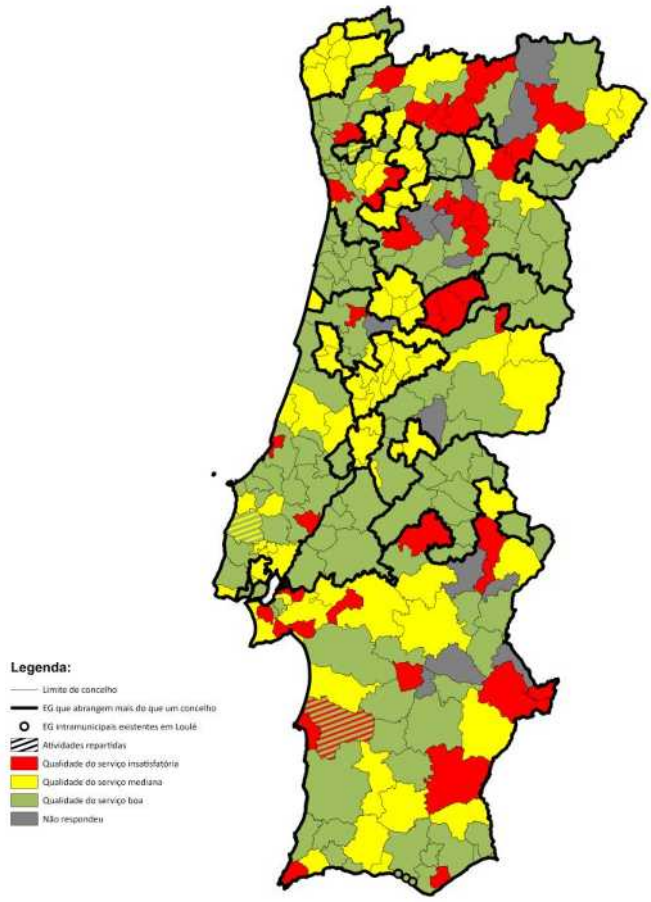


Figura 61. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA10 para o serviço em baixa

4.1.11. AA11 – Utilização da infraestrutura de tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos infraestruturais, no que respeita à utilização da infraestrutura de tratamento de água.

O indicador é definido como a percentagem da capacidade de tratamento utilizada no período de maior produção (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 63. AA11 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[70; 90]
Qualidade do serviço mediana	[60; 70[ou]90; 110]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 60[ou]110; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 64. AA11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Capacidade diária total das estações de tratamento	2 716 940 m³/dia
Caudal médio diário de água nos 30 dias consecutivos de maior produção	1 904 063 m³/dia
AA11a – Utilização da infraestrutura de tratamento	70 %

Quadro 65. AA11 baixa – Avaliação global (para 74 % de EG)

Capacidade diária total das estações de tratamento	350 595 m³/dia
Caudal médio diário de água nos 30 dias consecutivos de maior produção	243 919 m³/dia
AA11b – Utilização da infraestrutura de tratamento	70 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

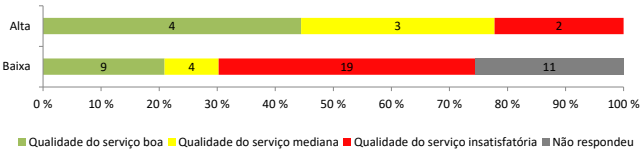


Figura 62. AA11 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação (2022-2024), para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 66. AA11 alta – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AA11a – Média do indicador (%)	72	69	70
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	9	9	9

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Quadro 67. AA11 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AA11b – Média do indicador (%)	58	68	70
EG com resposta (%)	76	74	74
Universo aplicável de EG (n.º)	45	43	43

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

No ano em análise, verifica-se uma melhoria dos valores do indicador, tanto no serviço em alta como no serviço em baixa, passando em ambos os casos de uma avaliação mediana para uma avaliação boa. Adicionalmente, observa-se que, no serviço em baixa, subsiste uma margem considerável de melhoria no número de entidades gestoras que apresentam resposta.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

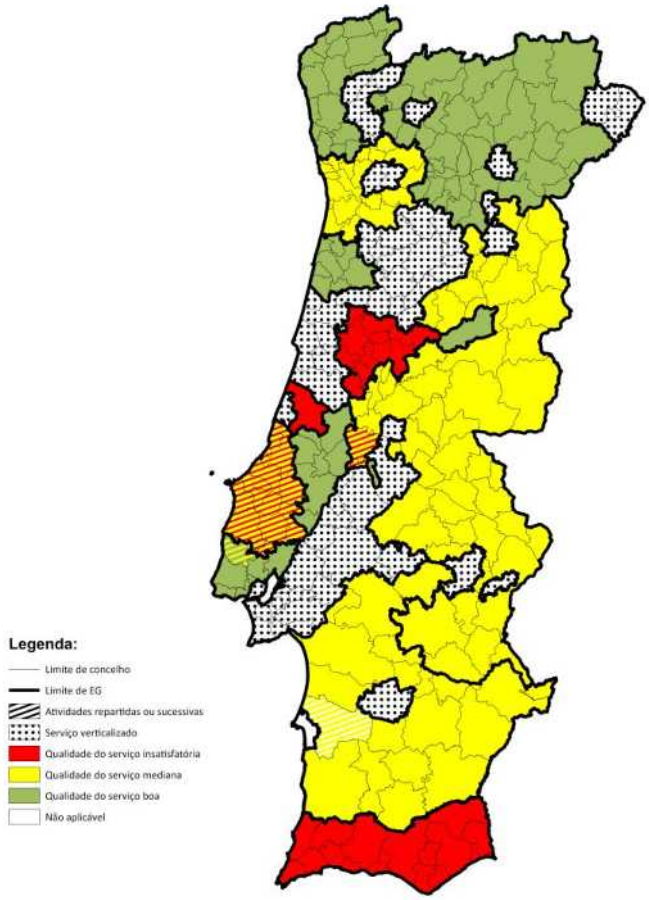


Figura 63. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em alta

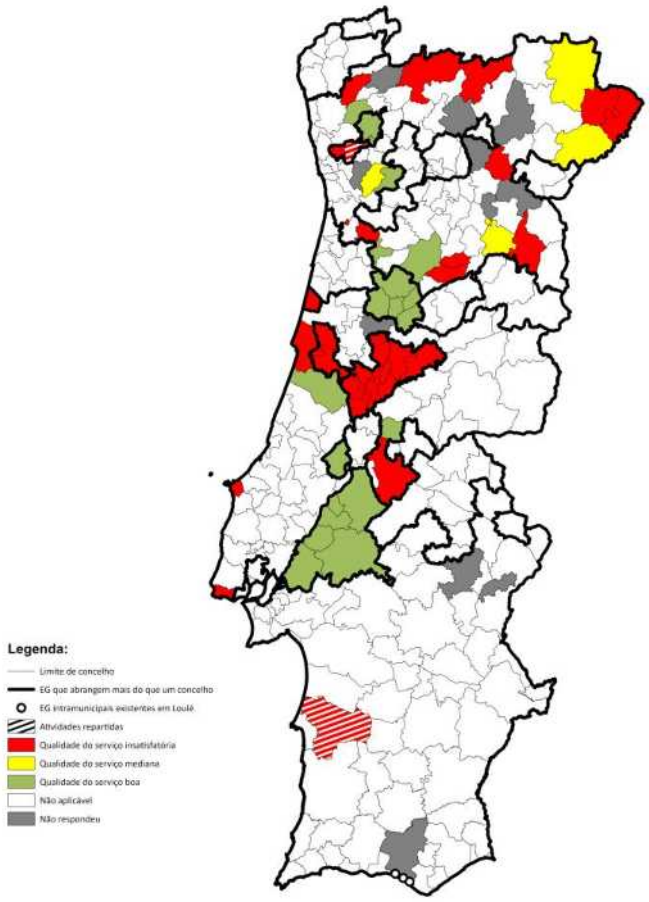


Figura 64. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA11 para o serviço em baixa

4.1.12. AA12 – Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos de produtividade física dos recursos humanos, no que respeita à existência de um número adequado de trabalhadores afetos à adução e ao tratamento de água.

O indicador é definido como o número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos à adução e ao tratamento no serviço de abastecimento de água, por volume de água tratada exportada (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 68. AA12 alta – Valores de referência [n.º/(10^6 m^3.ano)]

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

Avaliação em Portugal continental

Quadro 69. AA12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de abastecimento de água	1 006
Pessoal em outsourcing afeto ao serviço de abastecimento de água	484
Água tratada exportada	619 801 262 m^3/ano
AA12a – Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	2,4 /(10^6 m^3.ano)
Área predominantemente urbana	1,6 /(10^6 m^3.ano)
Área mediamente urbana	3,1 /(10^6 m^3.ano)
Área predominantemente rural	5,5 /(10^6 m^3.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

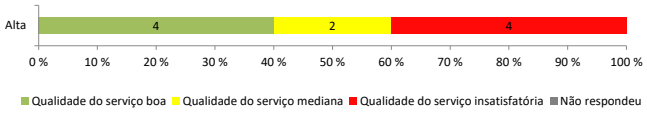


Figura 65. AA12 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em alta.

Quadro 70. AA12 alta – Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento [n.º/(10^6 m^3.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA12a – Média do indicador (n.º/10^6 m^3.ano)	2,3	2,3	2,4	2,4	2,4
AA12a – Média do indicador (n.º/10^6 m^3.ano) – APU	1,5	1,6	1,6	1,6	1,6
AA12a – Média do indicador (n.º/10^6 m^3.ano) – AMU	2,9	2,9	3,1	3,1	3,1
AA12a – Média do indicador (n.º/10^6 m^3.ano) – APR	5,8	4,7	4,9	5,0	5,5
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, no ano em análise, a adequação dos recursos humanos, no serviço em alta, é boa nas áreas predominantemente urbanas, mediana nas áreas mediamente urbanas e insatisfatória nas áreas predominantemente rurais, tendo-se verificado o aumento do valor nesta última tipologia.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA12 para o serviço em alta.

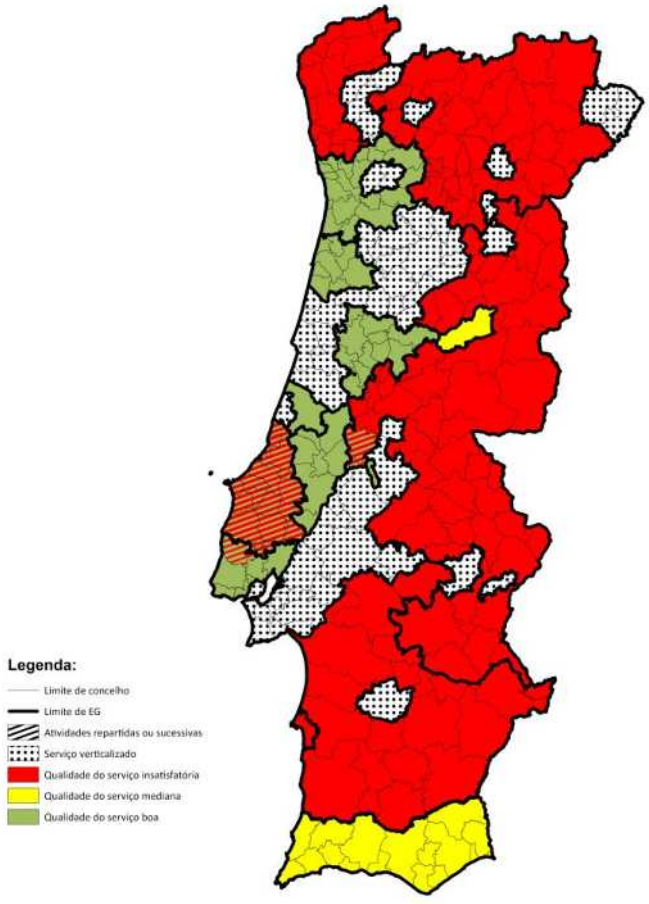


Figura 66. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA12 para o serviço em alta

4.1.13. AA14 – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos de produtividade física dos recursos humanos, no que respeita à existência de um número adequado de trabalhadores afetos ao tratamento e à distribuição de água.

O indicador é definido como o número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao serviço de abastecimento de água por 1000 ramais (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

De referir que, no âmbito da revisão do Guia Técnico n.º 27 realizada para o ciclo de avaliação de 2023, o presente indicador passou a ter uma formulação idêntica ao indicador existente na 3.ª geração do sistema de avaliação, contabilizando simultaneamente o pessoal afeto ao tratamento e à distribuição de água.

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 71. AA14 baixa – Valores de referência (n.º/(1000 ramais)

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

Avaliação em Portugal continental

Quadro 72. AA14 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Pessoal afeto à distribuição no serviço de abastecimento de água	7 188
Pessoal em *outsourcing* afeto à distribuição no serviço de abastecimento de água	916
Ramais de ligação	3 897 733
AA14b – Adequação dos recursos humanos de distribuição de água	2,1 /1000 ramais)
Área predominantemente urbana	3,1 /1000 ramais)
Área mediamente urbana	2,0 /1000 ramais)
Área predominantemente rural	1,6 /1000 ramais)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

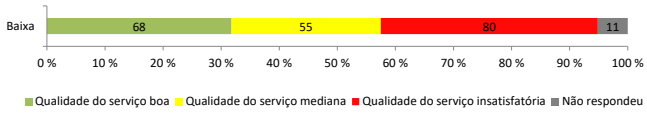


Figura 67. AA14 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa.

Quadro 73. AA14 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento (n.º/(1000 ramais) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA14b – Média do indicador [n.º/(1000 ramais.ano)]	2,2	2,2	NA	2,1	2,1
AA14b – Média do indicador [n.º/(1000 ramais.ano)] – APU	3,6	3,6	NA	3,2	3,1
AA14b – Média do indicador [n.º/(1000 ramais.ano)] – AMU	2,0	2,0	NA	2,0	2,0
AA14b – Média do indicador [n.º/(1000 ramais.ano)] – APR	1,6	1,7	NA	1,6	1,6
EG com resposta (%)	94	94	NA	94	95
Universo aplicável de EG (n.º)	233	229	NA	218	214

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Não aplicável Mudança de geração

Conclui-se que, no ano em análise, a adequação dos recursos humanos, no serviço em baixa, é boa nas áreas mediamente urbanas e mediana nas áreas predominantemente rurais e predominantemente urbanas, tendo-se verificado a diminuição do valor nesta última tipologia.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA14 para o serviço em baixa.

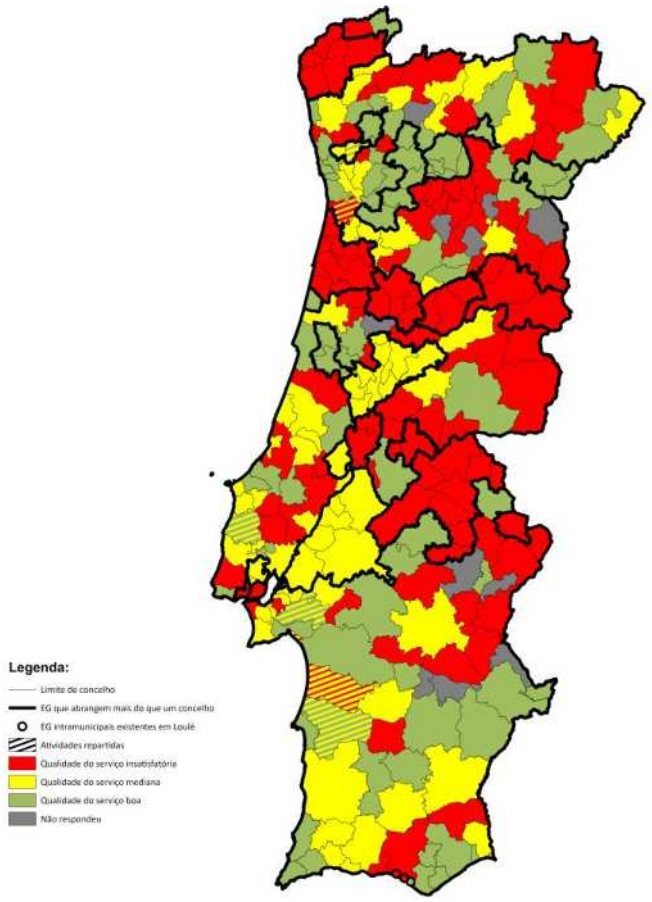


Figura 68. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA14 para o serviço em baixa

4.1.14. AA15 – Perdas reais de água

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da eficiência na utilização de recursos ambientais no que respeita às 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 unidade de comprimento de conduta (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa) ou como o volume de perdas reais por ramal (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 74. AA15 alta – Valores de referência [m³/(km.dia)]

Qualidade do serviço boa	[0,0; 5,0]
Qualidade do serviço mediana	]5,0; 7,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	]7,5; +∞[

Quadro 75. AA15 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 76. AA15 baixa – Valores de referência: densidade de ramais inferior a 20/km de rede [m³/(km.dia)]

Qualidade do serviço boa	[0,0; 3,0]
Qualidade do serviço mediana	]3,0; 5,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	]5,0; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 77. AA15 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento total de condutas	10 665 km
Perdas reais	21 254 330 m³/ano
AA15a – Perdas reais de água	5,5 m³/(km.dia)

Quadro 78. AA15 baixa – Avaliação global (para 90 % de EG)

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

Ramais de ligação	3 654 116
Perdas reais	157 957 193 m³/ano
AA15b – Perdas reais de água	118 l/(ramal.dia)

Densidade de ramais inferior a 20/km de rede:

Comprimento total de condutas	7 854 km
Perdas reais	8 075 597 m³/ano
AA15b – Perdas reais de água	2,8 m³/(km.dia)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

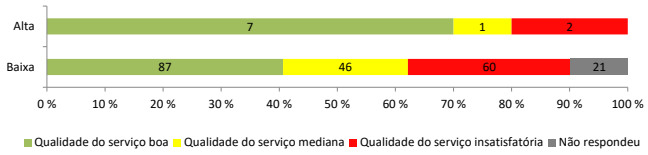


Figura 69. AA15 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 79. AA15 alta – Perdas reais de água [m³/(km.dia)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA15a – Média do indicador [m³/(km.dia)]	5,8	6,1	5,6	5,5	5,5
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 80. AA15 baixa – Perdas reais de água [l/(ramal.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)

	2020	2021	2022	2023	2024
AA15b – Média do indicador [l/(ramal.dia)]	125	128	118	123	118
EG com resposta (%)	90	89	92	90	90
Universo aplicável de EG (n.º)	219	217	206	206	203

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 81. AA15 baixa – Perdas reais de água [m³/(km.dia)] – evolução da média do indicador (densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

	2020	2021	2022	2023	2024
AA15b – Média do indicador [m³/(km.dia)]	2,6	2,3	2,4	2,4	2,8
EG com resposta (%)	86	92	92	92	100
Universo aplicável de EG (n.º)	14	12	13	12	11

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Em Portugal continental, a avaliação das perdas reais de água no serviço em alta e para os sistemas em baixa com densidade de ramais igual ou superior a 20 por quilómetro de rede é mediana. No serviço em alta, o indicador mantém o valor médio de 2023. Já nas entidades gestoras em baixa, com densidade de ramais igual ou superior a 20 por quilómetro, observa-se uma ligeira diminuição, igualando o valor médio de 2022. Em ambos os casos, o ano em análise regista o valor mais baixo dos últimos 5 anos.

Por outro lado, as entidades gestoras em baixa com densidade de ramais inferior a 20 por quilómetro de rede (universo de apenas 11 entidades) apresentam avaliação boa, ainda que se verifique um aumento desfavorável face a 2023.

Assim, existe potencial de melhoria no setor com a implementação de metodologias de redução das perdas de água.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA15 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

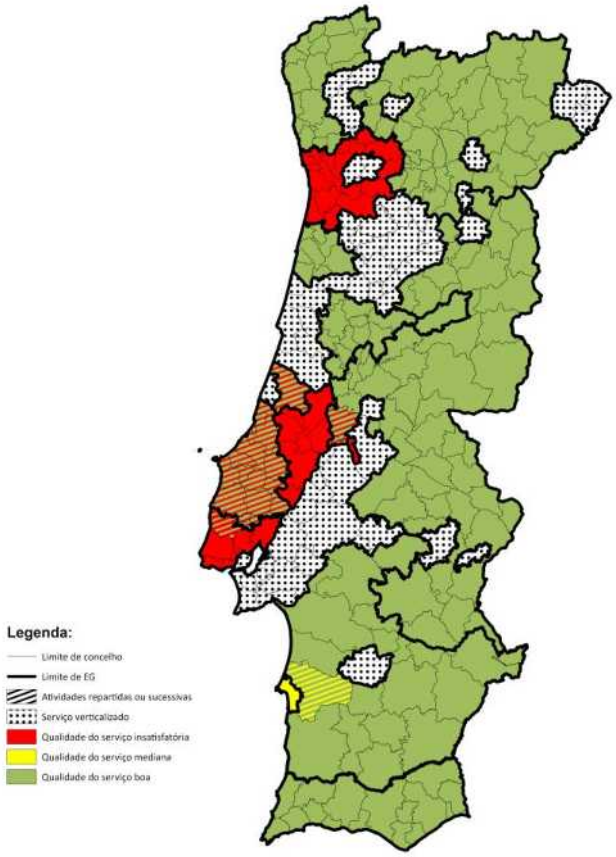


Figura 70. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA15 para o serviço em alta

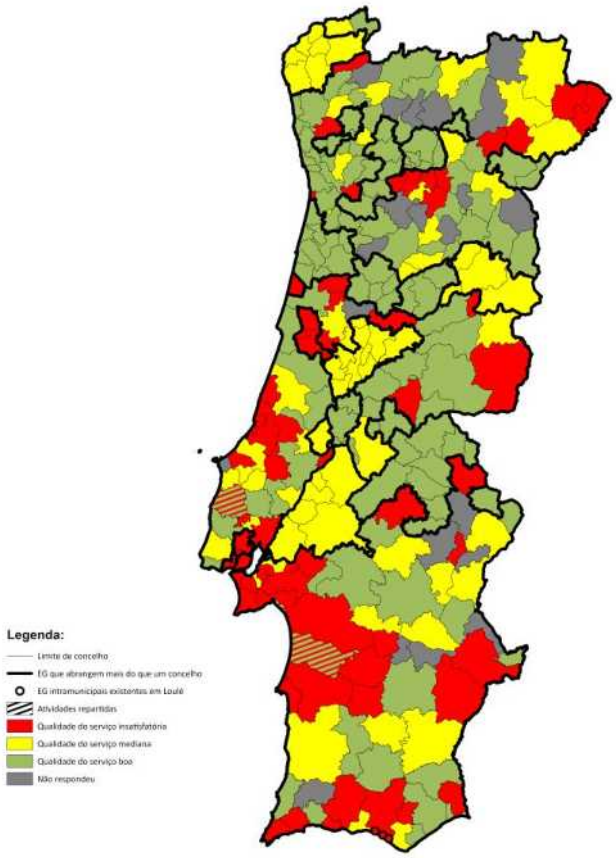


Figura 71. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA15 para o serviço em baixa

4.1.15. AA16 – Eficiência energética de instalações elevatórias

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da eficiência na utilização de recursos ambientais, no que respeita à adequada utilização dos recursos energéticos, 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 alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 82. AA16 alta e baixa – Valores de referência [kWh/(m³.100m)]

Qualidade do serviço boa	[0,27; 0,43]
Qualidade do serviço mediana	]0,43; 0,60]
Qualidade do serviço insatisfatória	]0,60; 5,00[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 83. AA16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	375 555 940 kWh/ano
Fator de uniformização	956 999 239 m³/(ano.100 m)
AA16a – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,39 kWh/(m³.100 m)

Quadro 84. AA16 baixa – Avaliação global (para 65 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	202 242 452 kWh/ano
Fator de uniformização	445 413 865 m³/(ano.100 m)
AA16b– Eficiência energética de instalações elevatórias	0,45 kWh/(m³.100 m)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

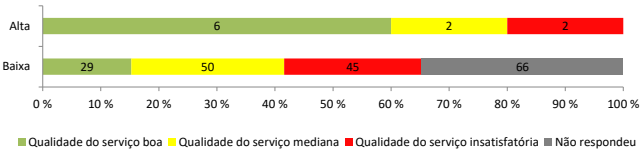


Figura 72. AA16 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 85. AA16 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA16a – Média do indicador [kWh/(m³.100 m)]	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39
EG com resposta (%)	90	90	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 86. AA16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AA16b – Média do indicador [kWh/(m³.100 m)]	0,46	0,46	0,46	0,45	0,45
EG com resposta (%)	66	63	72	62	65
Universo aplicável de EG (n.º)	208	201	187	191	190

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Verifica-se que, no ano em análise, a eficiência energética de instalações elevatórias é boa, no serviço em alta, e mediana, no serviço em baixa, mantendo os valores de 2023 e observando-se, neste último, um ligeiro aumento no número de entidades gestoras com resposta.

Persiste, assim, um potencial de melhoria para o serviço em baixa, com a adoção de equipamentos, metodologias operacionais e/ou de monitorização que permitam uma gestão mais racional de energia.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA16 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

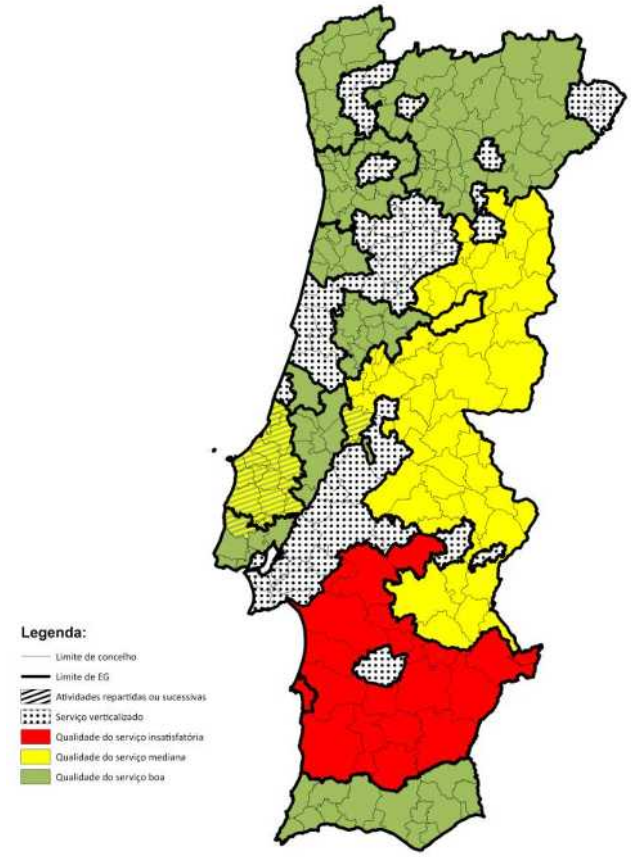


Figura 73. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA16 para o serviço em alta

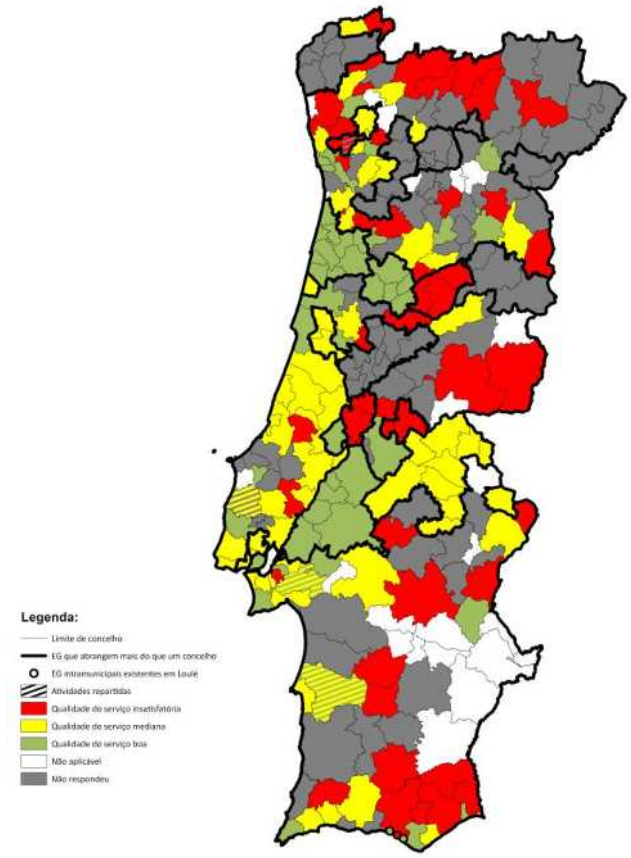


Figura 74. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA16 para o serviço em baixa

4.1.16. AA17 – Produção de lamas de tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da eficiência na utilização de recursos ambientais, no que respeita à produção de lamas com o menor teor de água possível.

O indicador é definido como a quantidade de lamas produzidas em estações de tratamento de água por unidade de volume de água tratada (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 87. AA17 alta e baixa – Valores de referência: estações de tratamento com turvação da água à entrada < 10 UNT (kg/m³)

Qualidade do serviço boa	[0,00; 0,04]
Qualidade do serviço mediana	]0,04; 0,08]
Qualidade do serviço insatisfatória	]0,08; +∞[

Quadro 88. AA17 alta e baixa – Valores de referência: estações de tratamento com turvação da água à entrada ≥ 10 UNT (kg/m³)

Qualidade do serviço boa	[0,00; 0,10]
Qualidade do serviço mediana	]0,10; 0,16]
Qualidade do serviço insatisfatória	]0,16; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 89. AA17 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Estações de tratamento com turvação da água à entrada < 10 UNT:

Água tratada em estações de tratamento	536 347 564 m³/ano
Lamas produzidas nas estações de tratamento	16 936 t/ano
AA17a – Produção de lamas de tratamento	0,03 kg/m³

Quadro 90. AA17 baixa – Avaliação global (para 79 % de EG)

Estações de tratamento com turvação da água à entrada < 10 UNT:

Água tratada em estações de tratamento	61 434 218 m³/ano
Lamas produzidas nas estações de tratamento	310 t/ano
AA17b – Produção de lamas de tratamento	0,01 kg/m³

Estações de tratamento com turvação da água à entrada ≥ 10 UNT:

Água tratada em estações de tratamento	2 270 033 m³/ano
Lamas produzidas nas estações de tratamento	143 t/ano
AA17b – Produção de lamas de tratamento	0,06 kg/m³

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

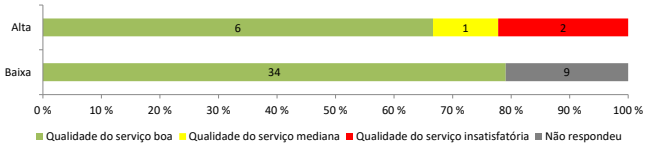


Figura 75. AA17 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação (2022-2024), para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 91. AA17 alta – Produção de lamas de tratamento (kg/m³) – evolução da média do indicador (turvação da água à entrada < 10 UNT)

	2022	2023	2024
AA17a – Média do indicador [kg/m³]	0,03	0,03	0,03
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	8	8	9

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

Quadro 92. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m³) – evolução da média do indicador (turvação da água à entrada < 10 UNT)

	2022	2023	2024
AA17b – Média do indicador [kg/m³]	0,006	0,004	0,005
EG com resposta (%)	74	78	78
Universo aplicável de EG (n.º)	39	41	40

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

Quadro 93. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m³) – evolução da média do indicador (turvação da água à entrada ≥ 10 UNT)

	2022	2023	2024
AA17b – Média do indicador [kg/m³]	0,24	0,13	0,06
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	2	2	3

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de avaliação do indicador, verificando-se que as entidades gestoras, em alta e em baixa, que operam estações de tratamento com turvação da água à entrada da estação de tratamento inferior a 10 UNT apresentam avaliação boa na produção de lamas de tratamento. No que diz respeito às entidades gestoras que

operam estações de tratamento com turvação da água à entrada da estação de tratamento igual ou superior a 10 UNT (três em baixa), o valor da média nacional também tem avaliação boa, verificando-se uma melhoria face ao valor apresentado no ano anterior.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA17 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

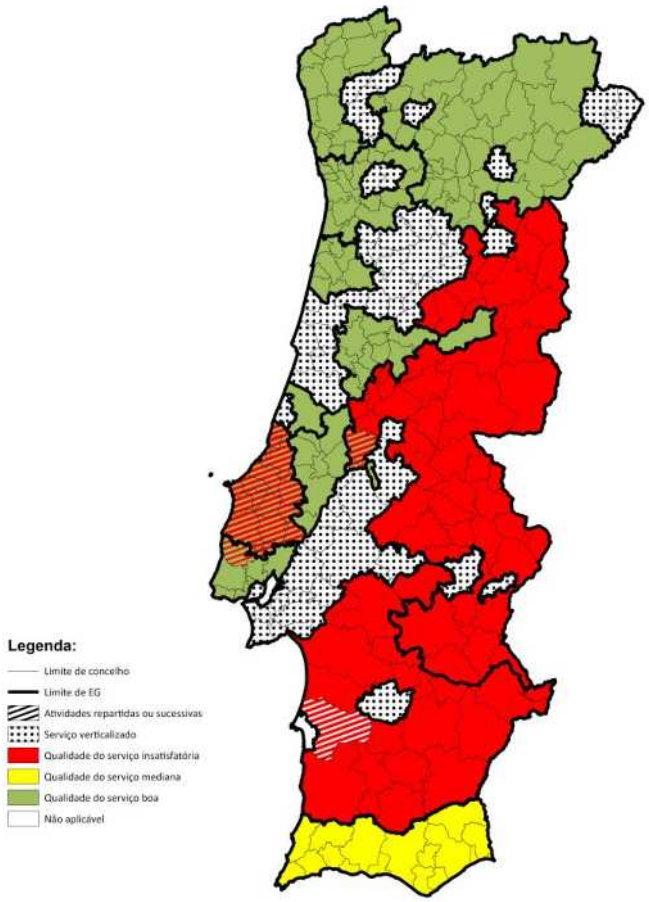


Figura 76. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA17 para o serviço em alta

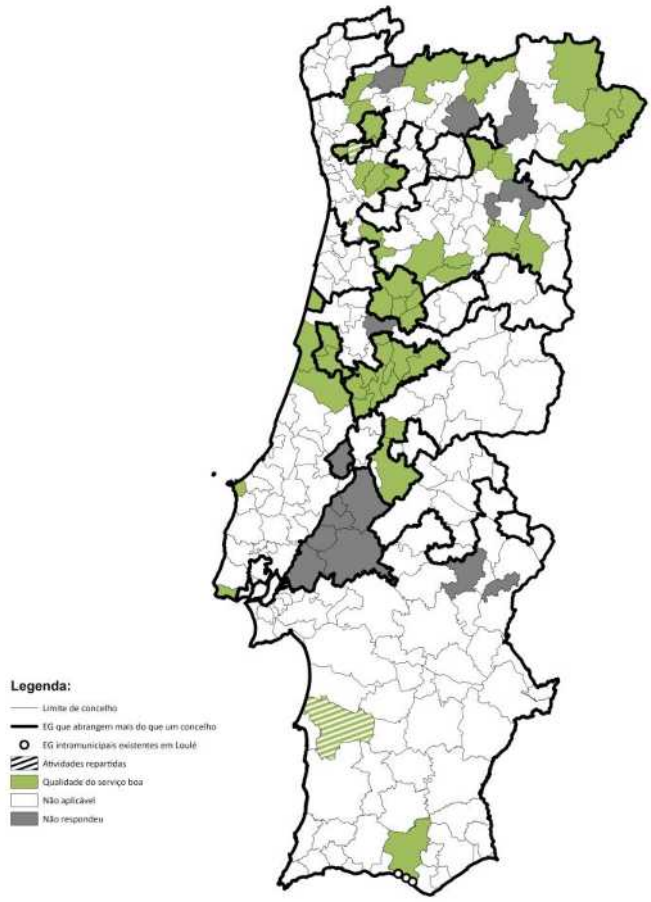


Figura 77. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA17 para o serviço em baixa

4.1.17. AA18 – Produção própria de energia

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da circularidade e valorização de recursos, no que respeita à produção de energia pela entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem de energia que é produzida pela entidade gestora face à energia total consumida nas instalações afetas ao serviço de abastecimento de água (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 94. AA18 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[10; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[5; 10[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 5[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 95. AA18 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Produção própria de energia	3 056 458 kWh/ano
Consumo de energia	428 750 958 kWh/ano
AA18a – Produção própria de energia	1 %

Quadro 96. AA18 baixa – Avaliação global (para 80 % de EG)

Produção própria de energia	3 026 528 kWh/ano
Consumo de energia	250 208 393 kWh/ano
AA18b – Produção própria de energia	1 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

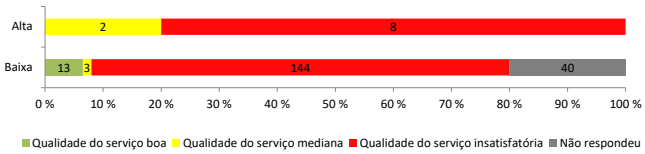


Figura 78. AA18 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação (2022-2024), para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 97. AA18 alta – Produção própria de energia (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AA18a – Média do indicador (%)	1	1	1
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	10

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Quadro 98. AA18 baixa – Produção própria de energia (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AA18b – Média do indicador (%)	4	5	1
EG com resposta (%)	86	80	80
Universo aplicável de EG (n.º)	198	200	200

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Verifica-se que as entidades gestoras em alta e em baixa apresentam uma avaliação insatisfatória. No serviço em baixa, no ano em análise, observa-se uma diminuição acentuada do valor da média nacional face aos anos anteriores. Esta redução resulta da exclusão da produção própria de energia de uma entidade gestora, uma vez que essa produção ocorre em infraestruturas que não estão associadas ao serviço público de abastecimento de água.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AA18 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

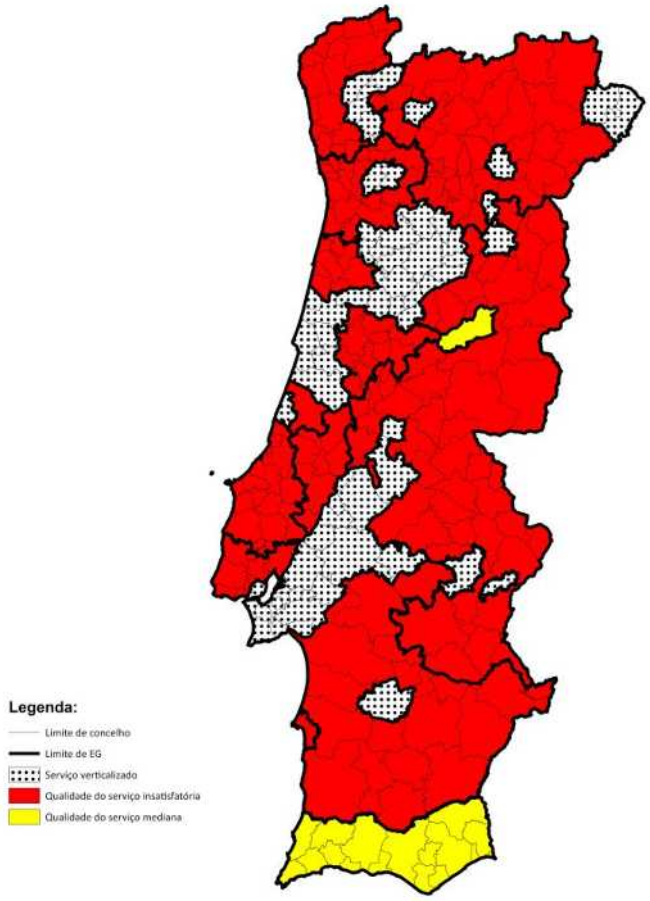


Figura 79. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA18 para o serviço em alta

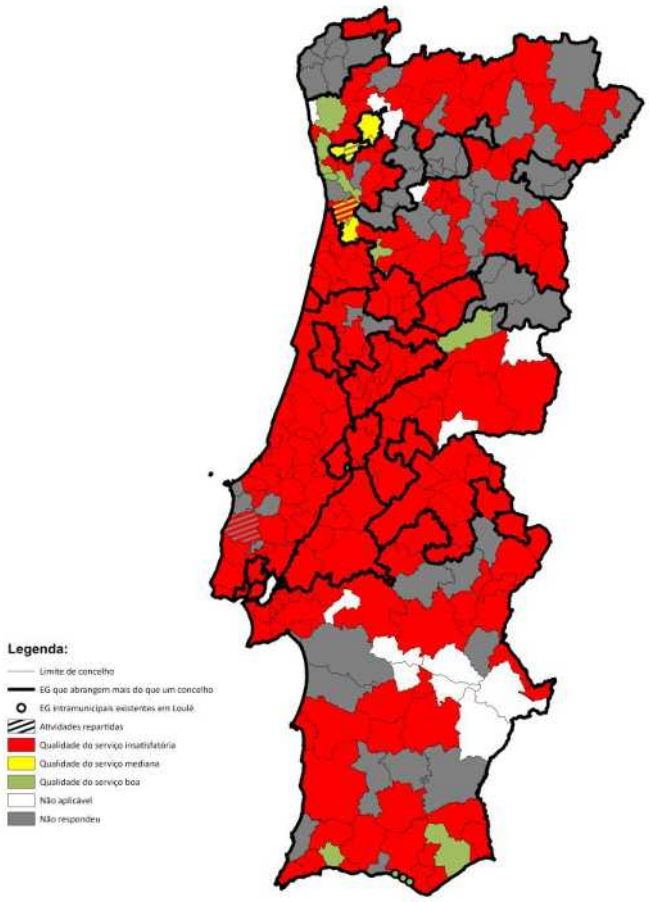


Figura 80. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AA18 para o serviço em baixa

4.2. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

As fichas de cada um dos indicadores referidos das entidades gestoras dos serviços, em alta e em baixa, são apresentadas nos subcapítulos seguintes. A comparação da qualidade do serviço prestado (*benchmarking*), organizada por *cluster*, encontra-se no Anexo A-III.4.

Destas fichas constam quadros com uma série de evolução temporal de 5 anos, onde os resultados são sombreados com a cor da avaliação correspondente e se sinaliza a quebra de série da 3.ª para a 4.ª geração, quando aplicável.

Nas figuras referentes à distribuição geográfica da avaliação dos indicadores, as áreas representadas como "Atividades repartidas ou sucessivas" / "Atividades repartidas" correspondem a áreas geográficas onde opera mais do que uma entidade gestora de gestão de águas residuais. As cores das listas correspondem à avaliação de cada uma das entidades gestoras. As entidades de escala inframunicipal do município de Loulé são representadas por pontos, onde as cores correspondem à respetiva avaliação.

4.2.1. AR01 – Acessibilidade Física do Serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço em termos da sua respetiva acessibilidade ao utilizador, no que respeita à possibilidade de ligação deste às infraestruturas físicas da entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos previstos no contrato da entidade gestora 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).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 99. AR01 alta – Valores de referência (%)

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

Avaliação em Portugal continental

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

Alojamentos previstos no contrato	4 193 764
Alojamentos previstos no contrato com serviço efetivo	3 846 418
Alojamentos previstos no contrato com serviço disponível não efetivo	127 238
AR01a – Acessibilidade física do serviço	95 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

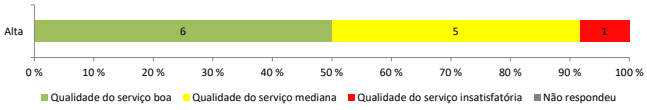


Figura 81. AR01 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa.

Quadro 101. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR01a – Média do indicador [kWh/(m³.100 m)]	94	94	95	95	95
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise, a acessibilidade física do serviço mantém a avaliação mediana. Verifica-se estabilidade face aos anos anteriores no valor da média nacional e no número de entidades gestoras com resposta.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR01 para o serviço em alta.

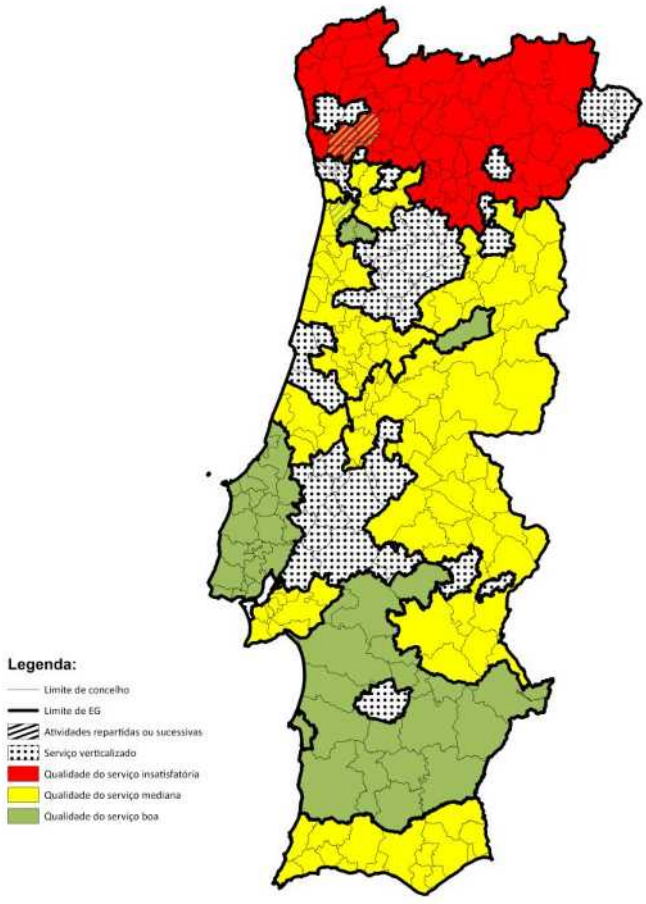


Figura 82. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR01 para o serviço em alta

4.2.2. AR02 – Acessibilidade Física do Serviço Através de Redes Fixas e Meios Móveis

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço em termos da sua respetiva acessibilidade ao utilizador, no que respeita à possibilidade de ligação deste às infraestruturas físicas da entidade gestora ou para os quais existem soluções individuais de gestão de águas residuais controladas pela mesma.

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de recolha e drenagem através de redes fixas se encontram disponíveis ou para os quais existem soluções individuais de gestão de águas residuais controladas pela mesma (sendo o serviço de remoção de lamas e/ou de efluentes prestado pela própria entidade) em locais sem rede fixa disponível (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 102. AR02 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	[75; 85[
Área predominantemente rural	[65; 70[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 80[
Área mediamente urbana	[0; 75[
Área predominantemente rural	[0; 65[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 103. AR02 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Alojamentos existentes	5 618 351
Alojamentos com serviço efetivo	4 434 416
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	491 151
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas pela entidade gestora em locais sem rede fixa disponível	119 530
AR02b – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	90 %
Área predominantemente urbana	98 %
Área mediamente urbana	91 %
Área predominantemente rural	79 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

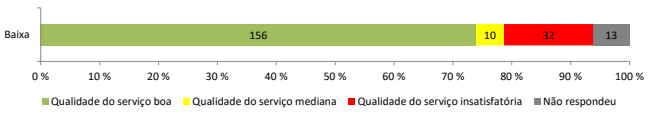


Figura 83. AR02 baixa– Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa, apresenta-se no quadro abaixo.

Quadro 104. AR02 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR02b – Média do indicador (%)	86	86	87	89	90
AR02b – Média do indicador (%) – APU	97	98	98	98	98
AR02b – Média do indicador (%) – AMU	86	87	89	89	91
AR02b – Média do indicador (%) – APR	72	73	75	78	79
EG com resposta (%)	99	97	97	93	94
Universo aplicável de EG (n.º)	227	225	213	213	211

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise, verifica-se que a acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis é boa em todas as tipologias, sendo que se verifica um ligeiro crescimento do valor ao longo dos últimos anos. A alteração do indicador na 4.ª geração, que passou a incluir também os alojamentos servidos por soluções individuais de gestão de águas residuais em zonas sem rede fixa disponível, continua a ser visível, como seria expectável, nas áreas mediamente urbanas e predominantemente rurais.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR02 para o serviço em baixa.

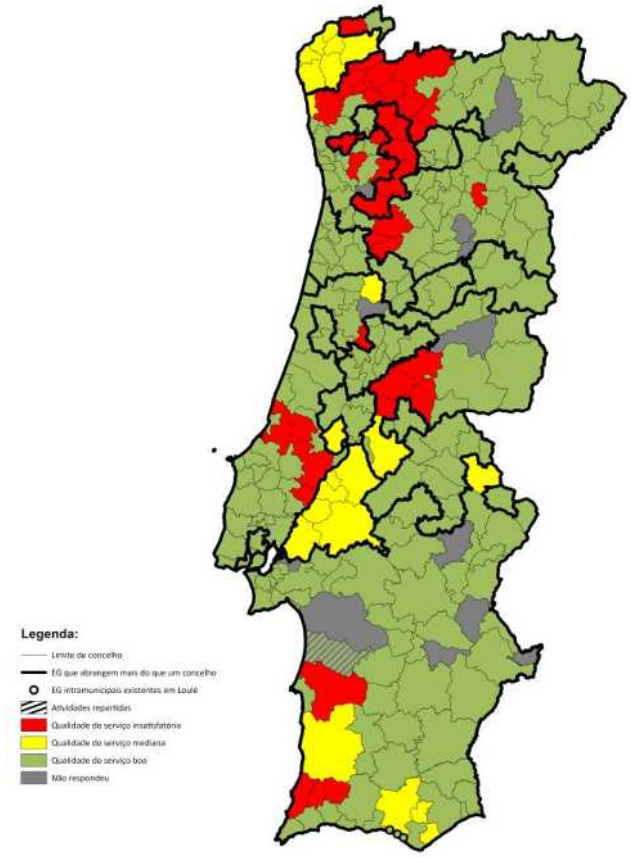


Figura 84. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR02 para o serviço em baixa

4.2.3. AR03 – Acessibilidade Económica do Serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço em termos da sua respetiva acessibilidade ao utilizador, no que respeita à capacidade económica das famílias suportarem os encargos relacionados com o serviço prestado.

O indicador é definido como o peso do encargo anual com o serviço de gestão 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).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 105. AR03 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0,00; 0,50]
Qualidade do serviço mediana	]0,50; 1,00]
Qualidade do serviço insatisfatória	]1,00; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 106. AR03 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Encargo anual com tarifário geral	126,48 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	50 695 €/ano
AR03b – Acessibilidade económica do serviço	0,25 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

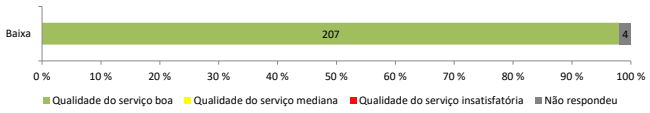


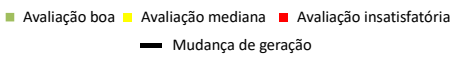
Figura 85. AR03 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa, apresenta-se no quadro abaixo.

Quadro 107. AR03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR03b – Média do indicador (%)	0,28	0,27	0,28	0,27	0,25
EG com resposta (%)	100	100	100	98	98
Universo aplicável de EG (n.º)	227	225	213	213	211



Conclui-se que, em Portugal continental, a acessibilidade económica do serviço é boa, tendo presente o encargo médio com o serviço face aos tarifários atualmente praticados e ao nível do rendimento médio disponível familiar, tendo-se verificado, no ano em análise, uma nova diminuição da média do indicador.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR03 para o serviço em baixa.

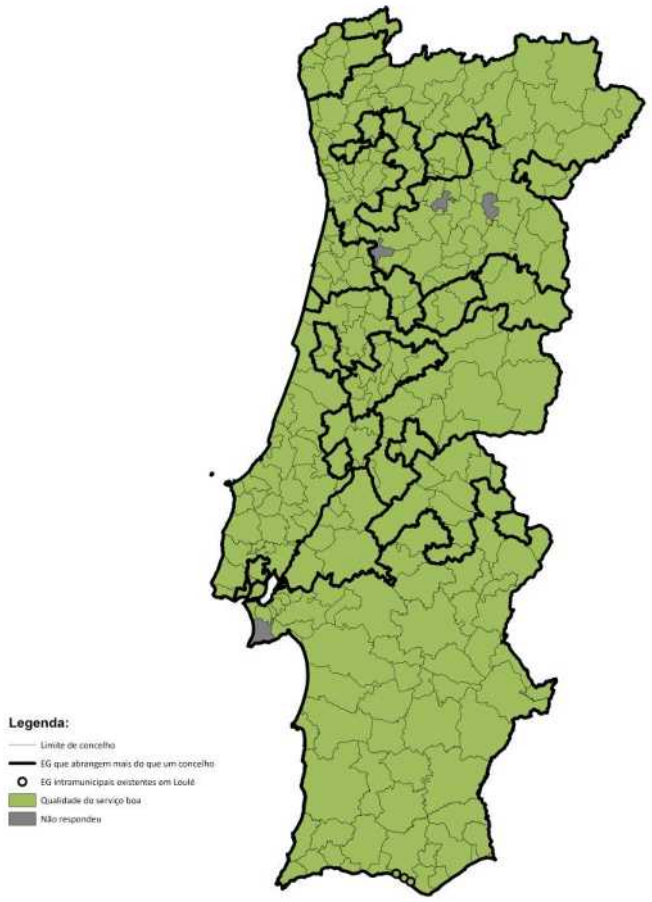


Figura 86. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR03 para o serviço em baixa

4.2.4. AR04 – Ocorrência de Inundações

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço ao utilizador em termos da sua respetiva qualidade, no que concerne à proteção de pessoas e bens relativamente à ocorrência de inundações.

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 de águas residuais, por 100 km de coletor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta) ou o número de ocorrências de inundação na via pública e/ou em propriedades com origem na rede pública de coletores de águas residuais, por 1000 ramais (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 108. AR04 alta – Valores de referência [n.º/(100 km de coletor.ano)]

Qualidade do serviço boa	[0,0; 0,5]
Qualidade do serviço mediana	]0,5; 2,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	]2,0; +∞[

Quadro 109. AR04 baixa – Valores de referência [n.º/(1000 ramais.ano)]

Qualidade do serviço boa	[0,00; 0,25]
Qualidade do serviço mediana	]0,25; 1,00]
Qualidade do serviço insatisfatória	]1,00; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 110. AR04 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Inundações	490
Comprimento total de coletores	6 053 km
AR04a – Ocorrência de inundações	8,1/(100 km de coletor.ano)

Quadro 111. AR04 baixa – Avaliação global (para 82 % de EG)

Inundações	11 697
Ramais de ligação	2 468 499
AR04b – Ocorrência de inundações	4,74/(1000 ramais.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

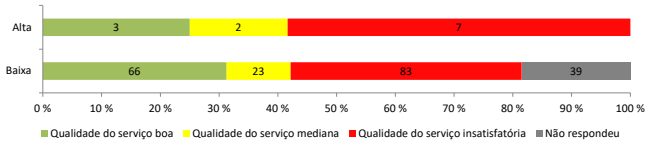


Figura 87. AR04 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresenta-se nos quadros seguintes.

Quadro 112. AR04 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR04a – Média do indicador [n.º/(100 km de coletor.ano)]	12,9	11,5	10,2	8,6	8,1
EG com resposta (%)	92	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 113. AR04 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR04b – Média do indicador [n.º/(1000 ramais.ano)]	5,20	5,57	4,67	4,56	4,74
EG com resposta (%)	88	86	88	82	82
Universo aplicável de EG (n.º)	227	225	213	213	211

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise, verifica-se que, em Portugal continental, o indicador relativo aos serviços em alta e em baixa apresenta uma avaliação insatisfatória. No caso das entidades gestoras em alta, observa-se uma diminuição da média do indicador ao longo dos últimos 5 anos. Já nas entidades gestoras em baixa, registou-se uma evolução favorável entre 2021 e 2023, interrompida no ano em análise.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

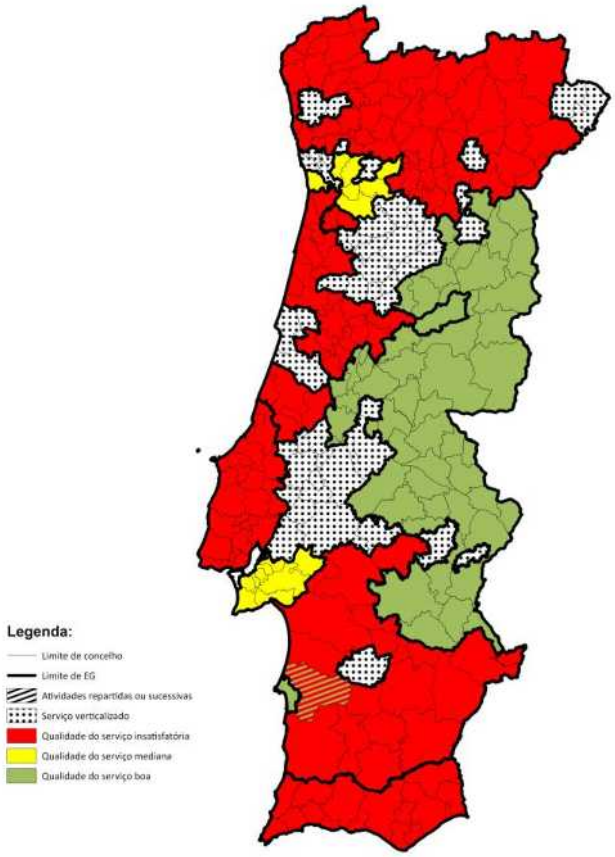


Figura 88. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em alta

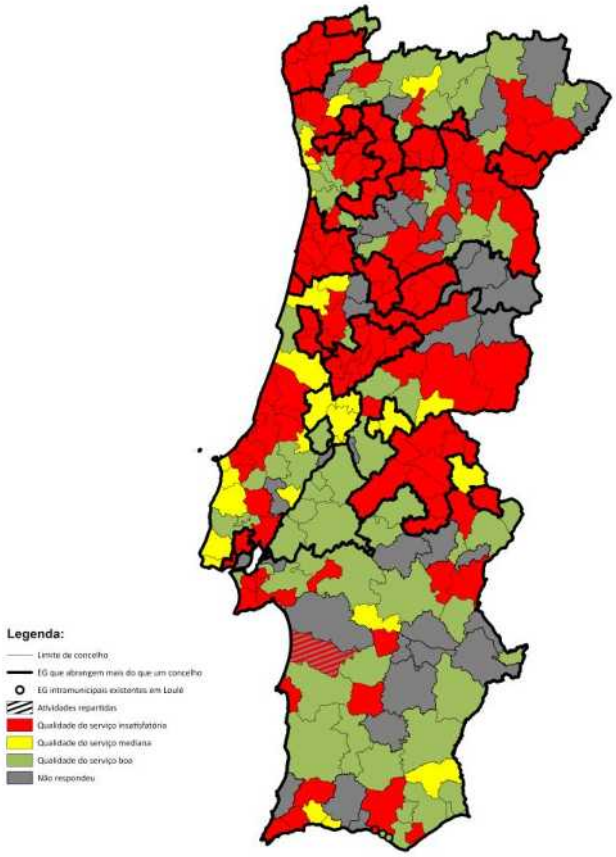


Figura 89. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR04 para o serviço em baixa

4.2.5. AR05 – Resposta a Reclamações, Sugestões e Pedidos de Informação Escritos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço ao utilizador, no que respeita à resposta da entidade gestora a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos dos utilizadores, face aos prazos legais em vigor.

O indicador é definido como a percentagem de reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos que foram objeto de resposta escrita auditável num prazo não superior ao indicado na legislação em vigor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 114. AR05 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Quadro 115. AR05 baixa – Valores de referência (%)

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

Avaliação em Portugal continental

Quadro 116. AR05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações escritas	240
Respostas a reclamações escritas	221
Sugestões e pedidos de informação escritos	163
Respostas a sugestões e pedidos de informação escritos	155
AR05a – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	93 %

Quadro 117. AR05 baixa – Avaliação global (para 85 % de EG)

Reclamações escritas	16 729
Respostas a reclamações escritas	15 328
Sugestões e pedidos de informação escritos	85 845
Respostas a sugestões e pedidos de informação escritos	82 775
AR05b – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	94 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

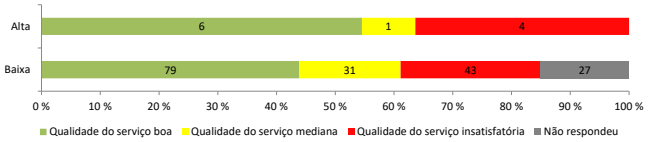


Figura 90. AR05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresenta-se nos quadros seguintes.

Quadro 118. AR05 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR05a – Média do indicador (%)	99	99	92	91	93
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	10	10	11	11	11

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 119. AR05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR05b – Média do indicador (%)	80	79	92	95	94
EG com resposta (%)	97	95	91	88	85
Universo aplicável de EG (n.º)	167	167	169	175	180

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise, verifica-se que as entidades gestoras em alta apresentam uma avaliação insatisfatória na resposta às reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos, enquanto as entidades gestoras em baixa apresentam uma avaliação mediana. De notar que as entidades gestoras em baixa recebem um número muito superior de pedidos de informação, quando comparado com as entidades em alta, pelo que é evidente o esforço efetuado pelas entidades em baixa em responder aos contactos escritos dos utilizadores dentro do prazo legal.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

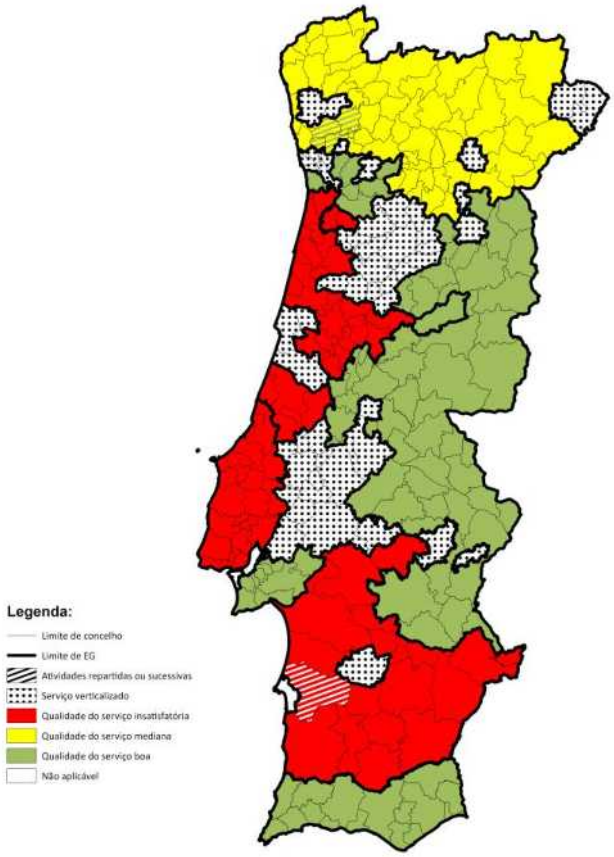


Figura 91. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em alta

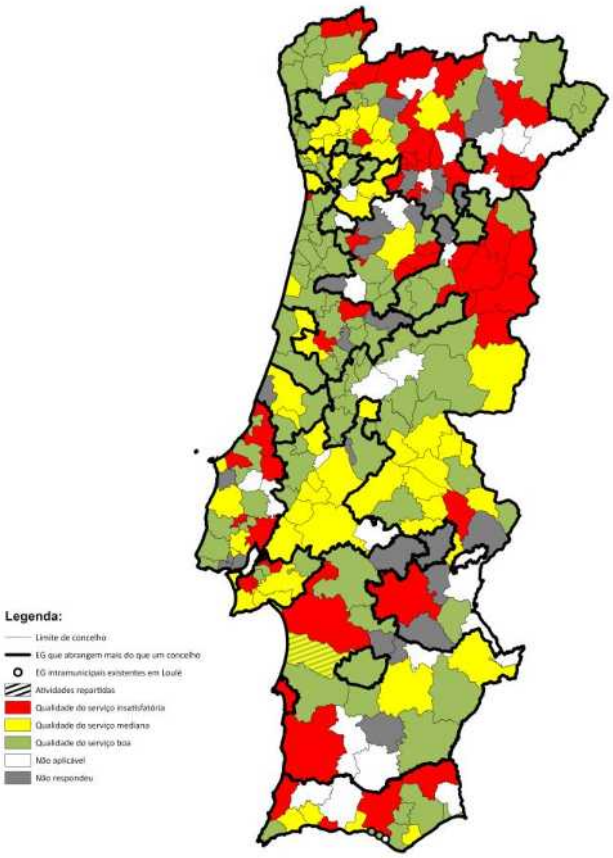


Figura 92. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR05 para o serviço em baixa

4.2.6. AR06 – Cobertura dos Gastos

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 da entidade gestora para gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade.

O indicador é definido como o rácio entre os rendimentos tarifários ou equiparados e os gastos totais deduzidos de outros rendimentos e de subsídios ao investimento (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 120. AR06 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[100; 110]
Qualidade do serviço mediana	[90; 100[ou]110; 120]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[ou]120; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 121. AR06 alta – Avaliação global (para 92 % de EG)

Rendimentos tarifários	355 246 568 €/ano
Outros rendimentos	82 955 973 €/ano
Subsídios ao investimento	33 908 071 €/ano
Gastos totais	446 425 687 €/ano
AR06a – Cobertura dos gastos	108 %

Quadro 122. AR06 baixa – Avaliação global (para 93 % de EG)

Rendimentos tarifários	696 896 515 €/ano
Outros rendimentos	52 498 285 €/ano
Subsídios ao investimento	31 516 198 €/ano
Gastos totais	796 253 422 €/ano
AR06b – Cobertura dos gastos	98 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

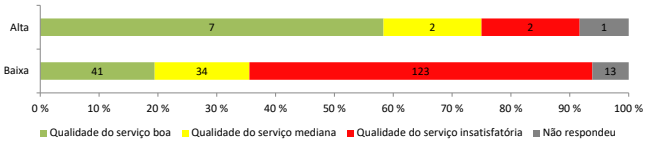


Figura 93. AR06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresenta-se nos quadros seguintes.

Quadro 123. AR06 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR06a – Média do indicador (%)	110	103	107	110	108
EG com resposta (%)	100	100	100	92	92
Universo aplicável de EG (n.º)	4	4	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 124. AR06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR06b – Média do indicador (%)	95	96	99	94	98
EG com resposta (%)	89	81	88	92	94
Universo aplicável de EG (n.º)	227	225	213	213	211

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a cobertura dos gastos é boa, no serviço em alta, e mediana, no serviço em baixa. No ano em análise, os resultados evidenciam a retoma da tendência que vinha a ser observada no setor em baixa, aproximando-se do patamar de recuperação total dos gastos. Salienta-se, contudo, que o valor global apurado no serviço em baixa é influenciado pelo bom desempenho de algumas entidades de grande dimensão, o que sugere uma situação menos favorável nos resultados alcançados por muitas outras entidades gestoras.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente[10].

[10] Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente algumas especificidades subjacentes às entidades gestoras de natureza empresarial, nomeadamente ao facto de estarem sujeitas ao pagamento de Imposto sobre Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC) e as demais entidades que operam em modelo de gestão direta não incluírem esta obrigatoriedade no apuramento de resultados, bem como ao facto do apuramento dos rendimentos e gastos totais para efeitos de cálculo da cobertura dos gastos nas entidades de natureza empresarial serem consideradas rúbricas que decorrem do normativo das "*International Financial Reporting Standards*" (IFRS), como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção.

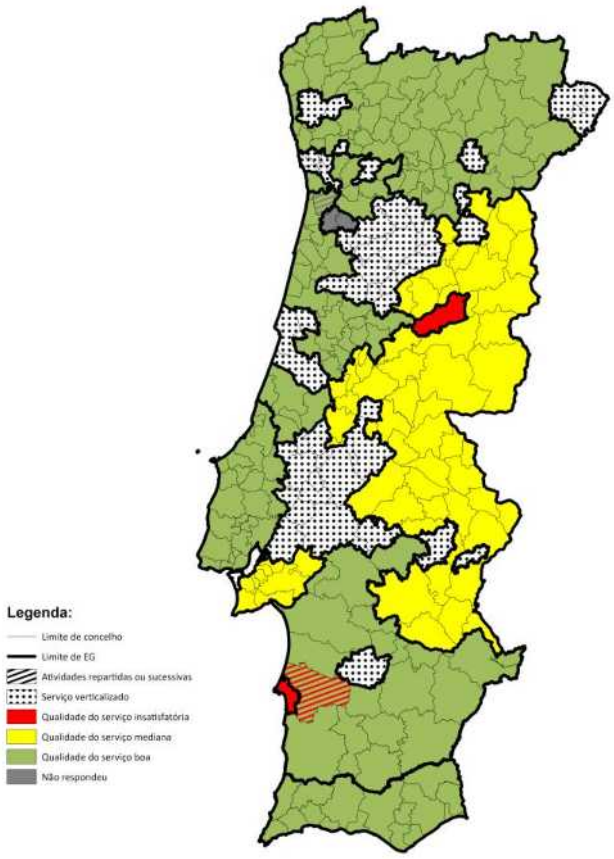


Figura 94. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em alta

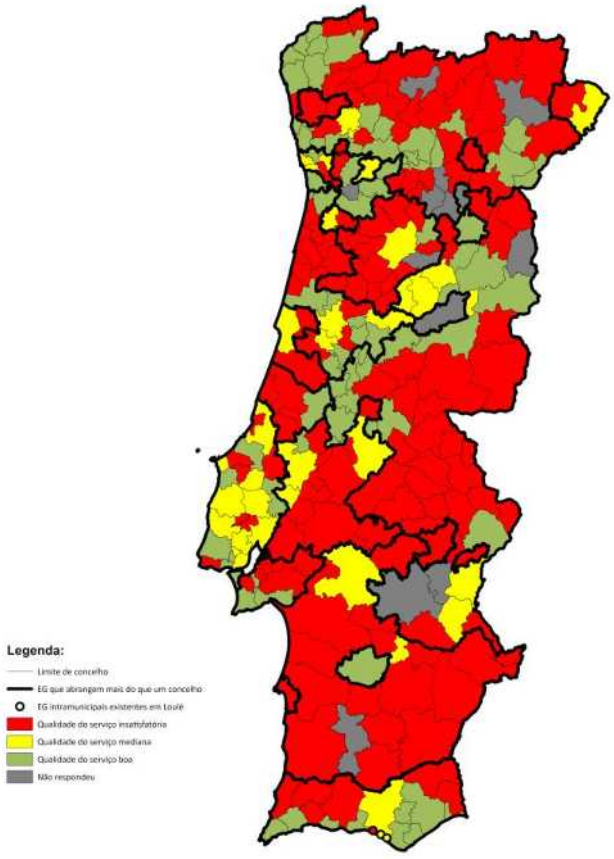


Figura 95. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR06 para o serviço em baixa

4.2.7. AR07 – Adesão ao Serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos económico-financeiros, no que respeita à ligação dos utilizadores à infraestrutura física da entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem do número total de alojamentos previstos no contrato da entidade gestora 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).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 125. AR07 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 em Portugal continental

Quadro 126. AR07 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos previstos no contrato com serviço efetivo	3 846 418
Alojamentos previstos no contrato com serviço disponível não efetivo	127 238
AR07a – Adesão ao serviço	96,8 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

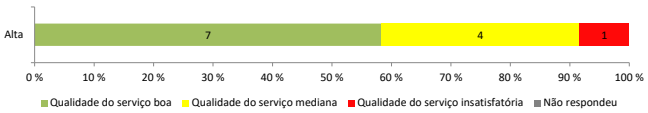


Figura 96. AR07 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em alta, apresenta-se no quadro abaixo.

Quadro 127. AR07 alta – Adesão ao serviço (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR07a – Média do indicador (%)	93,2	93,8	96,5	96,8	96,8
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Observa-se que, em Portugal continental, o valor da média do indicador tem apresentado uma evolução favorável nos últimos anos, tendo estabilizado no ano em análise. O ligeiro aumento observado na média do indicador poderá estar associado à alteração da sua metodologia face à 3.ª geração, uma vez que passou a considerar os alojamentos previstos em contrato, em detrimento do número de alojamentos com o serviço disponível, informação que era, por vezes, facultada pelas entidades gestoras em baixa associadas aos respetivos sistemas.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR07 para o serviço em alta.

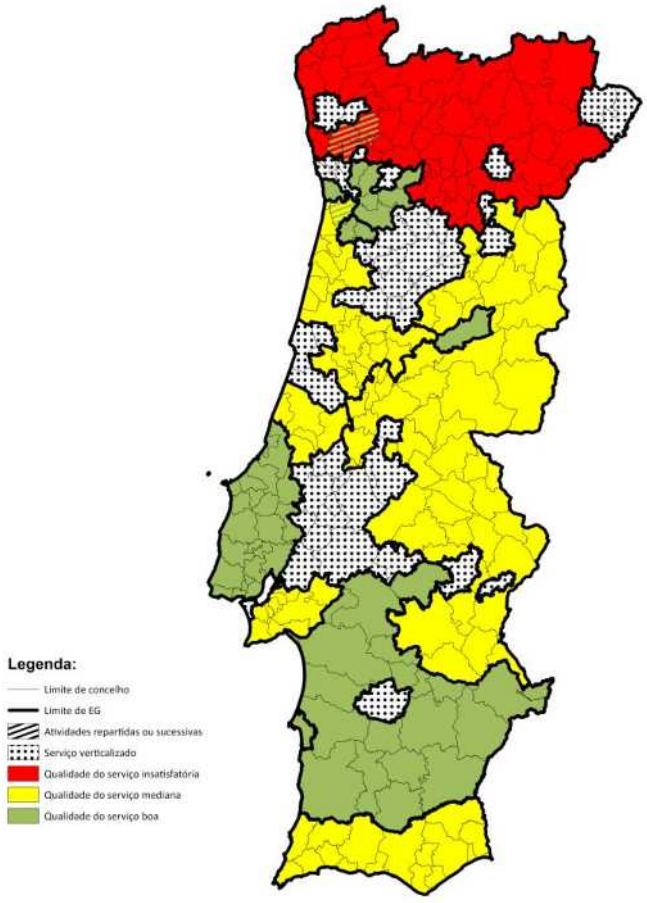


Figura 97. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR07 para o serviço em alta

4.2.8. AR08 – Adesão ao Serviço por Rede Fixa

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos económico-financeiros, no que respeita à ligação dos utilizadores à infraestrutura física da entidade gestora.

O indicador aplica-se às entidades gestoras de sistemas em baixa e 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 gestão de águas residuais se encontram disponíveis e têm serviço efetivo (com existência de contrato de serviço por rede fixa mesmo que temporariamente suspenso durante uma parte do ano em análise).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 128. AR08 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[95,0; 100,0]
Qualidade do serviço mediana	[90,0; 95,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 90,0[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 129. AR08 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Alojamentos com serviço efetivo	4 437 208
Alojamentos com serviço disponível não efetivo	492 271
AR08b – Adesão ao serviço por rede fixa	90,0 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

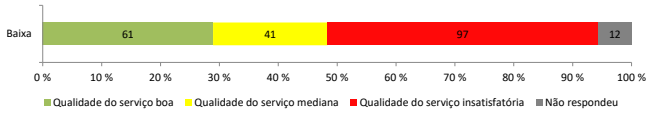


Figura 98. AR08 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa apresenta-se no quadro seguinte.

Quadro 130. AR08 baixa – Adesão ao serviço por rede fixa (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR08b – Média do indicador (%)	89,4	89,5	89,6	89,4	90,0
EG com resposta (%)	99	97	97	94	94
Universo aplicável de EG (n.º)	227	225	213	213	211

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Verifica-se que, em Portugal continental, a adesão ao serviço prestado por rede fixa, no âmbito dos serviços em baixa, atingiu, pela primeira vez, uma avaliação mediana.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR08 para o serviço em baixa.

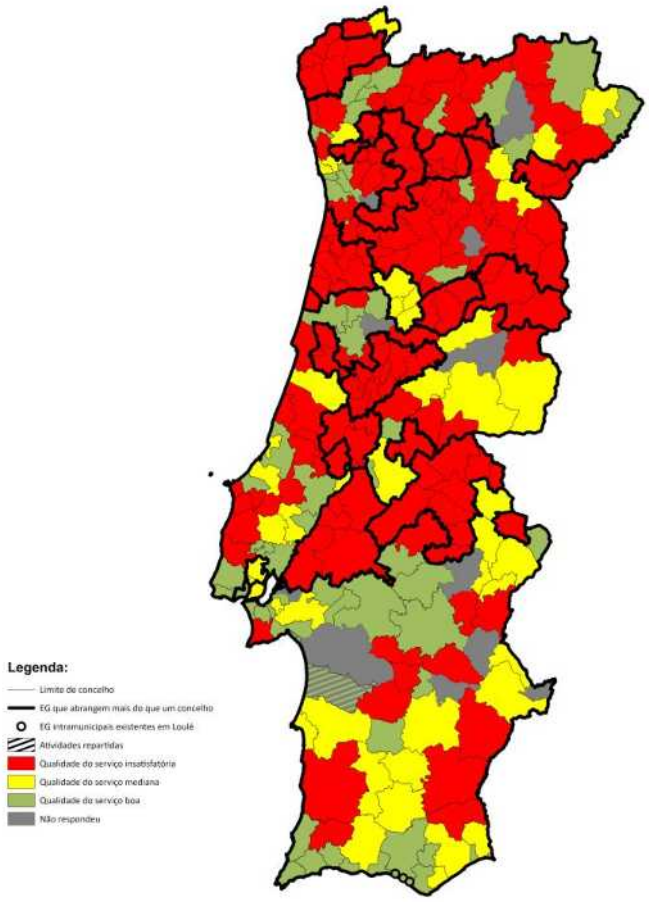


Figura 99. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR08 para o serviço em baixa

4.2.9. AR09 – Reabilitação de Coletores

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos infraestruturais, no que respeita à existência de uma prática continuada de reabilitação dos coletores por forma a assegurar a sua gradual renovação e uma idade média aceitável da rede.

O indicador é definido como a percentagem média anual de coletores com idade superior a 10 anos que foram reabilitados nos últimos 5 anos (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 131. AR09 alta e baixa – Valores de referência (%/ano)

Qualidade do serviço boa	[1,5; 4,0]
Qualidade do serviço mediana	[0,8; 1,5[ou]4,0; 20,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,8[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 132. AR09 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento médio de coletores com mais de 10 anos	4 872 km
Coletores reabilitados nos últimos 5 anos	70 km
AR09a – Reabilitação de coletores	0,3 %/ano

Quadro 133. AR09 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Comprimento médio de coletores com mais de 10 anos	49 904 km
Coletores reabilitados nos últimos 5 anos	306 km
AR09b – Reabilitação de coletores	0,1 %/ano

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

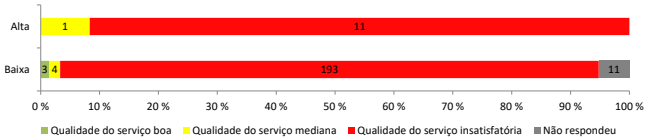


Figura 100. AR09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresenta-se nos quadros abaixo.

Quadro 134. AR09 alta – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR09a – Média do indicador (%)	0,3	0,3	0,4	0,3	0,3
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 135. AR09 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR09b – Média do indicador (%)	0,3	0,2	0,2	0,2	0,1
EG com resposta (%)	99	93	96	96	95
Universo aplicável de EG (n.º)	227	225	213	213	211

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a reabilitação de coletores mantém-se, nos últimos anos, com avaliação insatisfatória nos serviços em alta e em baixa, indicando a necessidade das entidades gestoras implementarem uma prática continuada de reabilitação de coletores.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

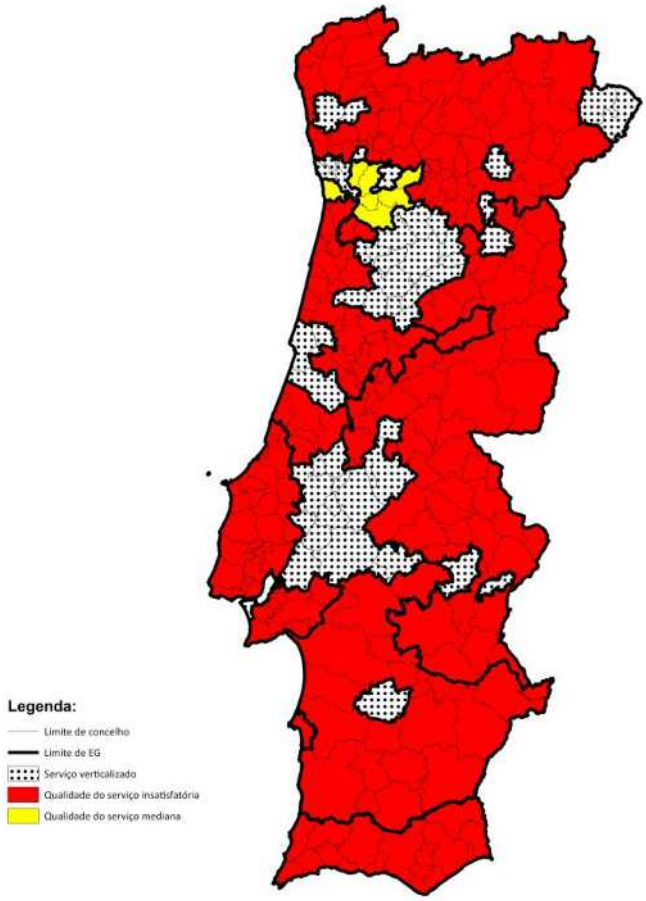


Figura 101. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em alta

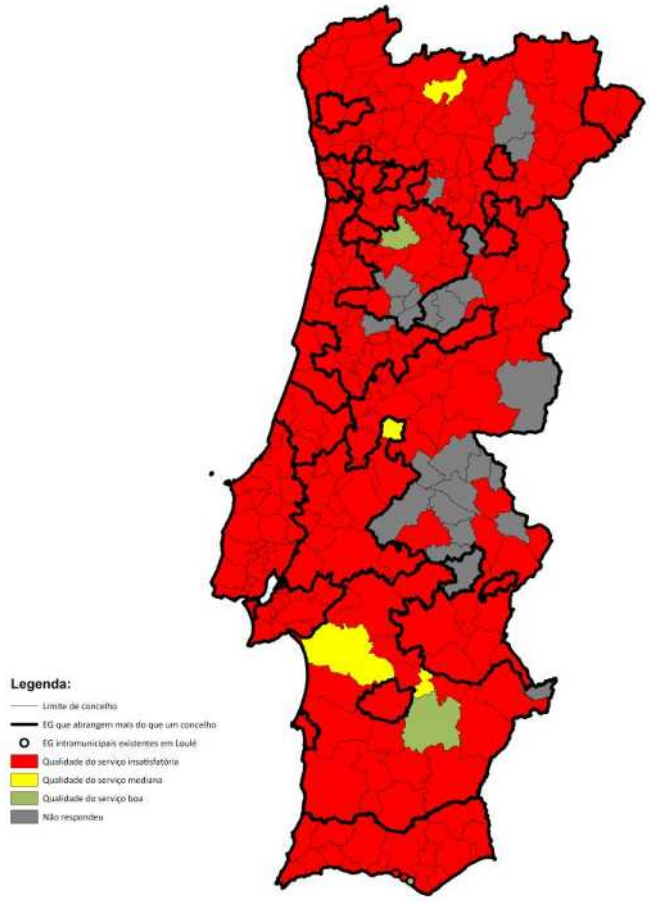


Figura 102. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR09 para o serviço em baixa

4.2.10. AR10 – Ocorrência de Colapsos Estruturais em Coletores

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos infraestruturais, no que respeita à frequência da ocorrência de colapsos em coletores.

O indicador é definido como o número de colapsos estruturais ocorridos por 100 km de coletor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 136. AR10 alta– Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	0,0
Qualidade do serviço mediana	]0,0; 1,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	]1,0; +∞[

Quadro 137. AR10 baixa– Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	0,0
Qualidade do serviço mediana	]0,0; 2,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	]2,0; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 138. AR10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Colapsos estruturais em coletores	61
Comprimento total de coletores	6 053 km
AR10a – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	1,0/(100 km.ano)

Quadro 139. AR10 baixa – Avaliação global (para 89 % de EG)

Colapsos estruturais em coletores	673
Comprimento total de coletores	60 676 km
AR10b – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	1,1/(100 km.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

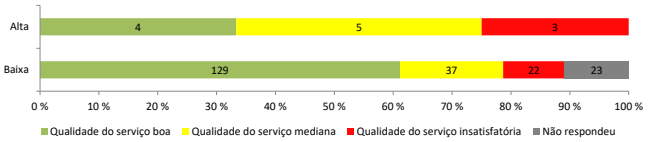


Figura 103. AR10 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresenta-se nos quadros seguintes.

Quadro 140. AR10 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR10a – Média do indicador [n.º/(100 km.ano)]	1,4	0,9	0,8	1,0	1,0
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 141. AR10 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR10b – Média do indicador [n.º/(100 km.ano)]	1,6	1,1	1,1	1,2	1,1
EG com resposta (%)	93	92	95	91	89
Universo aplicável de EG (n.º)	227	225	213	213	211

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Em Portugal continental, o indicador relativo à ocorrência de colapsos estruturais em coletores mantém-se com avaliação mediana, tanto no serviço em alta como no serviço em baixa. Regista-se, contudo, uma evolução positiva do valor médio do indicador nas entidades gestoras do serviço em baixa face a 2023, ao passo que, no serviço em alta, o respetivo valor se mantém inalterado, situando-se no limiar da avaliação insatisfatória.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

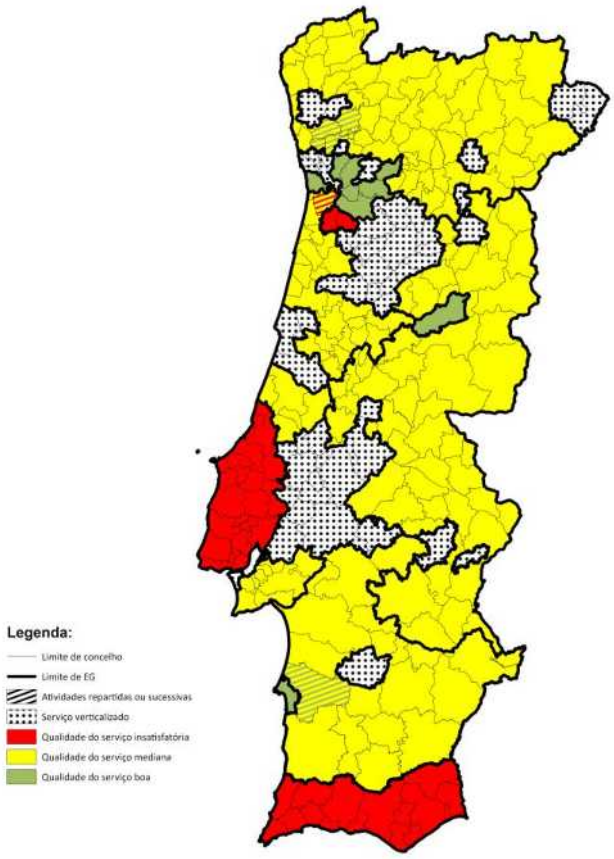


Figura 104. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em alta

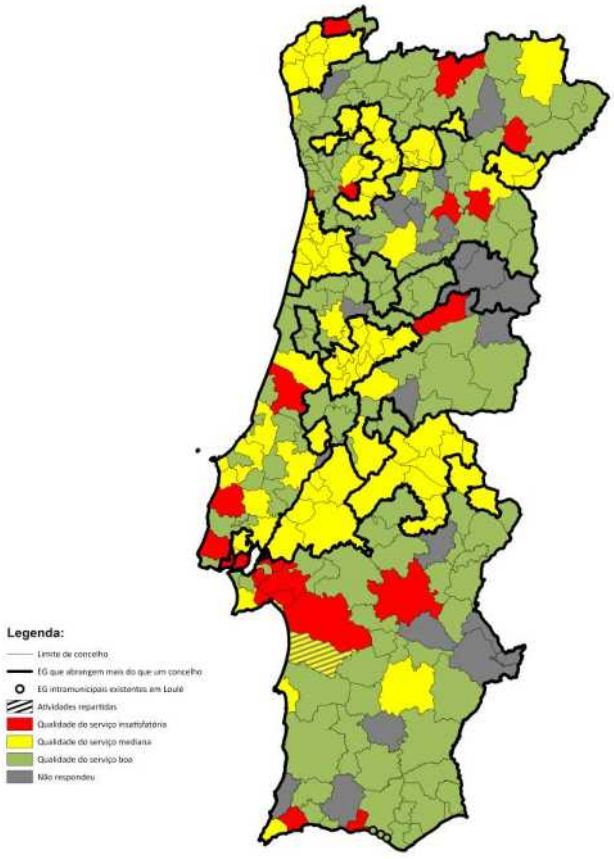


Figura 105. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR10 para o serviço em baixa

4.2.11. AR11 – Monitorização da Condição de Coletores

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos infraestruturais, no que respeita à existência de uma prática proativa de inspeção dos coletores.

O indicador é definido como a percentagem de coletores de águas residuais com mais de 10 anos inspecionados nos últimos 5 anos (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 142. AR11 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[75; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[50; 75[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 50[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 143. AR11 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Comprimento médio de coletores com mais de 10 anos	4 872 km
Comprimento de coletores com mais de 10 anos inspecionados	174 km
AR11a – Monitorização da condição de coletores	4 %

Quadro 144. AR11 baixa – Avaliação global (para 98 % de EG)

Comprimento médio de coletores com mais de 10 anos	52 081 km
Comprimento de coletores com mais de 10 anos inspecionados	979 km
AR11b – Monitorização da condição de coletores	2 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

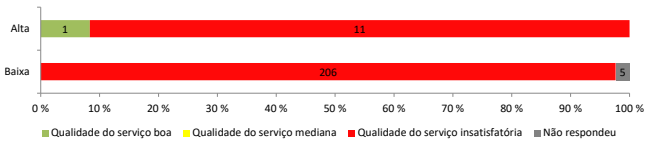


Figura 106. AR11 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 145. AR11 alta – Monitorização da condição de coletores (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR11a – Média do indicador (%)	4	4	4
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Quadro 146. AR11 baixa – Monitorização da condição de coletores (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR11b – Média do indicador (%)	2	2	2
EG com resposta (%)	97	97	98
Universo aplicável de EG (n.º)	213	213	211

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação deste indicador, tendo os resultados refletido o baixo investimento do setor na verificação do estado estrutural dos coletores. Conclui-se que, em Portugal continental, a monitorização da condição de coletores é insatisfatória nos serviços em alta e em baixa. Os valores apresentados evidenciam um elevado potencial de melhoria com a adoção de boas práticas de verificação continuada das condições infraestruturais dos coletores.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

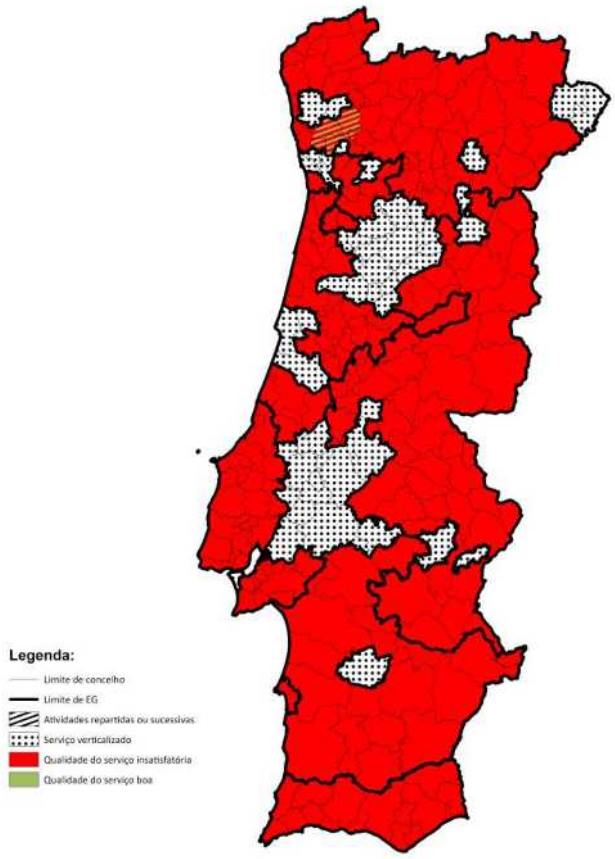


Figura 107. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em alta

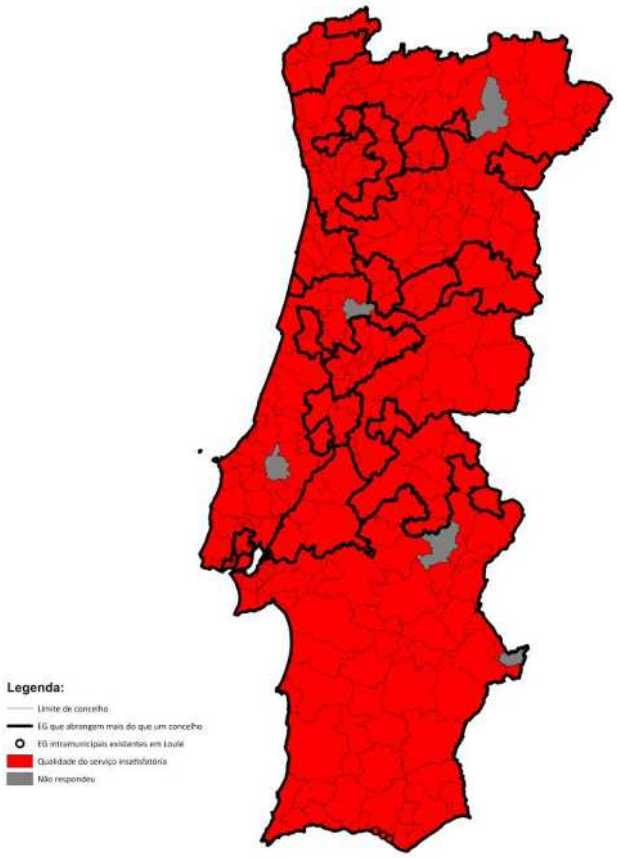


Figura 108. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR11 para o serviço em baixa

4.2.12. AR12 – Utilização da Infraestrutura de Tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos infraestruturais, nomeadamente em relação à utilização da infraestrutura de tratamento para as afluências mais elevadas.

O indicador é definido como a percentagem da capacidade de tratamento utilizada no período de maior afluência (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 147. AR12 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[70; 95]
Qualidade do serviço mediana	[60; 70[ou]95; 120]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 60[ou]120; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 148. AR12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Capacidade diária total das estações de tratamento	2 407 303 m³/dia
Caudal médio diário de água residual nos 30 dias consecutivos de maior afluência	2 304 072 m³/dia
AR12a – Utilização da infraestrutura de tratamento	96 %

Quadro 149. AR12 baixa – Avaliação global (para 45 % de EG)

Capacidade diária total das estações de tratamento	746 373 m³/dia
Caudal médio diário de água residual nos 30 dias consecutivos de maior afluência	684 937 m³/dia
AR12b – Utilização da infraestrutura de tratamento	92 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

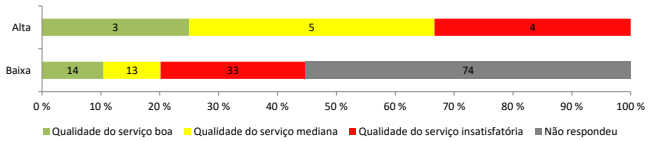


Figura 109. AR12 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 150. AR12 alta – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR12a – Média do indicador (%)	106	95	96
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Quadro 151. AR12 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR12b – Média do indicador (%)	113	80	92
EG com resposta (%)	53	46	45
Universo aplicável de EG (n.º)	137	138	134

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação do presente indicador, verificando-se uma tendência diferenciada entre os serviços. Com efeito, nas entidades gestoras do serviço em alta registou-se uma transição da classificação de boa para mediana, enquanto nas entidades gestoras do serviço em baixa se observou a manutenção da avaliação boa.

Verifica-se, no entanto, que no serviço em baixa, mais de metade do universo aplicável de entidades gestoras foi classificado com "Não respondeu", por não dispor da informação necessária para o reporte dos dados que compõem o indicador, ou pelo facto de os mesmos não apresentarem a fiabilidade mínima, de acordo com os critérios preconizados no Guia Técnico n.º 27, existindo, assim, oportunidade de melhoria na recolha da informação.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

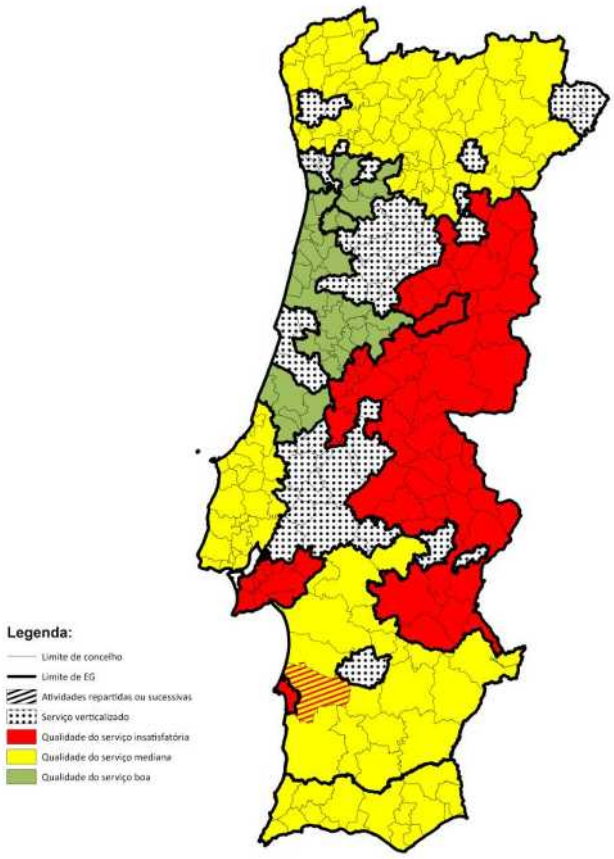


Figura 110. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em alta

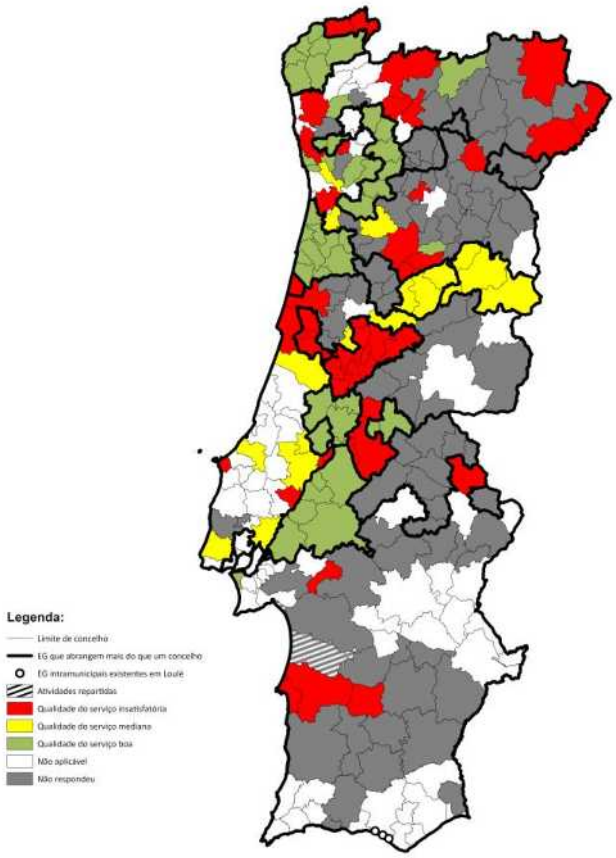


Figura 111. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR12 para o serviço em baixa

4.2.13. AR13 – Adequação dos Recursos Humanos no Transporte e Tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de produtividade física dos recursos humanos da entidade gestora, nomeadamente no que respeita à existência de um número adequado de trabalhadores afetos ao transporte e tratamento de águas residuais.

O indicador é definido como o número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao transporte e tratamento de águas residuais por volume de água residual recolhida (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 152. AR13 alta – Valores de referência [n.º/(10^6 m^3.ano)]

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

Avaliação em Portugal continental

Quadro 153. AR13 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto ao serviço de gestão de águas residuais	1 244
Pessoal em *outsourcing* afeto ao serviço de gestão de águas residuais	916
Água residual recolhida	609 851 001 m^3
AR13a – Adequação dos recursos humanos	3,5/(10^6 m^3.ano)
Área predominantemente urbana	2,9/(10^6 m^3.ano)
Área mediamente urbana	4,0/(10^6 m^3.ano)
Área predominantemente rural	5,8/(10^6 m^3.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

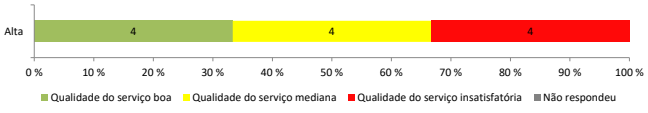


Figura 112. AR13 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em alta, apresentam-se no quadro seguinte.

Quadro 154. AR13 alta – Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento [n.º/(10^6 m^3.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR13a – Média do indicador [n.º/(10^6 m^3.ano)]	3,6	3,9	4,2	3,9	3,5
AR13a – Média do indicador [n.º/(10^6 m^3.ano)] – APU	2,9	3,2	3,5	3,1	2,9
AR13a – Média do indicador [n.º/(10^6 m^3.ano)] – AMU	4,2	4,5	4,7	4,4	4,0
AR13a – Média do indicador [n.º/(10^6 m^3.ano)] – APR	3,4	3,6	5,1	5,8	5,9
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, no ano em análise, a adequação dos recursos humanos no serviço em alta evidencia comportamentos distintos entre as diferentes tipologias de áreas de intervenção. Nas áreas predominantemente urbanas observa-se uma diminuição da média nacional, refletindo-se numa avaliação mediana. Já nas áreas predominantemente rurais, embora igualmente classificadas com avaliação mediana, verifica-se um aumento do valor do indicador. Por sua vez, nas áreas mediamente urbanas regista-se uma diminuição do valor do indicador, mantendo-se, contudo, uma avaliação boa.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR13 para o serviço em alta.

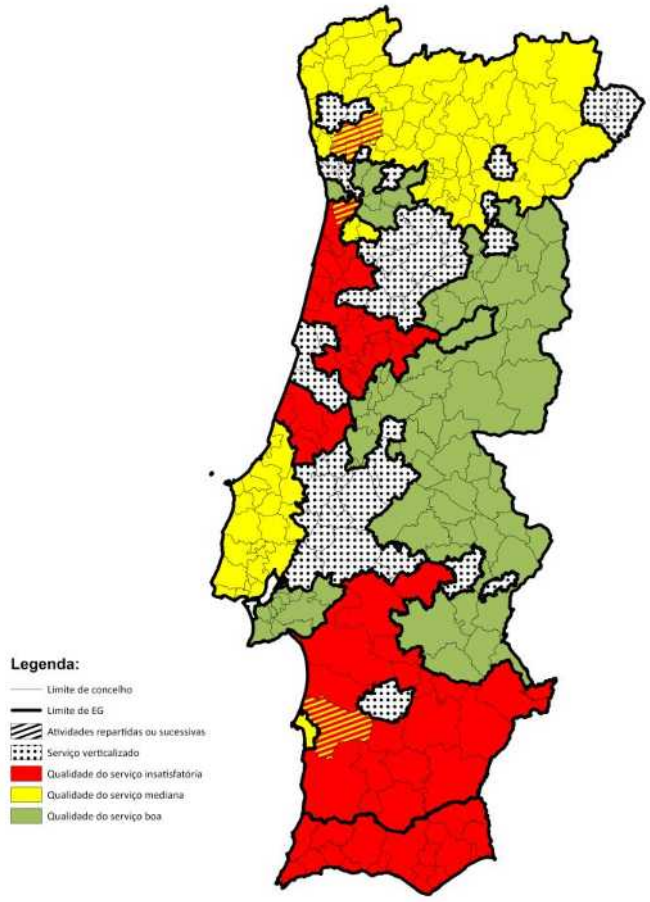


Figura 113. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR13 para o serviço em alta

4.2.14. AR14 – Adequação dos Recursos Humanos no Tratamento de Águas Residuais

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de produtividade física dos recursos humanos da entidade gestora, em particular, no que respeita à existência de um número adequado de trabalhadores afetos ao tratamento de águas residuais.

O indicador é definido como o número equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao tratamento de águas residuais por volume de água residual tratada em estações de tratamento (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

De referir que, no âmbito da revisão do Guia Técnico n.º 27 realizada para o ciclo de avaliação de 2023, o presente indicador passou a avaliar a adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais para as entidades gestoras que, no ano em análise, serviram uma população equivalente igual ou superior a 2000 ep.

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 155. AR14 baixa – Valores de referência [n.º/(10⁶ m³.ano)]

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[2,1; 2,8]
Área mediamente urbana	[2,1; 3,2]
Área predominantemente rural	[2,1; 3,5]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[1,8; 2,1[ou]2,8; 3,2]
Área mediamente urbana	[1,8; 2,1[ou]3,2; 3,7]
Área predominantemente rural	[1,8; 2,1[ou]3,5; 4,2]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 1,8[ou]3,2; +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 1,8[ou]3,7; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 1,8[ou]4,2; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 156. AR14 baixa – Avaliação global (para 91 % de EG)

Pessoal afeto ao tratamento no serviço de gestão de águas residuais	537
Pessoal em *outsourcing* afeto ao tratamento no serviço de gestão de águas residuais	213
Água residual tratada em estações de tratamento com carga tratada maior ou igual a 2000 ep	160 966 182 m³
AR14b – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	4,7/(10⁶ m³.ano)
Área predominantemente urbana	4,0/(10⁶ m³.ano)
Área mediamente urbana	5,9/(10⁶ m³.ano)
Área predominantemente rural	5,3/(10⁶ m³.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

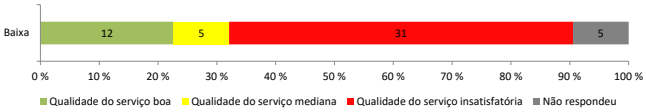


Figura 114. AR14 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em baixa, apresentam-se no quadro seguinte.

Quadro 157. AR14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais [n.º/(10⁶ m³.ano)] – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR14b – Média do indicador [n.º/(10⁶ m³.ano)]	5,8	4,9	4,7
AR14b – Média do indicador [n.º/(10⁶ m³.ano)] – APU	4,2	4,3	4,0
AR14b – Média do indicador [n.º/(10⁶ m³.ano)] – AMU	5,7	5,5	5,9
AR14b – Média do indicador [n.º/(10⁶ m³.ano)] – APR	10,6	6,8	5,3
EG com resposta (%)	95	88	91
Universo aplicável de EG (n.º)	138	57	53

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação do indicador, verificando-se que todas as tipologias de área de intervenção apresentam avaliação insatisfatória, com uma melhoria de desempenho nas áreas predominantemente urbanas e predominantemente rurais.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR14 para o serviço em baixa.

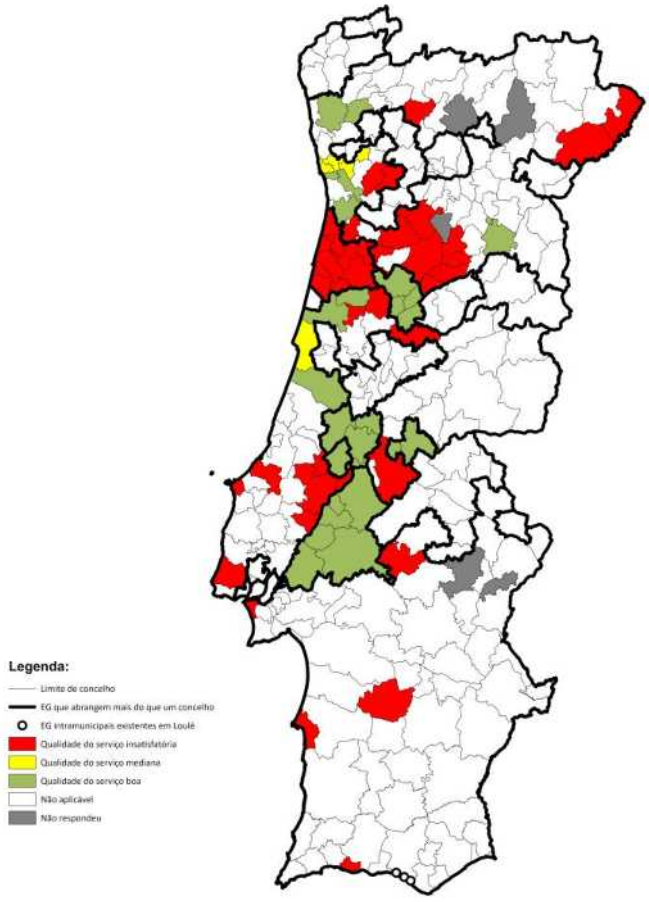


Figura 115. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR14 para o serviço em baixa

4.2.15. AR15 – Adequação dos Recursos Humanos na Recolha e Drenagem de Águas Residuais

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de produtividade física dos recursos humanos da entidade gestora, no que respeita à existência de um número adequado de trabalhadores afetos à recolha e drenagem de águas residuais.

O indicador é definido como o número equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos à recolha e drenagem de águas residuais por 100 km de coletor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

De referir que, no âmbito da revisão do Guia Técnico n.º 27 realizada para o ciclo de avaliação de 2023, o presente indicador manteve o âmbito de avaliação da adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais, no entanto passou a incluir a avaliação da adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais para as entidades gestoras que, no ano em análise, serviram uma população equivalente inferior a 2000 ep.

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 158. AR15 baixa – Valores de referência [n.º/(100 km.ano)]

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[5,0; 10,0]
Área mediamente 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 mediamente 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	[0,0; 2,5[ou]12,5; +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 2,5[ou]14,0; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 2,5[ou]15,5; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 159. AR15 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Pessoal afeto à recolha e drenagem no serviço de gestão de águas residuais	3 927
Pessoal em *outsourcing* afeto à recolha e drenagem no serviço de gestão de águas residuais	535
Comprimento total de coletores	62 866 km
AR15b – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	7,1/(100 km.ano)
Área predominantemente urbana	10,8/(100 km.ano)
Área mediamente urbana	7,3/(100 km.ano)
Área predominantemente rural	5,3/(100 km.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

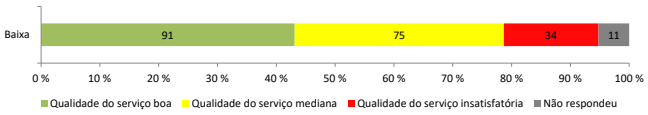


Figura 116. AR15 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em baixa, apresentam-se no quadro abaixo.

Quadro 160. AR15 baixa – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais [n.º/(100 km.ano)] – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR15b – Média do indicador [n.º/(100 km.ano)]	6,7	7,1	7,1
AR15b – Média do indicador [n.º/(100 km.ano)] – APU	11,8	11,0	10,8
AR15b – Média do indicador [n.º/(100 km.ano)] – AMU	6,6	7,1	7,3
AR15b – Média do indicador [n.º/(100 km.ano)] – APR	4,4	5,2	5,3
EG com resposta (%)	98	96	95
Universo aplicável de EG (n.º)	213	213	211

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação do indicador e verifica-se que as entidades gestoras das áreas de intervenção mediamente urbanas e predominantemente rurais têm registado um aumento da média do indicador, mantendo, ainda assim, uma avaliação boa. Por sua vez, as entidades gestoras das áreas predominantemente urbanas, embora apresentem uma redução no número de recursos humanos, mantêm a avaliação mediana.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR15 para o serviço em baixa.

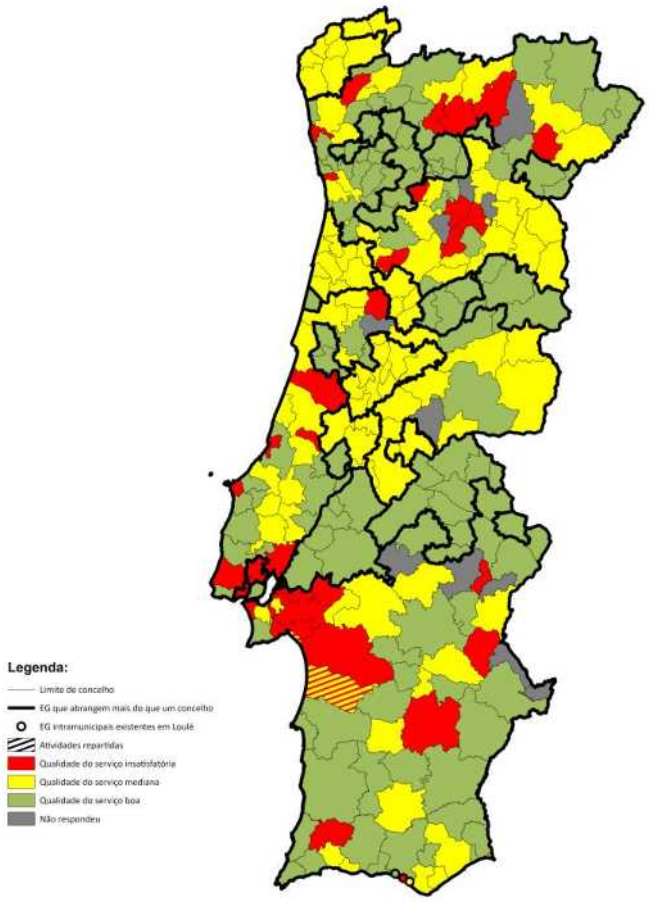


Figura 117. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR15 para o serviço em baixa

4.2.16. AR16 – Eficiência Energética de Instalações Elevatórias

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da eficiência na utilização de recursos ambientais, no que respeita à adequada utilização dos recursos energéticos, 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 alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 161. AR16 alta e baixa – Valores de referência [kWh/(m³.100m)]

Qualidade do serviço boa	[0,27; 0,54]
Qualidade do serviço mediana	]0,54; 0,90]
Qualidade do serviço insatisfatória	]0,90; 5,00]

Avaliação em Portugal continental

Quadro 162. AR16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	73 461 230 kWh/ano
Fator de uniformização	127 083 254 m³/ano.100 m
AR16a – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,58 kWh/(m³.100 m)

Quadro 163. AR16 baixa – Avaliação global (para 41 % de EG)

Consumo de energia para bombeamento	27 821 408 kWh/ano
Fator de uniformização	37 703 991 m³/ano.100 m
AR16b – Eficiência energética de instalações elevatórias	0,74 kWh/(m³.100 m)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

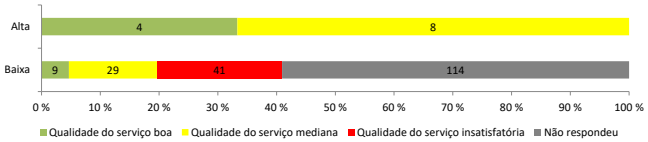


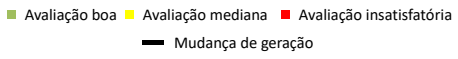
Figura 118. AR16 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros abaixo.

Quadro 164. AR16 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR16a – Média do indicador [kWh/(m³.100 m)]	0,53	0,53	0,55	0,60	0,58
EG com resposta (%)	92	92	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12	12	12



Quadro 165. AR16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR16b – Média do indicador [kWh/(m³.100 m)]	0,59	0,58	0,70	0,75	0,74
EG com resposta (%)	48	50	45	37	41
Universo aplicável de EG (n.º)	147	147	192	195	193

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise, a eficiência energética de instalações elevatórias mantém-se mediana nos serviços em alta e em baixa, destacando-se a evolução favorável do indicador em ambos os serviços face ao ano de 2023, contrariando a tendência anterior.

Realça-se o potencial de melhoria com a adoção de equipamentos, metodologias operacionais e/ou de monitorização que permitam uma gestão mais racional de energia.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR16 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

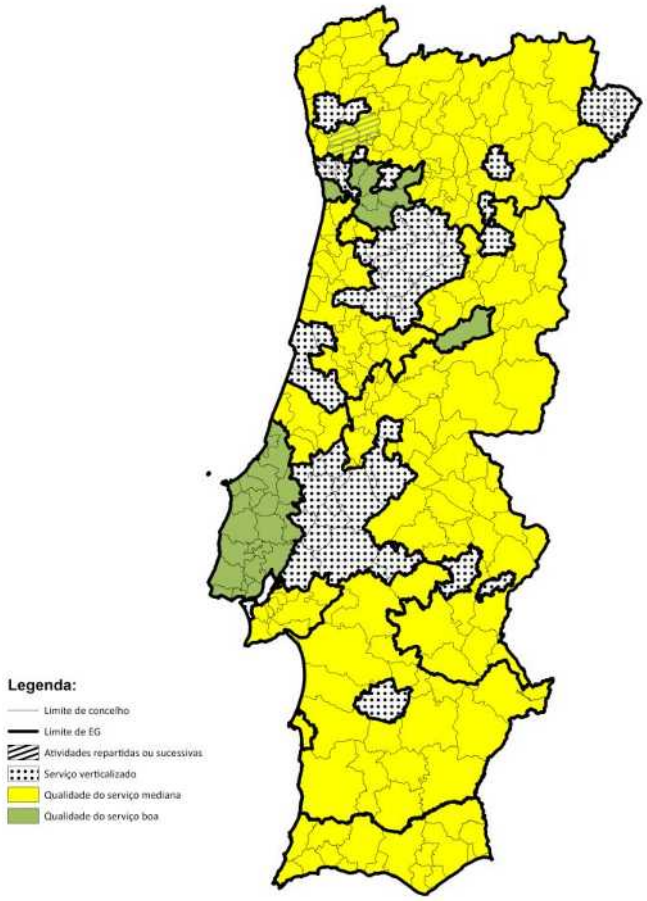


Figura 119. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR16 para o serviço em alta

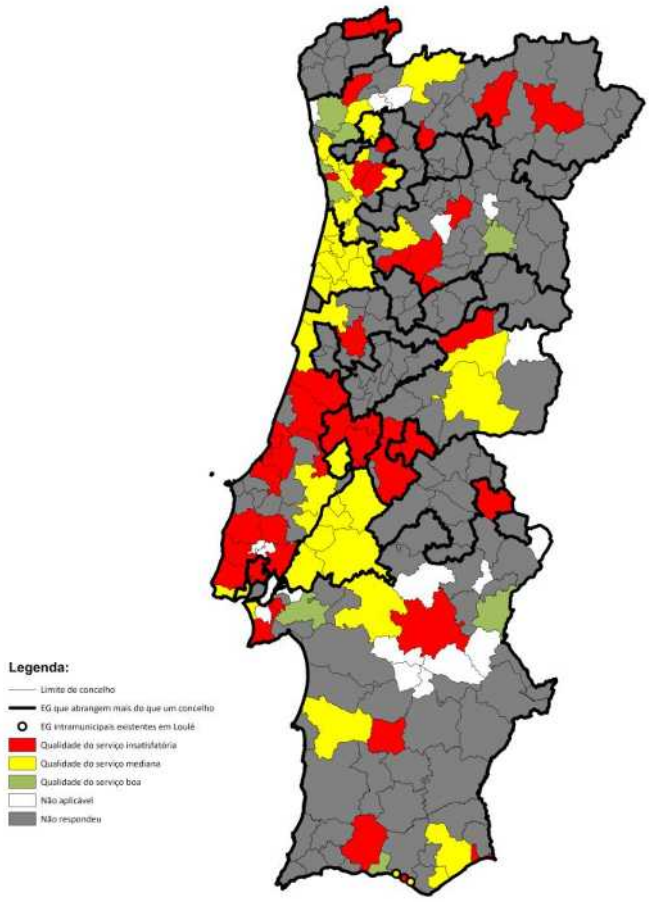


Figura 120. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR16 para o serviço em baixa

4.2.17. AR17 – Produção de Lamas no Tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da eficiência na utilização de recursos ambientais, no que respeita à produção de lamas com o menor teor de água possível.

O indicador é definido como a quantidade de lamas produzidas em estações de tratamento de águas residuais por unidade de volume de água residual tratada (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 166. AR17 alta e baixa – Valores de referência (kg/m³): estações de tratamento com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l

Qualidade do serviço boa	[0,0; 0,6]
Qualidade do serviço mediana	]0,6; 1,2]
Qualidade do serviço insatisfatória	]1,2; +∞[

Quadro 167. AR17 alta e baixa – Valores de referência (kg/m³): estações de tratamento com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l

Qualidade do serviço boa	[0,0; 1,0]
Qualidade do serviço mediana	]1,0; 1,6]
Qualidade do serviço insatisfatória	]1,6; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 168. AR17 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l:

Água residual tratada em estações de tratamento	465 346 794 m³/ano
Lamas produzidas nas estações de tratamento	313 282 t/ano
AR17a – Produção de lamas no tratamento	0,7 (kg/m³)

Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l:

Água residual tratada em estações de tratamento	127 746 570 m³/ano
Lamas produzidas nas estações de tratamento	134 939 t/ano
AR17a – Produção de lamas no tratamento	1,1 (kg/m³)

Quadro 169. AR17 baixa – Avaliação global (para 90 % de EG)

Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l:

Água residual tratada em estações de tratamento	134 628 728 m³/ano
Lamas produzidas nas estações de tratamento	86 837 t/ano
AR17a – Produção de lamas no tratamento	0,6 (kg/m³)

Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l:

Água residual tratada em estações de tratamento	52 607 223 m³/ano
Lamas produzidas nas estações de tratamento	60 583 t/ano
AR17a – Produção de lamas no tratamento	1,2 (kg/m³)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

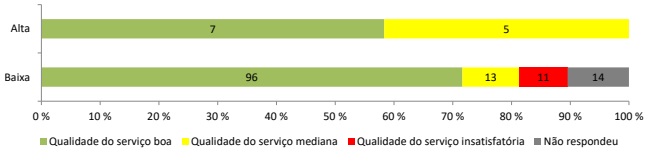


Figura 121. AR17 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 170. AR17 alta – Produção de lamas no tratamento (kg/m³) – evolução da média do indicador (concentração média afluente em CQO < 700 mg/l)

	2022	2023	2024
AR17a – Média do indicador (kg/m³) – Concentração média afluente em CQO < 700 mg/l	0,6	0,7	0,7
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	3	6	8

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

Quadro 171. AR17 alta – Produção de lamas no tratamento (kg/m³) – evolução da média do indicador (concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l)

	2022	2023	2024
AR17a – Média do indicador (kg/m³) – Concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l	0,9	0,9	1,1
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	9	6	4

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

Quadro 172. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m³) – evolução da média do indicador (concentração média afluente em CQO < 700 mg/l)

	2022	2023	2024
AR17b – Média do indicador (kg/m³) – Concentração média afluente em CQO < 700 mg/l	0,7	0,7	0,6
EG com resposta (%)	96	87	90
Universo aplicável de EG (n.º)	95	103	94

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

Quadro 173. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m³) – evolução da média do indicador (concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l)

	2022	2023	2024
AR17b – Média do indicador (kg/m³) – Concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l	1,3	1,0	1,2
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	39	35	40

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação do presente indicador e ao segundo de avaliação do mesmo. Verifica-se que, no serviço em alta, as entidades gestoras apresentam avaliação mediana, independentemente da concentração média afluente de CQO nas estações de tratamento de águas residuais. Quanto ao serviço em baixa, constata-se que as entidades gestoras que operam estações de tratamento de águas residuais com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l apresentam avaliação boa na produção de lamas provenientes do tratamento, enquanto aquelas que operam estações de tratamento de águas residuais com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l registam uma avaliação mediana nesse domínio.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR17 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

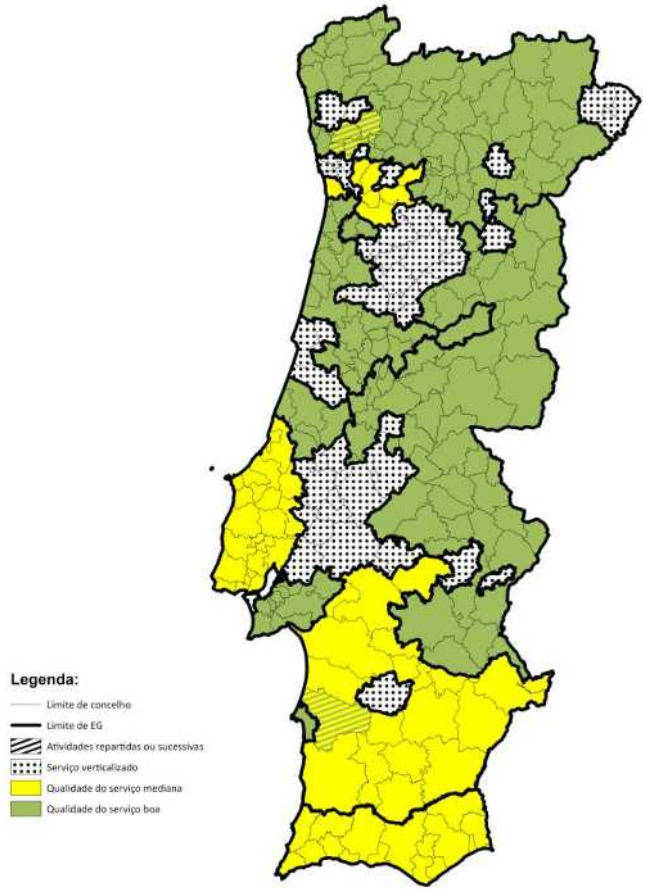


Figura 122. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR17 para o serviço em alta

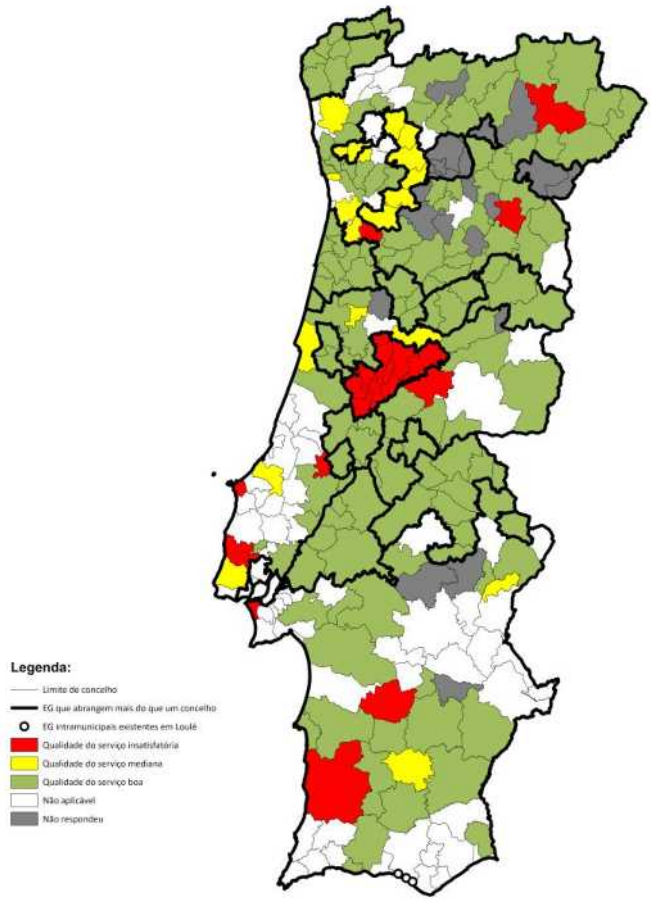


Figura 123. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR17 para o serviço em baixa

4.2.18. AR18 – Produção de Água para Reutilização

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da circularidade e valorização de recursos, no que respeita à produção de água para reutilização, obtida a partir do tratamento de águas residuais.

O indicador é definido como o volume produzido de água para reutilização (para uso próprio ou cedência a terceiros) face ao volume de água residual tratada (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 174. AR18 alta e baixa – Valores de referência (%): áreas sem escassez

Qualidade do serviço boa	[5,0; 100,0]
Qualidade do serviço mediana	[0,5; 5,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,5[

Quadro 175. AR18 alta e baixa – Valores de referência (%): áreas com escassez reduzida ou moderada

Qualidade do serviço boa	[10,0; 100,0]
Qualidade do serviço mediana	[0,5; 10,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,5[

Quadro 176. AR18 alta e baixa – Valores de referência (%): áreas com escassez elevada ou severa

Qualidade do serviço boa	[20,0; 100,0]
Qualidade do serviço mediana	[10,0; 20,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 10,0[

Quadro 177. AR18 alta e baixa – Valores de referência (%): áreas com escassez extrema

Qualidade do serviço boa	[30,0; 100,0]
Qualidade do serviço mediana	[15,0; 30,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 15,0[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 178. AR18 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Áreas com escassez elevada ou severa:

Água para reutilização produzida para cedência a terceiros	1 871 184 m³/ano
Água para reutilização produzida para usos próprios	5 929 017 m³/ano
Água residual tratada em estações de tratamento	573 603 709 m³/ano
AR18a – Produção de água para reutilização	1,4 %

Áreas com escassez extrema:

Água para reutilização produzida para cedência a terceiros	0 m³/ano
Água para reutilização produzida para usos próprios	0 m³/ano
Água residual tratada em estações de tratamento	19 489 655 m³/ano
AR18a – Produção de água para reutilização	0,0 %

Quadro 179. AR18 baixa – Avaliação global (para 90 % de EG)

Áreas sem escassez:

Água para reutilização produzida para cedência a terceiros	0 m³/ano
Água para reutilização produzida para usos próprios	0 m³/ano
Água residual tratada em estações de tratamento	777 121 m³/ano
AR18b – Produção de água para reutilização	0,0 %

Áreas com escassez reduzida ou moderada:

Água para reutilização produzida para cedência a terceiros	0 m³/ano
Água para reutilização produzida para usos próprios	0 m³/ano
Água residual tratada em estações de tratamento	1 159 429 m³/ano
AR18b – Produção de água para reutilização	0,0 %

Áreas com escassez elevada ou severa:

Água para reutilização produzida para cedência a terceiros	1 121 m³/ano
Água para reutilização produzida para usos próprios	535 472 m³/ano
Água residual tratada em estações de tratamento	182 010 727 m³/ano
AR18b – Produção de água para reutilização	0,3 %

Áreas com escassez extrema:

Água para reutilização produzida para cedência a terceiros	0 m³/ano
Água para reutilização produzida para usos próprios	0 m³/ano
Água residual tratada em estações de tratamento	3 337 655 m³/ano
AR18b – Produção de água para reutilização	0,0 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

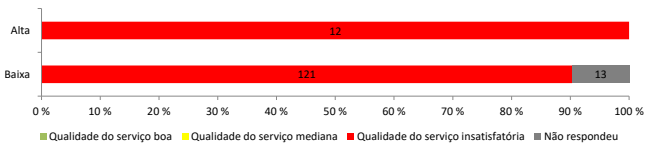


Figura 124. AR18 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 180. AA18 alta – Produção de água para reutilização (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR18a – Média do indicador (%)	0,5	1,1	1,3
AR18a – Média do indicador (%) – Áreas com escassez extrema	0,6	1,1	1,4
AR18a – Média do indicador (%) – Áreas sem escassez	0,0	0,0	0,0
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

Quadro 181. AR18 baixa – Produção de água para reutilização (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR18b – Média do indicador (%)	0,1	0,3	0,3
AR18b – Média do indicador (%) – Áreas sem escassez	0,0	0,0	0,0
AR18b – Média do indicador (%) – Áreas com escassez reduzida ou moderada	NA	0,0	0,0
AR18b – Média do indicador (%) – Áreas com escassez elevada ou severa	0,1	0,3	0,3
AR18b – Média do indicador (%) – Áreas com escassez extrema	0,0	0,0	0,0
EG com resposta (%)	97	92	90
Universo aplicável de EG (n.º)	138	138	134

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta
Não aplicável

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação do presente indicador e ao primeiro de avaliação do mesmo, que era indicador de perfil na 3.ª geração e passou a indicador avaliado na 4.ª geração. Verifica-se que, tanto no serviço em alta como no serviço em baixa, as entidades gestoras apresentam avaliação insatisfatória, independentemente da classificação da área associada ao respetivo nível de escassez hídrica.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR18 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

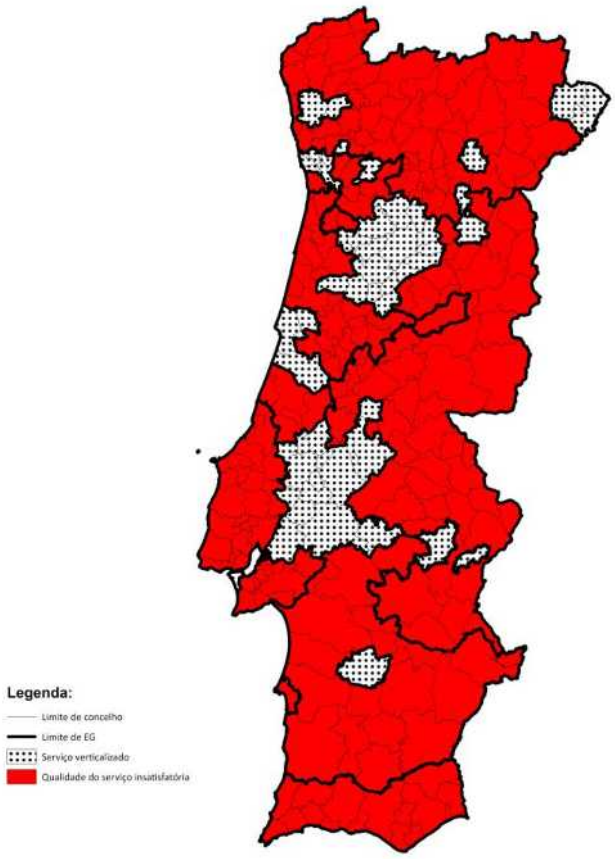


Figura 125. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR18 para o serviço em alta

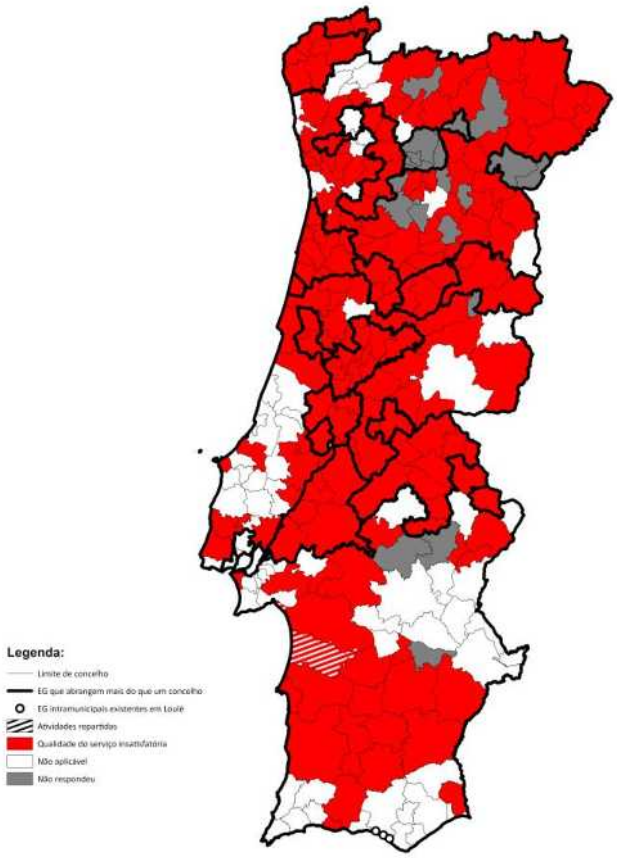


Figura 126. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR18 para o serviço em baixa

4.2.19. AR19 – Produção Própria de Energia

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental do serviço em termos da circularidade e valorização de recursos, no que respeita à produção de energia pela entidade gestora.

O indicador é definido como a percentagem de energia que é produzida pela entidade gestora face à energia total consumida nas instalações afetas ao serviço de gestão de águas residuais urbanas (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 182. AR19 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[20; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[10; 20[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 10[

Quadro 183. AR19 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[10; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[5; 10[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 5[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 184. AR19 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Produção própria de energia	34 620 044 kWh/ano
Consumo de energia	323 951 111 kWh/ano
AR19a – Produção própria de energia	11 %

Quadro 185. AR19 baixa – Avaliação global (para 74 % de EG)

Produção própria de energia	6 850 249 kWh/ano
Consumo de energia	124 442 817 kWh/ano
AR19b – Produção própria de energia	6 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

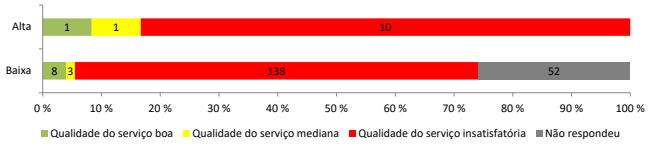


Figura 127. AR19 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 186. AR19 alta – Produção própria de energia (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR19a – Média do indicador (%)	11	11	11
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Quadro 187. AR19 baixa – Produção própria de energia (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
AR19b – Média do indicador (%)	6	5	6
EG com resposta (%)	79	78	74
Universo aplicável de EG (n.º)	201	201	201

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de avaliação do presente indicador, uma vez que, no âmbito da 3.ª geração, o indicador relativo à produção própria de energia era indicador de perfil do sistema.

Verifica-se que as entidades gestoras em alta e em baixa apresentam uma avaliação mediana, sendo as entidades gestoras em alta as que apresentam um valor superior de produção própria de energia. De referir que, no ano em análise, apenas 15 % das entidades em alta e baixa apresentam produção própria de energia, sendo mais expressivo no setor em alta (66 % na alta e 11 % na baixa).

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR19 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

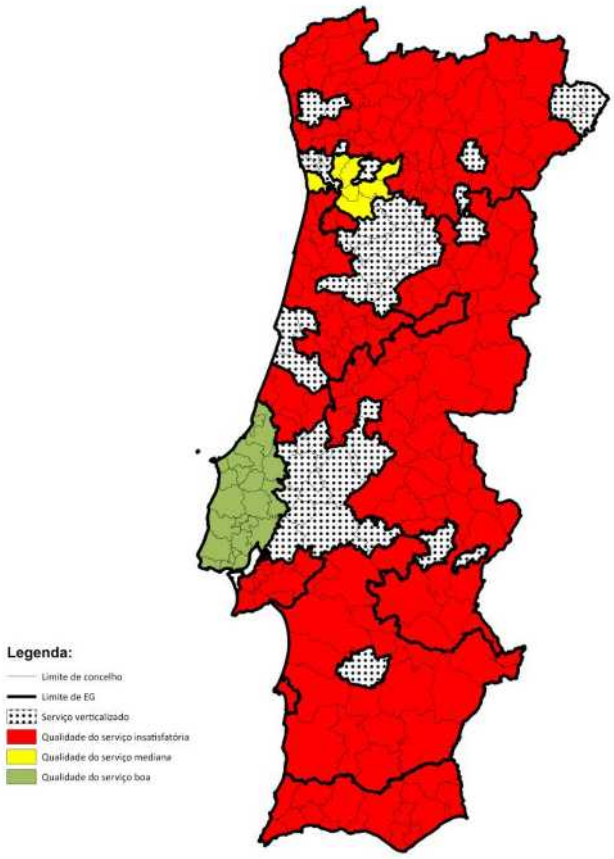


Figura 128. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR19 para o serviço em alta

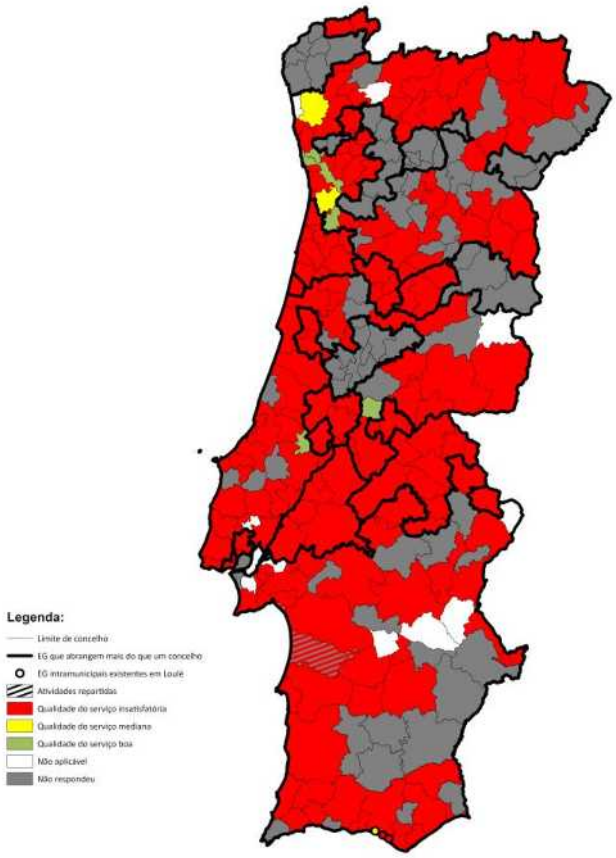


Figura 129. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR19 para o serviço em baixa

4.2.20. AR20 – Controlo de Descargas de Emergência e de Tempestade

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos da eficiência na prevenção da poluição, no que respeita ao controlo de descargas de águas residuais não tratadas para o meio recetor, tal como exigido pelas Diretivas do Conselho 91/271/CEE, 2000/60/CE e 2004/35/CE.

O indicador é definido como a percentagem de descarregadores de emergência e de tempestade, com descarga direta para o meio recetor, monitorizados e com funcionamento satisfatório (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 188. AR20 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[90; 100]
Qualidade do serviço mediana	[80; 90[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 80[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 189. AR20 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Descarregadores de emergência	2 217
Descarregadores de emergência não monitorizados	1 602
Descarregadores de emergência com funcionamento insatisfatório	42
Descarregadores de tempestade	116
Descarregadores de tempestade não monitorizados	82
Descarregadores de tempestade com funcionamento insatisfatório	9
AR20a – Controlo de descargas de emergência e de tempestade	26 %

Quadro 190. AR20 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)

Descarregadores de emergência	3 686
Descarregadores de emergência não monitorizados	2 979
Descarregadores de emergência com funcionamento insatisfatório	24
Descarregadores de tempestade	197
Descarregadores de tempestade não monitorizados	172
Descarregadores de tempestade com funcionamento insatisfatório	5
AR20b – Controlo de descargas de emergência e de tempestade	18 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

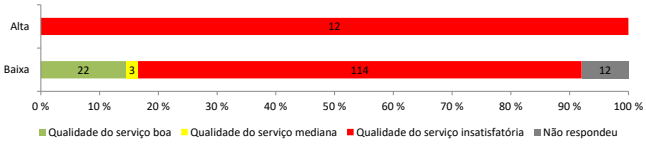


Figura 130. AR20 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 191. AR20 alta – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR20a – Média do indicador (%)	62	63	22	25	26
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	12	12	12	12	12

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 192. AR20 baixa – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR20b – Média do indicador (%)	35	31	27	23	18
EG com resposta (%)	96	96	85	88	92
Universo aplicável de EG (n.º)	93	98	140	145	151

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise, o controlo de descargas de emergência e de tempestade é insatisfatório nos serviços em alta e em baixa, destacando-se a tendência negativa registada na evolução da média do indicador no serviço em baixa.

No serviço em alta, é notório o alargamento do âmbito de aplicabilidade do indicador da 4.ª geração que, ao incluir os descarregadores de tempestade e os descarregadores existentes nas estações elevatórias, independentemente do seu dimensionamento, fez diminuir abruptamente o respetivo valor médio a partir de 2022.

Realça-se assim, o potencial de melhoria com a adoção de equipamentos e metodologias operacionais, que permitam a monitorização destas infraestruturas.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador AR20 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

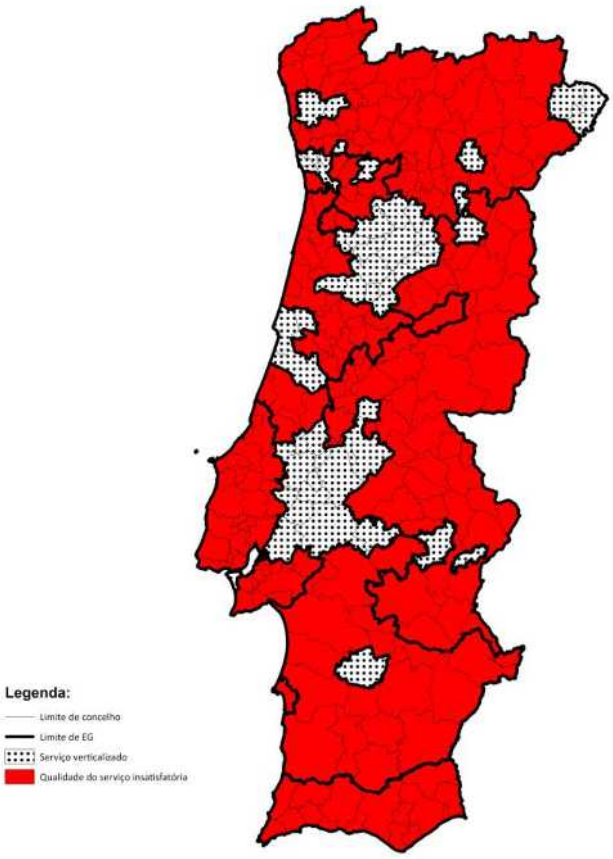


Figura 131. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR20 para o serviço em alta

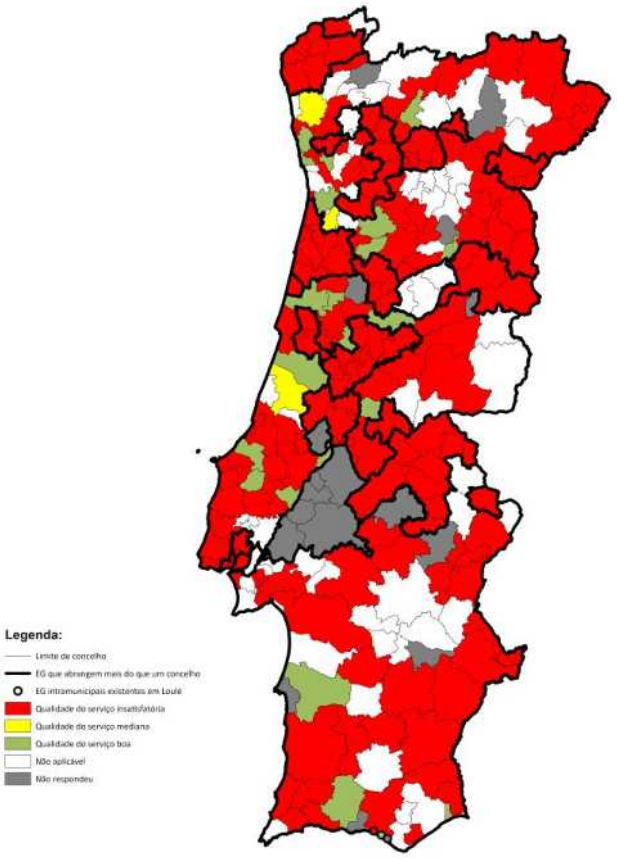


Figura 132. Distribuição geográfica da avaliação do indicador AR20 para o serviço em baixa

4.2.21. AR21 – Cumprimento dos Requisitos de Descarga

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos da eficiência na prevenção da poluição, no que respeita ao cumprimento dos requisitos de descarga das instalações de tratamento.

O indicador é definido como a percentagem da população equivalente que é servida por instalações de tratamento que asseguram o cumprimento dos requisitos de descarga (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

De referir que, desde a revisão do Guia Técnico n.º 27 realizada para o ciclo de avaliação de 2023, o presente indicador passou a avaliar o cumprimento dos requisitos de descarga em estações de tratamento que, no ano em análise, serviram uma população equivalente igual ou superior a 2000 ep. No entanto, durante o decorrer do ciclo de avaliação, por motivos externos à ERSAR, não foi possível ter a informação relativa ao dado "dAR55 – Equivalente de população com tratamento satisfatório" conforme os requisitos definidos no Guia Técnico n.º 27, pelo que a ERSAR considerou que o indicador em análise teria de assumir a classificação de "Não aplicável" (NA) na Ficha de Avaliação, para todas as entidades gestoras que dispõem de instalações de tratamento.

Quadro 193. AR21 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 194. AR21 alta – Avaliação global (%)

Equivalente de população com tratamento satisfatório	NA
Equivalente de população servido por instalações de tratamento	NA
AR21a – Cumprimento dos requisitos de descarga	NA

Quadro 195. AR21 baixa – Avaliação global (%)

Equivalente de população com tratamento satisfatório	NA
Equivalente de população servido por instalações de tratamento	NA
AR21b – Cumprimento dos requisitos de descarga	NA

Evolução do indicador

Apresenta-se de seguida a evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa. Importa referir que, no ano em análise, e à semelhança do ocorrido no ciclo de 2022, não foi possível obter, por motivos externos à ERSAR, a informação relativa ao dado "dAR55 – Equivalente de população com tratamento satisfatório", conforme os requisitos definidos no Guia Técnico n.º 27. Assim, nesses anos, o indicador foi classificado como "Não aplicável" (NA).

Quadro 196. AR21 alta – Cumprimento da licença de descarga (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR21a – Média do indicador (%)	98	96	NA	98	NA
EG com resposta (%)	100	100	NA	100	NA
Universo aplicável de EG (n.º)	12	11	NA	12	NA

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Não aplicável Mudança de geração

Quadro 197. AR21 baixa – Cumprimento da licença de descarga (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
AR21b – Média do indicador (%)	89	90	NA	90	NA
EG com resposta (%)	94	95	NA	100	NA
Universo aplicável de EG (n.º)	109	106	NA	52	NA

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Não aplicável Mudança de geração

4.3. INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

As fichas de cada um dos indicadores referidos das entidades gestoras dos serviços, em alta e em baixa, são apresentadas nos subcapítulos seguintes. A comparação da qualidade do serviço prestado (*benchmarking*), organizada por *cluster*, encontra-se no Anexo A-III.5.

Destas fichas constam quadros com uma série de evolução temporal de 5 anos, onde os resultados são sombreados com a cor da avaliação correspondente e se sinaliza a quebra de série da 3.ª para a 4.ª geração, quando aplicável.

Nas figuras referentes à distribuição geográfica da avaliação dos indicadores, as áreas representadas como "Atividades repartidas ou sucessivas" / "Atividades repartidas" correspondem a áreas geográficas onde opera mais do que uma entidade gestora do serviço de gestão de resíduos urbanos. As cores das listas correspondem à avaliação de cada uma das entidades. As entidades de escala inframunicipal do município de Loulé são representadas por pontos, onde as cores correspondem à respetiva avaliação.

4.3.1. RU01 – Acessibilidade do Serviço de Deposição Seletiva de Biorresíduos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço em termos da sua respetiva acessibilidade ao utilizador, no que respeita à proximidade dos equipamentos de deposição seletiva de biorresíduos alimentares junto dos utilizadores do serviço.

O indicador aplica-se às entidades gestoras de sistemas em baixa e é definido como a percentagem do número de alojamentos familiares e coletivos na área de intervenção da entidade gestora com serviço de deposição seletiva de biorresíduos, a uma distância máxima de 100 m (para as freguesias predominantemente urbanas) ou 200 m (para os restantes casos) do limite do prédio (inclui a totalidade dos alojamentos em áreas cobertas por recolha porta-a-porta e unidades de compostagem doméstica e comunitária).

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação do presente indicador que, face às fragilidades e dificuldades que ainda apresentou no respetivo cálculo e nas incongruências do reporte de informação por parte das entidades gestoras, a ERSAR decidiu manter "em teste" e não procedeu à sua avaliação.

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 198. RU01 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[50; 100]
Área mediamente urbana	[40; 100]
Área predominantemente rural	[30; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[30; 50[
Área mediamente urbana	[20; 40[
Área predominantemente rural	[10; 30[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 30[
Área mediamente urbana	[0; 20[
Área predominantemente rural	[0; 10[

Avaliação a nível de Portugal continental

Quadro 199. RU01 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Alojamentos existentes	5 753 720
Alojamentos com serviço de deposição seletiva de biorresíduos	1 120 978
RU01b – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	19 %
Área predominantemente urbana	36 %
Área mediamente urbana	15 %
Área predominantemente rural	6 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

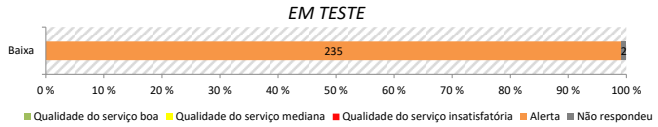


Figura 133. RU01 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em baixa, apresenta-se no quadro seguinte.

Quadro 200. RU01 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU01b – Média do indicador (%)	NA	11	19
RU01b – Média do indicador (%) – APU	NA	19	36
RU01b – Média do indicador (%) – AMU	NA	10	15
RU01b – Média do indicador (%) – APR	NA	4	6
EG com resposta (%)	NA	93	99
Universo aplicável de EG (n.º)	NA	236	237

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta
Não aplicável

Importa referir, que pese embora este indicador não tenha sido avaliado, verifica-se uma evolução positiva nos resultados em todas as tipologias de área de intervenção face ao ano de 2023, bem como uma elevada taxa de resposta (99 %).

4.3.2. RU02 – Acessibilidade do Serviço de Deposição Seletiva

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço em termos da sua respetiva acessibilidade, no que respeita à proximidade dos equipamentos de deposição seletiva multimaterial de resíduos junto dos utilizadores do serviço.

O indicador aplica-se às entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa e é definido como a percentagem do número de alojamentos familiares e coletivos na área de intervenção da entidade gestora com serviço de deposição seletiva multimaterial a uma distância máxima de 100 m (para as freguesias predominantemente urbanas) ou 200 m (para os restantes casos) do limite do prédio (inclui a totalidade dos alojamentos em áreas cobertas por recolha porta-a-porta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 201. RU02 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[80; 100]
Área mediamente urbana	[70; 100]
Área predominantemente rural	[60; 100]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[60; 80[
Área mediamente urbana	[50; 70[
Área predominantemente rural	[40; 60[
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0; 60[
Área mediamente urbana	[0; 50[
Área predominantemente rural	[0; 40[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 202. RU02 alta – Avaliação global (para 95 % de EG)

Alojamentos existentes	4 115 791
Alojamentos com serviço de recolha seletiva	2 190 406
RU02a – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva	53 %
Área predominantemente urbana	76 %
Área mediamente urbana	49 %
Área predominantemente rural	48 %

Quadro 203. RU02 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Alojamentos existentes	5 626 178
Alojamentos com serviço de recolha seletiva	3 444 930
RU02b – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva	61 %
Área predominantemente urbana	78 %
Área mediamente urbana	59 %
Área predominantemente rural	45 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

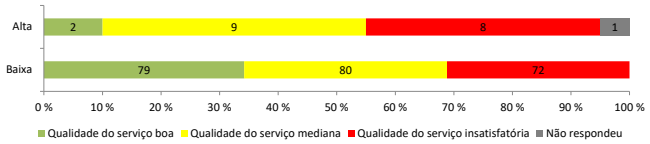


Figura 134. RU02 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa apresentam-se nos quadros abaixo.

Quadro 204. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU02a – Média do indicador (%)	64	65	58	57	53
RU02a – Média do indicador (%) – APU	81	82	76	77	76
RU02a – Média do indicador (%) – AMU	50	50	42	45	49
RU02a – Média do indicador (%) – APR	56	57	45	51	48
EG com resposta (%)	100	100	87	90	95
Universo aplicável de EG (n.º)	23	23	23	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 205. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU02a – Média do indicador (%)	64	65	59	60	61
RU02a – Média do indicador (%) – APU	82	83	79	81	78
RU02a – Média do indicador (%) – AMU	58	59	52	54	59
RU02a – Média do indicador (%) – APR	51	52	42	44	45
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	237	237	212	224	231

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, neste terceiro ano de aplicação da 4.ª geração, a acessibilidade física ao serviço de deposição seletiva prestado pelas entidades gestoras em alta apresenta-se com avaliação mediana nas áreas predominantemente urbanas e predominantemente rurais e com avaliação insatisfatória nas áreas mediamente urbanas. Por sua vez, as entidades gestoras com o serviço em baixa apresentam em todas as tipologias de área o serviço a avaliação mediana.

Face ao ano anterior, observa-se globalmente um decréscimo na média dos resultados do serviço em alta. Importa destacar que, nas áreas mediamente urbanas, se regista o terceiro ano consecutivo de evolução positiva, atingindo este ano o limiar da avaliação mediana (apenas a um ponto percentual). Relativamente ao serviço em baixa, verifica-se um ligeiro aumento na média dos resultados. Os resultados estão associados ao esforço adicional exigido às entidades gestoras para cumprirem os requisitos deste indicador, nomeadamente no contexto de adaptação do setor à alteração introduzida na 4.ª geração, que passou a incluir, na avaliação do serviço de deposição seletiva multimaterial, a obrigatoriedade de disponibilizar, no mesmo ponto de deposição, acesso simultâneo ao serviço de recolha indiferenciada, para incentivar a adesão à deposição seletiva.

Note-se que existem três entidades em alta (Associação de Municípios do Alentejo Central, LIPOR e TRATOLIXO) cuja responsabilidade pela deposição seletiva está exclusivamente cometida às entidades em baixa inseridas nas respetivas áreas de intervenção. Nessas entidades, o indicador foi considerado não aplicável. Existe ainda uma entidade gestora em alta (VALORSUL), cuja responsabilidade pela deposição seletiva é parcial, uma vez que não abrange os municípios de Lisboa, Loures, Odivelas e Vila Franca de Xira.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

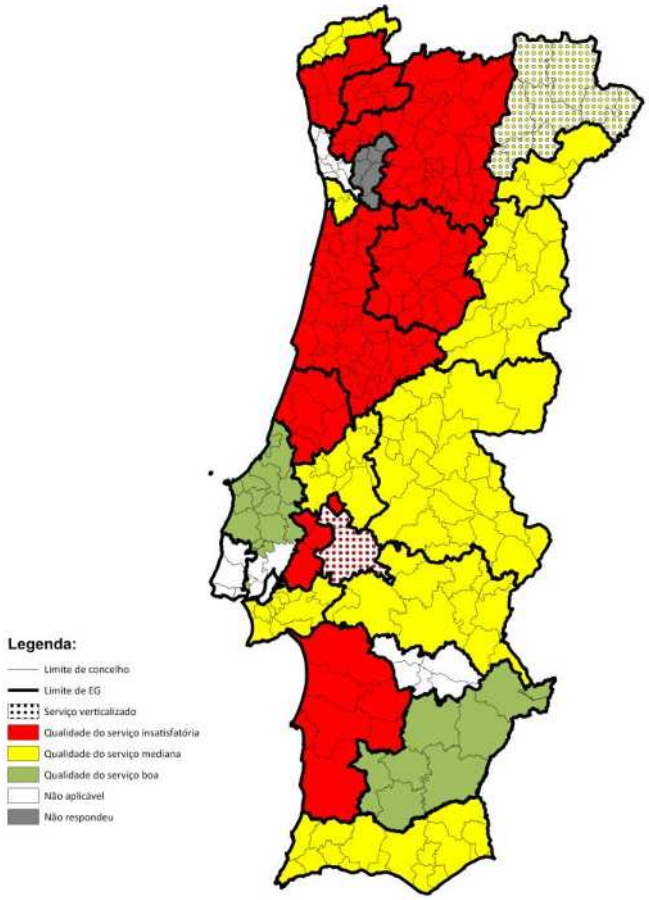


Figura 135. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em alta

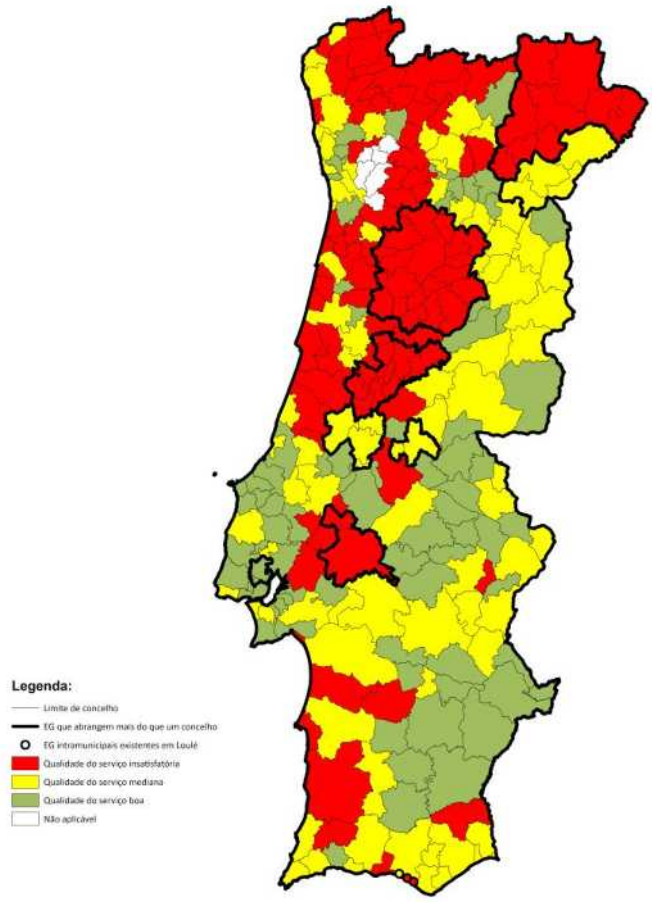


Figura 136. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU02 para o serviço em baixa

4.3.3. RU03 – Acessibilidade Económica do Serviço

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço em termos da sua respetiva acessibilidade ao utilizador, no que respeita à capacidade económica das famílias suportarem os encargos relacionados com o serviço prestado.

O indicador é definido como o peso do encargo anual 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 entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 206. RU03 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[0,00; 0,50]
Qualidade do serviço mediana	]0,50; 1,00]
Qualidade do serviço insatisfatória	]1,00; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 207. RU03 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Encargo anual com o tarifário geral	96 €/ano
Rendimento médio disponível familiar	50 695 €/ano
RU03b – Acessibilidade económica do serviço	0,19 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

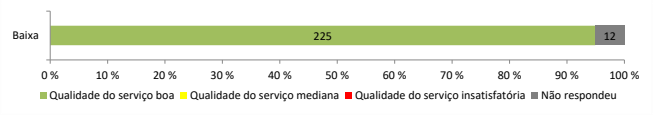


Figura 137. RU03 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa, apresentam-se no quadro seguinte.

Quadro 208. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU03b – Média do indicador (%)	0,16	0,15	0,18	0,19	0,19
EG com resposta (%)	100	100	100	98	95
Universo aplicável de EG (n.º)	237	237	237	236	237

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a acessibilidade económica do serviço é boa, tendo presente o encargo médio com o serviço face aos tarifários atualmente praticados e ao nível do rendimento médio disponível familiar.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU03 para o serviço em baixa.

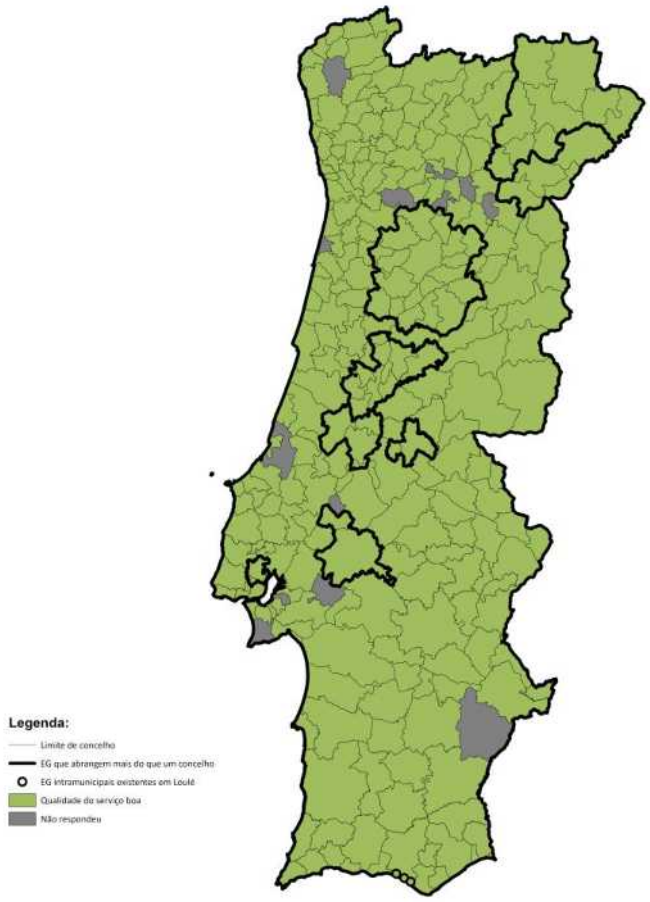


Figura 138. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU03 para o serviço em baixa

4.3.4. RU04 – Lavagem de Contentores de Recolha Indiferenciada e Recolha Seletiva de Biorresíduos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço ao utilizador em termos da sua respetiva qualidade, no que respeita à limpeza dos contentores da recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos, para permitir a sua utilização em condições de salubridade e segurança.

O indicador é definido como a frequência de lavagem de contentores do serviço de deposição indiferenciada de resíduos urbanos e de deposição seletiva de biorresíduos, dada pelo rácio do número de lavagens de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos relativamente ao número total de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 209. RU04 baixa – Valores de referência (-)

Qualidade do serviço boa	[6,0; 24,0[
Qualidade do serviço mediana	[4,0; 6,0[ou [24,0; 28,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 4,0[ou [28,0; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 210. RU04 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Contentores de superfície para deposição indiferenciada	361 771
Contentores de superfície para deposição seletiva de biorresíduos	14 062
Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição indiferenciada	19 991
Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva de biorresíduos	379
Lavagem de contentores de superfície para deposição indiferenciada	1 693 124
Lavagem de contentores de superfície para deposição seletiva de biorresíduos	218 921
Lavagem de contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição indiferenciada	117 435
Lavagem de contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva de biorresíduos	3 977
RU04b – Lavagem de contentores	5,1

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

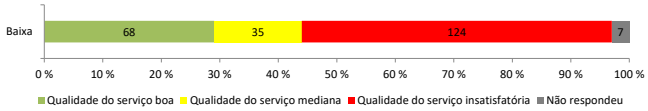


Figura 139. RU04 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa apresenta-se no quadro seguinte.

Quadro 211. RU04 baixa – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos (-) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU04b – Média do indicador (-)	4,9	5,1	5,1	4,8	5,1
EG com resposta (%)	98	97	97	97	97
Universo aplicável de EG (n.º)	234	234	234	233	234

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que o valor médio em Portugal continental do indicador da lavagem de contentores de recolha indiferenciada (incluindo os contentores de recolha seletiva de biorresíduos, desde 2022) manteve-se na avaliação mediana, registando contudo uma melhoria em 2024. Este indicador continua a evidenciar potencial de melhoria nas rotinas e frequência de lavagem destes equipamentos.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU04 para o serviço em baixa.

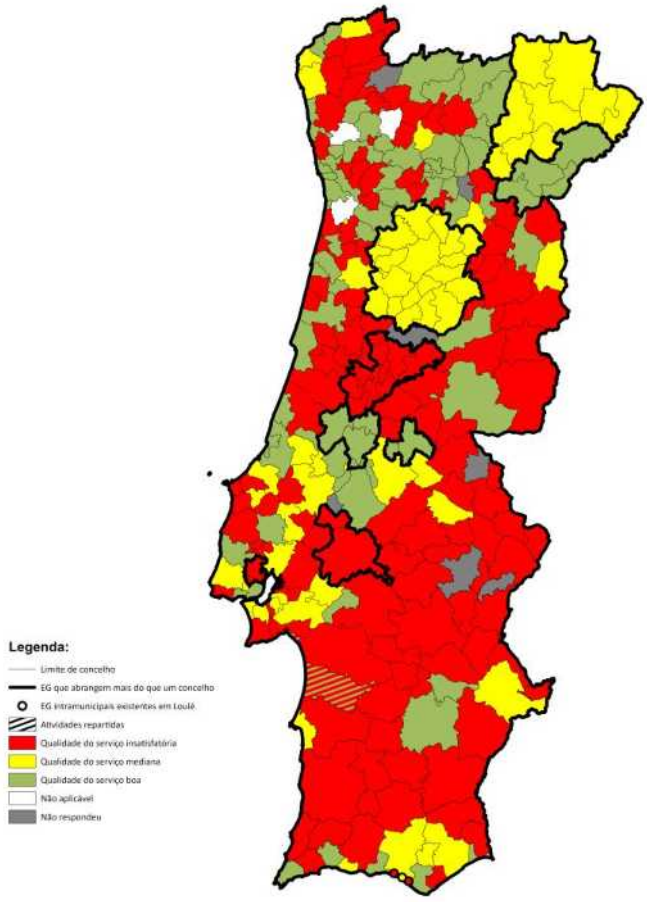


Figura 140. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU04 para o serviço em baixa

4.3.5. RU05 – Lavagem de Contentores de Recolha Seletiva Multimaterial

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço ao utilizador em termos da sua respetiva qualidade, no que respeita à limpeza dos contentores da recolha seletiva multimaterial, para permitir a sua utilização em condições de salubridade e segurança.

O indicador é definido como a frequência de lavagem de contentores do serviço de recolha seletiva multimaterial de resíduos urbanos, dada pelo rácio do número de lavagens de contentores deste fluxo de resíduos urbanos e o número total de contentores da recolha seletiva multimaterial (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 212. RU05 alta e baixa – Valores de referência (-)

Qualidade do serviço boa	[1,5; 4,0]
Qualidade do serviço mediana	[0,5; 1,5[ou]4,0; 6,0]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 0,5[ou]6,0; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 213. RU05 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Contentores de superfície para deposição seletiva	153 360
Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva	14 675
Lavagem de contentores de superfície para deposição seletiva	71 986
Lavagem de contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva	2 020
RU05a – Lavagem de contentores	0,4

Quadro 214. RU05 baixa – Avaliação global (para 100 % de EG)

Contentores de superfície para deposição seletiva	31 044
Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva	6 649
Lavagem de contentores de superfície para deposição seletiva	75 811
Lavagem de contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva	19 186
RU05b – Lavagem de contentores	2,5

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

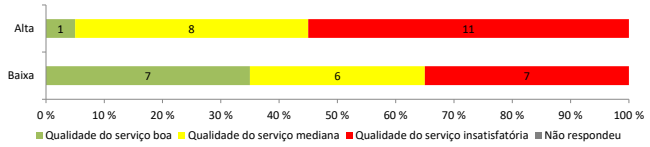


Figura 141. RU05 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresentam.se nos quadros abaixo (para os serviços em baixa, apresenta-se para o período de vigência da 4ª geração).

Quadro 215. RU05 alta – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU05a – Média do indicador (-)	0,7	0,3	0,3	0,4	0,4
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	20	20	20	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 216. RU05 baixa – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU05b – Média do indicador (-)	2,7	2,7	2,5
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	21	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Conclui-se que, em Portugal continental, o valor médio do indicador de lavagem de contentores da recolha seletiva para as entidades gestoras em alta encontra-se no limite superior da avaliação insatisfatória, mantendo-se com o valor registado no ano anterior e indiciando um elevado potencial de melhoria nas rotinas e frequência de lavagem destes equipamentos. Por sua vez, no serviço em baixa, mantém-se a boa avaliação, indicando uma rotina e frequência de lavagem dos equipamentos adequadas.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em alta e em baixa, onde aplicável, respetivamente.

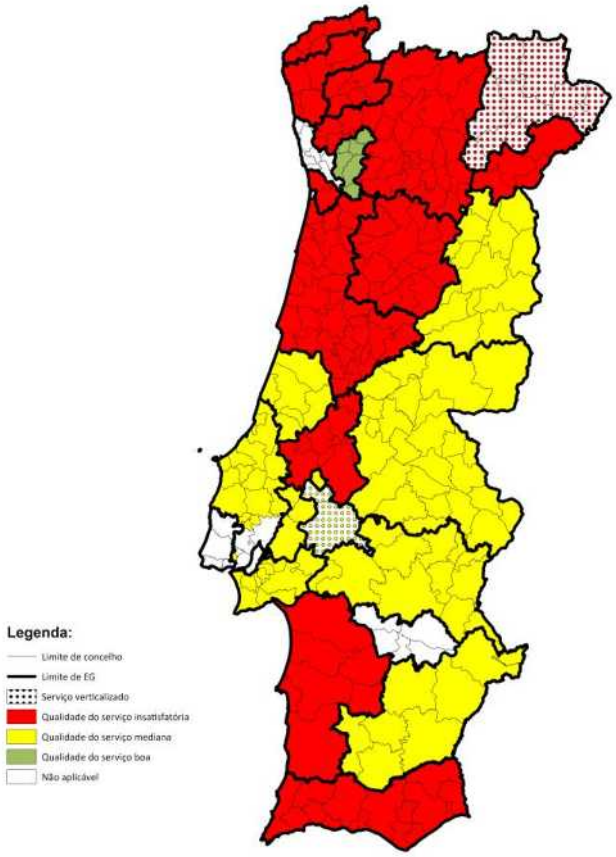


Figura 142. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em alta

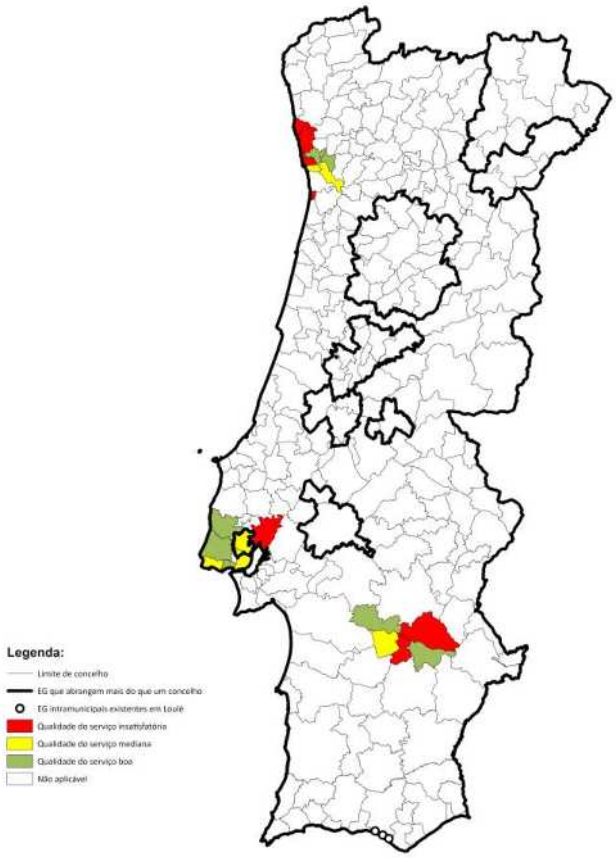


Figura 143. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU05 para o serviço em baixa

4.3.6. RU06 – Resposta a Reclamações, Sugestões e Pedidos de Informação Escritos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de adequação do serviço ao utilizador, no que respeita à resposta da entidade gestora a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos dos utilizadores, face aos prazos legais em vigor.

O indicador é definido como a percentagem de reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos que foram objeto de resposta escrita auditável num prazo não superior ao indicado na legislação em vigor (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 217. RU06 alta – Valores de referência: sistemas sem recolha seletiva (%)

Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Quadro 218. RU06 alta – Valores de referência: sistemas com recolha seletiva (%)

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

Quadro 219. RU06 baixa – Valores de referência (%)

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

Avaliação em Portugal continental

Quadro 220. RU06 alta – sistemas sem recolha seletiva – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações escritas	36
Respostas a reclamações escritas	36
Sugestões e pedidos de informação escritos	14
Respostas a sugestões e pedidos de informação escritos	14
RU06a – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação	100 %

Quadro 221. RU06 alta – sistemas com recolha seletiva – Avaliação global (para 100 % de EG)

Reclamações escritas	5 591
Respostas a reclamações escritas	5 576
Sugestões e pedidos de informação escritos	6 505
Respostas a sugestões e pedidos de informação escritos	6 474
RU06a – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação	100 %

Quadro 222. RU06 baixa – Avaliação global (para 86 % de EG)

Reclamações escritas	19 645
Respostas a reclamações escritas	17 890
Sugestões e pedidos de informação escritos	46 461
Respostas a sugestões e pedidos de informação escritos	44 854
RU06b – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação	93 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

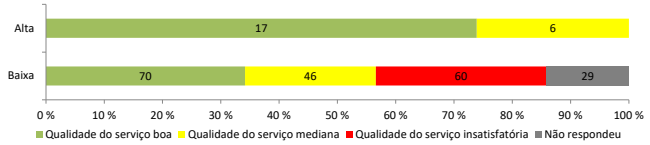


Figura 144. RU06 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 223. RU06 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos: sistemas sem recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU06a – Média do indicador (%)	99	99	100	100	100
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	22	22	3	3	3

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 224. RU06 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos: sistemas com recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU06a – Média do indicador (%)	99	99	95	97	100
EG com resposta (%)	100	100	95	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	22	22	20	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 225. RU06 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU06b – Média do indicador (%)	88	90	87	92	93
EG com resposta (%)	95	94	86	88	86
Universo aplicável de EG (n.º)	185	185	193	196	205

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

No ano em análise, verifica-se que as entidades gestoras em alta apresentam uma avaliação boa na resposta às reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos, ao passo que as entidades gestoras em baixa apresentam uma avaliação mediana. Esta diferença de avaliação pode resultar do facto destas entidades gestoras terem um número superior de solicitações devido à natureza e proximidade do serviço que desenvolvem junto do utilizador final. Observa-se igualmente que as entidades gestoras em alta com o serviço de recolha seletiva apresentam, pela primeira vez, uma avaliação boa. As entidades gestoras em baixa, embora mantenham uma avaliação mediana, evidenciam uma evolução favorável ao longo dos últimos 5 anos. Estes resultados podem estar relacionados com a adaptação à alteração introduzida no indicador, que passou a contabilizar os pedidos de informação.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

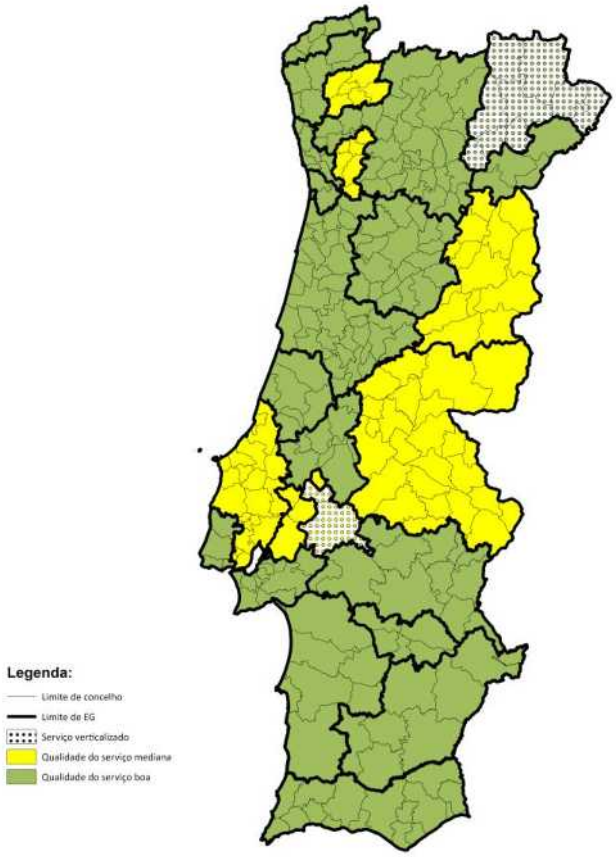


Figura 145. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em alta

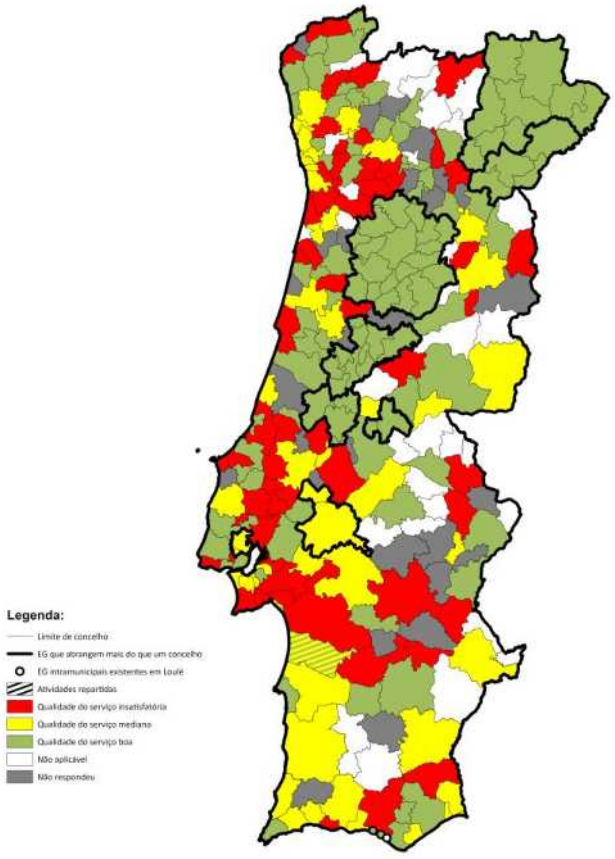


Figura 146. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU06 para o serviço em baixa

4.3.7. RU07 – Cobertura dos Gastos

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 da entidade gestora para gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade.

O indicador é definido como o rácio entre os rendimentos tarifários ou equiparados e os gastos totais deduzidos de outros rendimentos e de subsídios ao investimento (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 226. RU07 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[100; 110]
Qualidade do serviço mediana	[90; 100[ou]110; 120]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 90[ou]120; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 227. RU07 alta – Avaliação global (para 96 % de EG)

Rendimentos tarifários	432 650 328 €/ano
Outros rendimentos	93 760 442 €/ano
Subsídios ao investimento	30 557 345 €/ano
Gastos totais	551 161 195 €/ano
RU07a – Cobertura dos gastos	101 %

Quadro 228. RU07 baixa – Avaliação global (para 92 % de EG)

Rendimentos tarifários	499 273 198 €/ano
Outros rendimentos	66 205 716 €/ano
Subsídios ao investimento	9 866 893 €/ano
Gastos totais	815 629 412€/ano
RU07b – Cobertura dos gastos	68 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

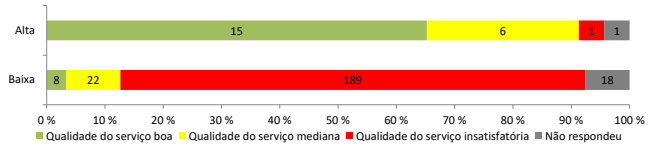


Figura 147. RU07 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas

anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros abaixo.

Quadro 229. RU07 alta – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU07a – Média do indicador (%)	103	104	104	101	101
EG com resposta (%)	91	91	96	96	96
Universo aplicável de EG (n.º)	11	11	23	23	23

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 230. RU07 baixa – Cobertura dos gastos (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU07b – Média do indicador (%)	79	76	70	68	68
EG com resposta (%)	85	80	87	90	92
Universo aplicável de EG (n.º)	237	237	237	236	237

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

A média do indicador da cobertura dos gastos, em Portugal continental, mantém-se boa no serviço em alta. Por sua vez, o serviço em baixa mantém a avaliação insatisfatória, com uma evolução desfavorável. Importa também assinalar a tendência consistente do aumento de entidades gestoras com resposta.

De referir que com a implementação da 4.ª geração, o indicador cobertura de gastos passou a ser aplicável a todas as entidades gestoras em alta, contudo, esta alteração não influenciou o resultado médio do indicador face à 3.ª geração.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente[11].

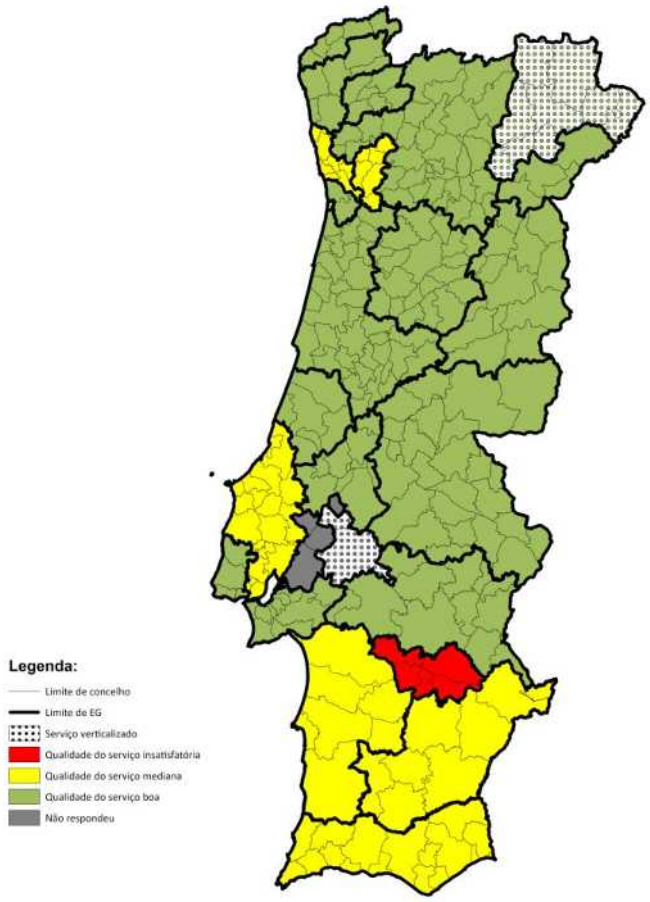


Figura 148. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em alta

[11] Nota: Para efeitos de interpretação dos resultados do indicador deve ter-se presente algumas especificidades subjacentes às entidades gestoras de natureza empresarial, nomeadamente ao facto de estarem sujeitas ao pagamento de Imposto sobre Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC) e as demais entidades que operam em modelo de gestão direta não incluírem esta obrigatoriedade no apuramento de resultados, bem como ao facto do apuramento dos rendimentos e gastos totais para efeitos de cálculo da cobertura dos gastos nas entidades de natureza empresarial serem consideradas rúbricas que decorrem do normativo das "*International Financial Reporting Standards*" (IFRS), como os rendimentos e os gastos dos serviços de construção.

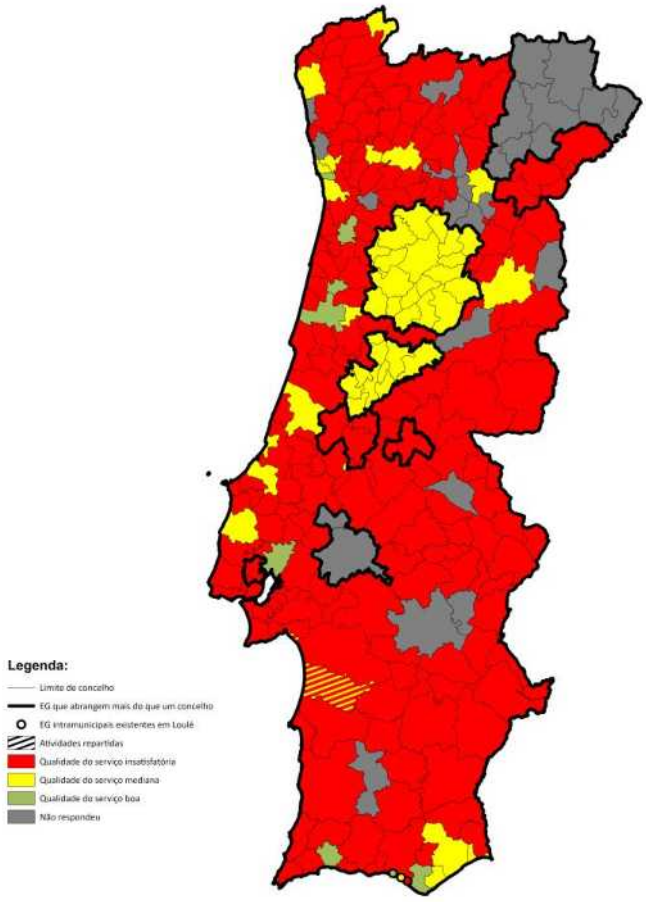


Figura 149. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU07 para o serviço em baixa

4.3.8. RU08 – Disponibilidade das Viaturas de Recolha

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de sustentabilidade infraestrutural, no que respeita ao estado das viaturas.

O indicador é definido como o rácio entre o tempo de indisponibilidade das viaturas de recolha de resíduos e o tempo total previsto de funcionamento das mesmas (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 231. RU08 alta e baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[90; 100]
Qualidade do serviço mediana	[80; 90[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 80[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 232. RU08 alta – Avaliação global (para 95 % de EG)

Tempo de indisponibilidade	236 046 horas/ano
Tempo previsto de funcionamento das viaturas	1 683 916 horas/ano
RU08a – Disponibilidade das viaturas de recolha	86 %

Quadro 233. RU08 baixa – Avaliação global (para 84 % de EG)

Tempo de indisponibilidade	1 407 008 horas/ano
Tempo previsto de funcionamento das viaturas	6 335 501 horas/ano
RU08b – Disponibilidade das viaturas de recolha	78 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

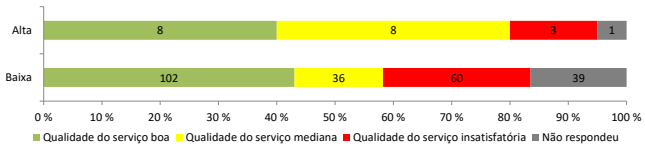


Figura 150. RU08 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 234. RU08 alta – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU08a – Média do indicador (%)	84	85	86
EG com resposta (%)	95	95	95
Universo aplicável de EG (n.º)	20	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Quadro 235. RU08 baixa – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU08b – Média do indicador (%)	85	80	78
EG com resposta (%)	87	83	84
Universo aplicável de EG (n.º)	237	236	237

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação deste indicador, observando-se que as entidades gestoras do serviço em alta apresentam uma qualidade do serviço mediana, apesar da ligeira evolução positiva verificada. No que respeita às entidades gestoras do serviço em baixa, verifica-se uma evolução desfavorável, registando-se pela primeira vez uma avaliação insatisfatória, bem como um decréscimo na percentagem de respostas.

Face ao exposto, conclui-se que existe uma margem significativa para a melhoria da qualidade do serviço prestado, sendo necessário que as entidades gestoras desenvolvam esforços no sentido de planear o serviço, tendo em conta o estado de conservação das viaturas e necessidade da sua substituição.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU08 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

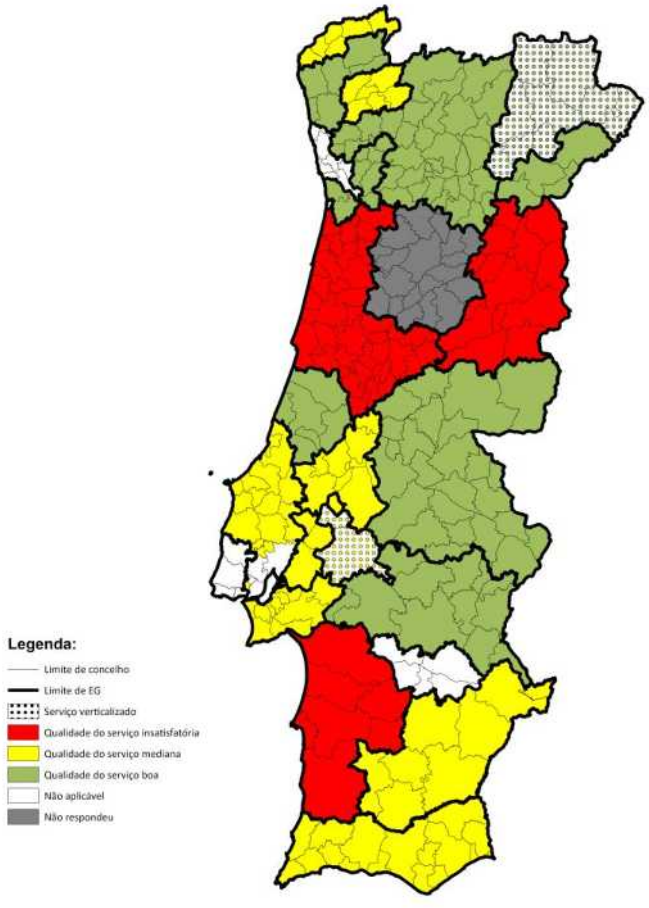


Figura 151. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU08 para o serviço em alta

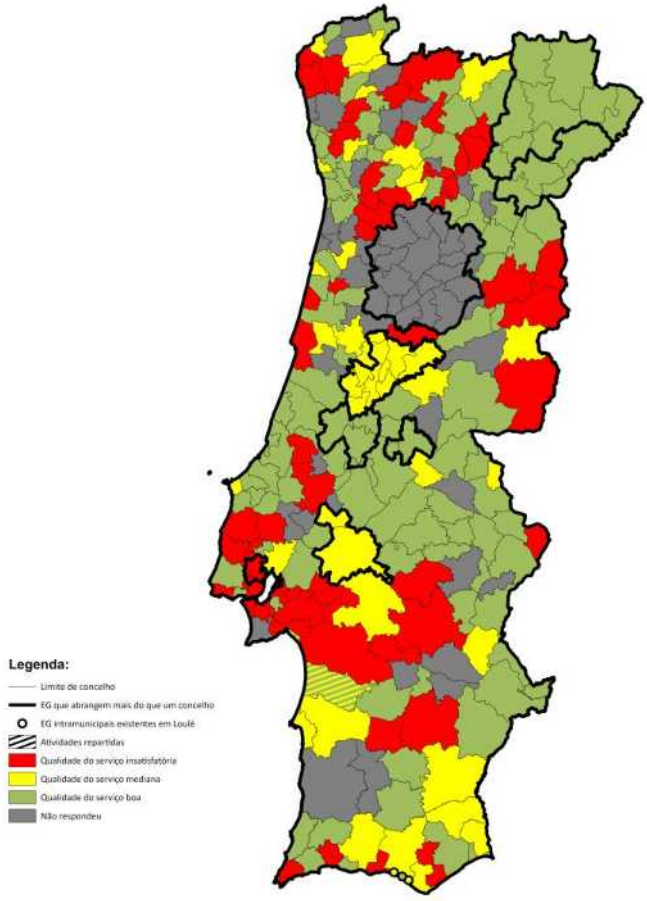


Figura 152. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU08 para o serviço em baixa

4.3.9. RU09 – Renovação do Parque de Viaturas

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de sustentabilidade infraestrutural, no que respeita ao grau de utilização do parque de viaturas de recolha de resíduos urbanos, para assegurar a sua gradual renovação e um estado de conservação aceitável.

O indicador é definido como a distância média acumulada por viatura afeta ao serviço de recolha de resíduos urbanos (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 236. RU09 alta e baixa – Valores de referência (km/viatura)

Qualidade do serviço boa	[0; 250 000]
Qualidade do serviço mediana	]250 000; 350 000]
Qualidade do serviço insatisfatória	]350 000; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 237. RU09 alta – Avaliação global (para 95 % de EG)

Quilómetros acumulados pelas viaturas de recolha	124 568 124 km
Total de viaturas afetas à recolha	517
RU09a – Renovação do parque de viaturas	240 944 km/viatura

Quadro 238. RU09 baixa – Avaliação global (para 94 % de EG)

Quilómetros acumulados pelas viaturas de recolha	607 311 404 km
Total de viaturas afetas à recolha	2 098
RU09b – Renovação do parque de viaturas	289 472 km/viatura

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

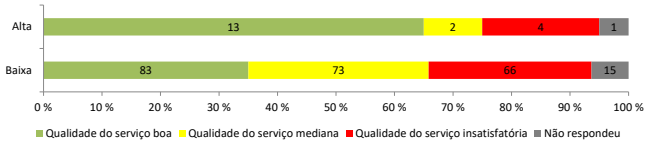


Figura 153. RU09 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros abaixo.

Quadro 239. RU09 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU09a – Média do indicador (km/viatura)	246 103	244 401	245 993	250 991	240 944
EG com resposta (%)	100	100	100	100	95
Universo aplicável de EG (n.º)	20	20	20	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 240. RU09 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU09b – Média do indicador (km/viatura)	293 190	282 446	278 795	284 126	289 472
EG com resposta (%)	97	97	87	95	94
Universo aplicável de EG (n.º)	237	237	237	236	237

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a renovação do parque de viaturas no serviço em alta voltou a ser classificada como boa, registando-se uma melhoria face ao ano anterior. No serviço em baixa, mantém-se uma avaliação mediana, embora se observe uma tendência de evolução desfavorável nos últimos 2 anos, devendo as entidades gestoras desenvolver esforços no sentido de assegurarem o estado de conservação das viaturas e necessidade da sua substituição.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU09 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

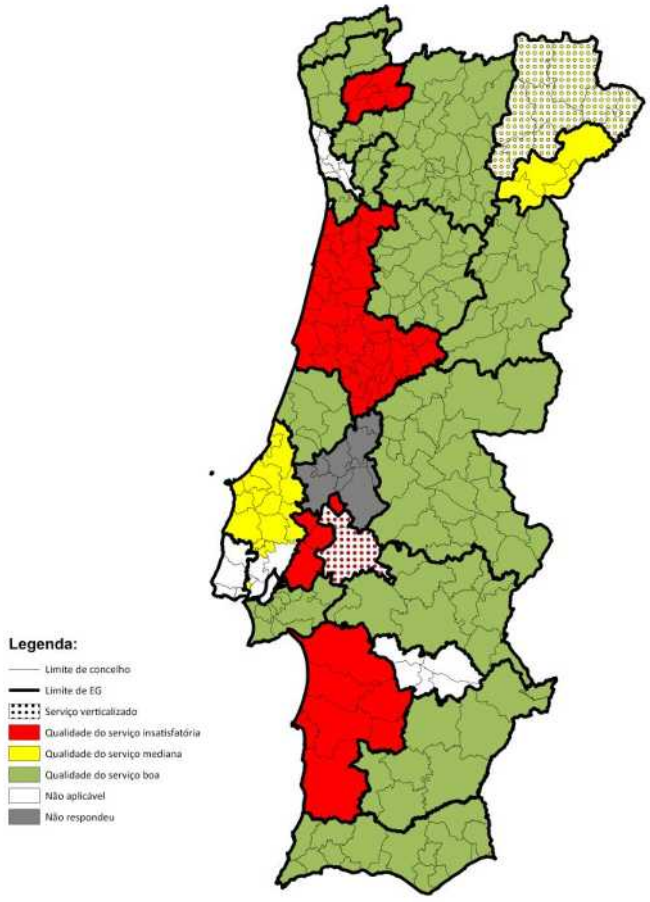


Figura 154. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU09 para o serviço em alta

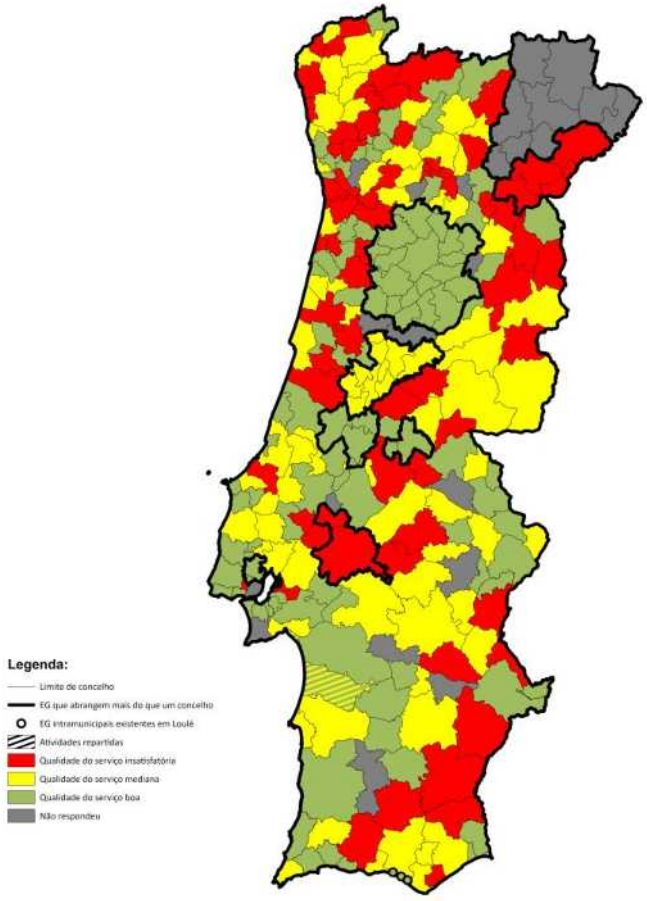


Figura 155. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU09 para o serviço em baixa

4.3.10. RU10 – Recicláveis Retomados por TM/TMB

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de eficiência infraestrutural, no que respeita à reciclagem de resíduos da recolha indiferenciada, considerando a eficiência de processamento da(s) unidade(s) de tratamento mecânico (TM) e de tratamento mecânico e biológico (TMB), bem como posterior retoma de materiais.

O indicador é definido como a percentagem de resíduos urbanos provenientes da recolha indiferenciada e que é enviada para reciclagem multimaterial com origem em unidade(s) de TM e/ou de TMB (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 241. RU10 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[5,0; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[3,0; 5,0[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 3,0[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 242. RU10 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos entrados no TM/TMB	1 882 697 t/ano
Recicláveis retomados do TM/TMB	41 748 t/ano
RU10a – Recicláveis retomados por TM/TMB	2,2 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

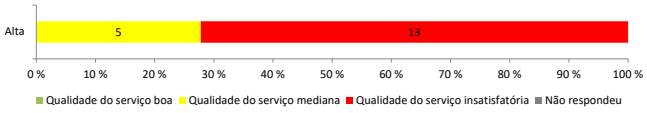


Figura 156. RU10 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em alta, apresentam-se no quadro seguinte.

Quadro 243. RU10 alta – Recicláveis retomados por TM/TMB (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU10a – Média do indicador (%)	1,9	2,2	2,3	2,4	2,2
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	17	17	17	18	18

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

O indicador manteve-se da 3.ª geração, apesar de se apresentar agora com uma designação diferente. Em 2024, em Portugal continental, a avaliação do indicador dos recicláveis retomados por TM/TMB permanece insatisfatória, tendo-se observado uma evolução desfavorável face ao ano de 2023. Este resultado evidencia a importância de um maior investimento na manutenção e requalificação dos equipamentos, bem como na implementação generalizada da recolha seletiva dos biorresíduos.

Note-se que há cinco entidades gestoras para as quais este indicador não é aplicável por não possuírem instalações, por terem tido paragem da instalação superior a 1 ano ou por partilharem instalações de tratamento (TM/TMB) de outras entidades gestoras.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU10 para o serviço em alta.

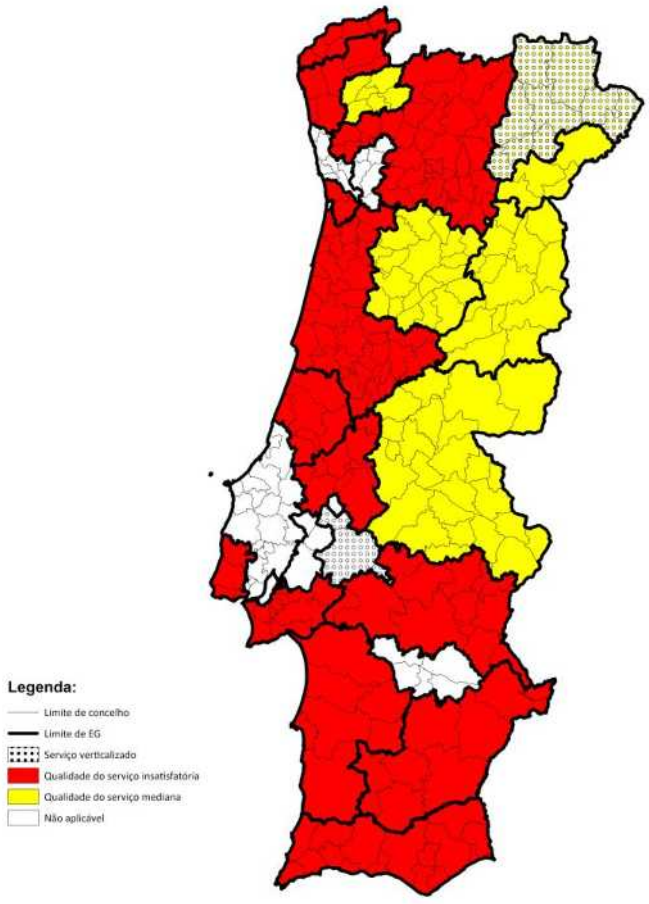


Figura 157. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU10 para o serviço em alta

4.3.11. RU11 – Eficiência do TMB

Objetivo e valores de referência

Este indicador destina-se a avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de eficiência infraestrutural, no que respeita ao desvio de resíduos de aterro, em função da eficiência de processamento da(s) unidade(s) de tratamento mecânico e biológico (TMB).

É definido como a percentagem de resíduos desviados de aterro com origem em unidade(s) de TMB (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 244. RU11 alta – Valores de referência: TMB por digestão anaeróbia (%)

Qualidade do serviço boa	[35; 100]
Qualidade do serviço mediana	[30; 35[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 30[

Quadro 245. RU11 alta – Valores de referência: TMB por compostagem (%)

Qualidade do serviço boa	[50; 100]
Qualidade do serviço mediana	[40; 50[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 40[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 246. RU11 alta: TMB por digestão anaeróbia –Avaliação global (para 100 % de EG)

Composto fora de especificações do TMB	30 539 t/ano
Resíduos entrados no TMB	786 855 t/ano
Refugos e rejeitados do TMB	539 532 t/ano
RU11a – Eficiência do TMB	28 %

Quadro 247. RU11 alta: TMB por compostagem – Avaliação global (para 100 % de EG)

Composto fora de especificações do TMB	46 155 t/ano
Resíduos entrados no TMB	695 773 t/ano
Refugos e rejeitados do TMB	461 216 t/ano
RU11a – Eficiência do TMB	27 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

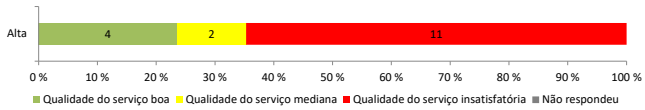


Figura 158. RU11 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em alta, apresentam-se no quadro seguinte.

Quadro 248. RU11 alta – Eficiência do TMB por digestão anaeróbia (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU11a – Média do indicador (%)	39	34	31	38	28
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	16	16	8	8	8

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 249. RU11 alta – Eficiência do TMB por compostagem (%) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU11a – Média do indicador (%)	39	34	30	37	27
EG com resposta (%)	100	100	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	16	16	8	9	9

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

O indicador manteve-se da 3.ª geração do sistema de avaliação de desempenho, apesar de agora apresentar uma designação distinta e bandas ajustadas. A análise dos quadros anteriores permite concluir que, em Portugal continental, as entidades gestoras que dispõem de TMB obtiveram uma avaliação insatisfatória quanto à eficiência da instalação em ambas as tecnologias de tratamento.

De um modo geral, a evolução do indicador face ao ano anterior foi bastante desfavorável. Estes resultados evidenciam a necessidade de reforço significativo do investimento na otimização da operação, manutenção e requalificação dos equipamentos, com vista ao aumento da eficiência destas unidades.

Note-se que há seis entidades gestoras para as quais este indicador não é aplicável por não possuírem instalações, por terem tido paragem da instalação superior a 1 ano ou por partilharem instalações de tratamento (TM/TMB) de outras entidades gestoras.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU11 para o serviço em alta.

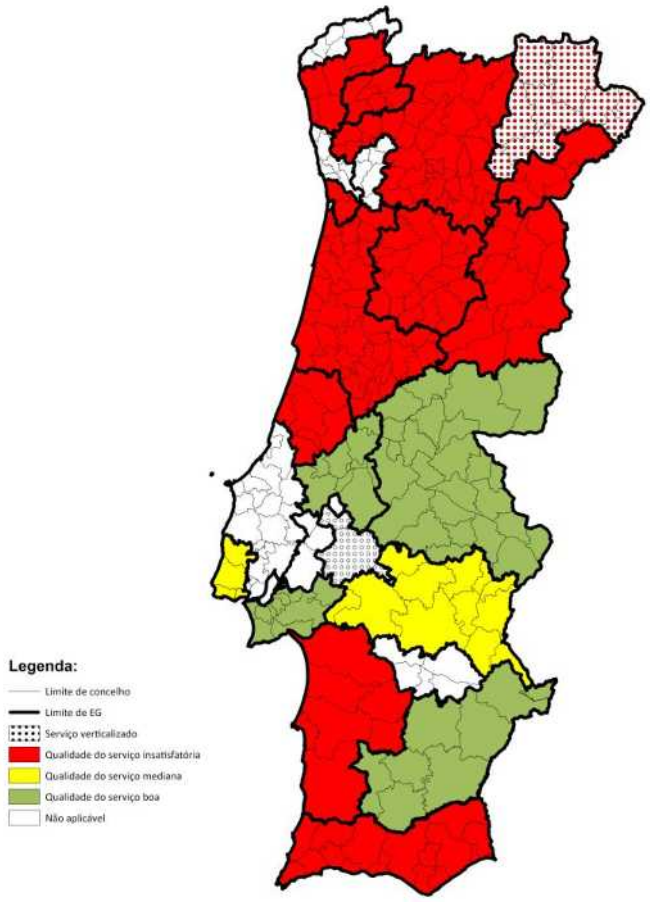


Figura 159. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU11 para o serviço em alta

4.3.12. RU12 – Eficiência do TB

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de eficiência infraestrutural, no que respeita ao desvio de resíduos de aterro, em função da eficiência de processamento da(s) unidade(s) de tratamento biológico (TB).

O indicador é definido como a percentagem de resíduos desviados de aterro com origem em unidade(s) de TB (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 250. RU12 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[80; 100]
Qualidade do serviço mediana	[70; 80[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 70[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 251. RU12 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Composto fora de especificações do TB	0 t/ano
Resíduos entrados no TB	126 254 t/ano
Refugos e rejeitados do TB	20 861 t/ano
RU12a – Eficiência do TB	83 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

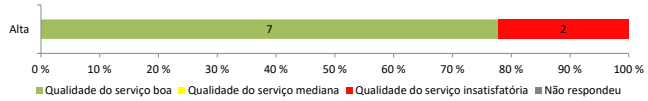


Figura 160. RU12 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em alta, apresentam-se no quadro abaixo.

Quadro 252. RU12 alta – Eficiência do TB (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU12a – Média do indicador (%)	86	84	83
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	4	4	9

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação deste indicador, verificando-se que o valor médio se enquadra na avaliação boa. Importa ressalvar que neste indicador apenas são consideradas as unidades/linhas dedicadas de tratamento biológico que recebem exclusivamente biorresíduos provenientes da recolha seletiva, excluindo unidades de compostagem de verdes.

Regista-se igualmente uma evolução favorável no número de unidades/linhas dedicadas, resultado da implementação do plano estratégico para o setor dos resíduos urbanos (PERSU 2030).

Note-se que, apesar do valor médio do indicador se enquadrar na avaliação boa, existem duas entidades gestoras a operarem com resultados insatisfatórios (VALORSUL e AMARSUL).

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU12 para o serviço em alta.

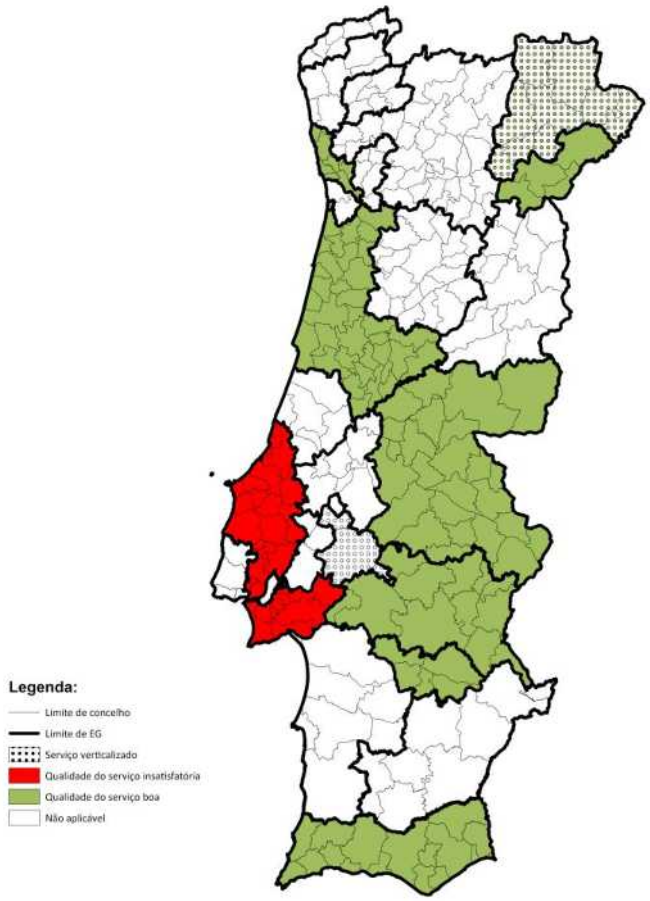


Figura 161. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU12 para o serviço em alta

4.3.13. RU13 – Rentabilização do Parque de Viaturas de Recolha Indiferenciada e Recolha Seletiva de Biorresíduos

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de eficiência infraestrutural, no que respeita à rentabilização do parque de viaturas da recolha indiferenciada e seletiva de biorresíduos, para otimizar o serviço e capacidade de recolha das viaturas.

O indicador é definido como a quantidade de resíduos recolhidos de forma indiferenciada e seletiva de biorresíduos por capacidade anual instalada de viaturas de recolha (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 253. RU13 baixa – Valores de referência [kg/(m³.ano)]

Qualidade do serviço boa	[400; 500[
Qualidade do serviço mediana	[350; 400[ou [500; 550[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 350[ou [550; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 254. RU13 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 858 219 000 t/ano
Biorresíduos alimentares recolhidos seletivamente pela entidade gestora	101 912 000t/ano
Capacidade instalada de viaturas de recolha de resíduos indiferenciados	9 357 471m³/ano
Capacidade instalada de viaturas de recolha seletiva de biorresíduos	470 262m³/ano
RU13b – Rentabilização do parque de viaturas	403 kg/m³

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

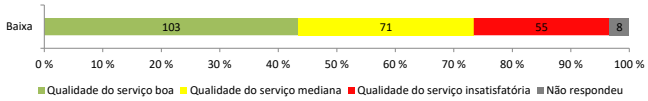


Figura 162. RU13 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa, apresentam-se no quadro seguinte.

Quadro 255. RU13 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [kg/(m³.ano)] – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU13b – Média do indicador [kg/(m³.ano)]	418	411	406	401	403
EG com resposta (%)	96	97	97	94	97
Universo aplicável de EG (n.º)	237	237	237	236	237

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em média, Portugal continental apresenta uma qualidade do serviço estável no que respeita à rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e seletiva de biorresíduos (esta última incluída no indicador a partir da entrada em vigor da 4.ª geração), mantendo a avaliação boa, apesar de estar próxima do limite inferior. Verifica-se ainda um ligeiro acréscimo do indicador e no número de entidades gestoras com resposta.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU13 para o serviço em baixa.

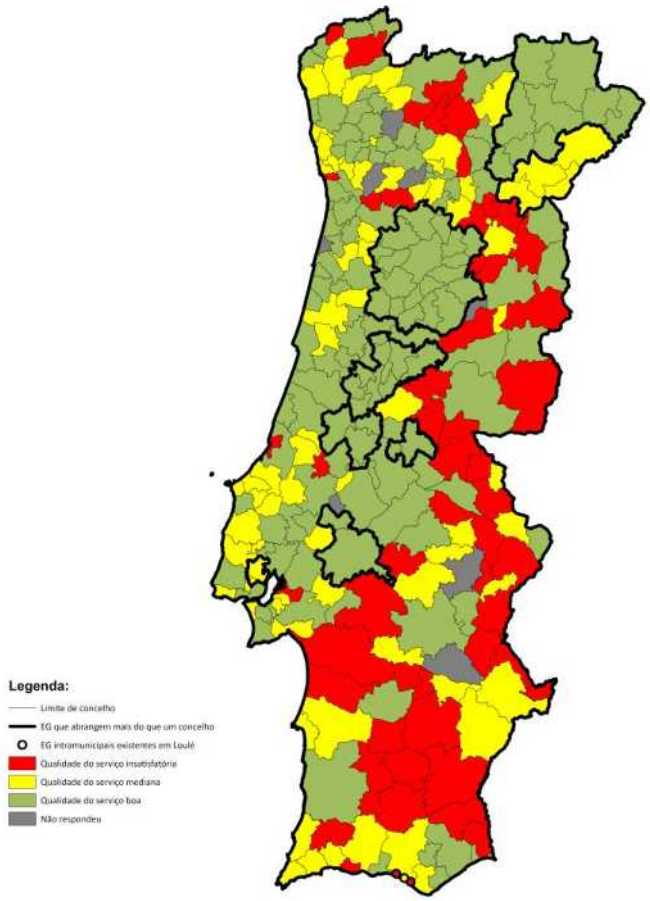


Figura 163. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU13 para o serviço em baixa

4.3.14. RU14 – Rentabilização do Parque de Viaturas de Recolha Seletiva de Embalagens

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de eficiência infraestrutural, no que respeita à rentabilização do parque de viaturas da recolha seletiva de embalagens (plástico, metal e ECAL), para otimizar a capacidade de recolha de resíduos das viaturas.

O indicador é definido como a quantidade de resíduos de embalagens de plástico, metal e ECAL, recolhidas seletivamente, por capacidade anual instalada de viaturas de recolha (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 256. RU14 alta e baixa – Valores de referência [kg/(m³.ano)]

Qualidade do serviço boa	[100; 170[
Qualidade do serviço mediana	[30; 100[e [170; 350[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 30[e [350; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 257. RU14 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos de embalagem recolhidos seletivamente	96 532 t/ano
Capacidade instalada de viaturas de recolha seletiva de embalagens	1 405 166 m³/ano
RU14a – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	69 kg/(m³.ano)

Quadro 258. RU14 baixa – Avaliação global (para 85 % de EG)

Resíduos de embalagem recolhidos seletivamente	51 694 t/ano
Capacidade instalada de viaturas de recolha seletiva de embalagens	461 894 m³/ano
RU14b – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	112 kg/(m³.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

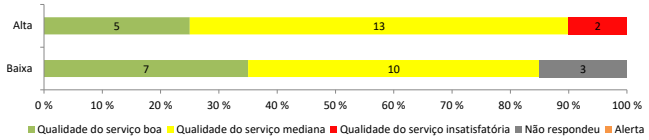


Figura 164. RU14 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa apresentam-se no quadros seguintes.

Quadro 259. RU14 alta – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens [kg/(m³.ano)] – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU14a – Média do indicador [kg/(m³.ano)]	76	67	69
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	20	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

Quadro 260. RU14 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens [kg/(m³.ano)] – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU14b – Média do indicador [kg/(m³.ano)]	103	105	112
EG com resposta (%)	100	95	85
Universo aplicável de EG (n.º)	21	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação do presente indicador, sendo este o primeiro em que ocorre a sua avaliação, uma vez que nos restantes esteve em fase de teste e, consequentemente, sem avaliação.

Face aos resultados obtidos, conclui-se que, em Portugal continental, a rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens no serviço em alta apresenta avaliação mediana, enquanto o serviço em baixa regista uma avaliação boa. Estes resultados indicam que as entidades gestoras em baixa conseguem uma melhor rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens. Por sua vez, as entidades gestoras em alta devem desenvolver esforços para aumentar a eficiência no serviço de recolha seletiva de embalagens.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em alta e em baixa, quando aplicável, respetivamente.

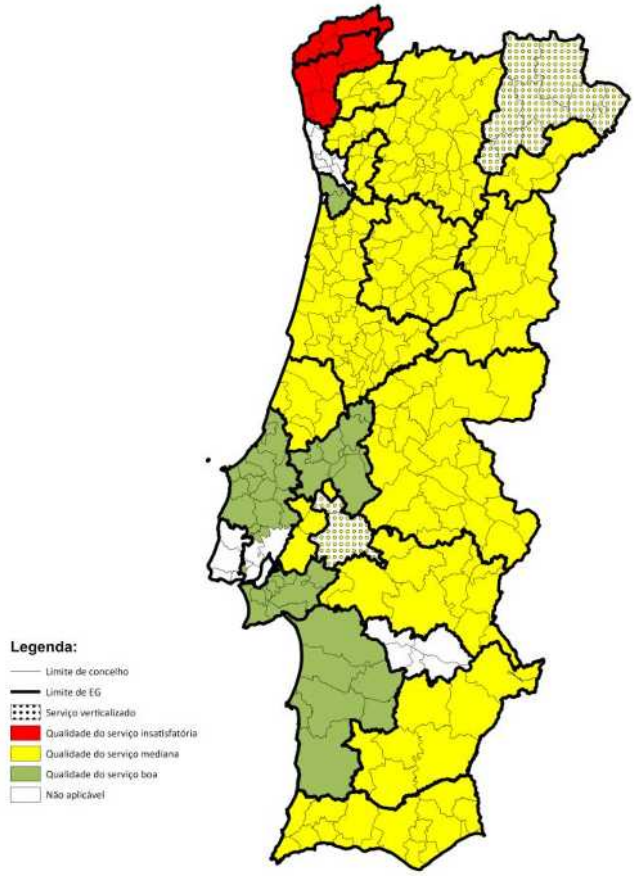


Figura 165. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em alta

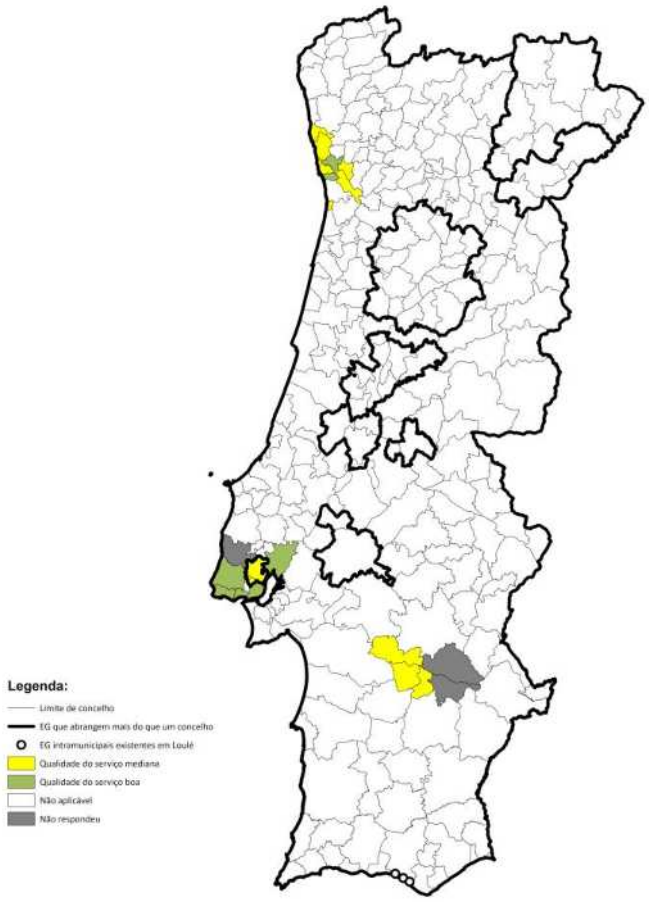


Figura 166. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU14 para o serviço em baixa

4.3.15. RU15 – Rentabilização do Parque de Viaturas de Recolha Seletiva de Papel/Cartão

Objetivo e valores de referência

Pretende-se a avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de eficiência infraestrutural, no que respeita à rentabilização do parque de viaturas da recolha seletiva de papel/cartão, para otimizar a capacidade de recolha de resíduos das viaturas.

O indicador é definido como a quantidade de resíduos de papel/cartão recolhidos seletivamente, por capacidade anual instalada de viaturas de recolha (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 261. RU15 alta e baixa – Valores de referência [kg/(m³.ano)]

Qualidade do serviço boa	[120; 200[
Qualidade do serviço mediana	[50; 120 [e [200; 400[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 50[e [400; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 262. RU15 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos de papel/cartão recolhidos seletivamente	135 481 t/ano
Capacidade instalada de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	1 710 594 m³/ano
RU15a – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	79 kg/(m³.ano)

Quadro 263. RU15 baixa – Avaliação global (para 90 % de EG)

Resíduos de papel/cartão recolhidos seletivamente	72 643 t/ano
Capacidade instalada de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	567 919 m³/ano
RU15b – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	128 g/(m³.ano)

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

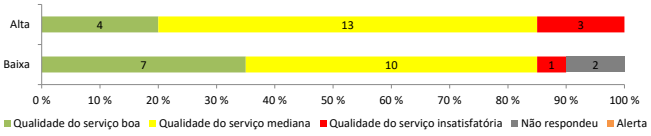


Figura 167. RU15 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros seguintes.

Quadro 264. RU15 alta – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão [kg/(m³.ano)] – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU15a – Média do indicador [kg/(m³.ano)]	92	80	79
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	20	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

Quadro 265. RU15 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão [kg/(m³.ano)] – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU15b – Média do indicador [kg/(m³.ano)]	125	124	128
EG com resposta (%)	100	95	90
Universo aplicável de EG (n.º)	21	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

O ano em análise corresponde ao terceiro ano de aplicação do presente indicador, sendo este o primeiro em que ocorre a sua avaliação, uma vez que nos restantes esteve em fase de teste e, consequentemente, sem avaliação.

Face aos resultados obtidos, conclui-se que, em Portugal continental, a rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão no serviço em alta apresenta avaliação mediana, enquanto o serviço em baixa regista uma avaliação boa. Estes resultados indicam que as entidades gestoras em baixa conseguem uma melhor rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão. Por sua vez, as entidades gestoras em alta devem desenvolver esforços para aumentar a eficiência no serviço de recolha seletiva de papel/cartão.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU15 para o serviço em alta e em baixa, quando aplicável, respetivamente.

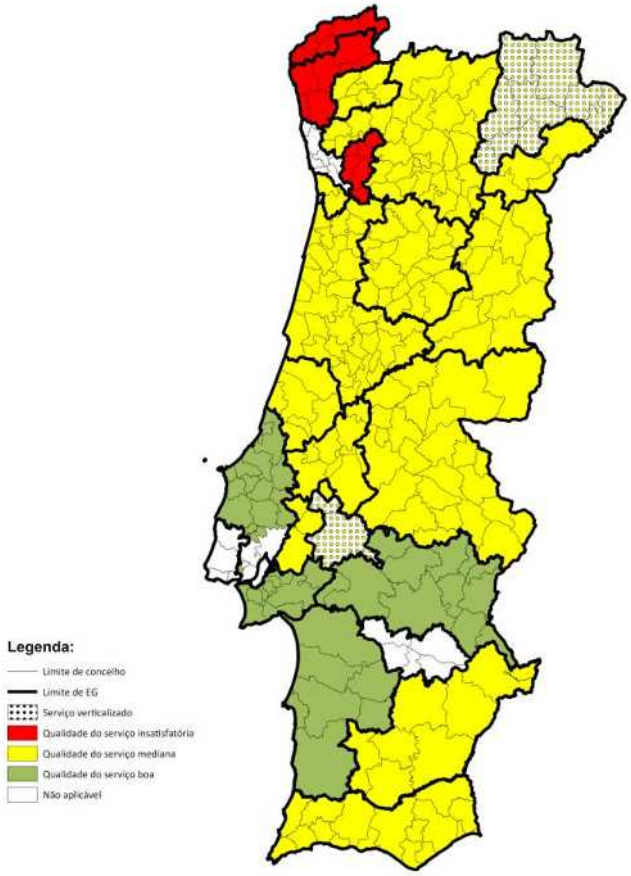


Figura 168. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU15 para o serviço em alta

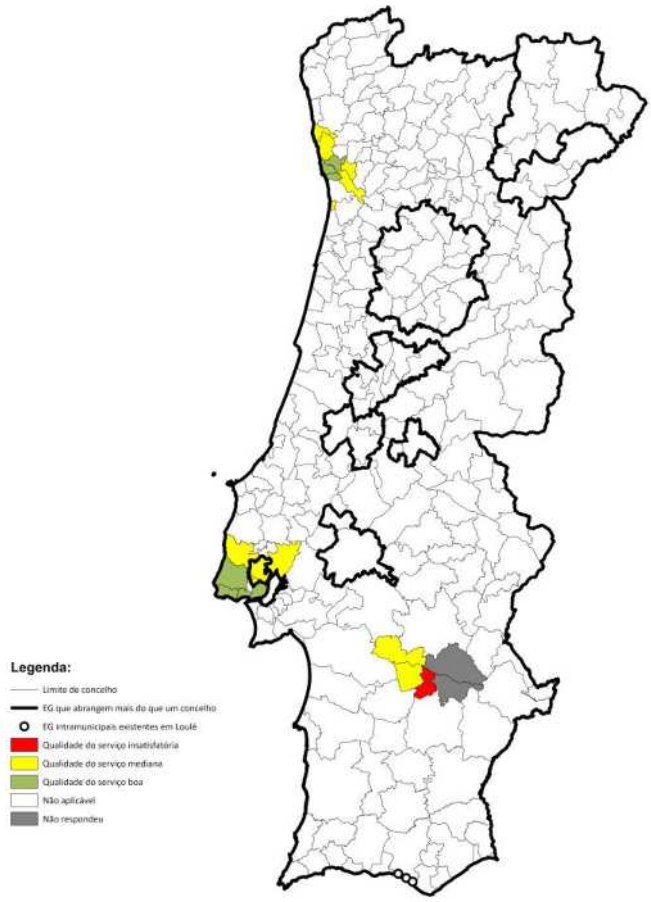


Figura 169. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU15 para o serviço em baixa

4.3.16. RU16 – Adequação dos Recursos Humanos Afetos ao Tratamento

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de produtividade física dos recursos humanos, no que respeita à existência de um número adequado de pessoal com afetação ao tratamento de resíduos urbanos.

O indicador é definido como o número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao serviço de tratamento de resíduos urbanos, por 1000 t de resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 266. RU16 alta – Valores de referência (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	[0,5; 0,7]
Qualidade do serviço mediana	[0,3; 0,5[ou]0,7; 0,9]
Qualidade do serviço insatisfatória	[0,0; 0,3[ou]0,9; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 267. RU16 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto ao tratamento de resíduos urbanos	3 027,6
Pessoal em outsourcing afeto ao tratamento de gestão de resíduo urbanos	960,5
Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	5 313 359 t/ano
RU16a – Adequação dos recursos humanos	0,8/1000 t

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

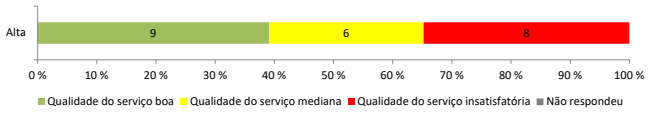


Figura 170. RU16 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em alta apresentam-se no quadro abaixo.

Quadro 268. RU16 alta – Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU16a – Média do indicador (n.º/1000 t)	0,7	0,8	0,8
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	23	23	23

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

A ERSAR, face aos resultados obtidos no segundo ano de aplicação do indicador, decidiu ajustar a respetiva banda de referência de adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento, por forma a torná-la mais adequada aos resultados verificados. Assim, neste terceiro ano, observa-se que, em média, no território continental, as entidades gestoras apresentam uma avaliação da qualidade do serviço mediana, apesar de o valor médio se manter igual ao registado em 2023. As entidades gestoras em baixa continuam a evidenciar uma oportunidade de melhoria na implementação de práticas que permitam uma gestão mais eficiente dos recursos humanos.

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU16 para o serviço em alta.

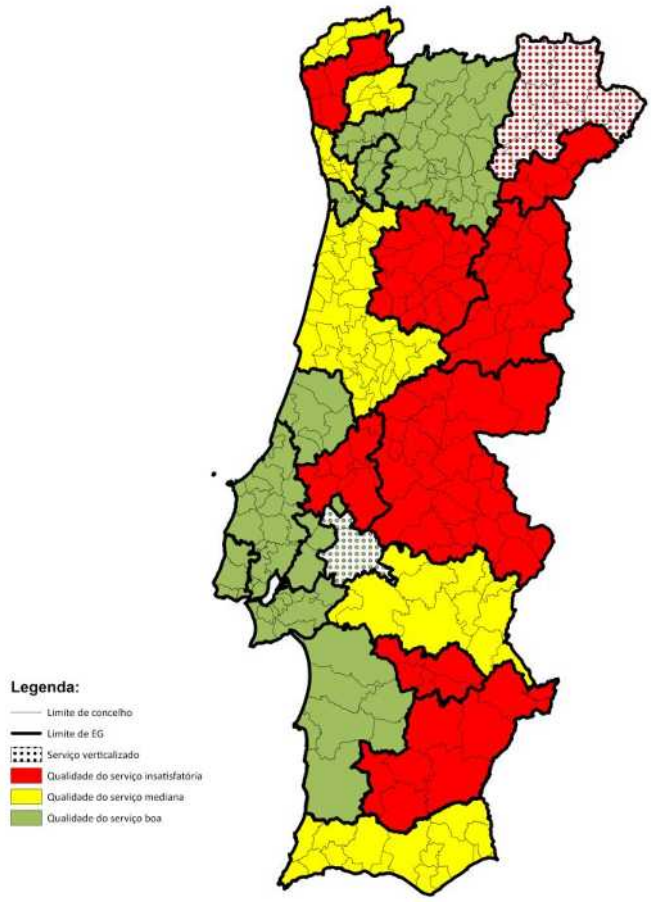


Figura 171. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU16 para o serviço em alta

4.3.17. RU17 – Adequação dos Recursos Humanos Afetos à Recolha

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade da gestão do serviço em termos de produtividade física dos recursos humanos, no que respeita à existência de um número adequado na organização com afetação à recolha de resíduos urbanos.

O indicador é definido como o número total equivalente de trabalhadores a tempo inteiro afetos ao serviço de recolha de resíduos urbanos por 1000 t de resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 269. RU17 alta – Valores de referência (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[2,5; 3,5]
Área mediamente urbana	[2,5; 4,0]
Área predominantemente rural	[3,0; 5,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[2,0; 2,5[ou]3,5; 4,0]
Área mediamente urbana	[2,0; 2,5[ou]4,0; 4,5]
Área predominantemente rural	[2,5; 3,0[ou]5,0; 5,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 2,0[ou]4;0 +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 2,0[ou]4,5; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 2,5[ou]5,5; +∞[

Quadro 270. RU17 baixa – Valores de referência: sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[2,0; 3,0]
Área mediamente urbana	[2,0; 3,5]
Área predominantemente rural	[2,0; 4,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[1,5; 2,0 [ou]3,0; 3,5]
Área mediamente urbana	[1,5; 2,0[ou]3,5; 4,0]
Área predominantemente rural	[1,5; 2,0[ou]4,0; 4,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 1,5[ou]3;5 +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 1,5[ou]4,0; +∞[
Área predominantemente rura0l	[0,0; 1,5[ou]4,5; +∞[

Quadro 271. RU17 baixa – Valores de referência: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[1,0; 2,0]
Área mediamente urbana	[1,0; 2,5]
Área predominantemente rural	[1,0; 3,0]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	[0,5; 1,0[ou]2,0; 2,5]
Área mediamente urbana	[0,5; 1,0[ou]2,5; 3,0]
Área predominantemente rural	[0,5; 1,0[ou]3,0; 3,5]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	[0,0; 0,5[ou]2,5; +∞[
Área mediamente urbana	[0,0; 0,5[ou]3,0; +∞[
Área predominantemente rural	[0,0; 0,5[ou]3,5; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 272. RU17 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto à recolha de resíduos urbanos	1 261
Pessoal em outsourcing afeto à recolha de resíduos urbanos	325
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	401 311 t/ano
RU17a – Adequação dos recursos humanos	4,0/1000 t
Área predominantemente urbana	3,8/1000 t
Área mediamente urbana	3,8/1000 t
Área predominantemente rural	5,0/1000 t

Quadro 273. RU17 baixa: sistemas com recolha seletiva – Avaliação global (para 100 % de EG)

Pessoal afeto à recolha de resíduos urbanos	3 770
Pessoal em outsourcing afeto à recolha de resíduos urbanos	1 059
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	1 579 859 t/ano
RU17b – Adequação dos recursos humanos	3,1/1000 t
Área predominantemente urbana	3,1/1000 t
Área mediamente urbana	2,3/1000 t
Área predominantemente rural	6,1/1000 t

Quadro 274. RU17 baixa: sistemas sem recolha seletiva – Avaliação global (para 98 % de EG)

Pessoal afeto à recolha de resíduos urbanos	4 073
Pessoal em outsourcing afeto à recolha de resíduos urbanos	2 485
Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora	2 993 973 t/ano
RU17b – Adequação dos recursos humanos	2,2/1000 t
Área predominantemente urbana	1,9/1000 t
Área mediamente urbana	2,1/1000 t
Área predominantemente rural	2,4/1000 t

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

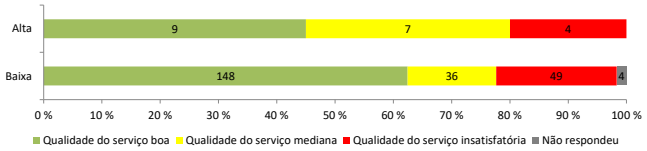


Figura 172. RU17 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros a seguir.

Quadro 275. RU17 alta – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU17a – Média do indicador (n.º/1000 t)	3,5	3,9	4,0
RU17a – Média do indicador (%) – APU	3,8	3,8	3,8
RU17a – Média do indicador (%) – AMU	3,3	3,7	3,7
RU17a – Média do indicador (%) – APR	4,1	4,7	5,0
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	20	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Quadro 276. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU17b – Média do indicador (n.º/1000 t)	2,9	3,2	3,1
RU17b – Média do indicador (%) – APU	2,9	3,2	3,1
RU17b – Média do indicador (%) – AMU	2,3	2,5	2,3
RU17b – Média do indicador (%) – APR	6,0	6,6	6,1
EG com resposta (%)	95	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	21	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

Quadro 277. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU17b – Média do indicador (n.º/1000 t)	2,1	2,2	2,2
RU17b – Média do indicador (%) – APU	1,9	1,9	1,9
RU17b – Média do indicador (%) – AMU	2,1	2,1	2,1
RU17b – Média do indicador (%) – APR	2,3	2,4	2,4
EG com resposta (%)	97	98	98
Universo aplicável de EG (n.º)	216	216	217

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória

A ERSAR, face aos resultados obtidos no segundo ano de aplicação, decidiu ajustar a banda de referência relativa ao indicador adequação dos recursos humanos afetos à recolha, por forma a torná-la mais adequada aos resultados verificados.

Assim, neste terceiro ano de aplicação do indicador, observa-se que, em média, no território continental, as entidades gestoras dos serviços em alta apresentam uma evolução favorável na avaliação do indicador, sendo que, nas áreas mediamente urbanas e predominantemente rurais, o valor médio atinge a avaliação boa, enquanto nas áreas predominantemente urbanas se situa na avaliação mediana.

No caso do serviço em baixa, verifica-se que, nas entidades gestoras que executam o serviço de recolha seletiva multimaterial, o valor médio do indicador nas áreas mediamente urbanas atinge a avaliação boa, enquanto nas áreas predominantemente urbanas atinge a avaliação mediana e nas áreas predominantemente rurais se situa na avaliação insatisfatória. Por outro lado, as entidades gestoras que não executam o serviço de recolha seletiva multimaterial apresentam avaliação boa em todas as tipologias de áreas de intervenção.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU17 para o serviço em alta e em baixa, respetivamente.

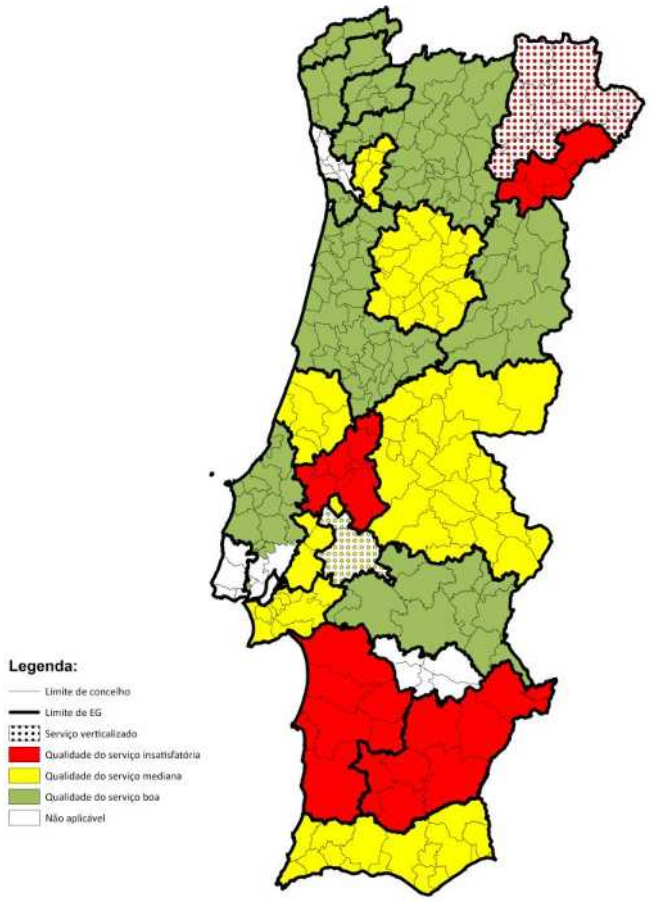


Figura 173. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU17 para o serviço em alta

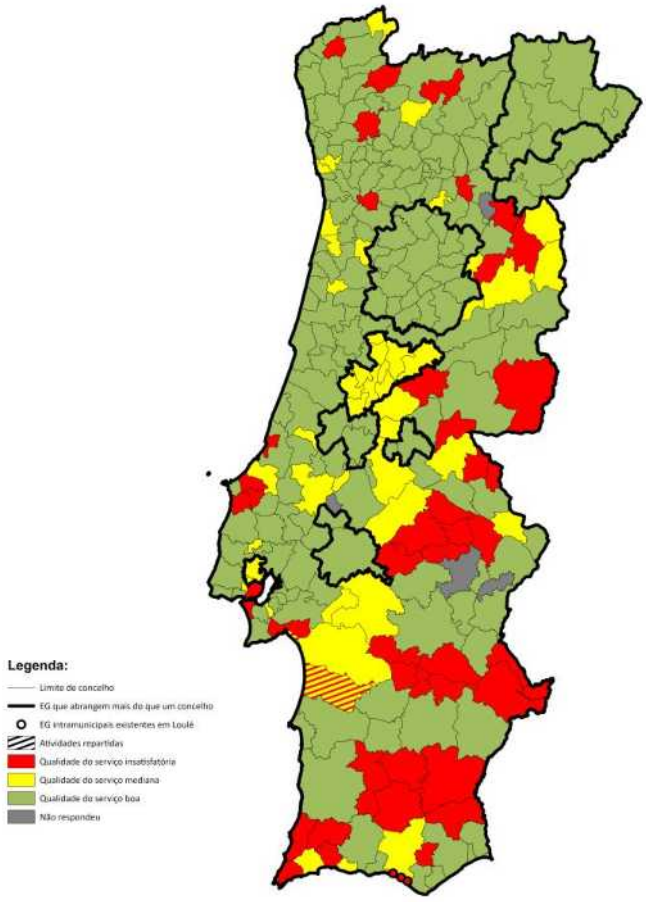


Figura 174. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU17 para o serviço em baixa

4.3.18. RU18 – Produção Própria de Energia

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental em termos de eficiência na utilização de recursos ambientais, no que respeita à produção e utilização dos recursos energéticos, enquanto bens escassos que exigem uma gestão racional.

O indicador é definido como a percentagem de energia produzida a partir de resíduos ou por fontes renováveis, face ao consumo total de energia e em coerência com a hierarquia de gestão de resíduos, face à aplicação de um fator de ponderação (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 278. RU18 alta – Valores de referência (kWh/ano)

Qualidade do serviço boa	[100; +∞[
Qualidade do serviço mediana	[50; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 50[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 279. RU18 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Energia total consumida	163 900 521 kWh/ano
Produção de energia renovável	3 782 196 kWh/ano
Produção de energia através de resíduos	781 001 366 kWh/ano
RU18a – Produção própria de energia	57 kWh/ano

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

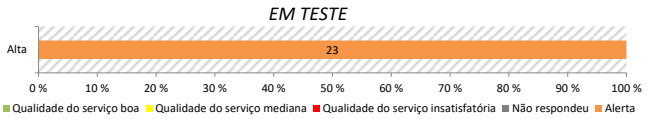


Figura 175. RU18 alta – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em alta, apresentam-se no quadro abaixo.

Quadro 280. RU18 alta – Produção própria de energia (kWh/ano) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU18a – Média do indicador (kWh/ano)	NA	51	57
EG com resposta (%)	NA	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	NA	23	23

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta
Não aplicável

Na 3.ª geração, o indicador avaliava a utilização de recursos energéticos, tendo sido reformulado na 4.ª para incluir a produção de energia renovável. Face aos resultados obtidos no segundo ano de aplicação, a ERSAR introduziu uma alteração significativa na definição do indicador e optou, assim, por mantê-lo "em teste".

4.3.19. RU19 – Taxa de Recolha Seletiva

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental em termos de circularidade e valorização, no que respeita aos resíduos urbanos recolhidos seletivamente.

O indicador é definido como a percentagem de resíduos urbanos recolhidos seletivamente na área de intervenção da entidade gestora, face ao total de resíduos aí recolhidos (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 281. RU19 baixa – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[40; 100]
Qualidade do serviço mediana	[20; 40[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 20[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 282. RU19 baixa – Avaliação global (para 99 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos	5 013 195 t/ano
Resíduos da recolha seletiva multimaterial	586 081 t/ano
Biorresíduos recolhidos seletivamente	246 825 t/ano
Madeira recolhida seletivamente	46 499 t/ano
REEE recolhidos seletivamente	8 810 t/ano
Pilhas e acumuladores recolhidos seletivamente	201 t/ano
OAU recolhidos seletivamente	1 296 t/ano
Têxteis recolhidos seletivamente	6 238 t/ano
Resíduos volumosos recolhidos seletivamente	208 454 t/ano
Resíduos perigosos	176 t/ano
RU19b – Taxa de recolha seletiva	22 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

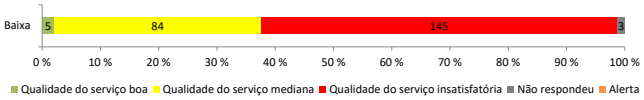


Figura 176. RU19 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em baixa apresentam-se no quadro abaixo.

Quadro 283. RU19 baixa – Taxa de recolha seletiva (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU19b – Média do indicador (%)	21	22	22
EG com resposta (%)	98	97	99
Universo aplicável de EG (n.º)	237	236	237

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

O ano em análise corresponde ao segundo ano de avaliação deste indicador, tendo-se observado que, em média, no território continental, as entidades gestoras com o serviço em baixa apresentam uma avaliação da qualidade do serviço mediana, ainda que muito próxima do limite inferior da banda de referência. É expectável uma melhoria do indicador nos próximos anos, resultado da implementação do plano estratégico para o setor dos resíduos urbanos (PERSU 2030).

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU19 para o serviço em baixa.

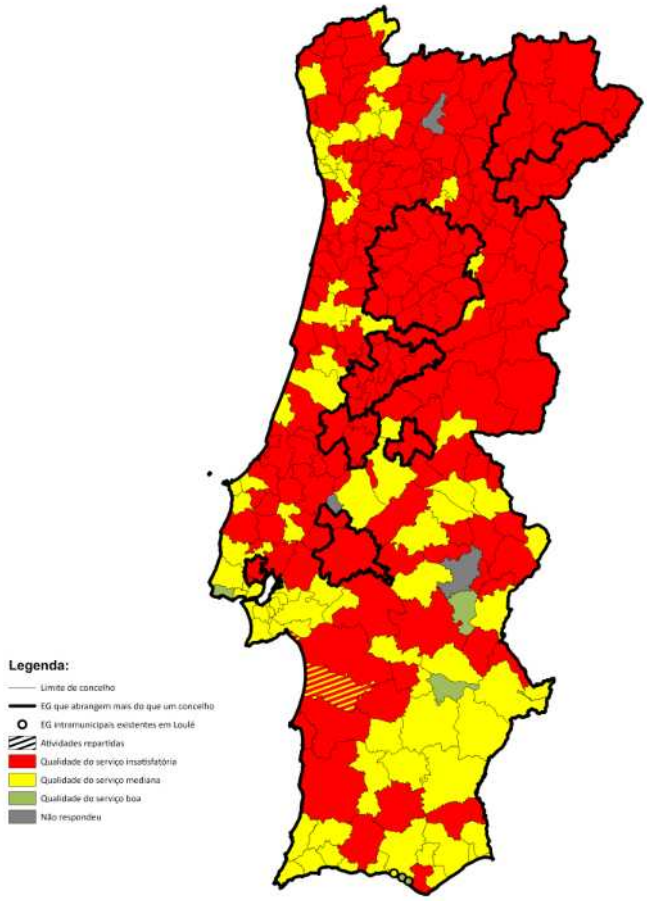


Figura 177. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU19 para o serviço em baixa

4.3.20. RU21 – Taxa de Reciclagem

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental em termos de circularidade e valorização, no que respeita aos vários fluxos de resíduos urbanos que foram entregues aos recicladores.

O indicador é definido como a percentagem de resíduos que foram preparados para reutilização ou reciclados, face ao total de resíduos rececionados da área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 284. RU21 alta – Valores de referência (%)

Qualidade do serviço boa	[55; 100]
Qualidade do serviço mediana	[50; 55[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 50[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 285. RU21 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos da retoma da recolha seletiva multimaterial	510 843 t/ano
Biorresíduos valorizados em TMB	882 533 t/ano
Biorresíduos valorizados em TB	201 330 t/ano
Madeira para reciclagem	42 519 t/ano
REEE para reciclagem	13 086 t/ano
Pilhas e acumuladores para reciclagem	216 t/ano
OAU para reciclagem	502 t/ano
Têxteis para reciclagem	140 t/ano
Resíduos volumosos para reciclagem	145 t/ano
Metais e escórias valorizadas	30 695 t/ano
Resíduos entrados nas infraestruturas de processamento em alta	5 313 359 t/ano
Recicláveis retomados do TM/TMB	41 748 t/ano
RU21a – Taxa de reciclagem	32 %

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

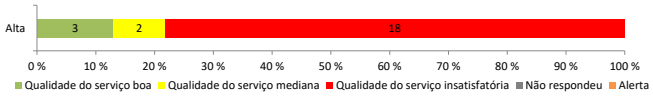


Figura 178. RU21 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas no período de vigência da 4.ª geração do sistema de avaliação, para o serviço em alta, apresentam-se no quadro a seguir.

Quadro 286. RU21 alta – Taxa de reciclagem (%) – evolução da média do indicador

	2022	2023	2024
RU21a – Média do indicador (%)	31	30	32
EG com resposta (%)	100	100	100
Universo aplicável de EG (n.º)	23	23	23

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória Alerta

O ano em análise corresponde ao segundo ano de avaliação deste indicador, tendo-se observado que, em média, no território continental, as entidades gestoras com o serviço em alta apresentam uma avaliação da qualidade do serviço insatisfatória, registando-se igualmente que o setor ainda se encontra longe dos objetivos estabelecidos no plano estratégico para o setor dos resíduos urbanos (PERSU 2030).

A figura abaixo representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU21 para o serviço em alta.

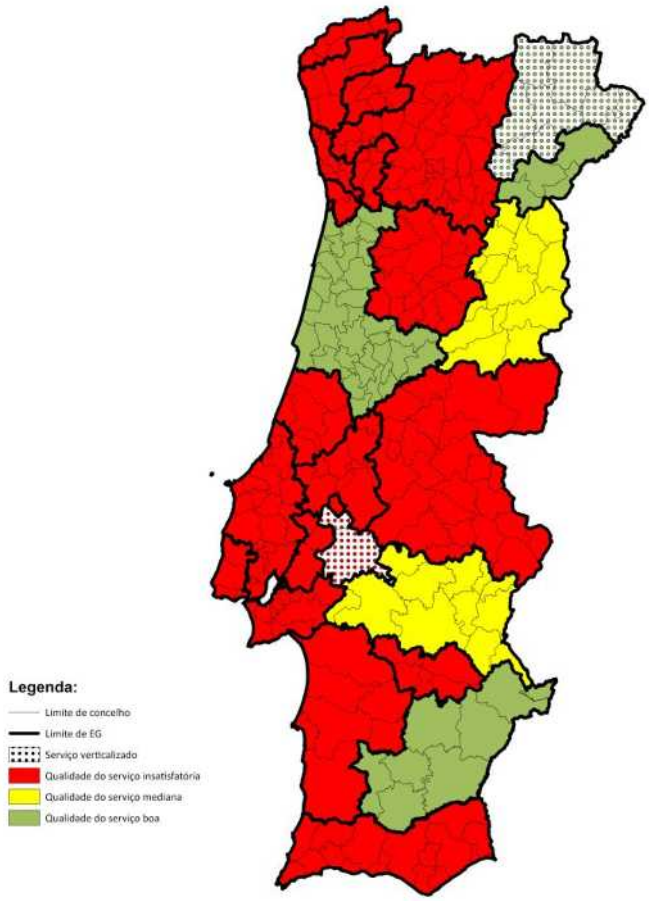


Figura 179. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU21 para o serviço em alta

4.3.21. RU22 – Emissões de Gases de Efeito de Estufa da Recolha Seletiva de Biorresíduos e Indiferenciada

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental em termos de eficiência na prevenção da poluição, no que respeita à redução da emissão de gases com efeito de estufa com origem nos veículos de recolha indiferenciada e seletiva de biorresíduos.

O indicador é definido como a quantidade total de emissões de dióxido de carbono (CO_2) com origem nas viaturas de recolha indiferenciada e seletiva de biorresíduos por tonelada recolhida deste tipo de resíduos na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 287. RU22 baixa – Valores de referência (kg CO_2/t)

Qualidade do serviço boa	
Área predominantemente urbana	[0; 13]
Área mediamente urbana	[0; 14]
Área predominantemente rural	[0; 15]
Qualidade do serviço mediana	
Área predominantemente urbana	]13; 16]
Área mediamente urbana	]14; 17]
Área predominantemente rural	]15; 18]
Qualidade do serviço insatisfatória	
Área predominantemente urbana	]16; +∞[
Área mediamente urbana	]17; +∞[
Área predominantemente rural	]18; +∞[

Avaliação em Portugal continental

Quadro 288. RU22 baixa – Avaliação global (para 97 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente	3 850 069 t/ano
Biorresíduos alimentares recolhidos seletivamente pela entidade gestora	101 834 t/ano
Emissões de CO2 das viaturas de recolha indiferenciada e de biorresíduos	64 276 392 kg CO_2
RU22b – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	16 kg CO_2/t
Área predominantemente urbana	14 kg CO_2/t
Área mediamente urbana	16 kg CO_2/t
Área predominantemente rural	20 kg CO_2/t

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

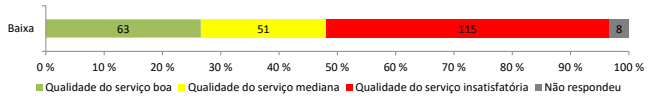


Figura 180. RU22 baixa – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para o serviço em baixa, apresentam-se no quadro seguinte.

Quadro 289. RU22 baixa – Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada (kg CO_2/t) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU22b – Média do indicador (kg CO_2/t)	15	15	16	16	16
RU22b – Média do indicador (kg CO_2/t) – APU	13	14	14	14	14
RU22b – Média do indicador (kg CO_2/t) – AMU	15	15	15	15	16
RU22b – Média do indicador (kg CO_2/t) – APR	17	18	19	19	20
EG com resposta (%)	97	98	95	95	97
Universo aplicável de EG (n.º)	237	237	237	236	237

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, a média do indicador se mantém estável ao longo dos anos em análise. A avaliação da média do indicador é mediana nas áreas predominantemente urbanas e mediamente urbanas, sendo que nas áreas predominantemente rurais apresenta avaliação insatisfatória, com uma ligeira evolução favorável ao longo dos últimos 5 anos. Observa-se assim que há oportunidade de melhoria na utilização dos recursos energéticos, nomeadamente na otimização de circuitos de recolha e/ou no ajustamento das frequências de recolha. Importa ainda salientar que face aos resultados observados não é ainda visível a influência da inclusão na 4.ª geração da recolha seletiva de biorresíduos, considerando a pouca expressão deste fluxo de resíduos.

A figura seguinte representa a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU22 para o serviço em baixa.

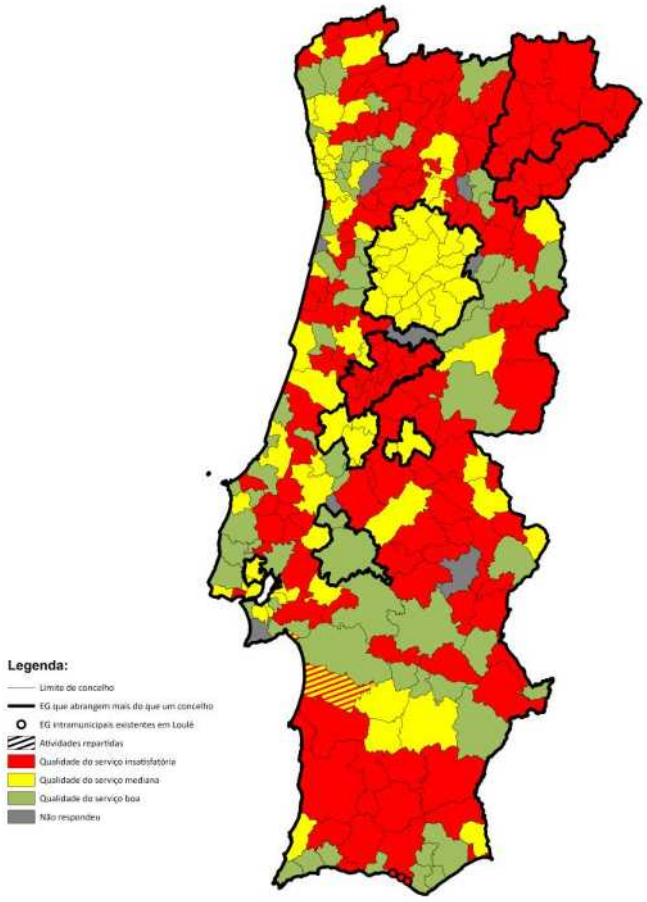


Figura 181. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU22 para o serviço em baixa

4.3.22. RU23 – Emissões de Gases de Efeito de Estufa da Recolha Seletiva Multimaterial

Objetivo e valores de referência

Pretende-se avaliar o nível de sustentabilidade ambiental em termos de eficiência na prevenção da poluição, no que respeita à redução da emissão de gases com efeito de estufa com origem nos veículos de recolha seletiva multimaterial.

O indicador é definido como a quantidade total de emissões de dióxido de carbono (CO_2) com origem nas viaturas de recolha seletiva multimaterial (vidro, embalagens, papel/cartão) por tonelada de resíduos recolhidos seletivamente na área de intervenção da entidade gestora (conceito a aplicar a entidades gestoras de sistemas em alta e em baixa).

Apresenta-se de seguida os valores de referência para este indicador e os resultados obtidos no ano em análise.

Quadro 290. RU23 alta e baixa – Valores de referência (kg CO_2/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 em Portugal continental

Quadro 291. RU23 alta – Avaliação global (para 100 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos da recolha seletiva multimaterial	478 277 t/ano
Emissões de CO_2 das viaturas de recolha seletiva multimaterial	22 779 146 kg CO_2
RU23a – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	48 kg CO_2/t
Área predominantemente urbana	28 kg CO_2/t
Área mediamente urbana	57 kg CO_2/t
Área predominantemente rural	68 kg CO_2/t

Quadro 292. RU23 baixa – Avaliação global (para 95 % de EG)

Resíduos urbanos recolhidos da recolha seletiva multimaterial	187 914 t/ano
Emissões de CO_2 das viaturas de recolha seletiva multimaterial	7 699 436 kg CO_2
RU23b – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	41 kg CO_2/t
Área predominantemente urbana	40 kg CO_2/t
Área mediamente urbana	54 kg CO_2/t
Área predominantemente rural	96 kg CO_2/t

A figura abaixo ilustra o número de entidades gestoras por intervalo de referência.

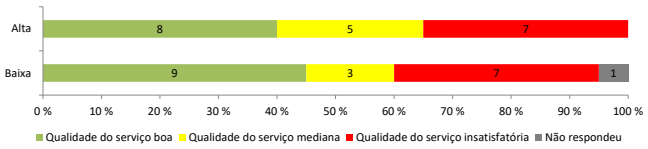


Figura 182. RU23 – Número de EG por intervalo de referência

Evolução do indicador

A evolução da média ponderada deste indicador, bem como a indicação do número de entidades gestoras avaliadas anualmente no período 2020-2024, para os serviços em alta e em baixa, apresentam-se nos quadros abaixo.

Quadro 293. RU23 alta – Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial (kg CO_2/t) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU23a – Média do indicador (kg CO_2/t)	43	42	44	46	48
RU23a – Média do indicador (kg CO_2/t) – APU	27	26	28	28	28
RU23a – Média do indicador (kg CO_2/t) – AMU	51	50	51	55	57
RU23a – Média do indicador (kg CO_2/t) – APR	54	56	62	66	68
EG com resposta (%)	100	100	100	95	100
Universo aplicável de EG (n.º)	20	20	20	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Quadro 294. RU23 baixa – Emissões de gases de efeito de estuda da recolha seletiva multimaterial (kg CO_2/t) – evolução da média do indicador

	2020	2021	2022	2023	2024
RU23b – Média do indicador (kg CO_2/t)	43	46	40	40	41
RU23b – Média do indicador (kg CO_2/t) – APU	43	46	39	39	40
RU23b– Média do indicador (kg CO_2/t) – AMU	44	45	45	46	54
RU23b – Média do indicador (kg CO_2/t) – APR	69	66	95	108	96
EG com resposta (%)	100	100	90	100	95
Universo aplicável de EG (n.º)	21	21	21	20	20

Avaliação boa Avaliação mediana Avaliação insatisfatória
Mudança de geração

Conclui-se que, em Portugal continental, no serviço em alta, a avaliação do valor médio do indicador das emissões de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial mantém-se boa nas áreas predominantemente urbanas e mediana nas áreas mediamente urbanas e predominantemente rurais. Por sua vez, no serviço em baixa, a avaliação da emissão de gases com efeito de estufa na recolha seletiva multimaterial, de um modo geral, é boa nas áreas predominantemente urbanas, mediana nas áreas mediamente urbanas, assumindo uma evolução desfavorável, e insatisfatória nas áreas predominantemente rurais, embora com uma evolução favorável no último ano. Face ao exposto, verifica-se uma oportunidade de melhoria na utilização dos recursos energéticos, pela otimização de circuitos de recolha seletiva multimaterial e/ou ajustamento da frequência de recolha, em particular nas áreas de intervenção predominantemente rurais.

As figuras abaixo representam a distribuição geográfica da avaliação do indicador RU23 para o serviço em alta e em baixa, onde aplicável.

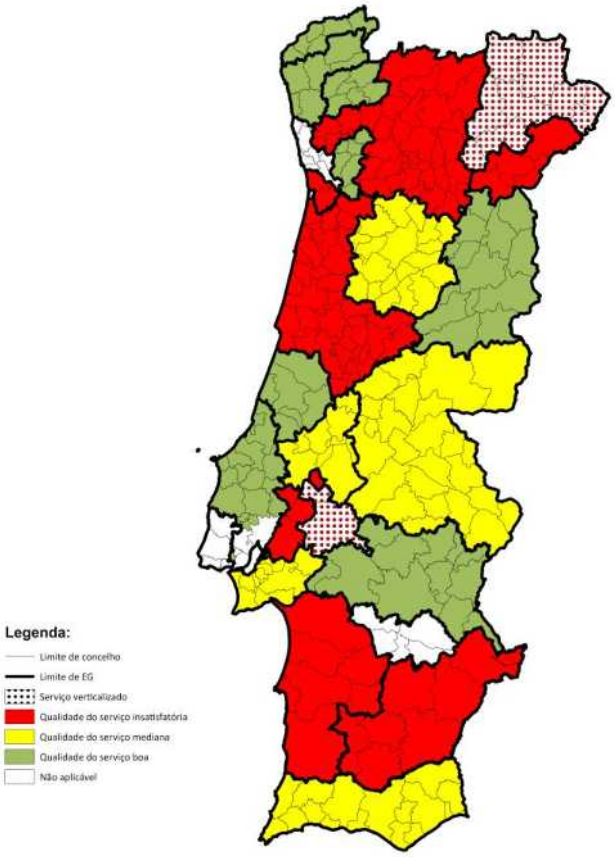


Figura 183. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU23 para o serviço em alta

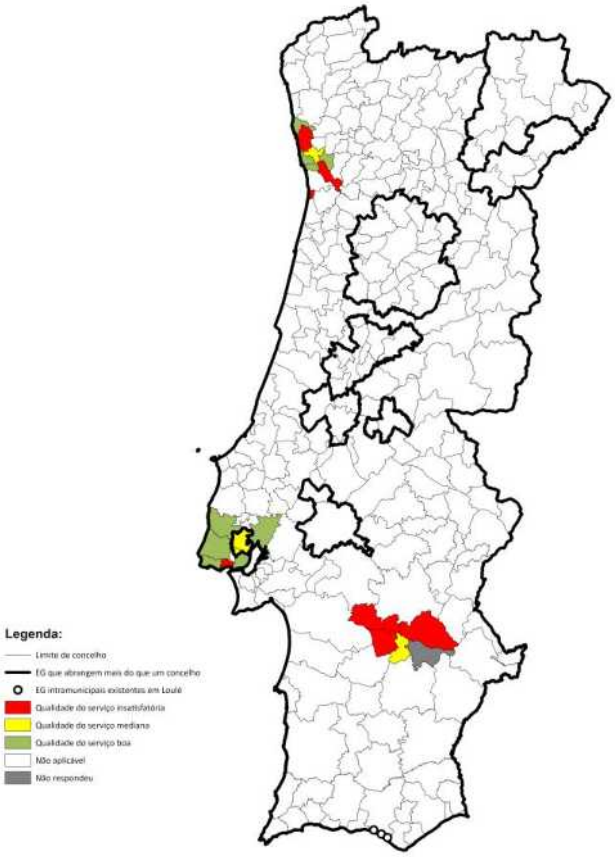


Figura 184. Distribuição geográfica da avaliação do indicador RU23 para o serviço em baixa

5. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

No presente capítulo, apresenta-se a síntese da análise da informação referente ao ano 2024 relativa aos investimentos executados, aos rendimentos e gastos nos setores regulados e à sustentabilidade económica dos serviços.

A análise mais detalhada dos referidos temas e a informação sobre as premissas da regulação económica, as participações sociais nos setores, o emprego, a atividade e a eficiência dos serviços de águas, constam no Anexo IV.

5.1. INVESTIMENTO

Em 2024, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos investiu 619,9 milhões de euros, dos quais 33,1 % foi concretizado por entidades gestoras que operam em concessão, 22,6 % por entidades gestoras que operam em modelo de delegação e 44,3 % por entidades gestoras que operam em modelo de gestão direta, conforme Figura 185.

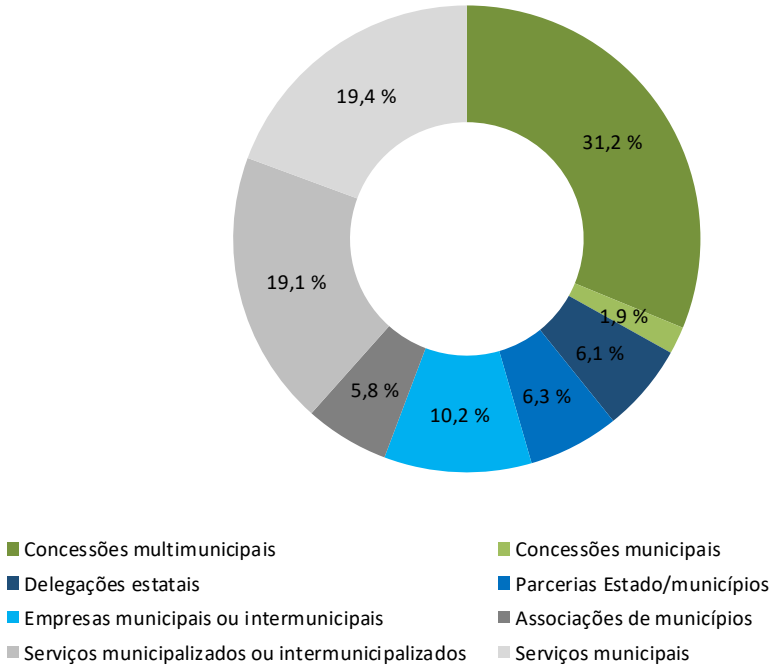


Figura 185. Repartição do investimento anual das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2024

Do investimento[12] realizado em 2024, 241,9 milhões de euros foram investidos por entidades gestoras que operam em alta e 378,1 milhões de euros foram investidos por entidades gestoras que operam em baixa, com a distribuição que se apresenta na Figura 186 e na Figura 187

[12] O investimento anual realizado, obtido por diferenças de balanço, reflete o valor contabilístico dos ativos construídos, adquiridos e/ou integrados pelas entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos, deduzido dos abates ocorridos, incluindo os ativos detidos pelas autarquias locais desde que contabilisticamente reconhecidos.

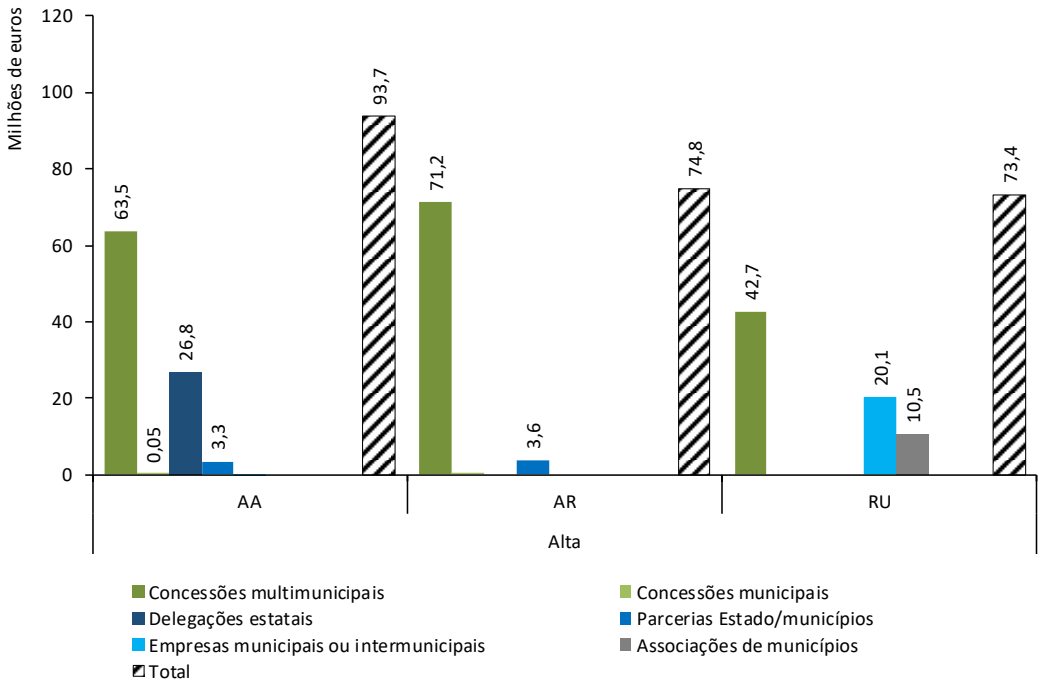


Figura 186. Investimento das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta em 2024

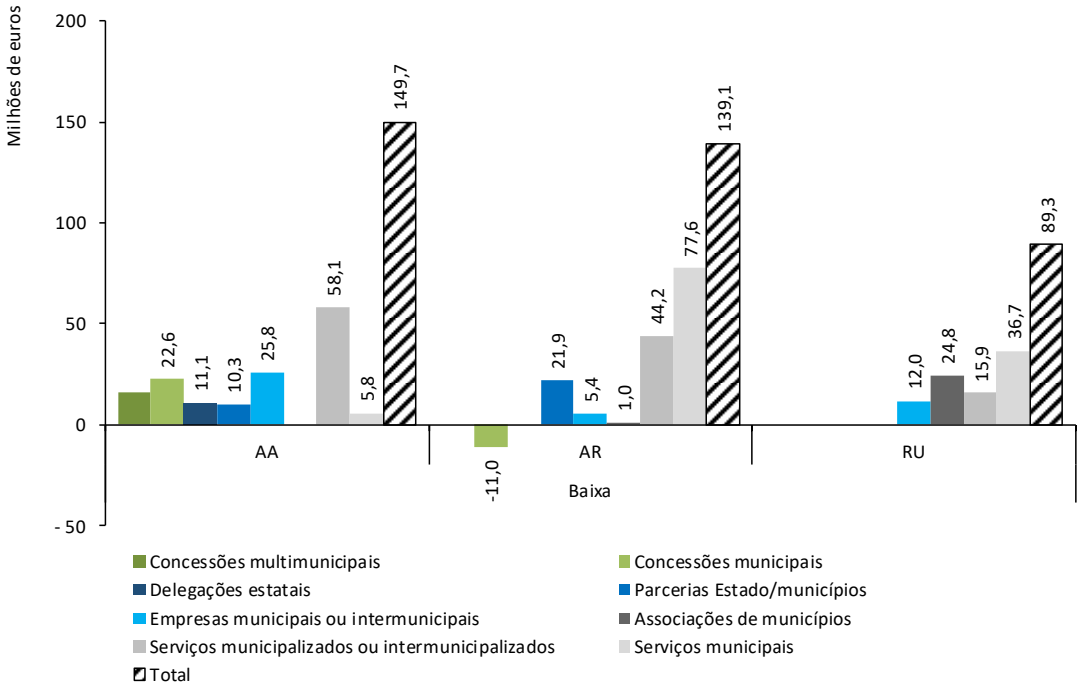


Figura 187. Investimento das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em baixa em 2024

5.2. RENDIMENTOS E GASTOS

Em 2024, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços em alta de águas e resíduos, em Portugal continental, com reporte de contas validado, originou um nível de rendimentos totais de 1507,4 milhões de euros e registou um nível de gastos totais de 1407,0 milhões de euros (Figura 188), representando em termos globais um *superavit* de rendimentos, onde se salienta:

- As entidades gestoras que operam em concessão, delegação e gestão direta, contribuem, em termos de rendimentos, com 1163,6 milhões de euros (77,2 %), 275,4 milhões de euros (18,3 %) e 68,5 milhões de euros (4,5 %), respetivamente.
- As entidades gestoras que operam em concessão, delegação e gestão direta, contribuem, em termos de gastos, com 1107,6 milhões de euros (78,7 %), 230,8 milhões de euros (16,4 %) e 68,7 milhões de euros (4,9 %), respetivamente.

A figura abaixo ilustra a distribuição dos rendimentos e gastos por submodelo de gestão, para cada um dos três serviços regulados em alta.

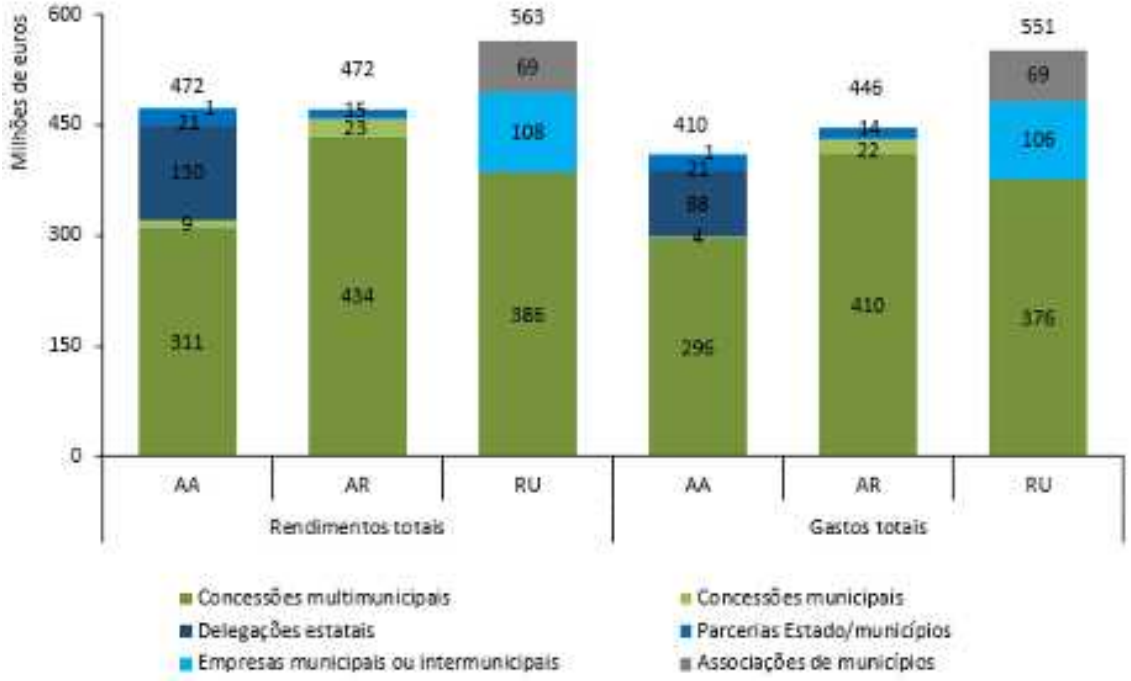


Figura 188. Rendimentos totais e gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta em 2024

Em 2024, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços em baixa de águas e resíduos, em Portugal continental, com reporte de contas validado, originou um nível de rendimentos totais de 2464,4 milhões de euros e registou um nível de gastos totais de 2601,9 milhões de euros (Figura 189), representando em termos globais um défice de rendimentos, onde se salienta:

- As entidades gestoras que operam em concessão, delegação e gestão direta, contribuem, em termos de rendimentos, com 336,0 milhões de euros (13,6 %), 847,1 milhões de euros (34,4 %) e 1281,3 milhões de euros (52,0 %), respetivamente.
- As entidades gestoras que operam em concessão, delegação e gestão direta, contribuem, em termos de gastos, com 286,6 milhões de euros (11,0 %), 797,2 milhões de euros (30,6 %) e 1518,1 milhões de euros (58,3 %), respetivamente.

A figura abaixo ilustra a distribuição dos rendimentos e gastos por submodelo de gestão, para cada um dos três serviços regulados em baixa.

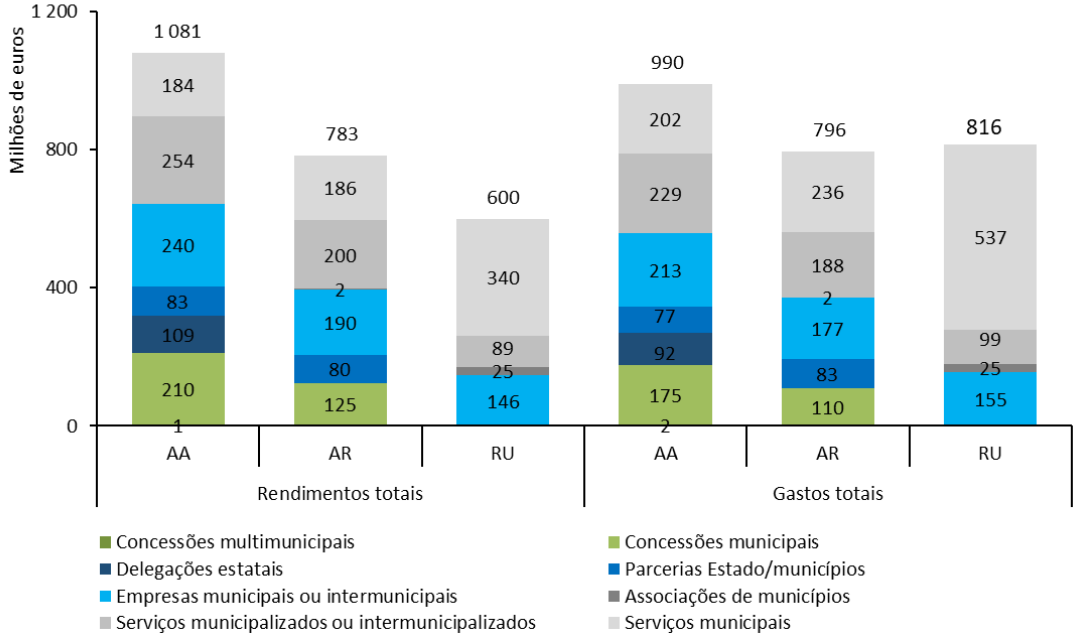


Figura 189. Rendimentos totais e gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em baixa em 2024

5.3. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DOS SERVIÇOS

De seguida apresenta-se uma breve análise dos resultados líquidos de todas as entidades gestoras, do défice de rendimentos dos serviços regulados e, por último, da cobertura dos gastos.

5.3.1. Resultados Líquidos

Em 2024, os resultados líquidos agregados gerados nas entidades gestoras que operam no setor de águas e resíduos em Portugal continental, com reporte de contas validado, corresponderam a um resultado positivo de 100,5 milhões de euros na alta e negativo de 137,5 milhões de euros na baixa.

Do total de resultados gerados na prestação de serviços em alta, 62,8 milhões de euros decorrem do serviço de abastecimento de água, 26,0 milhões de euros resultam do serviço de gestão de águas residuais e 11,7 milhões de euros têm origem no serviço de gestão de resíduos urbanos, conforme Figura 190. Do total de resultados gerados na prestação de serviços em baixa, 91,2 milhões de euros decorrem do serviço de abastecimento de água, 13,2 milhões de euros negativos resultam do serviço de gestão de águas residuais urbanas e 215 milhões de euros negativos têm origem no serviço de gestão de resíduos urbanos, conforme Figura 190.

Da análise efetuada, destacam-se ainda os seguintes pontos (Figura 190, Figura 191 e Figura 192):

- O serviço de abastecimento de água apresenta resultados globais positivos em todos os tipos de entidades gestoras representadas, com exceção das concessões multimunicipais e dos serviços municipais, ambos os casos em baixa.
- O serviço de gestão de águas residuais urbanas apresenta resultados globais positivos em todos os tipos de entidades gestoras representadas, com exceção das Parcerias Estado/municípios e dos serviços municipais, ambos os casos em baixa.
- O serviço de gestão de resíduos urbanos apresenta resultados globais positivos no serviço em alta e negativos em baixa. Em alta, apenas as associações de municípios apresentam resultados negativos. Em baixa todos os tipos de entidades gestoras têm desempenho negativo.

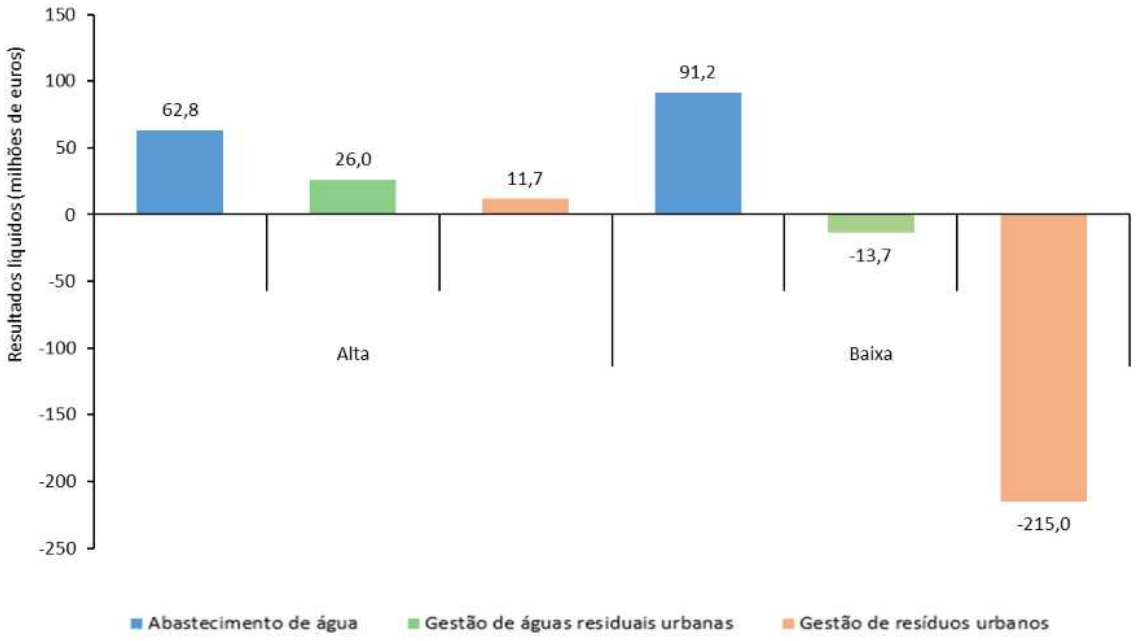


Figura 190. Resultados líquidos agregados nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em alta e baixa em 2024

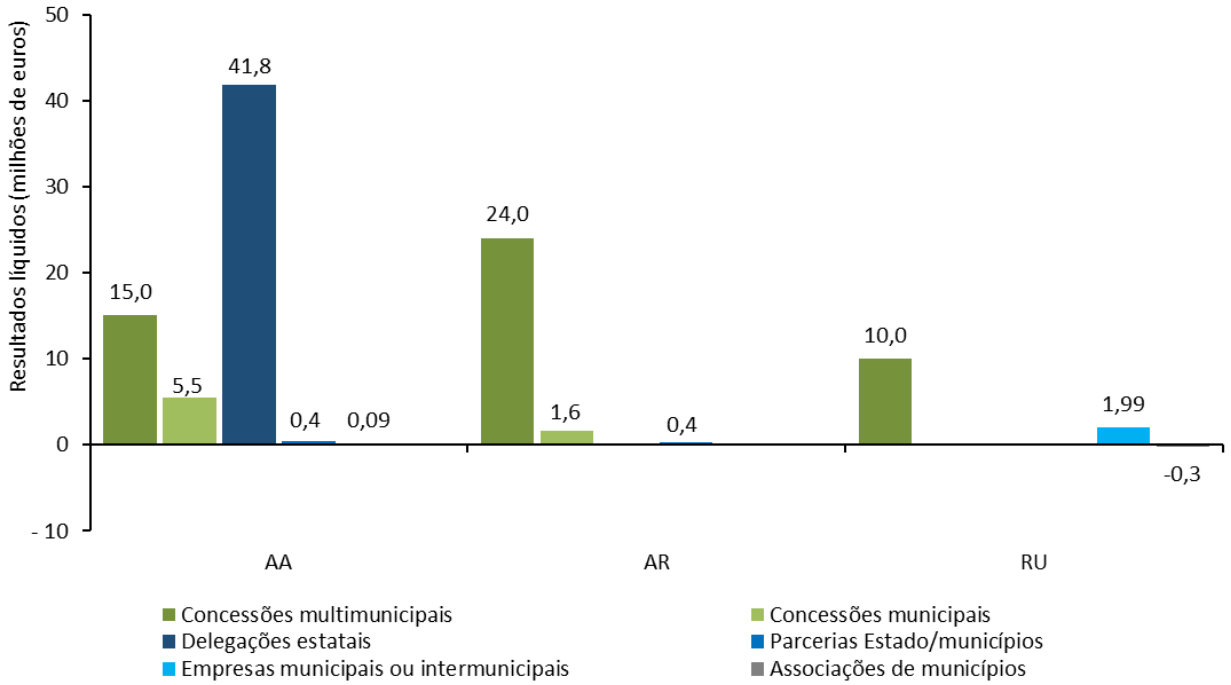


Figura 191. Resultados líquidos, por submodelo de gestão, nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em alta em 2024[13]

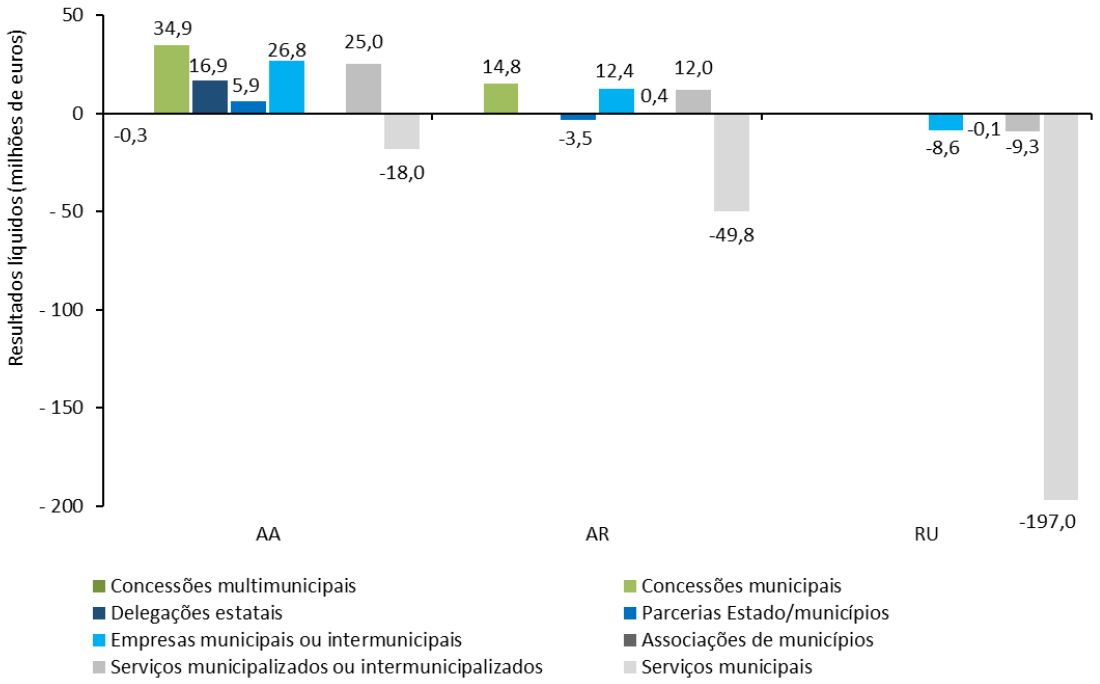


Figura 192. Resultados líquidos agregados nas atividades de águas e resíduos prestadas pelas entidades gestoras em baixa em 2024

5.3.2. Défice de Rendimentos dos Serviços

Em 2024, atendendo ao valor dos resultados líquidos do conjunto das entidades gestoras que presta serviços em baixa, sempre que são negativos, constata-se que o défice de rendimentos para o serviço de abastecimento de água atinge 33,7 milhões; para o serviço de gestão de águas residuais atinge 66,7 milhões de euros e para o serviço de gestão de resíduos urbanos atinge 219,3 milhões de euros, totalizando

[13] No serviço de gestão de águas residuais urbanas, as "Associações de municípios" não se encontram representadas uma vez que a única entidade gestora pertencente a esta classe ficou com "NR" no reporte de informação.

um défice global de rendimentos para o conjunto dos três serviços de 319,6 milhões de euros, conforme Figura 193.

Por tipologia de entidade gestora[14], verifica-se que o défice de rendimentos decorre maioritariamente dos serviços municipais, em especial no serviço de gestão de resíduos urbanos.

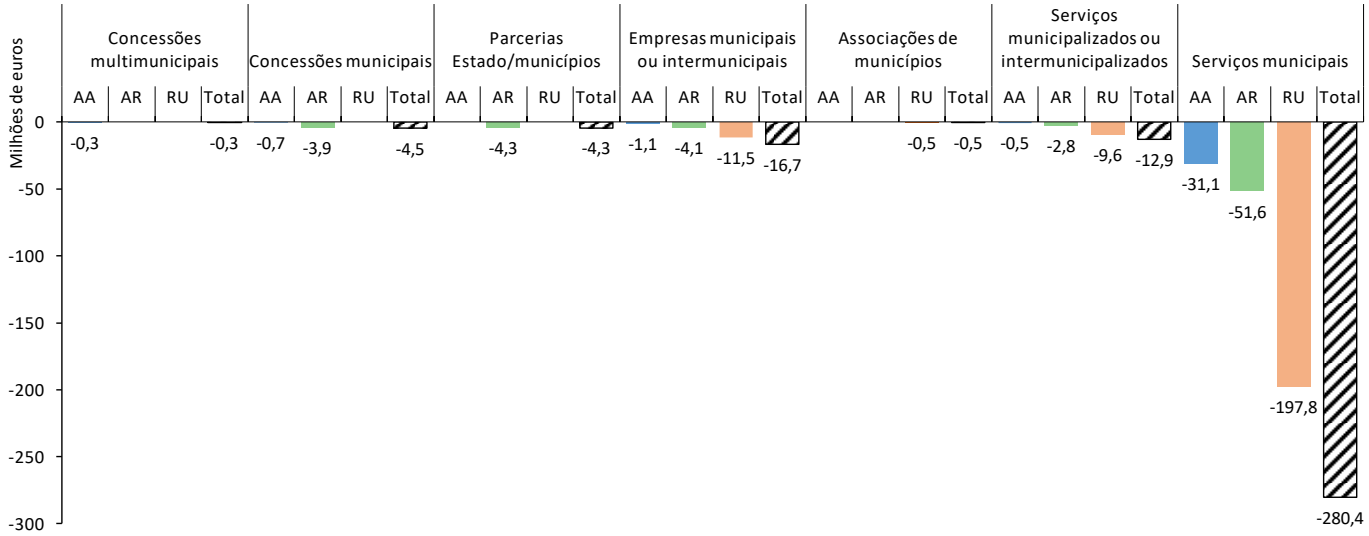


Figura 193. Défice de rendimentos por modelo de gestão do conjunto das entidades gestoras em baixa em 2024

No Quadro 295 observa-se o défice de rendimentos nos serviços de águas e resíduos, que decorre da prestação de serviços em baixa, por alojamento existente na área de intervenção de cada tipo de entidade gestora[15].

Quadro 295. Défice de rendimentos nos serviços de águas e resíduos, por alojamento existente em baixa em 2024

Tipo de entidade gestora	Abastecimento de água	Gestão de águas residuais	Gestão de resíduos	Conjunto dos serviços
Concessões multimunicipais	69,99	-	-	69,99
Concessões municipais	24,59	18,78	-	19,45
Delegações estatais	-	-	-	-
Parcerias Estado/municípios	-	23,64	-	23,64
Empresas municipais ou intermunicipais	16,36	12,13	23,70	18,74
Associações de municípios	-	-	2,12	2,12
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	5,84	9,18	15,69	12,83
Serviços municipais	36,37	34,15	54,83	46,96
Total	**32,22**	**26,25**	**44,48**	**37,54**

Unidade: euros/alojamento existente.

[14] As delegações estatais não estão graficamente representadas pelo facto de os valores serem nulos.

[15] Sempre que para um dado grupo de entidades gestoras os rendimentos sejam superiores aos gastos, a situação de défice não é aplicável e, consequentemente, não representado na tabela.

Com exceção das concessões multimunicipais, onde apenas uma entidade gestora presta serviços em baixa, é nos serviços municipais que o défice de rendimentos por alojamento existente atinge níveis superiores, sobretudo no serviço de gestão de resíduos urbanos, devido ao predomínio de entidades gestoras que não recuperam os gastos com a prestação dos serviços e recorrem a mecanismos de subsidiação.

5.3.3. Financiamento dos Serviços

Em 2024, a prestação dos serviços de águas e resíduos em alta foi assegurada por diferentes formas de financiamento, com predominância dos rendimentos tarifários, conforme verificado na Figura 194.

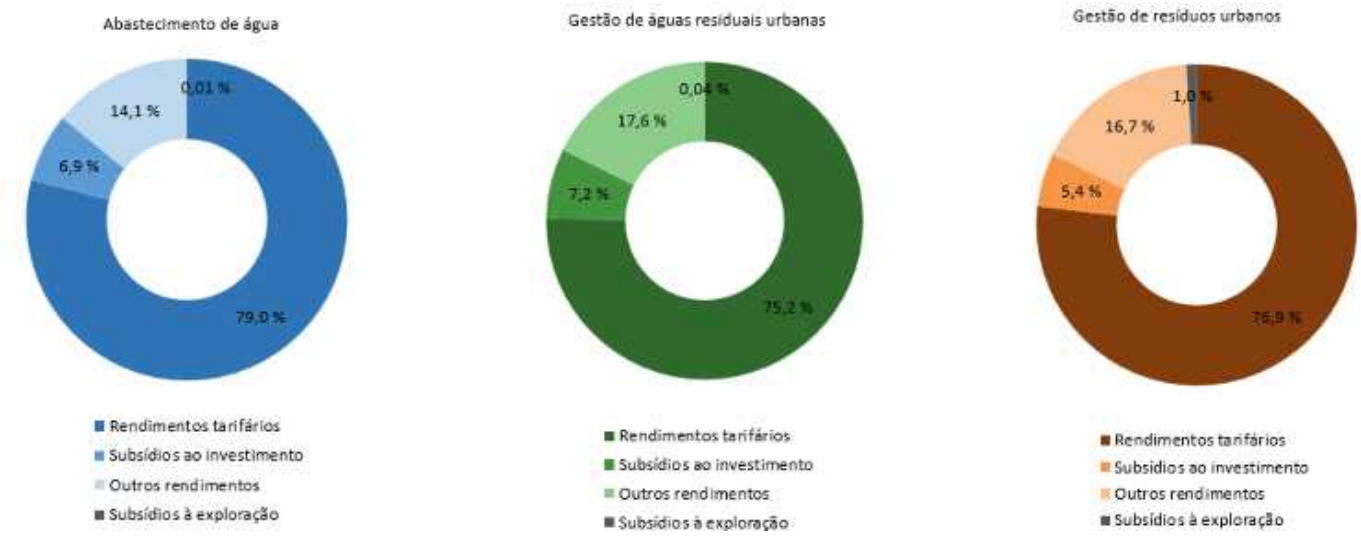


Figura 194. Formas de financiamento do conjunto das entidades gestoras que prestam serviço em alta em 2024

Em 2024, a prestação dos serviços de águas e resíduos em baixa, foi assegurada por diferentes formas de financiamento, com predominância dos rendimentos tarifários, e, no caso do serviço de gestão de resíduos urbanos, o financiamento implícito, conforme verificado na Figura 195.

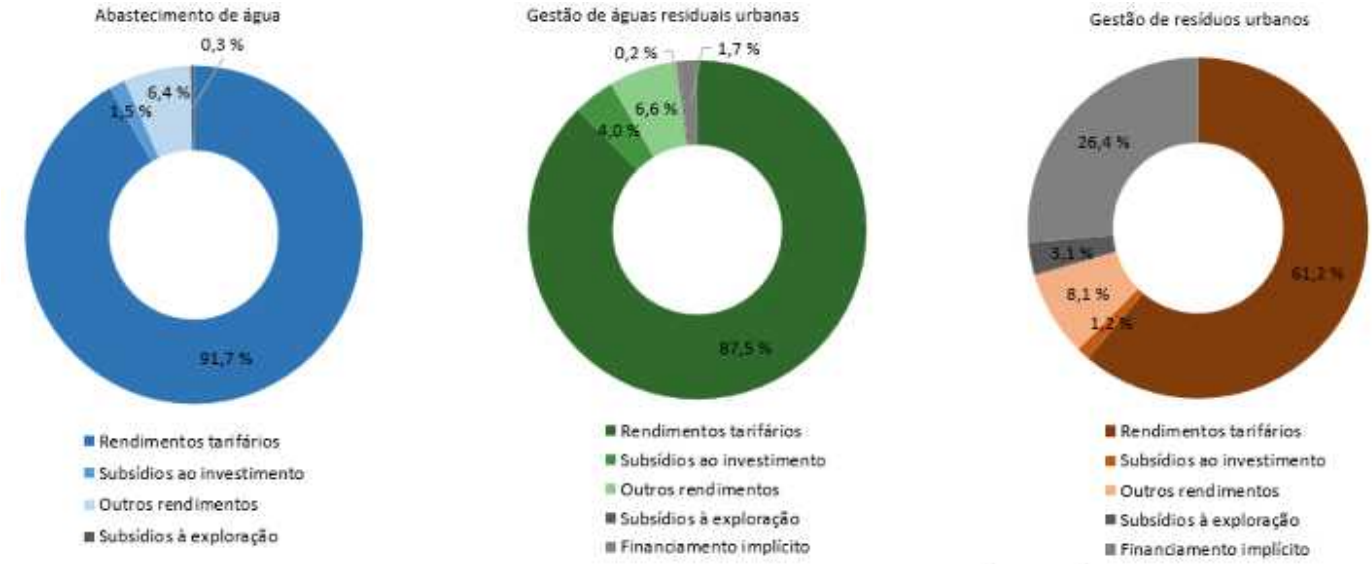


Figura 195. Formas de financiamento do conjunto das entidades gestoras que prestam serviço em baixa em 2024

A necessidade de financiamento implícito, nomeadamente nos serviços de gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, surge em contextos de não cobertura de gastos, devido essencialmente à prática pelas entidades gestoras de preços inferiores ao custo dos serviços, levando a que estes serviços, e especialmente o serviço de gestão de resíduos urbanos, apenas possam continuar a ser prestados com recurso a mecanismos de subsidiação cruzada, intra ou inter serviços regulados.

5.3.4. Cobertura dos Gastos

Em 2024, o conjunto de entidades gestoras, em alta e em baixa, que prestou serviços de águas e resíduos em Portugal continental, com reporte de contas validado, apresenta uma cobertura de gastos de 109 % e 93 % para o conjunto dos três serviços regulados, respetivamente, sendo que o nível de cobertura dos gastos é diferenciado por serviço e por tipologia de entidade gestora em termos de modelo de gestão, conforme figuras abaixo.

A prestação de serviços em alta evidencia níveis globais positivos em todos os serviços, nomeadamente de 120 %, no serviço de abastecimento de água, de 108 %, no serviço de gestão de águas residuais urbanas, e de 101 %, no serviço de gestão de resíduos urbanos. Por tipologia de entidade gestora que presta serviços em alta, em 2024, a cobertura de gastos por serviço atinge valores médios maioritariamente de nível bom[16], ou seja, entre 100 % e 110 %, conforme Quadro 296.

Quadro 296. Cobertura de gastos por tipologia de entidade gestora que presta serviços em alta em 2024

Tipologia de entidade gestora/Serviço	Abastecimento de água	Gestão de águas residuais	Gestão de resíduos	Conjunto dos serviços
Concessões multimunicipais	107 %	108 %	103 %	106 %
Concessões municipais	250 %	109 %	-	133 %
Delegações estatais	150 %	-	-	150 %
Parcerias Estado/municípios	103 %	104 %	-	103 %
Empresas municipais ou intermunicipais	111 %	-	102 %	102 %
Associações de municípios	-	NR	89 %	89 %
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	-	-	-	-
Serviços municipais	-	-	-	-
Portugal continental	**120 %**	**108 %**	**101 %**	**109 %**

Simbologia: Qualidade do serviço boa; Qualidade do serviço mediana; Qualidade do serviço insatisfatória; Não respondeu.

Na prestação de serviços em baixa, verifica-se um nível global positivo no serviço de abastecimento de água (110 %) e níveis globais negativos no serviço de gestão de águas residuais urbanas (98 %) e de gestão de resíduos urbanos (68 %). Por tipologia de entidade gestora que presta serviços em baixa, em 2024, a cobertura de gastos por serviço atinge valores maioritariamente de nível mediano e insatisfatório conforme Quadro 3.

Quadro 297. Cobertura de gastos por tipologia de entidade gestora que presta serviços em baixa em 2024

Tipologia de entidade gestora/Serviço	Abastecimento de água	Gestão de águas residuais	Gestão de resíduos	Conjunto dos serviços
Concessões multimunicipais	77 %	-	-	77 %
Concessões municipais	121 %	114 %	-	116 %
Delegações estatais	119 %	-	-	119 %
Parcerias Estado/municípios	110 %	94 %	-	102 %
Empresas municipais ou intermunicipais	113 %	108 %	86 %	104 %
Associações de municípios	-	121 %	99 %	101 %
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	111 %	107 %	74 %	102 %
Serviços municipais	90 %	77 %	60 %	71 %
Portugal continental	**110 %**	**98 %**	**68 %**	**93 %**

Simbologia: Qualidade do serviço boa; Qualidade do serviço mediana; Qualidade do serviço insatisfatória; Não respondeu.

[16] Qualidade do serviço boa: [100; 110]; Qualidade do serviço mediana: [90; 100[e]110; 120]; Qualidade do serviço insatisfatória: [0; 90[e]120; +∞[.

Na prestação de serviços em baixa, é de salientar o facto da maioria das entidades gestoras que não recupera os gastos com a prestação dos serviços de águas e resíduos operar em regime de gestão direta, nomeadamente nos serviços municipais.

No serviço de gestão de resíduos urbanos, a cobertura de gastos é deficitária em todos os grupos de entidades gestoras consideradas, ou seja, o nível de rendimentos totais é inferior ao nível de gastos totais, existindo défice de recuperação de gastos.

6. RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS UTILIZADORES

No presente capítulo apresenta-se a síntese da análise da informação referente ao ano 2024 relativa aos tarifários entre entidades gestoras e ao utilizador final (com especial destaque aos encargos suportados pelas famílias com os serviços regulados), bem como às reclamações dos utilizadores dos serviços. A análise mais detalhada dos referidos temas é apresentada no Anexo V.

6.1. TARIFAS

Na presente secção analisam-se as tarifas praticadas entre entidades gestoras e as aplicadas pelas entidades gestoras aos utilizadores finais.

6.1.1. Tarifas entre Entidades Gestoras

Em 2024, a média ponderada[17] das tarifas aplicadas pelos sistemas de titularidade estatal e municipal que prestam serviços de águas em alta (Figura 545 do Anexo A-V.1.1) foi de 0,5634 €/m^3 para a atividade de abastecimento de água e de 0,6028 €/m^3 para a atividade de gestão de águas residuais urbanas[18], representando variações nominais de 4,3 % e de 5,4 % face a 2023, respetivamente. Daqui resulta que a tarifa média ponderada conjunta para os dois serviços de águas atinge 1,1662 €/m^3, representando um acréscimo de 4,9 % face a 2023.

Em 2024, as tarifas praticadas entre entidades gestoras, quer no abastecimento de água, quer na gestão de águas residuais, apresentam uma distribuição assimétrica[19]. Enquanto no serviço de abastecimento de água a tarifa mediana atinge 0,5518 €/m^3 e a amplitude entre a tarifa mínima (Águas do Douro e Paiva) e a tarifa máxima (Águas Públicas do Alentejo) ascende a 0,7544 €/m^3, no serviço de gestão de águas residuais, a tarifa mediana atinge 0,6615 €/m^3, mas verifica-se que a amplitude entre a tarifa mínima (Associação de Municípios de Terras Santa Maria) e a tarifa máxima (Águas da Serra) é de 1,2420 €/m^3, bastante superior à verificada no serviço de abastecimento de água.

No serviço de gestão de resíduos urbanos (Figura 546 do Anexo A-V.1.1), a média ponderada das tarifas praticadas em 2024 nos sistemas de titularidade estatal e municipal que prestam serviços em alta atingiu 64,62 €/t, representando um aumento de 21,6 % face ao ano anterior.

Em 2024, as tarifas praticadas entre entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos apresentam uma distribuição aproximadamente simétrica. No serviço de gestão de resíduos urbanos, a amplitude entre a tarifa mínima (BRAVAL) e a tarifa máxima (SULDOURO) ascende a 51,29 €/t e a tarifa mediana atinge 59,14 €/t.

[17] Para cálculo das tarifas médias ponderadas em cada um dos três serviços regulados, foram utilizadas as respetivas tarifas das entidades gestoras, utilizando como ponderadores os dados "Água faturada" (dAA57ab), "Água residual faturada" (dAR62a) e "Resíduos urbanos recolhidos" (dRU36a) do sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

[18] As tarifas apresentadas não incluem a Componente tarifária acrescida (CTA), aplicável à Águas do Douro e Paia e EPAL, no serviço de abastecimento de água, bem como à Águas do tejo Atlântico, no serviço de gestão de águas residuais urbanas.

[19] A distribuição assimétrica carateriza-se por ter a maior parte dos dados localizada no lado superior ou inferior do gráfico uma vez que os dados podem não ser normalmente distribuídos. A distribuição é assimétrica negativa quando os dados se concentram na extremidade superior da escala e se distribuem gradativamente em direção à extremidade inferior; a distribuição é assimétrica positiva quando os dados se concentram na extremidade inferior da escala e se distribuem gradativamente em direção à extremidade superior.

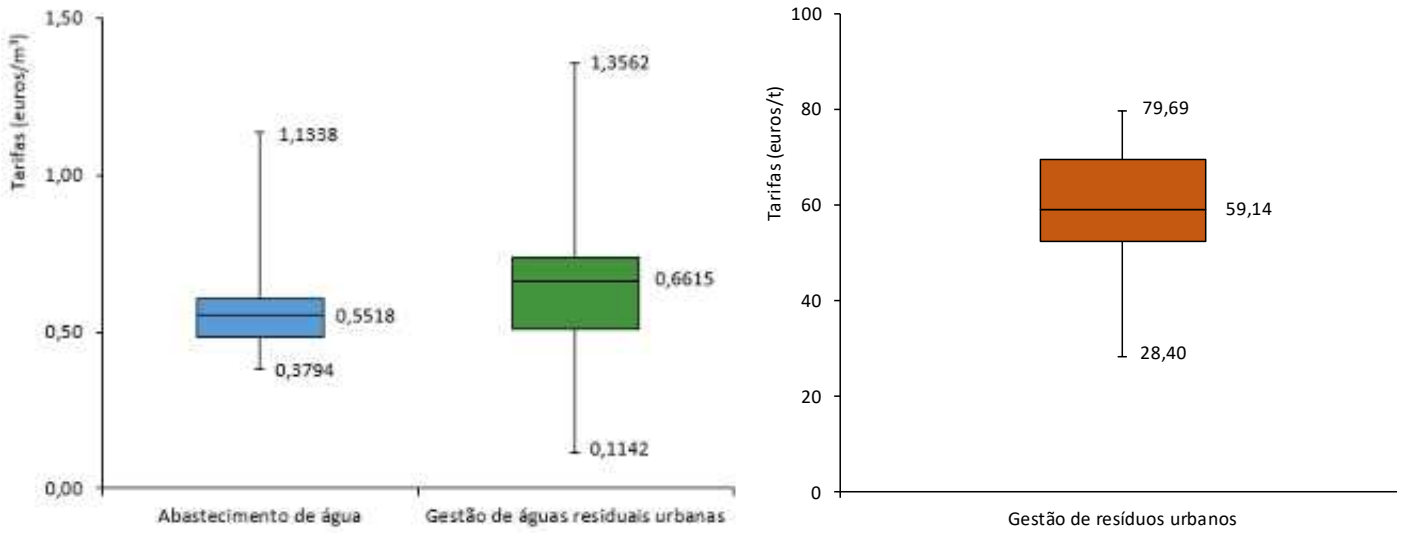


Figura 196. Diagrama de extremos e quartis da distribuição das tarifas aprovadas, nas entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta, em 2024

6.1.2. Tarifários ao Utilizador Final

Na presente secção desenvolvem-se os temas relacionados com os tarifários gerais, refletidos no preço médio dos serviços, nos encargos tarifários domésticos para 10 m³/mês, tarifários especiais (tarifários sociais e para famílias numerosas), e a acessibilidade económica aos serviços regulados. As análises detalhadas de cada um dos temas é apresentada no Anexo A-V.1.

Tarifários gerais

Preço médio dos serviços

A distribuição dos preços médios do serviço aplicadas aos utilizadores finais dos serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais urbanas, em 2024, encontra-se representada na Figura 197 e Figura 198[20].

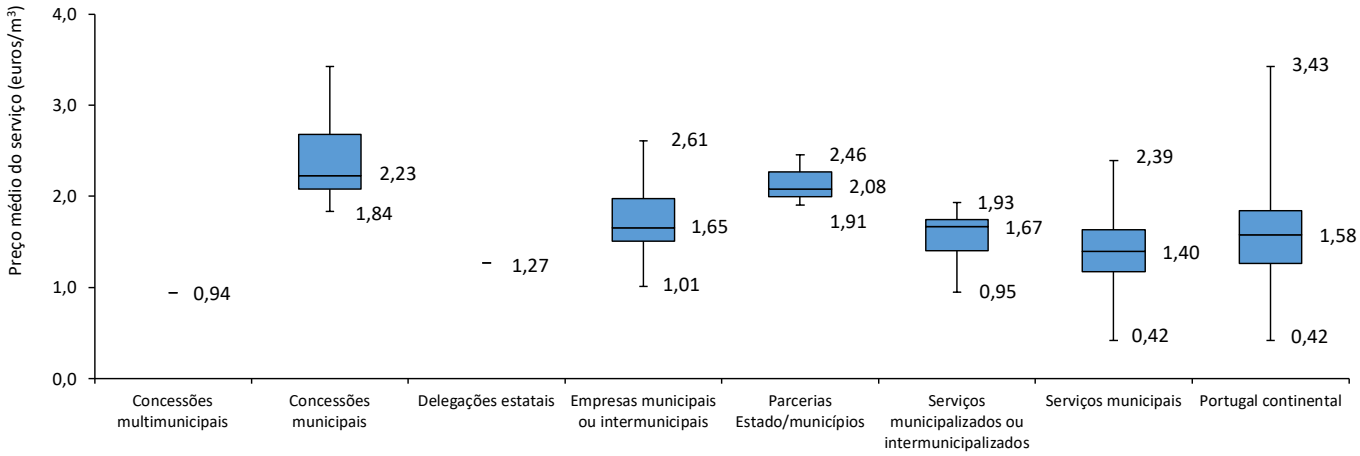


Figura 197. Diagrama de extremos e quartis – distribuição do preço médio do serviço de abastecimento de água em 2024

[20] O preço médio ponderado corresponde à divisão entre o volume de negócios de cada um dos serviços (ou seja, vendas e prestação de serviços, pelo que incluem rendimentos que não têm origem na aplicação de tarifários, caso existam) e os respetivos volumes faturados em cada ano, sendo apurado para cada entidade gestora e ponderado com os respetivos volumes faturados.

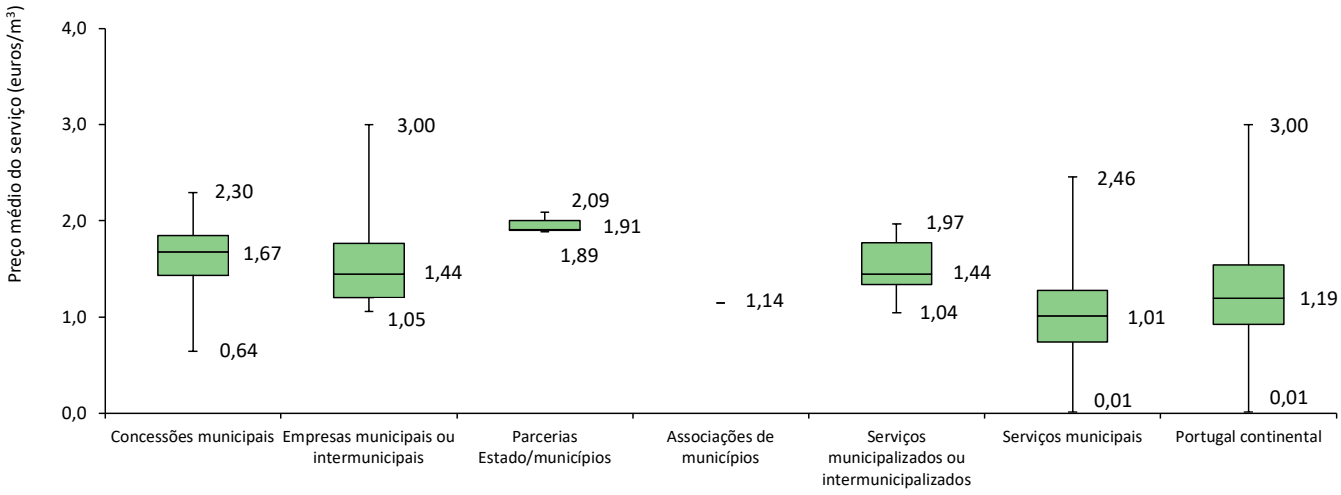


Figura 198. Diagrama de extremos e quartis – distribuição do preço médio do serviço de gestão de águas residuais urbanas em 2024

Nos serviços municipais de gestão de águas residuais, duas entidades gestoras não cobram pelo serviço[21], em violação do disposto no artigo 21.º do regime financeiro das autarquias locais (Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro), bem como do artigo 81.º do Regulamento de Relações Comerciais (Regulamento n.º 594/2018 da ERSAR).

A distribuição dos preços médios[22] aplicados aos utilizadores finais do serviço de gestão de resíduos urbanos encontra-se representada na Figura 199.

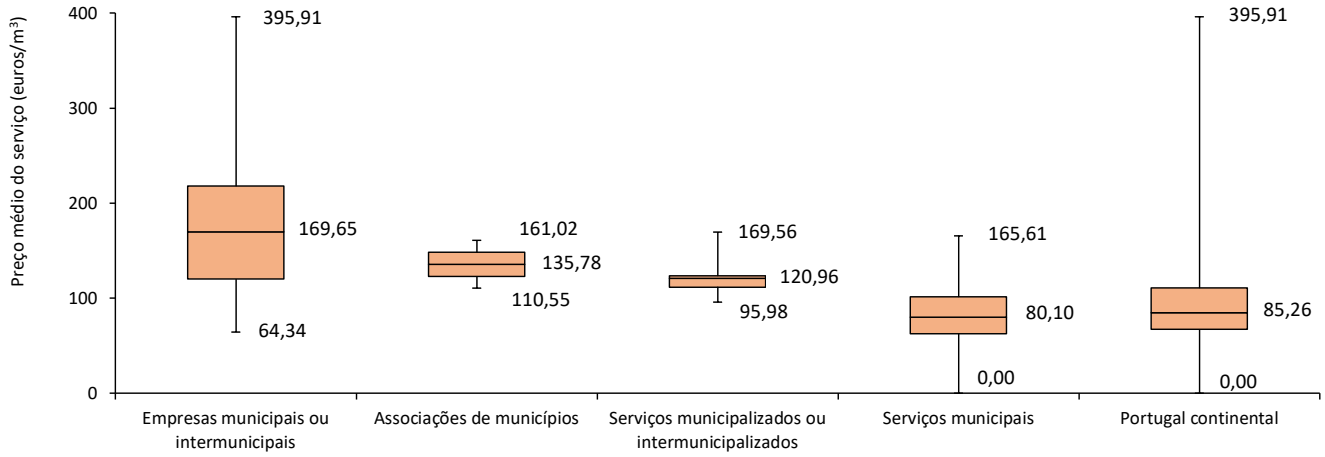


Figura 199. Diagrama de extremos e quartis – distribuição do preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos em 2024

Nos serviços municipais de resíduos urbanos, uma entidade gestora não cobra pelo serviço[23], em violação do disposto no artigo 21.º do regime financeiro das autarquias locais (Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro), do artigo 107.º do Regime Geral de Gestão de Resíduos (Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro), bem como do artigo do artigo 81.º do Regulamento de Relações Comerciais (Regulamento n.º 594/2018 da ERSAR).

[21] CM de Vila Flor e CM de Vila Nova de Foz Coa.

[22] O preço corresponde à divisão entre o volume de negócios do serviço de gestão de resíduos urbanos e a quantidade de resíduos recolhidos em cada ano, sendo apurado para cada entidade gestora e ponderada em função das quantidades recolhidas.

[23] CM de Ponte da Barca.

Encargos tarifários domésticos para consumos de 10 metros cúbicos

Em 2024, para o conjunto dos serviços de abastecimento de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, os encargos tarifários domésticos totais mensais cobrados ao utilizador final relativos a um consumo mensal de 10 metros cúbicos, apresentam a seguinte distribuição[24]:

No serviço de abastecimento de água, os encargos mensais com o serviço variam entre 4,13 € e 22,86 €, traduzindo uma amplitude de 18,73 €, com o valor mediano a atingir 12,33 €.

No serviço de gestão de águas residuais, os encargos mensais variam entre 0,00 € e 18,05 €, com o valor mediano a atingir 9,86 €.

Por último, no serviço de gestão de resíduos urbanos, os encargos mensais com o serviço variam entre 0,00 € e 18,85 €, com o valor mediano a atingir 6,84 €.

A mediana da fatura mensal com os três serviços, relativa a um consumo de 10 metros cúbicos, com taxas ambientais e IVA[25], ascende a 29,45 €.

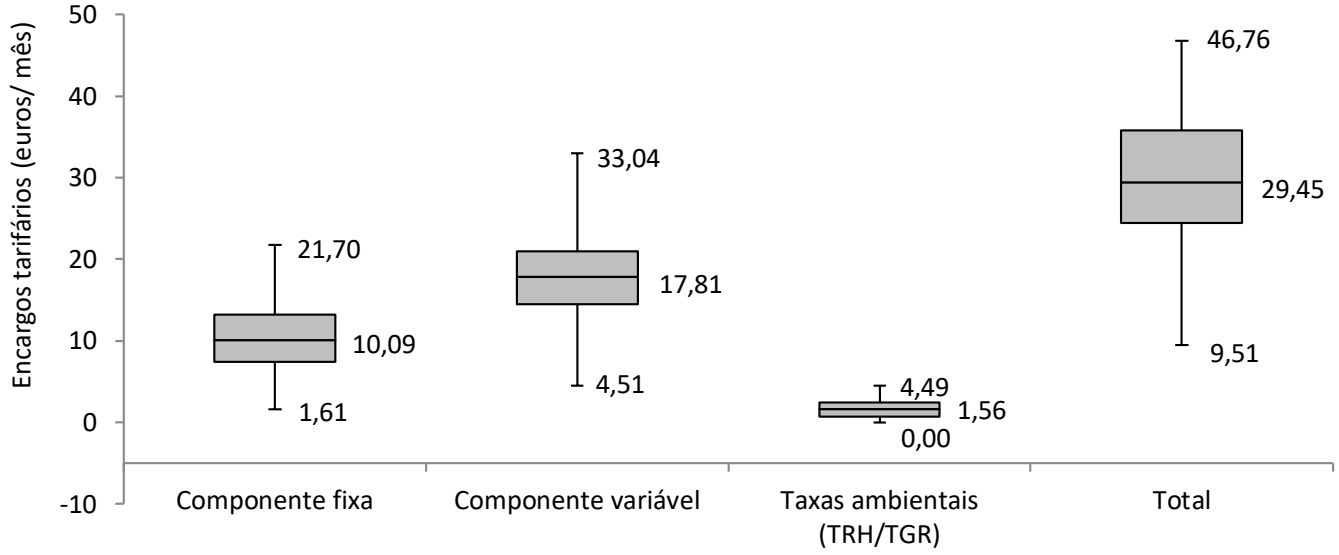


Figura 200. Diagrama de extremos e quartis da distribuição dos encargos tarifários totais por componente tarifária em 2024

No Quadro 298 apresentam-se os municípios onde os tarifários aplicados não incluem componente fixa e/ou variável num ou mais serviços, salientando-se que estão incluídos os municípios onde não existe tarifário, nomeadamente Vila Flor e Vila Nova de Foz Coa, no serviço de gestão de águas residuais urbanas, e Ponte da Barca, no serviço de gestão de resíduos urbanos.

[24] Em 2024, não está incluída na análise a informação dos seguintes municípios por não terem sido validados os encargos tarifários pela ERSAR (devido ao não reporte de informação, insuficiência de dados reportados ou impossibilidade de confirmação do tarifário aplicado), nomeadamente: no serviço de abastecimento de água, Oliveira de Frades, Penedono, Sesimbra; no serviço de gestão de águas residuais, Oliveira de Frades, Penedono, Sesimbra, e Tarouca e no serviço de gestão de resíduos urbanos, Alcobaça, Alpiarça, Cinfães, Montijo, Murtosa, Penedono, Peso da Régua, Ponte de Lima, Serpa, Sesimbra, Tabuaço, Tarouca.

[25] Taxas de IVA aplicáveis: 6 % no serviço de abastecimento de água; 0 % ou 6 % no serviço de gestão de águas residuais e 0 % no serviço de gestão de resíduos urbanos.

Quadro 298. Municípios onde os tarifários não incluem componente fixa e/ou variável nos serviços de abastecimento de água, gestão de águas residuais e gestão de resíduos urbanos em 2024

Estrutura tarifária	Abastecimento público de água	Gestão de águas residuais urbanas	Gestão de resíduos urbanos
Municípios sem componente fixa	Almeida, Almodôvar, Paços de Ferreira e Vila do Bispo.	Mortágua, Paços de Ferreira, Portalegre, Vila do Bispo, Vila Flor, Vila Nova de Foz Coa, Vila Pouca de Aguiar e Vinhais.	Celorico de Basto, Chamusca, Ponte da Barca e Tondela.
Municípios sem componente variável	-	Aljezur, Batalha, Castro Daire, Vila Flor e Vila Nova de Foz Coa.	Águeda, Almeida, Almodôvar, Arcos de Valdevez, Batalha, Bombarral, Carrazeda de Ansiães, Castro Daire, Estarreja, Fornos de Algodres, Macedo de Cavaleiros, Marco de Canaveses, Mortágua, Oliveira de Frades, Oliveira do Hospital, Paredes, Ponte da Barca, Resende, Ribeira de Pena, Santa Comba Dão, São Pedro do Sul, Sátão, Tábua, Trancoso, Vagos, Valpaços, Vila de Rei, Vila do Bispo, Vila Flor, Vila Nova de Foz Coa, Vila Nova de Paiva, Vila Pouca de Aguiar, Viseu e Vouzela.

Conforme se pode observar, dos municípios com tarifário, em 14 municípios não existe componente fixa dos tarifários em pelo menos um dos serviços regulados: quatro no abastecimento de água, oito na gestão de águas residuais e quatro na gestão de resíduos urbanos. No que respeita à componente variável dos tarifários, este número sobe para 35 municípios, verificando-se ser a gestão de resíduos urbanos o serviço com mais ocorrências (34 municípios), em contraste com o abastecimento de água, que não possui nenhum, e a gestão de águas residuais, com apenas cinco municípios.

A existência das componentes fixa e variável na estrutura dos tarifários dos serviços de águas e resíduos é sobretudo importante para fazer repercutir de forma mais equitativa os custos por todos os utilizadores, bem como para incentivar o uso eficiente de recursos.

Tarifários especiais

Na figura abaixo observa-se que, em 2024, existem tarifários sociais para os três serviços regulados na maioria dos municípios de Portugal continental, não obstante apenas uma minoria resultar da adesão ao regime legal em vigor.

Tarifários sociais

Relativamente a cada serviço e da observação da Figura 201, destaca-se o seguinte:

- Serviço de abastecimento de água (mapa azul): em 219 (79 %) dos municípios de Portugal continental existe tarifário social. Dos 56 municípios sem tarifário social, 34 localizam-se na região Norte e 17 na região Centro. Face a 2023, verifica-se que mais quatro municípios aderiram ao tarifário social. Em 2024, 3,1 % dos agregados familiares em Portugal continental beneficiaram de tarifário social para o serviço de abastecimento de água, ou seja, 123,8 milhares de agregados.
- Serviço de gestão de águas residuais urbanas (mapa verde): em 209 (75 %) dos municípios de Portugal continental existe tarifário social. Dos 65 municípios sem tarifário social, 39 localizam-se na região Norte e 21 na região Centro. Face a 2023, verifica-se que mais seis municípios disponibilizam tarifário social. Em 2024, 2,6 % dos agregados familiares em Portugal continental beneficiaram de tarifário social para o serviço de gestão de águas residuais, ou seja, 104,0 milhares de agregados.
- Serviço de gestão de resíduos urbanos (mapa castanho): em 197 (71 %) dos municípios de Portugal continental existe tarifário social. Dos 69 municípios sem tarifário social, 28 localizam-se na região Norte, 28 no Centro e 10 no Alentejo. Face a 2023, verifica-se que menos dois municípios dispõem de tarifário social. Em 2024, 2,5 % dos agregados familiares em Portugal continental beneficiaram de tarifário social para o serviço de gestão de resíduos urbanos, ou seja, 99,5 milhares de agregados.

A análise detalhada ao benefício da aplicação do tarifário social nos três serviços regulados e nas diferentes regiões de Portugal continental é apresentada no Anexo A-V.1.2.

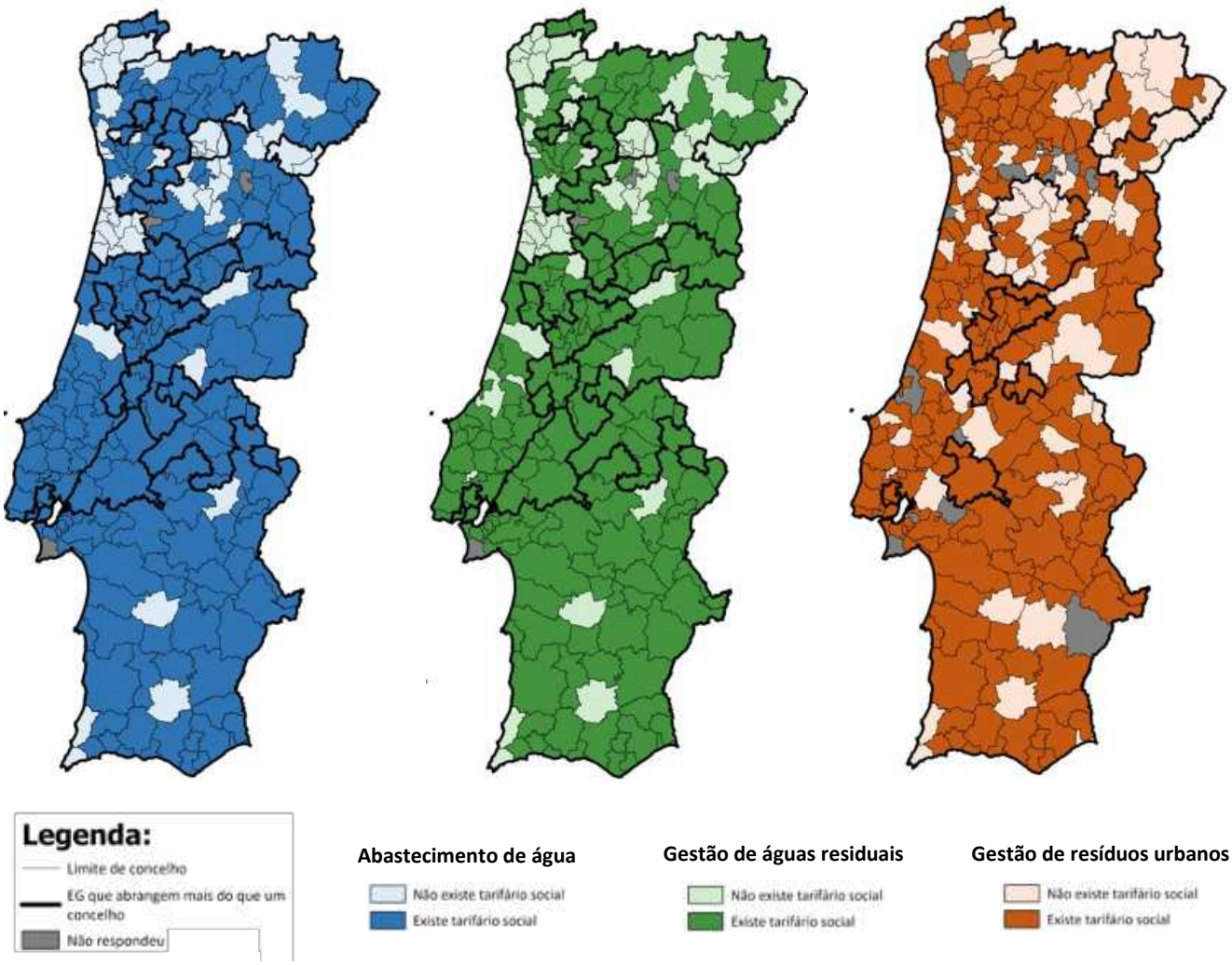


Figura 201. Municípios de Portugal continental com e sem tarifários sociais por serviço regulado em 2024

O limite de 62,73 €/ano[26] recomendado para os encargos tarifários sociais, considerando um rendimento anual de referência de 6272,64 €, é cumprido em 198 municípios (69 %), para o serviço de abastecimento de água, em 170 municípios (60 %), para o serviço de gestão de águas residuais urbanas, e em 160 municípios (56 %), para o serviço de gestão de resíduos urbanos.

Tarifários para famílias numerosas

Em 2024, verifica-se que na maioria dos concelhos de Portugal continental foram praticados tarifários para famílias numerosas nos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais urbanas, sendo igualmente praticados, em alguns municípios, no serviço de gestão de resíduos urbanos, conforme ilustra a figura abaixo[27].

Relativamente a cada serviço e região, da observação da Figura 202, destaca-se o seguinte:

- Serviço de abastecimento de água (mapa azul): em 224 (81 %) dos municípios existe tarifário para famílias numerosas. Continua a não se verificar a existência deste tarifário em 51 municípios, localizados sobretudo nas regiões Norte (28), Centro (8) e Alentejo (12). Face a 2023, verifica-se que aderiram mais seis municípios a esta modalidade de tarifário especial.

[26] A recomendação ERSAR n.º 2/2023 estipula que o encargo tarifário social anual não deverá ultrapassar 1 % do rendimento anual de referência, que no ano de 2024, atinge 6272,64 €.

[27] Cumpre notar que o tarifário familiar se justifica apenas no caso de tarifas variáveis definidas por escalões, no sentido de evitar a penalização de agregados com mais elementos, que para as mesmas atividades têm necessariamente um nível de utilização do serviço superior. Assim, sempre que a tarifa variável de resíduos urbanos tiver um escalão único, tal como decorre do Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos, não se justifica a existência de um tarifário familiar.

Em 2024, 0,5 % dos agregados familiares em Portugal continental beneficiaram de tarifário familiar para o serviço de abastecimento de água, ou seja, 18,8 mil agregados[28].

- Serviço de gestão de águas residuais urbanas (mapa verde): em 208 (75 %) dos municípios existe tarifário para famílias numerosas. Continua a não se verificar a existência deste tarifário em 66 municípios, localizados sobretudo nas regiões Norte (35), Centro (13) e Alentejo (13). Face a 2024, verifica-se que aderiram mais seis municípios a esta modalidade de tarifário especial.

Em 2024, 0,4 % dos agregados familiares em Portugal continental beneficiaram de tarifário familiar para o serviço de gestão de águas residuais urbanas, ou seja, 16,8 mil agregados[29].

- Serviço de gestão de resíduos urbanos (mapa castanho): em 78 (28 %) dos municípios existe tarifário para famílias numerosas, não existindo tarifário familiar em 188 municípios, localizados sobretudo nas regiões Norte (64), Centro (65) e Alentejo (38). Face a 2023, verifica-se uma redução de doze municípios que disponibilizam esta modalidade de tarifário especial.

Em 2024, 0,1 % dos agregados familiares em Portugal continental beneficiaram de tarifário familiar para o serviço de gestão de resíduos urbanos, ou seja, 4,2 mil agregados[30].

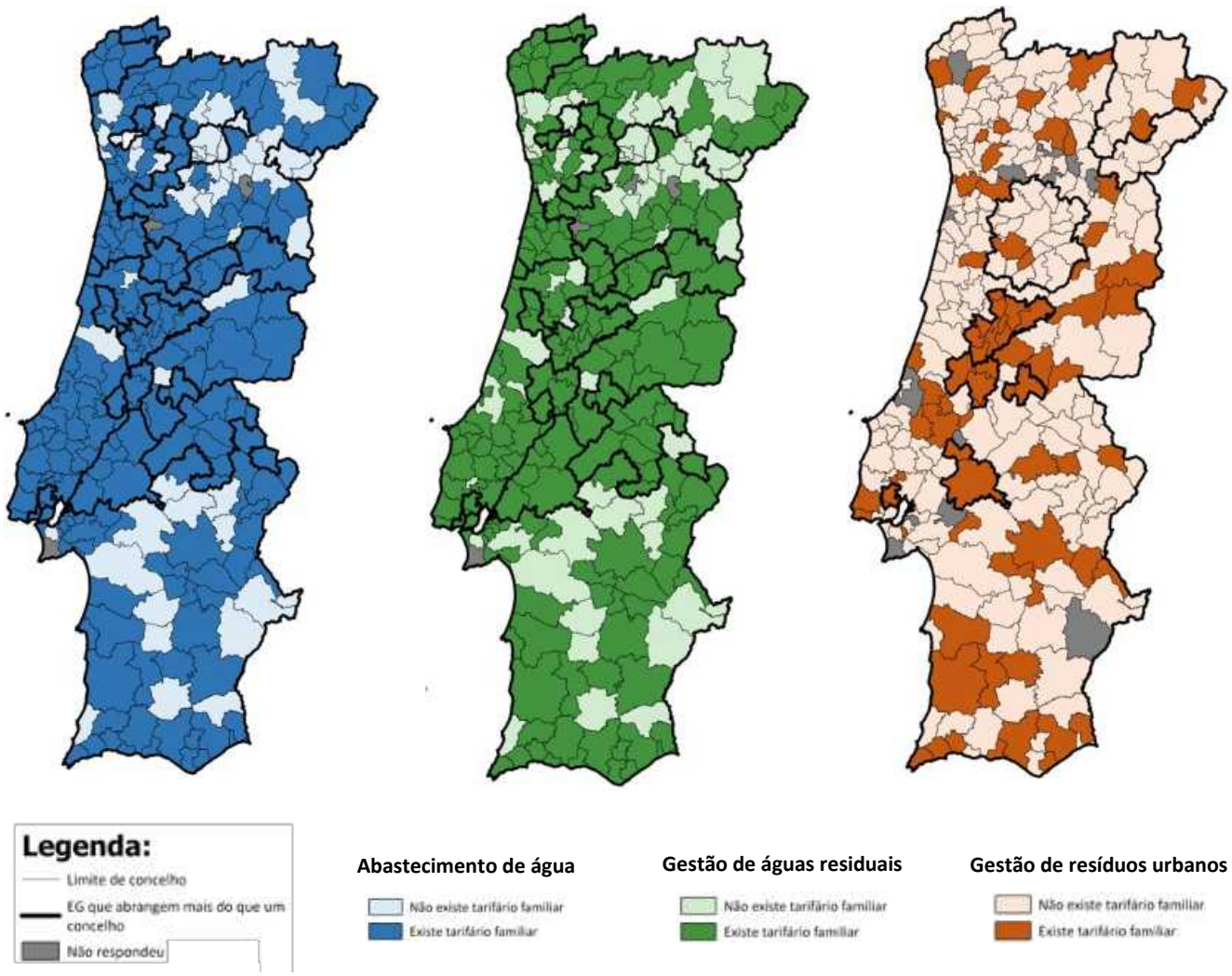


Figura 202. Municípios de Portugal continental com e sem tarifários para famílias numerosas por serviço regulado em 2024

[28] Não inclui os três municípios com encargos tarifários não validados no serviço de abastecimento de água.

[29] Não inclui os seis municípios com encargos tarifários não validados no serviço de gestão de águas residuais urbanas.

[30] Não inclui os doze municípios com encargos tarifários não validados no serviço de gestão de resíduos urbanos.

Acessibilidade económica dos serviços regulados

Em 2024, a acessibilidade económica média do conjunto dos serviços de abastecimento de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, em Portugal continental atinge 0,76 %, sendo que, quando analisada individualmente por cada serviço, todos os serviços apresentam, em média, uma acessibilidade económica boa, ou seja, até 0,50 % do rendimento médio disponível das famílias.

O serviço com a gestão de resíduos urbanos continua a apresentar um encargo médio economicamente mais acessível e o serviço de abastecimento de água o que representa um maior peso no rendimento médio disponível familiar, sendo de salientar a potencial relação destes valores com os níveis de cobertura de gastos, inferiores no serviço de gestão de resíduos urbanos comparativamente ao serviço de abastecimento público de água.

A análise da acessibilidade económica por serviço regulado é apresentada na Figura 203.

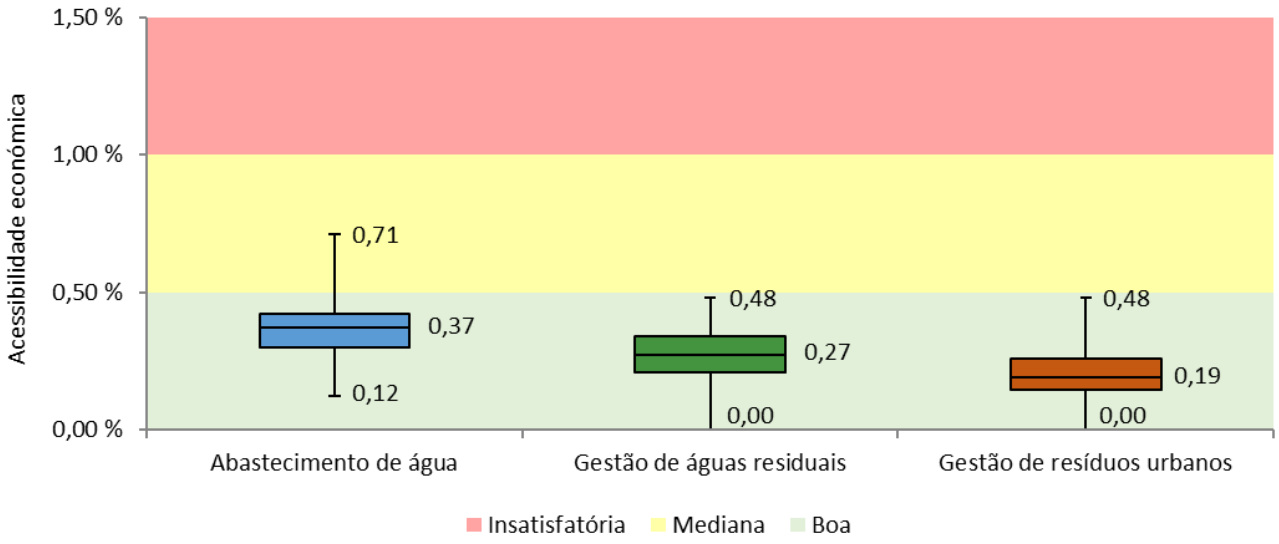


Figura 203. Diagrama de extremos e quartis da distribuição dos níveis de acessibilidade económica por serviço em 2024

6.2. ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

A presente secção inicia-se com uma análise ao volume de reclamações, seguida da análise por serviço e modelo de gestão e, por último, debruça-se sobre a apreciação das reclamações pela ERSAR.

6.2.1. Instrumentos e Volumes de Reclamações

Comparando o número de reclamações escritas que o conjunto das entidades gestoras reportaram no âmbito do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço prestado em 2024 (primeira coluna do gráfico na figura abaixo), com as reclamações recebidas pela ERSAR via livro de reclamações e outros meios informais (contacto escrito do reclamante diretamente com a ERSAR e reenvio de reclamações por outras entidades; restantes colunas do referido gráfico), 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: cerca de 50 mil reclamações foram apresentadas por meios escritos informais e pouco mais de 4300 foram apresentadas nos livros de reclamações.

O número significativamente inferior de reclamações que os utilizadores, ou outras entidades em seu nome, apresentam diretamente à ERSAR (cerca de mil), por meios informais (através da página e correio eletrónicos), poderá atribuir-se, entre outros motivos, ao facto de a entidade reguladora constituir uma segunda instância para a resolução das reclamações, dispensável no caso de a reclamação ser resolvida diretamente pela entidade gestora.

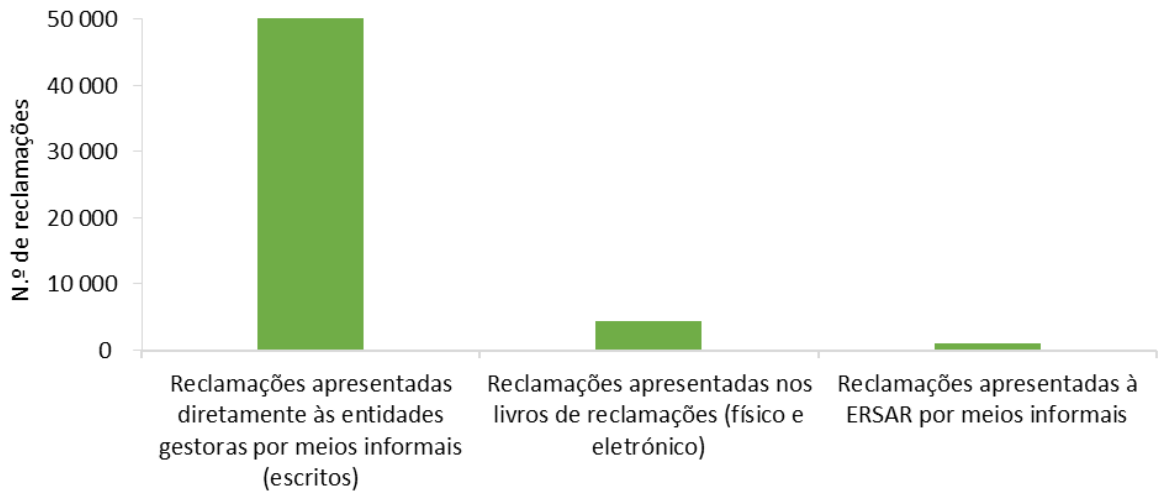


Figura 204. Reclamações escritas referentes a entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos sujeitas ao sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, recebidas pelas entidades gestoras e pela ERSAR no ano de 2024

6.2.2. Reclamações Apresentadas pelos Utilizadores dos Serviços de Águas e Resíduos: Evolução e Distribuição por meio de Reclamação

Fazendo uma análise da evolução do número de reclamações formais e informais recebidas na ERSAR nos últimos dez anos (figura seguinte), na sua maioria provenientes do livro de reclamações (formais), observa-se uma tendência de crescimento até 2018, que pode ser atribuído à disponibilização do livro de reclamações eletrónico em meados de 2017, tendo-se verificado uma relativa estabilização desde essa data.

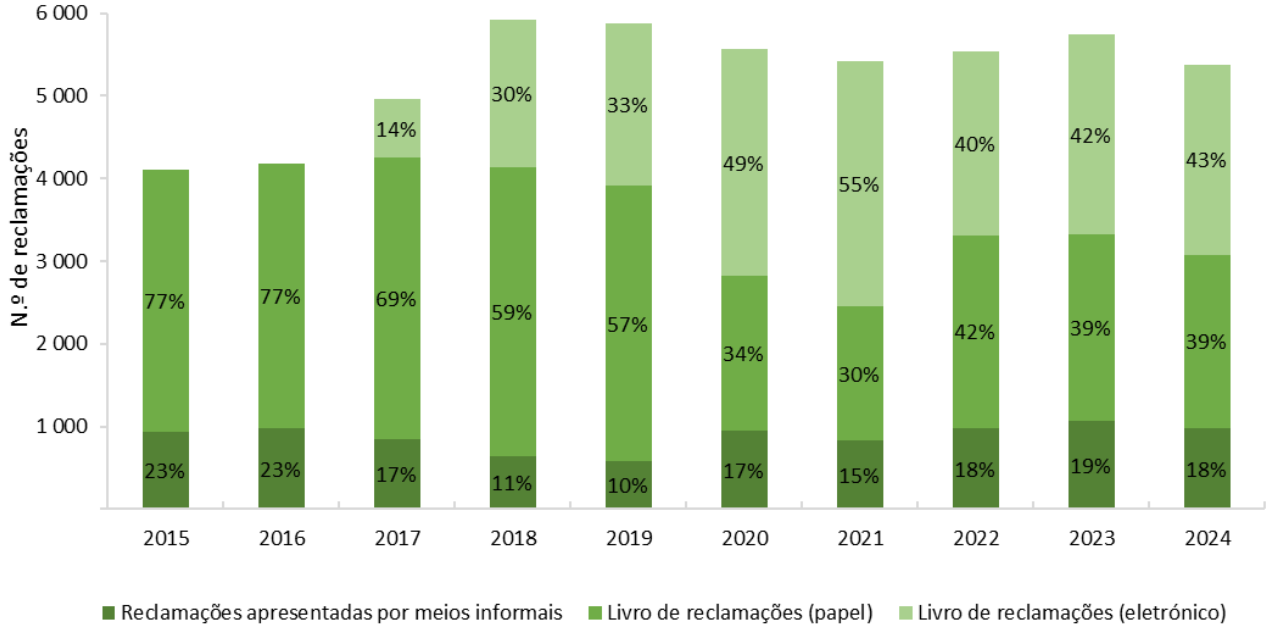


Figura 205. Evolução do número total de reclamações recebidas na ERSAR e sua distribuição por canal de comunicação

Com a introdução, em 2017, da Plataforma Eletrónica do Livro de Reclamações que permite aos utilizadores apresentarem reclamações de forma mais simples e prática, este canal foi ganhando preponderância, sendo que apenas em 2022 a utilização do livro de reclamações eletrónico ficou ligeiramente abaixo do formato físico.

Em 2024, 39 % das reclamações recebidas na ERSAR resultam do livro de reclamações físico e 43 % do livro eletrónico, tendo as remanescentes (18 %) sido apresentadas diretamente à ERSAR por outros meios.

6.2.3. Reclamações Apresentadas pelos Utilizadores dos Serviços de Águas e Resíduos: Distribuição por Modelo de Gestão

No sentido de avaliar se existem diferenças relevantes em termos dos modelos de gestão das entidades reclamadas, importa ter em conta os alojamentos existentes na área de intervenção de cada entidade gestora. Assim, tendo por base as reclamações reportadas pelas entidades gestoras no âmbito do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço prestado em 2024 e comparando-as, em função do modelo

de gestão (apenas para os serviços em baixa) com os alojamentos abrangidos, constata-se que a gestão delegada é o modelo objeto de mais reclamações por alojamento nos serviços de abastecimento e gestão de águas residuais, sendo na gestão direta que se observam mais reclamações por alojamento no serviço de gestão de resíduos, conforme apresentado na Figura 206. Não se pode deixar de referir que o universo avaliado nos três modelos de gestão é distinto, quer em termos do número de entidades gestoras quer de alojamentos servidos, sendo o modelo das concessões o que apresenta uma amostra mais reduzida em ambos os aspetos e a gestão direta o modelo com a maior amostra.

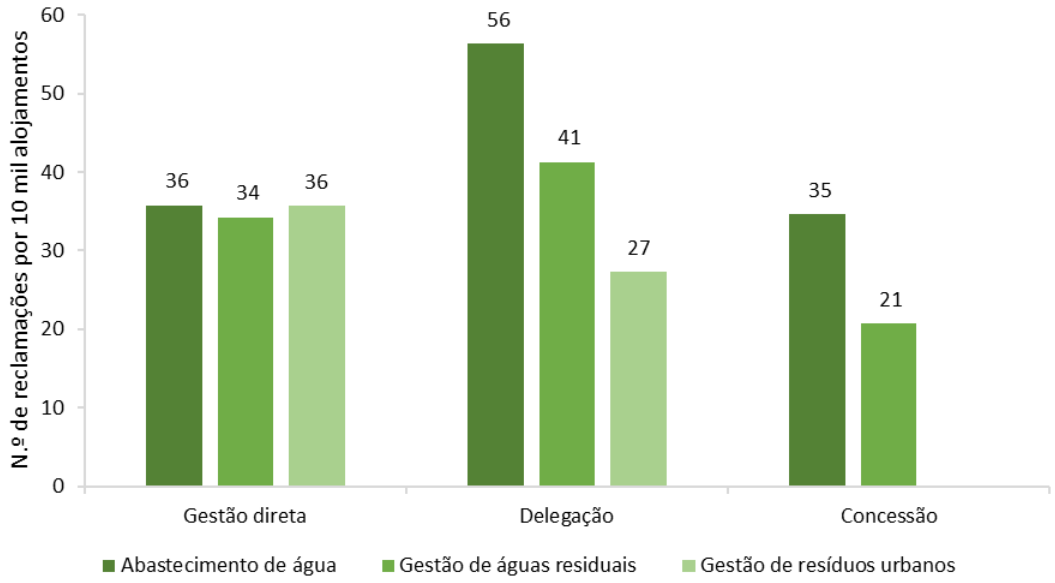


Figura 206. Rácio de reclamações reportadas no âmbito da avaliação da qualidade de serviço por alojamento existente em função do modelo de gestão

6.2.4. Apreciação das Reclamações Recebidas na ERSAR

Na figura abaixo apresenta-se a distribuição das reclamações recebidas na ERSAR, no ano de 2024, por assunto.

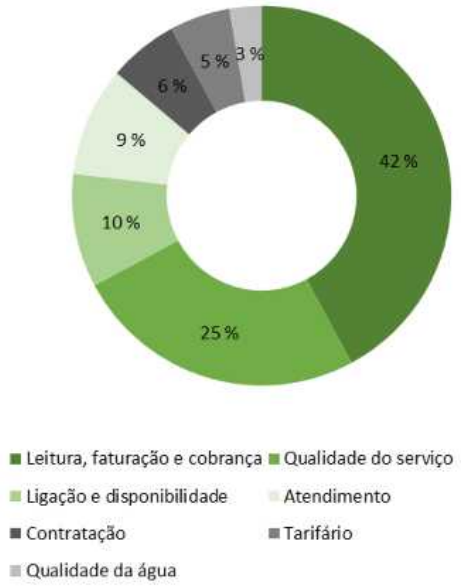


Figura 207. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto

Verifica-se que a maior percentagem de reclamações recebidas (42 %) respeita ao ciclo de faturação (leitura, faturação e cobrança), com questões que são transversais aos três serviços, mantendo a tendência dos anos anteriores. Um quarto das reclamações recebidas respeita a temas relacionados com a qualidade do serviço, que também abrangem os três serviços, embora com mais destaque para as falhas no fornecimento de água. A qualidade da água continua a ser o aspeto menos contestado (3 %), 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 consumidores.

Quando a análise é desagregada por modelos de gestão das entidades gestoras reclamadas, a ordenação dos dois assuntos mais reclamados mantém-se similar, com pequenas diferenças no peso relativo. A ordenação dos restantes temas revela uma maior expressão dos temas tarifários nas concessões, da ligação nas delegações e do atendimento na gestão direta, conforme se apresenta na Figura 208.

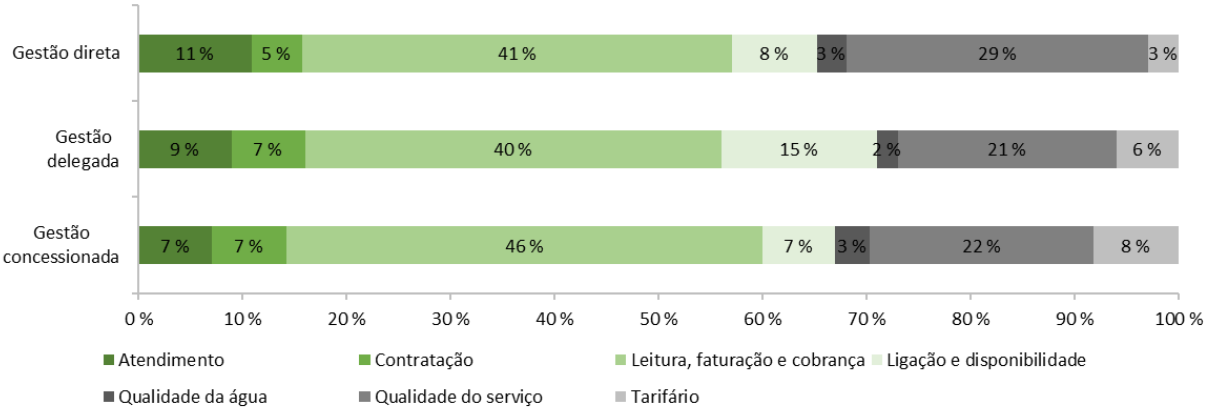


Figura 208. Distribuição das reclamações recebidas na ERSAR por assunto em função do modelo de gestão

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.

Assim, no contexto da apreciação das reclamações, a ERSAR considerou assistir razão ao reclamante em 44 % das reclamações cuja análise foi concluída em 2024, valor superior ao das reclamações que considerou não terem fundamento (34 %), conforme apresentado na figura abaixo. De entre as reclamações com fundamento, a própria entidade gestora corrigiu voluntariamente o procedimento, ainda antes da emissão do parecer pela ERSAR, em 54 % das situações, sendo que em 35 % 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). A ERSAR recomendou a alteração dos procedimentos em 11 % das reclamações com fundamento, sendo que em 9 % a entidade gestora acatou o parecer da ERSAR.

A rede de centros de arbitragem de conflitos de consumo, disponibiliza mecanismos de resolução alternativa de litígios aos utilizadores que se incluam na categoria de consumidores. Embora o volume de reclamações apreciadas por estes centros nos setores das águas e resíduos seja reduzido face ao universo de reclamações acima identificado, é de referir que, em 2024, foram apreciados 211 processos refletindo um aumento de 21 % face ao ano anterior. Metade destes processos foi resolvido em fase de mediação e um quarto chegou à fase de arbitragem.

A análise mais detalhada à apreciação das reclamações dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos é apresentada no Anexo A-V.2.

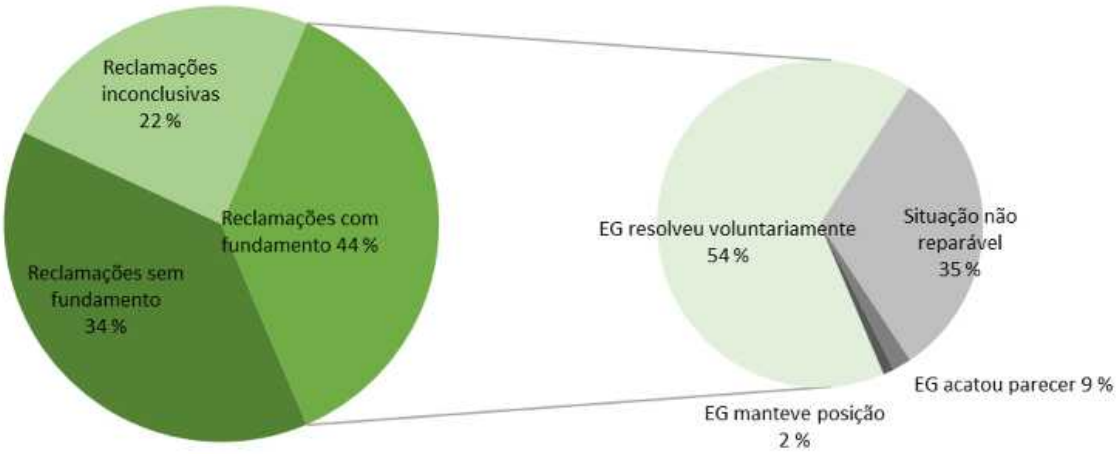


Figura 209. Apreciação das reclamações recebidas na ERSAR e respetivo resultado

7. MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL

No presente capítulo apresenta-se uma síntese sobre o título jurídico das entidades gestoras, sobre a monitorização da atividade contratual e, por último, sobre a adequação dos regulamentos de serviço em vigor. A análise detalhada dos referidos temas, são apresentados no Anexo VI.

7.1. TÍTULO JURÍDICO DAS ENTIDADES GESTORAS

No Quadro 299 apresenta-se a situação contratual das entidades gestoras que operam nos serviços de águas e resíduos no modelo de gestão delegada, em 2024, constatando-se que cerca de 17 % destas entidades gestoras não tinha a sua situação contratual regularizada. No caso da gestão direta não existe um título contratual a reger a atividade da entidade gestora.

Quadro 299. Entidades gestoras em modelo de gestão delegada, de titularidade municipal, que operam com e sem título jurídico

Situação contratual	Entidades gestoras em alta	Entidades gestoras em baixa
Com contrato	Águas Públicas do Alentejo, AMBILITAL, AMBISOUSA, ECOLEZÍRIA*, GESAMB, RESIALENTEJO, RSTJ e TRATOLIXO.	AGERE, Águas do Alto Alentejo, Águas do Alto Minho, Águas do Baixo Mondego e Gândara, Águas da Batalha, Águas de Fafe, Águas do Interior – Norte, Águas do Norte (Parceria Estado/municípios), Águas Públicas da Serra da Estrela, Águas da Região de Aveiro, Águas do Ribatejo, Águas de Santarém, Águas de São João, Águas e Energia do Porto, AMBIOLHÃO, APIN, Aquanena, ECOLEZÍRIA*, EMAC, EMAP, EMAR de Portimão, EMAS de Beja, Esposende Ambiente, Infralobo, Inframoura, Infraquinta, INFRATRÓIA, INOVA, Maiambiente, Penafiel Verde, Tejo Ambiente, Trofambiente e VIMÁGUA.
Sem contrato	ECOBEIRÃO, ICOVI e Resíduos do Nordeste*.	Águas da Covilhã, Águas de Coimbra, Águas de Gaia, FAGAR – Faro, Resíduos do Nordeste* e Taviraverde.

* Entidade gestora que presta serviços em alta e em baixa.

7.2. MONITORIZAÇÃO DA ATIVIDADE

No contexto das revisões quinquenais, salienta-se que 17 entidades gestoras delegatárias se encontravam, no final de 2024, com contratos cujo período quinquenal vinculativo havia já expirado, não tendo as partes assegurado a sua revisão atempada, conforme indicado no Quadro 300.

No que respeita às concessões municipais, em 2024, foram revistos cinco contratos, descrevendo-se no Quadro 301 os motivos que levaram as partes a renegociar e os principais aspetos alterados. De referir que as alterações aos contratos das concessões de Marco de Canaveses e de Paços de Ferreira foram acordadas na sequência de decisões proferidas por tribunais arbitrais e administrativos, visando alcançar um resultado equivalente ao determinado em sede judicial.

Quadro 300. Ponto de situação, no final de 2024, dos períodos quinquenais dos contratos de gestão delegada

Situação contratual	Entidades gestoras em alta	Entidades gestoras em baixa
Dentro do período quinquenal vinculativo	RESIALENTEJO, RSTJ e TRATOLIXO.	AGERE, Águas da Batalha, Águas de São João, Águas do Alto Minho, Águas do Alto Alentejo, Águas do Baixo Mondego e Gândara, Águas de Fafe, Águas Públicas da Serra da Estrela, EMAC, EMAP, EMAR de Portimão, Inframoura, INFRATRÓIA, INOVA, Maiambiente, Penafiel Verde e Trofambiente.
Período quinquenal iniciado em 2024		Águas e Energia do Porto, Aquanena e EMAS de Beja.
Período quinquenal expirado	Águas Públicas do Alentejo (2020), AMBILITAL (2020), AMBISOUSA** (2024), ECOLEZÍRIA* (2022) e GESAMB (2018).	Águas da Região de Aveiro (2014), Águas do Interior – Norte (2024), Águas do Norte (Parceria Estado/municípios) (2018), Águas do Ribatejo (2018), Águas de Santarém (2017), AMBIOLHÃO (2015), APIN (2024), ECOLEZÍRIA* (2022), Esposende Ambiente (2021), Infralobo (2022), Infraquinta (2022), Tejo Ambiente (2024) e VIMÁGUA (2017).

*Entidade gestora que presta serviços em alta e em baixa.
**Regularizou a situação em 2025.

Quadro 301. Análise das alterações a contratos de concessão ocorridas em 2024

Alteração contratual	Eventos invocados para justificar a alteração contratual	Mecanismos adotados para a manutenção do equilíbrio
Segundo aditamento ao contrato de concessão dos serviços abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas do concelho de Trancoso. (2024-01-24)	• Realização de investimentos adicionais pela concessionária. • Verificação de custos operacionais acrescidos decorrentes da receção de novas infraestruturas e remodelação de outras. • Não atualização das tarifas entre 2017 e 2023. • Adaptação ao Decreto-Lei n.º 194/2009.	• Revisão do tarifário.
Terceiro aditamento ao contrato de concessão dos serviços de abastecimento público de água e de gestão águas residuais urbanas do concelho de Alenquer. (2024-07-31)	• Não atualização das tarifas em vários anos. • Atraso na entrada em exploração de infraestruturas de saneamento da Águas do Oeste. • Integração de infraestruturas associadas a novos loteamentos. • Alteração da faturação do serviço de limpeza de fossas aos utilizadores domésticos.	• Pagamento de compensação direta do concedente à concessionária no valor de 535 mil euros. • Revisão do tarifário.
Segundo aditamento ao contrato de concessão dos serviços de abastecimento público de água e gestão de águas residuais urbanas do concelho de Marco de Canaveses. (2024-10-11)	• Alterações ocorridas aos valores contratuais do tarifário. • Atrasos na execução do plano de investimentos a cargo do concedente e consequente impacto nas taxas de cobertura e nos caudais faturados.	• Prorrogação do prazo da concessão por mais 15 anos. • Revisão do tarifário. • Recalendarização e aumento da retribuição à concedente pela integração de infraestruturas construídas pelo concedente. • Regularização de divida à concessionária. • Pagamento de compensação direta do concedente à concessionária no valor de 6 milhões de euros.
Quarto aditamento ao contrato de concessão dos serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais urbanas do concelho de Paços de Ferreira. (2024-10-29)	• Variação dos caudais face aos previstos no caso base. • Alteração unilateral do tarifário pelo concedente. • Revisão do plano de investimentos da concessionária. • Adaptação ao Decreto-Lei n.º 194/2009.	• Prorrogação do prazo da concessão por mais 15 anos. • Revisão do tarifário. • Eliminação da obrigação de pagamento de retribuição ao concedente.
Quarto aditamento ao contrato de concessão dos serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais urbanas do concelho da Figueira da Foz. (2024-10-29)	• Não atualização das tarifas em 2023. • Revisão do plano de investimentos a cargo da concessionária.	• Prorrogação do prazo da concessão por mais 13 anos.

7.3. REGULAMENTOS DE SERVIÇO

As figuras abaixo mostram a distribuição geográfica das entidades gestoras, respetivamente em alta e em baixa, face ao grau de implementação dos regulamentos de serviço.

Verifica-se que no caso dos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais em alta, de titularidade municipal e estatal, ou não existem

regulamentos de serviço aprovados, ou são aplicados regulamentos aprovados no quadro de uma concessão anterior (prévia à reconfiguração dos atuais sistemas) que foram mantidos em vigor transitoriamente por decisão do concedente, com exceção da Águas de Santo André e da Águas de Vale do Tejo, para o serviço de gestão de águas residuais.

No que respeita aos serviços de gestão de resíduos urbanos em alta, a maioria dos sistemas intermunicipais dispõem já de regulamentos aprovados após o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e, com exceção da VALORSUL, todos os sistemas multimunicipais de gestão de resíduos urbanos de capitais privados dispõem de regulamento atualizado.

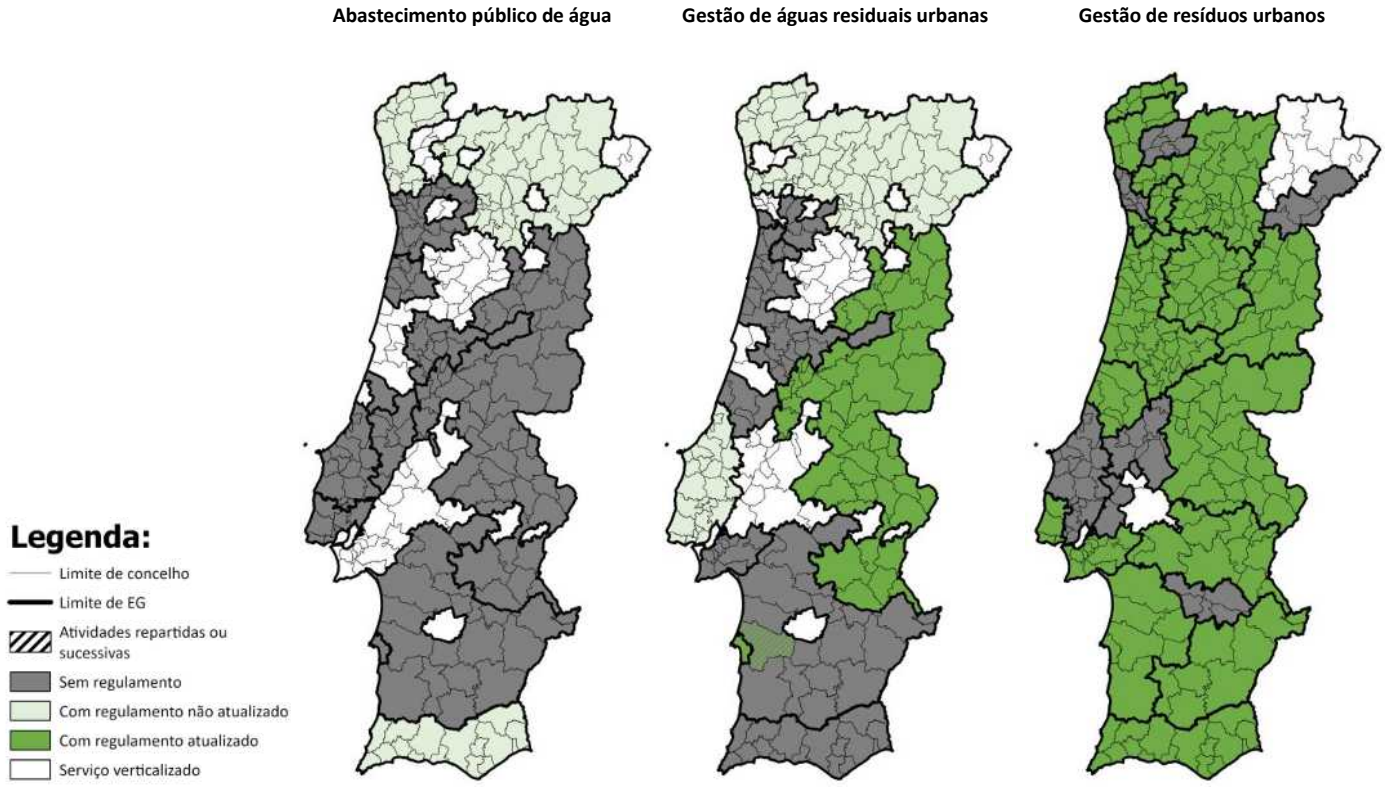


Figura 210. Distribuição geográfica das entidades gestoras, em alta, face ao grau de implementação dos regulamentos de serviço

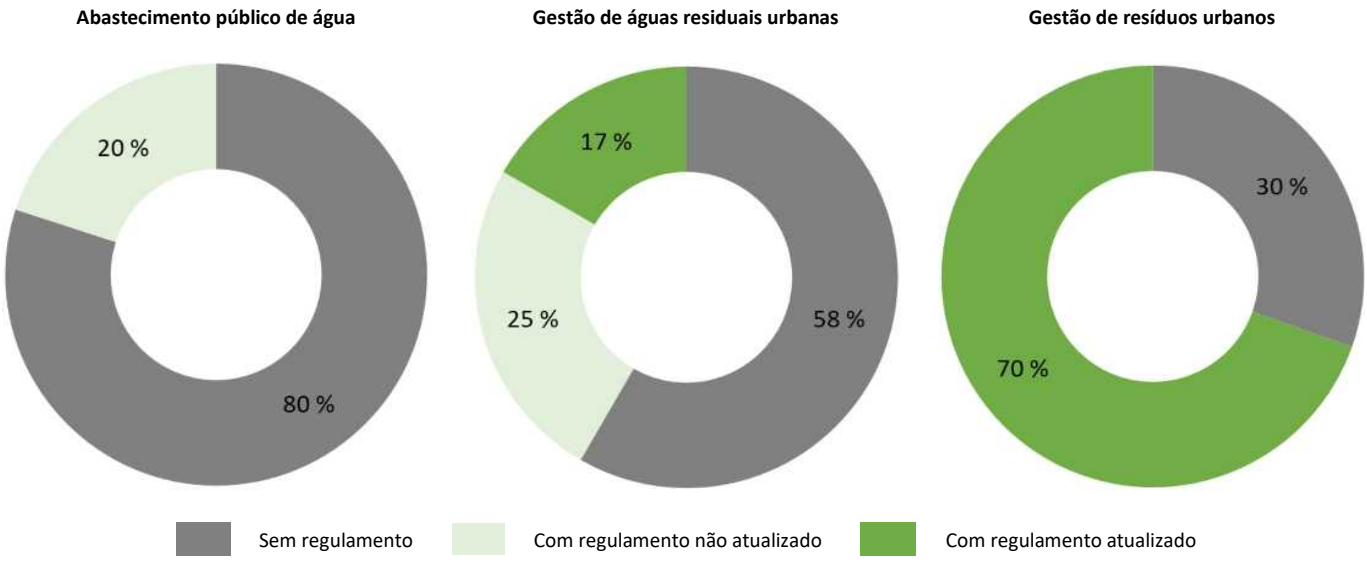


Figura 211. Panorama geral do grau de implementação dos regulamentos de serviço, em alta, em Portugal continental

Nos serviços em baixa é reduzida a percentagem de entidades gestoras sem regulamento de serviço, sendo que a maioria dos regulamentos existentes foram aprovados após o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, como se ilustra na Figura 212.

O serviço de gestão de águas residuais é aquele onde há mais entidades gestoras ainda sem regulamento de serviço e o serviço de gestão de resíduos urbanos onde se verifica um maior número de entidades gestoras com regulamento desatualizado.

A maioria das situações assinaladas como não dispondo de regulamento correspondem a concessões ou delegações que foram constituídas e para as quais ainda não foi aprovado um regulamento próprio (nos termos do diploma legal acima referido, a entidade gestora deve submeter à aprovação da entidade titular uma proposta de regulamento no prazo de um ano a contar do início da sua atividade). A ERSAR tem conhecimento da publicação de 23 regulamentos de serviço municipais durante o ano de 2024 (Quadro 314 do Anexo A-VI.3).

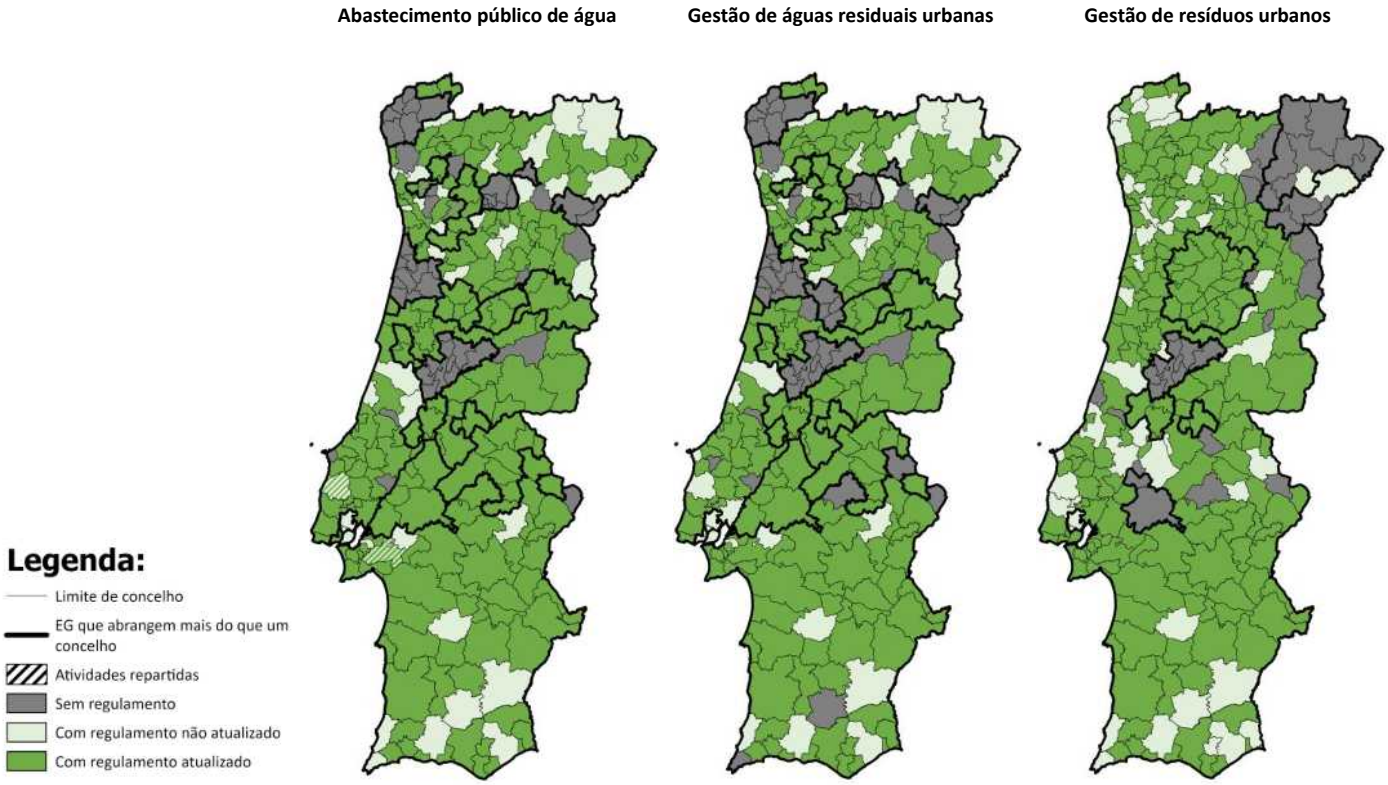


Figura 212. Distribuição geográfica das entidades gestoras, em baixa, face ao grau de implementação dos regulamentos de serviço

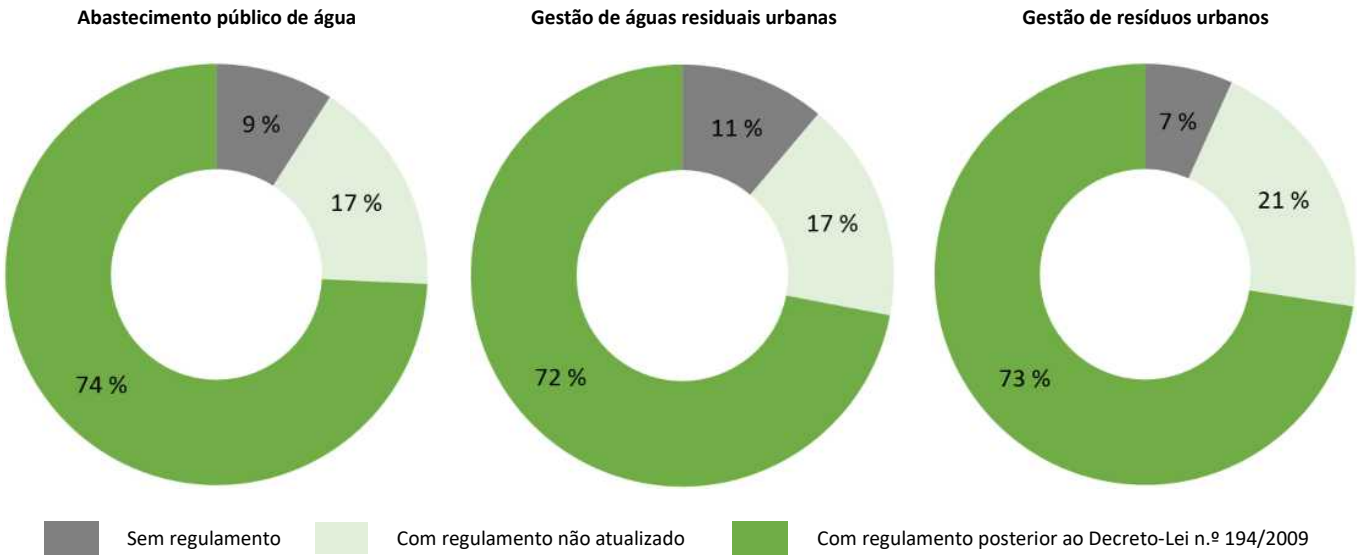


Figura 213. Panorama geral do grau de implementação dos regulamentos de serviço, em baixa, em Portugal continental

7.4. CONTRAORDENAÇÕES

A ERSAR é responsável pela aplicação de sanções no caso de incumprimento das obrigações legais a que as entidades gestoras estão sujeitas e que compete a esta entidade reguladora fiscalizar, nomeadamente no quadro do regime da qualidade da água para consumo humano (atualmente constante do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto), do regime dos serviços municipais (Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e ao Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho) ou do regime do livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro).

Os processos de contraordenação respeitantes a infrações ou indícios de infrações praticadas em 2024 incidiram, essencialmente, sobre as obrigações que decorrem do regime da qualidade da água para consumo humano. Considerando que este regime legal contempla um vasto leque de contraordenações, as mesmas podem ser agregadas em quatro tipologias:

1. Infrações relacionadas com obrigações associadas à submissão e aprovação dos Programas de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), nas quais se incluem os incumprimentos dos requisitos legais relativos ao conteúdo e procedimento de submissão dos referidos programas;
2. Infrações relacionadas com a monitorização e implementação do PCQA, abrangendo todas as infrações associadas à realização das análises legalmente exigidas (seja no âmbito do PCQA ou da monitorização operacional) e à garantia da desinfeção e tratamento da água;
3. Infrações relacionadas com a comunicação e correção de incumprimentos, incluindo as infrações relacionadas com os prazos de comunicação da ocorrência de incumprimentos, investigação e adoção de medidas corretivas e/ou de restrição de consumo;
4. Infrações relacionadas com a prestação e divulgação de informação, respeitantes aos incumprimentos de obrigações de prestação de informação sobre a qualidade da água à autoridade de saúde e aos utilizadores, ou de forma regular através de editais trimestrais com os resultados dos controlos realizados.

As infrações praticadas em 2024 incidiram ainda sobre a obrigação de envio à ERSAR dos tarifários dos serviços, resultante do 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.

Com base nesta sistematização, na Figura 214 observa-se a distribuição das infrações ou indícios de infrações praticadas em 2024.

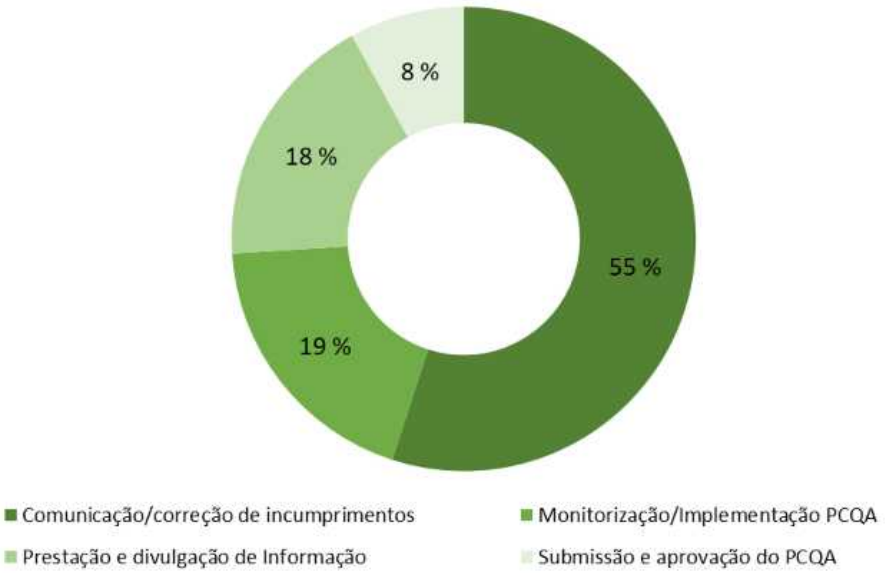


Figura 214. Distribuição da tipologia de infrações ou indícios de infrações praticadas em 2024 objeto de processos de contraordenação na ERSAR

Para a predominância das infrações relativas à comunicação/correção de incumprimentos contribui o facto de se tratarem de obrigações cujo cumprimento a ERSAR monitoriza de forma contínua (acompanhando o reporte de informação através do Portal da ERSAR), atento o seu impacto mais direto na garantia da proteção da saúde humana.

As infrações relativas à prestação e divulgação de informação representadas na Figura 214 respeitam não só às obrigações decorrentes do regime da qualidade da água para consumo humano, como também do regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, conforme acima referido.

Em 2024, a ERSAR decidiu 107 processos de contraordenação. A maioria correspondeu à aplicação de coima (61), sendo aplicada a sanção de admoestação em nove processos e 37 foram arquivados sem decisão condenatória. Das decisões condenatórias proferidas em 2024, 12 foram impugnadas junto do Tribunal da Regulação e Concorrência, sendo que apenas duas delas foram parcialmente alteradas e uma revogada, encontrando-se uma a aguardar decisão do Tribunal da Relação.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O setor regulado tem sofrido uma evolução permanente, num esforço de convergência com os objetivos nacionais e europeus e de adaptação aos desafios mais recentes do setor das águas e resíduos, destacando-se a necessária adaptação às alterações climáticas e à economia circular. Esta evolução tem sido incentivada por uma sociedade civil mais atenta e informada e pelo modelo de regulação da ERSAR.

O presente relatório constitui um dos principais mecanismos para promover a melhoria contínua na gestão dos serviços de águas e resíduos, ao disponibilizar, ano após ano, aos diferentes *stakeholder*s e ao público em geral, informação do regulador, validada e auditada. A caraterização e avaliação do setor que aqui se apresentam, que resultam da aplicação do sistema de indicadores-chave de desempenho sobre a eficiência ou eficácia destes serviços, não só deve suportar a definição das políticas e estratégias nacionais, como também das estratégias locais de gestão dos serviços pelas entidades gestoras, num setor onde se tem registado uma tendência de empresarialização.

8.1. EMPRESARIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E AGREGAÇÃO DE ENTIDADES GESTORAS

Nos últimos anos tem-se verificado uma evolução crescente da empresarialização dos serviços de águas e resíduos, em especial nas componentes em baixa, através sobretudo de empresas municipais ou intermunicipais. No início da década de 2000, os modelos de gestão concessionada e delegada no serviço de abastecimento representavam apenas 20 % da população, ao passo que na atualidade representam 50 %, mais que duplicando o seu peso no setor. Na gestão de águas residuais verificou-se a mesma tendência, passando a população servida por este tipo de entidades de 10 %, a 44 %, em 2024. No serviço de gestão de resíduos, o modelo com maior relevância é o da gestão direta (não empresarial), sendo mais expressivo o submodelo dos serviços municipais, que abrangem cerca de 67 % da população. Na gestão dos serviços em alta, as entidades gestoras de natureza empresarial dominam em todos os serviços, sendo o modelo de gestão concessionada o predominante.

Apesar de se manter uma fragmentação muito considerável nos serviços em baixa, existe uma tendência de redução do número total de entidades gestoras: nos últimos 10 anos, este número diminuiu 15 %, passando de 415 entidades, em 2015, para 352 entidades, em 2024. O abastecimento de água foi o serviço que registou a maior redução (27,9 %), seguido da gestão de águas residuais (16,2 %) e da gestão de resíduos (7,9 %). Para este facto contribuíram principalmente dois fatores: a assunção da responsabilidade sobre a gestão dos sistemas autónomos de abastecimento de água das juntas de freguesia pela entidade gestora e a agregação de sistemas, subsistindo ainda um largo espaço para a agregação e reorganização da prestação dos serviços, integrando economias de escala, gama e processo e adequando os modelos de gestão, que possibilitariam a maximização da eficiência estrutural e operacional e, consequentemente, da sustentabilidade financeira dos serviços.

O serviço de abastecimento em baixa, no ano de 2024, carateriza-se pela criação da Águas Públicas em Altitude e pela saída da CM de Penacova da APIN. Esta última alteração ocorreu também nos serviços de gestão de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, em baixa.

8.2. QUALIDADE DO SERVIÇO

No terceiro ano de aplicação da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, esta edição do RASARP permite fazer uma reflexão sobre as prioridades e estratégias a adotar, para o setor atingir os objetivos previstos nos planos estratégicos. A análise dos resultados obtidos, resumida nos parágrafos seguintes, possibilita a sinalização, por parte do regulador e regulados, das necessidades de melhoria ao nível da eficiência e sustentabilidade da gestão dos serviços, antecipando a necessidade de canalização de investimentos para determinadas áreas.

8.2.1. Abastecimento publico de água

Da avaliação global do serviço de abastecimento, em 2024, destaca-se que, apesar da cobertura do serviço (acessibilidade física) de abastecimento de água em baixa ser de 97 %, o valor da adesão a este serviço é inferior, com 90 %, essencialmente como resultado da utilização de origens de água alternativas, que levanta não apenas questões de saúde pública, mas também ambientais e de sustentabilidade do serviço. Contudo, destaca-se como resultado positivo que o indicador da adesão ao serviço de abastecimento de água atingiu, pela primeira vez, a avaliação mediana. Para além da adesão, a ERSAR recomenda também o investimento na reabilitação de condutas, que regista valores de 0,2 %/ano e 0,5 %/ano, em alta e em baixa, respetivamente, constituindo um indicador com um dos piores resultados, em anos sucessivos.

A percentagem de água não faturada, avaliada como mediana nos serviços em alta e em baixa, com um resultado médio global de 5,2 % e 26,5 %, respetivamente, sinaliza a necessidade de se investir na alteração de procedimentos de faturação e na redução de perdas de água. No serviço em baixa, destaca-se a evolução positiva deste indicador, acompanhada por um ligeiro aumento no número de entidades com resposta. A média do valor das perdas reais diminuiu ligeiramente para a generalidade das entidades gestoras em baixa (de 123 para 118 l/ramal.dia para sistemas com uma densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede), mantendo-se a avaliação mediana, resultando esta ineficiência na perda de cerca de 169,3 milhões de metros cúbicos de água na rede, em 2024. Somando com as perdas do setor em alta (21,3 milhões de metros cúbicos), o serviço de abastecimento público de água perde anualmente cerca de 190,6 milhões de metros cúbicos.

8.2.2. Gestão de águas residuais

No serviço de gestão de águas residuais em baixa, regista-se uma avaliação boa para a cobertura do serviço, com 90 % (mais um ponto percentual em relação a 2023), atingindo

assim o objetivo estabelecido no PEAASAR II para 2013 (90 %). Com a 4.ª geração, este indicador passou a contabilizar também os alojamentos servidos por soluções individuais de gestão de águas residuais controladas pela entidade gestora em locais sem rede fixa disponível, destacando-se a melhoria nas áreas mediamente urbanas em 2024. A adesão ao serviço por rede fixa atinge a avaliação mediana pela primeira vez (90 %), indicando alguns progressos do setor na ligação efetiva dos utilizadores prevista nos contratos e na Lei.

A média do indicador ocorrência de inundações na gestão de águas residuais mantém-se insatisfatória, quer no serviço em alta [8,1/(100 km coletor.ano)], quer no serviço em baixa [4,74/(1000 ramais.ano)], devendo assim ser implementadas medidas preventivas de manutenção e de reabilitação de coletores pelas entidades gestoras, indicador no qual se mantêm também resultados muito insatisfatórios (0,3 %/ano na alta e 0,1 %/ano na baixa). Neste serviço existem mais aspetos a ter em atenção: a) a ocorrência de colapsos estruturais em coletores, cuja média mantém a avaliação mediana (1,0 e 1,1 colapsos por 100 km de rede, por ano, para a alta e baixa, respetivamente); b) a monitorização da condição de coletores, que é insatisfatória nos serviços em alta e em baixa, e em que apenas uma entidades gestora tem avaliação boa e as restantes têm avaliação insatisfatória, sendo a média de 4 % e 2 % respetivamente, quando o limiar inferior do mediano é 50 %,e c) a resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação, com 93 % para o serviço em alta e 94 % para o serviço em baixa, sinalizando a necessidade das entidades gestoras acionarem procedimentos que garantam a resposta escrita à totalidade das solicitações provenientes dos utilizadores, dentro do prazo indicado. Finalmente, o controlo de descargas de emergência, em alta (26 %) e em baixa (18 %), destaca-se como um indicador onde deve ser feito um enorme esforço de evolução por parte das entidades gestoras, para proteção dos meios recetores.

8.2.3. Gestão de resíduos urbanos

Em linha com as orientações estratégicas para o setor, a ERSAR considerou fundamental a inclusão de indicadores relativos ao serviço de recolha seletiva de biorresíduos na 4.ª geração, nomeadamente, o acesso ao serviço. Neste ciclo de avaliação, a ERSAR densificou e clarificou os critérios de reporte de dados junto das entidades gestoras, permitindo uma maior robustez no cálculo desse indicador: em média, em 2024, apenas 19 % dos alojamentos têm acesso a este serviço, pelo que se considera que existe um elevado potencial de melhoria. No que respeita ao acesso ao serviço de recolha seletiva multimaterial, face a 2023, verifica-se uma diminuição da média do indicador no serviço em alta, de 57 % para 53 %, mantendo uma avaliação mediana nas áreas predominantemente urbanas e predominantemente rurais e insatisfatória nas áreas mediamente urbanas. Ainda no âmbito da interface com o utilizador final, os resultados demonstram que as entidades gestoras devem garantir condições de salubridade e segurança na utilização dos contentores, através da melhoria e aumento da frequência das rotinas de lavagem, particularmente, na lavagem de contentores de recolha indiferenciada e de biorresíduos, que apresenta uma média estável entre 2020 e 2024, com avaliação mediana, e na lavagem de contentores da recolha seletiva multimaterial, com avaliação insatisfatória quando assumida por entidades gestoras em alta, que abrangem a maioria do território regulado. Nas reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos observa-se que as entidades gestoras em alta com o serviço de recolha seletiva apresentam, pela primeira vez, uma avaliação boa, evidenciando uma evolução favorável na capacitação das entidades gestoras na adaptação à alteração introduzida no indicador, que passou a contabilizar os pedidos de informação.

A renovação do parque de viaturas nos serviços em alta apresenta avaliação boa, apresentando o melhor valor dos últimos 5 anos (240 944 km/viatura) e nos serviços baixa apresenta avaliação mediana (289 472 km/viatura), sinalizando a necessidade de garantir a sua gradual substituição. O ano em análise foi o primeiro ano de avaliação dos indicadores da rentabilização das viaturas de recolha seletiva (papel/cartão e embalagens), verificando-se a necessidade de um esforço suplementar por parte das entidades gestoras do serviço em alta, no sentido de otimizar a capacidade das viaturas que fazem a recolha deste tipo de resíduos, uma vez que é o serviço onde se registam os piores resultados. A emissão de gases com efeito de estufa pela recolha indiferenciada e seletiva, no serviço em baixa, apresenta avaliação insatisfatória nas áreas predominantemente rurais, sinalizando a necessidade de uma maior otimização de circuitos de recolha e/ou no ajustamento das frequências de recolha à produção de resíduos. Relativamente à taxa de recolha seletiva, observa-se que esta se mantém nos valores registados em 2023, registando uma avaliação mediana (22 %). Por sua vez, a taxa de reciclagem revela uma ligeira melhoria, alcançando os 32 %, embora permaneça com avaliação insatisfatória, sendo expectável uma melhoria dos indicadores nos próximos anos como resultado da implementação do plano estratégico para o setor (PERSU 2030). Finalmente, destaca-se o valor de apenas 68 % para a cobertura de gastos nas entidades gestoras em baixa, mantendo o mesmo nível de 2023, sendo fundamental reverter estes resultados, para fazer face aos desafios colocados à gestão de resíduos.

8.2.4. Avaliação global dos serviços

No que respeita à avaliação global da qualidade dos serviços, no serviço de abastecimento, em termos percentuais, a qualidade do serviço boa representa cerca de 50 a 40 % das avaliações, em alta e em baixa, respetivamente, superando a qualidade do serviço insatisfatória. Por sua vez, nos serviços de gestão de águas residuais e resíduos urbanos as avaliações boas e medianas representam, em média, metade das avaliações, sendo que as avaliações insatisfatórias representam cerca de um terço do total. O aumento da fiabilidade da informação que é reportada ao regulador ao longo dos últimos 10 anos deve ser destacado, verificando-se que o número de indicadores com fiabilidade máxima, em 2024, para a totalidade dos serviços, mantém-se nos 68 % do total. Embora o ano de 2024 corresponda ao terceiro ano de

aplicação da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, as entidades gestoras apresentaram dados com fiabilidade semelhante ao último ano de aplicação da 3.ª geração, verificando-se uma ligeira variação dos dados com fiabilidade mínima ("*") e intermédia ("**"). Esta tendência positiva é sobretudo alicerçada pelo setor em baixa, denotando, por um lado, o investimento das entidades gestoras em melhorar a gestão dos seus sistemas de informação e, por outro, a crescente incorporação das boas práticas que resultam da integração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço desenvolvido pela ERSAR na gestão diária das entidades, capacitando-as para uma gestão informada dos serviços e assim tornando-o eficaz e eficiente. De notar que, para o conjunto dos três serviços, em 2024, a gestão de resíduos urbanos apresenta a informação mais fiável.

8.3. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS, ÍNDICES E INDICADORES DE PERFIL

Não há boa gestão sem boa informação. Neste sentido, uma série histórica a destacar é a evolução positiva do Índice de Conhecimento Infraestrutural nos serviços de águas, que confirma o esforço que as entidades gestoras estão a fazer para cadastrarem as suas infraestruturas. Ainda assim, verifica-se que o serviço de abastecimento de água em baixa apresenta valores médios inferiores aos do serviço em alta, e o serviço de gestão de águas residuais apresenta valores médios inferiores, tanto neste índice como no Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas, quando comparado com o abastecimento de água. Fazendo o paralelo com o serviço de gestão de resíduos urbanos, no Índice de Conhecimento dos Ativos Físicos e Otimização de Recolha verifica-se que as entidades gestoras em alta (83 em 100) se encontram mais capacitadas do que as entidades gestoras em baixa (51 em 100), sendo fundamental que esta situação evolua, viabilizando a adoção de estratégias adequadas de planeamento dos investimentos e de gestão dos custos operacionais.

Considerando o Índice do Valor da Infraestrutura para o serviço de abastecimento, verifica-se que, ao contrário das entidades gestoras em alta, no setor em baixa, a maioria das entidades gestoras operam redes envelhecidas (que é concordante com os resultados, também muito negativos, no indicador de reabilitação de condutas). No que respeita ao Índice de Medição de Caudais, no serviço de abastecimento, verifica-se que as entidades gestoras apresentam uma evolução positiva ao longo dos últimos 5 anos, mas sem grande expressão, sendo que o valor do índice registou a diminuição de um ponto face a 2023. Na gestão em baixa de águas residuais, este índice teve um valor de 63 (em 200), sofrendo uma diminuição face a 2023. Os resultados tornam evidente a necessidade de investimento por parte das entidades gestoras na medição de caudais, fundamental para uma gestão e controlo de afluências indevidas adequados.

No que respeita ao planeamento e operacionalização de medidas relacionadas com a garantia de segurança e resiliência dos serviços de abastecimento de água e gestão de águas residuais, o Índice de Segurança e Resiliência revela valores superiores para o serviço em alta (apresentando um valor médio de 180 em 200), como reflexo da maior capacitação destas entidades para os aspetos avaliados, com recursos técnicos e financeiros acima da média do panorama nacional para o setor. As vertentes com maior pontuação são as relativas à "segurança da água" e "segurança de saneamento", verificando-se uma enorme oportunidade de melhoria nas restantes vertentes, nomeadamente na segurança das instalações, cibersegurança, contingência para situações de seca ou inundações e a gestão da emergência ou crises.

Por fim, pela análise do Índice de Faturação em Função da Produção é possível constatar que, em 2024, apenas 21 entidades gestoras tinham implementados sistemas PAYT ou SAYT, das quais nove simultaneamente no canal HORECA e no setor doméstico. A Maiambiente, a CM de Guimarães, a CM de Ourique, a CM de Moura e SM de Viana do Castelo são as mais avançadas na aplicação deste tipo de tarifários, embora ainda não abranjam a totalidade dos alojamentos existentes na sua área de intervenção. Verifica-se, assim, que há um longo caminho a percorrer na utilização deste instrumento económico-financeiro, como uma mais-valia no incentivo à mudança de comportamentos dos utilizadores finais.

Face ao elevado número de infraestruturas operadas, os serviços de abastecimento de água e gestão de águas residuais são grandes consumidores de energia elétrica, o que implica a emissão indireta de gases com efeito de estufa. No serviço de abastecimento, as entidades gestoras em alta apresentam um valor de emissões indiretas, por volume de consumo autorizado, superior em relação às entidades gestoras em baixa, recuperando parcialmente os valores registados em 2022. No serviço de gestão de águas residuais, as entidades gestoras em alta apresentam um rácio de consumo de energia inferior ao reportado pelas entidades gestoras em baixa, que resultará de medidas que garantem uma maior eficiência energética e do efeito de escala ao operarem estações de tratamento de maior dimensão. No que diz respeito às lamas provenientes do tratamento de águas residuais urbanas, todas as entidades em alta garantem um encaminhamento adequado à totalidade das lamas produzidas nas suas instalações, no entanto, subsistem nove entidades gestoras em baixa que não garantem a entrega das lamas a operadores licenciados.

Atendendo à tendência de diminuição das disponibilidades hídricas no contexto nacional e ao consequente aumento da pressão sobre as massas de água, importa registar que, no ano em análise, a percentagem de água captada em captações licenciadas, manteve os níveis de 2023 (78 %). Ainda no âmbito do contexto de alterações climáticas, a necessidade de implementação de sistemas de produção de água residual tratada para reutilização deve assumir cada vez maior relevância. Na sequência da revisão do Guia Técnico n.º 27, desde o ciclo de avaliação de 2023, passaram a ser contabilizadas as ETAR que dispunham de uma licença de produção válida ou estiveram sujeitas a comunicação prévia, nos termos do Decreto-Lei n.º 119/2019, de 21 de agosto, na sua redação atual. A variação positiva do indicador, que deixou de se encontrar em fase de teste, confirmou o impacto favorável desta alteração na definição do indicador. No que

respeita ao licenciamento, em 2024, as instalações sem licença de descarga superam as instalações com licença de descarga válida (48 %). Apesar de ter ocorrido uma diminuição do número de instalações de tratamento, constata-se que foi tratado um volume de águas residuais urbanas superior ao volume recolhido nos utilizadores (cerca de 103 %), refletindo a existência de infiltrações e de afluências indevidas.

No setor dos resíduos, em 2024, apenas 16 % da quantidade total de resíduos urbanos recolhidos corresponde à recolha seletiva multimaterial e 5 % à recolha seletiva de biorresíduos, valores que se mantêm longe do seu potencial e dos valores definidos no plano estratégico para o setor. Verifica-se que a deposição de resíduos urbanos em aterro diminui face a 2023 mantendo-se, no entanto, com um peso percentual elevado, quer enquanto destino direto (24 %), quer enquanto destino final (55 %). No que respeita à origem dos resíduos depositados em aterro, cerca de 41 % são provenientes de entregas diretas dos municípios e 50 % são refugos e rejeitados que resultam de operações de tratamento, sinalizando um enorme potencial de melhoria da eficiência das instalações de tratamento. Por outro lado, verifica-se um incremento positivo nos resíduos urbanos encaminhados para as unidades de "Tratamento mecânico (TM)/Tratamento mecânico e biológico (TMB)/Valorização orgânica", ainda que, dos 40 % de resíduos urbanos recolhidos que deram entrada nessas instalações, apenas 11 % foram encaminhados para valorização orgânica.

No que respeita à quantidade média anual de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem (recolha seletiva multimaterial) recolhida por capacidade instalada, verifica-se que esta é proporcional à densidade populacional da área de intervenção: as áreas predominantemente urbanas são as que mais contribuem para a recolha seletiva multimaterial por unidade de volume de contentorização instalada, devido à maior densidade populacional e aos hábitos de consumo das populações nessas áreas. Em contrapartida, as áreas predominantemente rurais apresentam menor capacidade instalada de equipamentos de deposição seletiva, apesar de terem maior dispersão populacional, sugerindo que deve haver maior investimento por parte das entidades gestoras para garantir a acessibilidade física deste serviço a toda a população residente na sua área de intervenção.

Relativamente à deposição indiferenciada, verifica-se o contrário, a capacidade instalada é superior nas áreas predominantemente rurais, o que evidencia a necessidade das entidades gestoras que operam nestas zonas "sacrificarem" a deposição indiferenciada, investindo mais na contentorização de deposição seletiva.

8.4. MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL

No âmbito da monitorização legal e contratual, verifica-se que, em 2024, no modelo de gestão delegada, cerca de 17 % das entidades gestoras não tinha a sua situação contratual regularizada, o que representa uma redução de quatro pontos percentuais das situações irregulares face ao ano anterior. Os contratos de gestão delegada devem ser revistos a cada 5 anos (revisões quinquenais), podendo haver revisões extraordinárias, sendo que, no final do ano de 2024, 17 entidades gestoras delegatárias encontravam-se com contratos cujo período quinquenal vinculativo havia já expirado. Destaca-se também como um aspeto menos positivo, a avaliação realizada sobre o grau de implementação dos regulamentos de serviço, evidenciando-se pela negativa os serviços de abastecimento e gestão de águas residuais em alta, com 83 % a 100 % das entidades sem regulamento ou com regulamento de serviço desatualizado, ao contrário do serviço de gestão de resíduos, em que 70 % das entidades gestoras já dispõe de regulamento atualizado. Nos serviços em baixa, a situação é melhor, verificando-se, no entanto, que cerca de um quarto não têm regulamento, ou o mesmo não se encontra atualizado. Por fim, em 2024, os processos de contraordenação incidiram essencialmente sobre as obrigações que decorrem do regime da qualidade da água para consumo humano, onde predominam as infrações relativas à comunicação/correção de incumprimentos, resultante da monitorização contínua por parte da ERSAR enquanto autoridade competente.

8.5. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

Em 2024, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos investiu 619,9 milhões de euros, dos quais 33,1 % foi concretizado por entidades gestoras que operam em concessão, 22,6 % por entidades gestoras que operam em modelo de delegação e 44,3 % por entidades gestoras que operam em modelo de gestão direta. O conjunto de entidades gestoras que prestam serviços em alta de águas e resíduos, em Portugal continental, com reporte de contas validado, apresenta *superavit* de rendimentos, tendo em conta que os rendimentos e ganhos totais (1507 milhões de euros) são superiores aos gastos totais (1407 milhões de euros). Em relação ao serviço em baixa, verifica-se um *superavit* ao nível do abastecimento público de água e défice na gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos. Importa ainda referir que, em 2024, a maioria das entidades gestoras que não recupera os custos com a prestação dos serviços de águas e resíduos opera em regime de gestão direta (serviços municipais, municipalizados e associações de municípios), sendo mais evidente no setor dos resíduos. Na análise por entidade gestora, foram identificadas várias situações de desequilíbrio, que devem ser alvo de especial atenção, nomeadamente, algumas entidades não cobrarem o serviço prestado ou aplicarem tarifas que não recuperam os gastos com a prestação do serviço.

Em 2024, o investimento acumulado no setor de águas e resíduos atinge 19,4 mil milhões de euros, tendo 9,9 mil milhões sido realizado por entidades gestoras que prestam serviços em alta e 9,5 mil milhões por entidades gestoras que prestam serviços em baixa. Ao nível do emprego, em 2024, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental, em alta e em baixa, empregaram um total de 34,1 milhares de trabalhadores, sendo 26,2 mil empregos diretos e 7,9 mil empregos indiretos. Verifica-se, ao longo dos últimos anos, nos serviços de abastecimento de água e gestão de águas residuais

urbanas, uma tendência de estabilização do número total de empregos. Por outro lado, verifica-se uma tendência crescente do pessoal próprio no setor da gestão de resíduos, que soma o mesmo número de trabalhadores dos serviços de águas, podendo-se considerar de capital humano mais intensivo. Em 2024, a contratação de prestadores de serviços é superior nos serviços de abastecimento de água e gestão de águas residuais urbanas em alta, comparativamente com os respetivos serviços em baixa, ao contrário do que se verifica no serviço de gestão de resíduos, em que a prestação de serviços é mais preponderante no serviço em baixa, com particular relevância na recolha indiferenciada e nas lavagens de equipamentos.

8.5.1. Custo da ineficiência hídrica

Em 2024, a água não faturada pelas entidades gestoras que prestam o serviço abastecimento de água em alta, atinge 34,1 milhões de metros cúbicos (+4,3 % face ao ano anterior). Nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa, a água não faturada atinge 224,0 milhões de metros cúbicos (-0,7 % face ao ano anterior).

No conjunto das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa, 75,6 % da água não faturada tem origem nas perdas reais, 13,9 % nas perdas aparentes e 10,5 % no consumo autorizado não faturado, destacando-se pela negativa as entidades que operam nos serviços municipais, serviços municipalizados ou intermunicipalizados e empresas municipais ou intermunicipais, que detêm os níveis mais elevados de água não faturada nas suas várias componentes, com principal incidência nas perdas reais.

Na atividade de gestão de águas residuais urbanas verifica-se que o total do volume que chega às ETAR é superior ao total do volume de água consumida nos usos domésticos e não domésticos. Esta diferença é explicada pelas afluências indevidas resultantes de infiltrações de águas pluviais em coletores e ligações das redes pluviais às redes de saneamento, entre outras. Os volumes de afluências indevidas que entram nas redes traduzem-se, em adição às perdas reais, em gastos desnecessários que as entidades gestoras em baixa incorrem com o tratamento da água residual nas ETAR das entidades gestoras em alta e que, por sua vez, são repercutidos nas tarifas cobradas ao utilizador final.

Face a estas ineficiências, o exercício realizado para estimar o potencial de poupança decorrente das perdas reais e afluências indevidas pode assumir duas perspetivas: ambiental e financeira. Na primeira, o potencial de poupança traduz-se na diminuição de extração de volumes captados ao meio hídrico e ascenderia, em 2024, a cerca de 213,5 milhões de metros cúbicos de água (o potencial de poupança relativo às perdas reais seria o equivalente a cerca de 135,4 milhões de metros cúbicos por ano, assumindo 80 % menos de perdas reais, e o potencial de poupança relativo à reutilização de água residual seria cerca de 78 milhões de metros cúbicos por ano, assumindo que 10 % do volume de água residual tratada é encaminhado para reutilização). Neste contexto, importa salientar que o potencial de poupança associado às perdas reais, permitiria abastecer cerca de 2,8 milhões de habitantes num só ano. Na segunda perspetiva, o potencial de poupança, em 2024, ascenderia a cerca de 157,9 milhões de euros (73,6 milhões de euros, associado aos gastos com a aquisição de água em alta para abastecimento público, que corresponde às perdas na rede de distribuição, e 84,3 milhões de euros, associado aos gastos com o tratamento em alta das afluências indevidas nas ETAR).

8.5.2. Encargos tarifários

Em Portugal continental, verifica-se uma amplitude significativa no valor da fatura mensal suportada pelos consumidores, decorrente da grande heterogeneidade nos valores praticados pelas várias entidades gestoras, sendo que a mediana da fatura mensal do utilizador final para um consumo mensal de 10 metros cúbicos de água ascende a 29,45 €. Verifica-se que foram praticados tarifários sociais na maioria dos municípios de Portugal continental, não obstante apenas uma minoria resultar da adesão ao regime legal em vigor. Adicionalmente, a maioria dos concelhos aplica tarifários para famílias numerosas nos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais, sendo igualmente praticados, em alguns municípios, no serviço de gestão de resíduos urbanos.

8.6. REGULAMOS HOJE POR UM AMANHÃ MELHOR

Concluindo, o Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço implementado pela ERSAR tem procurado acompanhar a evolução dos desafios colocados ao setor. A integração, na 4.ª geração deste sistema de avaliação, das metas europeias e das mais recentes linhas estratégicas estabelecidas pelo PENSAARP 2030 e PERSU 2030 para a próxima década, com relevo para a eficiência hídrica e energética, valorização e circularidade, sinalizam a urgência de uma gestão responsável, eficiente e eficaz dos recursos ambientais nacionais, promovendo resiliência do setor aos desafios das alterações climáticas, a que o nosso País é particularmente sensível.

A abordagem holística da regulação de serviços que geram e gerem resíduos, aplicando os princípios da economia circular e potenciando relações de simbiose entre os três serviços regulados, e economias de escala, processo e gama, são um caminho que a ERSAR pretende continuar a percorrer com os regulados, para o que fazemos melhor hoje, possa construir um amanhã melhor.

Com mais esta edição do Volume 1 do RASARP, a ERSAR pretende contribuir para que os desafios que se avizinham, num setor ainda muito diverso e fragmentado, sejam sinalizados e encarados com a cultura de rigor que deve caraterizar a gestão dos serviços que regula, prestando informação concisa, credível e de fácil interpretação, necessária à tomada de decisão.

Anexos

ANEXO I. CAPÍTULO 2: O SETOR E PRINCIPAIS INTERVENIENTES

O presente anexo organiza-se em vários subcapítulos que abrangem a Caraterização Geral, os Modelos de Gestão das Entidades, o Enquadramento Estratégico do Setor, a Legislação e Regulamentação, a Entidade Reguladora e as Entidades Prestadoras de Serviços de Águas e Resíduos.

A-I.1. CARATERIZAÇÃO GERAL

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

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, uma única entidade presta esses serviços em cada área geográfica, não havendo praticamente possibilidade de escolha de alternativas para os utilizadores.

O setor pode dividir-se em dois subsetores significativamente distintos na perspetiva tecnológica e operacional: o subsetor dos serviços de águas e o subsetor dos serviços de gestão de resíduos urbanos. A cadeia de valor das atividades dos serviços de águas e resíduos permite compreender a sua complementaridade enquanto peças fundamentais do, tradicionalmente designado, saneamento básico (Figura 215). 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 gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos. Esta estruturação do setor conduziu a vantagens em termos de economias de escala e conduziu simultaneamente à divisão da cadeia de valor da prestação dos serviços considerando as fases do processo produtivo.

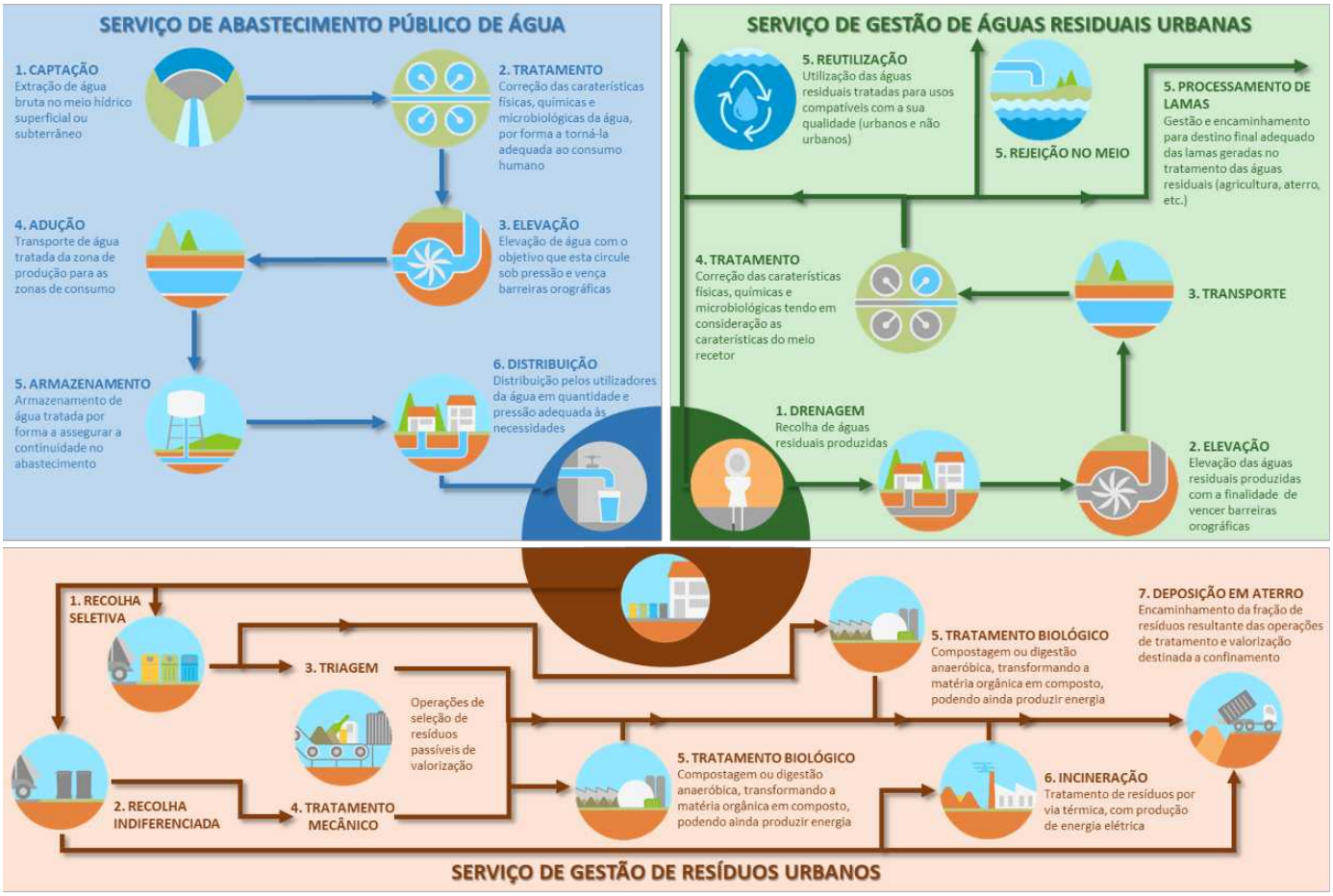


Figura 215. Cadeia de valor do setor de águas e resíduos

O ciclo urbano da água engloba todas as fases referidas para as atividades de abastecimento de água e gestão de águas residuais, desde a captação da água até à rejeição final da água residual na natureza.

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

O setor das águas carateriza-se, em termos dos recursos que absorve, como capital-intensivo e com períodos prolongados de retorno do investimento. Esta caraterização 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 impactos significativos nas tarifas a praticar aos utilizadores finais.

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

Em termos de estrutura de mercado, o setor dos resíduos é distinto do setor dos serviços de águas. Os serviços de gestão de resíduos urbanos são, por opção estratégica nacional, prestados num regime de monopólio legal, de modo a assegurar que há um único prestador por cada área geográfica, não existindo, ao contrário do setor das águas, um caso típico de monopólio natural. Por este motivo, neste setor é também importante a regulação económica e da qualidade do serviço.

A-I.2. MODELOS DE GESTÃO DAS ENTIDADES

No Quadro 302 sistematizam-se os diferentes modelos de gestão das entidades gestoras que atuam em Portugal continental, que se descrevem nas secções seguintes.

Quadro 302. 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	Empresa 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 gestão de águas residuais ou maioritária no caso dos serviços de gestão de resíduos 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.
Gestão concessionada	Empresa concessionária municipal	Parceria Público-Privada (municípios e outras entidades privadas).

A-I.2.1. MODELO DE GESTÃO DIRETA

O Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, que revogou o Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro, permite 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, aos quais são aplicáveis as regras gerais do regime jurídico das autarquias locais. A diferença entre os serviços municipais e municipalizados consiste no grau de autonomia administrativa e financeira (maior no segundo caso, com orçamento próprio e organização autónoma), embora ambos estejam integrados no município, com tarifas fixadas pelos respetivos órgãos.

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

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

A-I.2.2. MODELO DE GESTÃO DELEGADA

Apesar de na descrição dos modelos de gestão de sistemas de titularidade estatal constante do já citado Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, não estar expressamente previsto, por razões históricas, existe em Portugal 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[31].

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 permitiu a criação de empresas tendo obrigatoriamente como objeto a exploração de atividades de interesse geral. O atual regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais[32] continua a prever que as empresas do setor empresarial local (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, a gestão de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos urbanos.

Este modelo de gestão pressupõe a celebração de um contrato entre o município e a empresa que defina os objetivos e a política de preços a seguir pela empresa. 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 5 em 5 anos. Sempre que os municípios pretendam estabelecer uma parceria com privados, deve ser definido um período de permanência mínima do parceiro privado, assim como opções de compra e de venda das respetivas ações, com vista a permitir a sua saída por iniciativa própria ou do município. Admite-se expressamente a concessão parcial do serviço delegado.

O Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, institucionalizou a possibilidade de os municípios estabelecerem parcerias com o Estado para a gestão de serviços de titularidade municipal. A parceria materializa-se na celebração de um contrato de parceria entre o Estado e os municípios, seguido de um contrato de gestão entre aqueles e a entidade gestora do sistema, a qual pode ser uma empresa do setor empresarial local ou estatal. A regulamentação deste modelo de gestão é minimalista, remetendo para o nível contratual a definição das regras de relacionamento entre os parceiros e entre estes e a entidade gestora.

A-I.2.3. MODELO DE GESTÃO CONCESSIONADA

As concessionárias de sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de gestão de águas residuais mantêm-se 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 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 Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, 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[33]. Na sequência da abertura das concessões multimunicipais dos serviços de gestão 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 efetuada pelo Estado através de decreto-lei, seguido de contrato de concessão, por um prazo que não pode exceder 50 anos (podendo resultar da agregação ou cisão de sistemas pré-existentes, conforme permitido pelo Decreto-Lei n.º 92/2013). O concedente tem poderes de direção, fiscalização, autorização, suspensão e de aprovação dos respetivos atos. Com a entrada em vigor dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela 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.

As concessões dos sistemas municipais regem-se pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto. O contrato de concessão é celebrado na sequência de um procedimento de contratação pública e fixa os direitos e obrigações da concessionária quanto à

[31] No âmbito da criação do sistema multimunicipal de Lisboa e Vale do Tejo, o Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, o Estado delegou na EPAL a gestão deste sistema multimunicipal (substituído em 2017 pelo sistema multimunicipal de Vale do Tejo) e definiu um regime de uniformidade tarifária com o serviço de abastecimento de água em alta que já pertencia à EPAL. O mesmo diploma definiu ainda as tarifas a praticar pela EPAL num período de 5 anos, determinando que esta empresa passaria a ficar sujeita à regulação da ERSAR em matéria de regulação económica.

[32] Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, em vigor desde 1 de setembro de 2012.

[33] Diplomas objeto de revisão e de republicação através do Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto.

prestação do serviço, definindo a fórmula de atualização anual das tarifas, sujeita a ratificação pelo concedente, bem como as condições em que a concessionária terá direito à reposição do equilíbrio económico-financeiro, quando se verifique uma alteração significativa das condições de exploração, por determinação do concedente ou por modificação das normas legais e regulamentares em vigor à data da concessão. Não é permitida a transmissão, total ou parcial, da concessão de sistemas municipais. O prazo máximo das concessões é de 30 anos.

Com vista a melhorar o processo de tomada da decisão de concessionar, a lei exige que a mesma (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.

A-I.3. ENTIDADE REGULADORA

A ERSAR[34], 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, tem por missão a regulação e a supervisão dos serviços de abastecimento público de água, de gestão 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:

5. 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.
6. Sustentabilidade económica, infraestrutural e de recursos humanos das entidades gestoras.
7. Sustentabilidade ambiental na utilização de recursos e na prevenção da poluição sobre os impactos dos serviços na água, no ar e no solo.

Na Figura 216 apresenta-se o modelo de regulação aplicado pela ERSAR.



Figura 216. Modelo de regulação e supervisão da ERSAR

Além da regulação estrutural do setor, focada na organização e criação de regras e instrumentos para o bom funcionamento dos serviços, a ERSAR prossegue atribuições de regulação comportamental das áreas legal e contratual, económica, da qualidade do

[34] 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.

serviço e da interface com os utilizadores, nos seus diferentes ciclos de regulação para a totalidade das entidades gestoras reguladas, com exceção do ciclo de regulação da qualidade da água para consumo humano que abrange apenas as entidades gestoras de serviço de abastecimento público de água (222 entidades gestoras).

A descrição das atividades de regulação pode ser consultada, em maior detalhe, no sítio eletrónico da ERSAR, em "O que fazemos" (*www.ersar.pt*).

A-I.4. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Nesta secção apresenta-se uma descrição do setor que compõe os serviços de abastecimento público de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos.

A-I.4.1. ENTIDADES GESTORAS DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

Entidades gestoras em alta

O quadro abaixo detalha o número de entidades gestoras, concelhos, área e população abrangidas e densidade populacional por submodelo de gestão.

Quadro 303. Panorama dos serviços de abastecimento de água em alta

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km²)
Concessões multimunicipais	6	173	51 720	4 948	96
Concessões municipais	4	11	975	192	197
Delegações estatais	1	25	3 885	1 803	464
Parcerias Estado/municípios	1	20	15 533	228	15
Empresas municipais ou intermunicipais	1	1	435	44	101
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	4	4	88	3,60	41
Serviços municipais	2	2	136	0,15	1
Total	**19**	**236**	**72 773**	**7 219**	**99**

As concessões multimunicipais são o submodelo de gestão largamente predominante no serviço em alta, abrangendo um total de 173 municípios (73 %) e mais de 4,9 milhões de habitantes (69 %). A única delegação estatal (EPAL) também tem relevância, fruto da elevada concentração de população na sua área de intervenção.

Em 2024 não se registaram alterações no setor, caraterizado, há alguns anos, pela sua estabilidade em termos de tecido de entidades que prestam o serviço de abastecimento de água em alta.

Entidades gestoras em baixa

O quadro abaixo detalha o número de entidades gestoras, concelhos, área e população abrangidas e densidade populacional por submodelo de gestão.

Quadro 304. Panorama dos serviços de abastecimento de água em baixa

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos[35]	Área abrangida (km²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km²)
Concessões multimunicipais	1	1	75	10	137
Concessões municipais	23	28	6 542	1 591	243
Delegações estatais	1	1	100	546	5 455
Parcerias Estado/municípios	3	23	4 352	673	155
Empresas municipais ou intermunicipais	30	68	18 790	2 168	115
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	21	27	9 170	2 506	273
Serviços municipais	135	136	5 0663	2 385	47
Total	**214**	**284**	**89 693**	**9 880**	**110**

Os serviços municipais são o submodelo de gestão com maior representatividade, com 136 municípios (48 % do total de municípios) e abrangendo mais de 2,4 milhões de habitantes (24 % da população), predominando nas zonas rurais, com menor densidade populacional (este é o submodelo com menor densidade populacional, com 47 hab./km^2). Esta caraterística pode ser confirmada no mapa da Figura 4, onde se observa que a maior parte dos serviços municipais se localiza no interior do País.

As concessionárias municipais, as empresas municipais ou intermunicipais e os serviços municipalizados ou intermunicipalizados são também submodelos de gestão com peso no serviço de abastecimento de água em baixa, abrangendo 1,6 milhões de habitantes (16 %), 2,2 milhões de habitantes (22 %) e 2,5 milhões de habitantes (25 %), respetivamente. Apesar de abrangerem muito menos municípios que os serviços municipais, as caraterísticas mais urbanas das suas áreas de intervenção justificam o elevado número de habitantes que se encontram afetos a estes submodelos de gestão, que somam quase 6,3 milhões de habitantes (63 % da população de Portugal continental).

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.

O ano de 2024 foi caraterizado pela criação da Águas Públicas em Altitude e pela saída do município de Penacova do sistema gerido pela APIN, ficando a geri-lo diretamente. A primeira entidade, um serviço intermunicipalizado, é o resultado da agregação de quatro entidades em gestão direta localizadas no distrito da Guarda.

A-I.4.2. ENTIDADES GESTORAS DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Entidades gestoras em alta

O quadro abaixo detalha o número de entidades gestoras, concelhos, área e população abrangidas e densidade populacional por submodelo de gestão.

[35] Em alguns municípios a prestação do serviço é repartida entre várias entidades gestoras, motivo pelo qual o número total de concelhos vertido no Quadro 304 é de 284 em vez de 278.

Quadro 305. Panorama dos serviços de gestão de águas residuais urbanas em alta

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km²)
Concessões multimunicipais	8	202	47 253	6 907	146
Concessões municipais	2	6	1 031	392	380
Parcerias Estado/municípios	1	20	15 533	228	15
Associações de municípios	1	4	176	90	514
Total	**12**	**232**	**63 994**	**7 617**	**119**

O submodelo de gestão predominante no serviço de gestão de águas residuais em alta é o das concessões multimunicipais, que abrange aproximadamente 6,9 milhões de habitantes e um total de 202 municípios, representando 91 % e 87 % do universo pertencente ao serviço 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, que abrange grande parte do Alentejo e se localiza sobretudo em áreas predominantemente rurais.

Em 2024 não se registaram alterações no setor, caraterizado, há vários anos, pela sua estabilidade em termos de tecido de entidades que prestam o serviço de gestão de águas residuais em alta.

Entidades gestoras em baixa

O quadro abaixo detalha o número de entidades gestoras, concelhos, área e população abrangidas e densidade populacional por submodelo de gestão.

Quadro 306. Panorama dos serviços de gestão de águas residuais urbanas em baixa

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos[36]	Área abrangida (km²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km²)
Concessões municipais	21	21	5 644	1 422	252
Parcerias Estado/municípios	3	25	4 716	815	173
Empresas municipais ou intermunicipais	28	67	18 884	2 148	114
Associações de municípios	1	4	800	57	71
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	20	25	8 174	2 472	302
Serviços municipais	138	138	51 129	2 961	58
Total	**211**	**280**	**89 347**	**9 874**	**111**

Os serviços municipais têm a maior representatividade na gestão de águas residuais em baixa, abrangendo cerca de 3,0 milhões de habitantes e 138 municípios. Apesar de representar 49 % do total de municípios e 57 % da área de Portugal continental, este tipo de entidades atua, por norma, em meios com pouca densidade populacional (58 hab./km^2), com caraterísticas rurais, o que vai ao encontro do observado no mapa da Figura 6, onde se pode verificar que a distribuição dos serviços municipais se encontra sobretudo no interior do País e, consequentemente, em zonas menos povoadas (representando apenas 30 % da população).

Em relação aos restantes submodelos verifica-se que, apesar de não terem a mesma preponderância que os serviços municipais, as concessões municipais, as empresas municipais ou intermunicipais e os serviços municipalizados ou intermunicipalizados abrangem 1,4 milhões de habitantes, 2,1 milhões de habitantes e 2,5 milhões de habitantes, isto é, cerca de 14 %, 22 % e 25 % da população, respetivamente.

À imagem do que foi referido no serviço de abastecimento de água, no ano de 2024, assistiu-se à criação da Águas Públicas em Altitude, gerindo os serviços nos municípios de Celorico da Beira, Guarda, Manteigas e Sabugal, e à saída do município de Penacova do sistema gerido pela APIN.

A-I.4.3. ENTIDADES GESTORAS DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

Entidades gestoras em alta

O quadro abaixo detalha o número de entidades gestoras, concelhos, área e população abrangidas e densidade populacional por submodelo de gestão.

[36] Nos municípios de Grândola e Loulé, a prestação do serviço é repartida entre serviços municipais e empresas municipais ou intermunicipais, motivo pelo qual o número total de concelhos vertido no Quadro 306 é de 280 em vez de 278.

Quadro 307. Panorama dos serviços de gestão de resíduos urbanos em alta

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos	Área abrangida (km²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km²)
Concessões multimunicipais	12	180	49 211	6 561	133
Empresas municipais ou intermunicipais	9	74	31 097	2 154	69
Associações de municípios	2	13	2 394	997	417
Total	**23**	**267**	**82 702**	**9712**	**117**

Existem 23 entidades gestoras de gestão de resíduos urbanos em alta a operar em Portugal continental, verificando-se que é o modelo das concessões que domina, abrangendo cerca de dois terços da população. Por outro lado, as empresas municipais ou intermunicipais servem 22 % da população, ao passo que as associações de municípios apenas 10 %.

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 48 % do total da população abrangida. Fruto das elevadas assimetrias patentes no País entre o interior e litoral, 52 % da população que é servida pelos restantes 18 sistemas de gestão de resíduos urbanos, distribui-se por 92 % do território de Portugal continental, constituindo um desafio de gestão e garantia de sustentabilidade económica.

Para vincar esta situação atenda-se 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 40 % da área do território de Portugal continental abrangida pelo serviço, servem apenas 6 % da população.

Em 2024, toda a população de Portugal continental era abrangida por entidades gestoras de serviços de gestão de resíduos urbanos responsáveis por realizar o seu tratamento, tendo o setor uma forte componente empresarial, uma vez que as entidades concessionárias e em gestão delegada abrangem quase 90 % da população do território. Dá-se nota que, em 2024, não se registou qualquer alteração ao tecido de entidades que realizam a gestão de resíduos urbanos em alta.

Entidades gestoras em baixa

O quadro abaixo detalha o número de entidades gestoras, concelhos, área e população abrangidas e densidade populacional por submodelo de gestão.

Quadro 308. Panorama dos serviços de gestão de resíduos urbanos em baixa

Submodelo de gestão	Entidades gestoras	Concelhos abrangidos[37]	Área abrangida (km²)	População abrangida (milhares de hab.)	Densidade populacional (hab./km²)
Empresas municipais ou intermunicipais	20	41	12 582	1 737	138
Associações de municípios	2	23	6 594	351	53
Serviços municipalizados ou intermunicipalizados	9	10	3 961	1 180	298
Serviços municipais	206	206	66 210	6 606	100
Total	**237**	**280**	**89 347**	**9 874**	**111**

Regista-se que o submodelo com maior relevância no serviço de gestão de resíduos em baixa é o dos serviços municipais: 206 municípios, compreendendo a maioria da população de Portugal continental (67 %, aproximadamente 6,6 milhões de habitantes). Além dos serviços municipais, as empresas municipais ou intermunicipais também têm algum peso, abrangendo 41 municípios e uma população de cerca de 1,7 milhões de habitantes (18 %).

Tal como verificado nos restantes serviços em baixa, em 2024, verificou-se a saída do município de Penacova do sistema gerido pela APIN.

A-I.4.4. INTEGRAÇÃO DOS SERVIÇOS E EMPRESARIALIZAÇÃO NO SETOR

Integração horizontal (economias de escala)[38]

Na Figura 217 apresenta-se a percentagem de concelhos e de população[39] integrados em sistemas que abrangem mais de um concelho, como forma de avaliar o grau de integração horizontal dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental. Os resultados aqui observados podem ser analisados em conjunto com a informação presente nos subcapítulos 2.2.1, 2.2.2 e 2.2.3 deste volume.

[37] Nos municípios de Grândola e Loulé, a prestação do serviço é repartida entre associações de municípios, serviços municipais, ou empresas municipais ou intermunicipais, motivo pelo qual o número total de concelhos vertido no Quadro 308 é de 280 em vez de 278.

[38] A integração horizontal consiste na agregação de vários concelhos num só sistema gerido por uma única entidade, permitindo assim o aproveitamento e maximização de economias de escala, com o objetivo de rentabilizar os investimentos no setor e aumentar a eficiência estrutural na prestação dos serviços.

[39] Os dados referentes à população dizem respeito aos habitantes abrangidos pelas áreas de intervenção das entidades gestoras, de acordo com os valores dos Censos 2021, da responsabilidade do Instituto Nacional de Estatística. Nesse sentido, importa sublinhar que constituem uma aproximação à realidade.

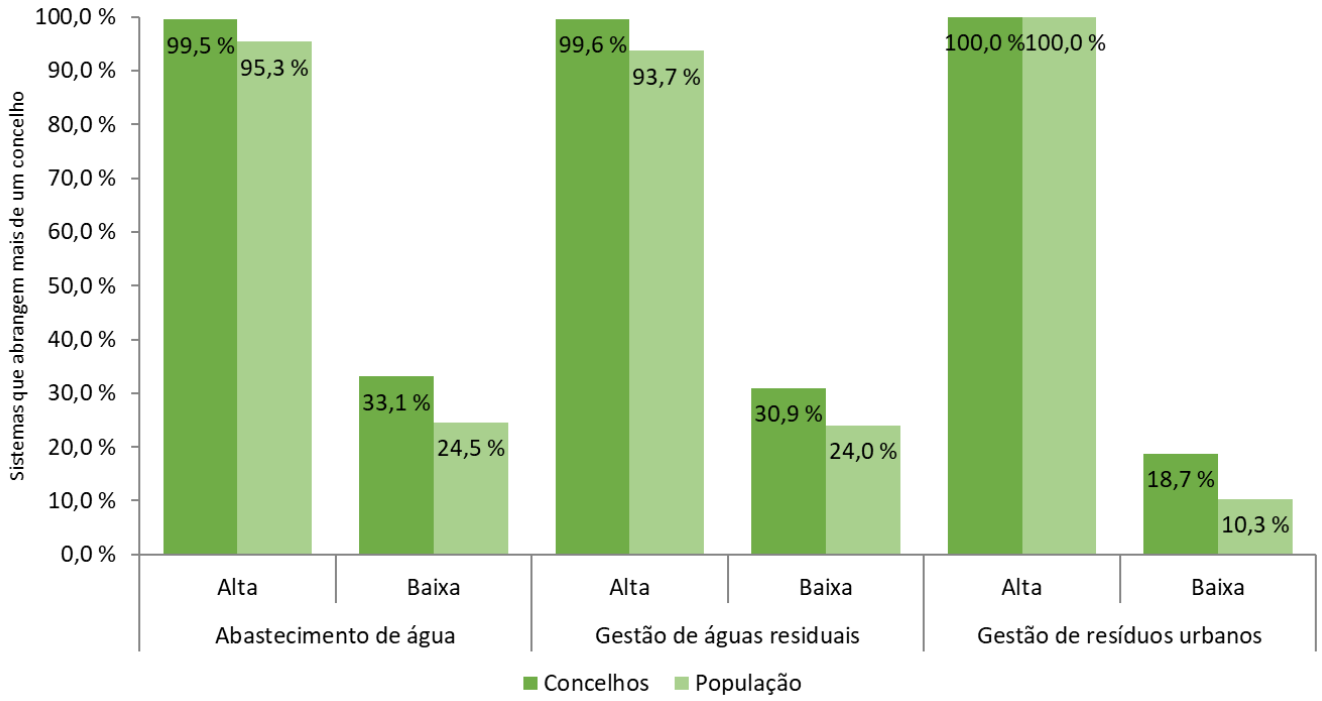


Figura 217. Peso da integração horizontal nos serviços de águas e resíduos de Portugal continental

Em termos gerais, verifica-se que os serviços em alta são, na sua maioria, compostos por entidades de maior dimensão, que abrangem um maior número de municípios, ao passo que os serviços em baixa, por norma, abrangem apenas um município ou inclusivamente apenas parte deste. Esta conclusão pode ser facilmente observada pela média de municípios abrangidos por entidade gestora: nos serviços em alta, regista-se que, em média, uma entidade abrange 13 municípios, ao passo que nos serviços em baixa, uma entidade abrange pouco mais que um município. Deste modo, ainda subsiste um largo espaço para a promoção de economias de escala na prestação dos serviços de águas e resíduos em baixa em Portugal continental, que possibilitariam o aumento de eficiência estrutural e operacional e, consequentemente, da sustentabilidade financeira dos serviços.

Integração vertical (economias de processo)[40]

A Figura 218 representa a percentagem de concelhos de Portugal continental onde as vertentes dos serviços de abastecimento público de água, de gestão de águas residuais urbanas ou de gestão de resíduos urbanos se encontram verticalizadas, ou seja, onde todas as fases da cadeia de valor de cada um dos três serviços são executadas pela mesma entidade gestora na totalidade do seu território (verticalização total), ou quando tal ocorre apenas em parte do território (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).

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

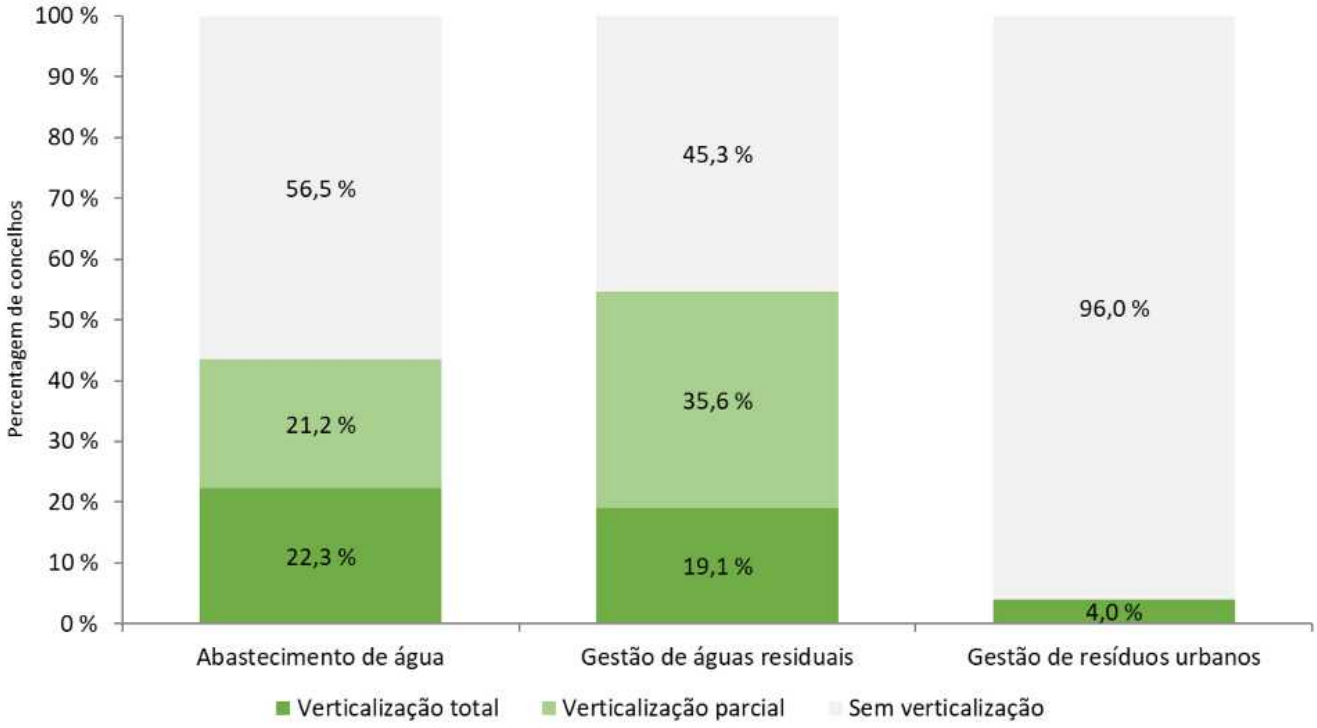


Figura 218. Percentagem de concelhos de Portugal continental com serviços de águas e resíduos verticalizados

Verifica-se assim a existência de um número ainda baixo de municípios com serviços verticalizados, o que se explica pela existência de um número elevado de sistemas plurimunicipais em alta, enquanto os serviços em baixa se têm mantido na esfera municipal.

A Figura 219 apresenta a distribuição geográfica dos concelhos de Portugal continental com serviços de águas e resíduos verticalizados.

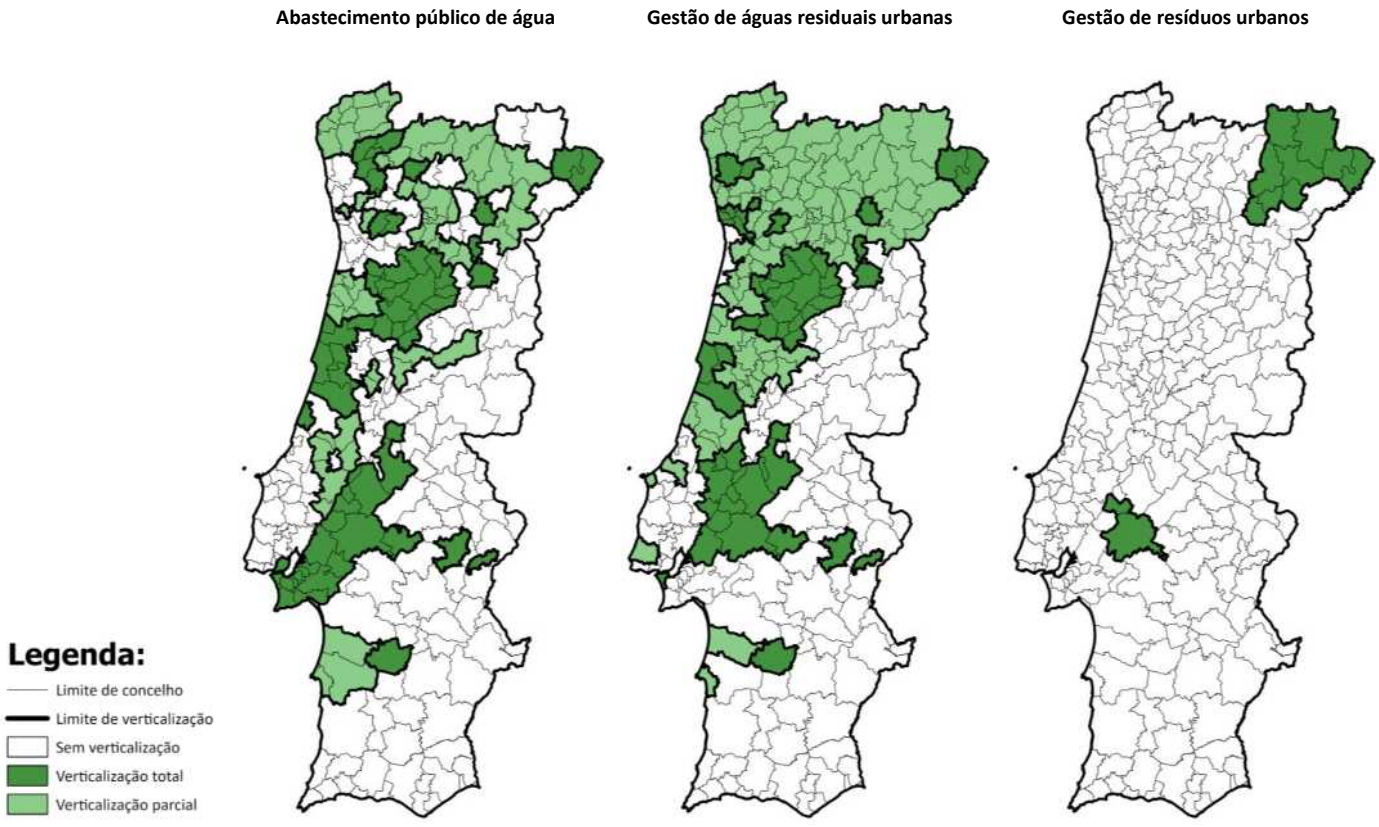


Figura 219. Distribuição geográfica dos concelhos com serviços de águas e resíduos verticalizados

Integração de serviços (economias de gama)[41]

Na Figura 220, apresenta-se a percentagem de concelhos de Portugal continental onde os serviços de abastecimento público de água e gestão de águas residuais urbanas se encontram integrados numa mesma entidade gestora.

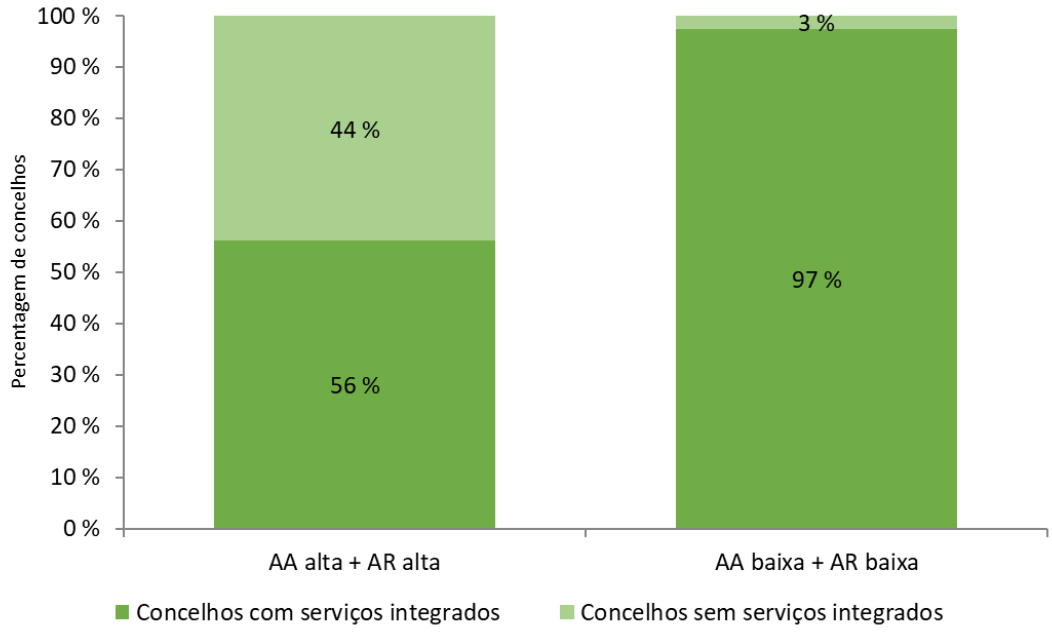


Figura 220. Percentagem de concelhos de Portugal continental com integração de serviços de águas relacionados

Observa-se um elevado nível de integração de serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais urbanas em baixa (97 % dos concelhos de Portugal continental, traduzidos em 271 concelhos). De facto, estes constituem serviços em rede, em que as sinergias ao nível da estrutura necessária para a operação e manutenção e, por conseguinte, as economias de gama, acabam por ser mais evidentes.

Observa-se também um nível significativo de integração para os serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais urbanas em alta, que representa mais de metade dos concelhos de Portugal continental (56 %, 156 concelhos).

A-I.4.5. DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

Verifica-se uma evolução crescente da empresarialização dos serviços de águas e resíduos, nomeadamente nas componentes em baixa, através sobretudo de empresas municipais ou intermunicipais.

Na Figura 221 apresenta-se a percentagem da população de Portugal continental abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial (concessões municipais e multimunicipais, delegações estatais, parcerias Estado/municípios e empresas municipais e intermunicipais) e não empresarial (associações de municípios, serviços municipalizados ou intermunicipalizados e serviços municipais) em 2024, por tipo de serviço.

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

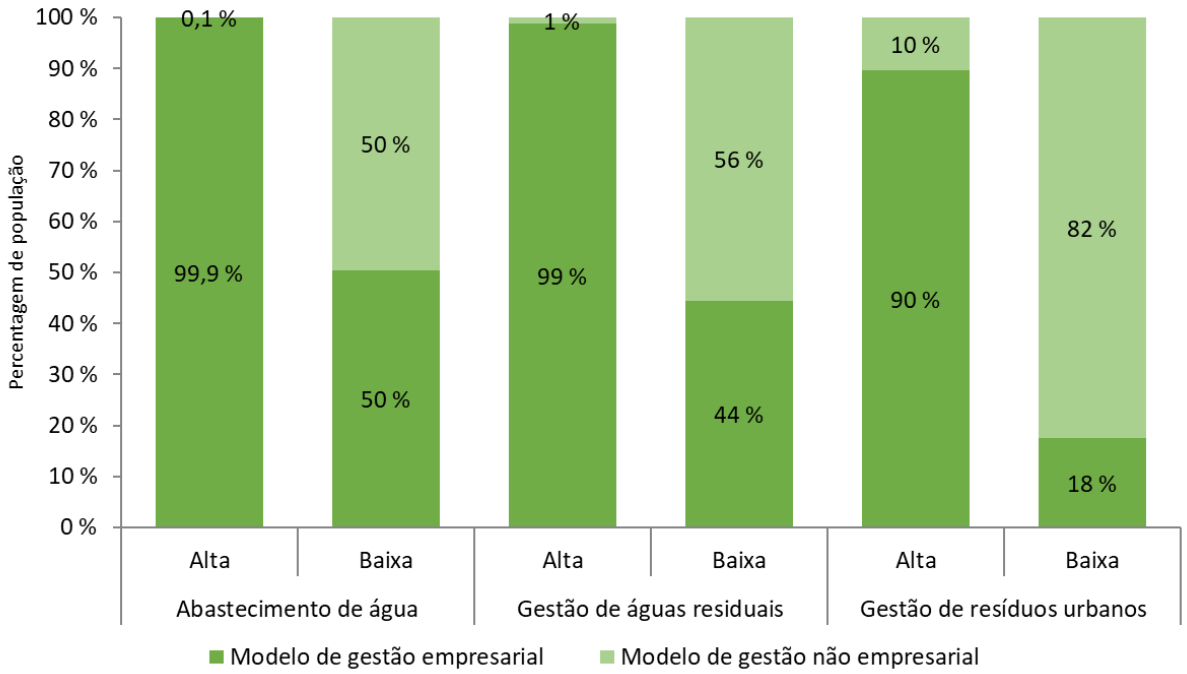


Figura 221. Percentagem da população de Portugal continental abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial

Ao nível dos serviços em alta verifica-se que a percentagem de população abrangida por entidades gestoras com modelo de gestão empresarial é elevada, igual ou superior a 90 %. No que se refere à prestação dos serviços em baixa, a população abrangida por entidades gestoras de modelo empresarial é bastante inferior, sendo apenas 50 %, 44 % e 18 % para os serviços de abastecimento público de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, respetivamente, devido à predominância das entidades gestoras com modelo de gestão direta.

A-I.4.6. SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PELAS ENTIDADES GESTORAS

Na prestação do serviço, as entidades gestoras poderão realizá-lo com meios próprios, ou subcontratando empresas para a execução de partes ou globalidade do serviço, mantendo a responsabilidade pelo mesmo. Embora exista um monopólio que restringe a existência de mais do que uma entidade gestora por unidade geográfica, poderão existir vários agentes ou "prestadores de serviços" a operar no terreno.

Subcontratação de serviços no abastecimento público de água

Na Figura 222 apresenta-se o peso percentual, medido através da informação reportada sobre os recursos humanos, da subcontratação de serviços no abastecimento público de água. Na Figura 223 apresenta-se a distribuição geográfica da subcontratação destes serviços.

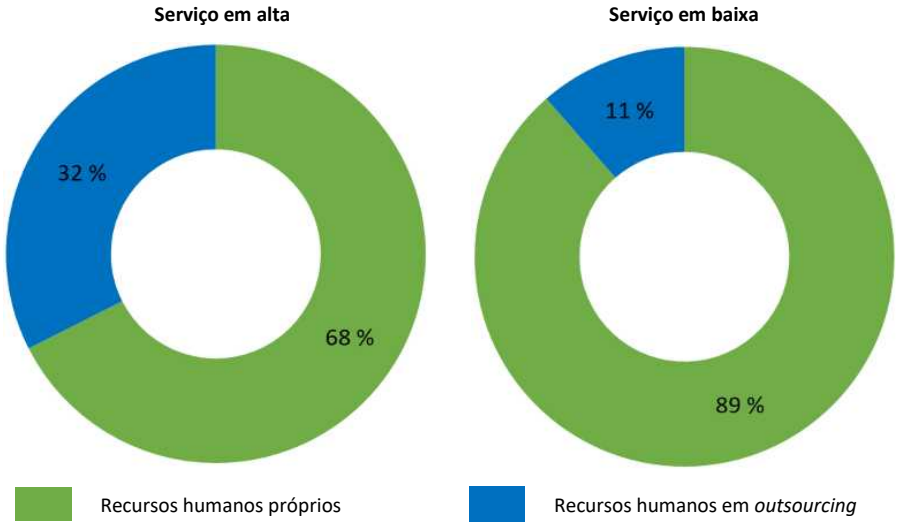


Figura 222. Peso percentual da subcontratação de serviços no abastecimento público de água

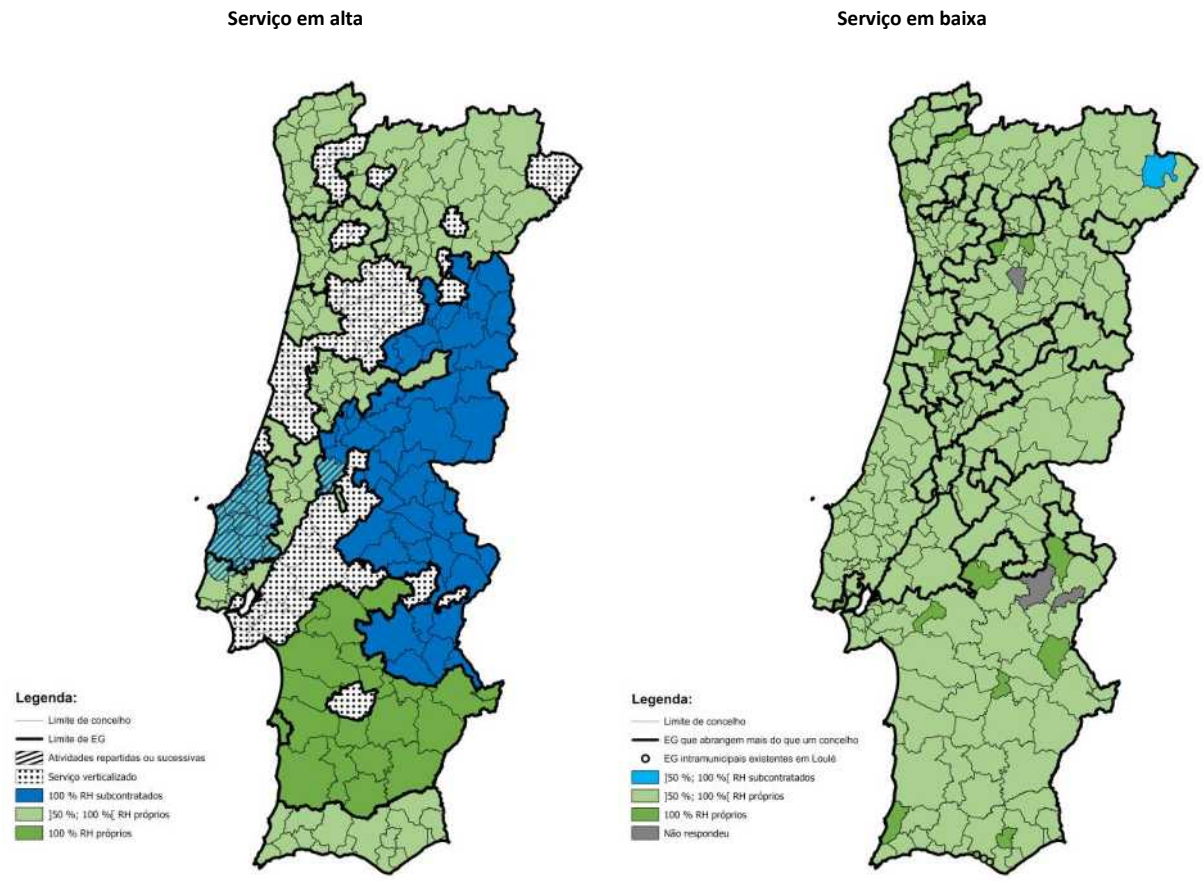


Figura 223. Distribuição geográfica do peso percentual da subcontratação de serviços no abastecimento público de água

A contratação de prestadores de serviços pelas entidades gestoras do serviço de abastecimento de água representa 32 % dos recursos humanos que realizam o serviço em alta e 11 % em baixa. Com exceção de 16 entidades (duas em alta e 14 em baixa), todas as entidades gestoras do setor recorrem a esta figura, existindo quatro entidades, todas em baixa, que têm mais recursos humanos em *outsourcing* do que recursos humanos próprios afetos ao serviço, e uma em alta que presta o serviço recorrendo, na totalidade, a recursos humanos em *outsourcing*.

A Figura 224 e Figura 225 apresentam a alocação, por atividade contratada, dos recursos humanos em *outsourcing* que participam na prestação do serviço de abastecimento público de água em alta e baixa, respetivamente.

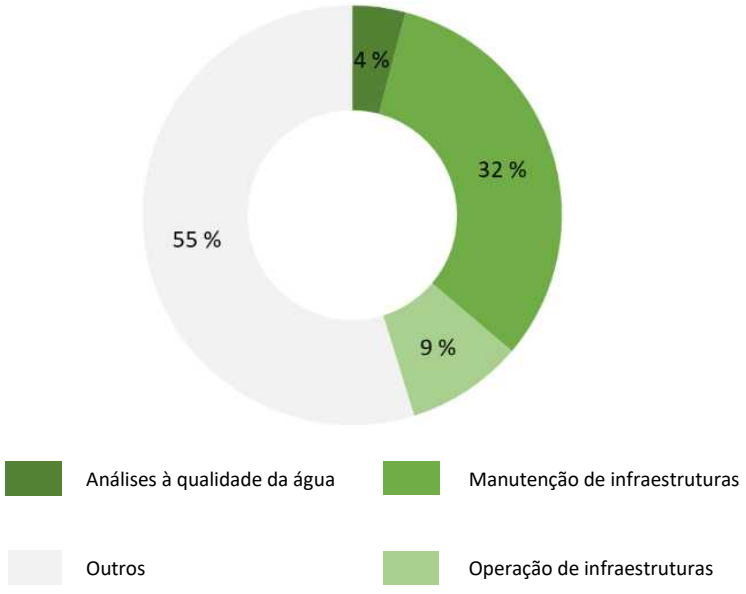


Figura 224. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, no abastecimento público de água em alta

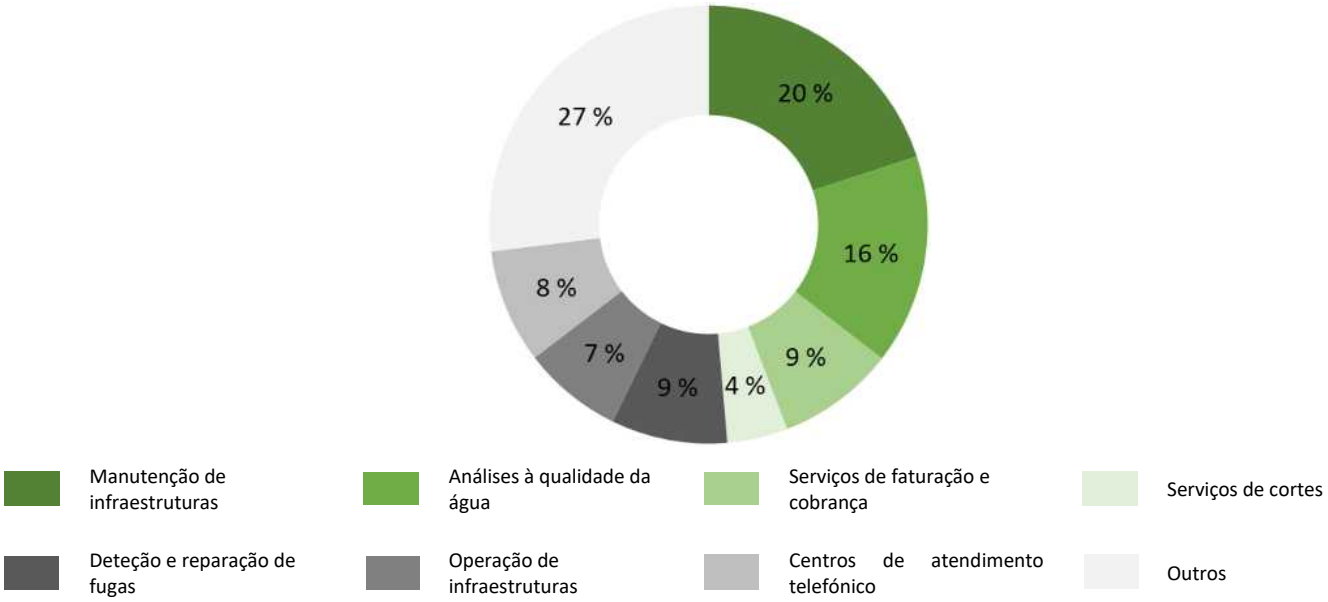


Figura 225. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, no abastecimento público de água em baixa

No abastecimento de água, tanto para as entidades gestoras em alta como em baixa, verifica-se que a atividade que apresenta maior percentagem de recursos humanos em *outsourcing* é a manutenção de infraestruturas, com cerca de 155 e 185 trabalhadores equivalentes (32 % e 20 % do total de recursos humanos afetos ao serviço, respetivamente). Adicionalmente, verifica-se que as análises à qualidade da água tem também algum peso na estrutura de recursos humanos em *outsourcing* afetos ao setor da baixa, tendo contabilizado, em 2024, um total de 144 trabalhadores equivalentes.

Subcontratação de serviços na gestão de águas residuais urbanas

A Figura 226 apresenta o peso percentual, medido através da informação reportada sobre recursos humanos, da subcontratação de serviços na gestão de águas residuais urbanas. Na Figura 227 apresenta-se a distribuição geográfica da subcontratação destes serviços.

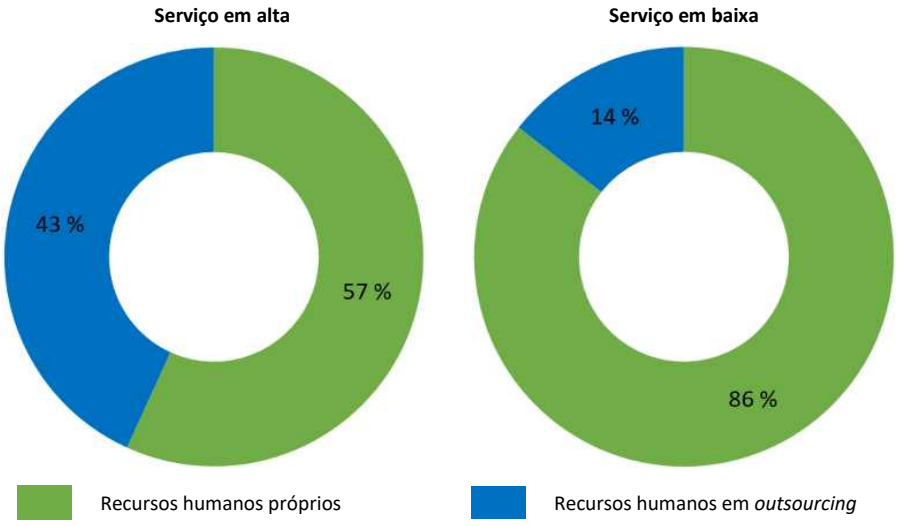


Figura 226. Peso percentual da subcontratação de serviços na gestãona gestão de águas residuais urbanas

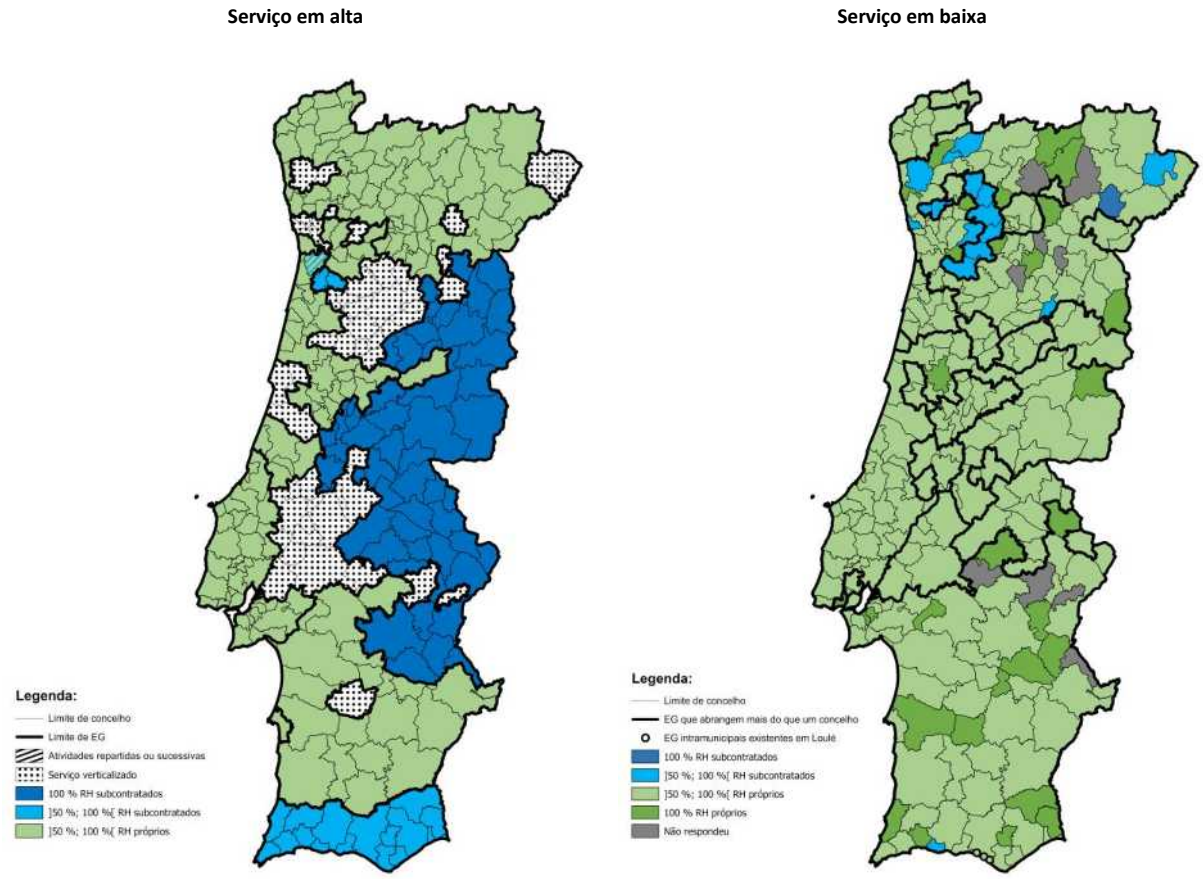


Figura 227. Distribuição geográfica do peso percentual da subcontratação de serviços na gestão de águas residuais urbanas

A gestão de águas residuais é, em comparação com o abastecimento de água, ligeiramente mais dependente da subcontratação de serviços, especialmente o setor em alta, com 43 % do total de recursos humanos em regime de *outsourcing*. Neste setor, verifica-se que todas as entidades gestoras recorrem à subcontratação de serviços, existindo três em que o *outsourcing* tem maior preponderância que os recursos próprios, sendo que em uma delas a atividade está 100 % em *outsourcing*.

A proporção e a cobertura territorial que a subcontratação de serviços apresentam nas entidades gestoras em baixa é diferente do observado nas entidades gestoras em alta: a gestão dos serviços em baixa é menos dependente da subcontratação de empresas, representando apenas 14 % dos recursos humanos aí existentes. Das 211 entidades gestoras que compõem o serviço em baixa, apenas 31 (15 %) não recorre a esta figura e dez (5 %) tem mais recursos humanos em *outsourcing* do que recursos humanos próprios.

A alocação, por atividade, dos recursos humanos em *outsourcing* para a prestação do serviço de gestão de águas residuais urbanas, nas entidades gestoras em alta e em baixa, está representada na Figura 228 e Figura 229, respetivamente.

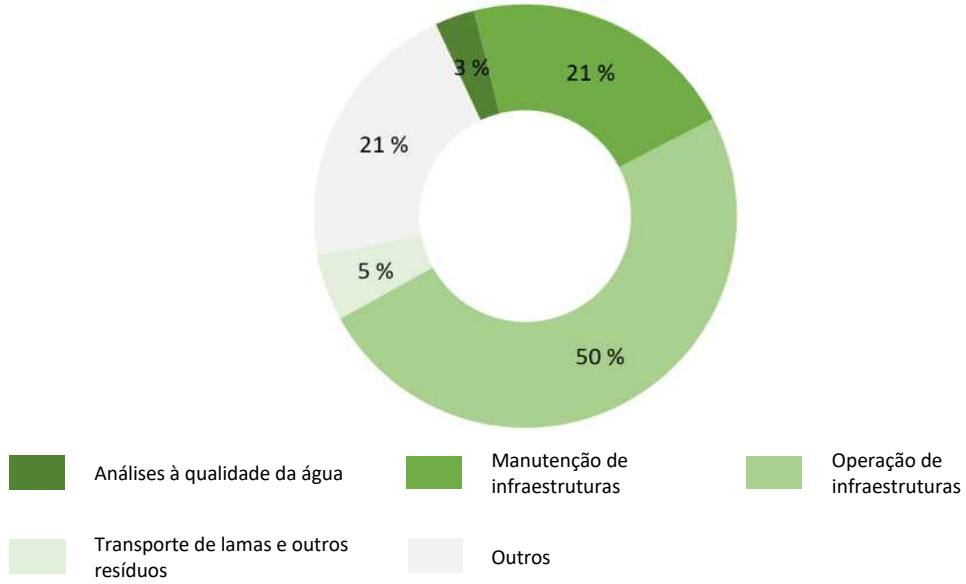


Figura 228. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, na gestão de águas residuais em alta

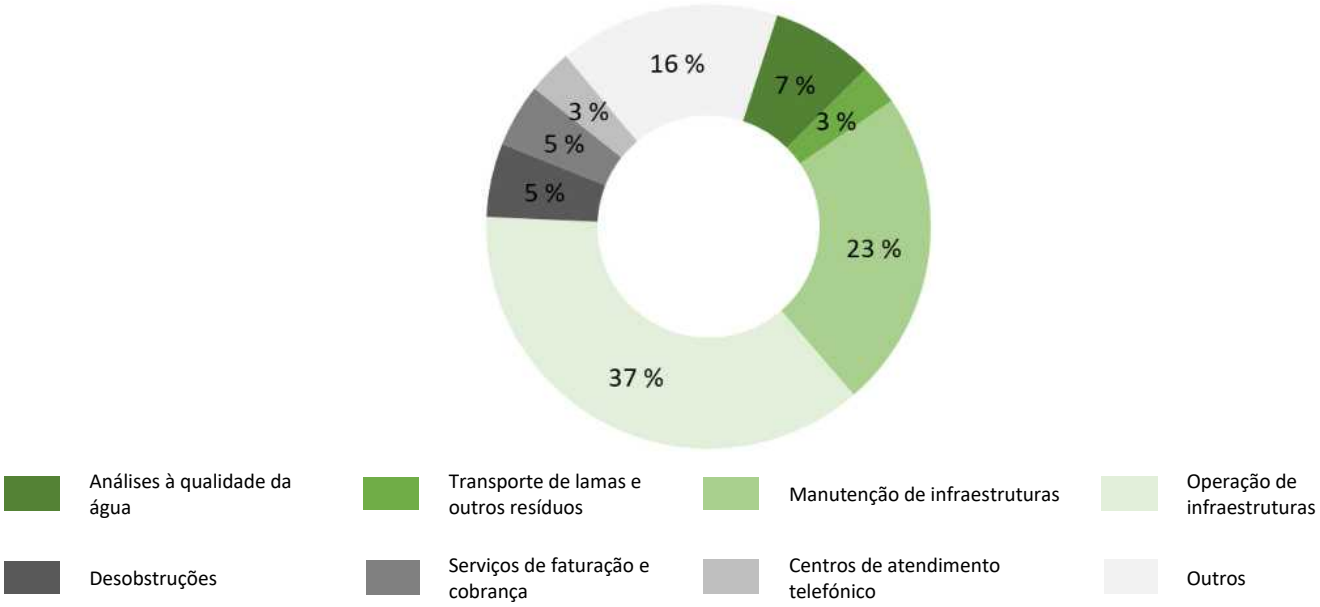


Figura 229. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, na gestão de águas residuais em baixa

Regista-se que a operação e a manutenção de infraestruturas são as atividades com maior participação de recursos humanos em *outsourcing*. Com efeito, no setor em alta, a operação de infraestruturas em *outsourcing* representa cerca de metade (454 trabalhadores equivalentes) dos recursos humanos, ao passo que, no setor em baixa, esta atividade abrange mais de um terço dos trabalhadores com estas caraterísticas (285 trabalhadores estimados, ou 37 % do total). Na manutenção de infraestruturas o peso do *outsourcing* é menos expressivo, envolvendo 195 (21 %) e 179 (23 %) trabalhadores equivalentes nos setores em alta e em baixa, respetivamente.

Subcontratação de serviços na gestão de resíduos urbanos

Na Figura 230 apresenta-se o peso percentual, medido através da informação reportada sobre recursos humanos, da subcontratação de serviços de gestão de resíduos urbanos. Na Figura 231 apresenta-se a distribuição geográfica da subcontratação destes serviços.

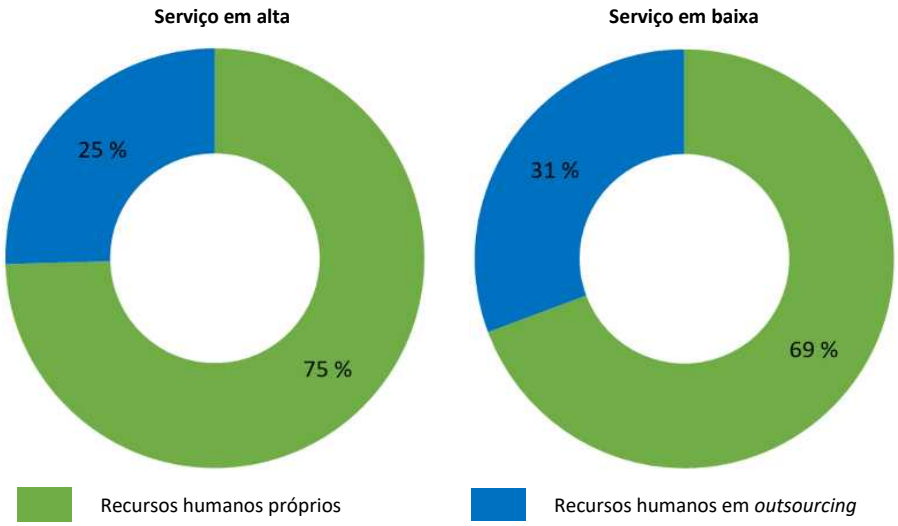


Figura 230. Peso percentual da subcontratação de serviços na gestão de resíduos urbanos

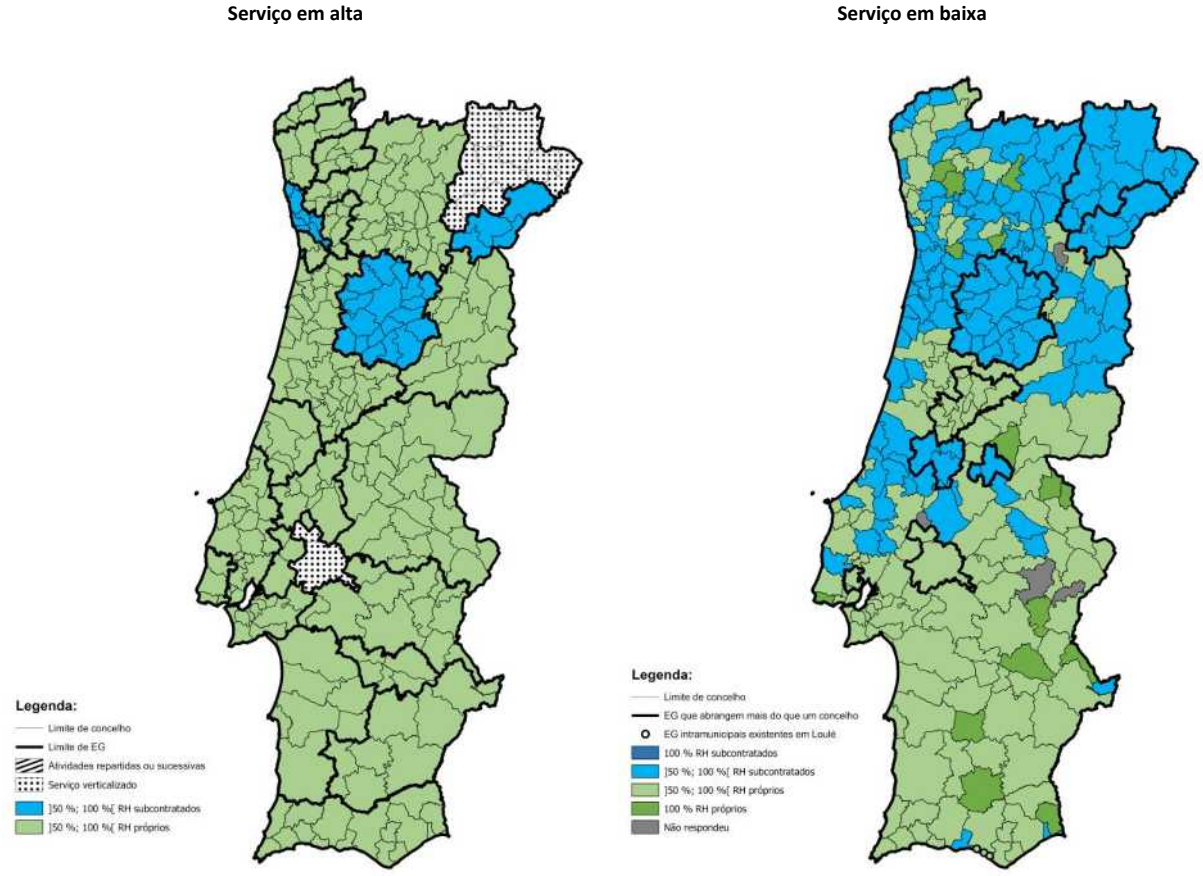


Figura 231. Distribuição geográfica do peso percentual da subcontratação de serviços na gestão de resíduos urbanos

Da análise das figuras resulta que a proporção e a cobertura territorial que a subcontratação de serviços apresenta nas entidades gestoras em alta é diferente do observado nas entidades gestoras em baixa. No setor em alta, onde a subcontratação representa 25 % do total de recursos humanos equivalentes, todas as entidades gestoras recorrem à subcontratação de serviços, existindo três (13 % das entidades), todas no Norte de Portugal continental, em que o *outsourcing* é maioritário face aos recursos humanos próprios. No que diz respeito ao setor em baixa, com 31 % do total de recursos humanos em regime de *outsourcing*, verifica-se uma maior variedade de comportamentos: existem entidades gestoras que não subcontratam serviços (15 entidades, 6 %), mas a maioria recorre a esta modalidade, registando-se 93 entidades gestoras (39 %) que têm mais recursos humanos em *outsourcing* do que próprios.

Verifica-se ainda que as entidades gestoras que operam na zona norte do País subcontratam mais os serviços.

Na Figura 232 e Figura 233 ilustra-se o peso percentual na prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos que os recursos humanos em *outsourcing* têm por atividade.

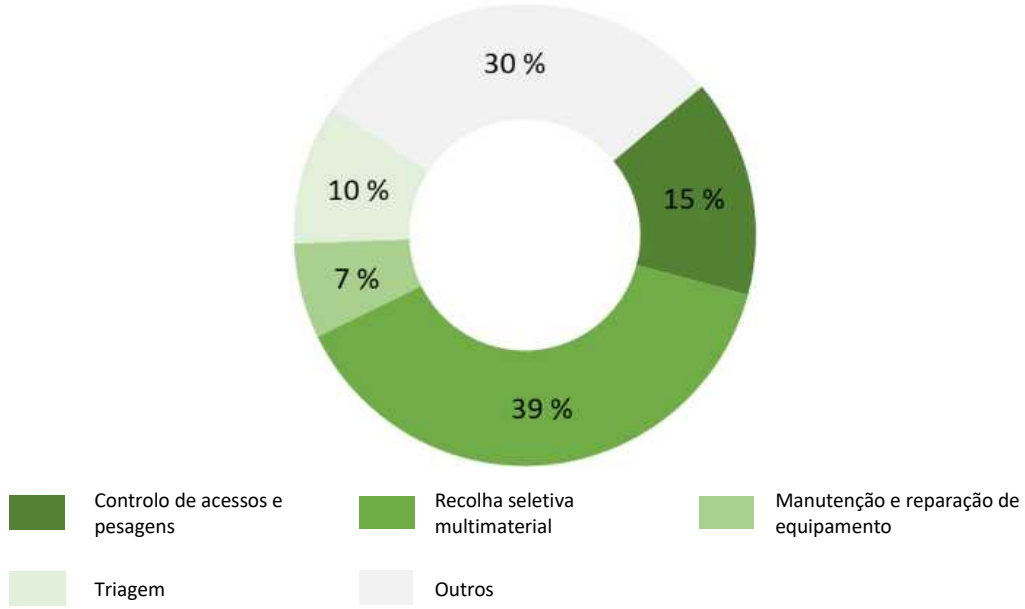


Figura 232. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, na gestão de resíduos urbanos em alta

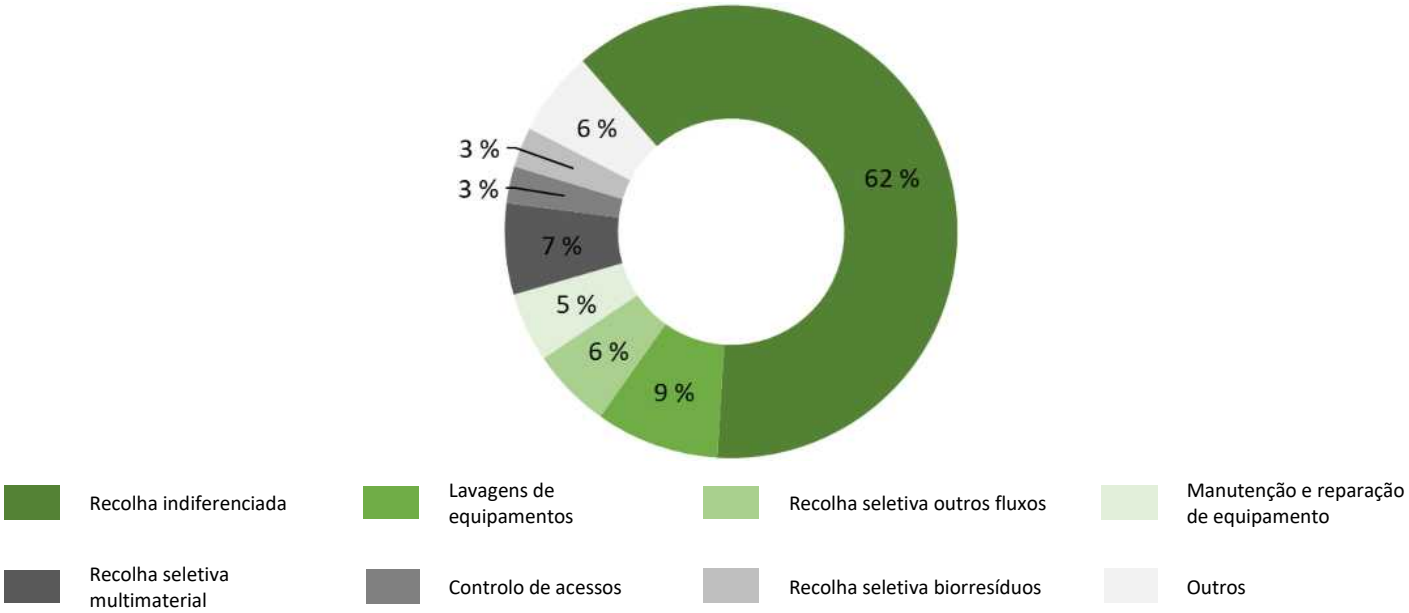


Figura 233. Alocação dos recursos humanos em *outsourcing*, por atividade, na gestão de resíduos urbanos em baixa

No setor em alta, observa-se que a recolha seletiva multimaterial, bem como os controlos de acessos são as atividades com maior recurso à subcontratação de serviços, com 194 (39 %) e 77 (15 %) trabalhadores equivalentes, respetivamente. Por outro lado, nos serviços em baixa, é a recolha indiferenciada a destacar-se como a atividade com maior preponderância no *outsourcing*, com 2215 trabalhadores equivalentes e representado 62 % do total dos trabalhadores associados a contratos de prestação de serviços.

Atendendo às caraterísticas específicas do serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa, foi ainda realizado o exercício de avaliar o peso da subcontratação de serviços na recolha de resíduos e na lavagem de contentores, particularmente o peso que o binómio trabalhador/viatura tem na execução destas atividades.

Na Figura 234 apresenta-se o peso que a subcontratação de serviços tem na quantidade total recolhida de resíduos urbanos e na quantidade de resíduos provenientes da recolha indiferenciada, da seletiva de biorresíduos e da seletiva multimaterial (papel/cartão e plástico/metal) em Portugal continental.

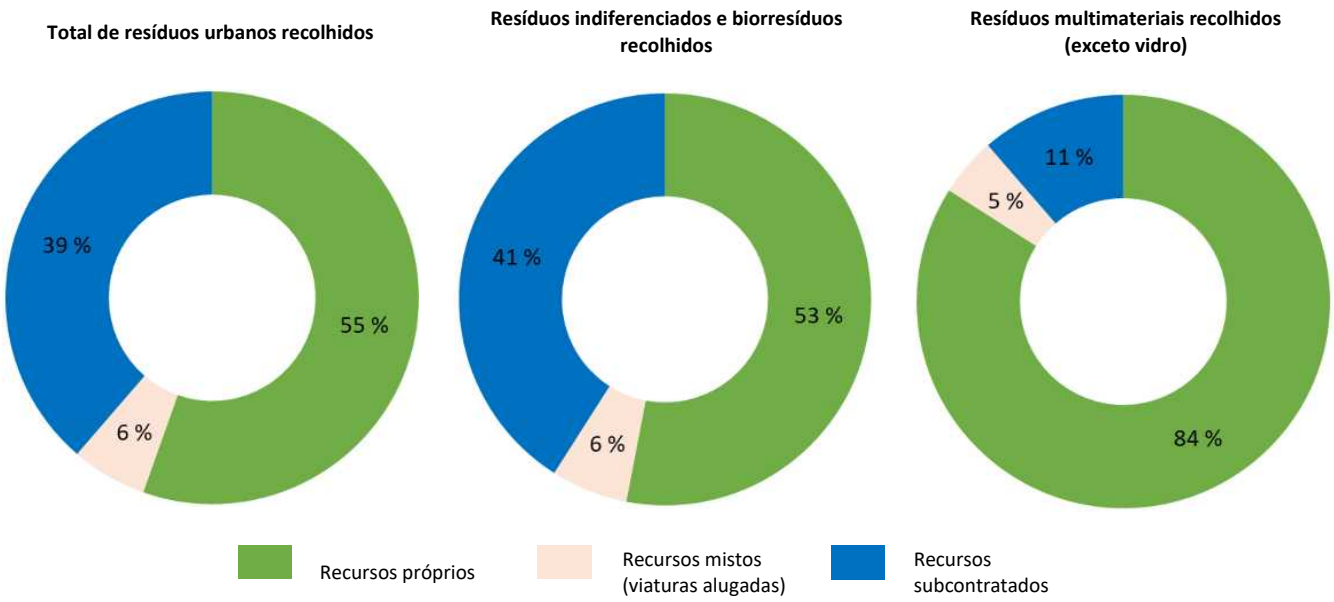


Figura 234. Peso percentual da subcontratação de serviços na quantidade recolhida de resíduos urbanos

Em 2024, cerca de 41 % dos resíduos urbanos indiferenciados foram recolhidos com recursos subcontratados e 6 % do total de resíduos foram recolhidos num regime misto, em que as viaturas são alugadas (aluguer operacional), mas o pessoal é assegurado com meios próprios. Nas recolhas seletivas de biorresíduos e multimaterial, verifica-se uma inversão, assumindo os recursos próprios a maior percentagem, com 83 % e 84 %, respetivamente.

A Figura 235 e Figura 236 apresentam a informação sobre a distribuição geográfica e a proporção de municípios onde as entidades gestoras contratam outras empresas para a realização da recolha indiferenciada de resíduos urbanos.

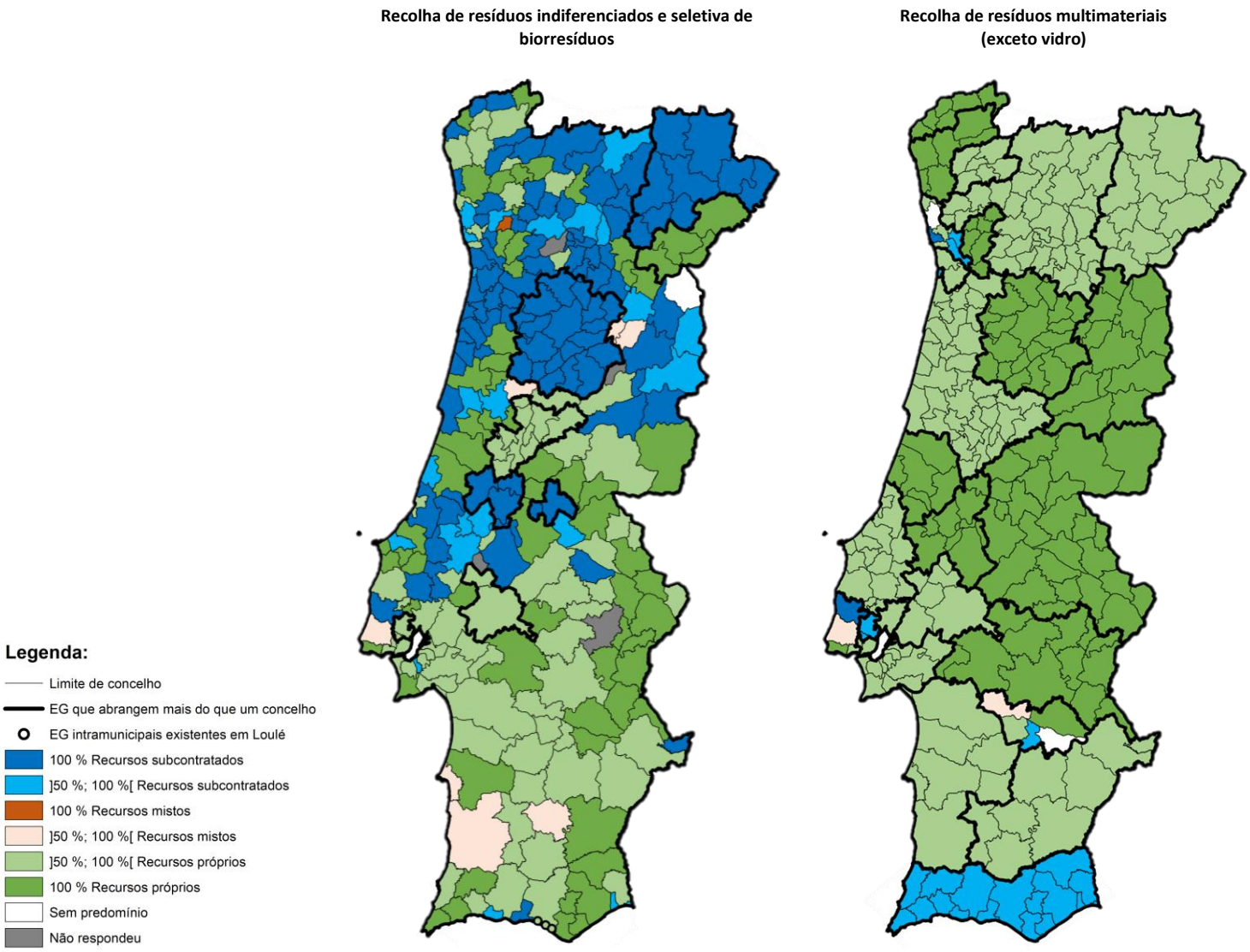


Figura 235. Distribuição geográfica das entidades gestoras que contratam prestadores de serviços para a recolha de resíduos urbanos

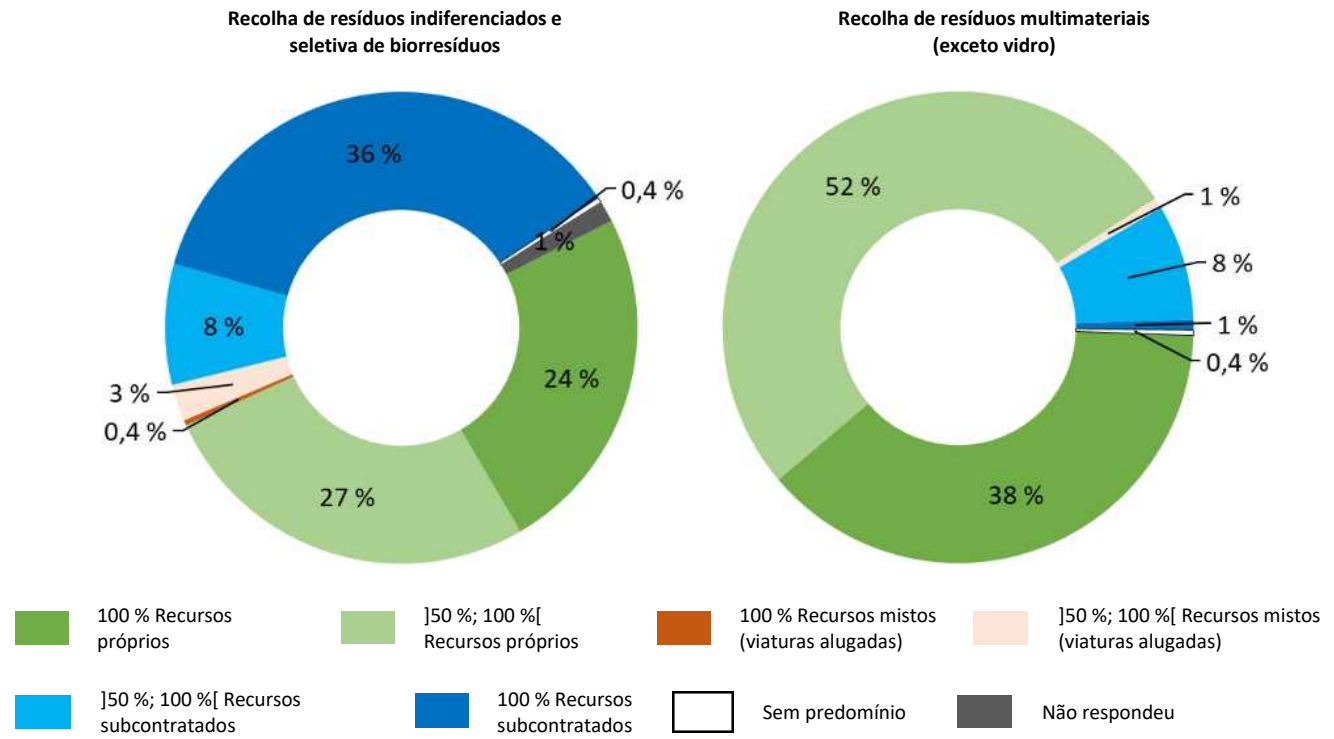


Figura 236. Proporção de municípios em que as entidades gestoras contratam prestadores de serviços para a recolha de resíduos urbanos

Para a recolha indiferenciada e de biorresíduos, observa-se que os municípios de Portugal continental podem ser divididos em três grupos: no grupo mais representativo, com cerca de 39 %, existe a combinação entre recursos subcontratados, recursos próprios e recursos mistos (viaturas alugadas); noutro grupo, com 36 %, as entidades gestoras subcontratam totalmente o serviço e, por último, a entidades que recorrem apenas a recursos próprios abrangem um total de 24 % de municípios. Concluindo, em cerca de 75 % dos municípios, as entidades gestoras recorrem à contratação de empresas para a prestação do serviço de recolha de resíduos urbanos indiferenciados e de biorresíduos.

Na recolha seletiva multimaterial, observa-se que a utilização de meios próprios tem prevalência em relação à subcontratação de serviços, com 90 % do total, existindo inclusivamente 38 % das entidades que não recorrem a nenhum tipo de prestação de serviços.

No que diz respeito à distribuição geográfica, verifica-se que a subcontratação na recolha indiferenciada e de biorresíduos é mais dominante na metade norte do País, ao passo que na sul, as entidades gestoras utilizam predominantemente meios próprios. Na recolha seletiva multimaterial, verifica-se que praticamente todo o País é coberto por entidades que utilizam meios próprios, verificando-se, no entanto, algumas exceções nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, de alguns municípios pertencentes à Associação de Municípios do Alentejo Central e da região do Algarve.

Analisou-se ainda o peso da subcontratação de serviços de lavagem de contentores de recolha indiferenciada e de biorresíduos e de recolha seletiva multimaterial de resíduos urbanos, tendo sido constatado que a maioria destes contentores (75 % e 52 %, respetivamente) são lavados com recurso a contratos de prestação de serviços (Figura 237).

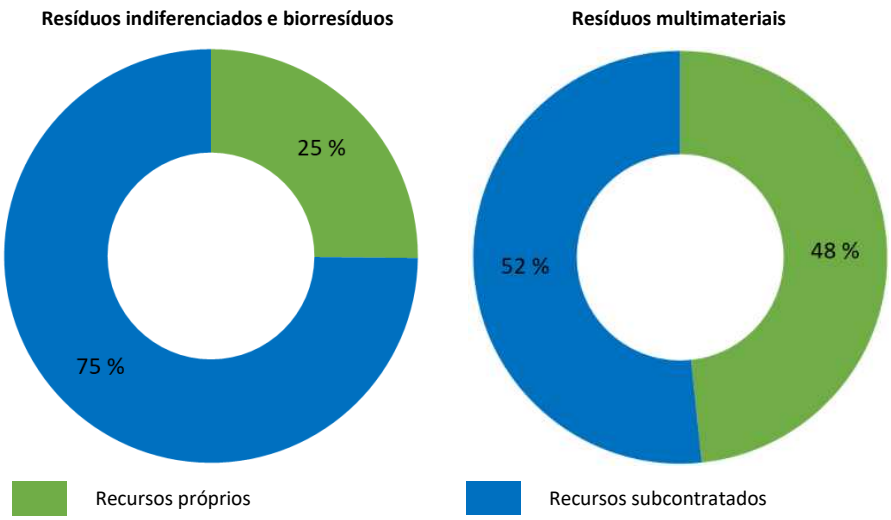


Figura 237. Peso percentual da contratação de serviços de lavagem de contentores de resíduos urbanos

A Figura 238 e Figura 239 apresentam, respetivamente, os resultados obtidos para a distribuição geográfica e a proporção de municípios onde as entidades gestoras contratam prestadores de serviços para a operação de lavagem de contentores para deposição de resíduos urbanos indiferenciados, biorresíduos e resíduos multimateriais.

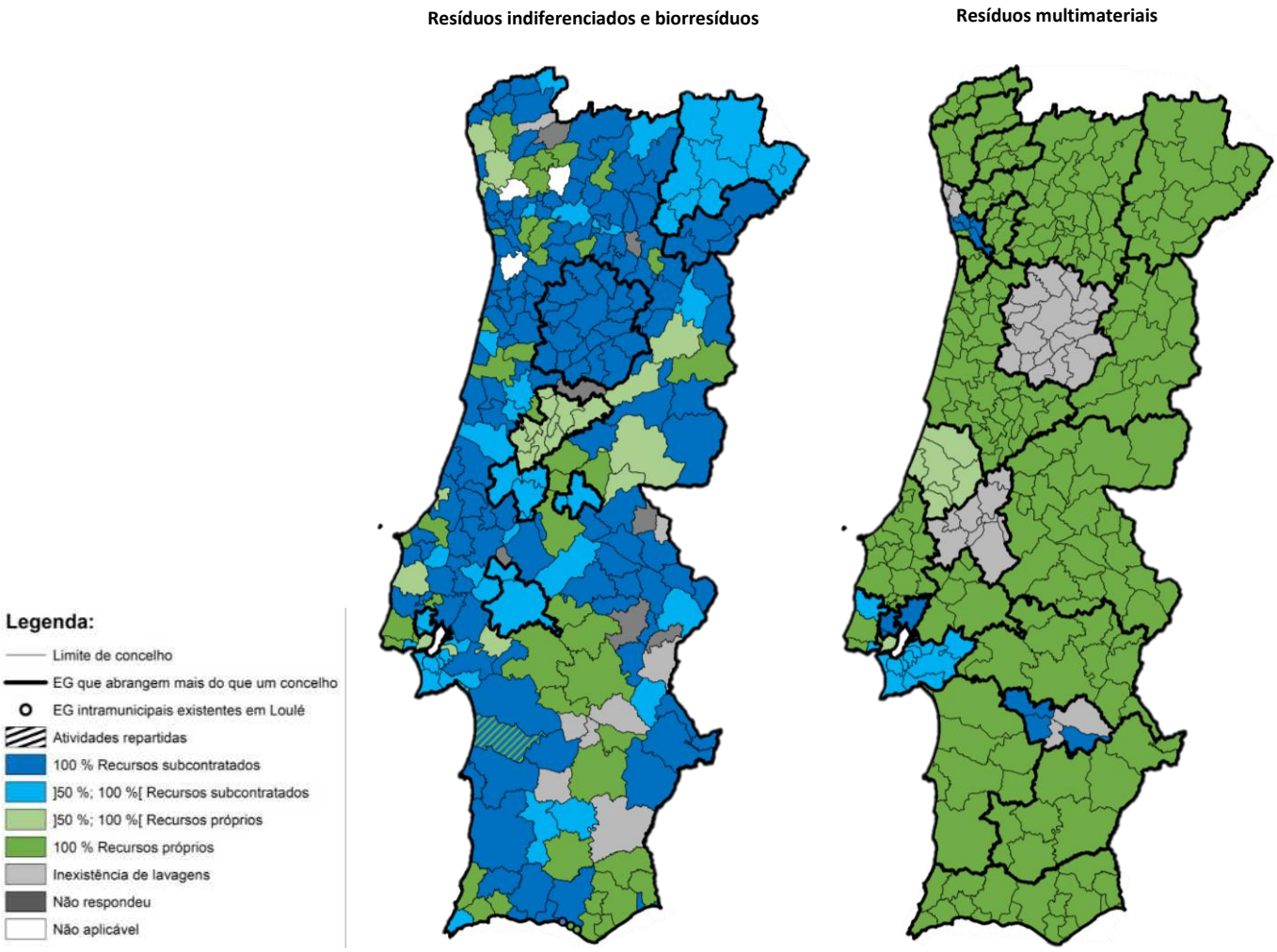


Figura 238. Distribuição geográfica das entidades gestoras que contratam outras empresas para a lavagem contentores de resíduos urbanos

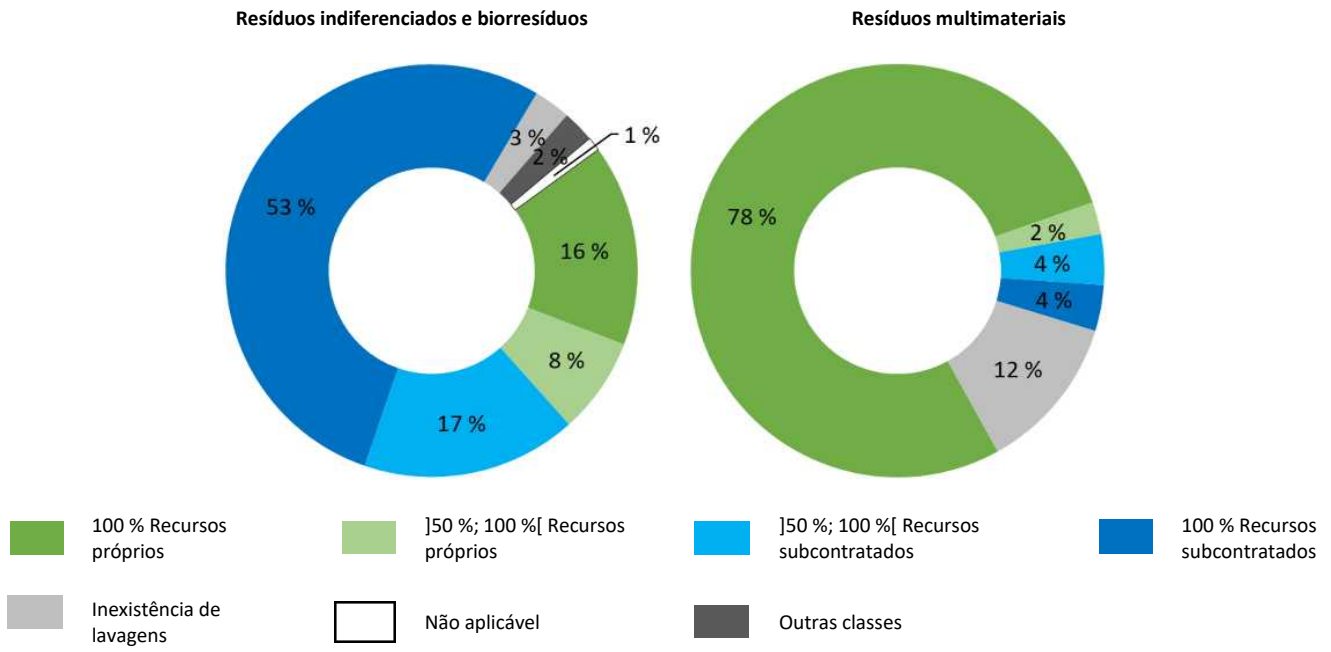


Figura 239. Proporção de municípios em que as entidades gestoras contratam outras empresas para a lavagem contentores de resíduos urbanos

Verifica-se que, na generalidade do território de Portugal continental, a lavagem de contentores de deposição indiferenciada e de biorresíduos é realizada por prestadores de serviços, existindo 234 municípios (84 %) em que as entidades gestoras recorrem à subcontratação do serviço de lavagem de contentores e, dentro deste universo, em 148 municípios (53 %), a atividade é desempenhada exclusivamente em regime de subcontratação de serviços.

Na lavagem de contentores de deposição seletiva multimaterial, existe uma inversão deste resultado, verificando-se que as entidades gestoras que recorrem a prestadores de serviços representam apenas 10 % do total (28 municípios) e 78 % assumem, exclusivamente com meios próprios, a lavagem destes contentores (216 municípios).

A-I.5. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO DO SETOR

A-I.5.1. PLANO ESTRATÉGICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E PLUVIAIS 2030 (PENSAARP 2030)

Através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 23/2024, de 5 de fevereiro, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2024, de 22 de agosto, o Governo português aprovou o PENSAARP 2030[42] que traça as grandes linhas orientadoras para o setor dos serviços urbanos das águas até ao ano 2030, incluindo no seu âmbito não apenas os serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais, mas também o serviço de gestão de águas pluviais, apelando ao alinhamento de todos os atores do setor, numa convergência de esforços e de ambição.

A visão do PENSAARP 2030 foi materializada em quatro objetivos estratégicos globais, que se desdobram em 20 objetivos específicos, sendo 10 deles definidos como prioritários, designadamente: sustentabilidade económica e financeira, eficiência na governação e estruturação do setor, sustentabilidade infraestrutural, eficácia na qualidade das águas, na vertente das águas residuais, eficiência hídrica, eficiência na alocação de recursos financeiros, eficácia na segurança, resiliência e ação climática, sustentabilidade do capital humano, eficiência na organização das entidades gestoras e eficácia na continuidade e fiabilidade.

Para alcançar os objetivos globais e específicos foram definidas 85 medidas, com prioridades distintas: 70 medidas relativas aos serviços, a que acrescem 15 medidas de aspetos ambientais.

O PENSAARP mantém algumas das medidas preconizadas em planos anteriores, nomeadamente as relativas à sustentabilidade económica e financeira (que preveem a aplicação de tarifas adequadas para assegurar a recuperação dos gastos), a reabilitação e melhor gestão dos sistemas de abastecimento (de modo a reduzir as perdas de água), a contribuição para a melhoria do estado

[42] Desenvolvido pelo grupo de trabalho do plano estratégico do setor de abastecimento de água e gestão de águas residuais e pluviais, para o período de 2021-2030 (PENSAARP 2030); criado através do Despacho n.º 5316/2020, de 7 de maio, do Gabinete da Secretária de Estado do Ambiente.

das massas de água (através de investimentos nas ETAR com vista à melhoria da qualidade das águas residuais tratadas e rejeitadas nos meios hídricos) e a promoção de economias de escala (através da agregação de entidades gestoras de menor dimensão).

Adicionalmente, o PENSAARP 2030 prevê o reforço das medidas relativas à governança e planeamento adequado ao nível municipal, a mudança de paradigma através de uma gestão mais proativa dos temas relativos às alterações climáticas, promovendo a gestão integrada das águas residuais e pluviais, a aposta em medidas de economia circular aplicada ao setor da água e o reforço do capital humano e profissionalização do setor.

Em complemento às medidas definidas, foram propostos estímulos e incentivos a implementar sob a forma de recomendações, cuja concretização dependerá muito da iniciativa dos agentes do setor. Existe igualmente uma cenarização económica e financeira para assegurar o financiamento do plano que, no cenário recomendado, representa necessidades totais de investimento de cerca de 5500 milhões de euros.

Para além da importância na definição das orientações estratégicas para as várias centenas de entidades envolvidas, o PENSAARP 2030 contribui, ainda, para o cumprimento de uma condição habilitadora muito relevante para o acesso de Portugal ao atual ciclo de financiamento da União Europeia, uma vez que as instituições europeias exigem uma avaliação do estado atual do setor, um planeamento que identifique a estimativa dos investimentos necessários para assegurar a continuidade da prestação destes serviços, bem como a prioridade atribuída a cada um desses investimentos.

O novo plano estratégico previu o reforço de competências da ERSAR com o objetivo de promover a consolidação do modelo de regulação, dos instrumentos e dos recursos desta entidade reguladora enquanto agente essencial para a efetiva implementação do PENSAARP 2030 e da política pública do setor, assegurando a regulação universal e holística do ciclo urbano da água e consolidando um quadro de intervenção preventiva, de agilidade, de previsibilidade, de transparência, de prestação de contas e de confiabilidade. A própria Resolução de Conselho de Ministros n.º 23/2024, de 5 de fevereiro, que aprova o PENSAARP, reconhece que a efetiva realização do plano estratégico depende, em boa parte, da capacidade de intervenção equilibrada da ERSAR no setor.

Nesse seguimento, na elaboração da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço prestado aos utilizadores, a ERSAR teve em conta, na medida das suas competências e atribuições, os indicadores de monitorização previstos no plano estratégico.

A ERSAR publicou recentemente o primeiro relatório de monitorização do PENSAARP 2030, com o objetivo de redefinir a *baseline* do plano estratégico para as métricas cuja monitorização foi cometida a esta entidade reguladora, atualizando os valores de referência (relativos ao ano 2021) constantes no Volume 2 do plano para 2023, ano que antecedeu à respetiva aprovação. Esses valores poderão ser utilizados como referência para aferir o grau de cumprimento das metas propostas e a evolução da implementação das medidas preconizadas.

Brevemente será publicado o segundo relatório de monitorização do PENSAARP 2030, com a avaliação dos dados relativos a 2024, que corresponde ao primeiro ano de implementação do plano.

Com este exercício, a ERSAR reforça o seu compromisso para com a promoção da transparência, da responsabilidade e da melhoria contínua no setor do abastecimento de água e da gestão de águas residuais, contribuindo para uma governação pública mais informada e para o cumprimento das políticas públicas nacionais e europeias nesta matéria.

A ERSAR continuará comprometida com a consolidação do modelo de regulação e dos seus instrumentos, visando a regulação holística do ciclo urbano da água, em colaboração com todos os atores do setor.

A-I.5.2. PLANO ESTRATÉGICO PARA OS RESÍDUOS URBANOS 2030 (PERSU 2030)

A política de gestão de resíduos urbanos em Portugal tem vindo a ser definida através de planos estratégicos específicos para este setor, de âmbito nacional, que abordam as principais preocupações e objetivos a alcançar à data da sua elaboração.

Neste enquadramento, o Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos 2030 (PERSU 2030), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 30/2023, de 23 de março, define a política de gestão de resíduos urbanos (RU) para o território de Portugal continental até 2030. Trata-se do instrumento de planeamento de referência para o setor dos resíduos urbanos, na sua 4.ª geração[43] e alinhado com os atuais desafios, política e estratégia a nível nacional e comunitário.

[43] Considerando: Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos (PERSU), aprovado pelo Governo em 1997; Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos para o período de 2007 a 2016 (PERSU II), aprovado através da Portaria n.º 187/2007, de 12 de fevereiro; Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos (PERSU 2020) para o período 2014-2020, aprovado pela Portaria n.º 187-A/2014, de 17 de setembro. Em complemento, é ainda de referir o PERSU 2020+, aprovado pela Portaria n.º 241-B/2019, de 31 de julho, que efetua o realinhamento das linhas estratégicas anteriormente definidas com vista ao cumprimento dos compromissos assumidos pelo PERSU 2020 e a preparar a sua revisão, tendo a ERSAR contribuído com o seu parecer no âmbito da correspondente consulta pública.

De entre os referidos desafios destaca-se a implementação da hierarquia de resíduos através da prevenção da sua produção e perigosidade, do aumento da preparação para reutilização e da reciclagem e outras formas de valorização dos resíduos urbanos como contributo para a redução do consumo de matérias-primas primárias, a descarbonização e a melhoria do estado do ambiente.

Neste enquadramento, é previsto o reforço substancial da recolha seletiva de biorresíduos e multimaterial, designadamente, de plástico, papel/cartão, vidro e madeira, e a recuperação de outras frações, tais como têxteis, mobílias, equipamentos elétricos e eletrónicos, pilhas e acumuladores, entre outros.

O PERSU 2030 estabelece, para 2030, metas de preparação para a reutilização e reciclagem de resíduos específicas por Sistema de Gestão de Resíduos Urbanos (SGRU), de forma a assegurar a meta global de 60 % e identifica, também por SGRU, o potencial de implementação da recolha seletiva de biorresíduos. É igualmente prevista a distribuição equitativa da responsabilidade pelo cumprimento de metas entre os SGRU e os municípios. Assim e conforme estabelecido pelo novo Regime Geral de Gestão de Resíduos (RGGR), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro, o PERSU 2030 prevê a elaboração de planos municipais, intermunicipais e multimunicipais de ação (PAPERSU) que concretizem as ações a desenvolver no sentido do cumprimento da estratégia nacional para a respetiva área geográfica.

Para o cumprimento das metas e objetivos será necessário alocar meios apreciáveis em termos de recursos humanos e de equipamentos e infraestruturas, incluindo novas instalações e a ampliação e reconversão de instalações existentes, com reflexos ao nível dos custos do serviço. Será igualmente necessária a mobilização da população e dos diversos intervenientes para a necessária alteração de paradigma e de comportamentos, devendo ser ponderado o tempo para a sua concretização.

Destaca-se ainda, pela sua relevância para efeitos de regulação económica, a necessidade de:

- Modelação da componente dos valores de contrapartida aplicados pelas entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos no contexto da responsabilidade alargada do produtor, que permita suportar os custos desde a recolha do resíduo até ao seu encaminhamento para tratamento pelo operador de gestão de resíduos, sem descurar a garantia da sustentabilidade do setor;
- Compatibilização das ações a desenvolver com os instrumentos económicos disponíveis tais como o pacote financeiro previsto no âmbito do Portugal 2030.

Os princípios gerais estabelecidos no PERSU 2030 são concretizados através de três eixos: i) Prevenção, ii) Gestão de recursos e iii) Gestão de resíduos (operacionalização). Nestes incluem-se objetivos, medidas e ações, com a indicação dos respetivos horizontes de implementação, entidades responsáveis e envolvidas e indicadores de desempenho.

As ações em que a ERSAR é indicada como entidade responsável ou corresponsável centram-se, no Eixo II, no âmbito do objetivo "Promover a recolha seletiva e tratamento adequado" e, no Eixo III, nos objetivos "Reforçar os instrumentos económico-financeiros", "Assegurar a sustentabilidade económica e a capacitação do setor" e "Comunicar e monitorizar o plano". A ERSAR é igualmente envolvida, juntamente com outras entidades, em diversas ações elencadas nos eixos acima referidos.

Neste enquadramento, destacam-se os seguintes desenvolvimentos, que ocorreram durante o ano de 2024:

- Emissão de pareceres relativamente aos PAPERSU das entidades gestoras em alta e em baixa;
- No domínio dos fluxos específicos com interface com os resíduos urbanos: i) desenvolvimento de atividades preparatórias do desenho do novo modelo de gestão do Mecanismo de Alocação e de Compensação (MAC) no âmbito do fluxo de embalagens e resíduos de embalagens, tendo em conta o cronograma de transição das competências pela sua gestão para a ERSAR, a partir de 27 de março de 2025; ii) revisão do modelo de cálculo de prestações financeiras das entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos; iii) avaliação do modelo de atribuição das licenças dos sistemas integrados de gestão de fluxos específicos de resíduos, incluindo o Sistema de Depósito e Reembolso (SDR) e o Sistema Integrado de Gestão dos Resíduos de Produtos de Tabaco (SIGRT);
- Publicação, no Diário da República a 19 de abril de 2024, do Regulamento n.º 446/2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos;
- Análise e emissão de pareceres: i) sobre o anteprojeto de regime jurídico para a partilha de infraestruturas entre sistemas de gestão de resíduos urbanos; ii) sobre as propostas de alteração de planos de investimento relativos a 2022 e 2023 e a novos investimentos previstos executar ou iniciar durante o ano 2024, referentes às 11 concessionárias do grupo EGF; iii) no âmbito do ciclo de revisão tarifária anual ou quinquenal dos contratos de gestão delegada;
- Realização de auditorias e visitas técnicas às entidades gestoras;
- Ações de formação sobre matérias do âmbito da regulação.

Destaca-se ainda, pela sua relevância para a estratégia para o setor, a publicação, em 2024, do:

- Plano de Ação para o Biometano 2024-2040, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2024, de 15 de março, que considera, no âmbito da gestão de resíduos urbanos, linhas de ação com vista a acelerar o desenvolvimento da produção

de biometano através da promoção da recolha seletiva de biorresíduos e da maximização da valorização orgânica por digestão anaeróbia;

- Despacho n.º 14013-A/2024, de 26 de novembro, que criou um grupo de trabalho, coordenado pelo Gabinete do Secretário de Estado do Ambiente, com a missão de desenvolver o plano de emergência de aterros e a estratégia a médio prazo no que diz respeito à gestão dos resíduos urbanos e não urbanos. Na sequência deste trabalho, foi apresentado, em março de 2025, o Plano de Ação Transformação Eficiente de Resíduos em Recursos Ambientais (TERRA), de que se destaca: i) a preocupação pela proximidade do esgotamento da capacidade de deposição em aterro, pela dependência excessiva deste destino final e pela insuficiente capacidade de tratamento; ii) medidas de ação com vista a prevenir a produção de resíduos, aumentar a capacidade de tratamento e rever instrumentos legais com impacte no setor.

A-I.5.3. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO

Neste capítulo apresenta-se o conjunto de diplomas legais considerado mais relevante para a gestão e exploração dos serviços de abastecimento de água, de gestão de águas residuais e de resíduos urbanos, versando sobre matérias que respeitam a modelos de gestão e de organização do setor, a atribuições e competências municipais, do setor público empresarial, conceção e exploração de sistemas públicos e prediais, defesa dos direitos do utilizador, gestão de recursos hídricos, gestão de resíduos, gestão ambiental, regulação e concorrência.

Esta listagem de diplomas, em vigor a 31 de dezembro de 2024[44], apresenta-se por assunto e por ordem de publicação, ressalvando-se, contudo, que não é exaustiva.

Organização e regulação do setor

Os modelos de gestão e de organização dos serviços de abastecimento de água, gestão de águas residuais e de resíduos urbanos, bem como as regras de regulação a que estes se encontram sujeitos, estão previstos no acervo de diplomas legais que a seguir se elencam e que consagram os regimes jurídicos da gestão e exploração dos sistemas de titularidade municipal e estatal:

- Decreto-Lei n.º 294/94, de 16 de novembro: estabelece o regime jurídico da concessão de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de tratamento de resíduos urbanos. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto, que procedeu à sua republicação.
- Decreto-Lei n.º 319/94, de 24 de dezembro: estabelece o regime jurídico da construção, exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação e tratamento de água para consumo público, quando atribuídos por concessão, e aprova as respetivas bases. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto, que procedeu à sua republicação.
- Decreto-Lei n.º 162/96, de 4 de setembro: consagra o regime jurídico da concessão da exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de recolha, tratamento e rejeição de efluentes, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto, que procedeu à sua republicação.
- Lei n.º 88-A/97, de 25 de julho: regula o acesso da iniciativa económica privada a determinadas atividades económicas. Com a última redação dada pela Lei n.º 35/2013, de 11 de junho.
- Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril: estabelece o regime das parcerias entre o Estado e as autarquias locais para a exploração e gestão de sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.
- Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto: estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.
- Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro: estabelece o conteúdo mínimo do regulamento de serviço relativo à prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos aos utilizadores.
- Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho: define o regime de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha e tratamento de resíduos sólidos. Alterado pelo Decreto-Lei n.º 72/2016, de 4 de novembro, pelo Decreto-Lei n.º 16/2021, de 2 de fevereiro, e pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.

[44] Indicam-se em nota de rodapé as alterações efetuadas posteriormente ao período de referência do presente relatório.

- Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto: Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo. Com a última redação dada pela Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.
- Lei n.º 10/2014, de 6 de março: aprova os estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. Com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 77/2024, de 23 de outubro.
- 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, com a última redação dada pela Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.
- Decreto-Lei n.º 5/2019, de 14 de janeiro: estabelece os procedimentos necessários à regularização das dívidas das autarquias locais no âmbito do setor da água e do saneamento de águas residuais, com a última redação dada pela Lei n.º 2/2020, de 31 de março.
- Decreto-Lei n.º 16/2021, de 24 de fevereiro: altera os sistemas multimunicipais de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e introduz medidas relativas à geração e recuperação dos desvios de recuperação de determinados gastos, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 77/2024, de 23 de outubro.
- Despacho n.º 3312/2024, de 27 de março: reconhece o interesse público justificativo do alargamento do sistema multimunicipal de abastecimento de água do sul do Grande Porto.
- Decreto-Lei n.º 77/2024, de 23 de outubro: define, para o ano de 2024, as tarifas, os rendimentos tarifários e demais valores cobrados nos termos dos contratos de concessão de sistemas multimunicipais e altera os Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Atribuições e competências municipais

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

- Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro: estabelece o regime financeiro das autarquias locais e das entidades intermunicipais, com a última redação dada pela Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro.
- Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro: estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico, com alteração em 2024 pelo Decreto-Lei n.º 10/2024, de 8 de janeiro.
- Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto: Lei-quadro da transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais.
- Decreto-Lei n.º 57/2019, de 30 de abril: concretiza a transferência de competências dos municípios para os órgãos das freguesias, com a última redação dada pela Lei n.º 2/2020, de 31 de março.

Setor público empresarial

No setor público empresarial destacam-se os diplomas que definem os regimes gerais aplicáveis às empresas encarregues da prestação de serviços de águas e de resíduos e detidas maioritariamente pelo Estado ou pelos municípios:

- Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro: aprova o regime jurídico do setor público empresarial, com a última redação dada pela Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro.
- Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto: aprova o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, alterada em 2024 pela Lei n.º 45-A/2024, de 31 de dezembro.

Conceção e exploração de sistemas públicos e prediais

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

- Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto: aprova o regulamento geral dos sistemas públicos e prediais de distribuição de água e drenagem de águas residuais, tendo sido retificado pela Declaração de Retificação n.º 153/95, de 30 de novembro.
- Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro: estabelece o regime jurídico da urbanização e edificação, com alteração em 2024 pelo Decreto-Lei n.º 10/2024, de 8 de janeiro, e pelo Decreto-Lei n.º 43/2024, de 2 de julho.
- Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril: estabelece as regras aplicáveis à disponibilização no mercado e colocação em serviço dos instrumentos de medição, transpondo a Diretiva n.º 2014/32/UE e a Diretiva Delegada (UE) n.º 2015/13, com a última redação pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro.
- Portaria n.º 321/2019, 19 setembro: aprova o Regulamento do Controlo Metrológico Legal dos Instrumentos de Medição.
- Despacho n.º 8184/2021: constitui o Grupo de Trabalho com a missão de desenvolver os trabalhos técnicos necessários à transposição da Diretiva (UE) 2020/2184 do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de dezembro de 2020, relativa à qualidade da água destinada ao consumo humano (reformulação).
- Portaria n.º 211/2022, de 23 de agosto: aprova o Regulamento Geral do Controlo Metrológico Legal dos Métodos e dos Instrumentos de Medição.
- Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto: estabelece o regime jurídico da qualidade da água destinada ao consumo humano, transpondo diversas diretivas (substituiu o Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, mantendo transitoriamente em vigor algumas disposições deste diploma).

Defesa dos direitos do utilizador

Considerados serviços públicos essenciais, o abastecimento público de água, a gestão de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos urbanos são sujeitos a um conjunto de regras especiais que visam proteger os consumidores/utilizadores finais no relacionamento com as entidades gestoras prestadoras dos referidos serviços, sendo de destacar para o efeito, os diplomas legais que se seguem:

- Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, com a última redação dada pela Lei n.º 123/2023, de 26 de dezembro.
- Lei n.º 23/96, de 26 de julho: cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, com a última redação dada pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho.
- Lei n.º 24/96, de 31 de julho: estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, com última alteração dada pela Lei n.º 28/2023, de 4 de julho.

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro: estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que aprovou o regime jurídico das contraordenações económicas[45].

- 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*), com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que aprovou o regime jurídico das contraordenações económicas.
- Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto: disponibiliza em ambiente eletrónico uma Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) que permite à entidade reguladora o controlo do mercado setorialmente competente, através de plataforma para a gestão das reclamações (a RTIC foi integrada na plataforma digital a que se refere o artigo 12.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho).
- Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho: estabelece os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada, previsto na Lei n.º 12/2014, de 6 de março, que procedeu à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, relativamente aos serviços públicos de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.
- Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro: transpõe a Diretiva n.º 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que aprovou o regime jurídico das contraordenações económicas.

[45] Alterada em 2025 pelo Decreto-Lei n.º 103/2025, de 11 de setembro e pela Lei n.º 69/2025, de 22 de dezembro.

- Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho: aprova o modelo do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.
- Resolução da Assembleia da República n.º 234/2017, de 18 de outubro: recomenda ao Governo que promova a divulgação dos dados referentes à qualidade da água junto dos consumidores de uma forma simples e eficaz.
- Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro: estabelece o regime da tarifa social relativa à prestação dos serviços de águas, com a última redação dada pela Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.
- Resolução da Assembleia da República n.º 26/2019, de 19 de fevereiro: recomenda ao Governo que promova o alargamento da rede de arbitragem de consumo.
- Despacho n.º 5541/2019, de 7 de junho: autoriza a criação de um centro de arbitragem institucionalizada pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, denominado Centro de Arbitragem e de Resolução de Litígios (CARL).
- Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho: estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor, com a última redação dada pela Lei n.º 14/2023, de 6 de abril.
- Decreto-Lei n.º 71/2021, de 11 agosto: assegura a execução do Regulamento (UE) 2017/2394, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores.
- Portaria n.º 384/2023, de 22 de novembro: altera o regime, o funcionamento e o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.
- Lei n.º 10/2023, de 3 de março: completa a transposição da Diretiva (UE) 2019/2161, relativa à defesa dos consumidores.

Gestão de recursos hídricos

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

- Decreto-Lei n.º 152/97, de 9 de novembro: relativo ao tratamento de águas residuais urbanas, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 77/2021, de 27 de agosto.
- Lei n.º 54/2005, de 15 de novembro: estabelece a titularidade dos recursos hídricos, com a última redação dada pela Lei Orgânica n.º 2/2023, de 18 de agosto.
- Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro: aprova a Lei da Água, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2000/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas, com a última redação dada pela Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro.
- Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio: estabelece o regime de utilização dos recursos hídricos, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 87/2023, de 10 de outubro.
- Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho: estabelece o regime económico e financeiro dos recursos hídricos, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 46/2017, de 3 de maio.
- Decreto-Lei n.º 103/2010, de 24 de setembro: estabelece as normas de qualidade ambiental no domínio da política da água e transpõe a Diretiva n.º 2008/105/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de dezembro, e parcialmente a Diretiva n.º 2009/90/CE, da Comissão, de 31 de julho. Com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 218/2015, de 7 de outubro.
- Decreto-Lei n.º 76/2016, de 17 de abril: aprova o Plano Nacional da Água, nos termos do n.º 4 do artigo 28.º da Lei da Água, aprovada pela Lei n.º 58/2008, de 31 de maio, e cria a Comissão Interministerial de Coordenação da Água.
- Decreto-Lei n.º 119/2019, de 21 de agosto: estabelece o regime jurídico de produção de água para reutilização, obtida a partir do tratamento de águas residuais, bem como da sua utilização, tendo sido alterado pelo Decreto-Lei n.º 11/2023, de 10 de fevereiro, e posteriormente retificado pelas Declarações de Retificação n.º 7-A/2023, de 28 de fevereiro, e 12.º-A/2023, de 10 de abril.
- Portaria n.º 266/2019, de 26 de agosto: aprova a informação e a sinalética a utilizar pelos produtores e utilizadores de água para reutilização.
- Despacho n.º 5316/2020, de 7 de maio: cria o grupo de trabalho do plano estratégico para o setor de abastecimento de água e gestão de águas residuais e pluviais, para o período de 2021-2030.
- Despacho n.º 2064/2021, de 24 de fevereiro: aprova os objetivos nacionais para o cumprimento do Protocolo sobre a Água e Saúde à Convenção de 1992, relativa à Proteção e Utilização dos Cursos de Água Transfronteiriços e dos Lagos Internacionais.

- Portaria n.º 188/2021, de 8 de setembro: procede à identificação das zonas sensíveis e das zonas menos sensíveis para efeitos da aplicação do Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho.
- Resolução da Assembleia da República n.º 84/2022, de 23 de dezembro: recomenda ao Governo que incentive projetos de infraestruturas verdes e a instalação de sistemas de aproveitamento de águas pluviais.
- Resolução da Assembleia da República n.º 85/2022, de 23 de dezembro: recomenda ao Governo que estabeleça a obrigatoriedade de sistemas de reciclagem e/ou reutilização de "águas cinzentas" em novas construções, considerando a elegibilidade dos mesmos para apoios financeiros através do Fundo Ambiental.
- Resolução da Assembleia da República n.º 87/2022, de 26 de dezembro: recomenda ao Governo que aumente a reutilização de águas residuais tratadas.
- Despacho n.º 5738/2023, de 22 de maio: determina o valor da componente "S" da taxa de recursos hídricos para os sistemas de abastecimento público de água.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 23/2024, de 5 de fevereiro: aprova o Plano Estratégico para o Abastecimento de Água e Gestão de Águas Residuais e Pluviais 2030 (PENSAARP 2030). Alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2024, de 22 de agosto[46].
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 26-A/2024, 20 de fevereiro: reconhece a situação de alerta na região do Algarve por motivo de seca e aprova um quadro de medidas de resposta.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 80/2024, de 21 de junho de 2024: mantém o reconhecimento da situação de alerta na região do Algarve por motivo de seca e aprova um quadro de medidas de resposta.

Gestão de resíduos urbanos

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

- 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 "Pay As You Throw" (PAYT), tal como sugestão da Comissão Europeia no estudo sobre prevenção e reciclagem de resíduos.
- Portaria n.º 278/2015, de 11 de setembro: regula o montante da Taxa de Gestão de Resíduos (TGR) a afetar aos municípios e estabelece as regras para a sua liquidação, pagamento e repercussão.
- Portaria n.º 306/2016, de 7 de dezembro: fixa a estrutura, composição e funcionamento da Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos, designada por CAGER.
- Portaria n.º 145/2017, de 26 de abril: define as regras aplicáveis ao transporte rodoviário, ferroviário, fluvial, marítimo e aéreo de resíduos em território nacional e cria as guias eletrónicas de acompanhamento de resíduos (e-GAR), a emitir no Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos (SIRER), com a última redação dada pela Portaria n.º 28/2019, de 18 de janeiro.
- Decreto-Lei n.º 152-D/2017 de 11 de dezembro: unifica o regime da gestão de fluxos específicos de resíduos sujeitos ao princípio da responsabilidade alargada do produtor, transpondo as Diretivas n.º 2015/720/UE, n.º 2016/774/UE e n.º 2017/2096/EU. Alterado, em 2024, pelos decretos-leis n.º 24/2024, de 26 de março, e n.º 34/2024, de 17 de maio.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2018, de 27 de abril de 2018: aprova a Estratégia Nacional e o respetivo Plano de Ação de Combate ao Desperdício Alimentar.
- Despacho n.º 10474/2019, de 15 de novembro: revoga o Despacho n.º 7290-B/2019, de 5 de agosto, que teve por objeto a enunciação da responsabilidade das concessionárias dos sistemas multimunicipais de gestão de resíduos urbanos pela atividade da recolha seletiva de biorresíduos, publicado no Diário da República, 2.ª série, 3.º Suplemento, n.º 156, de 16 de agosto de 2019. Emitido na sequência do Parecer n.º 27/2019, de 14 de novembro, da Procuradoria-Geral da República sobre a definição de competências para a recolha de biorresíduos em Portugal e retificado através da Declaração de Retificação n.º 950/2019, 4 dezembro.

[46] Em 2025, o PENSAARP 2030 foi alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2025, de 12 de agosto.

- Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de dezembro: aprova o regime geral da gestão de resíduos, o regime jurídico da deposição de resíduos em aterro e altera o regime da gestão de fluxos específicos de resíduos, transpondo as Diretivas (UE) 2018/849, 2018/850, 2018/851 e 2018/852. Foi alterado, em 2024, pelo Decreto-Lei n.º 24/2024, de 26 de março.
- Despacho n.º 2118/2021, de 25 de fevereiro: autoriza a VALORSUL a proceder à receção, recolha e transporte de resíduos orgânicos provenientes de fontes alternativas às previstas no contrato de concessão em vigor.
- Resolução da Assembleia da República n.º 96/2021, de 30 de março: recomenda ao Governo que adote as medidas necessárias com vista ao reforço da recolha seletiva em Portugal.
- Decreto-Lei n.º 78/2021, de 24 de setembro: transpõe a Diretiva (UE) 2019/904, relativa à redução do impacto de determinados produtos de plástico no ambiente, e que altera as regras relativas aos produtos de plástico nos pontos de venda de pão, frutas e legumes. Foi alterado, em 2024, pelo Decreto-Lei n.º 24/2024, de 26 de março.
- Portaria n.º 213/2021, de 19 de outubro: regulamenta as taxas relativas aos procedimentos de transferências de resíduos, aos pedidos de autorização ou licença dos sistemas de gestão de fluxos específicos de resíduos e aos procedimentos de desclassificação de resíduos, revogando a Portaria n.º 203/2021, de 19 de outubro.
- Portaria n.º 20/2022, de 5 de janeiro: aprova o Regulamento de Funcionamento do Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos (SIRER) e revoga a Portaria n.º 289/2015, de 17 de setembro.
- Resolução do conselho de Ministros n.º 30/2023, de 24 de março: aprova o Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos 2030 (PERSU 2030).
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 31/2023, de 24 de março: aprova o Plano Nacional de Gestão de Resíduos 2030.

Decreto-Lei n.º 70/2023, de 22 de agosto: prorroga o prazo da concessão do sistema multimunicipal de triagem, recolha seletiva, valorização e tratamento de resíduos sólidos urbanos do Baixo Cávado, gerido pela BRAVAL[47].

- Despacho n.º 9830/2023, de 22 de setembro: determina os valores de contrapartidas financeiras, devidos pela recolha seletiva, que visam cobrir os custos decorrentes das operações de recolha e triagem efetuadas pelos sistemas de gestão de resíduos urbanos.
- Despacho n.º 13288-C/2023, de 29 de dezembro: prorroga até 30 de junho de 2024 os valores das contrapartidas financeiras devidos pela recolha seletiva de resíduos de embalagens e respetiva triagem, a pagar pelas entidades gestoras do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens aos Sistemas de Gestão de Resíduos Urbanos.
- Decreto-Lei n.º 24/2024, de 26 de março: altera os regimes da gestão de resíduos, de deposição de resíduos em aterro e de gestão de fluxos específicos de resíduos sujeitos ao princípio da responsabilidade alargada do produto, com última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 34/2024, de 17 de maio.
- Portaria n.º 150/2024/1, de 8 de abril: estabelece os critérios para diferenciação das prestações financeiras no âmbito dos sistemas integrados de gestão dos fluxos específicos de resíduos abrangidos pela responsabilidade alargada do produtor.
- Despacho Conjunto n.º 1/ME/MAEN/2024, de 31 de maio: homologa a licença para a gestão de um sistema de depósito e reembolso concedida à SDR Portugal – Associação de Embaladores, confirmada pelo Despacho Conjunto n.º 4/SEEco/SEAMB/2024, de 28 de novembro.
- Despacho Conjunto n.º 11/ME/MAEN/2024, de 28 de junho: homologa a licença para a gestão de um Sistema Integrado de Gestão de Embalagens e Resíduos de Embalagens concedida ao Electrão – Associação de Gestão de Resíduos de Embalagens, aditada pelo Despacho Conjunto n.º 3/SEEco/SEAMB/2024, de 3 de setembro.
- Despacho Conjunto n.º 12/ME/MAEN/2024, de 28 de junho: homologa a licença para a gestão de um Sistema Integrado de Gestão de Embalagens e Resíduos de Embalagens concedida à Novo Verde – Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens, SA, aditada pelo Despacho Conjunto n.º 2/SEEco/SEAMB/2024, de 3 de setembro.
- Despacho Conjunto n.º 13/ME/MAEN/2024, de 28 de junho: homologa a licença para a gestão de um Sistema Integrado de Gestão de Embalagens e Resíduos de Embalagens concedida à Sociedade Ponto Verde – Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens, SA, aditada pelo Despacho Conjunto n.º 1/SEEco/SEAMB/2024, de 3 de setembro.
- Despacho n.º 7167-C/2024, de 28 de junho: determina os valores das contrapartidas financeiras da recolha seletiva de resíduos de embalagens e respetiva triagem aplicáveis de 1 de julho a 31 de dezembro de 2024.

[47] Em 2025, foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 98/2025, de 21 de agosto.

- Despacho n.º 10278/2024, de 30 de agosto: determina os valores das contrapartidas financeiras pela recolha seletiva de resíduos de embalagem e triagem ou apenas pela triagem, a aplicar de 1 de setembro a 31 de dezembro de 2024.
- Despacho n.º 12876-A/2024, de 29 de outubro, aprova o modelo de cálculo e determina os valores das contrapartidas financeiras pela recolha seletiva de resíduos de embalagem e triagem ou apenas pela triagem, a aplicar a partir de 1 de janeiro de 2025. Revoga os despachos n.º 9830/2023, de 22 de setembro, n.º 13288-C/2023, de 29 de dezembro, n.º 7167-C/2024, de 28 de junho, e n.º 10278/2024, de 30 de agosto, com efeitos a 1 de janeiro de 2025.
- Despacho n.º 7565/2024, de 11 de julho: mantém em vigor os regulamentos aprovados pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, designadamente o Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos e estabelece um procedimento extraordinário de fixação de tarifa.
- Despacho n.º 6838/2024, de 20 de junho: estabelece o mecanismo de apreciação dos pedidos de alteração de investimentos consagrados nos planos de investimentos de 2022-2024 dos sistemas multimunicipais de tratamento e de recolha seletiva de resíduos urbanos.
- Despacho n.º 14013-A/2024, de 26 de novembro: cria um grupo de trabalho com a missão de desenvolver o Plano de Emergência de Aterros e a estratégia a médio prazo no que diz respeito à gestão dos resíduos urbanos e não urbanos.

Gestão ambiental

As atividades de gestão e exploração dos sistemas municipais e multimunicipais de águas e resíduos são essenciais para assegurar a proteção de saúde pública e do ambiente e por esta razão estão sujeitas a normas que visam a proteção dos recursos, promovem a sustentabilidade e a melhoria no desempenho ambiental das entidades gestoras. Destacam-se neste seguimento os seguintes diplomas:

- Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto: aprova a Lei-Quadro das Contraordenações Ambientais, com a última redação dada pela Lei n.º 25/2019, de 26 de março.
- Decreto-Lei n.º 147/2008, de 29 de julho: estabelece o regime jurídico da responsabilidade por danos ambientais e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/35/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro, que aprova, com base no princípio do poluidor-pagador, o regime relativo à responsabilidade ambiental aplicável à prevenção e reparação dos danos ambientais, com a alteração que lhe foi introduzida pela Diretiva n.º 2006/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à gestão de resíduos da indústria extrativa, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 13/2016, de 9 de março.
- Decreto-Lei n.º 151-B/2013, de 31 de outubro: estabelece 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, tendo sido alterado pelo Decreto-Lei n.º 11/2023, de 10 de fevereiro, posteriormente retificado pela Declaração de Retificação n.º 7-A/2023, de 28 de fevereiro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 87/2023, de 10 de outubro.
- Lei n.º 82-D/2014, de 31 de dezembro: procede à alteração das normas fiscais ambientais nos setores da energia e emissões, transportes, água, resíduos, ordenamento do território, florestas e biodiversidade, introduzindo ainda um regime de tributação dos sacos de plástico e um regime de incentivo ao abate de veículos em fim de vida, no quadro de uma reforma da fiscalidade ambiental, com a última redação dada pela Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro.
- Decreto-Lei n.º 42-A/2016, de 12 de agosto: cria o Fundo Ambiental, estabelecendo as regras para a respetiva atribuição, gestão, acompanhamento e execução e extingue o Fundo Português de Carbono, o Fundo de Intervenção Ambiental, o Fundo de Proteção dos Recursos Hídricos e o Fundo para a Conservação da Natureza e da Biodiversidade. Foi alterado, em 2024, pelo Decreto-Lei n.º 122/2024, de 31 de dezembro e pela Lei n.º 45-A/2024, de 31 de dezembro.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2019, de 1 de julho: aprova o Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2020, de 10 de julho: aprova o Plano Nacional de Energia e Clima 2030[48].

- Lei n.º 98/2021, de 31 de dezembro: Lei de Bases do Clima.
- Decreto-Lei n.º 11/2023, de 10 de fevereiro: procede à reforma e simplificação dos licenciamentos ambientais, tendo sido retificado pelas declarações de retificação n.º 7-A/2023, de 28 de fevereiro, n.º 12-B/2023, de 10 de abril, e n.º 12-A/2023, de 10 de abril.

[48] Atualizado, em 2025, pela Resolução da Assembleia da República n.º 127/2025, de 10 de abril.

- Portaria n.º 125/2024/1, de 1 de abril: adota o Regulamento Específico da Área Temática Ação Climática e Sustentabilidade, alterado pela Portaria n.º 208/2024/1, de 13 de setembro.
- Despacho n.º 2062-A/2024, de 22 de fevereiro: aprova o orçamento do Fundo Ambiental para o ano de 2024.
- Despacho n.º 2718/2024, de 14 de março: designa os membros da Comissão de Planeamento de Emergência da Água e Resíduos (CPEAR).
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2024, de 15 de março: aprova o Plano de Ação para o Biometano 2024-2040.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 162/2024, de 12 de novembro: aprova o Plano de Ação da Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas — ECO360 (PA ECO360).

Concorrência

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

- Recomendação n.º 2/2006 da Autoridade da Concorrência: recomendação relativa ao funcionamento dos setores de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.
- Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro: aprova o Código dos Contratos Públicos, que estabelece a disciplina aplicável à contratação pública e o regime substantivo dos contratos públicos que revistam a natureza de contrato administrativo, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 54/2023, de 14 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 n.º 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 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.
- Lei n.º 19/2012, de 8 de maio: aprova o novo regime jurídico da concorrência, com a última redação dada pela Lei n.º 17/2022, de 17 de agosto.
- Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto: aprova os estatutos da Autoridade da Concorrência, adaptando-os ao regime estabelecido na lei-quadro das entidades reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, com a última redação dada pela Lei n.º 17/2022, de 17 de agosto.

A-I.5.4. REGULAMENTOS ERSAR

No âmbito das atribuições conferidas pelos Estatutos da ERSAR, compete a esta entidade reguladora a elaboração e aprovação de regulamentos com eficácia externa, aplicáveis a todas as entidades gestoras independentemente do modelo de gestão adotado, em matérias como a qualidade, procedimentos regulatórios e relações comerciais. Encontram-se vigentes os seguintes regulamentos aplicáveis:

- Regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos (RTR): Deliberação n.º 928/2014, de 15 de abril, alterado e republicado pelo Regulamento n.º 52/2018, de 23 de janeiro, e alterado pelo Regulamento n.º 369/2019, de 26 de abril (aditou o artigo 95.º-A que respeita a ajustamentos aos proveitos permitidos para o ano de 2018). Este regulamento mantém-se em vigor conforme Despacho n.º 3465/2021, de 31 de março, alterado pelo Despacho n.º 6048/2021, de 21 de junho, que estabeleceu o procedimento para aprovação pelo concedente dos planos de investimento das entidades gestoras de sistemas multimunicipais de tratamento e de recolha seletiva de resíduos urbanos que sejam entidades de capitais exclusiva ou maioritariamente privados e pelo Despacho n.º 114/2022, de 5 de janeiro, que determinou disposições transitórias aplicáveis aos sistemas multimunicipais de tratamento e de recolha seletiva de resíduos urbanos, atribuída a entidades de capitais exclusiva ou maioritariamente privados, relativamente ao período regulatório 2022-2024.

  O RTR foi complementado pelas seguintes normas:

  - Documento complementar n.º 1, que estabelece o conteúdo das contas previsionais para efeitos regulatórios (Regulamento n.º 222/2018, de 13 de abril).
  - Documento complementar n.º 2, relativo à apresentação das contas reais e definição dos movimentos de reconciliação entre contas estatutárias e contas reguladas dos sistemas de titularidade estatal (Regulamento n.º 86/2020, de 4 de fevereiro, e que revogou o Regulamento n.º 202/2017, de 19 de abril).

- Documento complementar n.º 3, que estabelece a metodologia de aplicação do sistema de incentivos para efeitos regulatórios (Regulamento n.º 395/2018, de 29 de junho).

- Regulamento dos procedimentos regulatórios (RPR): Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho.

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

- Regulamento das Relações Comerciais (RRC) dos serviços de águas e resíduos: Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, alterado pelo Regulamento n.º 781/2020, de 16 de setembro.

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

- Deliberação n.º 627/2023, de 21 de junho: tabela de custas em processos de contraordenação sujeitos ao Regime Jurídico das Contraordenações Económicas.

- Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos: Regulamento ERSAR n.º 446/2024, de 19 de abril.

  Define os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento.

ANEXO II. CAPÍTULO 3: RECURSOS INFRAESTRUTURAIS E CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

No presente anexo apresentam-se os seguintes capítulos: Recursos Infraestruturais e Indicadores de Perfil e Índices de Caraterização dos Serviços.

A-II.1. RECURSOS INFRAESTRUTURAIS

A presente secção apresenta a informação detalhada sobre os resultados obtidos pelas entidades gestoras nos índices de conhecimento infraestrutural, de gestão patrimonial de infraestruturas, de valor da infraestrutura e de conhecimento de ativos físicos e otimização de recolha, totais e por classe, nos três serviços regulados.

A-II.1.1. ÍNDICE DE CONHECIMENTO INFRAESTRUTURAL

O Índice de Conhecimento Infraestrutural tem como objetivo avaliar o conhecimento que a entidade gestora detém das infraestruturas do serviço de abastecimento público de água ou do serviço de gestão de águas residuais urbanas existentes na sua área de intervenção. É determinado através da soma da pontuação de cada classe em análise, sendo atribuído um número predefinido de pontos a cada questão, que pode variar entre 0 e 200. A definição das classes constam do Guia Técnico n.º27.

Serviço de abastecimento público de água

As Figura 240, Figura 241 e Figura 242 disponibilizam a informação sobre o desempenho das entidades gestoras de abastecimento público de água no Índice de Conhecimento Infraestrutural, no ano de 2024.

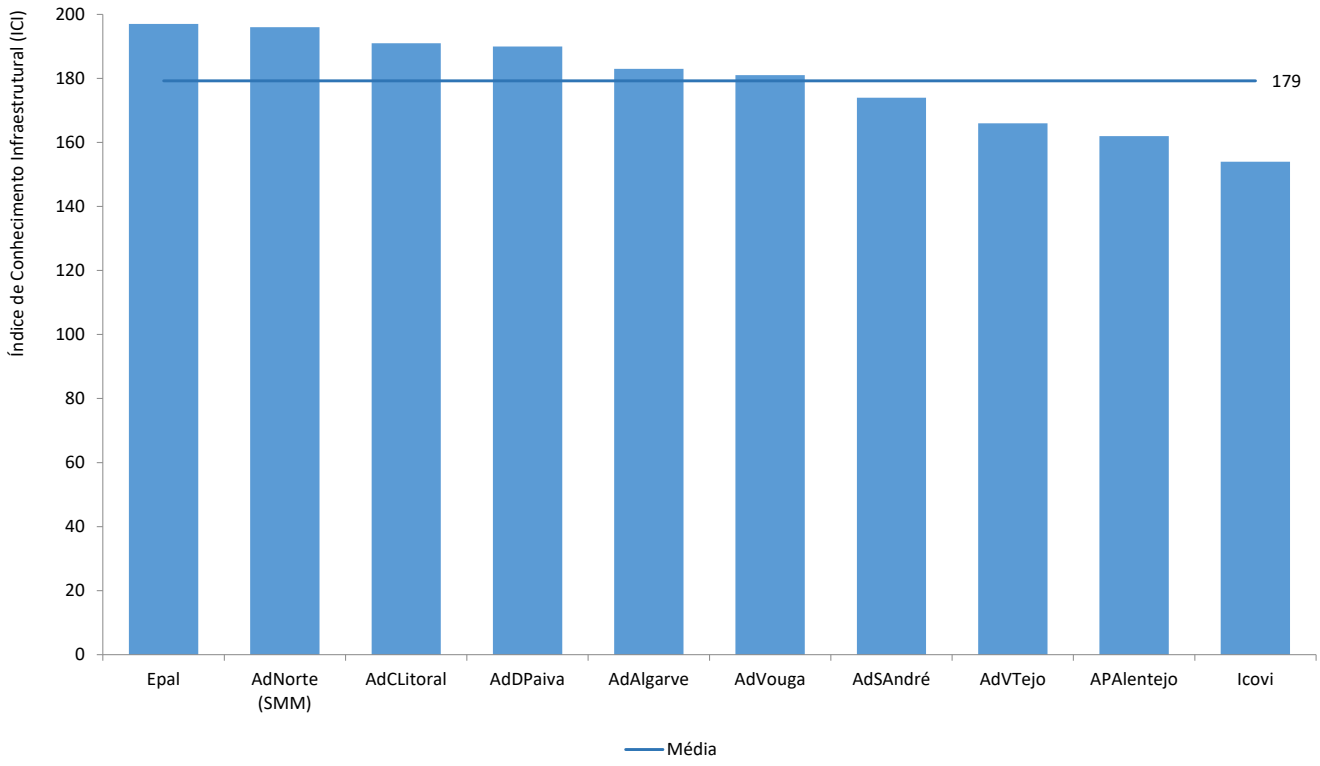


Figura 240. Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em alta

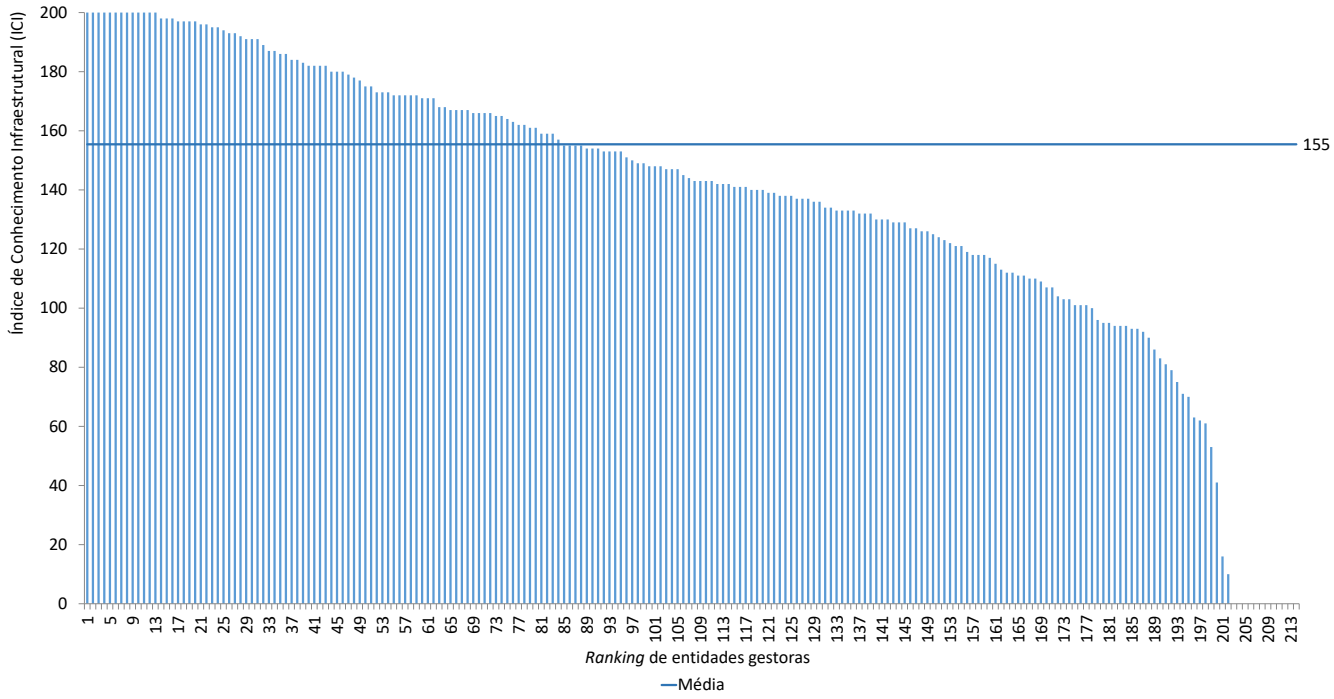


Figura 241. Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água em baixa

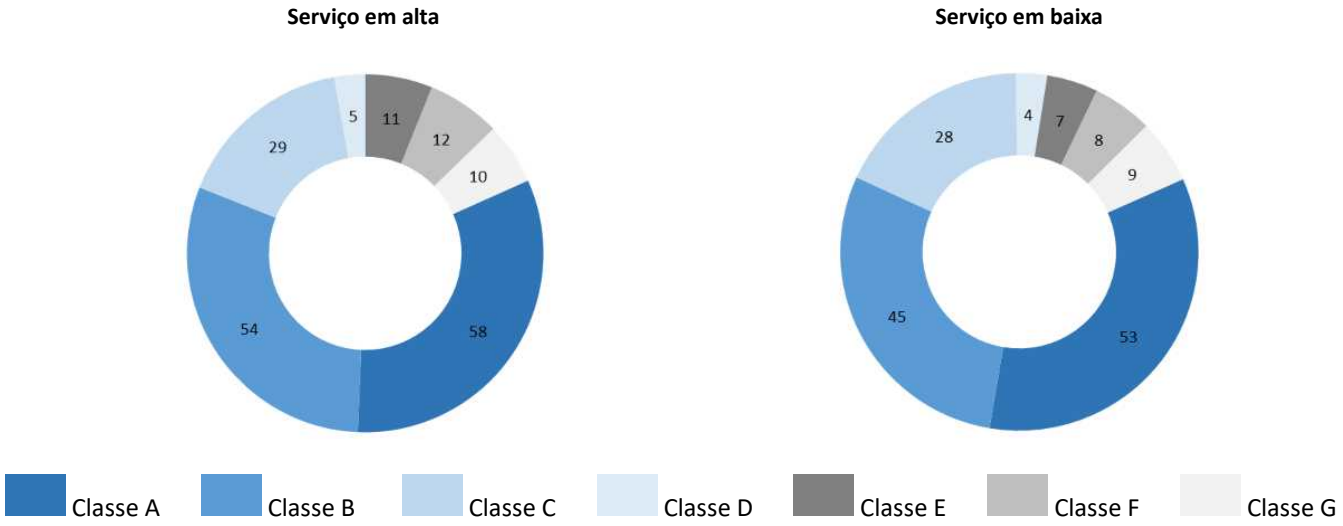


Figura 242. Pontuação média por classe do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de abastecimento público de água

Serviço de gestão de águas residuais

A Figura 243, Figura 244 e Figura 245 disponibilizam informação sobre o desempenho das entidades gestoras de gestão de águas residuais urbanas no Índice de Conhecimento Infraestrutural, no ano de 2024.

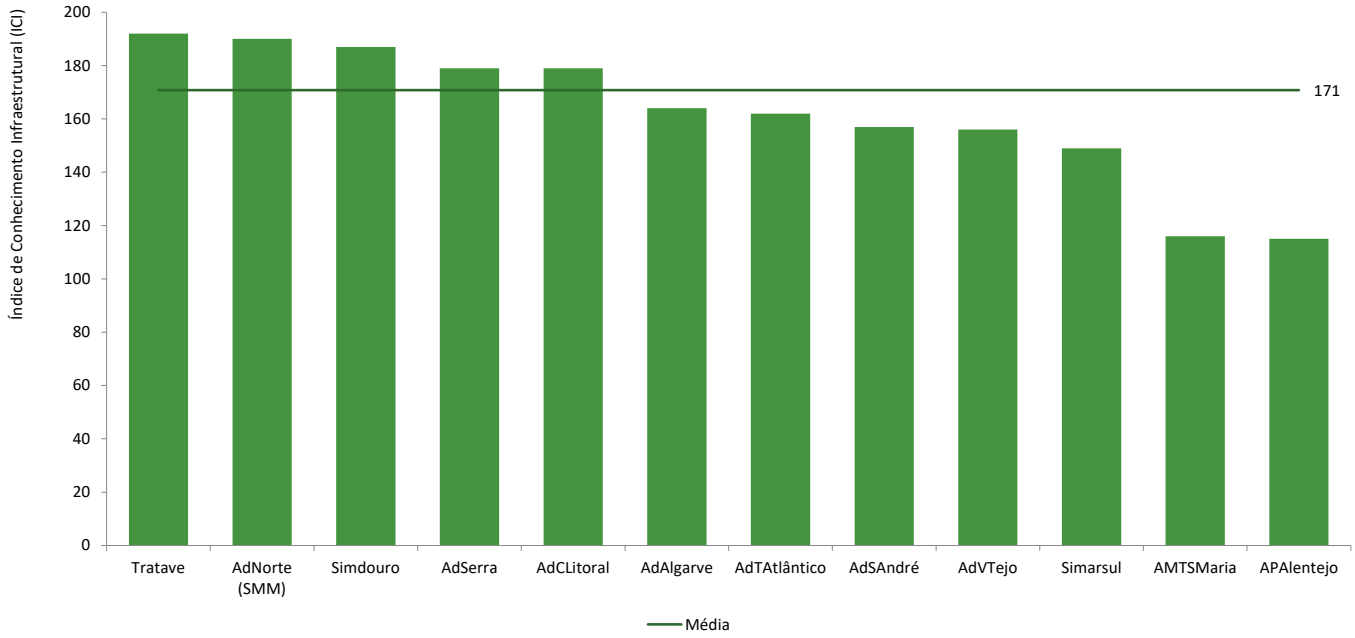


Figura 243. Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais em alta



Figura 244. Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais em baixa

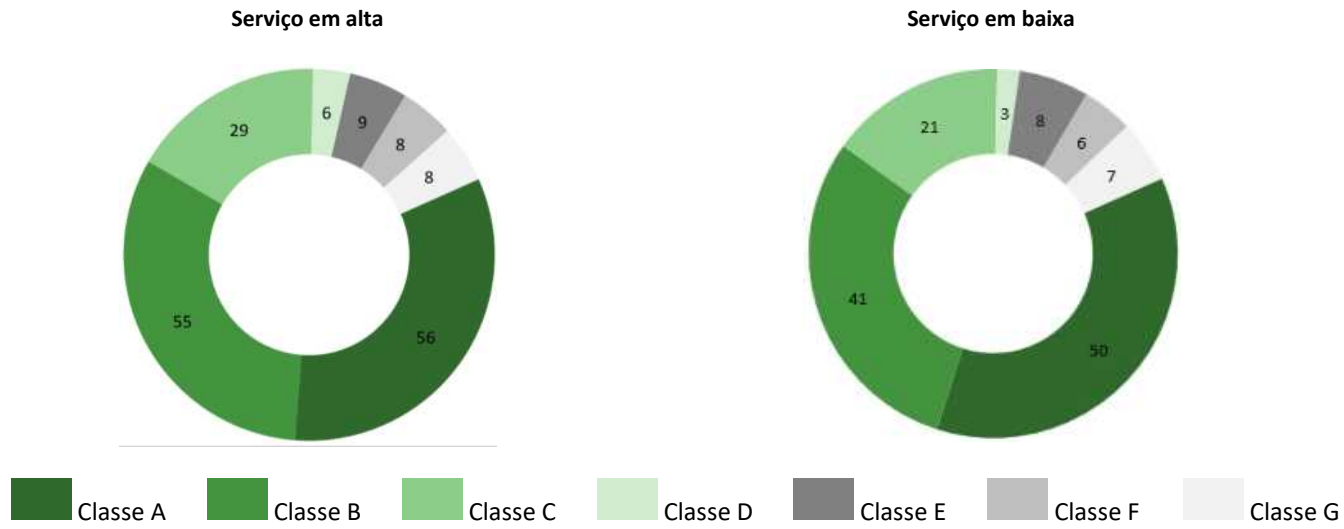


Figura 245. Pontuação média por classe do Índice de Conhecimento Infraestrutural no serviço de gestão de águas residuais urbanas

A-II.1.2. ÍNDICE DE GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS

O Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas é determinado através da soma da pontuação atribuída a um conjunto de questões com vista à avaliação da gestão patrimonial de infraestruturas na entidade gestora, podendo variar entre 0 e 200. A definição das classes constam do Guia Técnico n.º27.

Serviço de abastecimento público de água

Na Figura 246 e Figura 247 apresenta-se a informação, para o ano de 2024, sobre o desempenho das entidades gestoras do serviço de abastecimento público de água no Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas.

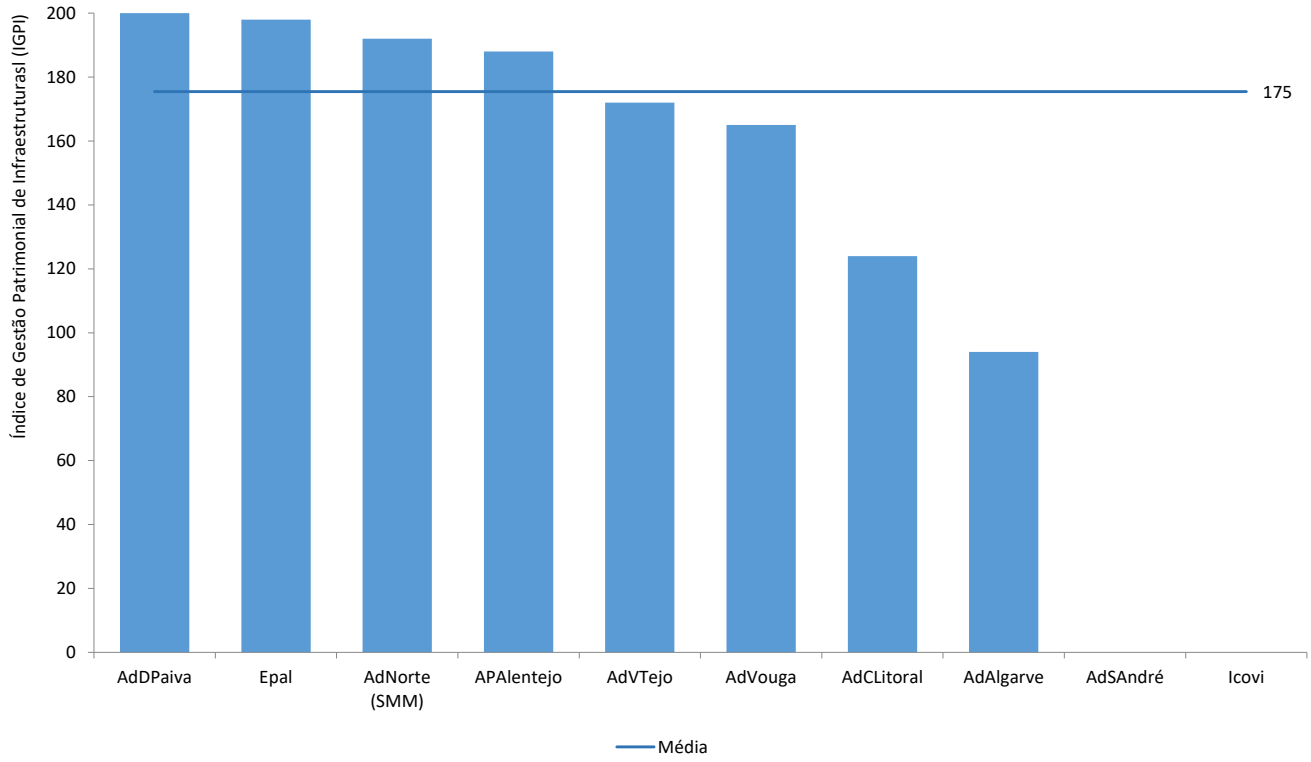


Figura 246. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em alta

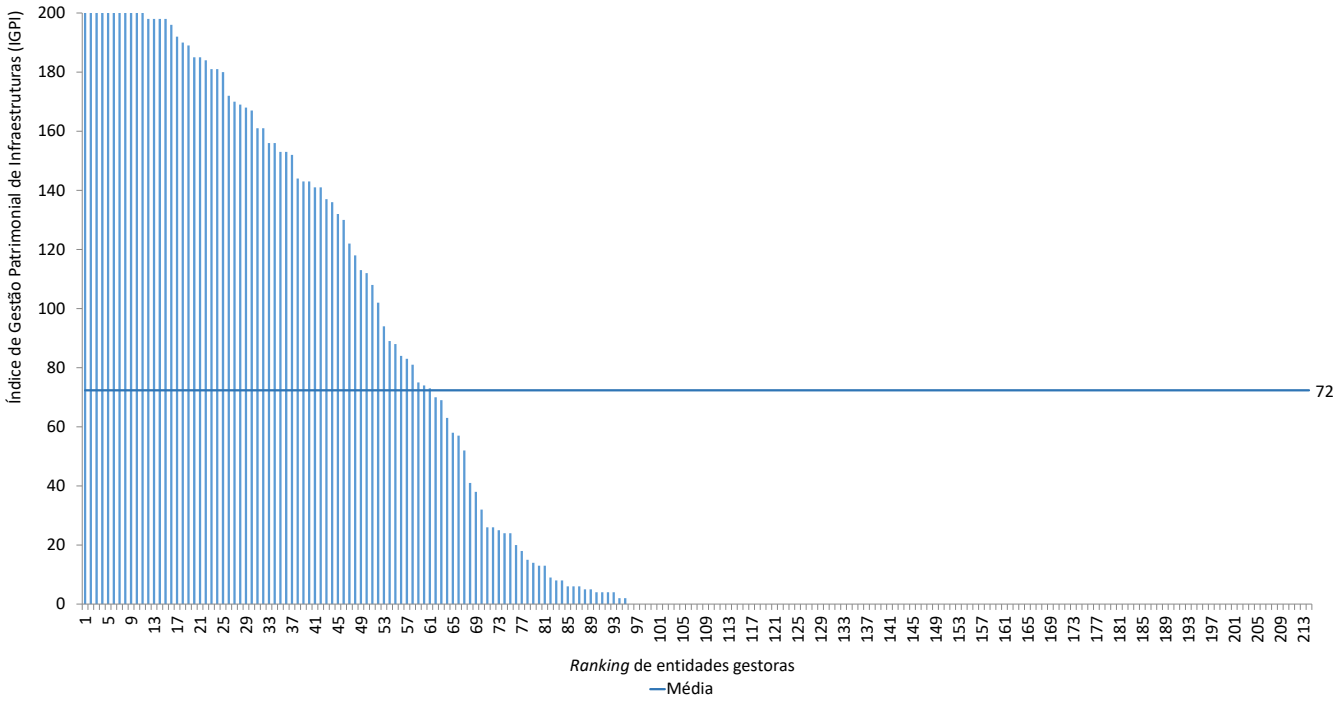


Figura 247. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de abastecimento público de água em baixa

Serviço de gestão de águas residuais

Na Figura 248 e Figura 249 apresenta-se a informação, para o ano de 2024, sobre o desempenho das entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais urbanas no Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas.

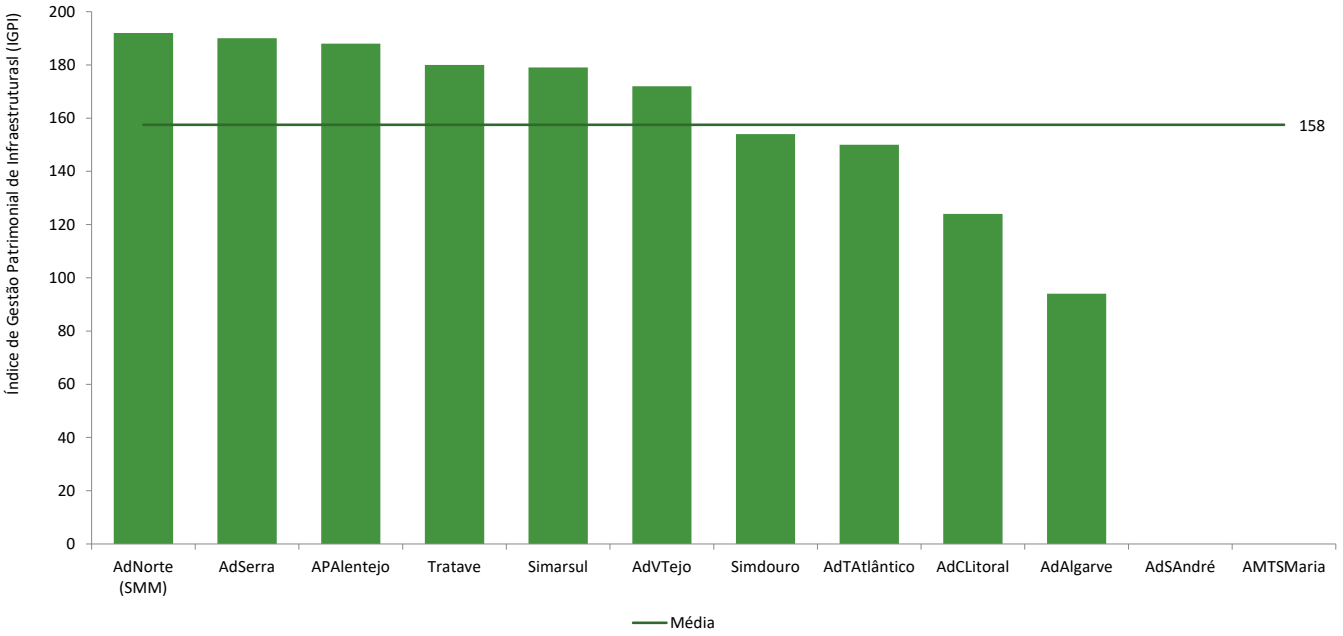


Figura 248. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta

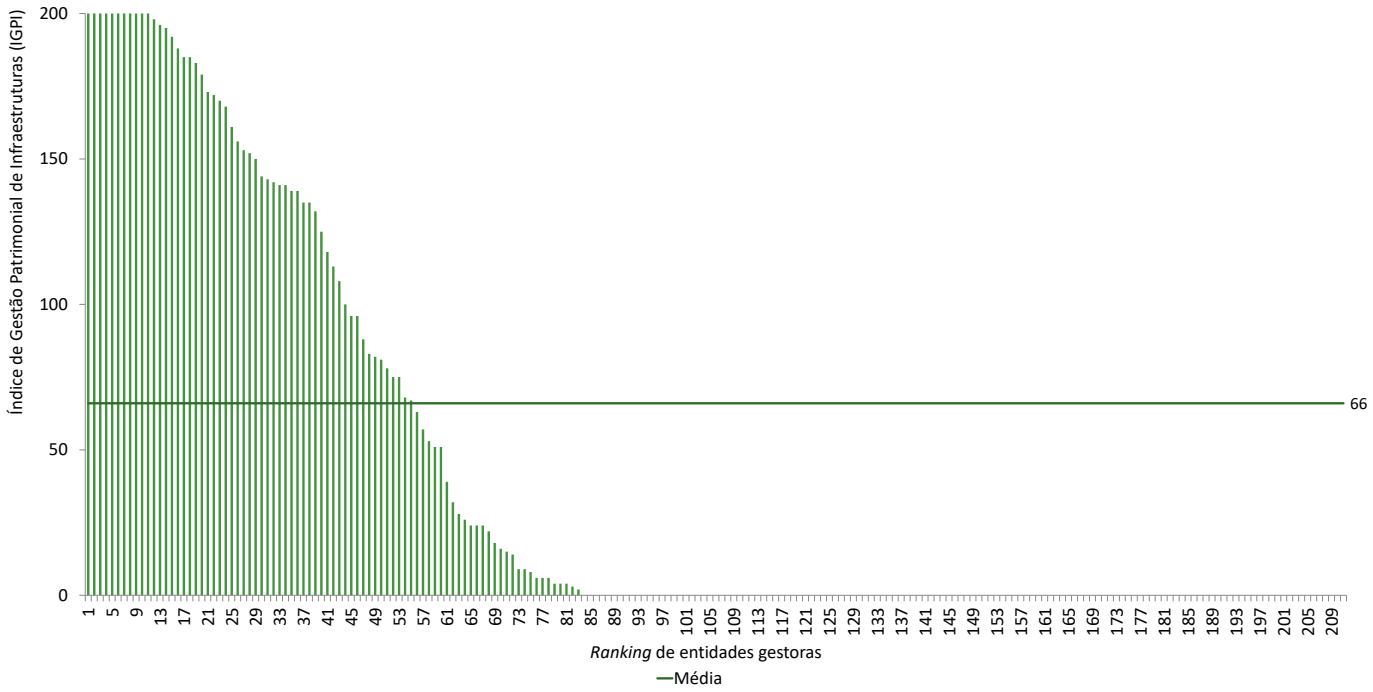


Figura 249. Índice de Gestão Patrimonial de Infraestruturas no serviço de gestão de águas residuais urbanas em baixa

A-II.1.3. ÍNDICE DE VALOR DA INFRAESTRUTURA

O Índice de Valor da Infraestrutura é o rácio entre o valor atual da rede e o valor de substituição correspondente ao ano de referência. Este índice foi desenvolvido nos serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais urbanas com os seguintes objetivos: complementar o indicador relativo à reabilitação, identificar o grau de envelhecimento das infraestruturas, permitir às entidades gestoras planear o investimento a longo prazo e apoiar a regulação económica nos serviços de águas. Este índice varia entre 0 e 1 e a sua definição consta do Guia Técnico n.º 27.

Serviço de abastecimento público de água

As Figura 250 e Figura 251 disponibilizam a informação sobre o Índice de Valor da Infraestrutura das entidades gestoras de abastecimento público de água, para o ano de 2024.

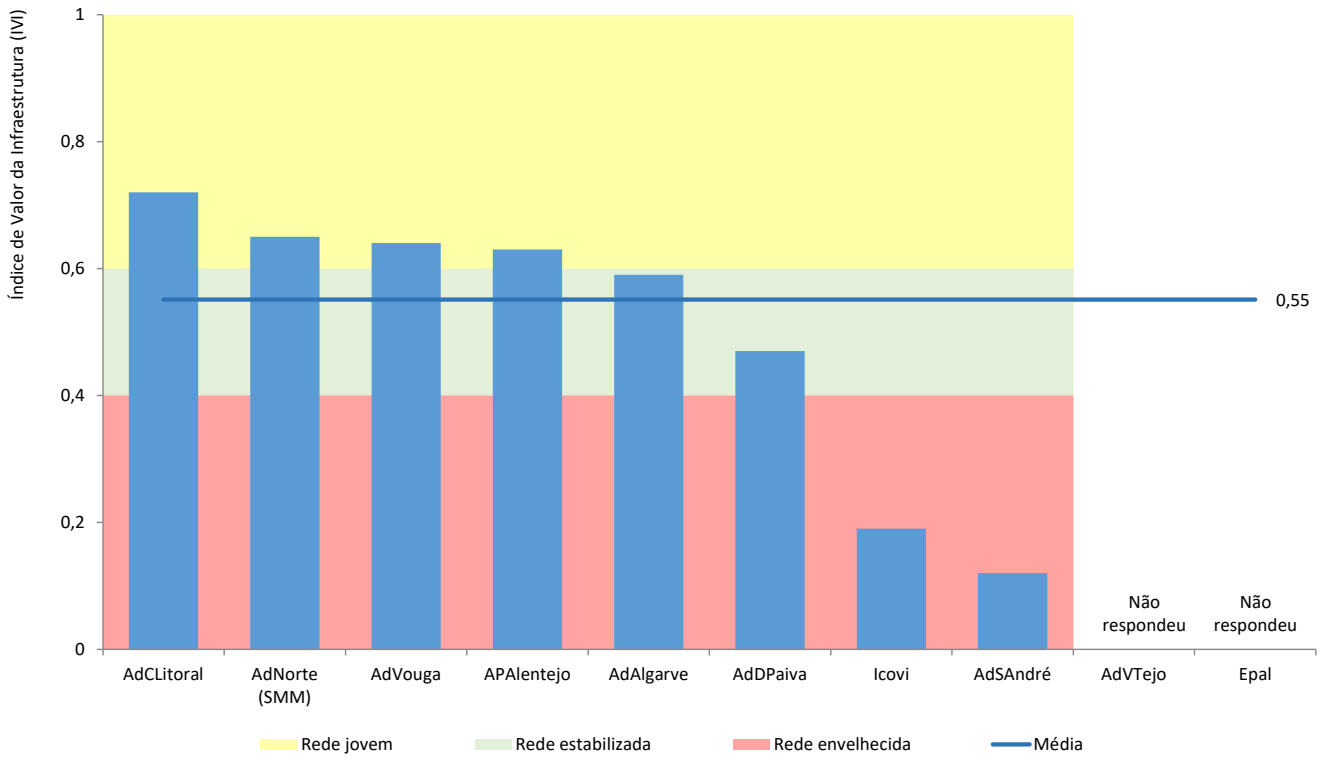


Figura 250. Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de abastecimento público de água em alta (56 % da rede)

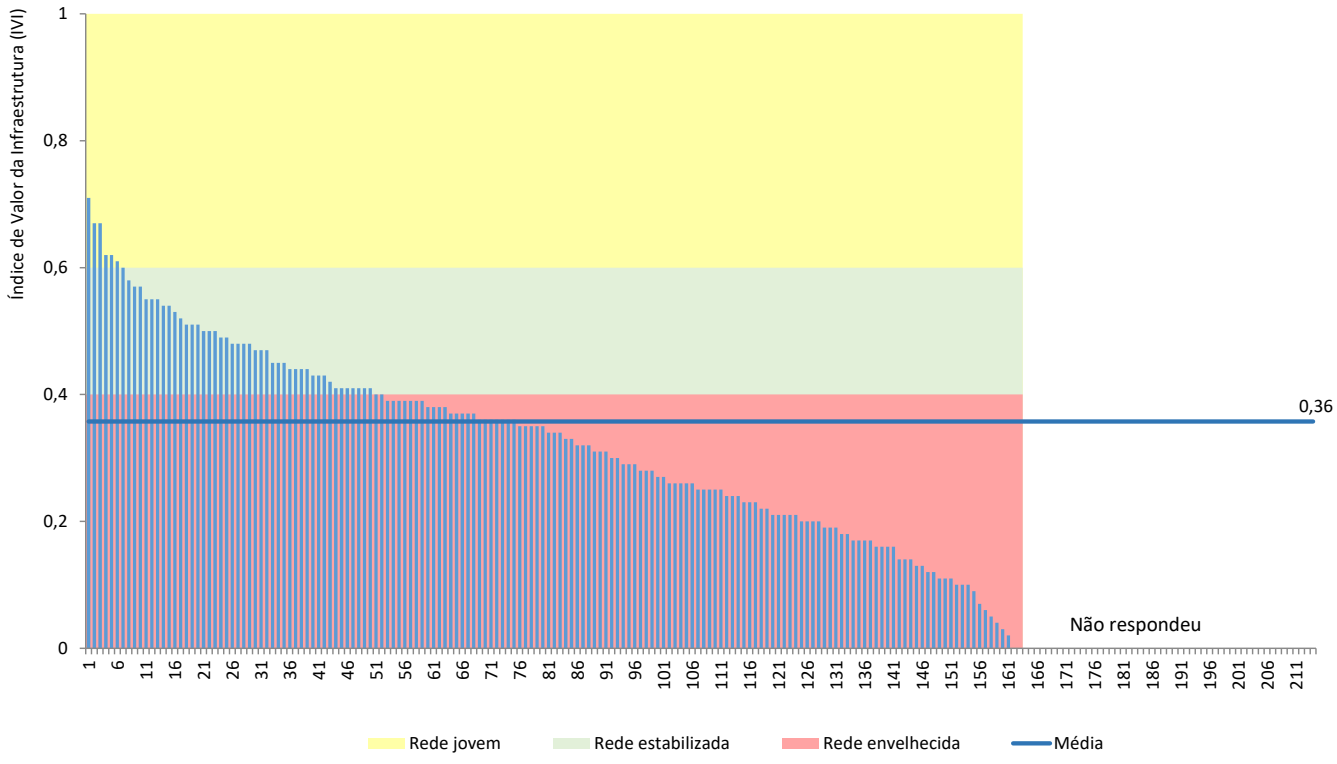


Figura 251. Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de abastecimento público de água em baixa (75 % da rede)

Da observação das figuras anteriores constata-se que as entidades gestoras em alta apresentam um Índice de Valor da Infraestrutura médio de 0,55, valor que corresponde à operação de uma rede relativamente nova e estabilizada. Salienta-se que o valor nacional representa apenas 56 % da extensão total da rede operada pelas entidades gestoras, uma vez que duas entidades gestoras, responsáveis por uma extensão de rede com um peso muito considerável, não reportaram a informação necessária ao cálculo do índice.

No serviço em baixa, verifica-se que as redes de abastecimento apresentam um Índice de Valor da Infraestrutura médio de 0,36, o que indica que as entidades gestoras operam, em geral, redes envelhecidas, logo, a curto prazo é de grande importância a realização de investimentos em reabilitação por parte das entidades gestoras. Estas conclusões estão em consonância com os resultados do indicador de reabilitação de condutas, que se apresentam no capítulo 4. Tal como no setor em alta, o valor nacional apurado não é representativo da totalidade da rede operada pelas entidades gestoras em baixa, uma vez que 51 entidades (25 % do total) não reportaram a informação necessária para o cálculo do IVI.

Serviço de gestão de águas residuais

Nas Figura 252 e Figura 253 apresenta-se a informação sobre o Índice de Valor da Infraestrutura da rede de gestão de águas residuais urbanas em alta e em baixa, para o ano de 2024.

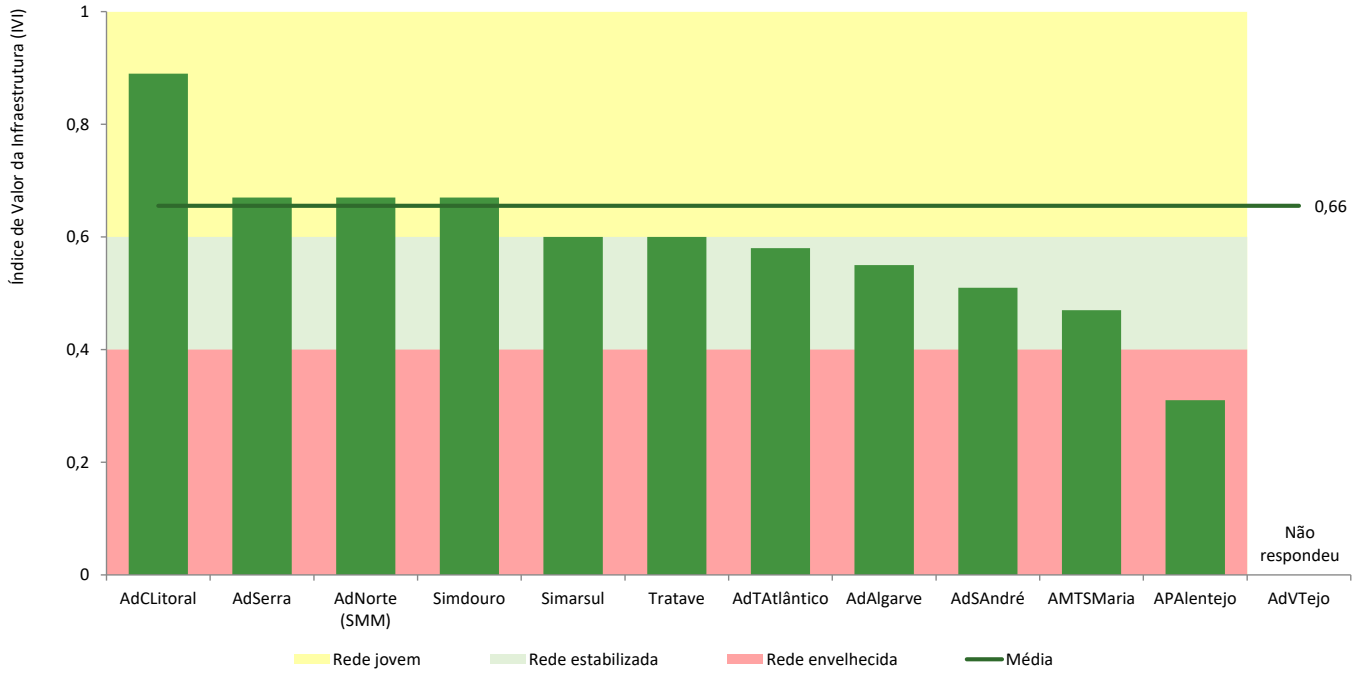


Figura 252. Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta (85 % da rede)

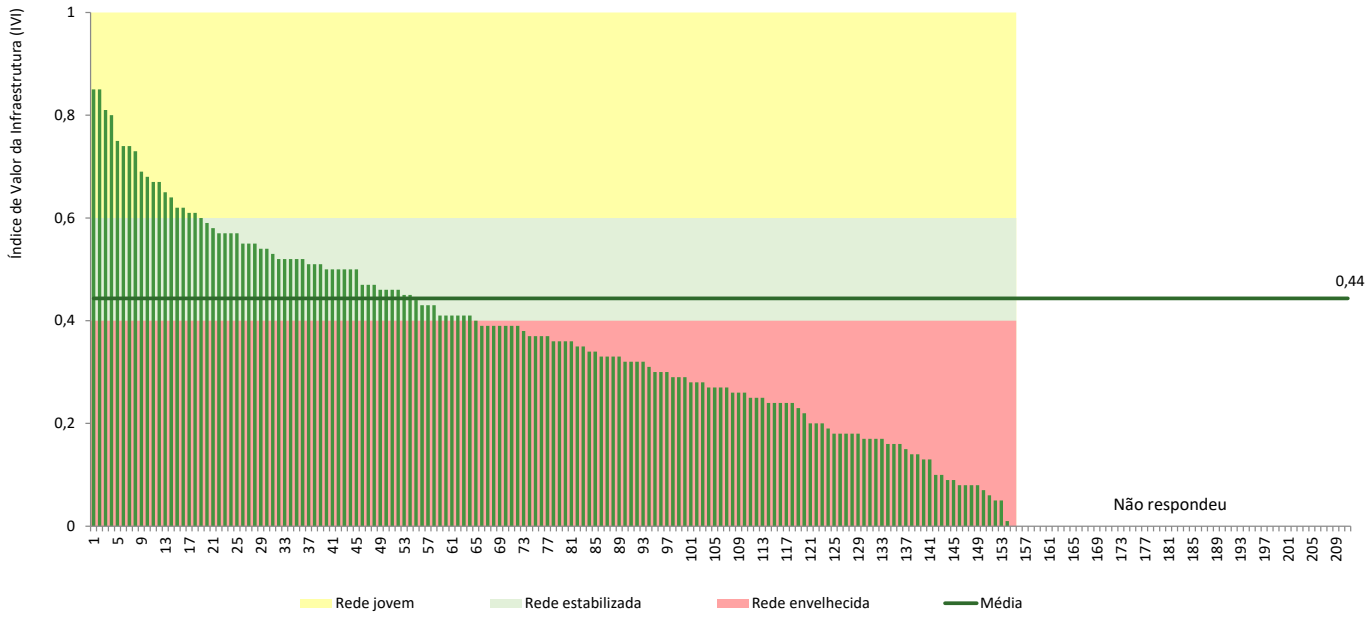


Figura 253. Índice de Valor da Infraestrutura no serviço de gestão de águas residuais urbanas em baixa (77 % da rede)

No serviço de gestão de águas residuais em alta, as entidades gestoras apresentam um Índice de Valor da Infraestrutura médio de 0,66, indicando uma rede jovem e estável. De referir que o valor médio não reflete a extensão total de coletores, uma vez que uma entidade gestora (que opera cerca de 15 % da rede existente) não forneceu informação que permitisse o cálculo do índice.

Quanto às entidades gestoras em baixa do serviço de gestão de águas residuais, verifica-se que as redes operadas apresentam um valor médio de 0,44 no Índice de Valor da Infraestrutura, o que corresponde a uma rede estabilizada. Estes valores refletem uma rede que, em média, está na metade da sua vida útil. Adicionalmente, o valor médio apresentado não inclui informação de 56 entidades gestoras que não tinham a informação necessária e que corresponde a 23 % da rede de coletores operadas pelas entidades gestoras em baixa.

A-II.1.4. ÍNDICE DE CONHECIMENTO DE ATIVOS FÍSICOS E OTIMIZAÇÃO DA RECOLHA

No âmbito do serviço de gestão de resíduos urbanos, a gestão de ativos[49], entendida como a gestão estratégica e sustentável das infraestruturas existentes, deve ser desenvolvida de forma integrada, incluindo as diferentes atividades de gestão dos seus ativos físicos, quer infraestruturas, quer equipamentos. Esta abordagem é indispensável para assegurar o cumprimento dos níveis de serviço, através da adoção de uma estratégia de investimentos e de custos operacionais adequados, face aos objetivos estabelecidos. O Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha (ICAFOR) tem como objetivo avaliar o conhecimento que as entidades gestoras detêm dos equipamentos e infraestruturas associadas ao serviço de gestão de resíduos urbanos e da otimização de circuitos. Para o apuramento do índice, que varia entre 0 e 100, são avaliadas 5 classes, que constam do Guia Técnico n.º 27.

A Figura 254, Figura 255 e Figura 256 apresentam a informação, para o ano de 2024, sobre o desempenho das entidades gestoras de gestão de resíduos urbanos no Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha.

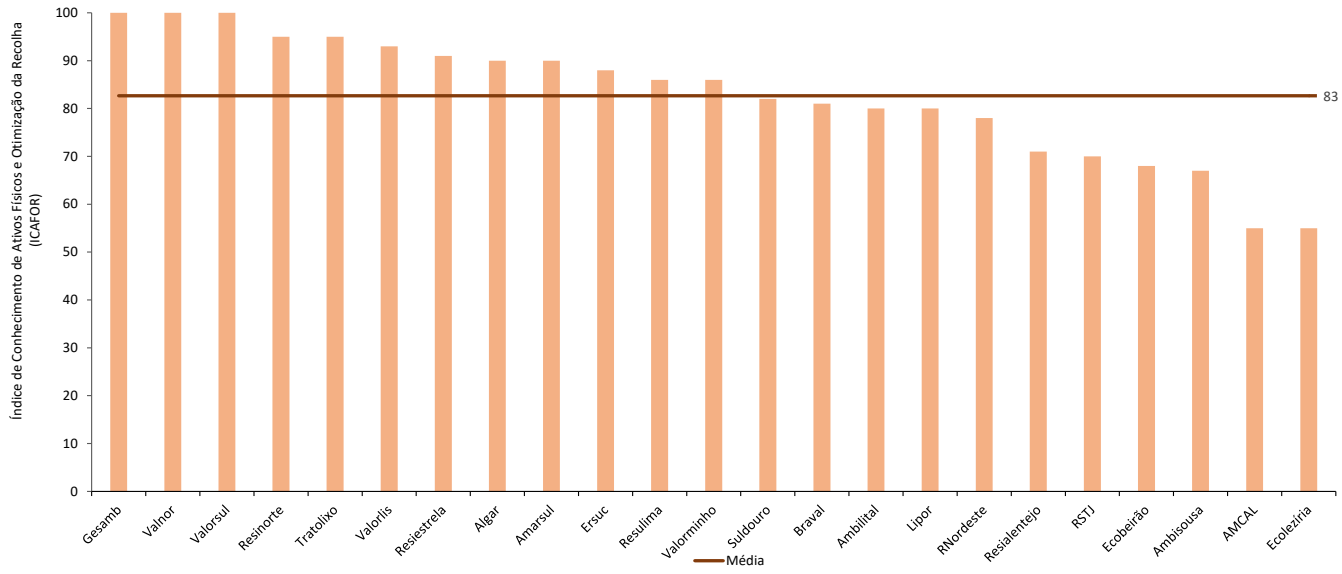


Figura 254. Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta

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

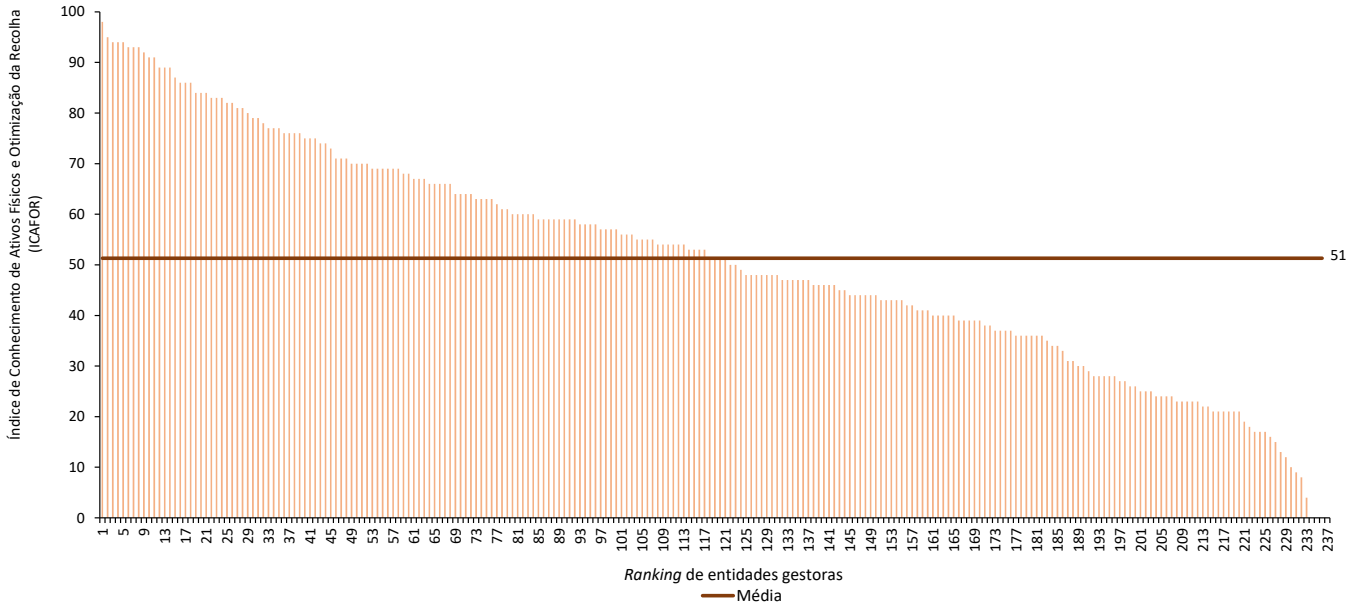


Figura 255. Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa

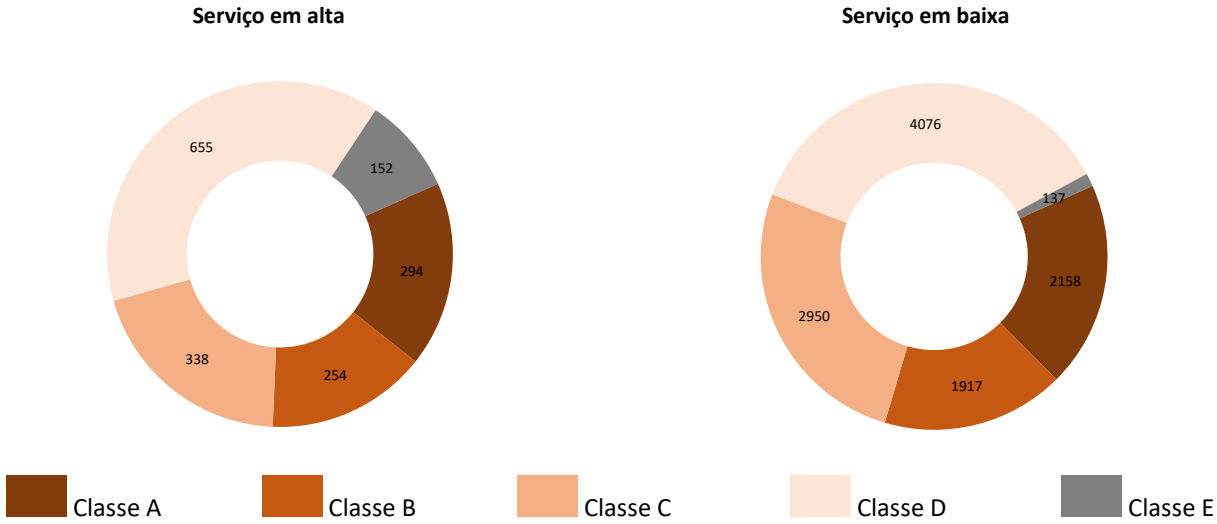


Figura 256. Pontuação por classe do Índice de Conhecimento de Ativos Físicos e Otimização da Recolha no serviço de gestão de resíduos urbanos

A-II.1.5. INFRAESTRUTURAS DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

Origens de água e infraestruturas de captação

Portugal continental regista uma disponibilidade média suficiente em origens de água para responder às necessidades dos diferentes usos, apesar de uma acentuada assimetria regional e temporal, o que torna necessária a criação de reservas de água que permitam fazer face aos períodos de escassez. A caraterização detalhada das captações de água encontra-se apresentada no Volume 2 deste Relatório.

Em síntese, em 2024, as entidades gestoras do serviço de abastecimento de água reportaram um total de 5905 captações de água subterrânea e 256 captações de água superficial. Os serviços municipais são o submodelo de gestão com o maior número de captações subterrâneas, explorando 3262 captações, o que corresponde a cerca de 55 % do total. Relativamente às captações superficiais, as concessões multimunicipais destacam-se como o submodelo com maior representatividade, com 110 captações, correspondentes a aproximadamente de 43 %.

Na Figura 257 apresenta-se a evolução do número de captações para abastecimento público de água existentes em Portugal continental entre os anos de 2020 e 2024.

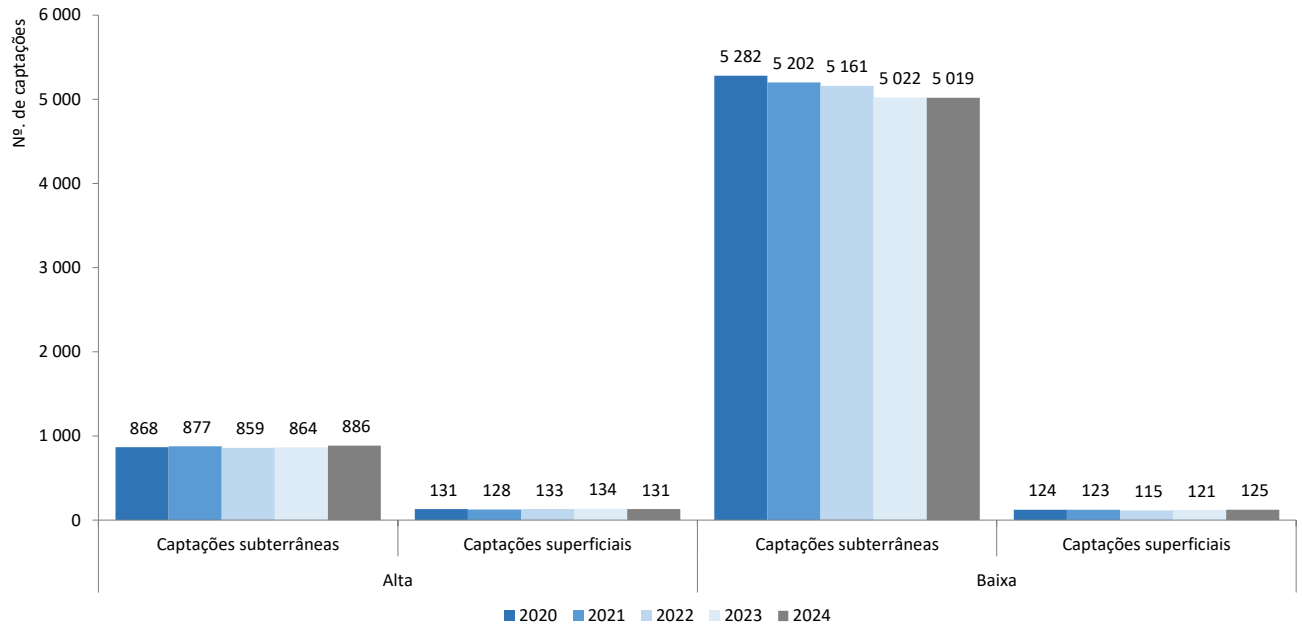


Figura 257. Evolução do número de captações para abastecimento público de água em Portugal continental

A análise da evolução do número de captações no último ano evidencia, nos sistemas em alta, um ligeiro aumento das captações de água subterrânea e uma diminuição das captações de águas superficiais. Nos sistemas dos serviços em baixa, verifica-se a tendência inversa, com um decréscimo no número de captações de água subterrânea e um aumento das captações de águas superficiais.

A Figura 258 apresenta, por submodelo de gestão, a informação sobre o peso que as captações licenciadas têm no volume total de água captada em Portugal continental, no ano de 2024.

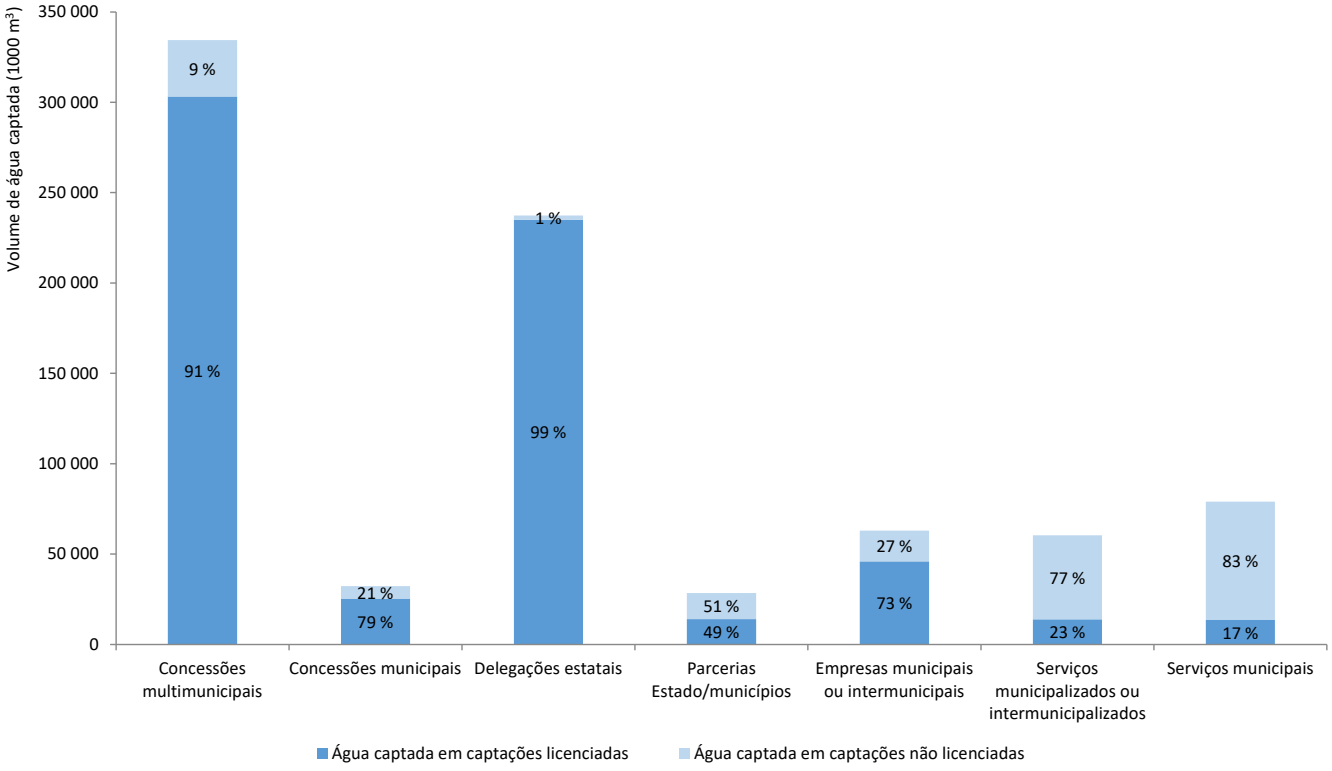


Figura 258. Peso das captações licenciadas no volume total de água captada em Portugal continental, por submodelo de gestão

Persiste uma percentagem bastante assinalável de água que é captada em instalações não licenciadas, com particular destaque nos serviços municipais e nos serviços municipalizados ou intermunicipalizados, onde as taxas de água captada em infraestruturas

não licenciadas atingem, respetivamente, 83 % e 77 %. Em contraste, nas delegações estatais, concessões multimunicipais, concessões municipais e empresas municipais ou intermunicipais observa-se uma predominância de água captada com origem em captações licenciadas, com percentagens de volume de água captado iguais ou superiores a 73 %.

Na Figura 259 apresenta-se a evolução, entre os anos de 2020 a 2024, do peso que a água obtida em captações licenciadas tem no volume captado pelas entidades gestoras.

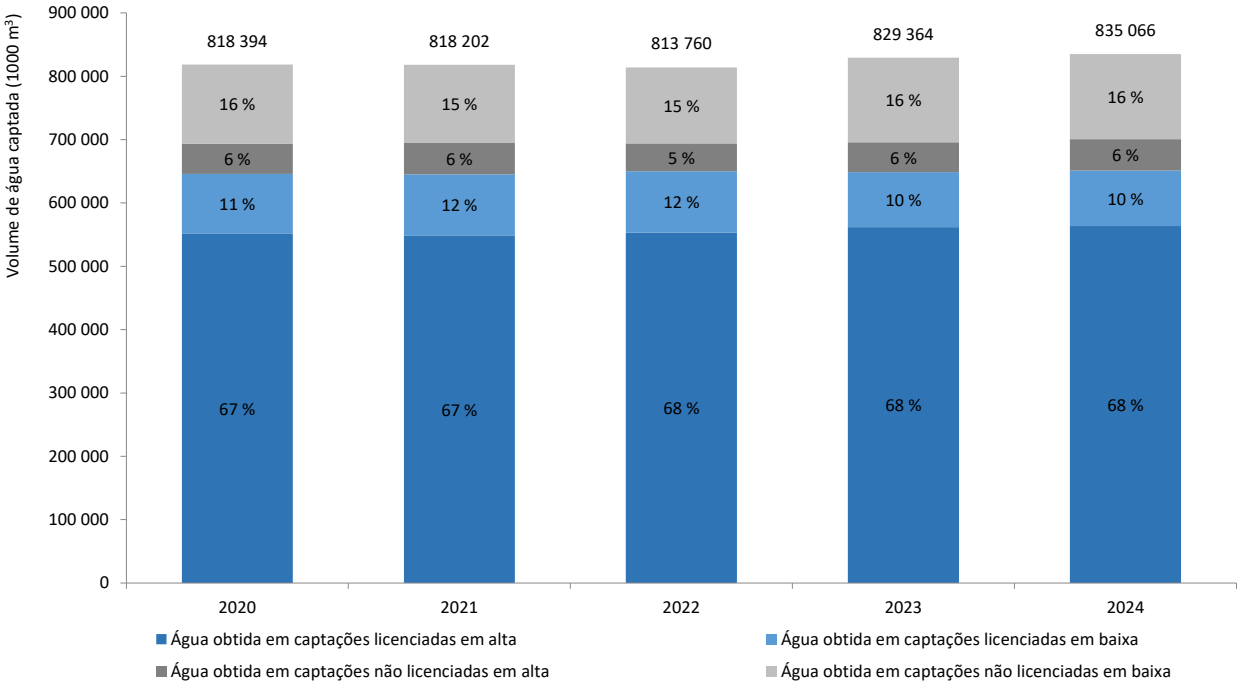


Figura 259. Evolução do peso que a água das captações licenciadas tem no volume total captado pelas entidades gestoras

A maior parte da água captada pelos sistemas em baixa tem origem em captações não licenciadas. Já no setor em alta, predomina a água proveniente de captações licenciadas, ainda que exista margem para melhoria.

Em relação à evolução registada nos últimos 5 anos, verifica-se a estagnação do volume proveniente de captações licenciadas, uma vez que, apesar de se ter verificado uma ligeira melhoria entre 2021 e 2022, em 2023 registou-se a diminuição da percentagem de água captada em captações licenciadas.

Infraestruturas de tratamento de água

O setor do abastecimento de água encontra-se infraestruturado com um total de 3328 instalações de tratamento, das quais 243 são estações de tratamento de água e 3085 são pequenas instalações de tratamento[50] que efetuam apenas operações de desinfeção e/ou correção de agressividade da água. Em relação à distribuição destas infraestruturas pelos vários submodelos de gestão, constata-se que são os serviços municipais que detêm a esmagadora maioria das pequenas instalações de tratamento (1956). No que concerne às estações de tratamento de água, verifica-se que as concessões multimunicipais (99) e os serviços municipais (71) gerem a maior parte deste tipo de infraestruturas.

A Figura 260 apresenta a evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental entre os anos de 2020 e 2024.

[50] Instalações onde se realizam apenas operações e processos de tratamento com doseamento de reagentes ou equipamentos de troca iónica instalados em linha nos edifícios de captação ou de estações elevatórias.

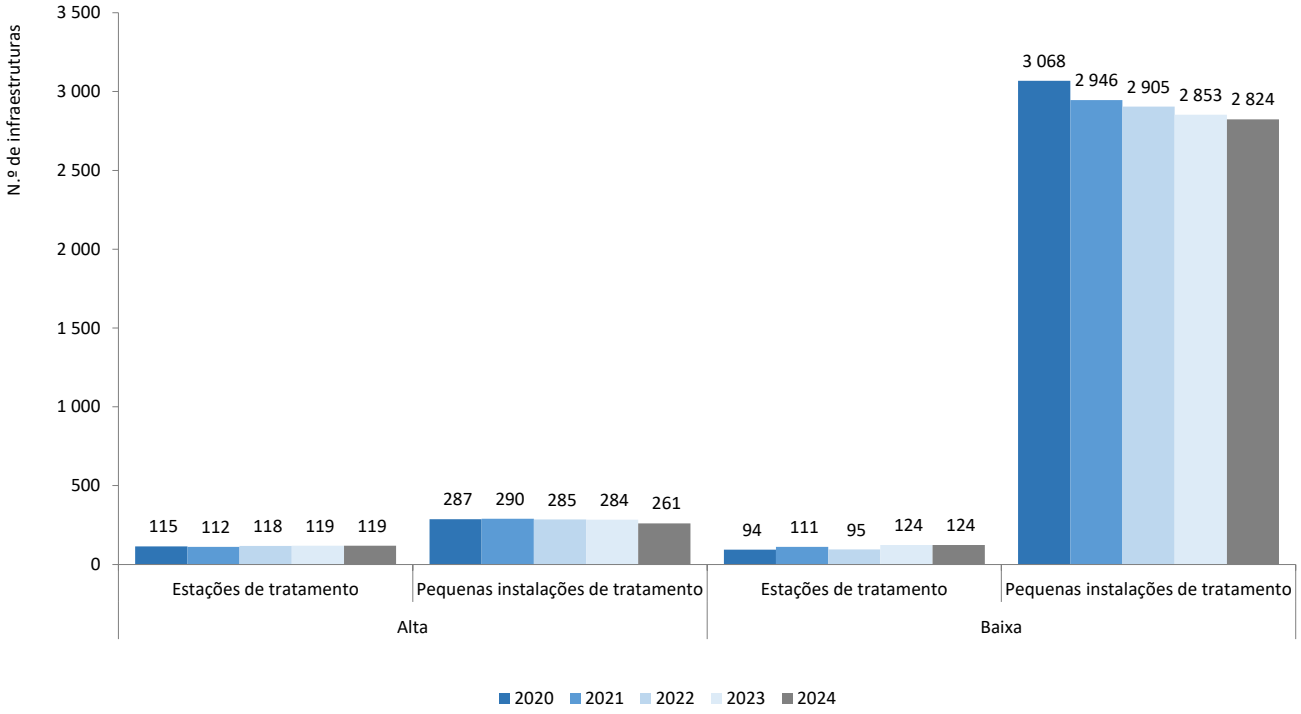


Figura 260. Evolução do número de estações de tratamento de água e pequenas instalações de tratamento existentes em Portugal continental

Em 2024, nas entidades gestoras em alta e em baixa, verifica-se um ligeiro decréscimo no total de instalações de tratamento, traduzido pela estagnação do número de estações de tratamento, acompanhada de um decréscimo nas pequenas instalações de tratamento. Esta variabilidade pode ser justificada pela integração de infraestruturas que tem vindo a ocorrer nos últimos anos.

Infraestruturas de transporte, elevação, armazenamento e distribuição de água

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

Na Figura 261 apresenta-se o comprimento total de condutas em Portugal continental no ano de 2024, sendo disponibilizada a respetiva evolução desde 2020.

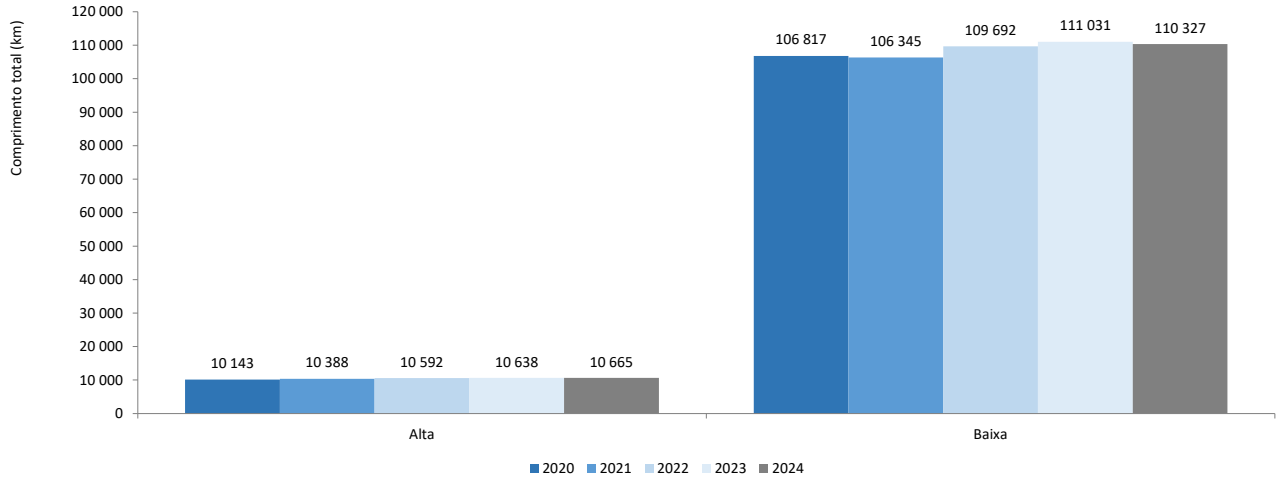


Figura 261. Evolução do comprimento total de condutas

Regista-se que, em 2024, o setor do abastecimento público de água em Portugal continental dispôs de um total de 120 993 km de condutas, dos quais 10 665 km foram reportados pelas entidades gestoras em alta e 110 327 km pelas entidades gestoras em baixa. Verifica-se uma diminuição da extensão de condutas em baixa face a 2023, a qual poderá ser justificada pela desativação de troços e por atualizações cadastrais da rede de abastecimento de água.

Na Figura 262 disponibiliza-se o número de estações elevatórias existentes em Portugal continental, em 2024, bem como a respetiva evolução desde 2020.

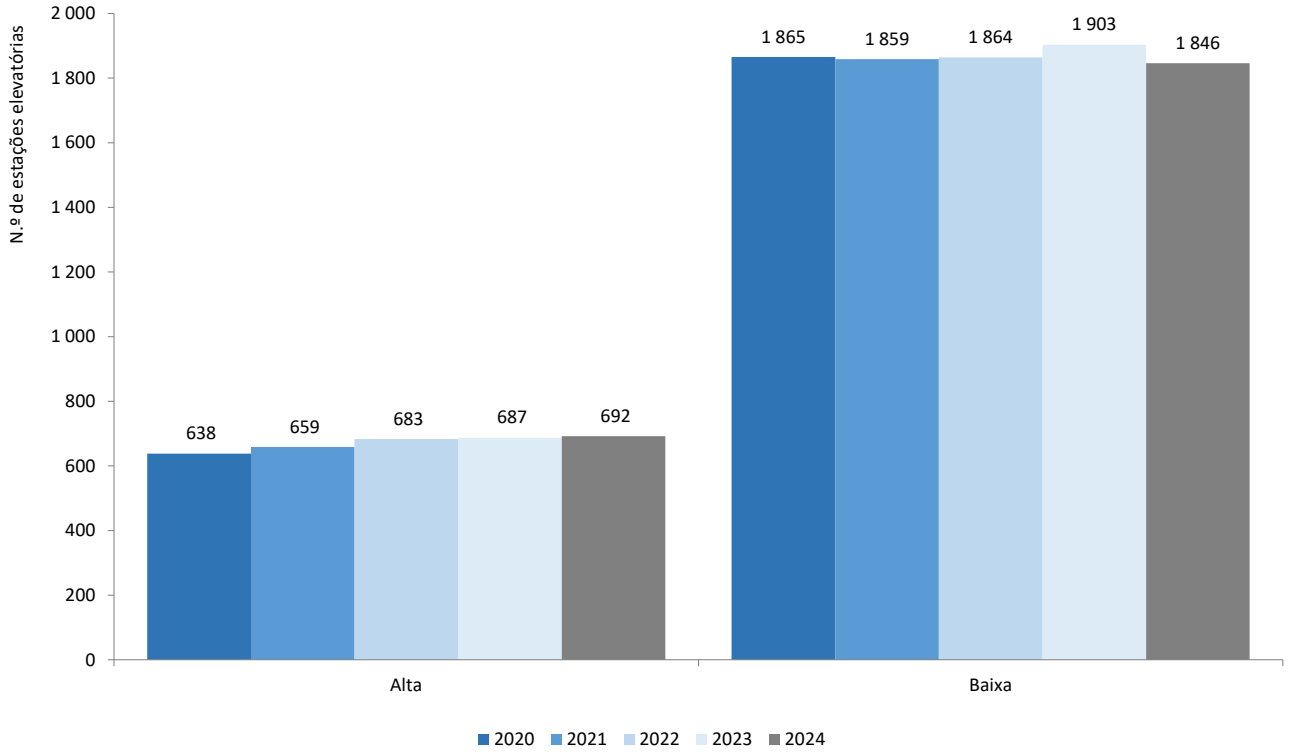


Figura 262. Evolução do número de estações elevatórias

Em 2024, as entidades gestoras do serviço de abastecimento de água reportaram um total de 2538 estações elevatórias, das quais 692 são geridas por entidades gestoras em alta e 1846 por entidades gestoras em baixa. Nos últimos 5 anos, observa-se, no setor em alta, um aumento gradual no número destas infraestruturas. Contrariamente, no serviço em baixa, em 2024, registou-se uma diminuição significativa, atingindo-se o valor mais baixo de toda a série temporal, imediatamente após o aumento verificado em 2023. Esta variação está diretamente associada à reformulação dos sistemas, que tem vindo a ocorrer nos últimos anos.

A Figura 263 e Figura 264 expõem, por submodelo de gestão, os dados relativos aos reservatórios e sua capacidade de armazenamento de água tratada no setor da alta e da baixa, em Portugal continental, para o ano de 2024.

Em Portugal continental, a capacidade de reserva de água tratada para consumo humano encontra-se em cerca de 5,3 milhões de metros cúbicos, estando o País equipado com 9069 reservatórios de água, o que corresponde a um significativo esforço de investimento na melhoria da fiabilidade e resiliência dos serviços públicos de abastecimento público de água. Em termos médios, o País continua a apresentar, para o ano de 2024, 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 de água, em média, é possível manter o abastecimento de água às populações durante 1,4 dias, sem o recurso a meios alternativos.

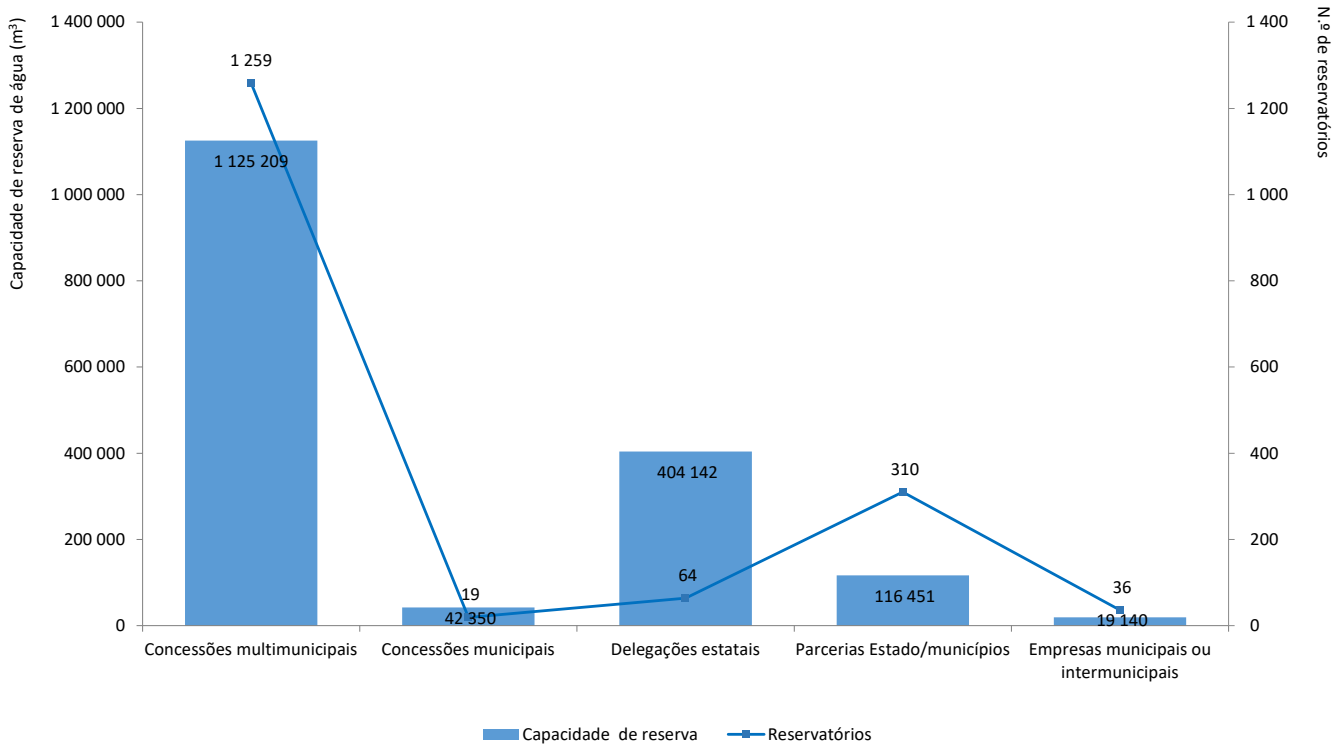


Figura 263. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em alta, por submodelo de gestão

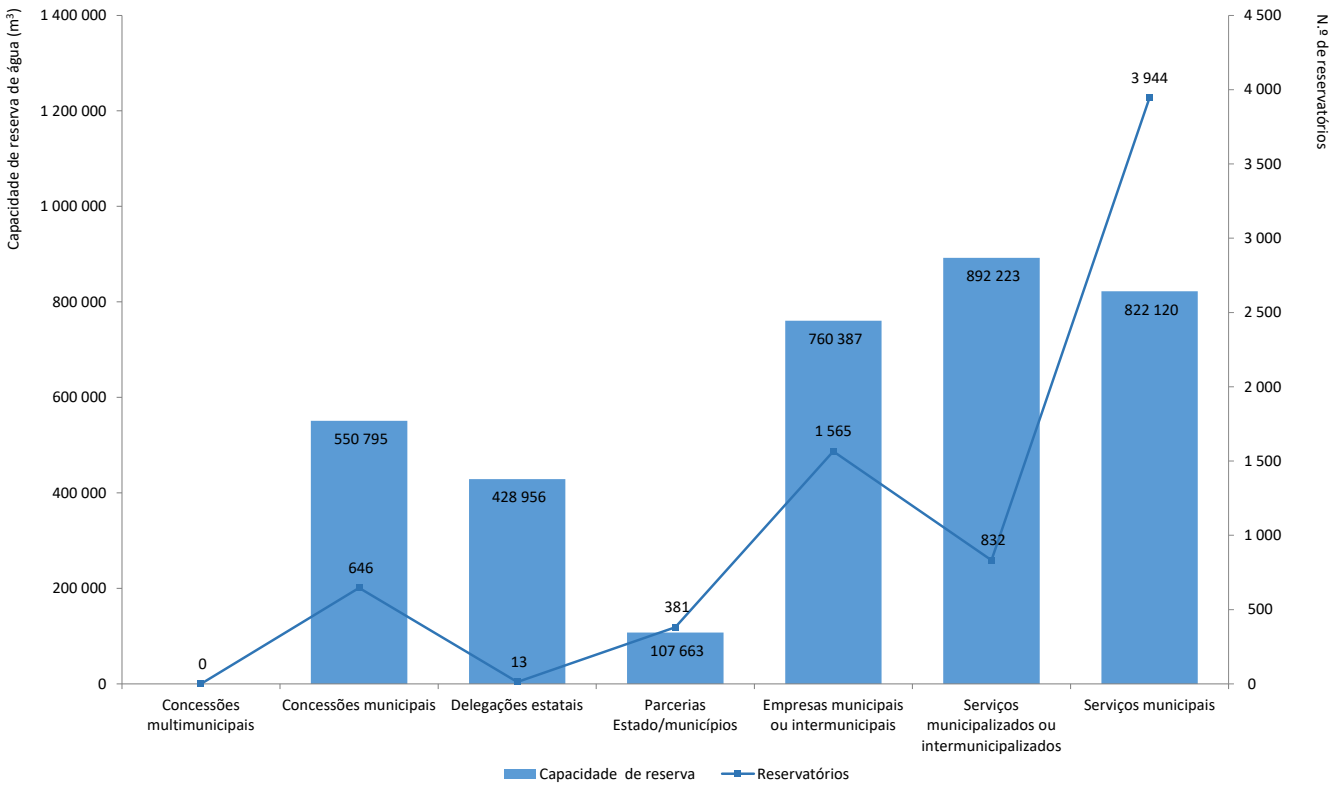


Figura 264. Número de reservatórios e respetivas capacidades de armazenamento de água tratada no setor em baixa, por submodelo de gestão

Na Figura 265 e Figura 266 são disponibilizadas as evoluções, desde 2020, do número de reservatórios existentes nos setores em alta e em baixa e respetiva capacidade de armazenamento de água tratada.

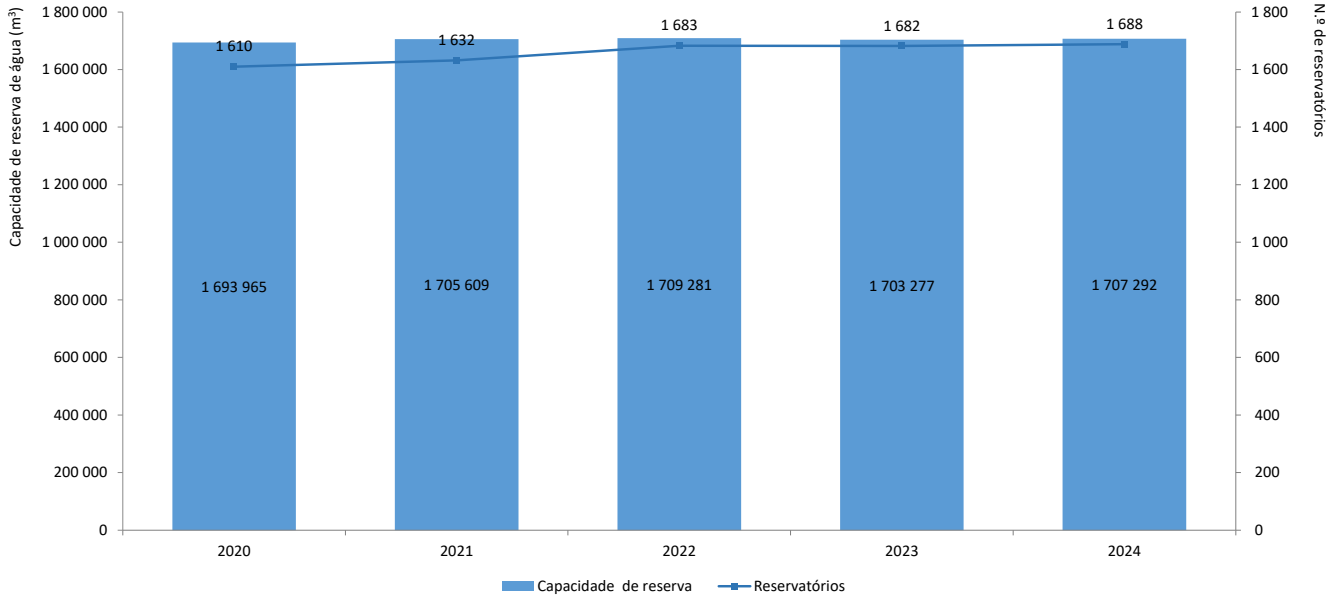


Figura 265. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em alta

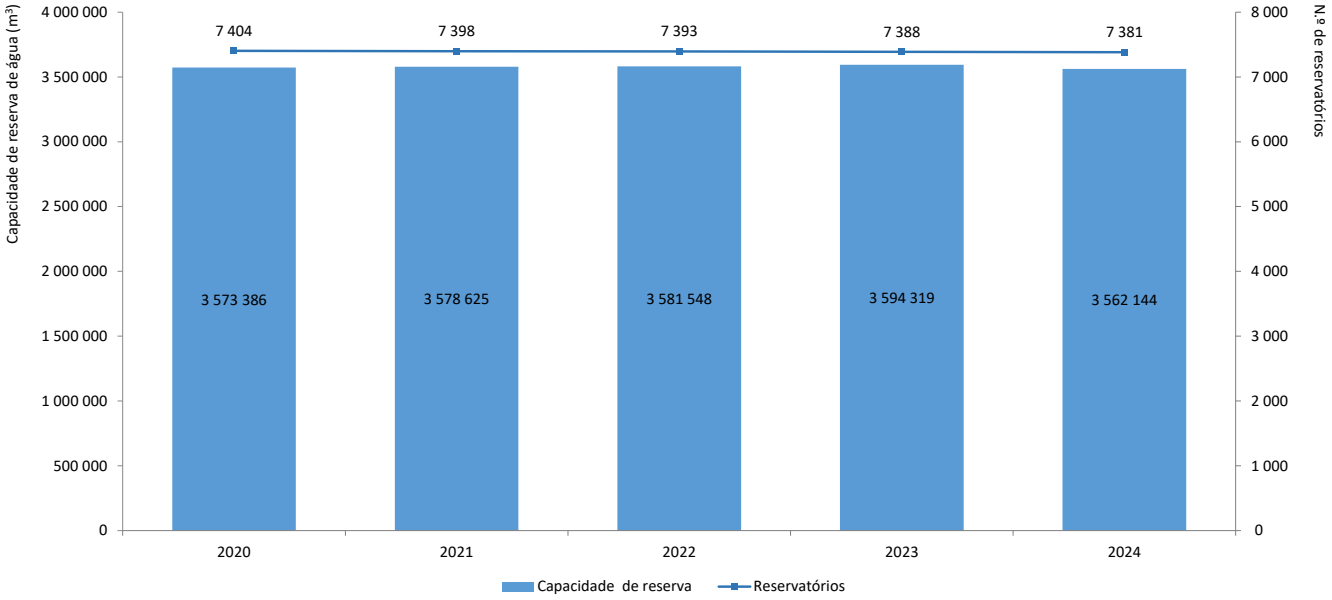


Figura 266. Evolução do número de reservatórios e respetivas capacidades de reserva de água tratada no setor em baixa

No setor em alta, registou-se, nos últimos 5 anos, um aumento generalizado do número de reservatórios, acompanhado de algumas oscilações na respetiva capacidade de reserva. Em sentido contrário, no mesmo período, no serviço em baixa, observa-se uma redução do número de reservatórios, igualmente associada a pequenas variações na capacidade de armazenamento de água tratada. Atendendo aos desafios colocados pelas alterações climáticas à gestão dos sistemas, a monitorização deste indicador assume particular relevância.

A-II.1.6. INFRAESTRUTURAS DO SERVIÇO DE GESTÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Infraestruturas de recolha, transporte e elevação de águas residuais urbanas

Na Figura 267 apresenta-se o comprimento total de coletores, em Portugal continental, no ano de 2024, sendo disponibilizada a respetiva evolução desde 2020.

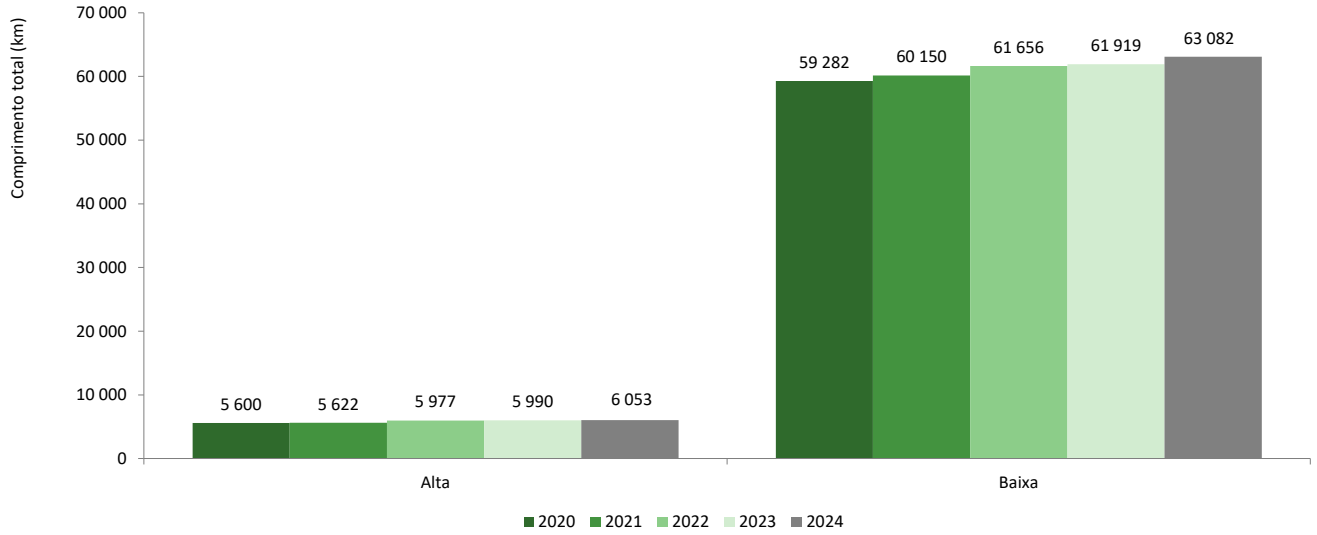


Figura 267. Evolução do comprimento total de coletores

Verifica-se que o setor de gestão de águas residuais urbanas dispõe de 69 135 km de coletores, dos quais 6053 km foram reportados pelas entidades gestoras em alta e 63 082 km pelas entidades gestoras em baixa. No período compreendido entre 2020 e 2024 verifica-se um aumento generalizado do comprimento total dos coletores, que representou no último ano um aumento de 1,8 %, evidenciando o esforço contínuo das entidades gestoras em aumentarem a acessibilidade física ao serviço através da expansão das redes fixas.

No que diz respeito às estações elevatórias, a Figura 268 apresenta a informação sobre o número de estações elevatórias, em Portugal continental, no ano de 2024, e respetiva evolução nos últimos 5 anos.

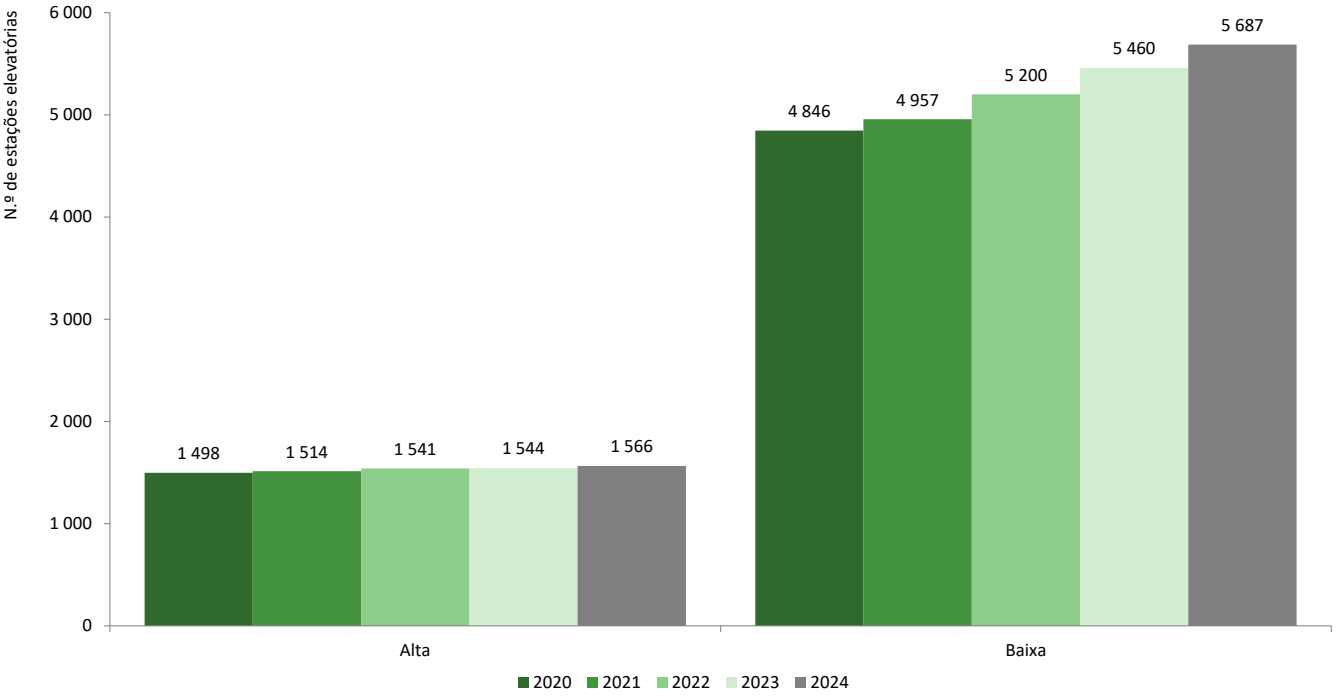


Figura 268. Evolução do número de estações elevatórias

Em 2024, as entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais urbanas reportaram um total de 7253 estações elevatórias, das quais 1566 são geridas por entidades gestoras em alta e 5687 por entidades gestoras em baixa. Entre 2020 e 2024, registou-se um aumento generalizado de estações elevatórias, tanto nas entidades gestoras em alta, como nas entidades gestoras em baixa, que representou no último ano um aumento de 249 estações (3,6 %), facto que resulta também, naturalmente, do aumento de extensão de rede verificado no mesmo período.

Infraestruturas de tratamento de águas residuais urbanas

Na gestão de águas residuais urbanas, Portugal continental conta com 4133 instalações de tratamento, das quais 2761 (67 %) correspondem a ETAR e 1372 (33 %) a fossas séticas coletivas.

A Figura 269 apresenta o número de ETAR e de fossas séticas coletivas existentes em Portugal continental no ano de 2024 e respetiva percentagem de licenciamento de instalações de tratamento, por submodelo de gestão.

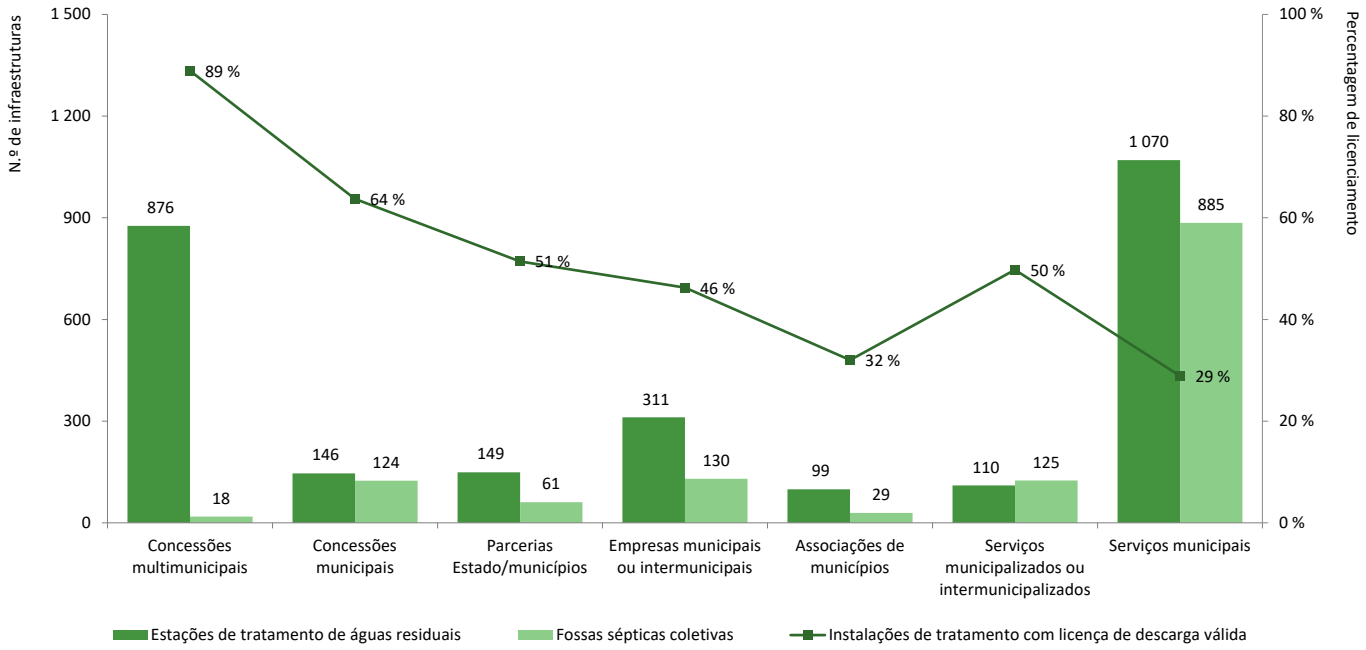


Figura 269. ETAR e fossas séticas coletivas existentes em Portugal continental e respetiva percentagem de licenciamento de instalações de tratamento por submodelo de gestão

O número de infraestruturas de tratamento de águas residuais geridas por serviços municipais, representa cerca de 47 % do total de instalações existentes no setor. Devido à natureza do serviço prestado pela totalidade das concessões multimunicipais, este submodelo de gestão tem também um número bastante significativo de instalações de tratamento de águas residuais, com particular enfoque para as ETAR, ao contrário dos serviços municipais que apresentam maior proximidade na proporção de ETAR e fossas sépticas.

É também possível observar a percentagem das instalações de tratamento com licença de descarga válida, evidenciando-se neste caso as concessões multimunicipais, cujas infraestruturas estão licenciadas em 89 %. Por outro lado, no campo oposto, verifica-se que nos serviços municipais, nas associações de municípios e nas empresas municipais ou intermunicipais apenas 29 %, 32 % e 46 % das instalações estão licenciadas, respetivamente, o que constitui um indicador negativo e que deve ser corrigido.

Na Figura 270 apresenta-se a evolução, nos últimos 5 anos, do número de instalações de tratamento de águas residuais urbanas e respetivo peso das infraestruturas com licença de descarga válida em Portugal continental.

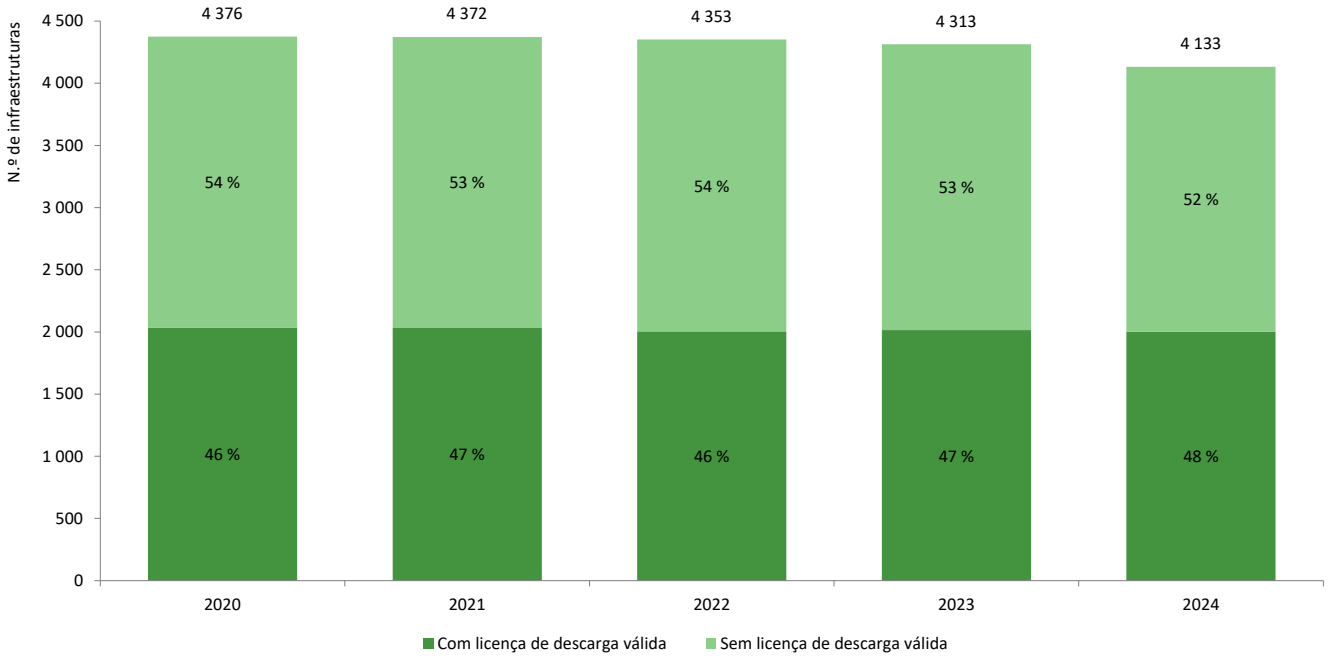


Figura 270. Evolução do número de instalações de tratamento e respetivo peso no setor das infraestruturas com licença válida de descarga

A evolução dos últimos 5 anos evidencia um ligeiro reforço da representatividade das infraestruturas com licença de descarga válida. A proporção destas instalações passou de 46 %, em 2020, para 48 %, em 2024. Embora o número de instalações de tratamento de águas residuais urbanas com licença válida tenha apresentado pequenas flutuações anuais, verifica-se, no ano em análise, um aumento marginal face ao ano transato. Ainda assim, o nível de licenciamento permanece significativamente abaixo do desejável.

Na Figura 271 e Figura 272 pode observar-se a evolução do número de instalações de tratamento, bem como do volume de água residual recolhida e tratada entre 2020 e 2024, em alta e em baixa, respetivamente.

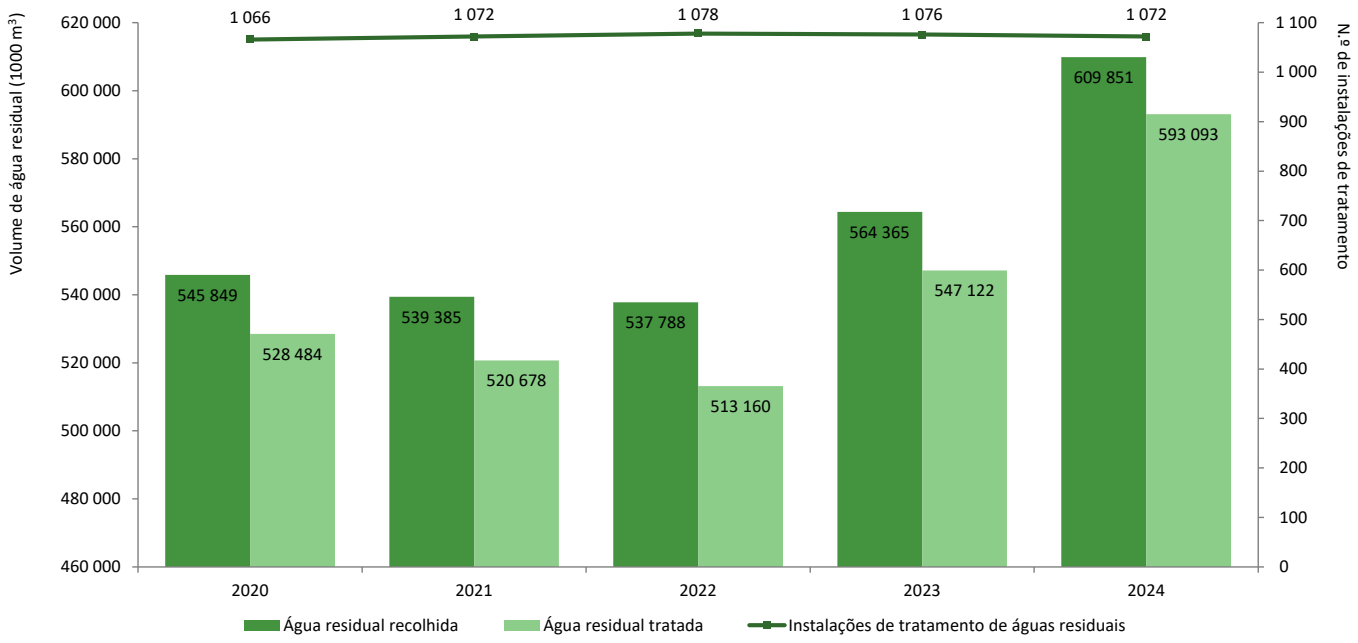


Figura 271. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida e tratada em instalações de tratamento do setor em alta

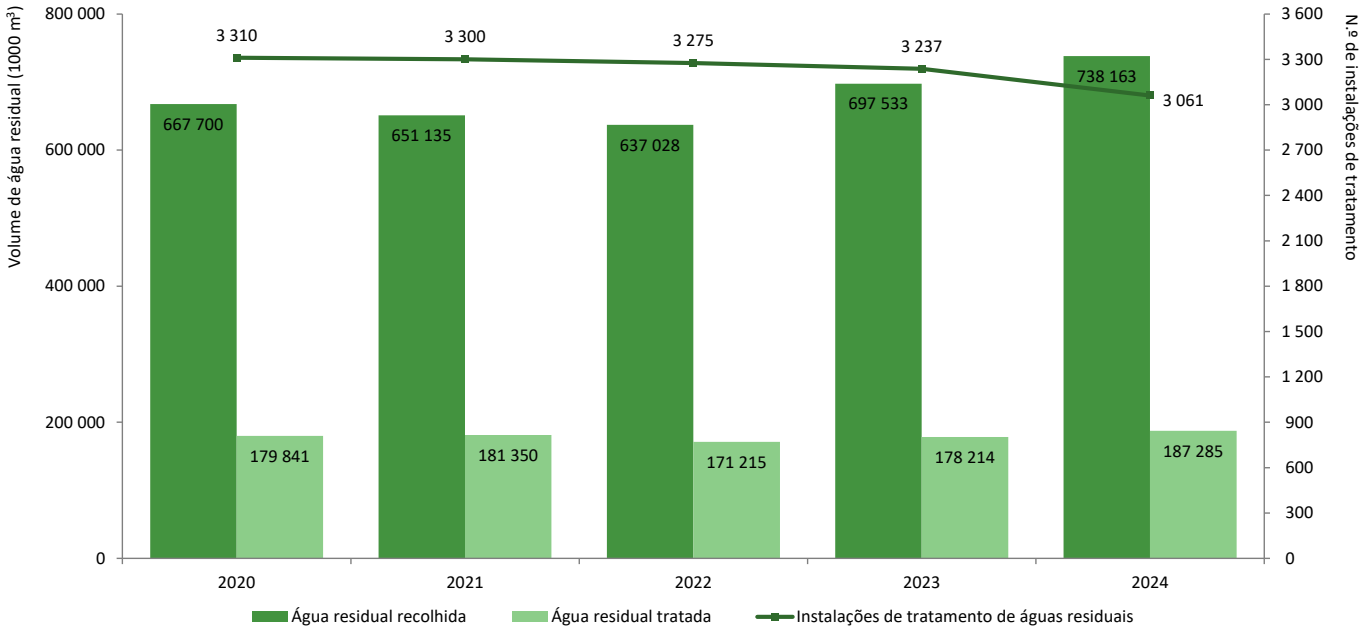


Figura 272. Evolução do número de instalações de tratamento e do volume de água residual recolhida e tratada em instalações de tratamento do setor em baixa

Entre 2020 e 2024 verifica-se uma diminuição do número de instalações de tratamento de águas residuais urbanas nos setores em alta e em baixa, quando comparado com o ano anterior. No setor em baixa, a tendência de redução gradual do número de instalações, pode ser atribuída à desativação de fossas sépticas coletivas e ao consequente encaminhamento das águas residuais para tratamento em ETAR mais eficientes e centralizadas.

No que respeita aos volumes de água residual recolhida e tratada em estações de tratamento, observa-se que, ao longo dos primeiros 4 anos, existiu uma variação pouco expressiva no volume de água residual recolhida. No entanto, no ano em análise regista-se um aumento mais significativo. Importa referir, que os valores apresentados refletem também a existência de infiltrações, exfiltrações e afluências indevidas em ambos os sistemas, o que justifica, em parte, a grande diferença entre os volumes de água residual recolhida e água residual tratada. Adicionalmente, no que diz respeito aos valores apresentados nos sistemas em baixa, deve ser tido em conta que as águas residuais recolhidas são em grande parte tratadas por sistemas em alta.

No âmbito da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, a ERSAR passou a recolher a informação relativa ao volume total de águas residuais tratadas nas instalações de tratamento (dado dAR61), ou seja, o volume tratado em ETAR e em fossas séticas coletivas. Assim, na Figura 273 apresenta-se a comparação entre o volume de água residual recolhido pelas entidades gestoras em baixa e o volume tratado em instalações de tratamento operadas pelas entidades gestoras em alta e em baixa.

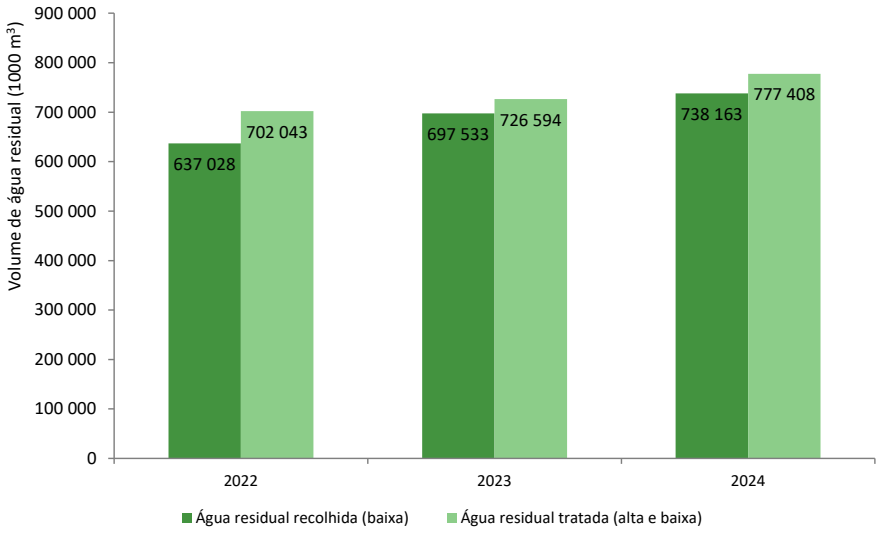


Figura 273. Comparação do volume de água residual recolhida e tratada em instalações de tratamento

No período em análise, constata-se que as instalações de tratamento trataram um volume de águas residuais superior ao volume recolhido nos utilizadores, o que confirma a existência de infiltrações e de afluências indevidas.

Por último, atendendo à tendência de diminuição das disponibilidades hídricas no contexto nacional e ao consequente aumento da pressão sobre as massas de água, a necessidade de implementação de sistemas de produção de água residual tratada para reutilização deve assumir cada vez maior relevância. No entanto, verifica-se que ainda são poucos os sistemas que produzem águas residuais tratadas para reutilização, em Portugal continental. No ano em análise, apenas 14 entidades gestoras, das quais oito em baixa e seis em alta, produziram águas residuais tratadas para reutilização, correspondendo a 8,3 milhões de metros cúbicos, ou seja, a apenas cerca de 1,1 % da água residual tratada em estações de tratamento[51].

A Figura 274 disponibiliza a informação relativa a 2024 sobre o destino dado à água residual tratada que foi reutilizada, obtida através dos dados "Água para reutilização produzida para cedência a terceiros" (dAR63) e "Água para reutilização produzida para usos próprios" (dAR64) do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço.

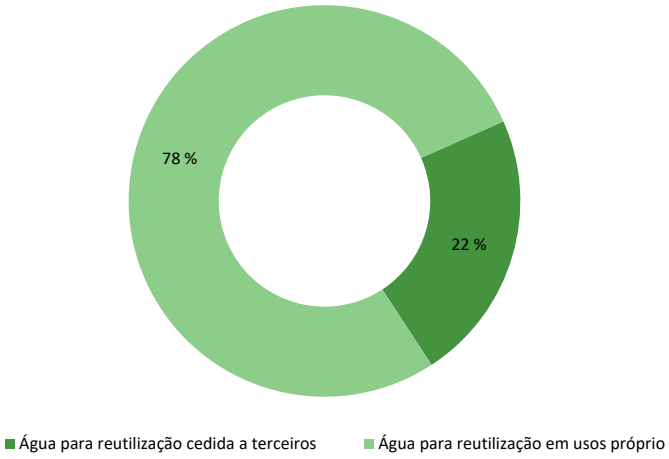


Figura 274. Destino dado à água tratada objeto de reutilização

Em 2024, a maior parte da água residual tratada foi utilizada pelas entidades gestoras para uso próprio e apenas 22 % foi fornecida a outras entidades para ser reutilizada.

A-II.1.7. INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

Infraestruturas de deposição seletiva e indiferenciada de resíduos

A recolha seletiva multimaterial, apesar de ser um serviço típico de gestão em baixa, é da responsabilidade de 20 das 23 entidades gestoras que prestam o serviço em alta e que procedem à valorização e eliminação dos resíduos urbanos, sendo no restante território nacional da responsabilidade das entidades gestoras que prestam o serviço em baixa.

Desta forma, das 237 entidades gestoras em baixa que asseguram a atividade de recolha indiferenciada, apenas 20 realizam também a atividade de recolha seletiva multimaterial, estando estas entidades abrangidas pelos sistemas da Associação de Municípios do Alentejo Central, da LIPOR, da TRATOLIXO e as da área metropolitana de Lisboa integradas no sistema da VALORSUL (CM de Lisboa, CM de Vila Franca de Xira e SIMAR de Loures e Odivelas). Apesar de serem poucas, representam um peso significativo face à população que abrangem.

A Figura 275 apresenta a distribuição dos equipamentos de deposição seletiva e indiferenciada no setor dos resíduos urbanos, no ano de 2024, por tipologia do sistema de recolha.

[51] Na sequência da revisão da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço foi implementada uma alteração na definição do indicador AR18 – Produção de água para reutilização, onde apenas foram contabilizadas as utilizações de Água para Reutilização (ApR) que dispunham de uma licença de produção ou de utilização válida no ano em análise, indo ao encontro do disposto na legislação aplicável, nomeadamente no Decreto-Lei n.º 119/2019, de 21 de agosto.

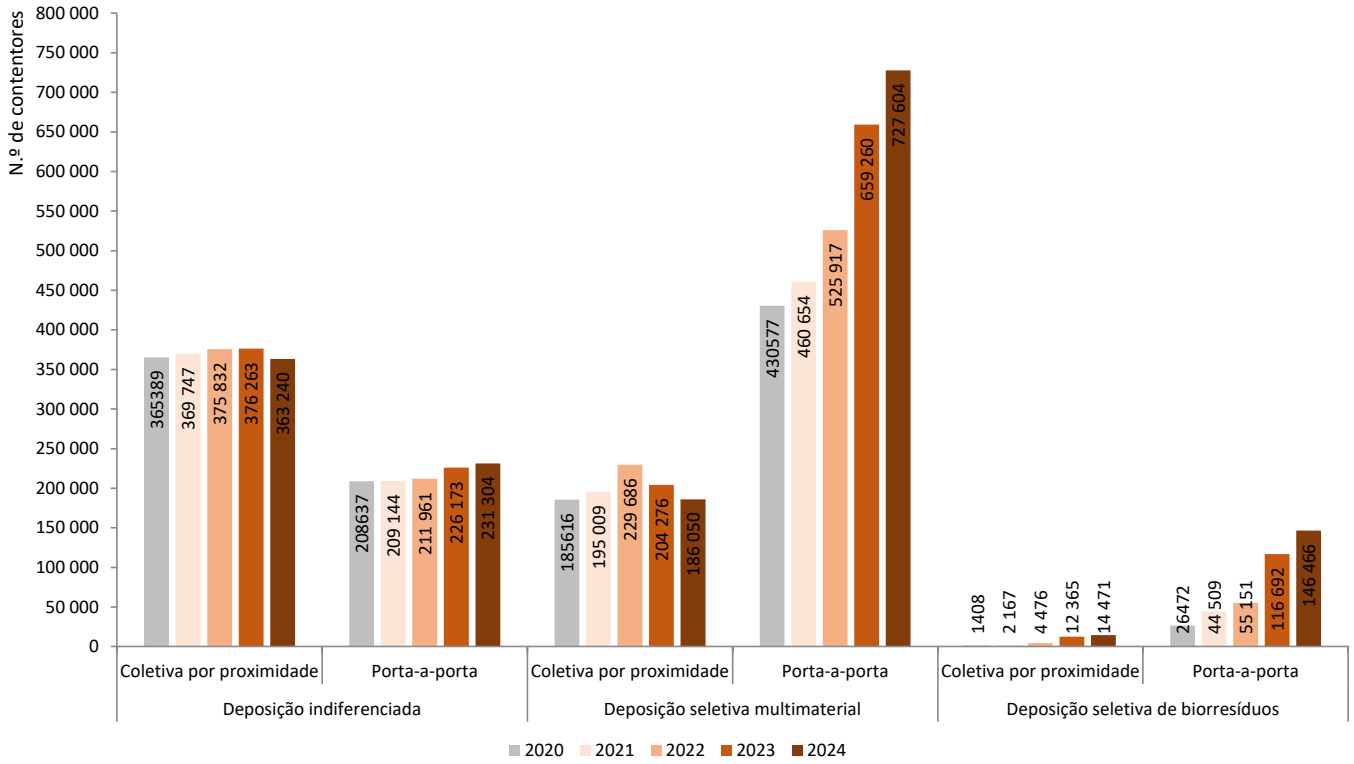


Figura 275. Evolução do número de contentores de deposição coletiva e porta-a-porta por tipo de sistema de recolha

Verifica-se que, no ano em análise, ocorreu um incremento do número de contentores afetos aos sistemas de recolha porta-a-porta em todas as tipologias, registando-se o inverso no que diz respeito aos contentores de proximidade, em que se verificou uma redução do número de equipamentos, com exceção da recolha seletiva de biorresíduos. Na recolha seletiva de biorresíduos observa-se um aumento em ambos os sistemas (coletiva por proximidade e porta-a-porta), refletindo o facto deste tipo de recolha ainda se encontrar numa fase inicial de implementação e expansão.

Na Figura 276 disponibiliza-se a comparação entre a capacidade instalada de contentores por tipologia de recolha para o serviço em alta e em baixa.

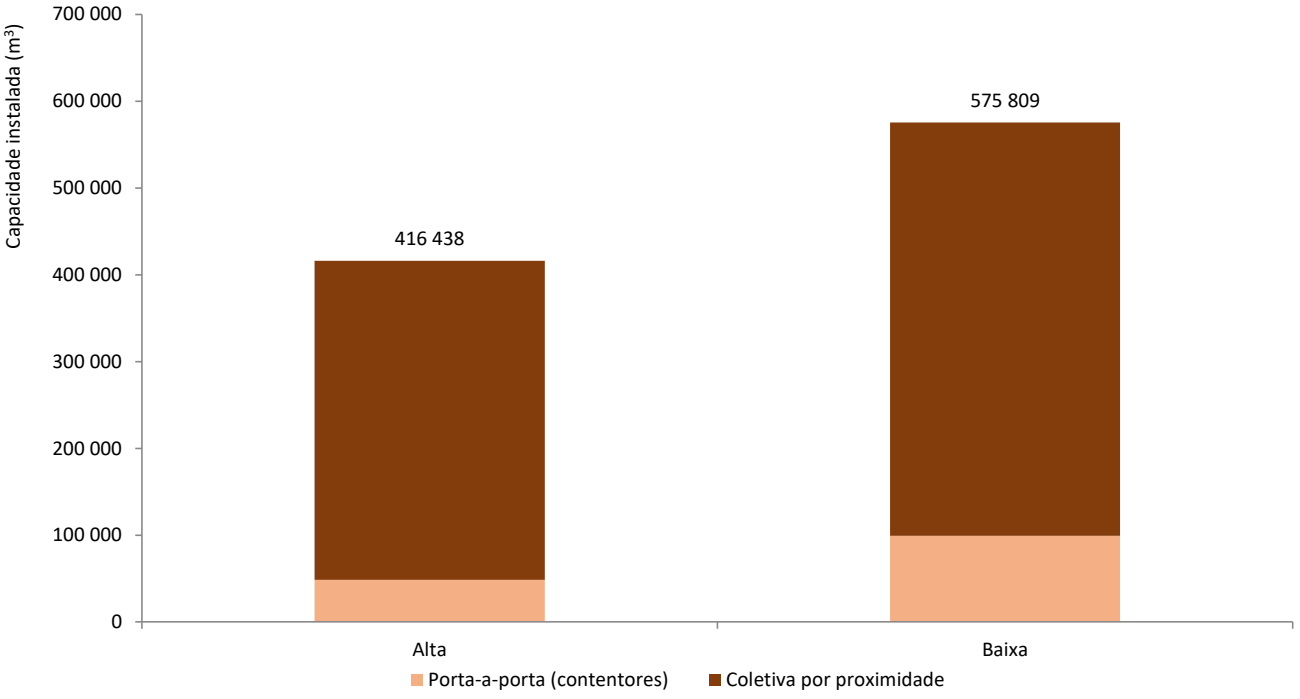


Figura 276. Capacidade instalada de contentores por tipologia de recolha para os serviços em alta e em baixa

As entidades gestoras que prestam o serviço em alta apresentam uma capacidade instalada de contentores inferior à das entidades gestoras que prestam o serviço em baixa. Isso decorre da natureza do serviço que prestam, uma vez que as primeiras se concentram apenas na recolha seletiva multimaterial, que apresenta menor capacidade de deposição instalada e menor proximidade física ao utilizador final.

Adicionalmente, observa-se que, em 2024, a capacidade instalada associada à recolha coletiva por proximidade continua a predominar largamente em ambos os serviços, em comparação com a recolha porta-a-porta.

Na Figura 277 e Figura 278 apresenta-se a capacidade instalada de contentores e os alojamentos existentes, em 2024, para a deposição seletiva multimaterial e indiferenciada, respetivamente, por tipologia de área de intervenção.

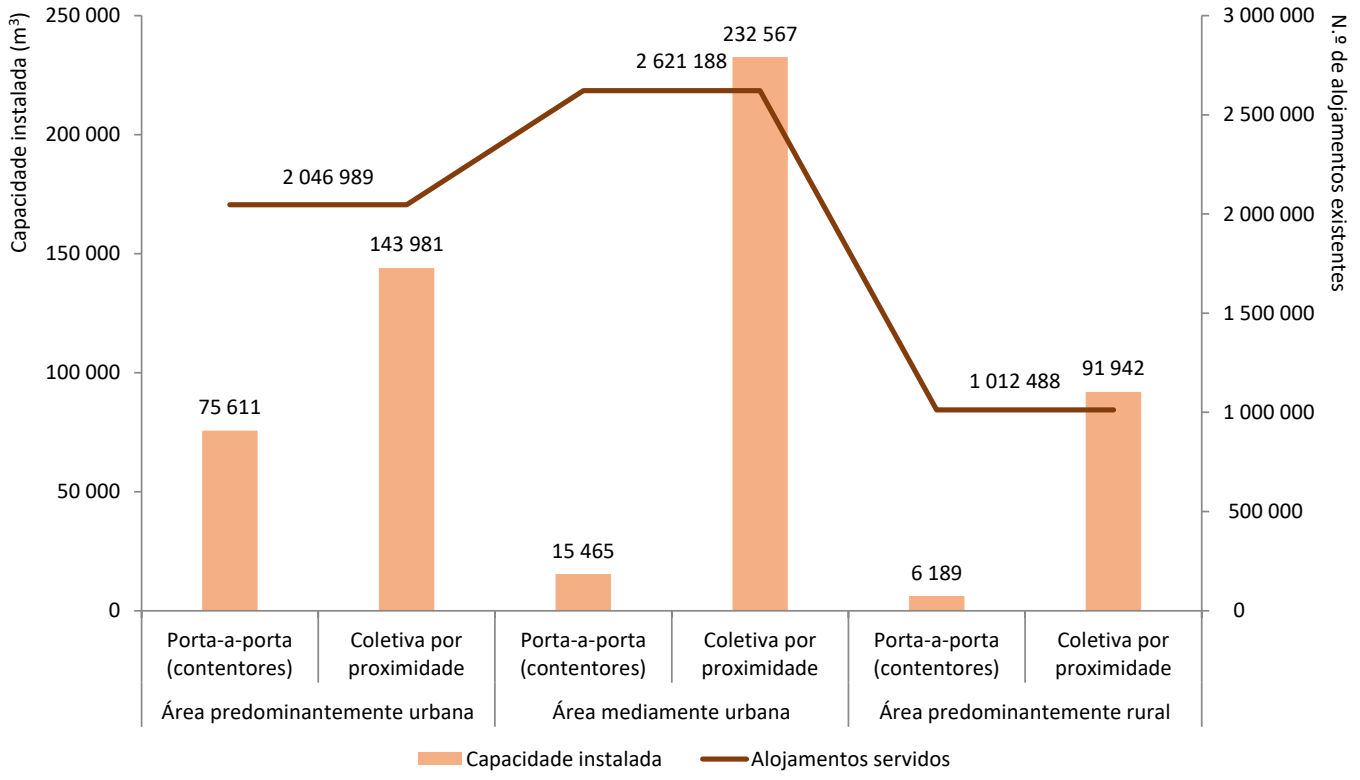


Figura 277. Capacidade instalada de contentores da recolha seletiva multimaterial por tipologia de recolha

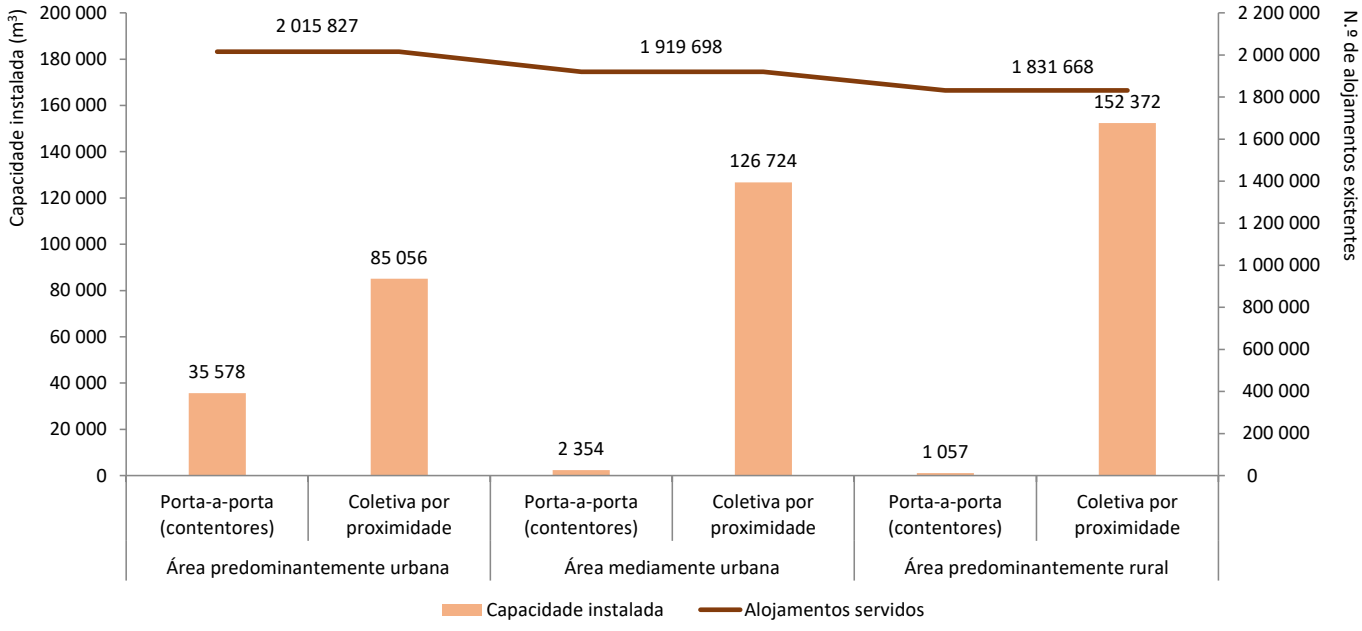


Figura 278. Capacidade instalada de contentores da recolha indiferenciada por tipologia de deposição

Em ambos os serviços (recolha seletiva multimaterial e recolha indiferenciada), predomina o sistema de recolha coletiva por proximidade em todas as tipologias territoriais. Relativamente à tipologia de recolha porta-a-porta por contentores, também se verifica que, em ambos os serviços, as áreas predominantemente urbanas são as que mais investem neste tipo de recolha. Por outro lado, observa-se claramente que nas áreas de menor densidade populacional há maior capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada, atendendo ao requisito legal de disponibilidade do serviço (acessibilidade física ao serviço), ao contrário da deposição multimaterial. Simultaneamente, verifica-se que as áreas com maior densidade populacional dispõem de menor capacidade instalada por alojamento, garantindo a gestão adequada do serviço com o aumento da frequência de recolha.

Na Figura 279 apresenta-se a distribuição geográfica da tipologia de sistema de recolha da recolha seletiva multimaterial, seletiva de biorresíduos e indiferenciada no serviço de gestão de resíduos, no ano de 2024.

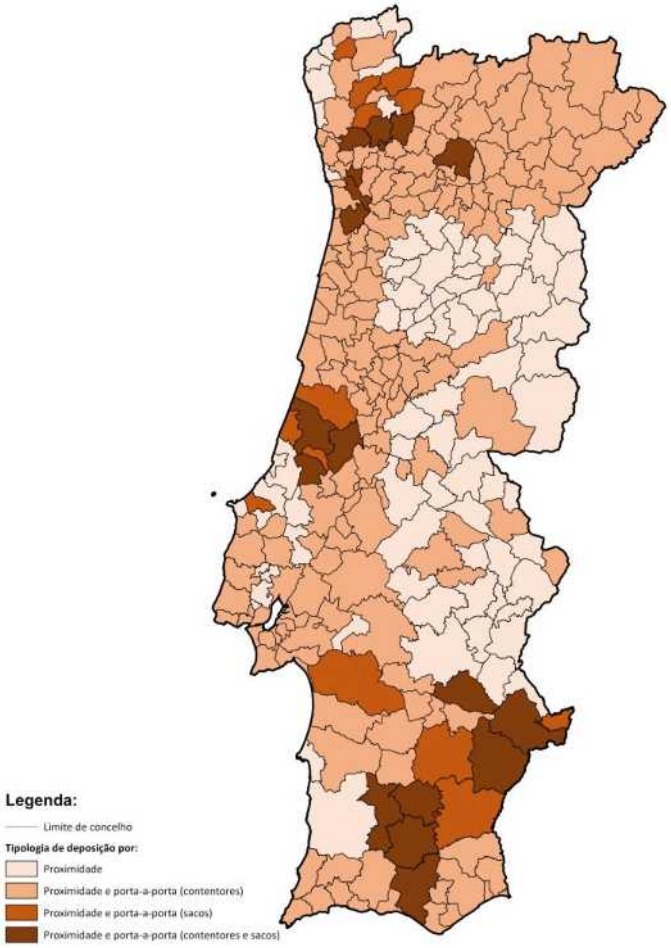


Figura 279. Distribuição geográfica da tipologia de sistema de recolha na recolha seletiva multimaterial, seletiva de biorresíduos e indiferenciada no serviço de gestão de resíduos

Conforme anteriormente identificado, o sistema de recolha que predomina em Portugal continental é o coletivo por proximidade para todos os tipos de serviço de recolha. No entanto, verifica-se que progressivamente as entidades gestoras têm vindo a implementar sistemas mistos (recolha coletiva por proximidade, porta-a-porta por contentores ou sacos), designadamente na área metropolitana de Lisboa e do Porto, Trás-os-Montes e Alto Douro, Baixo Alentejo e Algarve, por forma a adaptarem os sistemas de recolha às caraterísticas específicas do terreno ou áreas a servir (geográficas, urbanas e sociais) e/ou tendo em vista o objetivo de aumentarem as quantidades provenientes da recolha seletiva dos resíduos.

Viaturas de recolha de resíduos

Na Figura 280 faz-se a comparação, por tipologia de área de intervenção, entre a quantidade de resíduos urbanos recolhidos por viatura (recolha seletiva e recolha indiferenciada) e o número de viaturas existentes, em 2024.

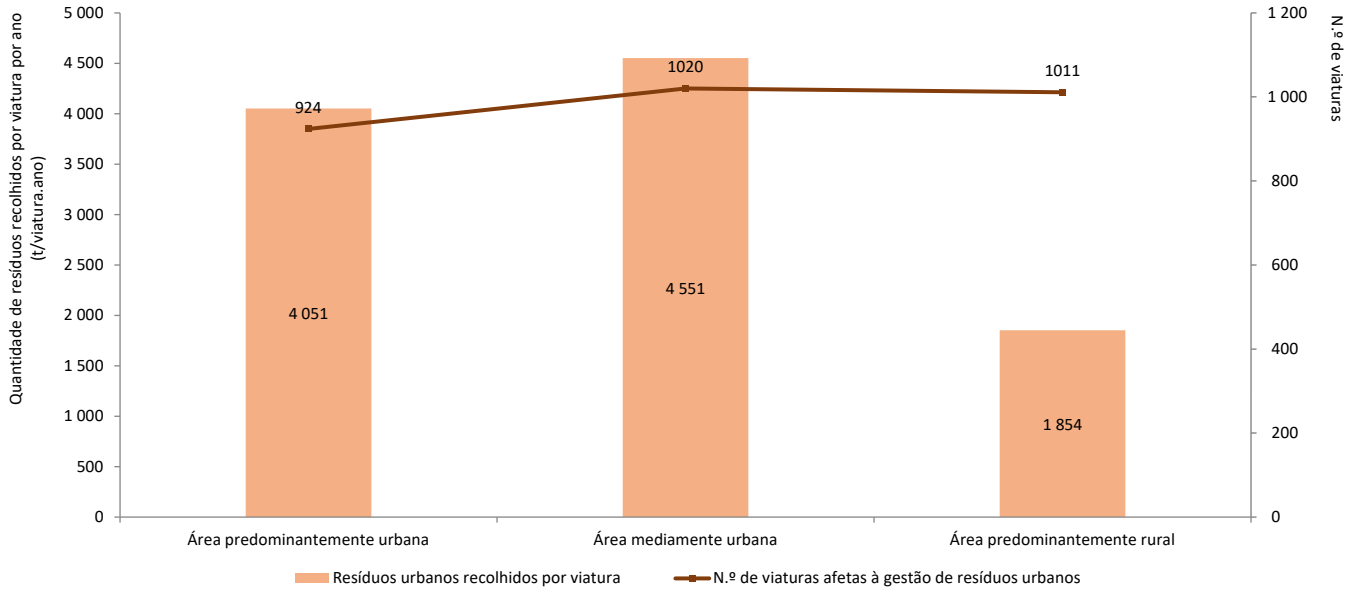


Figura 280. Relação entre o número de viaturas existentes e a quantidade de resíduos recolhidos por viatura (recolha seletiva e recolha indiferenciada) por tipologia de área de intervenção

Observa-se que o número de viaturas afetas à recolha de resíduos urbanos é relativamente semelhante nas várias tipologias de área de intervenção, ainda que a área predominantemente urbana registe o menor número de viaturas.

Adicionalmente, a análise efetuada evidencia que a quantidade de resíduos recolhidos por viatura nas áreas predominantemente urbanas e mediamente urbanas mantém-se praticamente equivalente, refletindo níveis semelhantes de eficiência operacional nesses contextos territoriais. Nas áreas predominantemente rurais, contudo, observa-se uma redução significativa na quantidade de resíduos urbanos recolhidos por viatura. Este resultado encontra-se alinhado com o comportamento expectável para territórios de baixa densidade populacional, onde a maior dispersão geográfica, associada a menores volumes de resíduos disponíveis por circuito ou por turno, limita a capacidade de otimização da gestão da frota.

A Figura 281 sintetiza a informação sobre a renovação do parque de viaturas afeto à recolha de resíduos urbanos seletivos e indiferenciados, em 2024, por tipologia de área de intervenção.

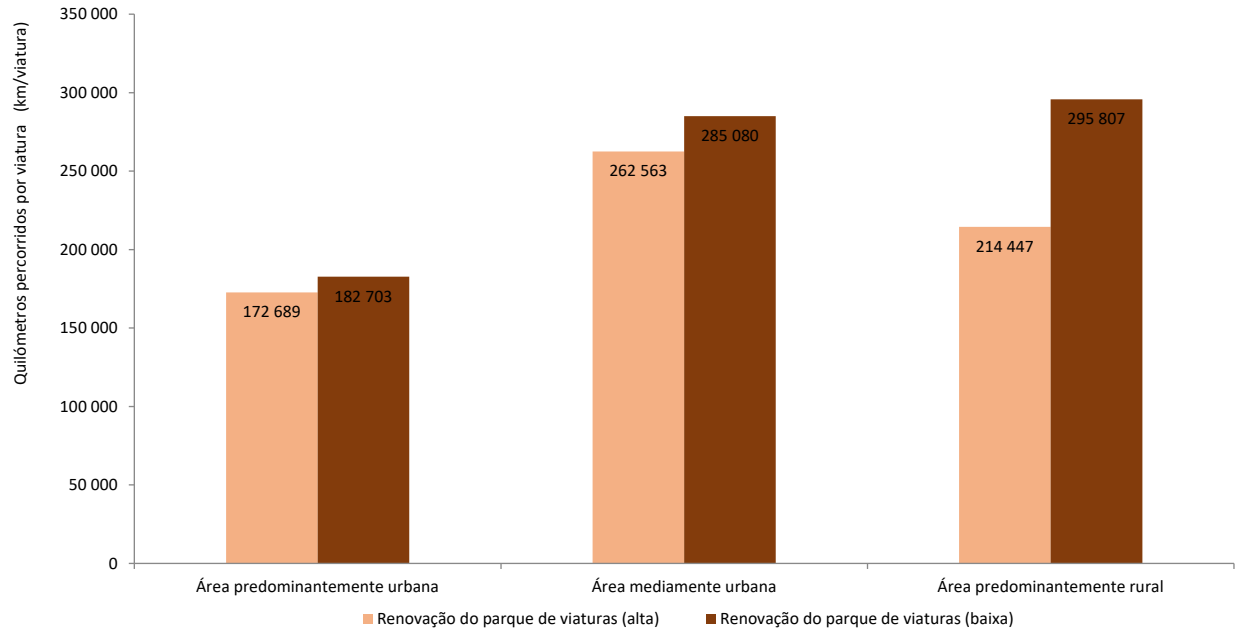


Figura 281. Renovação do parque de viaturas por tipologia de área de intervenção

Em relação à renovação do parque de viaturas, observa-se que as entidades gestoras a operarem em áreas predominantemente urbanas são as que possuem viaturas com menos quilómetros. As entidades gestoras em baixa que operam em áreas predominantemente rurais são as que, em termos médios, apresentam um desempenho pior neste indicador, ou seja, apresentam

um parque de viaturas mais envelhecido. Esta condição pode impactar a fiabilidade operacional, os custos de manutenção e a eficiência global das operações de recolha, recomendando-se o investimento na substituição de viaturas que contribuirão para uma maior resiliência operacional, um desempenho ambiental mais favorável e uma gestão economicamente mais eficiente dos serviços de recolha. No capítulo 4.3.9 faz-se a análise do indicador da qualidade do serviço "Renovação do parque de viaturas" (RU09).

Infraestruturas de triagem e valorização e eliminação de resíduos urbanos

Na Figura 282 apresenta-se o panorama de ecocentros e estações de transferência existentes no setor de gestão de resíduos urbanos, no ano de 2024.

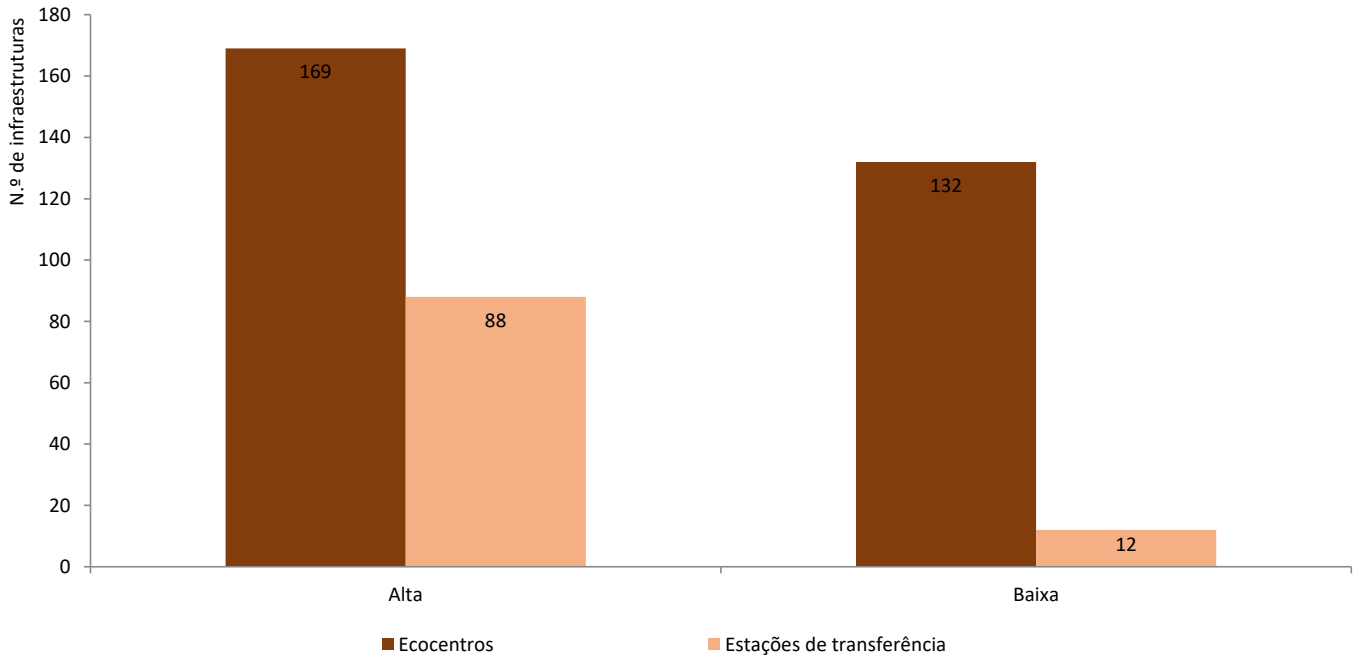


Figura 282. Ecocentros e estações de transferência em exploração

Em 2024, o número global de ecocentros e estações de transferência soma um total de 301 e 100 unidades, respetivamente. Note-se que na 4.ª geração de indicadores, no que respeita aos ecocentros, a recolha de informação passou a incluir os centros de recolha, pelo que se verifica um aumento destas infraestruturas face aos anos transatos.

A Figura 283 apresenta o panorama geral das principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos em Portugal continental, em 2024, bem como a sua evolução desde 2020.

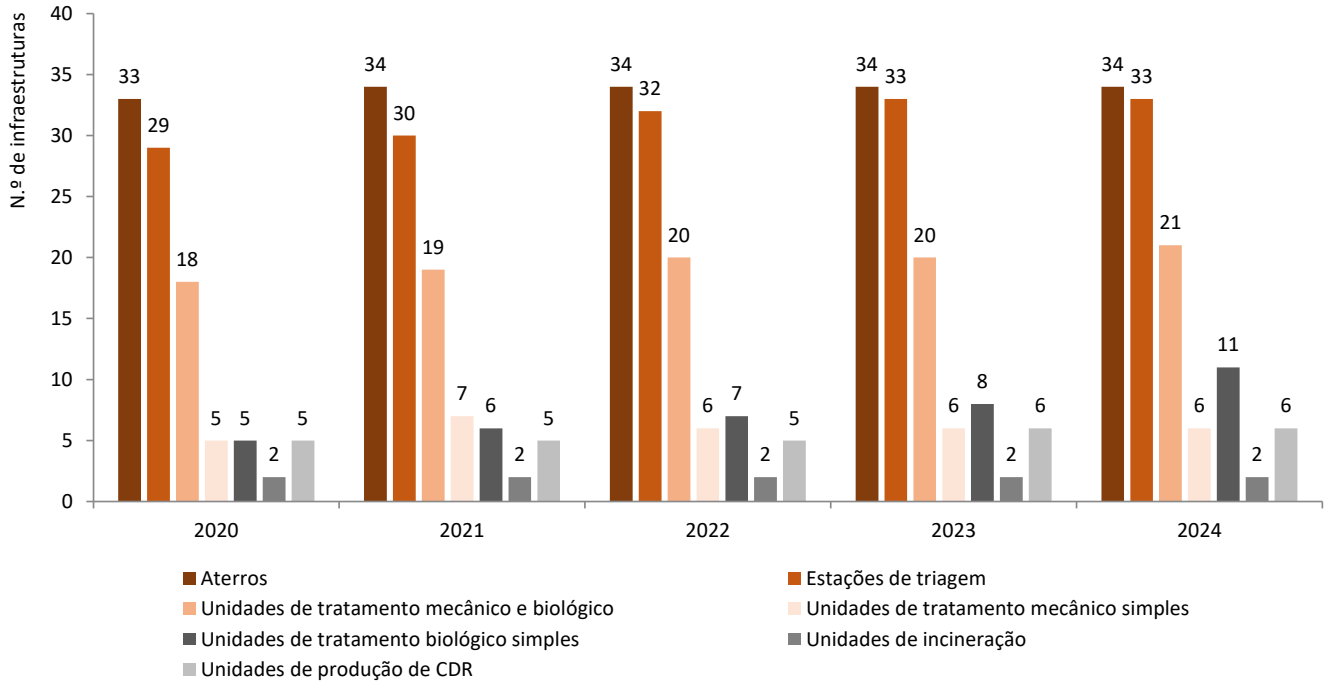


Figura 283. Principais unidades de triagem e tratamento de resíduos urbanos em Portugal continental

Nos últimos anos, observa-se uma tendência para a estabilização das unidades de destino final (aterros e incineração), resultado de uma maior aposta no desvio de resíduos do aterro, obrigando ao prolongamento da vida útil destas infraestruturas. Em 2024, ocorreu um incremento nas unidades de tratamento, em particular nas unidades de tratamento biológico, que resultará das exigências legais, pressões operacionais e metas ambientais que obrigam à valorização dos biorresíduos. Atualmente, estão em operação 32 unidades de tratamento mecânico e biológico e de tratamento biológico, das quais 11 são unidades de tratamento biológico simples (VALORSUL, SULDOURO, três unidades na LIPOR, sendo uma de compostagem de resíduos verdes, três unidades de compostagem de resíduos verdes da ALGAR, uma unidade de compostagem de resíduos verdes da GESAMB, uma unidade de compostagem de resíduos verdes da TRATOLIXO e uma unidade de compostagem de resíduos verdes da AMARSUL).

Assim, com o aumento da recolha seletiva e da reciclagem multimaterial, a entrada em operação de novas unidades de tratamento de valorização orgânica, o aumento da recolha seletiva de biorresíduos e a plena utilização da capacidade de tratamento disponível, deve-se antecipar uma tendência de redução do quantitativo de resíduos enviados para aterro.

A incineração dedicada de resíduos urbanos é recomendada para a fração que não pode ser reutilizada ou reciclada, tendo como vantagem o aproveitamento do potencial energético dos resíduos urbanos. Em Portugal continental existem duas centrais de incineração em funcionamento, a da VALORSUL e a da LIPOR. Este tipo de tratamento permite produzir 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.

A-II.2. ÍNDICES DE CARATERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E INDICADORES DE PERFIL

A presente secção apresenta o detalhe da análise aos índices de medição de caudais, de segurança e resiliência, de circularidade e de faturação em função da produção, bem como os indicadores de perfil e outras análises nos três serviços regulados.

A-II.2.1. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE CAUDAIS

O Índice de Medição de Caudais tem como objetivo avaliar se todos os pontos considerados relevantes para a otimização da gestão do funcionamento do sistema estão dotados de medidor de caudal, sendo igualmente valorizada a medição de caudal nos pontos de entrada e de saída de água do sistema. É determinado através da soma da pontuação de cada classe em análise, podendo variar entre 0 e 200. A definição das classes consta do Guia Técnico n.º 27.

Serviço de abastecimento público de água

Na Figura 284 e Figura 285 apresenta-se a informação, para o ano de 2024, sobre o desempenho das entidades gestoras de abastecimento público de água no Índice de Medição de Caudais.

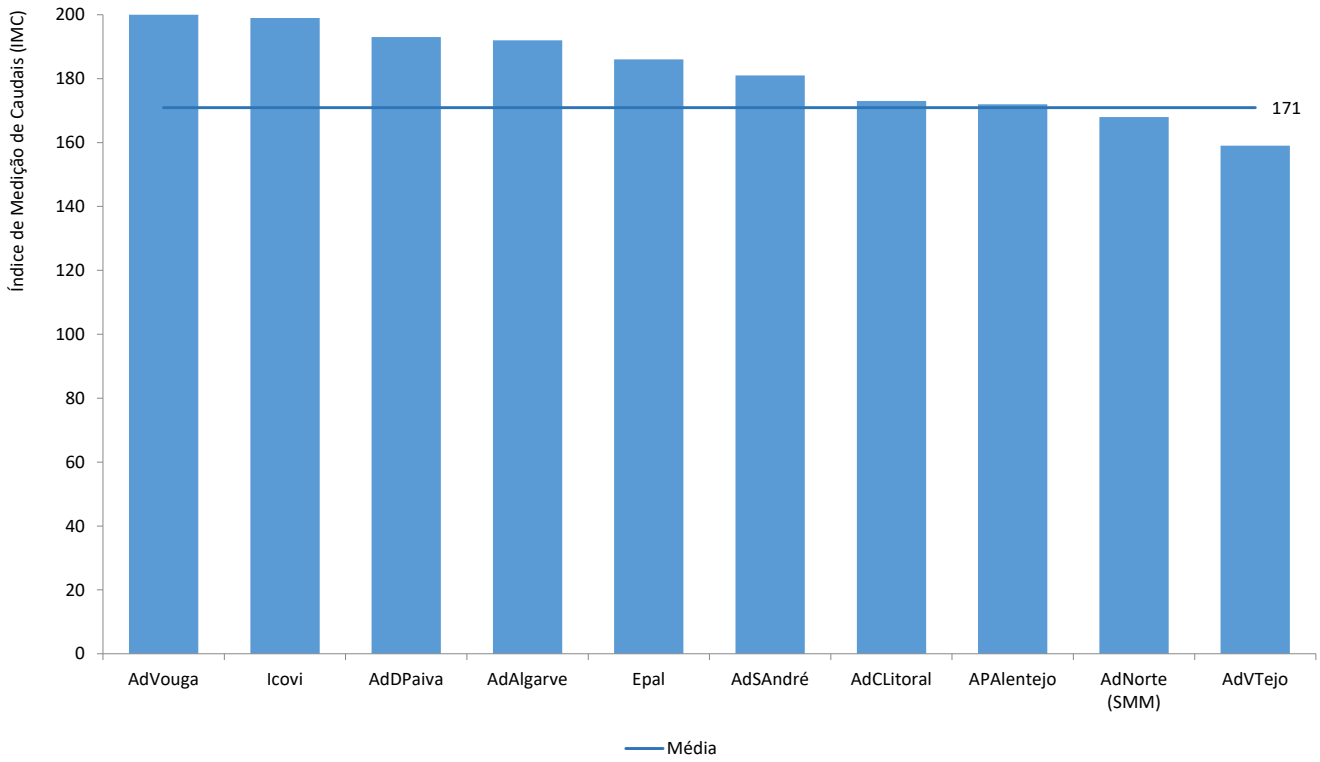


Figura 284. Índice de Medição de Caudais no serviço de abastecimento público de água em alta

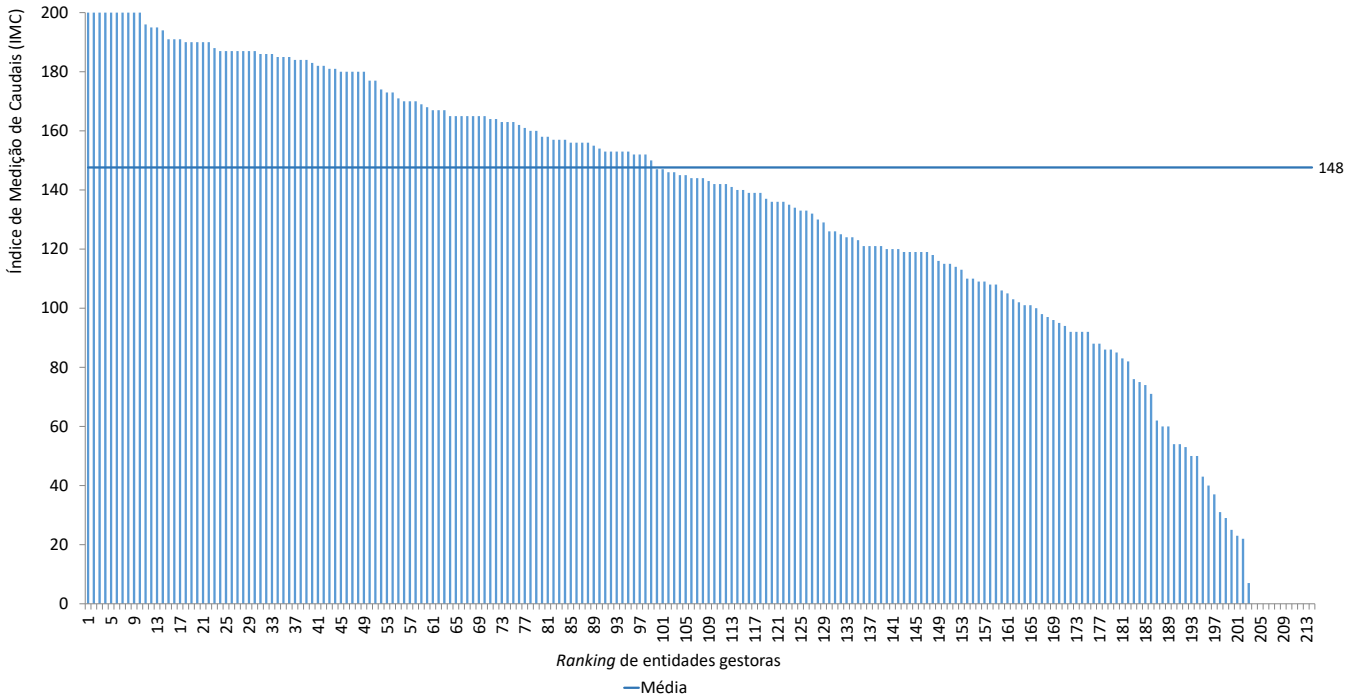


Figura 285. Índice de Medição de Caudais no serviço de abastecimento público de água em baixa

Serviço de gestão de águas residuais

Na Figura 286 e Figura 287 apresenta-se a informação, para o ano de 2024, sobre o desempenho das entidades gestoras de gestão de águas residuais urbanas no Índice de Medição de Caudais.

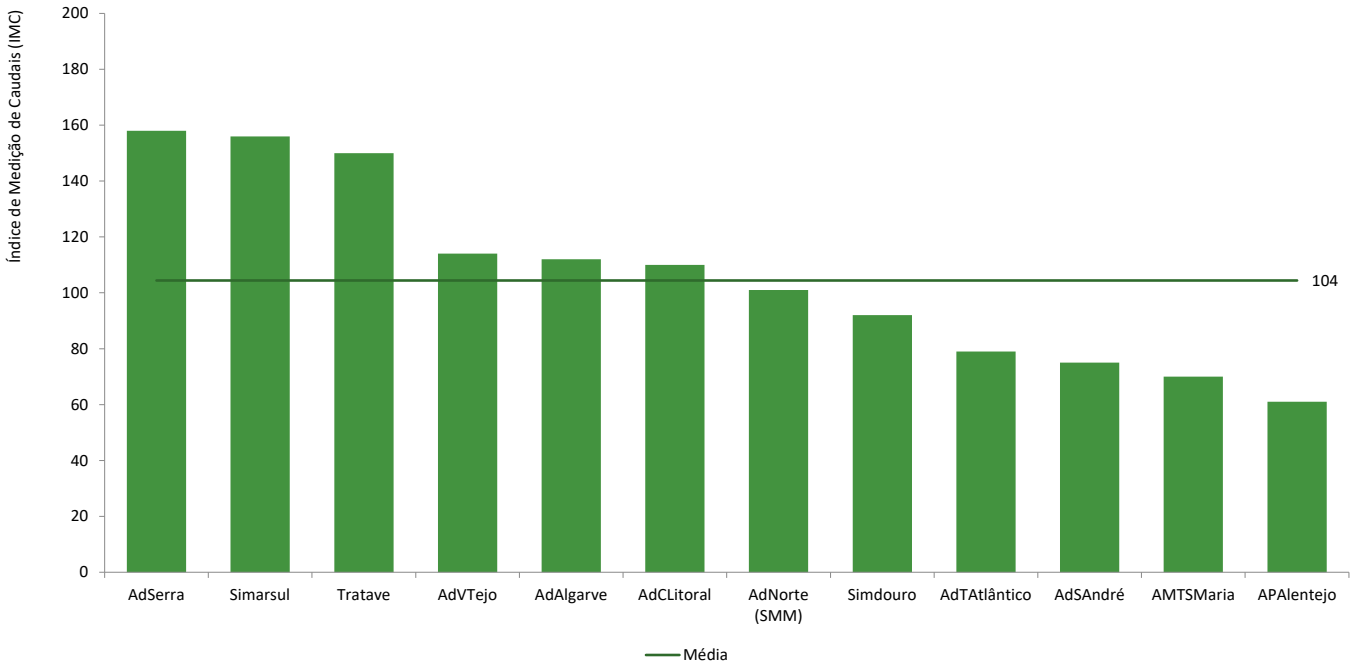


Figura 286. Índice de Medição de Caudais no serviço de gestão de águas residuais urbanas em alta

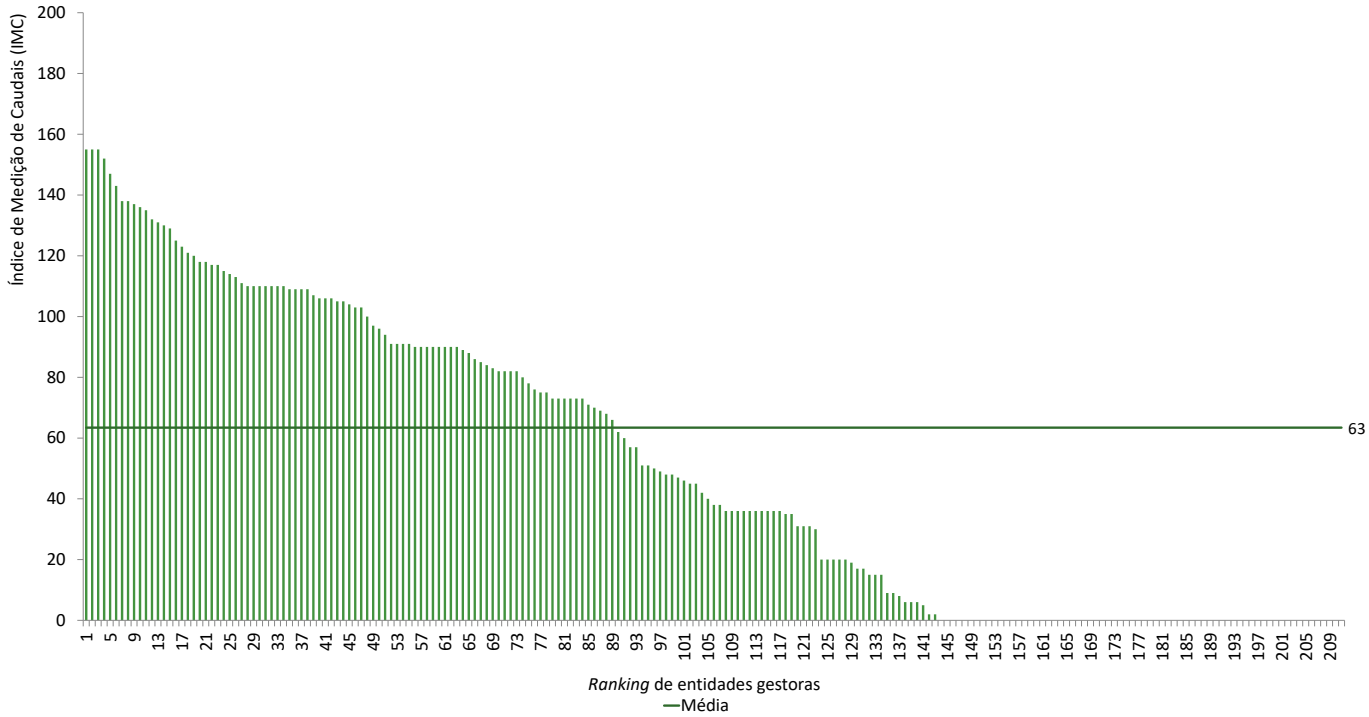


Figura 287. Índice de Medição de Caudais no serviço de gestão de águas residuais urbanas em baixa

A-II.2.2. ÍNDICE DE SEGURANÇA E RESILIÊNCIA

No âmbito da revisão da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, foi desenvolvido um Índice de Segurança e Resiliência para os serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais urbanas com o objetivo de identificar se as medidas relacionadas com a garantia de segurança da água ou segurança no saneamento, segurança das instalações, cibersegurança, contingência a situações de seca ou inundações e a gestão da emergência ou crises, estão a ser planeadas e operacionalizadas nestes serviços. É determinado através da soma ponderada de cada categoria em análise, sendo atribuído um número predefinido de pontos a cada questão, podendo variar entre 0 e 200 pontos. A definição deste índice encontra-se no Guia Técnico n.º 27.

Serviço de abastecimento público de água

As Figura 288, Figura 289 e Figura 290 disponibilizam a informação sobre o desempenho das entidades gestoras de abastecimento público de água no Índice de Segurança e Resiliência, no ano de 2024.

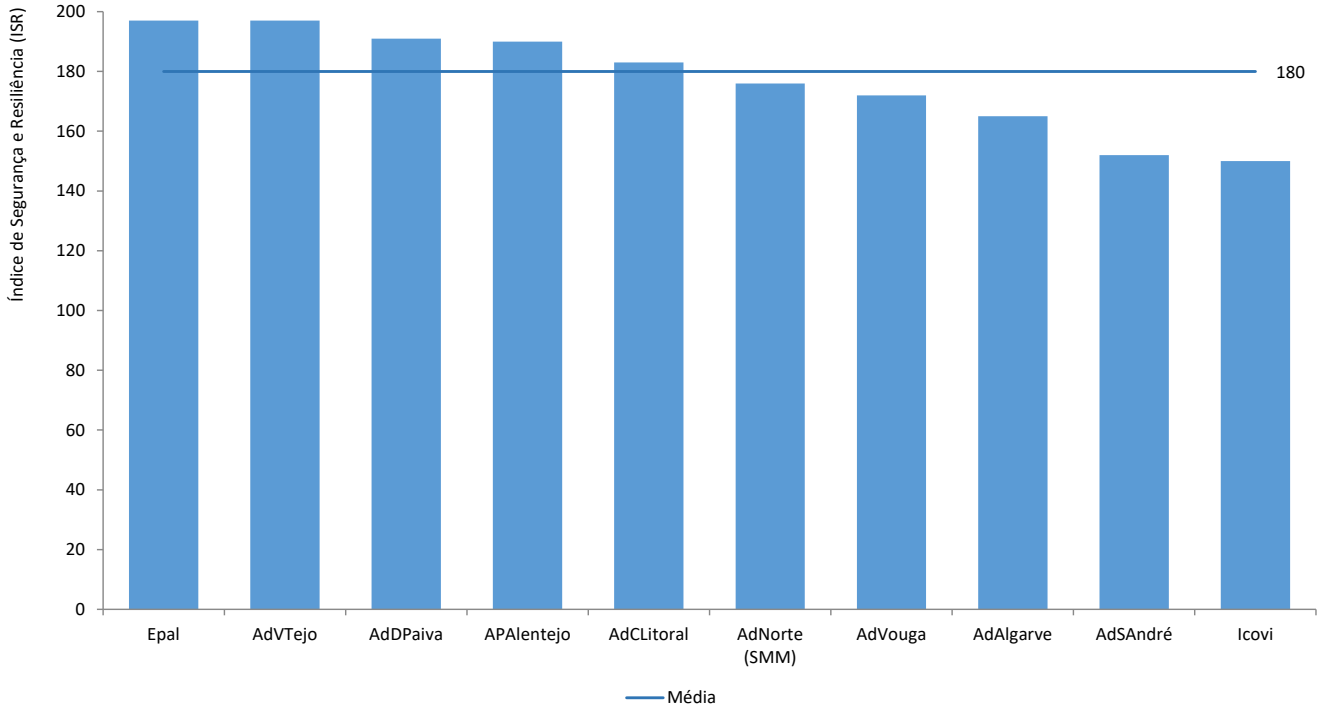


Figura 288. Índice de Segurança e Resiliência no serviço de abastecimento público de água em alta

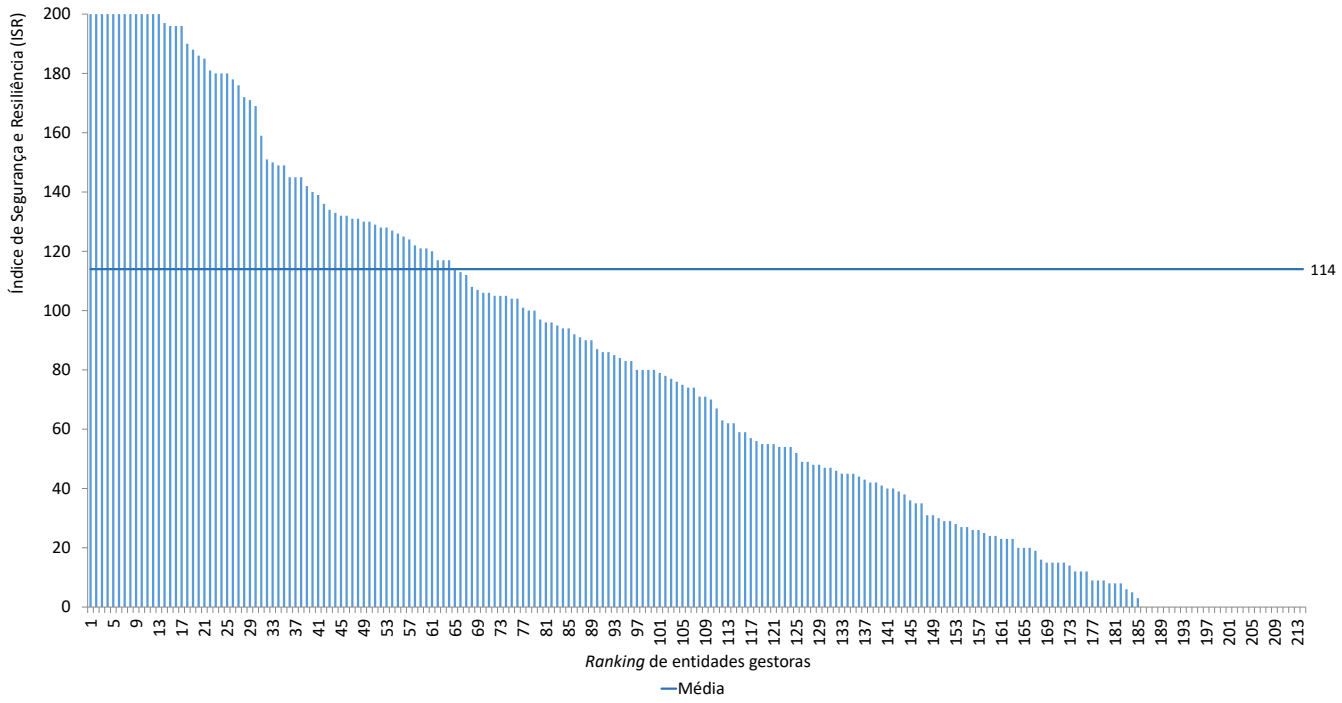


Figura 289. Índice de Segurança e Resiliência no serviço de abastecimento público de água em baixa

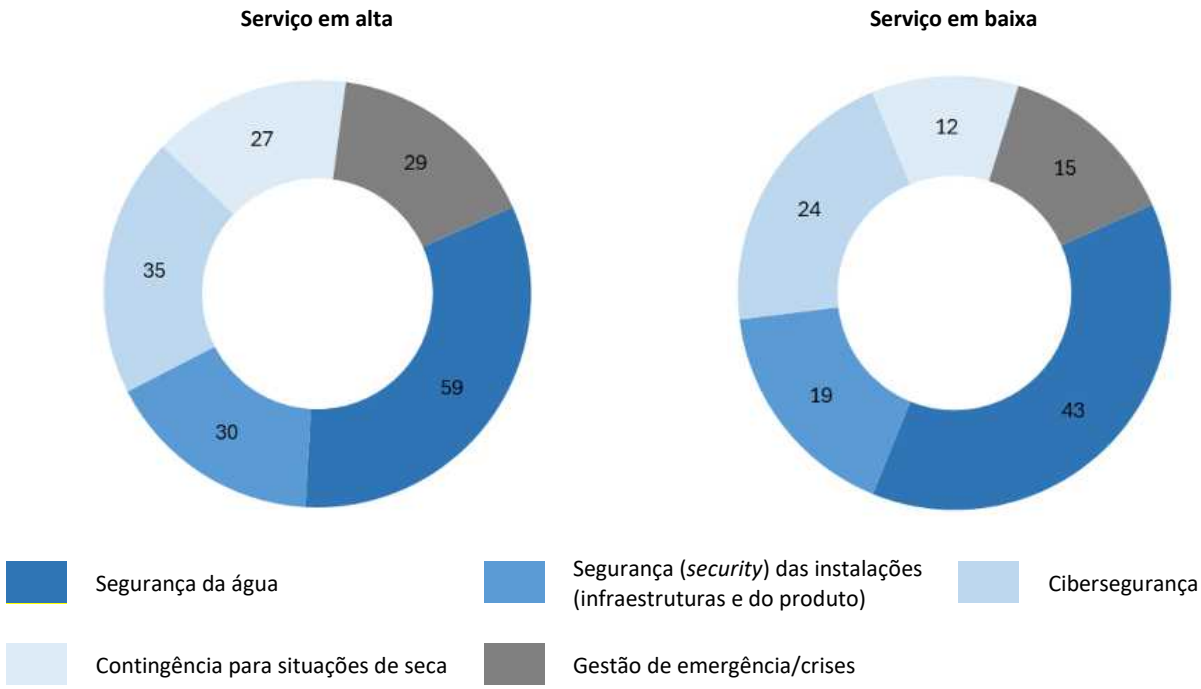


Figura 290. Pontuação média por classe do Índice de Segurança e Resiliência no serviço de abastecimento público de água

Serviço de gestão de águas residuais

As Figura 291, Figura 292 e Figura 293 disponibilizam informação sobre o desempenho das entidades gestoras de gestão de águas residuais urbanas no Índice de Segurança e Resiliência, no ano de 2024.

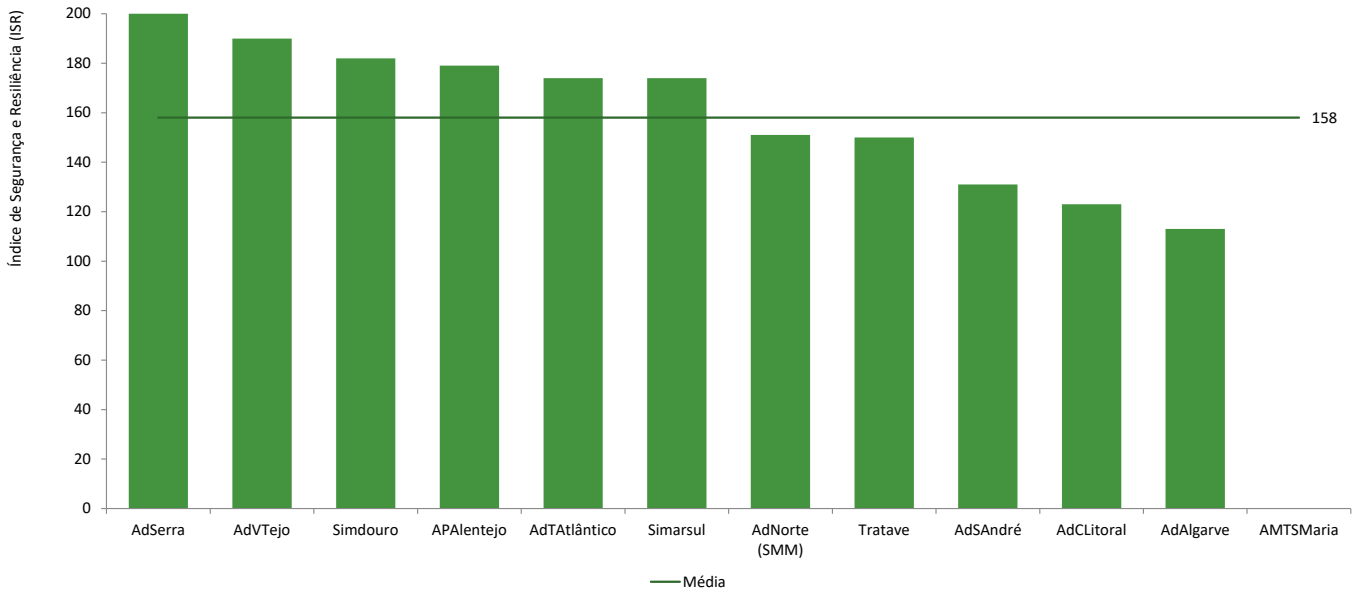


Figura 291. Índice de Segurança e Resiliência no serviço de gestão de águas residuais em alta

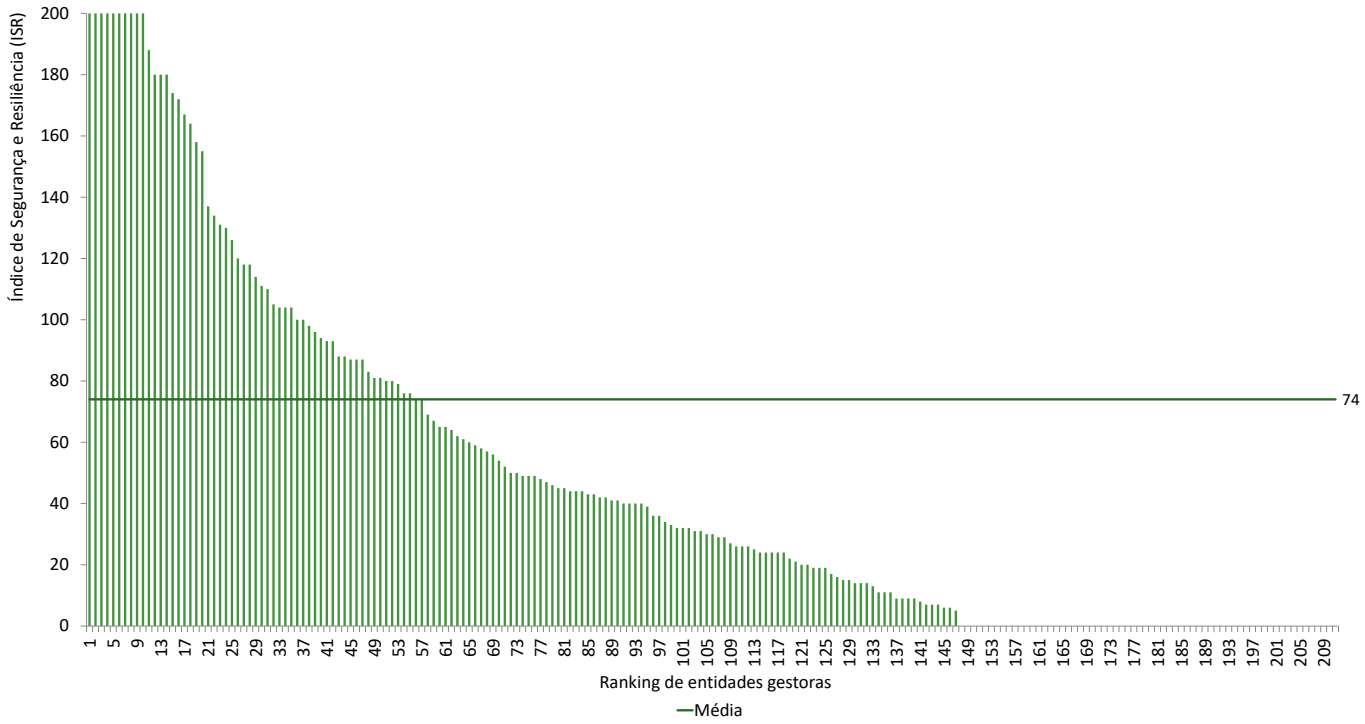


Figura 292. Índice de Segurança e Resiliência no serviço de gestão de águas residuais em baixa

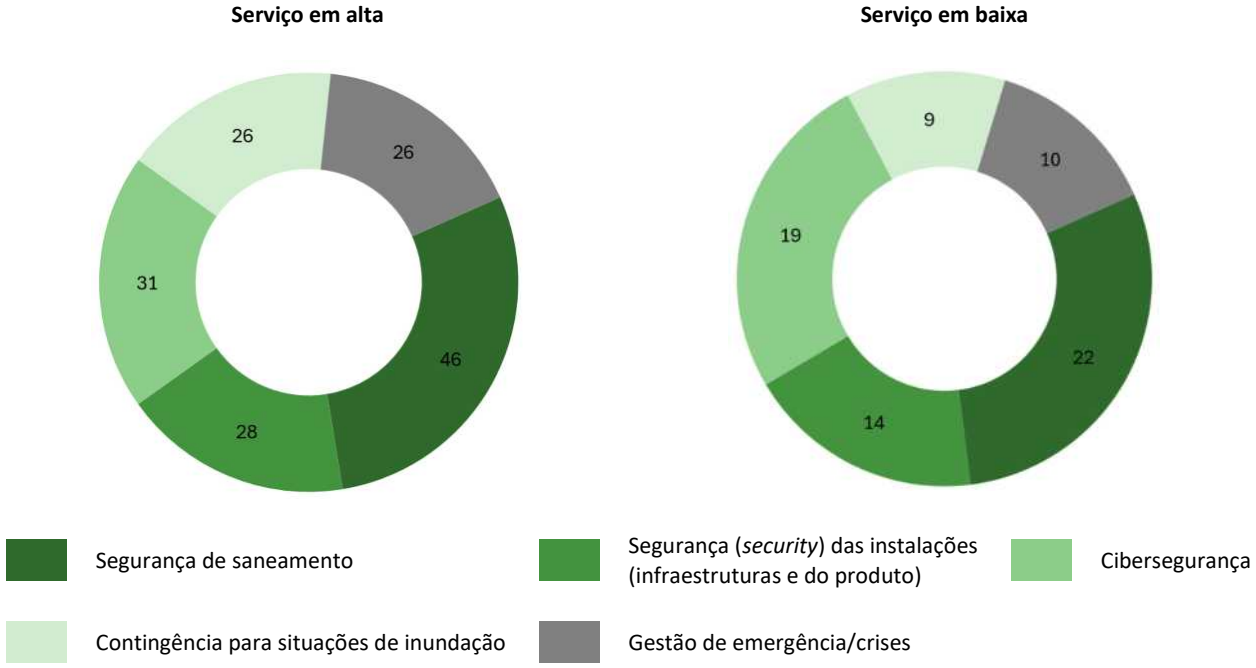


Figura 293. Pontuação média por classe do segurança e resiliência no serviço de gestão de águas residuais urbanas

A-II.2.3. ÍNDICE DE CIRCULARIDADE

O Índice de Circularidade (IC) é um índice incorporado na 4ª geração, criado para responder a um conjunto de medidas previstas no PERSU 2030. O seu objetivo é promover e valorizar iniciativas específicas das entidades gestoras relacionadas com a prevenção, reutilização e reciclagem de resíduos urbanos, que não estão incluídas nos indicadores do sistema de avaliação. No seu terceiro ano de aplicação, este índice mantém-se em ”teste”, permitindo que as entidades gestoras se adaptem ao reporte das informações solicitadas e que a ERSAR introduza melhorias com base no balanço dos resultados obtidos e do processo de reporte e validação.

O cálculo do IC assenta na análise de medidas e iniciativas que promovem a redução da produção de resíduos e a economia circular, sendo a pontuação atribuída se as iniciativas previstas neste índice, organizadas em diferentes classes, existem ou não, e/ou com base na percentagem que as entidades gestoras conseguem obter em determinadas classes. Para o apuramento do

índice são avaliadas oito classes, sendo atribuído um número predefinido de pontos a cada uma, podendo o total somar 100. A definição deste índice encontra-se no Guia Técnico n.º 27.Na Figura 294 e Figura 295 apresenta-se a informação, para o ano de 2024, sobre o desempenho das entidades responsáveis pela gestão de resíduos urbanos no IC.

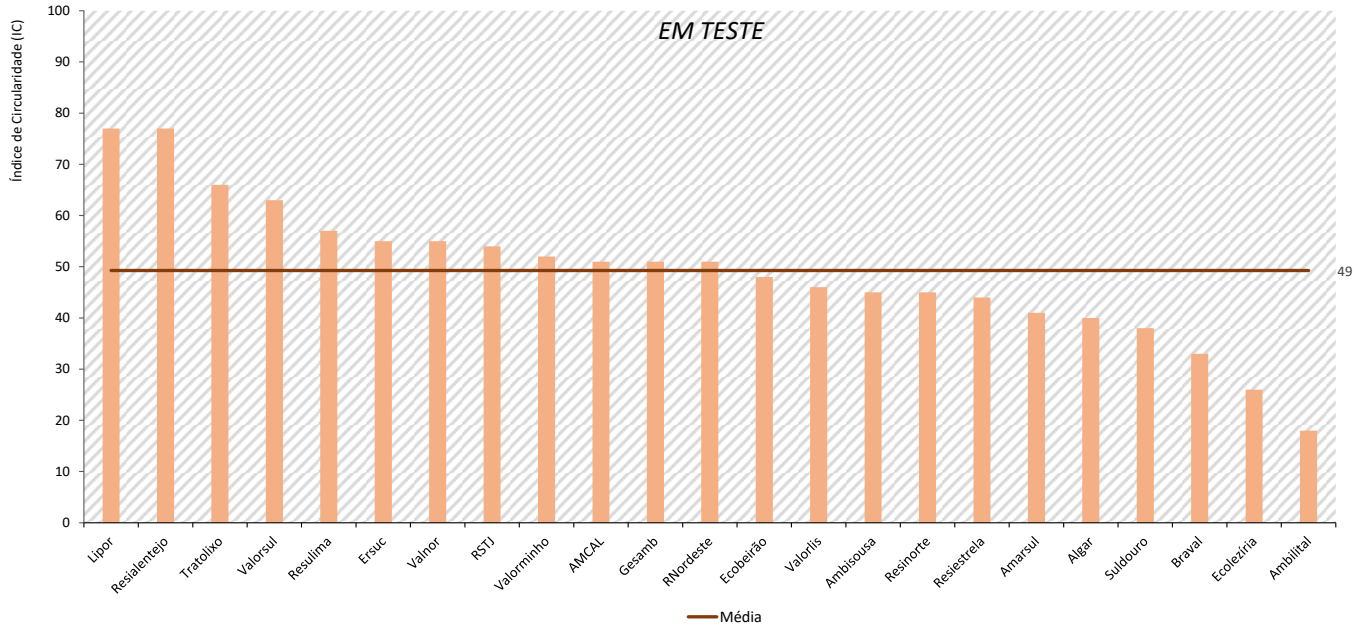


Figura 294. Índice de Circularidade no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta

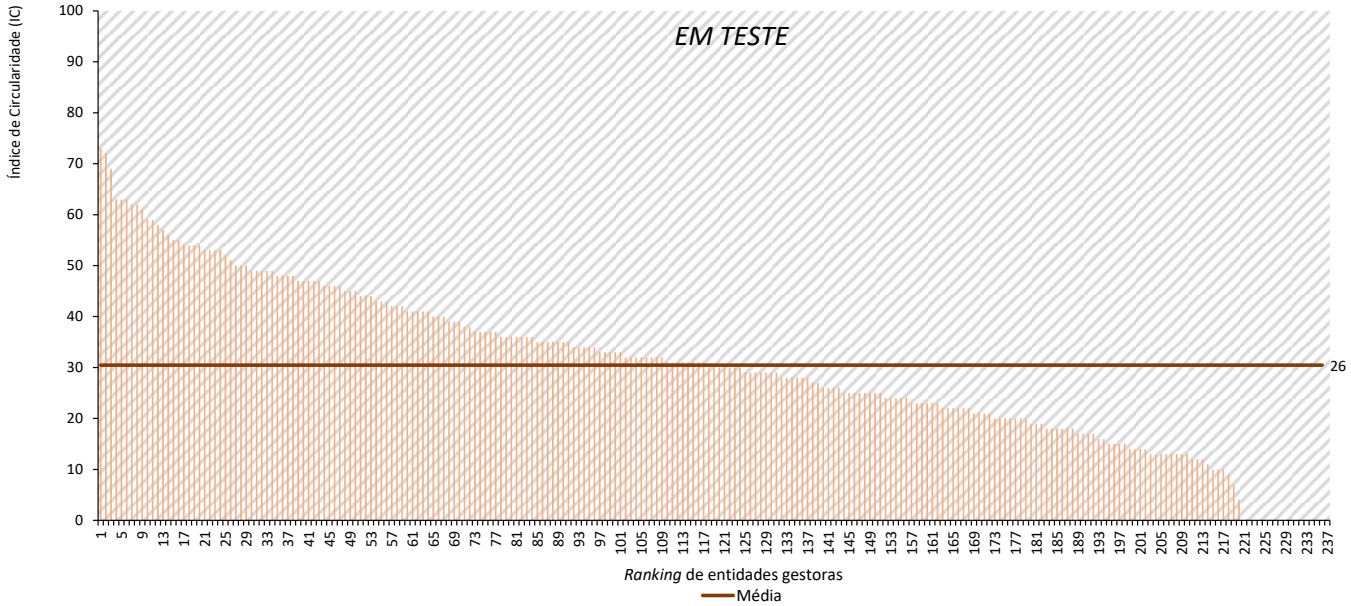


Figura 295. Índice de Circularidade no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa

No que respeita às entidades gestoras do serviço de gestão de resíduos em alta, regista-se que os valores do IC variaram entre 18 e 77, apresentando um valor médio de 49 (mais quatro pontos face a 2023). Na vertente em baixa, verifica-se que os valores do IC variaram entre 0 e 73, apresentando um valor médio de 26 (igual a 2023).

Face aos resultados apurados, apesar de se encontrar em "teste" e de existir uma evolução favorável em relação ao ano de 2023, verifica-se que tanto as entidades gestoras em alta, como as entidades gestoras em baixa, apresentam um Índice de Circularidade baixo. É fundamental que esta situação evolua, uma vez que este índice avalia componentes essenciais do serviço para a concretização das medidas previstas no plano estratégico do setor. Exemplos dessas componentes incluem o desvio de resíduos urbanos de deposição em aterro, a qualidade do composto e a existência de ecocentros ou centros de recolha destinados à receção de produtos para reciclagem e reutilização.

A-II.2.4. ÍNDICE DE FATURAÇÃO EM FUNÇÃO DA PRODUÇÃO

O Índice de Faturação em Função da Produção (IFFP) encontra-se no seu terceiro ano de aplicação e visa cumprir com o desígnio previsto no Regime Geral de Gestão de Resíduos (Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 dezembro), no que respeita à aplicação de instrumentos económicos, designadamente a aplicação de tarifários "Pay As You Throw" (PAYT), por forma a promover o princípio da hierarquia dos resíduos consagrado na Lei. No primeiro ano de aplicação, o IFFP esteve em "teste", permitindo à ERSAR ganhar sensibilidade e implementar as melhorias necessárias no modelo de reporte de informação, de modo a possibilitar às entidades gestoras um reporte adequado.

O IFFP tem como objetivo avaliar a existência e a extensão da implementação de um sistema de tarifação e cobrança ao utilizador do serviço em baixa em função do volume ou peso dos resíduos, ou seja, modelos tarifários do tipo PAYT ou SAYT ("Save As You Throw"), com vista a incentivar a separação dos resíduos recicláveis na origem e à redução dos resíduos indiferenciados.

Para o apuramento do índice, que varia entre 0 e 100, são avaliadas em 5 classes definidas no Guia Técnico n.º 27.

A Figura 296 apresenta a informação, para o ano de 2024, sobre o desempenho das entidades responsáveis pela gestão de resíduos urbanos no Índice de Faturação em Função da Produção (IFFP).

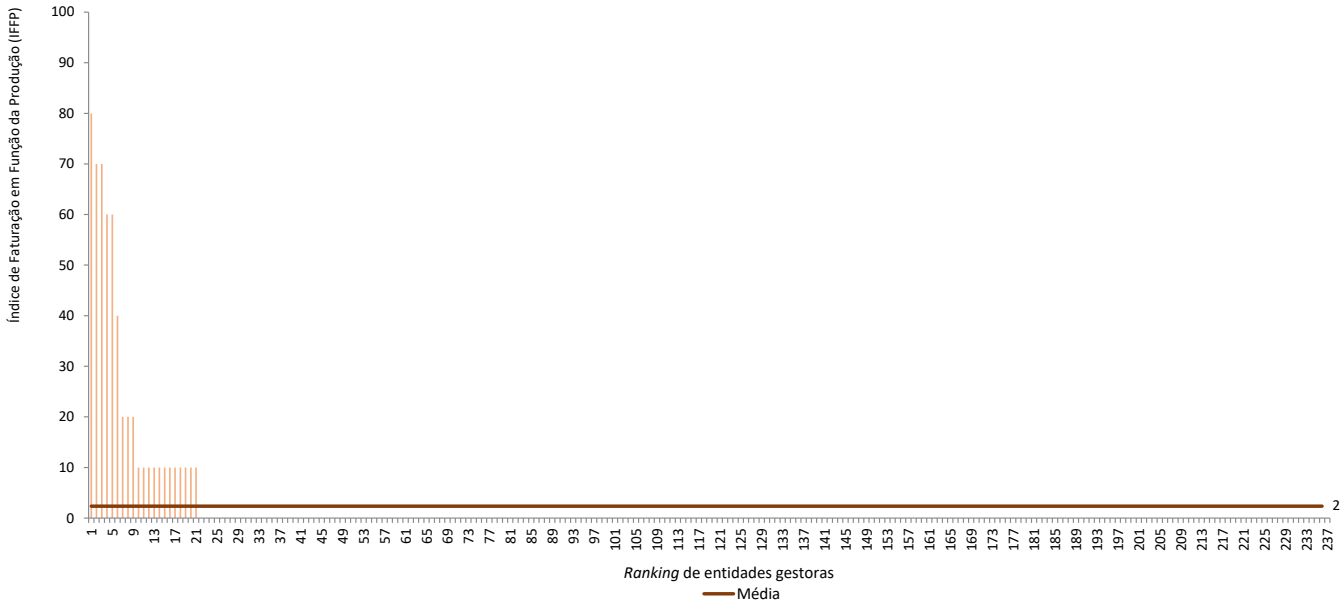


Figura 296. Índice de Faturação em Função da Produção de resíduos no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa

A Figura 297 apresenta a informação, para o ano de 2024, relativa à distribuição das entidades gestoras por classe do Índice de Faturação em Função da Produção de resíduos no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa.

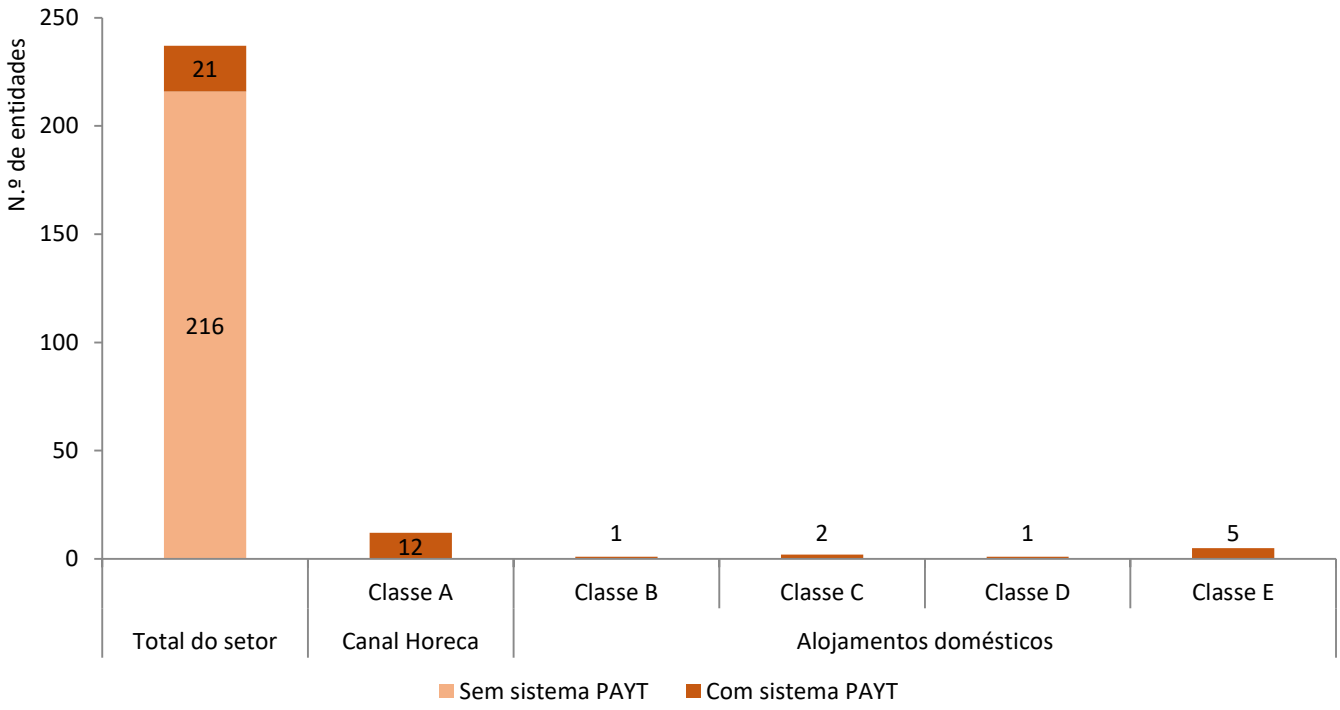


Figura 297. Distribuição das entidades gestoras por classe do Índice de faturação em função da produção de resíduos no serviço de gestão de resíduos urbanos em baixa

Da observação da figura anterior é possível constatar que, das 21 entidades gestoras que pontuaram no IFFP, 12 implementaram o sistema PAYT no canal HORECA e nove implementaram o sistema no setor doméstico (a maioria simultaneamente no canal HORECA e setor doméstico).

A-II.2.5. INDICADORES DE PERFIL E OUTRAS ANÁLISES NO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

Emissão indireta de gases com efeito de estufa

O serviço de abastecimento de água, face ao elevado número de infraestruturas operadas, é um dos grandes consumidores de energia elétrica. Face a este facto e ciente das consequências das emissões de gases com efeito de estufa, a ERSAR incluiu na 4.ª geração do sistema de avaliação, um indicador de perfil com o objetivo de quantificar as emissões indiretas de dióxido de carbono equivalente associadas ao consumo de energia elétrica.

Para o cálculo do dado relativo às emissões de gases com efeito de estufa é utilizado o valor do consumo de energia elétrica consumida no bombeamento e tratamento e em outros consumos associados à operação dos sistemas de abastecimento, multiplicado pelo mais recente fator de emissão da eletricidade publicado pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA). Para o ano de 2024 e tendo em consideração o momento de disponibilização dos ficheiros de reporte às entidades gestoras, foi utilizado o fator publicado à data e relativo ao ano de 2022, que corresponde a 0,157 a tCO_2eq/MWh.

O indicador de perfil definido corresponde ao rácio entre as emissões indiretas de gases com efeito de estufa associadas ao consumo de energia elétrica por volume de consumo autorizado de água. Na Figura 298, apresenta-se a evolução deste indicador, sendo possível verificar que, em 2024, as emissões das entidades gestoras em alta apresentam um valor de 0,11 kg CO_2eq/m^3, enquanto as entidades gestoras em baixa registam um valor ligeiramente inferior, de 0,07 kg CO_2eq/m^3.

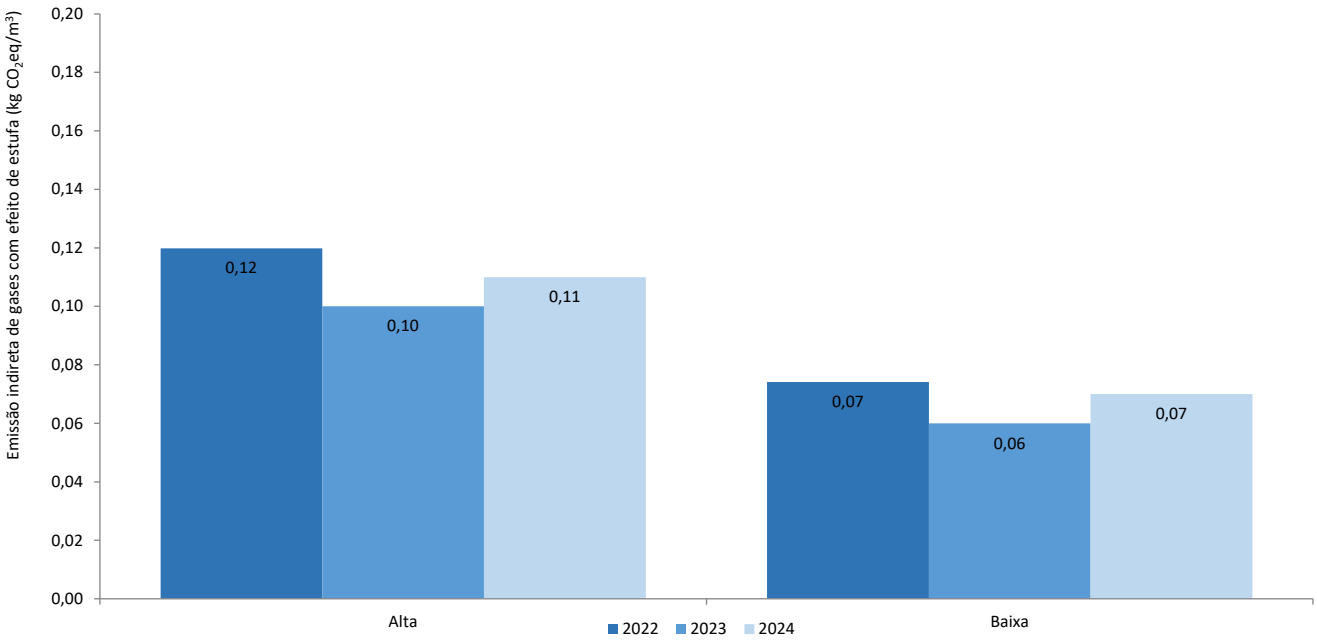


Figura 298. Emissão indireta de gases com efeito de estufa no serviço de abastecimento de água

A Figura 299 apresenta a distribuição geográfica das emissões de gases com efeito de estufa das entidades gestoras do serviço de abastecimento de água, em alta e em baixa, no ano de 2024.

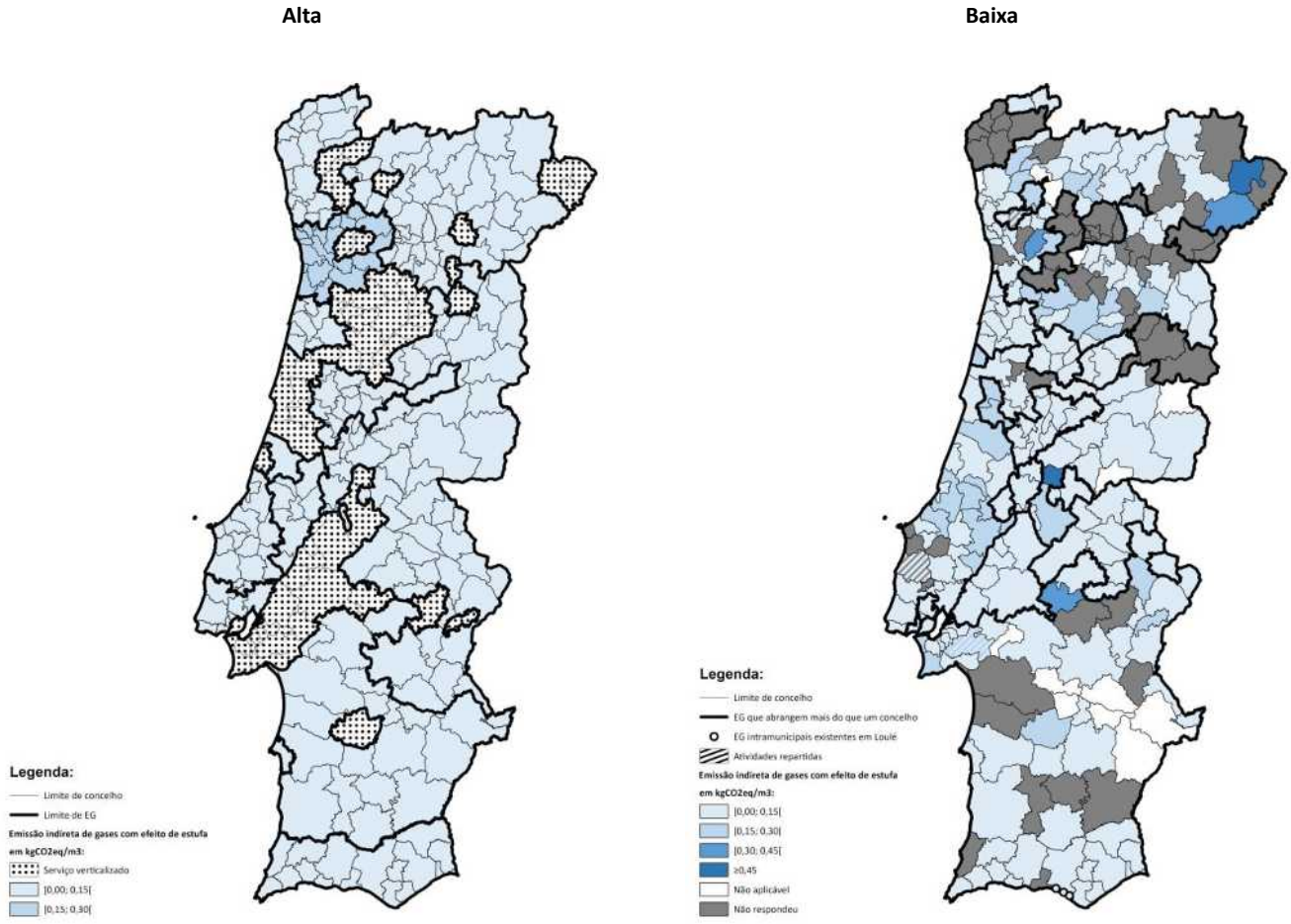


Figura 299. Distribuição geográfica da emissão indireta de gases com efeito de estufa no serviço de abastecimento de água em alta e baixa

Através da distribuição geográfica é possível verificar que, no setor em alta, existe uma grande uniformidade no consumo de energia e consequente emissão de gases com efeito de estufa, com exceção de uma entidade gestora localizada no Norte do País,

cuja emissão é ligeiramente mais pronunciada. No caso das entidades gestoras em baixa, constata-se que um conjunto de entidades (37) não reportam o consumo de energia associado à operação das suas instalações. Quanto à distribuição geográfica, em comparação com o setor em alta, verifica-se uma maior dispersão de desempenhos ao longo do País.

A-II.2.6. INDICADORES DE PERFIL E OUTRAS ANÁLISES NO SERVIÇO DE GESTÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Consumo de energia no tratamento

Na gestão de águas residuais urbanas existe um número elevado de estações de tratamento em operação. Assim, para além de se avaliar o nível de utilização das infraestruturas, através do indicador AR12, (capítulo 4.2.12) ou a produção de lamas com o indicador AR17 (capítulo 4.2.17), a ERSAR considerou relevante a recolha e análise dos consumos de energia associados ao tratamento. Para o efeito, foi incluído um indicador de perfil, denominado por "Consumo de energia no tratamento", definido como o rácio entre o consumo de energia no tratamento e o volume de água residual tratada nas estações de tratamento.

Na Figura 300 apresenta-se a evolução deste indicador de perfil, sendo possível verificar que os valores médios de 2024, para o serviço em alta e em baixa, diminuíram ligeiramente face aos resultados obtidos nos primeiros anos da respetiva aplicação.

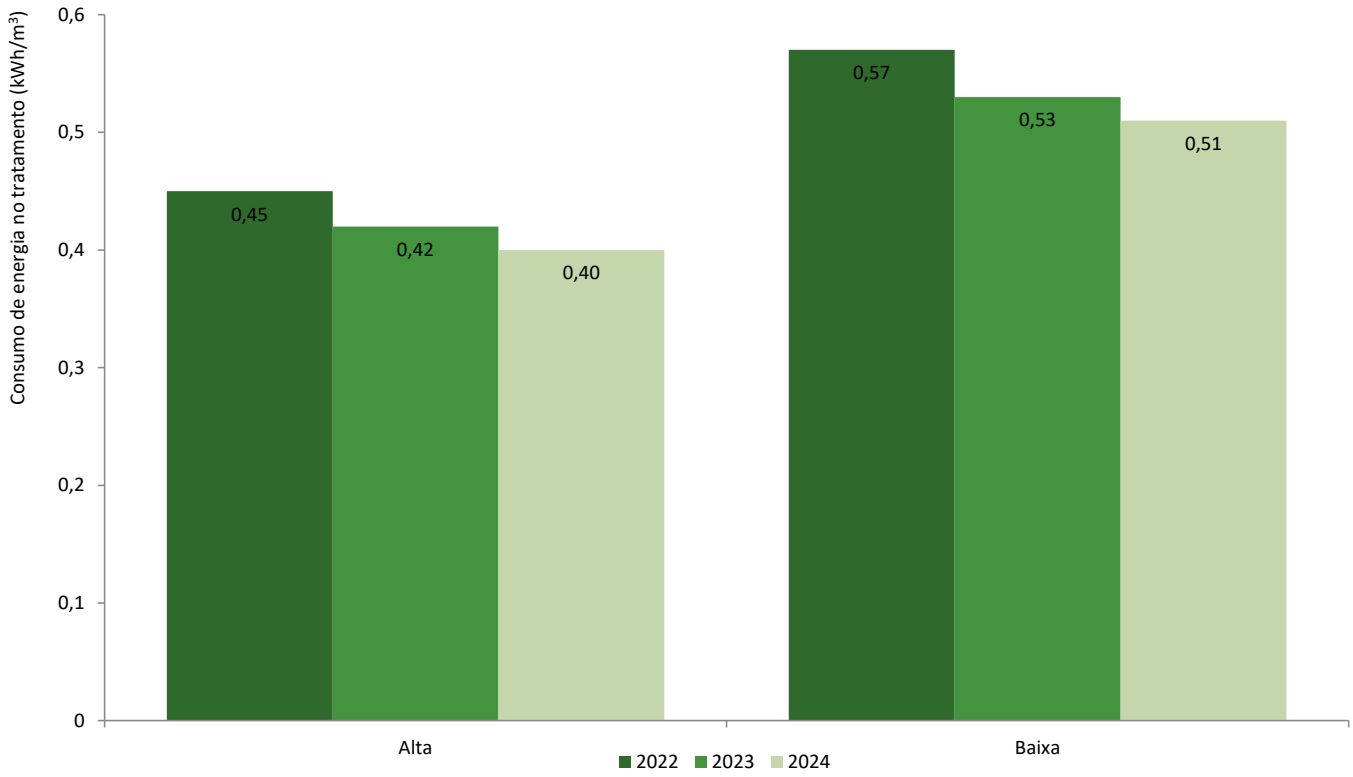


Figura 300. Consumo de energia no tratamento no serviço de gestão de águas residuais urbanas

Constata-se que as entidades gestoras em alta, embora operem estações de tratamento de maior dimensão e mais consumidoras de energia, apresentam um rácio de consumo de energia inferior ao reportado pelas entidades gestoras em baixa. Este melhor desempenho do setor em alta pode resultar, por um lado, da implementação de medidas com vista a aumentar a eficiência energética e, por outro, do efeito de escala ao operarem estações de tratamento de maior dimensão e consequentemente com maior volume tratado de água residual.

Emissão indireta de gases com efeito de estufa

O serviço de gestão de águas residuais urbanas é igualmente um consumidor intensivo de energia pelo que, à semelhança do serviço de abastecimento de água, a ERSAR implementou um indicador de perfil com o objetivo de determinar as emissões indiretas de dióxido de carbono equivalente associadas ao consumo de energia elétrica.

Conforme definido para o abastecimento de água, o dado relativo às emissões indiretas de gases com efeito de estufa é calculado tendo em consideração o valor do consumo de energia elétrica utilizada no bombeamento e tratamento associado à operação dos sistemas de águas residuais multiplicado pelo mais recente fator de emissão da eletricidade publicado pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA). Conforme já referido, para o ano de 2024 e considerando o momento de disponibilização dos ficheiros de reporte às entidades gestoras, foi utilizado o fator publicado à data e relativo ao ano de 2022, que correspondia a 0,157 tCO_2eq/MWh.

O indicador de perfil corresponde às emissões indiretas de gases com efeito de estufa associadas ao consumo de energia elétrica para a operação do serviço de gestão de águas residuais por volume de água residual tratada e/ou água residual bruta exportada. Na Figura 301 verifica-se que as entidades gestoras em alta apresentam um valor de 0,08 kg CO_2eq/m^3 que é superior, quase o triplo, do apresentado pelas entidades gestoras em baixa (0,03 kg CO_2eq/m^3).

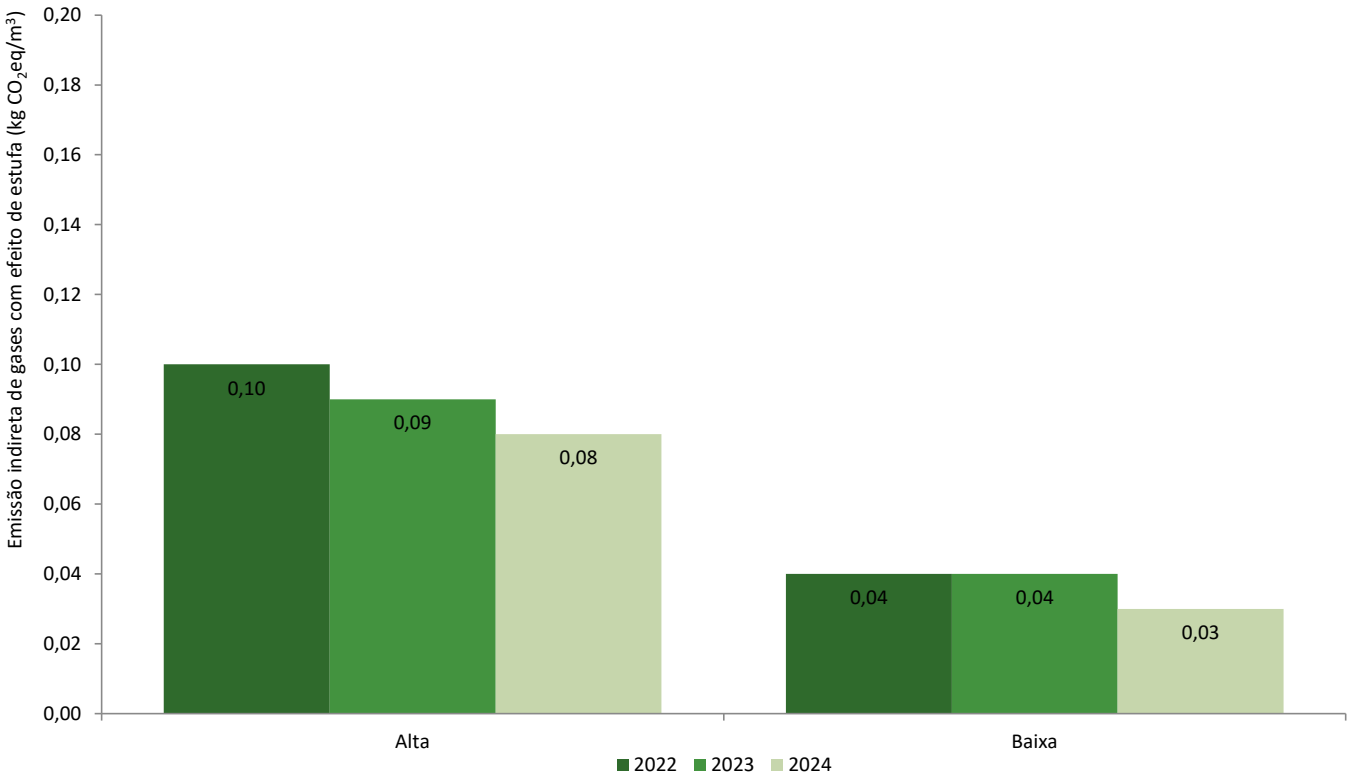


Figura 301. Emissão indireta de gases com efeito de estufa no serviço de gestão de águas residuais urbanas

Apresenta-se na Figura 302, para o ano em análise, a distribuição geográfica das emissões de gases com efeito de estufa das entidades gestoras do serviço de gestão de águas residuais urbanas, em alta e em baixa.

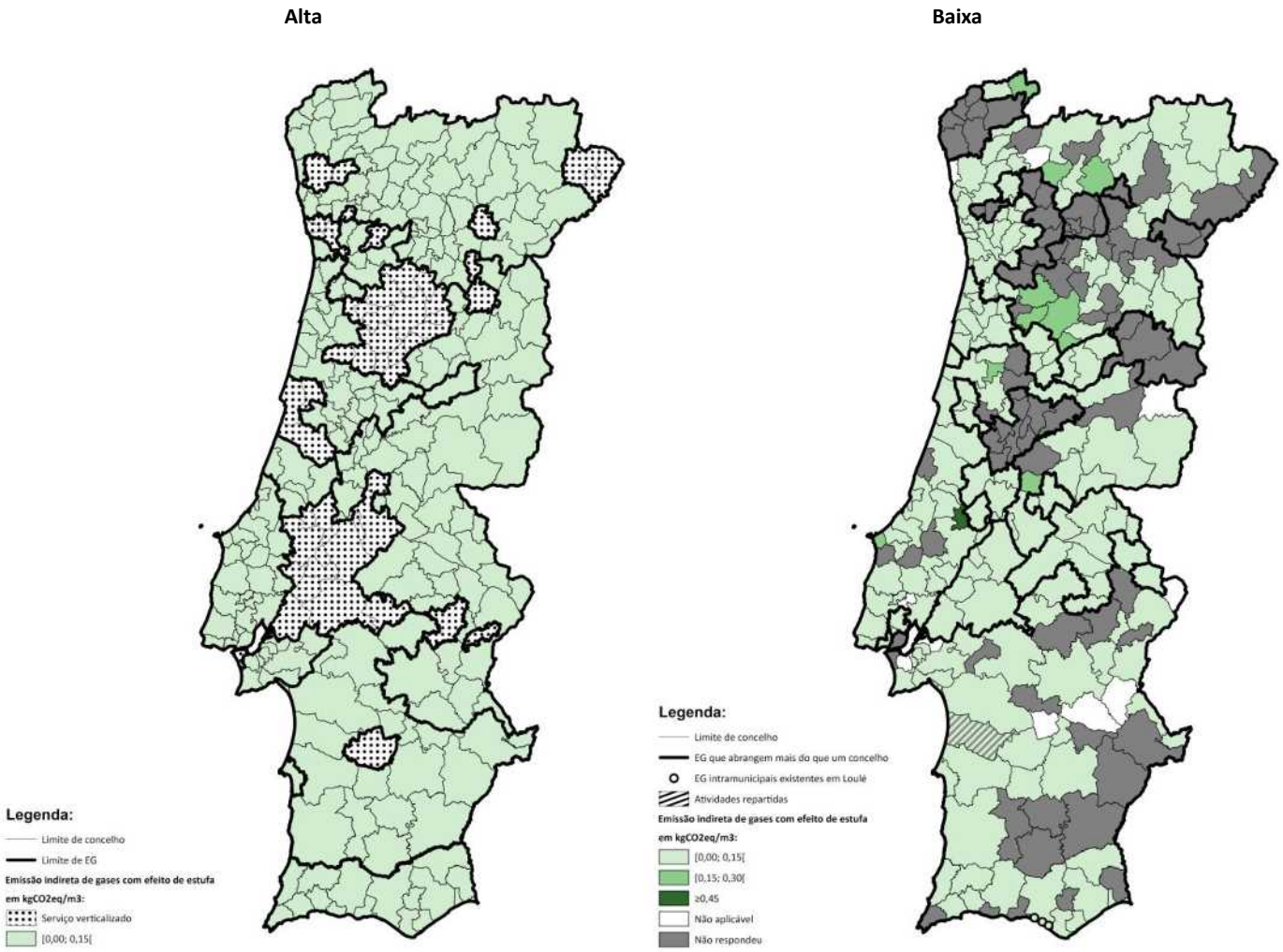


Figura 302. Distribuição geográfica da emissão indireta de gases com efeito de estufa no serviço de gestão de águas residuais em alta e baixa

Através da distribuição geográfica é possível verificar que, no setor em alta, as entidades gestoras apresentam níveis de emissões indiretas de gases com efeito de estufa muito semelhantes entre si, verificando-se uma distribuição relativamente homogénea dos valores no território.

No caso das entidades gestoras em baixa, constata-se que um conjunto de 54 entidades gestoras não reportam o consumo de energia associado à operação das suas instalações. Quanto à distribuição geográfica, verifica-se uma maior dispersão de desempenhos ao longo do País, destacando-se, no entanto, que na região Norte se identificam entidades gestoras com emissões superiores.

Encaminhamento adequado de lamas do tratamento

Como resultado da construção de novas estações de tratamento de águas residuais e tratamento de volumes cada vez maiores, verifica-se a produção de quantidades progressivamente maiores de lamas, que necessitam de ser encaminhadas para destino final adequado. As opções disponíveis são preferencialmente a agricultura, com vantagens na melhoria das propriedades físicas e químicas do solo, ou, em alternativa, o aterro, opção que implica custos elevados de deposição e contribui para o esgotamento da capacidade dessas infraestruturas.

O problema do destino final das lamas foi agravado devido às restrições ao seu uso na agricultura, que poderão ser ultrapassadas com medidas adicionais previstas no PENSAARP 2030. De facto, o Decreto-Lei n.º 276/2009, de 2 de outubro, veio alterar procedimentos e introduzir novos condicionamentos, nomeadamente ao nível de necessidade de tratamento (higienização) e

armazenamento de lamas, assim como a necessidade de implementação de um Plano de Gestão de Lamas[52]. Este modelo de licenciamento pretende assegurar e prevenir antecipadamente situações de deposição incompatíveis com os objetivos de salvaguarda do ambiente e saúde pública.

Em 2024, no que diz respeito ao encaminhamento adequado de lamas de tratamento de águas residuais urbanas e, de acordo com a informação reportada pelas entidades gestoras no ciclo anual da Avaliação da Qualidade do Serviço, representada na Figura 303, verifica-se que, no território continental, todas as entidades gestoras em alta cumprem com este requisito legal. No entanto, ainda existem dez entidades gestoras em baixa que não garantem o encaminhamento adequado da totalidade das lamas produzidas nas suas instalações de tratamento, sendo que seis são de gestão direta (serviços municipais ou serviços municipalizados ou intermunicipalizados), três são delegações (empresas municipais ou intermunicipais) e uma é concessão multimunicipal.

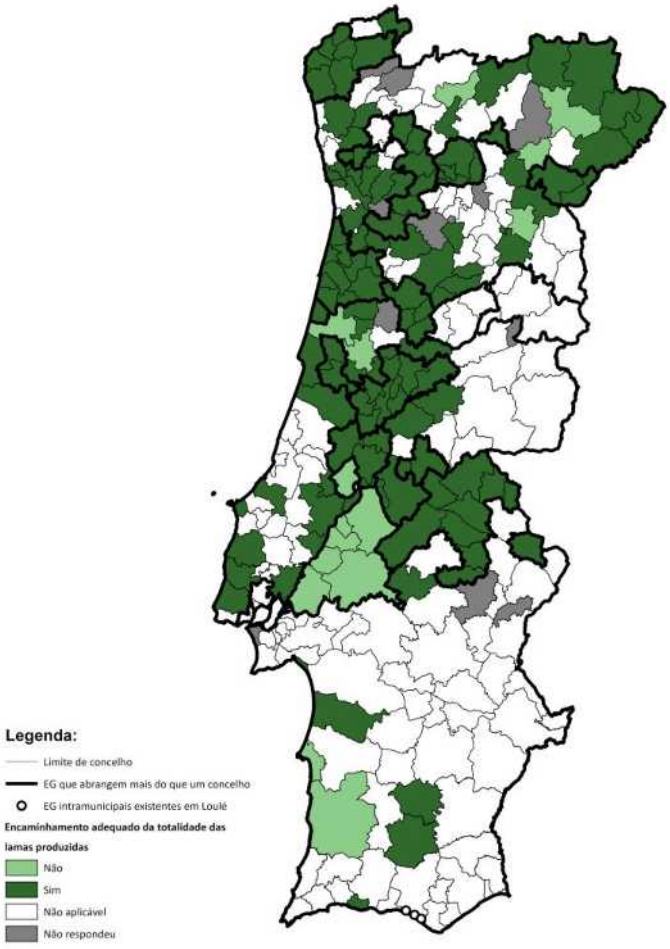


Figura 303. Distribuição geográfica do encaminhamento adequado de lamas do tratamento no serviço de gestão de águas residuais em baixa

Ressalva-se que se trata de informação que foi reportada à ERSAR pelas entidades gestoras, isto é, corresponde às quantidades de lamas entregues a operadores licenciados, não integrando a informação sobre os destinos finais efetivamente dados a estes resíduos.

[52] 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.

A-II.2.7. INDICADORES DE PERFIL E OUTRAS ANÁLISES NOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

Emissão de gases de efeito de estufa

O serviço de gestão de resíduos urbanos apresenta uma dependência muito elevada de combustíveis fósseis ao nível da atividade de recolha, sendo assim relevante que as entidades gestoras implementem instrumentos de otimização de rotas e disponham de viaturas com baixas emissões de dióxido de carbono.

Na Figura 304 realiza-se a comparação entre as emissões de gases com efeito de estufa das viaturas que fazem a recolha seletiva com as viaturas de recolha indiferenciada de resíduos urbanos, sendo ainda apresentado o rácio das emissões de gases com efeito de estufa por tonelada de resíduos urbanos recolhidos, que correspondem aos indicadores da qualidade do serviço RU22 e RU23, (capítulos 4.3.21 e 4.3.22, respetivamente) cuja análise se irá apresentar também no capítulo 4.

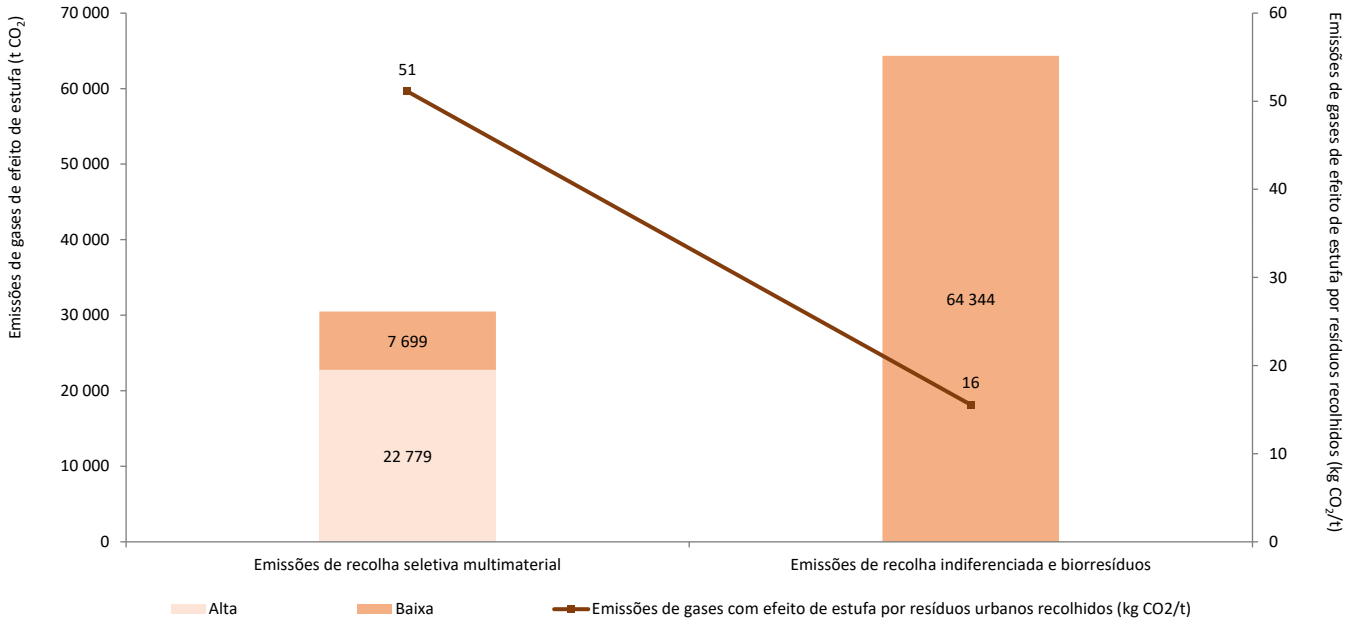


Figura 304. Emissão de gases com efeito de estufa das recolhas seletivas e indiferenciada

A emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial corresponde a cerca de 32 % da quantidade total emitida com a recolha de resíduos urbanos e, face à recolha indiferenciada, é na recolha seletiva que há uma maior emissão de quilogramas de dióxido de carbono por tonelada de resíduos urbanos recolhidos. Esta variação resulta, naturalmente, da diferença de peso específico dos materiais recicláveis recolhidos seletivamente face à dos resíduos urbanos indiferenciados e às maiores distâncias percorridas para recolher uma mesma quantidade de resíduos.

Por outro lado, as entidades gestoras em alta são responsáveis pela recolha da maior parte dos resíduos urbanos recolhidos seletivamente, facto que se encontra em consonância com as emissões de gases de efeito de estufa por parte das viaturas que realizam este tipo de serviço.

Quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente

Na Figura 305 realiza-se a comparação entre a quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente, nos sistemas em alta e em baixa, em 2024.

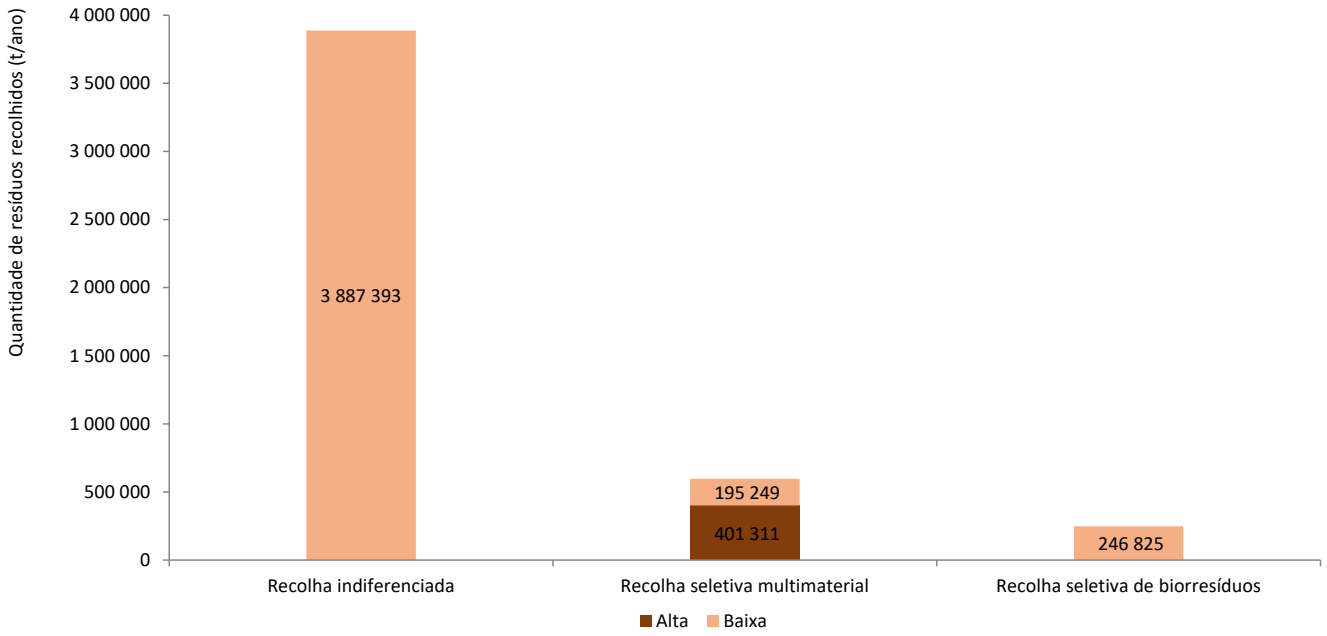


Figura 305. Quantidade de resíduos urbanos recolhidos seletiva e indiferenciadamente

Regista-se que a quantidade de resíduos urbanos resultantes da recolha seletiva multimaterial corresponde a cerca de 13 % da quantidade total de resíduos urbanos recolhidos (recolha indiferenciada e seletiva), um valor que se mantém muito longe dos objetivos definidos no plano estratégico do setor. As entidades gestoras em alta recolhem a maioria deste tipo de resíduos, o que se justifica pela maior abrangência ao nível dos alojamentos e população servidos.

Por outro lado, também se verifica que a recolha seletiva de biorresíduos (alimentares e verdes) ainda apresenta valores muito baixos (5 % da quantidade total recolhida) face ao seu potencial, apesar de se perspetivar que nos próximos anos esta situação se inverta, face à infraestruturação que se encontra em curso para dar resposta ao definido no plano estratégico do setor.

Na Figura 306 apresenta-se a distribuição geográfica em Portugal continental do peso de biorresíduos alimentares face ao total de resíduos recolhidos indiferenciadamente em 2024.

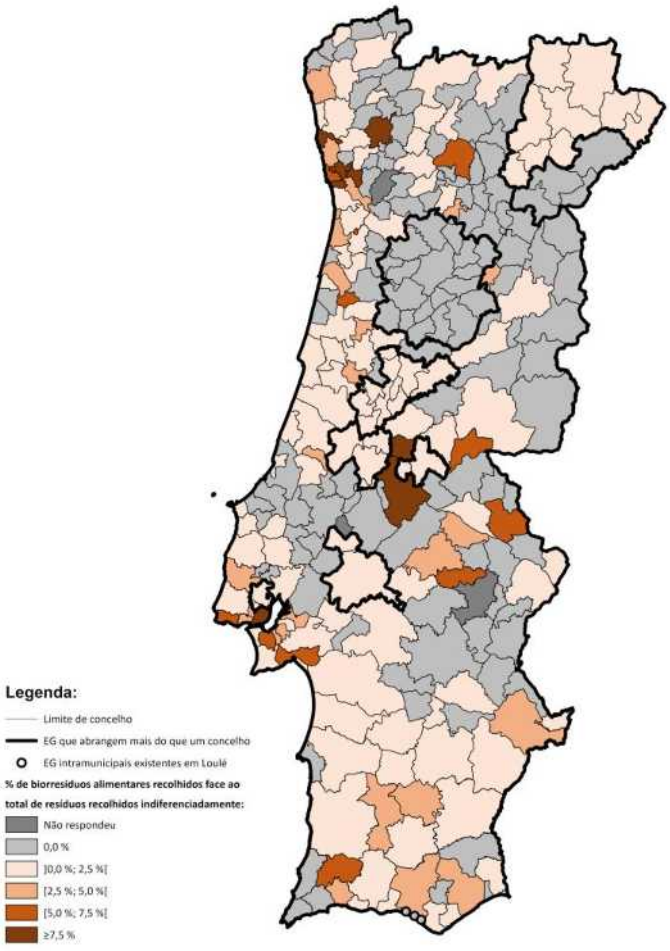


Figura 306. Distribuição geográfica em Portugal continental do peso de biorresíduos alimentares face ao total de resíduos recolhidos indiferenciadamente

Conforme observado anteriormente, a recolha de biorresíduos alimentares, em Portugal continental, é muito residual e dispersa. Verifica-se que as entidades gestoras CM de Guimarães, CM de Lisboa, CM de Vila de Rei, Maiambiente, EMAP, CM de Póvoa de Varzim, SM de Abrantes e CM de Valongo são as que apresentam os maiores quantitativos recolhidos (castanho escuro no mapa). No entanto, o total recolhido por essas entidades não ultrapassa 15 % da totalidade de resíduos recolhidos indiferenciadamente.

Na Figura 307 expõem-se os quantitativos médios de resíduos da recolha seletiva multimaterial, em 2024, por capacidade instalada de deposição seletiva multimaterial, nas várias tipologias de área de intervenção, bem como a capacidade instalada de contentores, de acordo com a informação reportada pelas entidades gestoras.

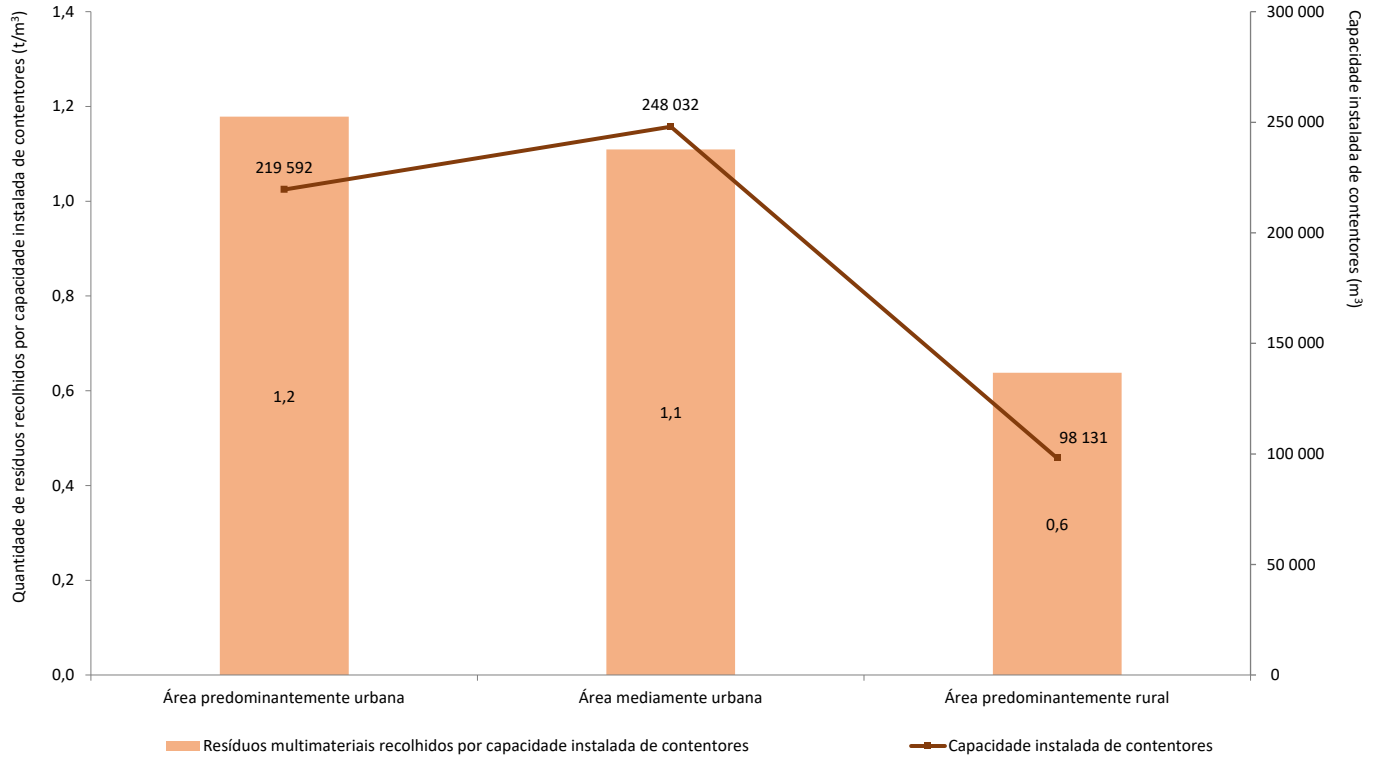


Figura 307. Média anual de resíduos recolhidos por capacidade instalada de deposição seletiva multimaterial e por tipologia de área de intervenção

No que respeita à quantidade média anual de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem (recolha seletiva multimaterial) recolhida por capacidade instalada, verifica-se que esta é proporcional à densidade populacional da área de intervenção. As áreas predominantemente urbanas são as que mais contribuem para a recolha seletiva multimaterial por unidade de volume de contentorização instalada, devido à maior densidade populacional e aos hábitos de consumo das populações nessas áreas. Em contrapartida, as áreas predominantemente rurais apresentam menor capacidade instalada de equipamentos de deposição seletiva, apesar de terem maior dispersão populacional. Isto sugere que deve haver maior investimento por parte das entidades gestoras responsáveis, para garantir a acessibilidade física deste serviço a toda a população residente na sua área de intervenção.

Em 2024, foram em média recolhidas em Portugal continental 1,1 toneladas por unidade de volume de contentorização instalada de resíduos de embalagem e de papel/cartão não embalagem.

A Figura 308 apresenta os quantitativos médios de resíduos recolhidos indiferenciadamente, em 2024, por capacidade instalada de contentores de deposição, nas várias tipologias de área de intervenção, assim como a capacidade instalada de contentores, de acordo com a informação reportada pelas entidades gestoras.

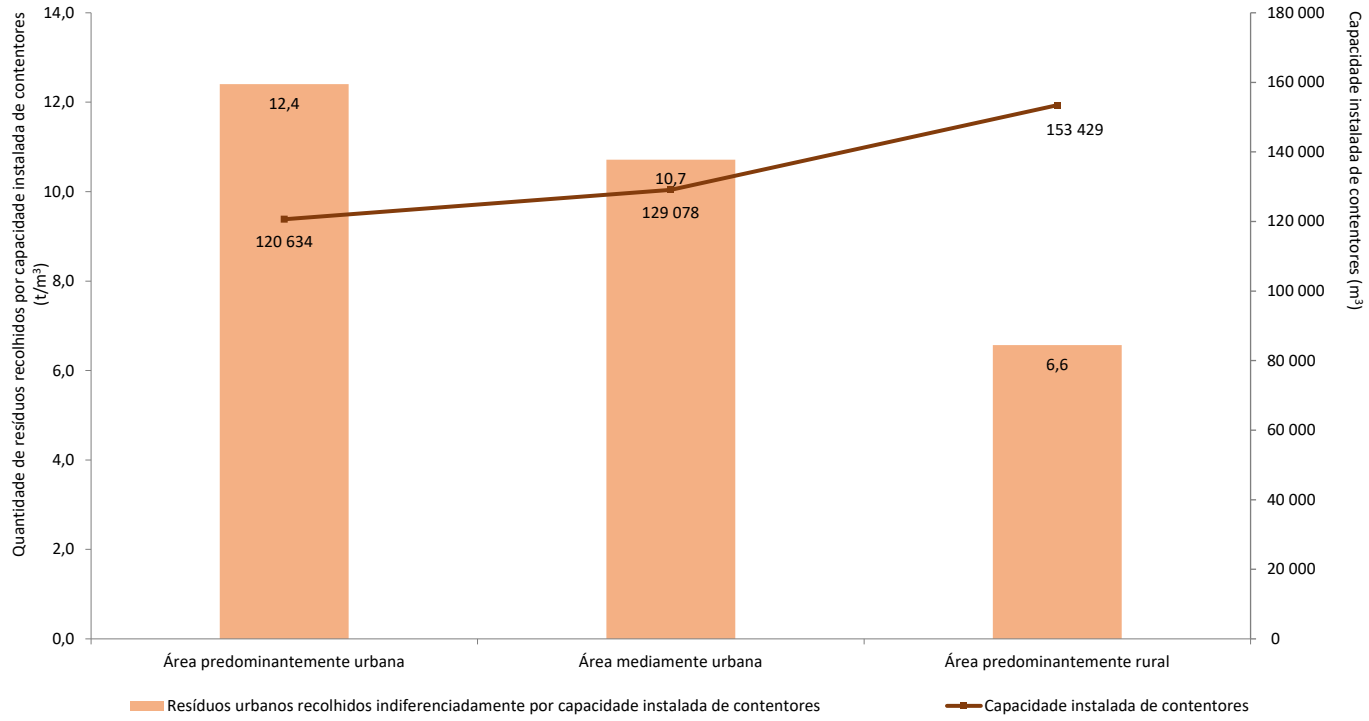


Figura 308. Média anual de resíduos urbanos recolhidos por capacidade instalada de contentores de deposição indiferenciada e por tipologia de área de intervenção

Verifica-se uma relação direta entre a densidade populacional da área de intervenção e o rácio dos resíduos urbanos recolhidos indiferenciadamente por capacidade instalada de contentores. As entidades gestoras em áreas predominantemente urbanas e mediamente urbanas têm uma capacidade instalada de contentores inferior, mas recolhem maior quantidade de resíduos urbanos por unidade de volume de contentorização instalada, em comparação com as entidades gestoras de áreas predominantemente rurais. Este facto deve-se à maior dispersão populacional nas áreas rurais e à necessidade de garantir a acessibilidade física ao serviço, apesar da menor quantidade de resíduos urbanos recolhidos. De registar que, ao contrário do verificado na deposição seletiva multimaterial (Figura 307), na deposição indiferenciada, a capacidade instalada é superior nas áreas predominantemente rurais, o que evidencia a necessidade das entidades gestoras que operam nestas zonas "sacrificarem" a deposição indiferenciada, investindo mais na contentorização de deposição seletiva.

Destino final dos resíduos urbanos por sistemas em alta

A Figura 309 apresenta o destino dado aos resíduos urbanos nos vários sistemas em alta de Portugal continental, em 2024.

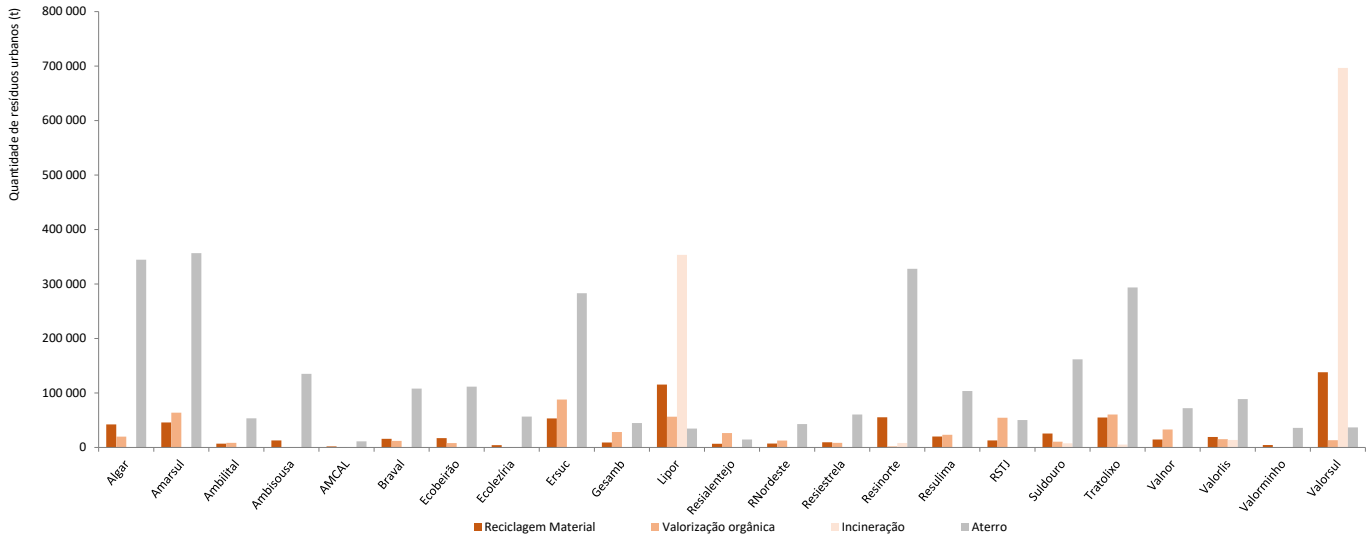


Figura 309. Destino dos resíduos urbanos nos vários sistemas em alta de Portugal continental

Verifica-se que a deposição em aterro continua a ser o destino preferencial dos resíduos urbanos em Portugal continental para a maioria das entidades gestoras. Importa salientar que os quantitativos apresentados por entidade gestora na figura anterior já contemplam o encaminhamento de resíduos para processamento em infraestruturas pertencentes a outros sistemas. Entre estes fluxos incluem-se, nomeadamente: resíduos enviados para a LIPOR provenientes da AMBISOUSA, RESINORTE e SULDOURO; para a Resialentejo, provenientes da AMBILITAL; para a RESULIMA, provenientes da VALORMINHO; para a RSTJ, provenientes da TRATOLIXO e AMARSUL; para a TRATOLIXO, provenientes da RSTJ; para a VALORLIS, provenientes da VALORSUL; e para a VALORSUL, provenientes da TRATOLIXO e da VALORLIS.

Na Figura 310 disponibilizam-se as principais origens dos resíduos urbanos depositados em aterro, no ano de 2024, em Portugal continental.

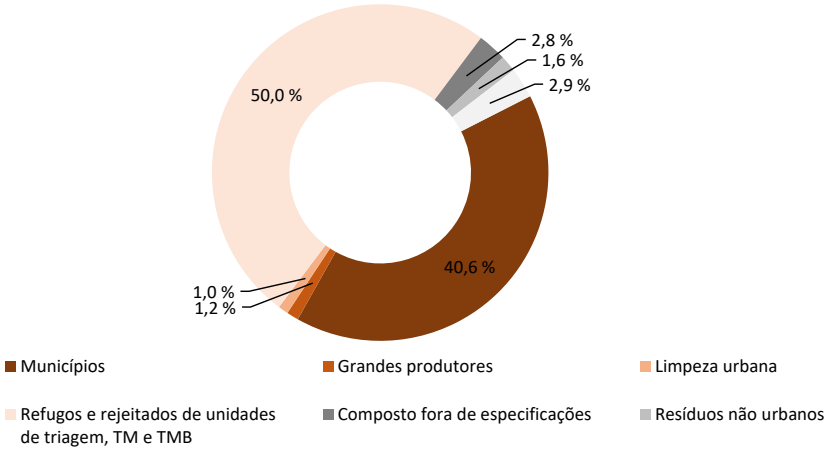


Figura 310. Origem dos resíduos depositados em aterros geridos por entidades gestoras de resíduos urbanos

Em complemento ao referido anteriormente, verifica-se que cerca de metade dos resíduos depositados em aterro corresponde a refugos e rejeitados provenientes das unidades de triagem, tratamento mecânico e tratamento biológico. Por outro lado, cerca de 41 % dos resíduos que dão entrada em aterro resultam de entregas diretas efetuadas pelos municípios.

ANEXO III. CAPÍTULO 4: AVALIAÇÃO E *BENCHMARKING* DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AOS UTILIZADORES

No presente anexo apresentam-se os pressupostos metodológicos e objetivos do ciclo de Avaliação da Qualidade do Serviço de 2024, bem como o detalhe sobre a evolução e fiabilidade dos dados e indicadores deste sistema e a comparação do desempenho obtido por cada entidade gestora nos indicadores dos três serviços regulados.

A-III.1. OBJETIVO E METODOLOGIA

Toda a experiência adquirida desde a aplicação da 1.ª geração, a publicação da família de normas ISO 55000, relativas à gestão de ativos, e os novos desafios do setor de águas e resíduos urbanos, identificados nos novos planos estratégicos do setor para o período de 2021 a 2030 – Plano Estratégico para o Abastecimento de Água e Gestão de Águas Residuais e Pluviais 2030 (PENSAARP 2030) e Plano Estratégico de Gestão para os Resíduos Urbanos 2030 (PERSU 2030) – vieram aduzir contributos importantes para uma reflexão orientada, que conduziu a uma melhoria e consolidação do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço. As alterações de contexto, a evolução do setor e os desafios identificados nos instrumentos legais e estratégicos mais recentes orientaram uma revisão da bibliografia e das melhores práticas, que incidiu nos aspetos fundamentais (normalização, regulamentação, boas práticas de gestão patrimonial de infraestruturas, eficiência, recuperação e valorização de recursos e várias dimensões de segurança, incluindo a cibersegurança, contingência para situações de seca e inundações e gestão de emergências e crises).

No seu conjunto, os indicadores selecionados traduzem os aspetos-chave da qualidade do serviço de uma forma que se pretende 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 temporal, facilita a avaliação do cumprimento de objetivos e metas, definidos por intervalos de referência, e a análise de evolução ao longo do tempo. São indicadores críticos, tipicamente expressos por rácios entre variáveis. A cada indicador corresponde uma definição, especificando os dados necessários ao cálculo, a unidade em que deve ser expresso e a respetiva combinação algébrica.

A 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço conta com 17 indicadores nos serviços de abastecimento de água, 21 indicadores no serviço de gestão de águas residuais e 23 indicadores no serviço de gestão de resíduos urbanos, agrupados em três subsistemas distintos, conforme apresentado no Guia Técnico n.º 27, no qual se apresenta igualmente a metodologia aplicada pela ERSAR no processo de avaliação.

As fichas individuais de avaliação das entidades gestoras encontram-se disponíveis no sítio da ERSAR (*www.ersar.pt*).

Juntamente com este relatório são disponibilizadas as matrizes de avaliação para cada uma das atividades, que combinam os resultados da avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, organizado por concelho e distrito, permitindo uma comparação direta entre regiões.

A-III.2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO

No presente ano, apenas duas entidades gestoras não responderam. Foram realizadas auditorias não presenciais (*online*) às entidades gestoras selecionadas, conduzidas por técnicos da ERSAR ou por auditores subcontratados com formação para o efeito. As entidades gestoras auditadas foram selecionadas com base numa matriz de seleção com critérios definidos pela ERSAR, que garante, entre outros aspetos, que ao longo dos anos, todas as entidades são auditadas com regularidade.

De seguida é apresentada a síntese dos resultados da qualidade do serviço de abastecimento público de água, de gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras sujeitas a regulação, durante o ano de 2024.

A-III.2.1. DISTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO POR ATIVIDADE

Abastecimento público de água

Apesar dos elevados padrões de exigência definidos pela ERSAR para as entidades gestoras de sistemas de abastecimento público de água, bem como das oscilações resultantes da transição, em 2016, da 2.ª para a 3.ª geração de indicadores, verifica-se que, ao longo dos últimos 10 anos, as entidades gestoras em alta têm apresentado uma evolução bastante favorável. Essa evolução traduz-se no aumento da percentagem de indicadores com qualidade do serviço boa, acompanhado pela redução da percentagem de indicadores com qualidade do serviço insatisfatória, conforme se apresenta na Figura 311. Esta tendência positiva foi interrompida em 2022 com a implementação da 4.ª geração, que integrou indicadores que avaliam objetivos para os quais o setor ainda se encontrava em fase de preparação e/ou para os quais as entidades gestoras não dispunham, à data, da capacitação necessária. No ano em análise, manteve-se a percentagem de indicadores com qualidade do serviço boa, refletindo o esforço contínuo das entidades gestoras na garantia da prestação do serviço com base em informação fiável. Contudo, observa-se uma

ligeira variação na percentagem de indicadores com qualidade do serviço mediana, que diminuiu na mesma proporção do aumento da percentagem de indicadores com qualidade do serviço insatisfatória. De salientar que, desde a implementação da 4.ª geração, o número de indicadores sem avaliação, para os quais as entidades gestoras não apresentam informação ou a informação não tem a fiabilidade mínima (classificados como "não respondeu") tem sido nulo.

Em relação ao ano 2024, no abastecimento de água em alta, os resultados demonstraram uma qualidade do serviço global positiva que se traduziu em 71 % de avaliações boas e medianas e 29 % de avaliações insatisfatórias.

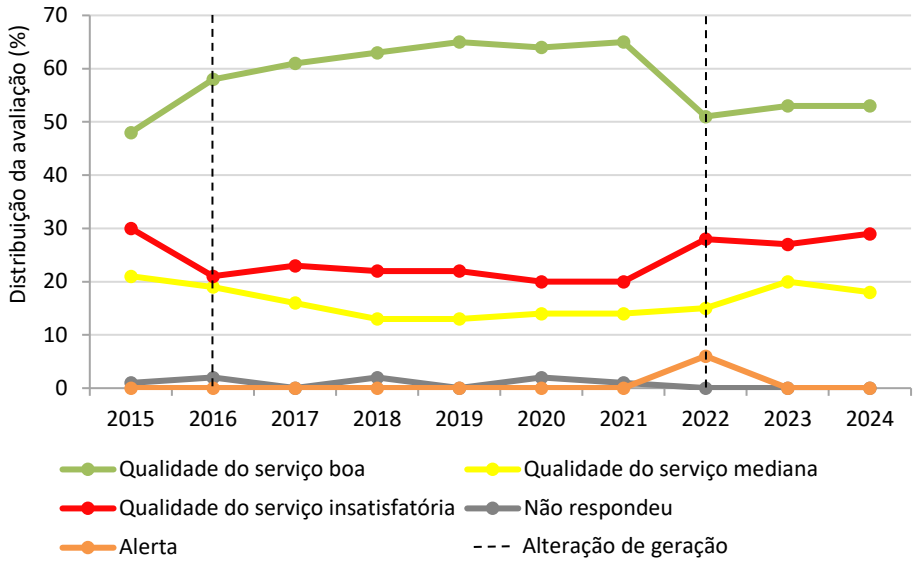


Figura 311. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Abastecimento de água em alta

Relativamente às entidades gestoras em baixa, observa-se que, até 2021, se verificou uma evolução bastante favorável na percentagem de indicadores com qualidade do serviço boa, conforme ilustrado na Figura 312. A evolução desfavorável registada em 2022 tem uma justificação semelhante à anteriormente identificada para as entidades gestoras em alta, estando associada à implementação de uma nova geração de indicadores. O número de indicadores sem avaliação tem apresentado alguma variação ao longo do período em análise, contudo, a partir de 2022, e apesar da mudança de geração de indicadores, observa-se uma ligeira tendência de estabilização.

Em 2024, no abastecimento de água em baixa, os resultados demonstraram uma qualidade do serviço global positiva que se traduziu em 58 % de avaliações boas e medianas e 33 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 9 % sem avaliação.

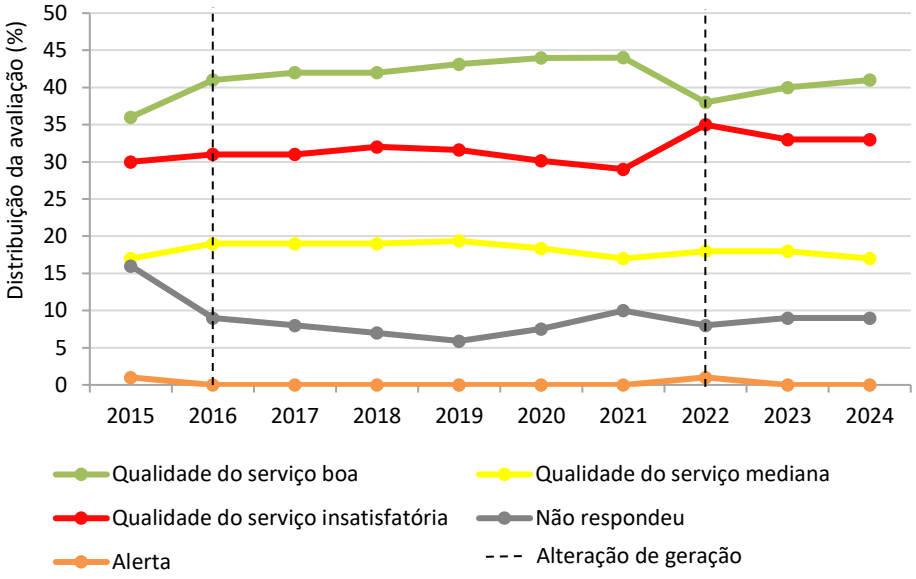


Figura 312. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Abastecimento de água em baixa

As avaliações boas e medianas representam quase três quartos na vertente em alta e mais de metade na vertente em baixa, ao passo que as avaliações insatisfatórias representam cerca de um quarto e de um terço nas vertentes em alta e baixa, respetivamente.

Gestão de águas residuais

De forma semelhante, tendo também em conta os elevados níveis de exigência definidos pela ERSAR, as entidades gestoras de sistemas de gestão de águas residuais em alta têm apresentado, nos últimos 10 anos, uma evolução favorável na percentagem de indicadores com qualidade do serviço boa até 2021. O ano de 2022 coincide com a implementação da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, na qual foram introduzidas alterações significativas e novos indicadores associados a objetivos para os quais muitas entidades gestoras ainda não se encontravam totalmente preparadas. No ano em análise e após a melhoria registada em 2023, observa-se uma evolução desfavorável nas avaliações boas, refletindo a dificuldade das entidades gestoras em assegurar a prestação do serviço face aos novos desafios do setor. Esta evolução é acompanhada pelo aumento da percentagem de indicadores com avaliação insatisfatória (Figura 313).

Em 2024, na gestão de águas residuais em alta, os resultados demonstraram uma qualidade do serviço global positiva, que se traduziu em 53 % de avaliações boas e medianas e 46 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 1 % sem avaliação.

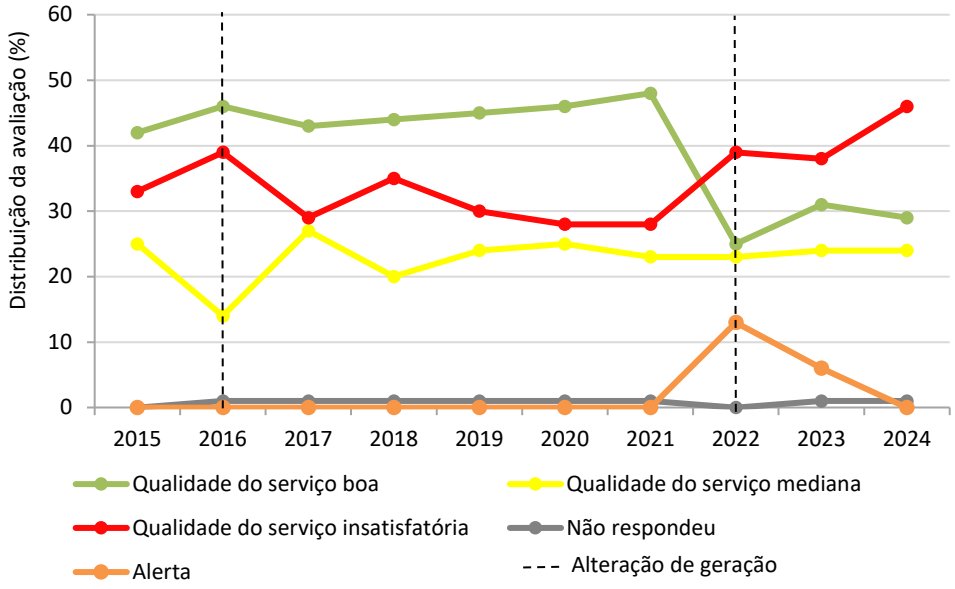


Figura 313. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Gestão de águas residuais em alta

As entidades gestoras em baixa têm evidenciado, igualmente, ao longo dos últimos 10 anos, uma evolução favorável na percentagem de indicadores com avaliação boa até à implementação da 4.ª geração. A introdução de novos indicadores e de objetivos mais exigentes, para os quais muitas entidades ainda não se encontravam plenamente preparadas, originou um aumento do número de indicadores com avaliação insatisfatória (Figura 314). No ano em análise, observa-se a estabilização da proporção de avaliações boas, acompanhada pelo aumento das avaliações insatisfatórias, o que evidencia as dificuldade das entidades gestoras em melhorar o nível de serviço prestado. Contudo, em 2024, regista-se a manutenção do número de indicadores sem resposta, contrariando a tendência crescente verificada nos 4 anos anteriores.

Em relação a 2024, na gestão de águas residuais em baixa, os resultados demonstraram uma qualidade do serviço global moderada, que se traduziu em 43 % de avaliações boas e medianas e 43 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 14 % sem avaliação.

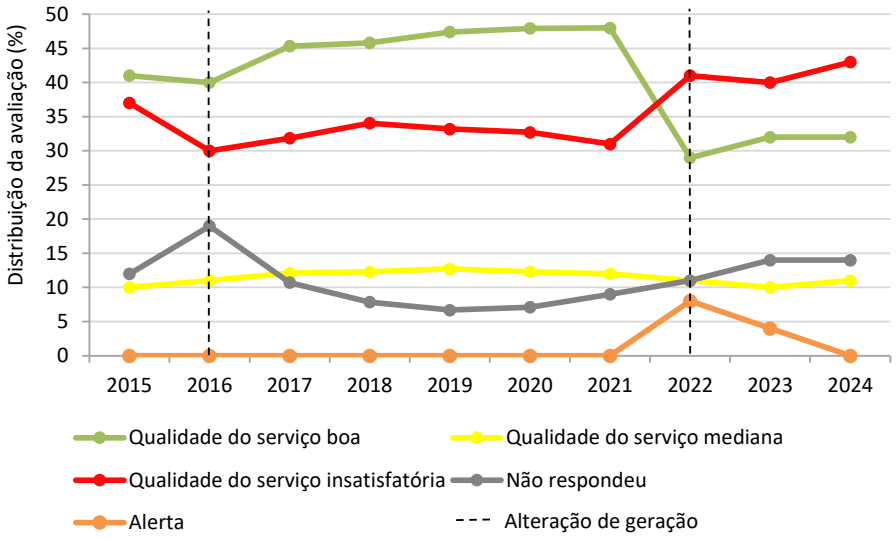


Figura 314. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Gestão de águas residuais em baixa

Neste serviço, observa-se que, na vertente em alta, as avaliações boas e medianas representam ligeiramente mais de metade, enquanto as avaliações insatisfatórias se situam a cerca de 45 %, configurando um resultado globalmente positivo. Já na vertente em baixa, o resultado é mais equilibrado, dado que as avaliações boas e medianas representam menos de metade e as insatisfatórias atingem igualmente os 45 %, evidenciando uma distribuição mais desfavorável.

Gestão de resíduos urbanos

Da avaliação efetuada pela ERSAR às entidades gestoras de resíduos urbanos a prestar serviço em alta e baixa, resulta alguma variação na distribuição das avaliações nos últimos 10 anos, onde se destaca, em 2016 e 2022, o aumento significativo da percentagem de indicadores com avaliação "alerta" decorrente da entrada em vigor das 3.ª e 4ª gerações do sistema de avaliação, conforme se verifica na Figura 315 e Figura 316. O "alerta" resulta da fase de testes a que os indicadores podem ser sujeitos, com o objetivo de verificar a sua robustez antes da sua aplicação e avaliação, sendo que em 2024, mantiveram-se nesta fase os indicadores "RU18a – Produção própria de energia" e "RU01b – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos".

No que respeita à gestão de resíduos urbanos em alta, conforme ilustra a Figura 315, a evolução positiva verificada até 2021 foi interrompida com a implementação da 4.ª geração do sistema de avaliação, uma vez que o novo sistema integrou indicadores que avaliam temáticas para as quais as entidades gestoras ainda não se encontravam preparadas ou capacitadas, como a aproximação dos equipamento de recolha seletiva e indiferenciada, promovida pela revisão do indicador relativo à acessibilidade ao serviço de deposição seletiva multimaterial.

Em 2024, a percentagem de indicadores com avaliação "boa" ou "mediana" aumentou face ao ano anterior, revelando a influência da diminuição do número de indicadores em teste e, possivelmente, um esforço de adaptação das entidades gestoras às novas exigências técnicas neste terceiro ano de aplicação do 4.º sistema de avaliação. Por fim, a percentagem de indicadores para os quais as entidades gestoras não apresentam informação ou informação fiável ("não respondeu") manteve-se estável face aos últimos anos. Os resultados demonstraram uma qualidade do serviço global positiva, que se traduziu em 62 % de avaliações boas e medianas e 30 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 1 % sem avaliação e 7 % com avaliação "alerta".

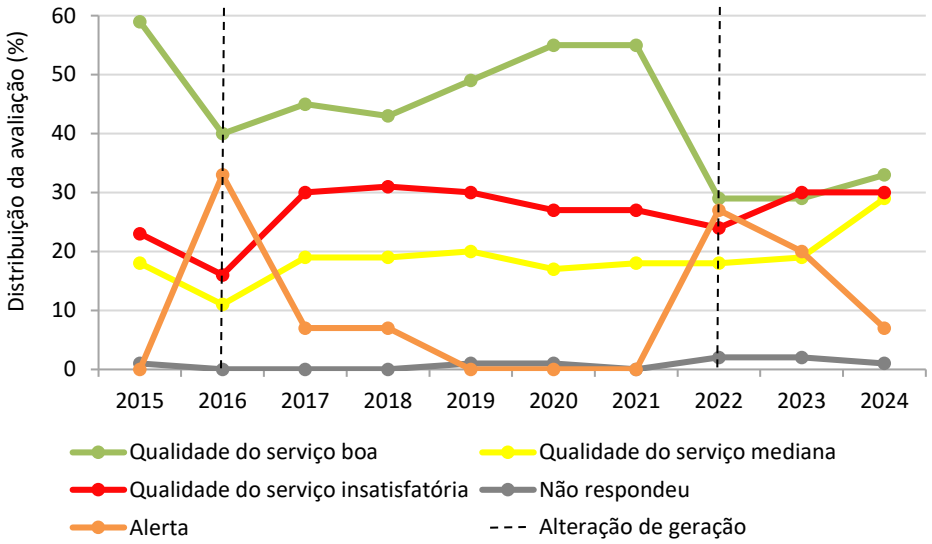


Figura 315. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Gestão de resíduos urbanos em alta

Quanto às entidades gestoras em baixa, conforme demonstrado na Figura 316, constata-se, mais uma vez, que a evolução favorável verificada desde 2016 foi interrompida em 2022 uma vez que a 4.ª geração do sistema de avaliação veio integrar e atualizar indicadores relacionados com as mais recentes orientações estratégicas para o setor, para as quais as entidades gestoras ainda não se encontravam eventualmente preparadas ou capacitadas.

Em 2024, tal como no serviço em alta, observa-se um aumento na percentagem de indicadores com avaliação "boa" ou "mediana". Contudo, em termos relativos, o serviço em baixa apresenta uma percentagem inferior de indicadores com avaliação "mediana". Verifica-se igualmente uma diminuição na percentagem de indicadores com avaliação "alerta", expectável no decorrer da aplicação do sistema de avaliação. Por fim, o número de indicadores sem avaliação, para os quais as entidades gestoras não apresentam informação ou informação fiável ("não respondeu"), diminui ligeiramente face aos últimos anos, o que pode significar um esforço das entidades gestoras em se ajustar aos desafios do setor. Os resultados demonstraram uma qualidade do serviço global moderada, que se traduziu em 54 % de avaliações boas e medianas, 33 % de avaliações insatisfatórias, havendo ainda 5 % sem avaliação e 8 % com avaliação "alerta".

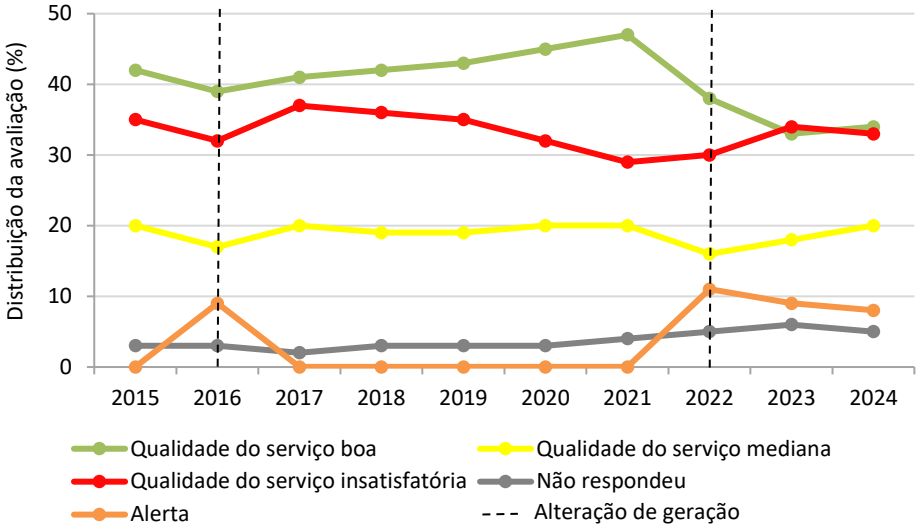


Figura 316. Evolução da distribuição da avaliação entre 2015 e 2024 – Gestão de resíduos urbanos em baixa

Conclui-se que as avaliações boas e medianas representam, em média, 58 % das situações no serviço de gestão de resíduos urbanos em alta e em baixa, sendo que as avaliações insatisfatórias representam menos de um terço do total, em ambos os serviços.

O âmbito de entidades, para os três serviços, a que os resultados de 2024 remetem é o seguinte:

- no caso do abastecimento público de água, estes valores dizem respeito a dez entidades gestoras em alta e a 214 entidades em baixa;
- no caso da gestão de águas residuais urbanas, estes valores dizem respeito a 12 entidades gestoras em alta e a 211 entidades em baixa;
- no caso da gestão de resíduos urbanos, estes valores dizem respeito a 23 entidades gestoras em alta e a 237 entidades em baixa.

Validação e alteração de dados

Como resultado da validação efetuada pela ERSAR, cerca de 11 % do total dos dados reportados pelas entidades gestoras sofreram alteração do seu valor, que corresponde a cerca de 6 mil dados corrigidos. Verifica-se ainda que, no ano em análise, a dimensão destas alterações se mantém alinhada com o que ocorreu em 2023. Dos serviços avaliados, constata-se que o serviço de gestão de resíduos urbanos apresenta a maior percentagem de dados com alteração, cerca de 12 % face ao total reportado, ao passo que os serviços de abastecimento público de água e de gestão de águas residuais apresentam 10 % e 11 % de dados alterados, respetivamente.

Quadro 309. Dados alterados na sequência da validação da informação

	Abastecimento de água	Gestão de águas residuais	Gestão de resíduos urbanos	Total
Dados alterados (n.º)	1 784	1 960	2 190	**5 934**
Percentagem de dados alterados (%)	10	11	12	**11**

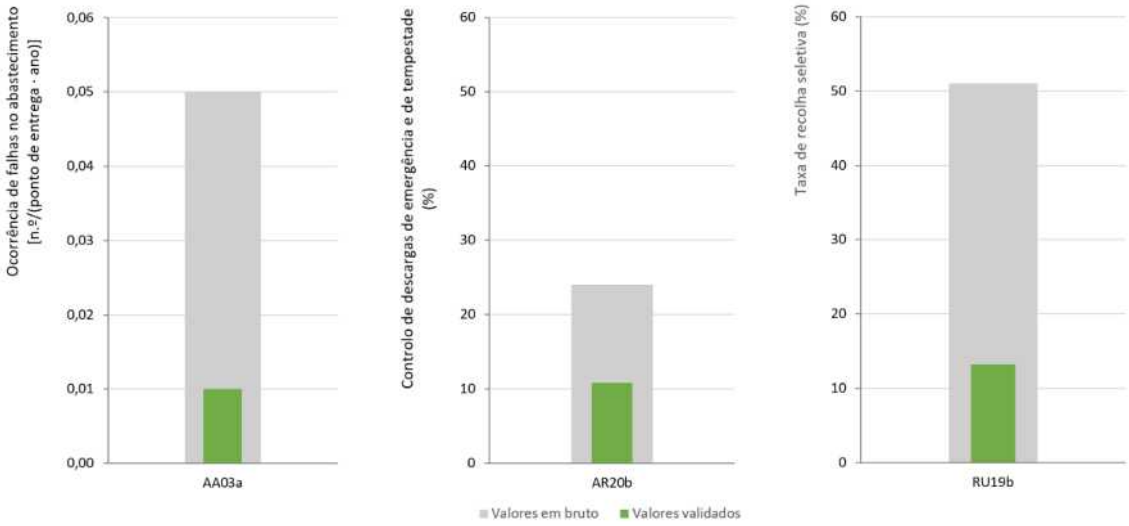


Figura 317. Impacto da validação dos dados reportados pelas entidades gestoras

A validação dos dados reportados tem impactos diretos nos resultados publicados e posteriormente utilizados pelo setor (Figura 317). Concretizando com alguns exemplos, sem esta etapa do processo, o valor nacional do indicador Ocorrência de falhas no abastecimento (AA03a), do serviço de abastecimento de água, apresentaria um valor cinco vezes superior (0,05 em vez de 0,01). Quanto ao serviço de gestão de águas residuais, a ERSAR procedeu à avaliação do impacto das alterações no indicador relativo ao controlo de descargas de emergência e de tempestade (AR20b), dado tratar-se de um indicador que sofreu alteração no universo de infraestruturas a avaliar. Constatou-se, novamente, a importância da validação da informação reportada, uma vez que permitiu corrigir o valor de 24 % para 18 %. Por último, no que diz respeito ao serviço de gestão de resíduos urbanos e tendo em consideração que os dados com maior número de alterações são os relativos às quantidades de resíduos recolhidos seletivamente, foi verificado qual o impacto no valor final no indicador "Taxa de recolha seletiva" (RU19b), aplicado às entidades gestoras em baixa. Após as correções necessárias, o valor do indicador RU19b passou para menos de metade do seu valor original (de 51 % para 22 %), evidenciando, mais uma vez, a relevância do processo de validação.

Fiabilidade dos indicadores avaliados

A avaliação da qualidade do serviço deverá ser alicerçada em informação recolhida e disponibilizada pelas entidades gestoras de modo credível, garantido, assim, a robustez do exercício efetuado anualmente pela ERSAR. A Figura 318 disponibiliza a evolução da fiabilidade dos indicadores avaliados nos serviços de águas e resíduos, setores em alta e em baixa, no período entre 2015 e 2024.

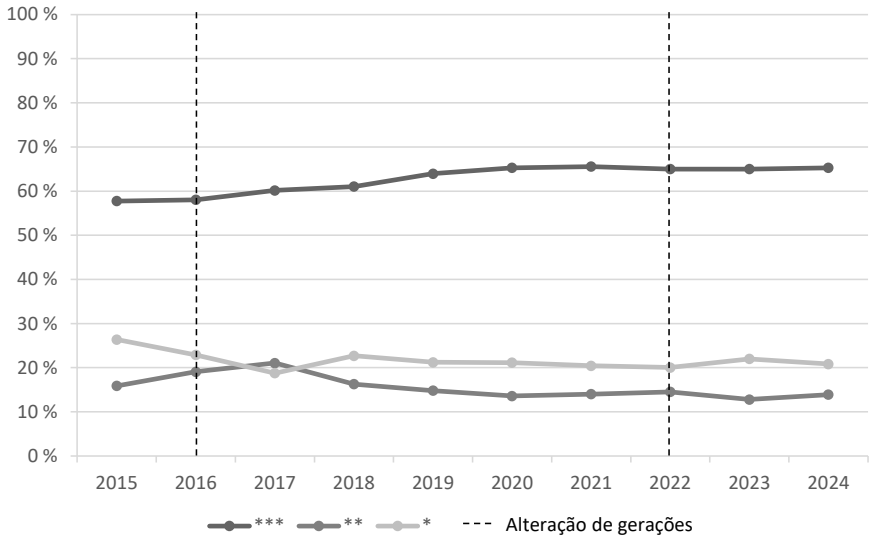


Figura 318. Evolução da fiabilidade dos indicadores avaliados nos serviços de águas e resíduos, setores em alta e em baixa, no período de 2015 a 2024

Como se pode observar, a fiabilidade dos indicadores tem gradualmente crescido ao longo dos últimos 10 anos, tendo-se situado em 2024, para a totalidade dos serviços de águas e resíduos, nos 68 % de indicadores com fiabilidade máxima ("***"), 13 % de indicadores com fiabilidade média ("**") e 19 % de indicadores com a fiabilidade mais baixa ("*"), face aos 58 %, 19 % e 23 % registados em 2015, respetivamente. Merece nota de destaque que, embora o ano de 2024 corresponda ao terceiro ano de aplicação da 4.ª geração do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, as entidades gestoras apresentaram dados com fiabilidade semelhante ao último ano de aplicação da 3.ª geração.

De notar que, em 2024, o abastecimento de água em alta e a gestão de resíduos urbanos em alta apresentam os níveis mais elevados de fiabilidade da informação, com 83 % e 74 % dos respetivos indicadores classificados com fiabilidade "***".

Na Figura 319 e Figura 320 apresenta-se a evolução da fiabilidade dos dados reportados pelas entidades gestoras em alta e em baixa, respetivamente.

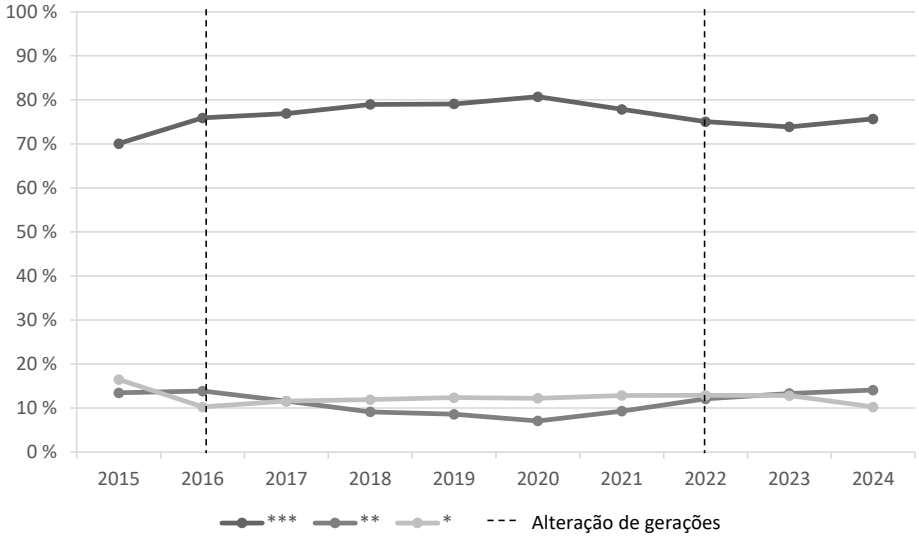


Figura 319. Evolução da fiabilidade dos dados reportados nos serviços de águas e resíduos, em alta, no período de 2015 a 2024

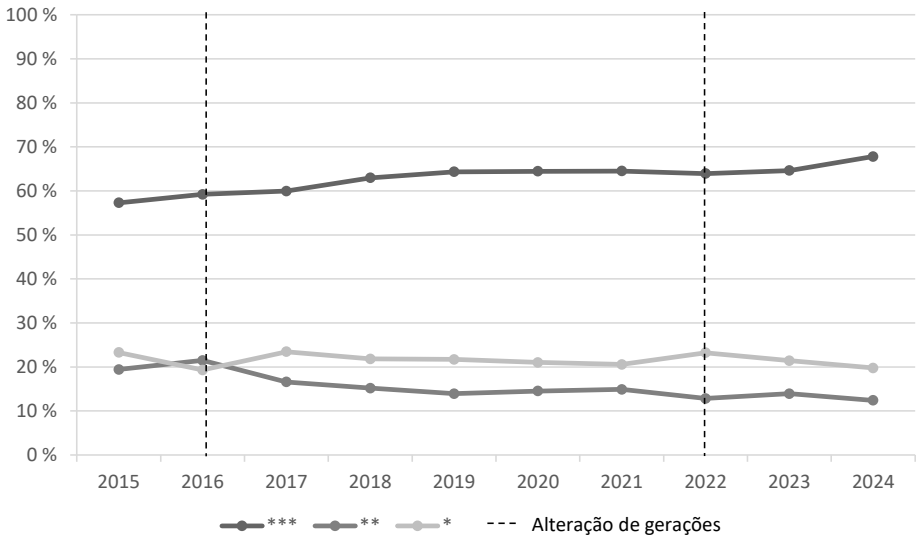


Figura 320. Evolução da fiabilidade dos dados reportados nos serviços de águas e resíduos, em baixa, no período de 2015 a 2024

De acordo com as figuras anteriores, é possível observar que a informação reportada pelas entidades gestoras em alta apresenta, de forma geral, maior fiabilidade do que a reportada pelas entidades gestoras em baixa. Com a entrada em vigor da 4.ª geração do sistema de avaliação, em 2022, registou-se uma redução da fiabilidade dos dados reportados pelas entidades gestoras em alta face a 2021, dando continuidade à tendência já verificada nesse ano. Esta diminuição resulta sobretudo da redução da proporção de dados com fiabilidade de "***", que foi substituída em igual magnitude, por dados com fiabilidade de "**". Ainda assim, no ano em análise, constata-se uma recuperação da fiabilidade máxima, traduzida pelo aumento da proporção de dados com fiabilidade "***" e pela redução dos dados com fiabilidade mínima. No que respeita às entidades gestoras dos serviços em baixa, verifica-se, desde 2022, um crescimento da proporção de dados com fiabilidade máxima em contraste com a diminuição dos dados de "*" e de "**".

A-III.3. COMPARAÇÃO DO DESEMPENHO DAS ENTIDADES NOS INDICADORES DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

Apresenta-se de seguida a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, em alta e baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

A-III.3.1. AA01 BAIXA – ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO

Norte

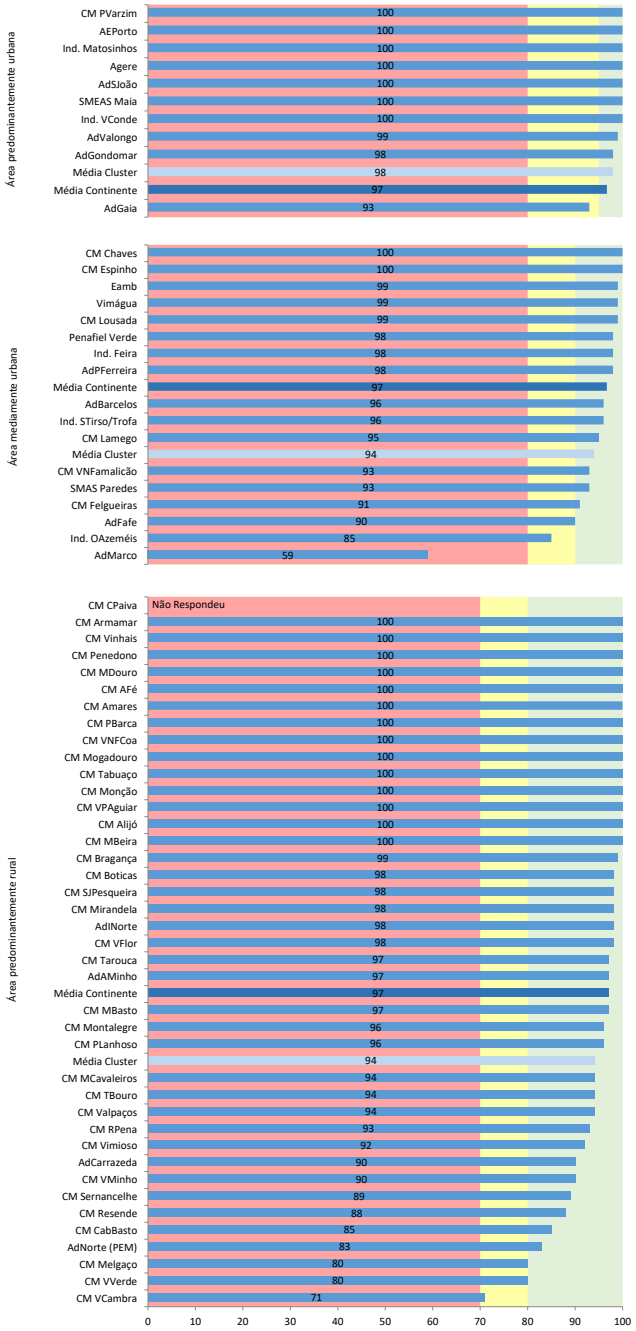


Figura 321. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

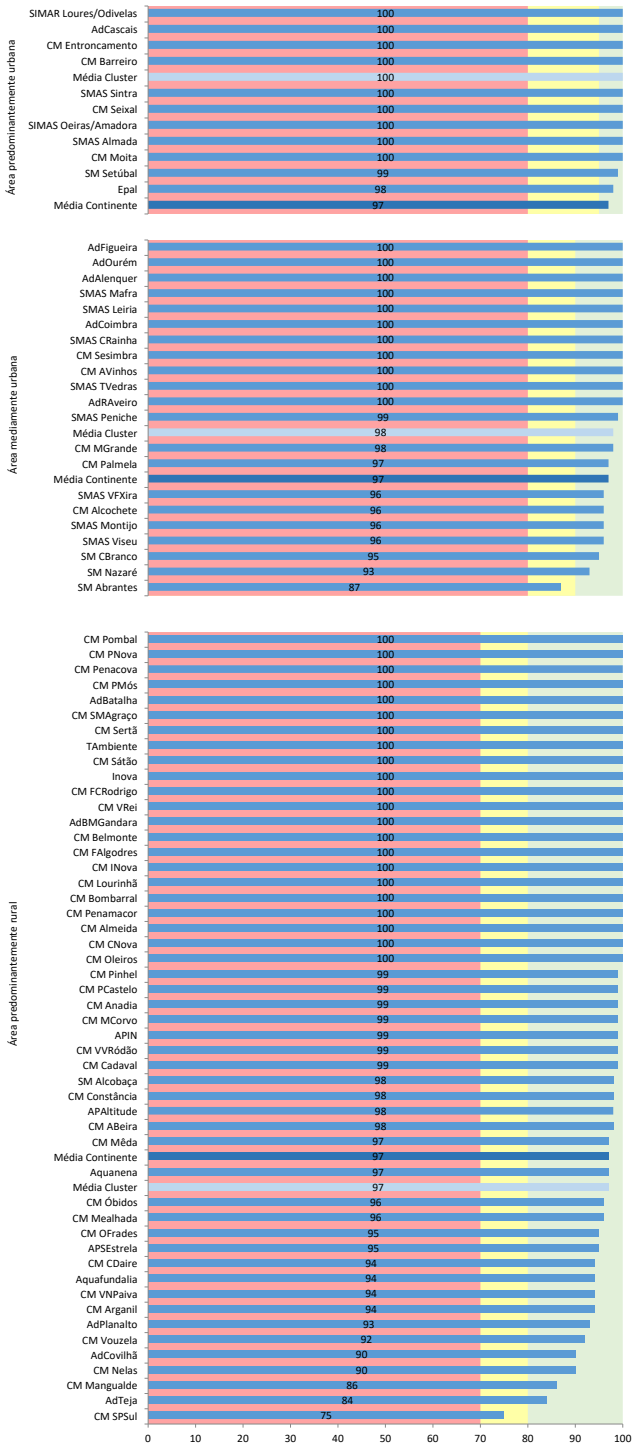


Figura 322. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

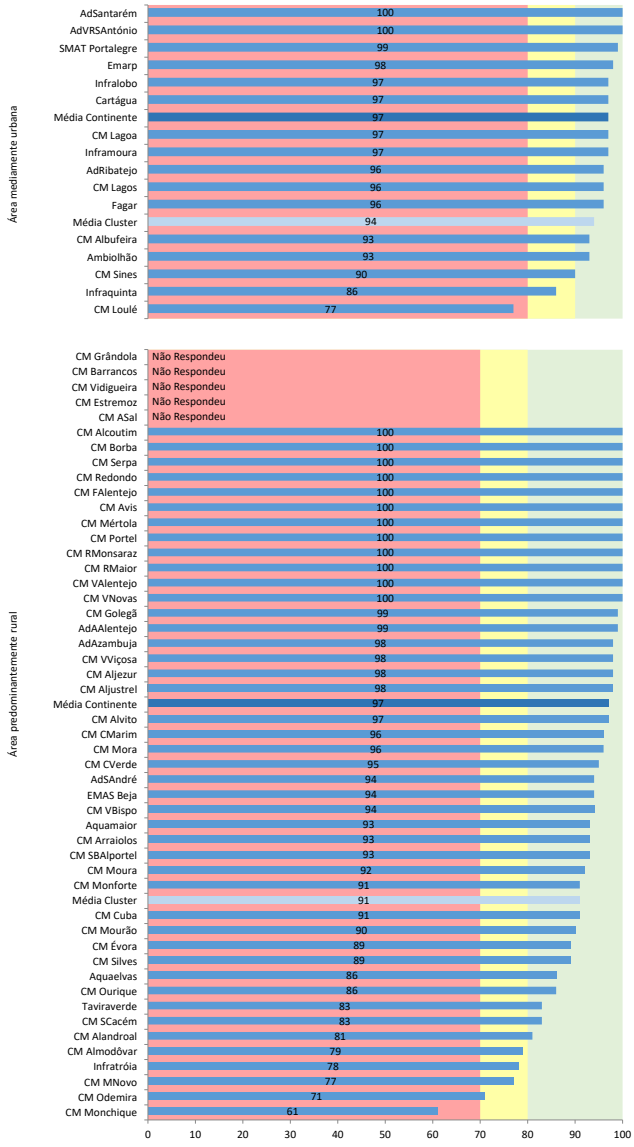


Figura 323. AA01 baixa – Acessibilidade física do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.2. AA02 BAIXA – ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO

Norte

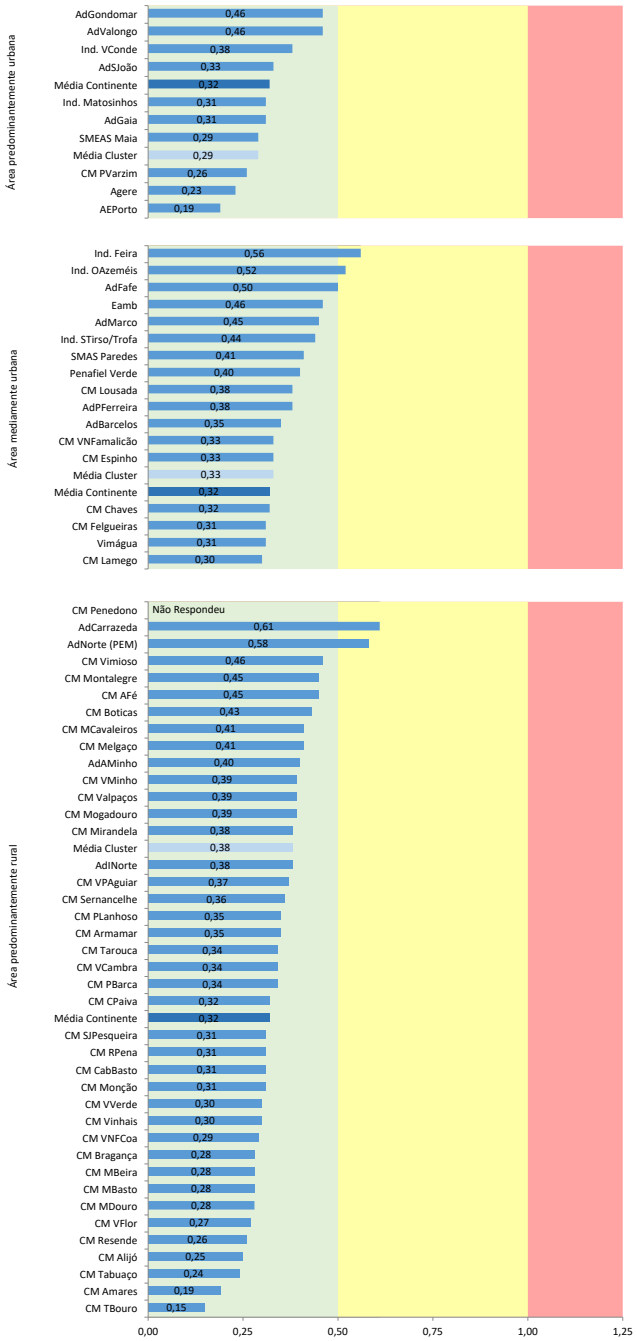


Figura 324. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

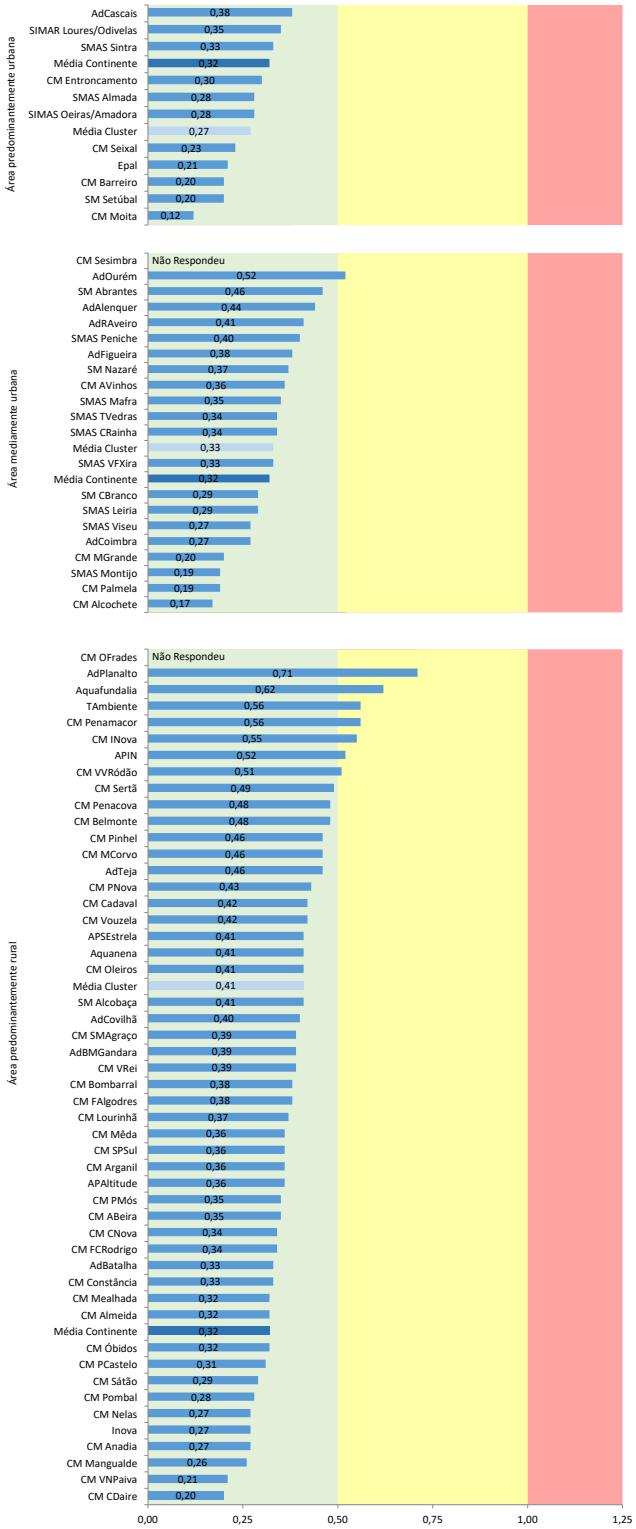


Figura 325. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

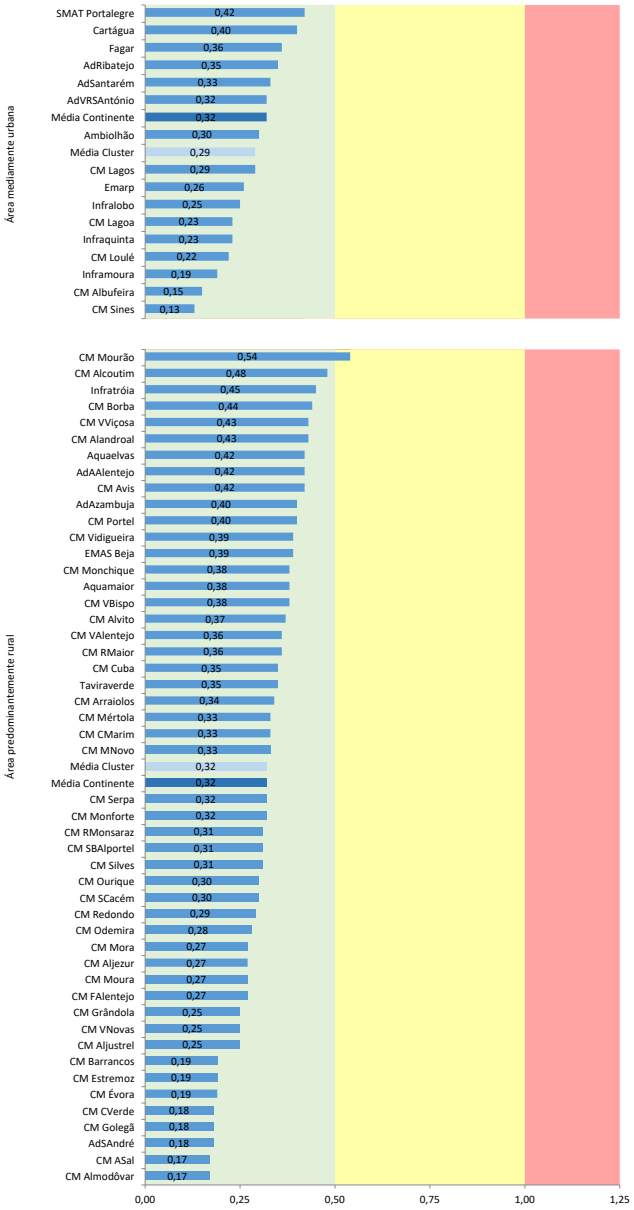


Figura 326. AA02 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.3. AA03 ALTA E BAIXA– OCORRÊNCIA DE FALHAS NO ABASTECIMENTO

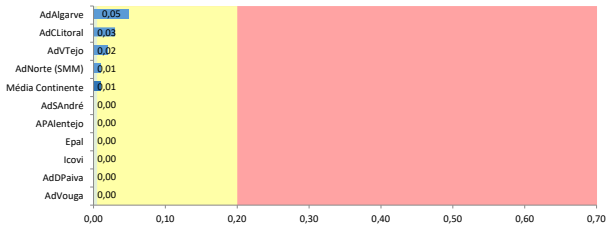


Figura 327. AA03 alta – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(ponto de entrega.ano)]

Norte

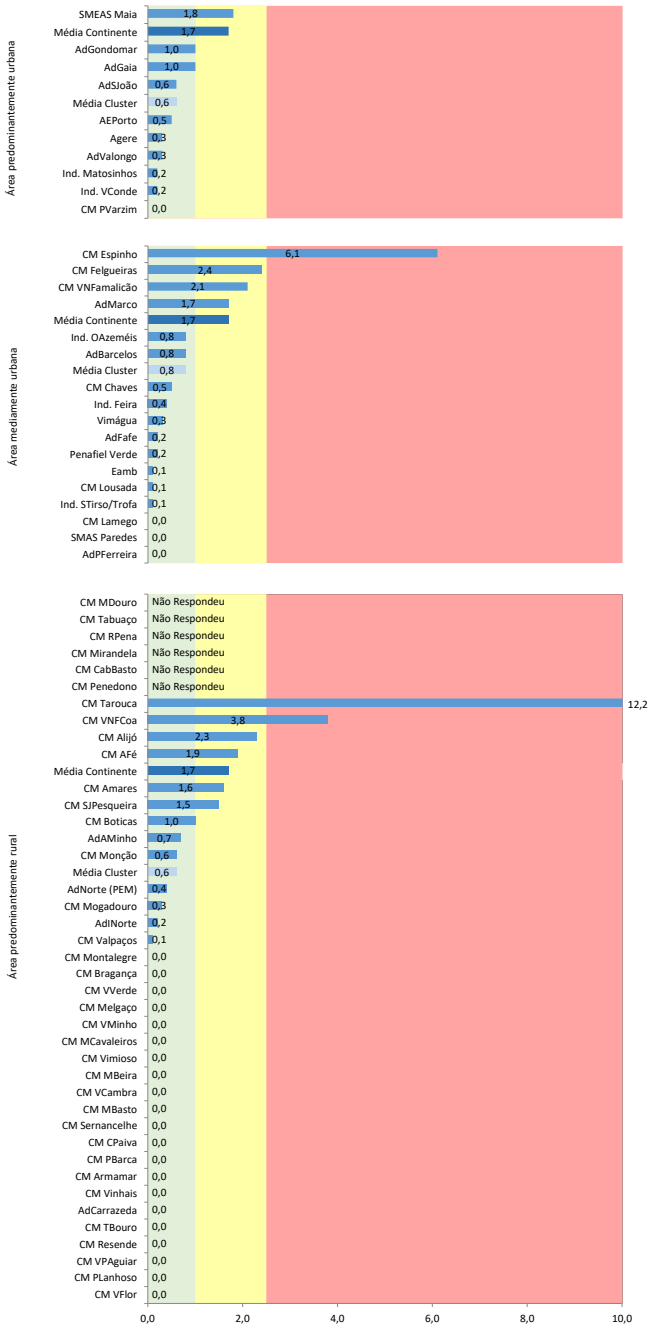


Figura 328. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

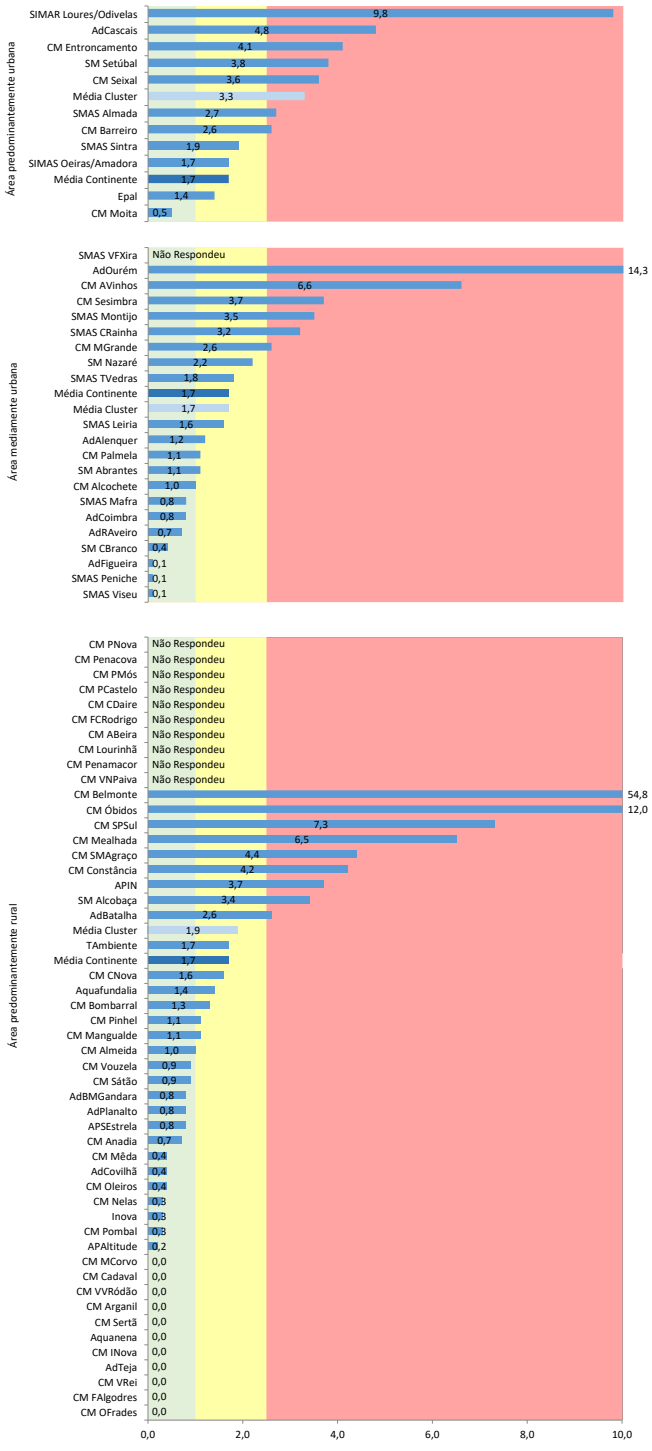


Figura 329. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

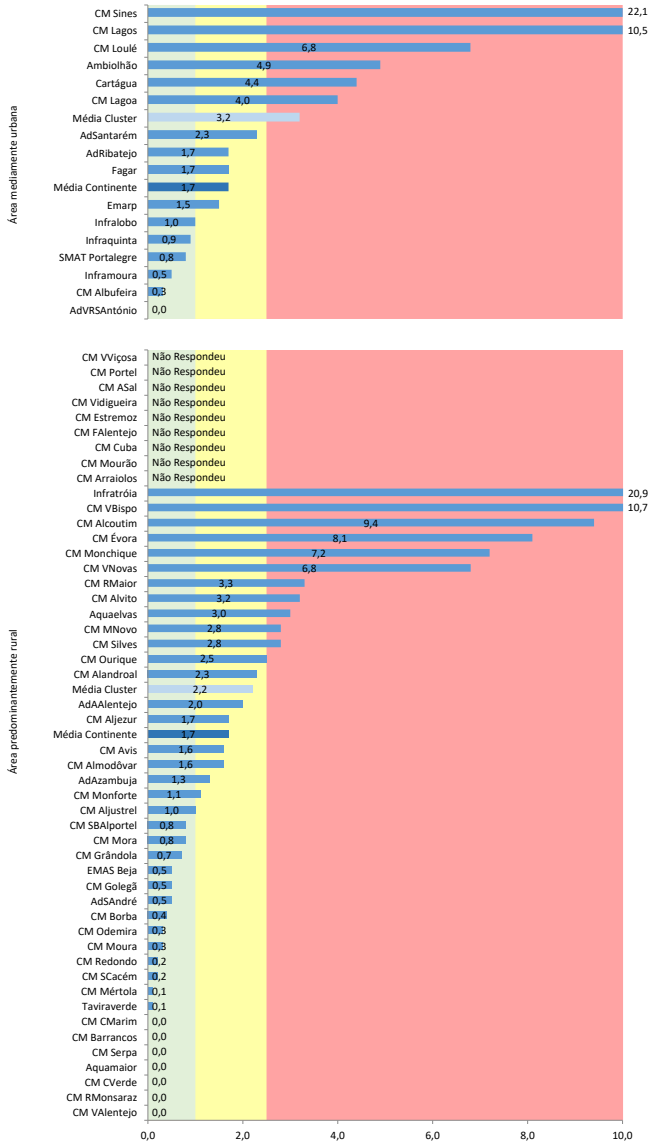


Figura 330. AA03 baixa – Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.4. AA04 ALTA E BAIXA – ÁGUA SEGURA

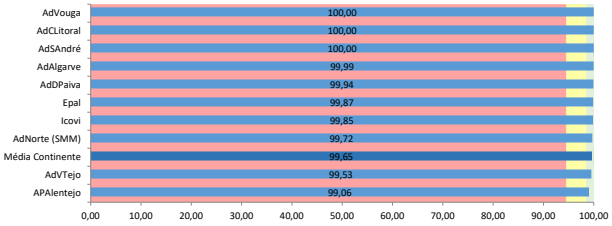


Figura 331. AA04 alta – Água segura (%)

Norte

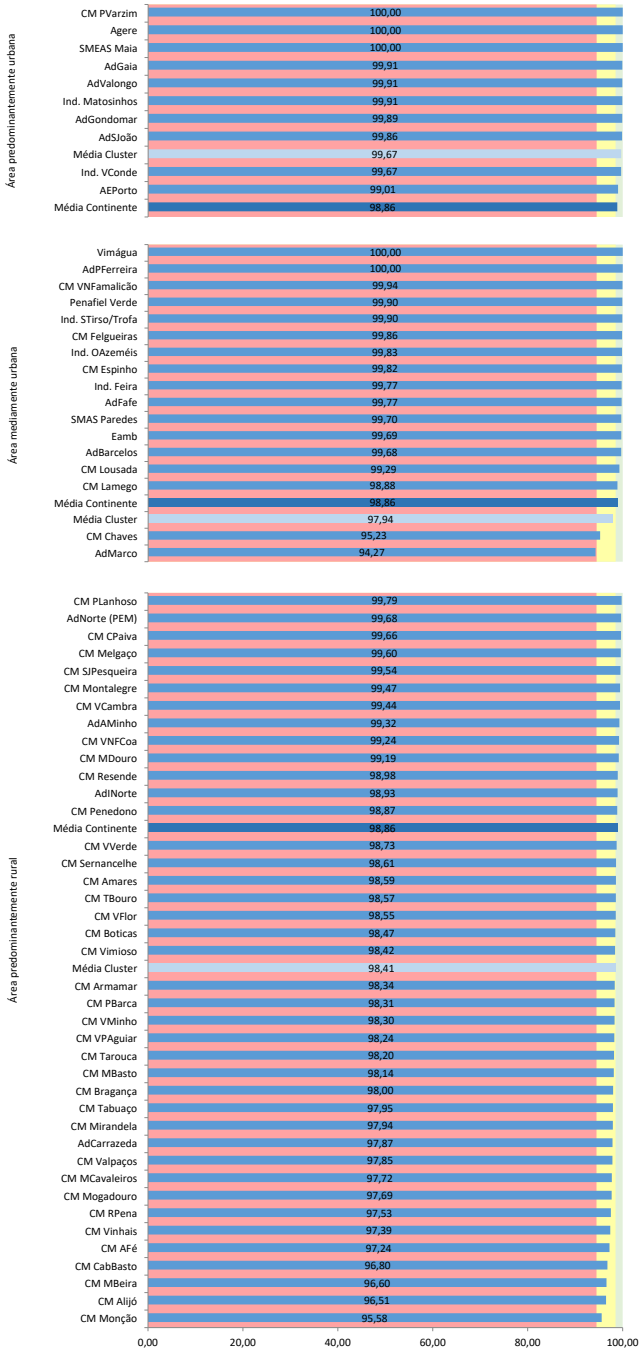


Figura 332. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

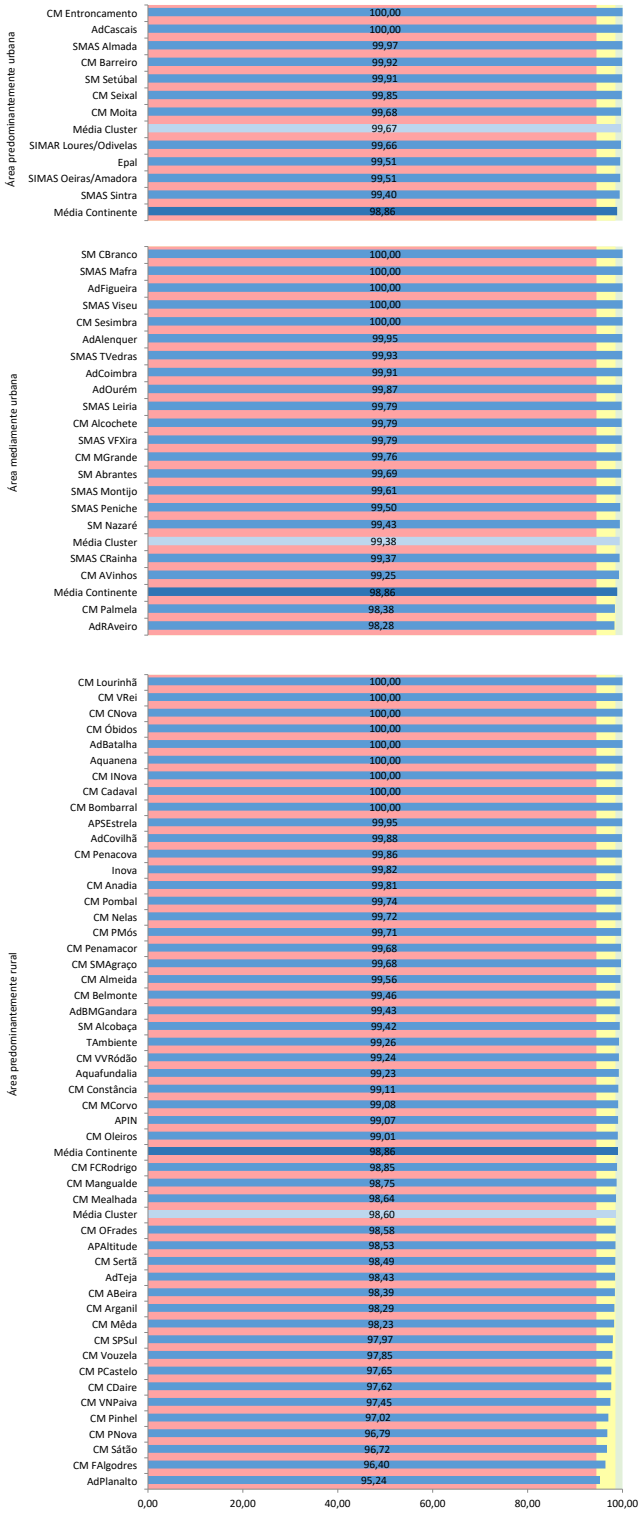


Figura 333. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

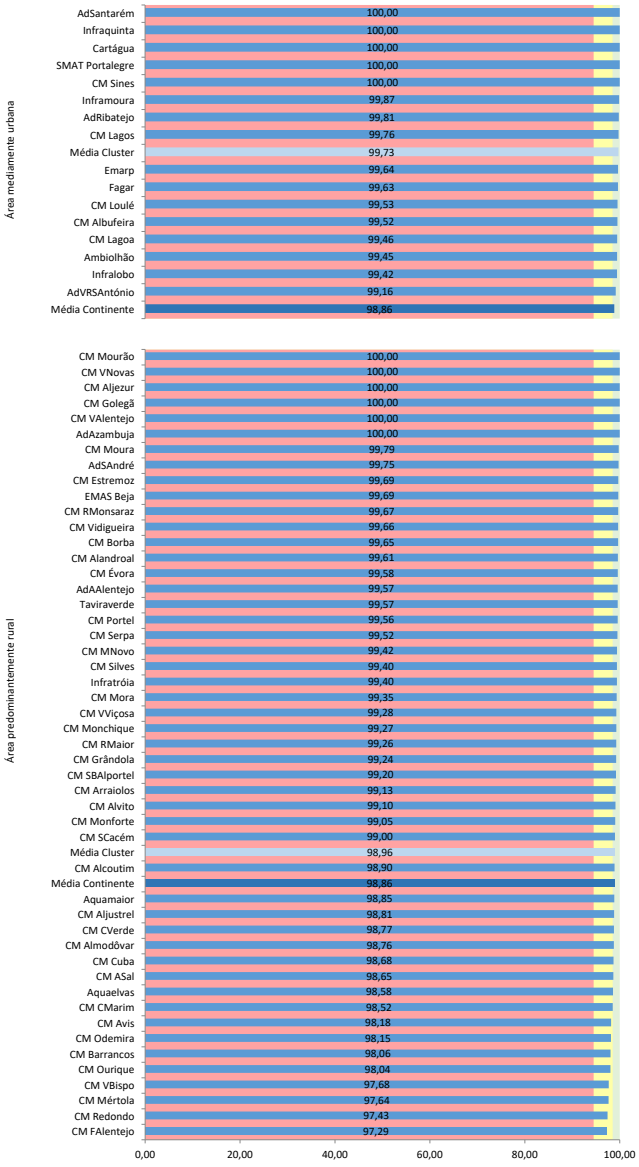


Figura 334. AA04 baixa – Água segura (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.5. AA05 ALTA E BAIXA – RESPOSTA A RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ESCRITOS

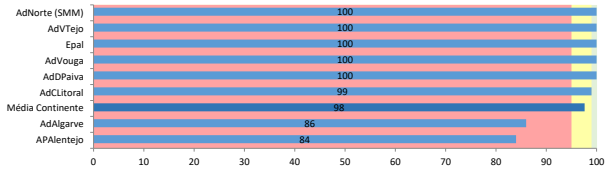


Figura 335. AA05 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%)

Norte

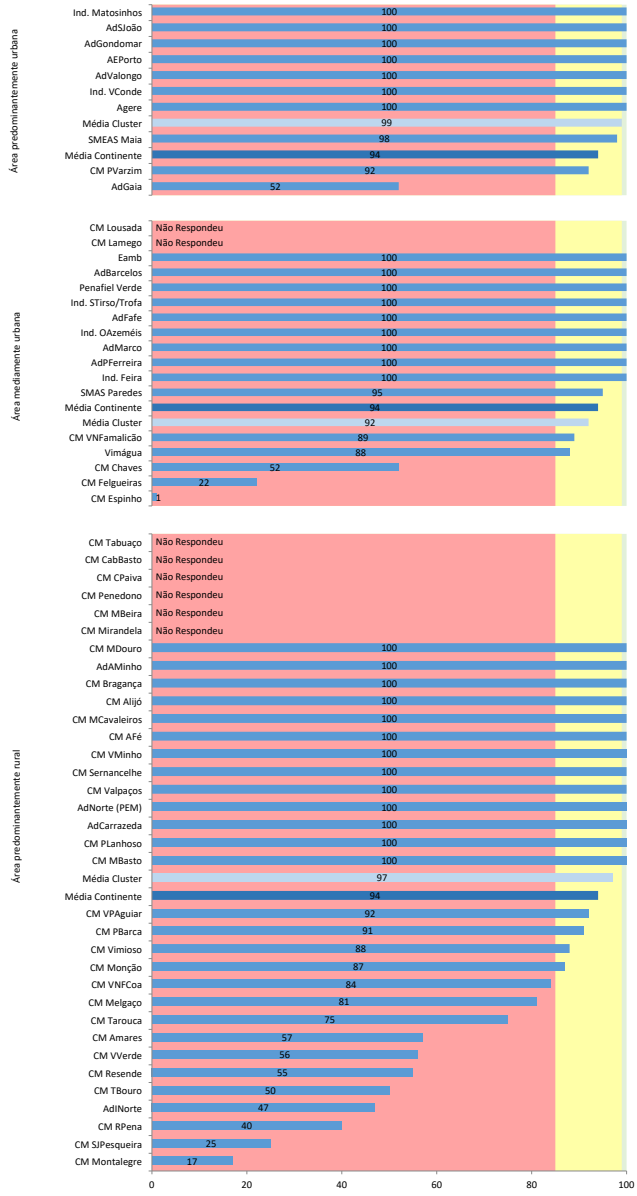


Figura 336. AA05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

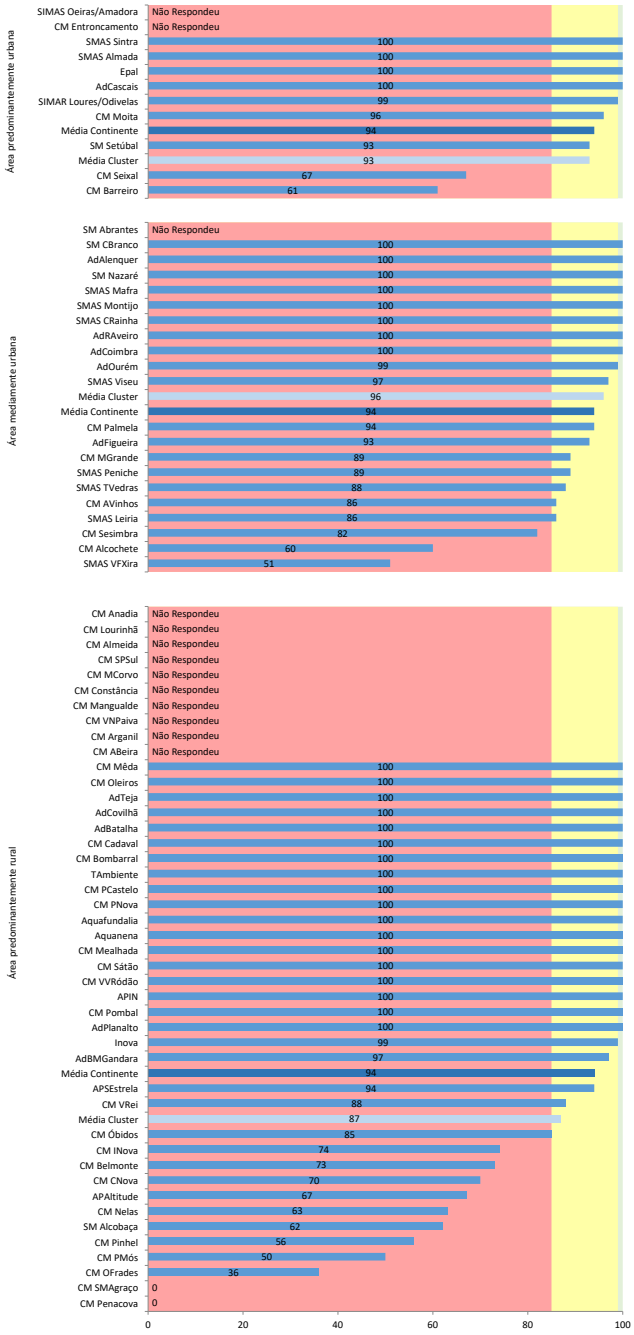


Figura 337. AA05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

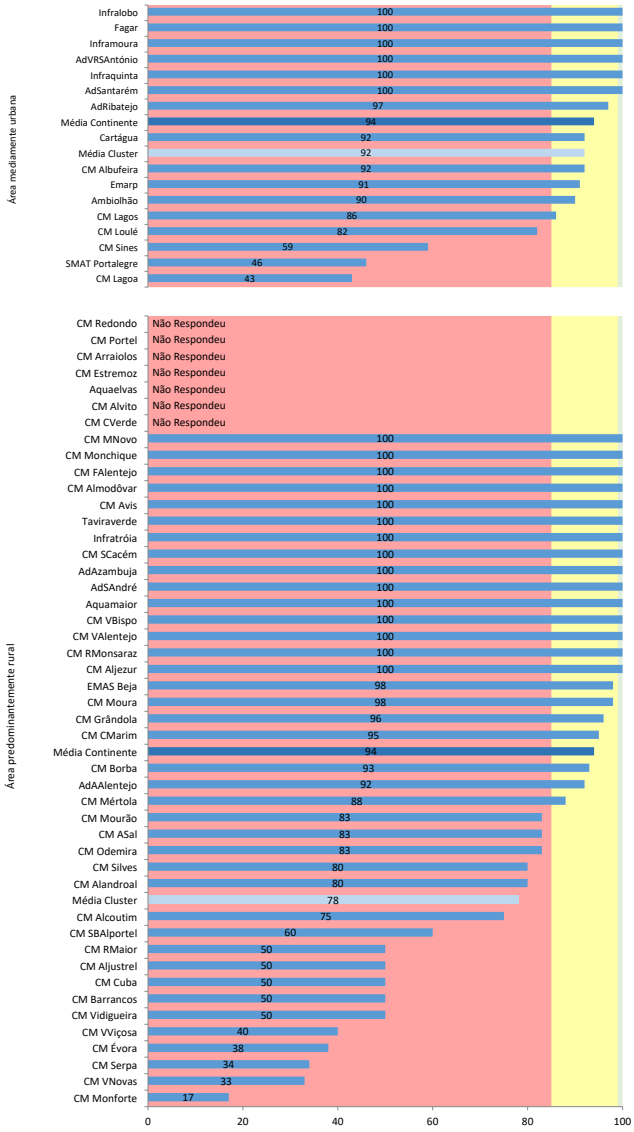


Figura 338. AA05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.6. AA06 ALTA E BAIXA – COBERTURA DOS GASTOS

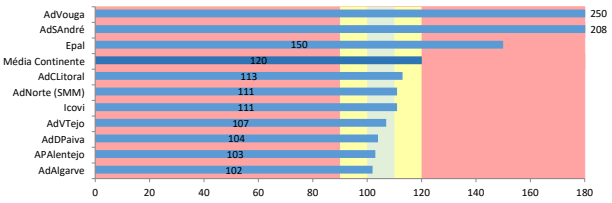


Figura 339. AA06 alta – Cobertura dos gastos (%)

Norte

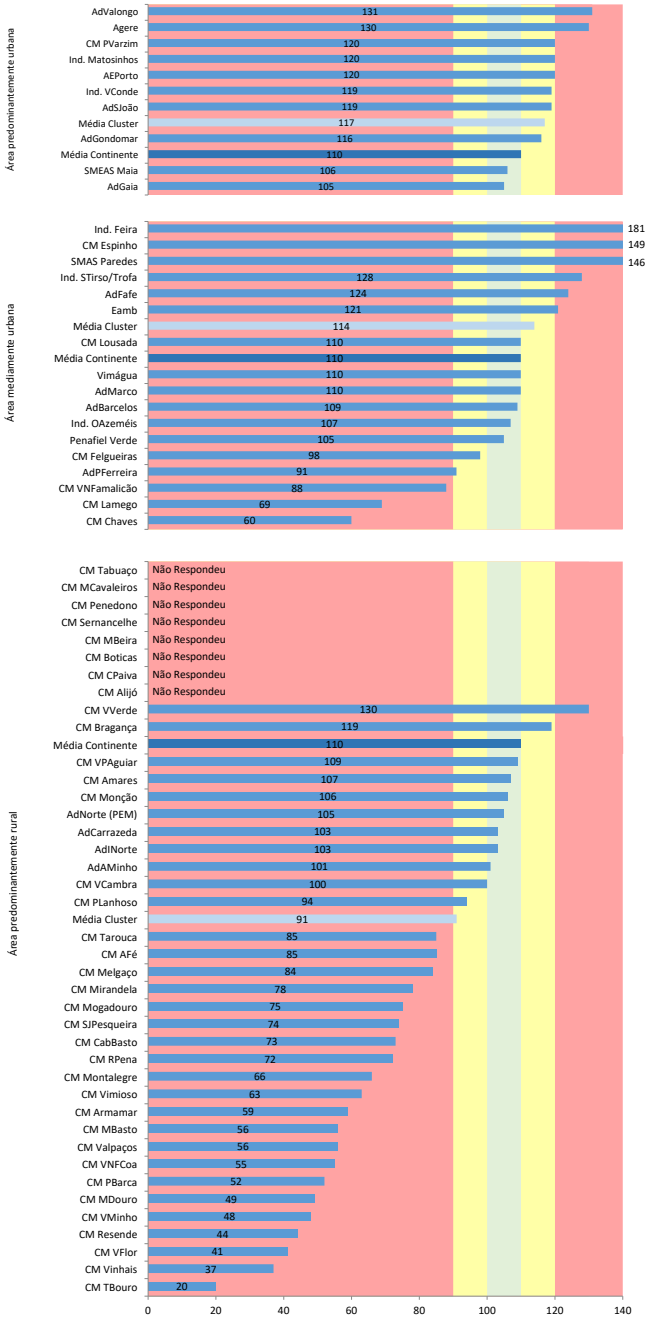


Figura 340. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

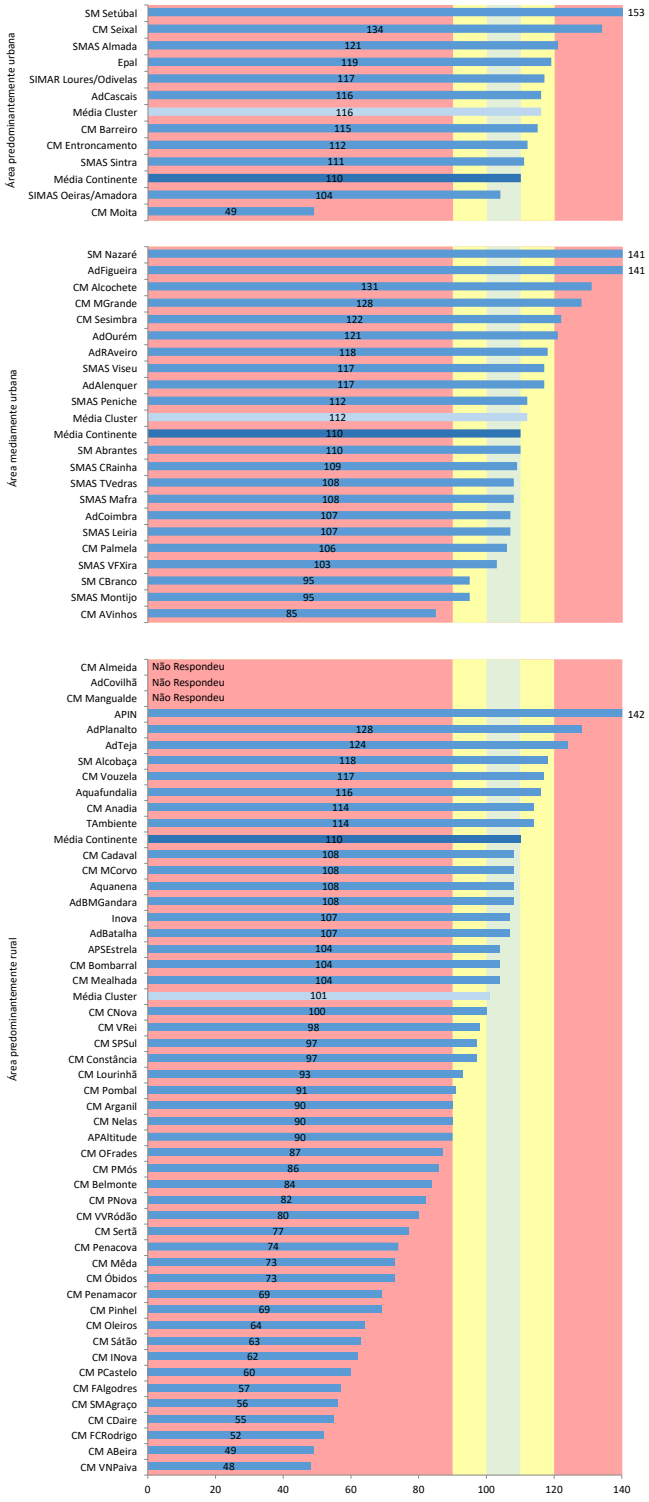


Figura 341. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

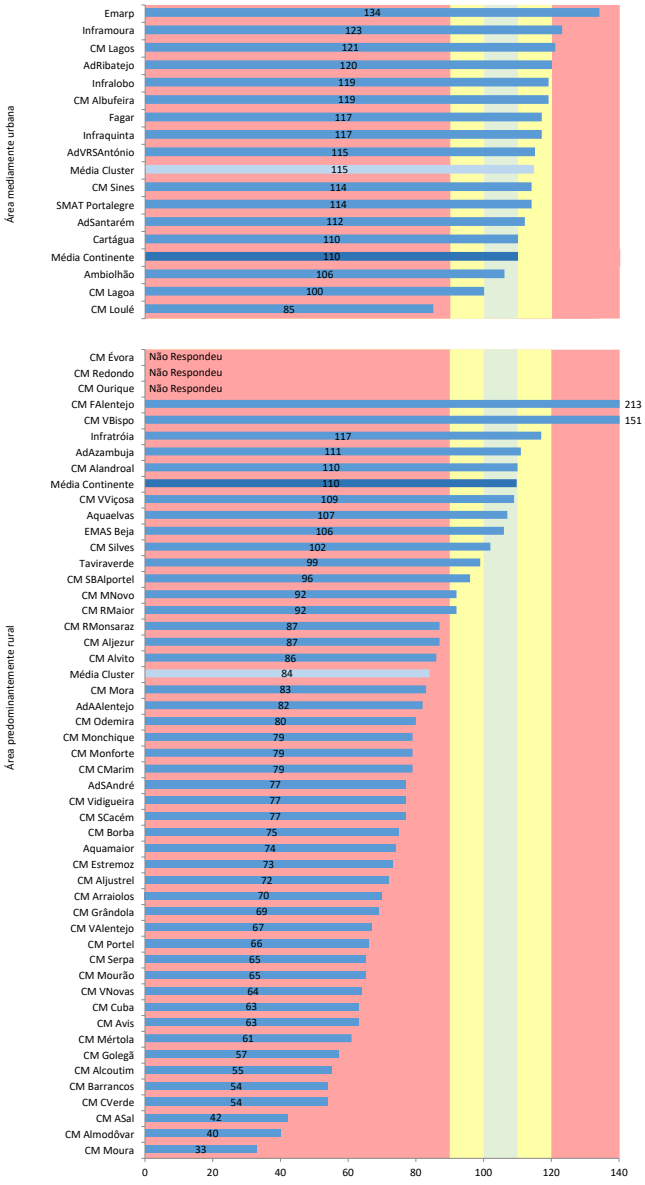


Figura 342. AA06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.7. AA07 BAIXA – ADESÃO AO SERVIÇO

Norte

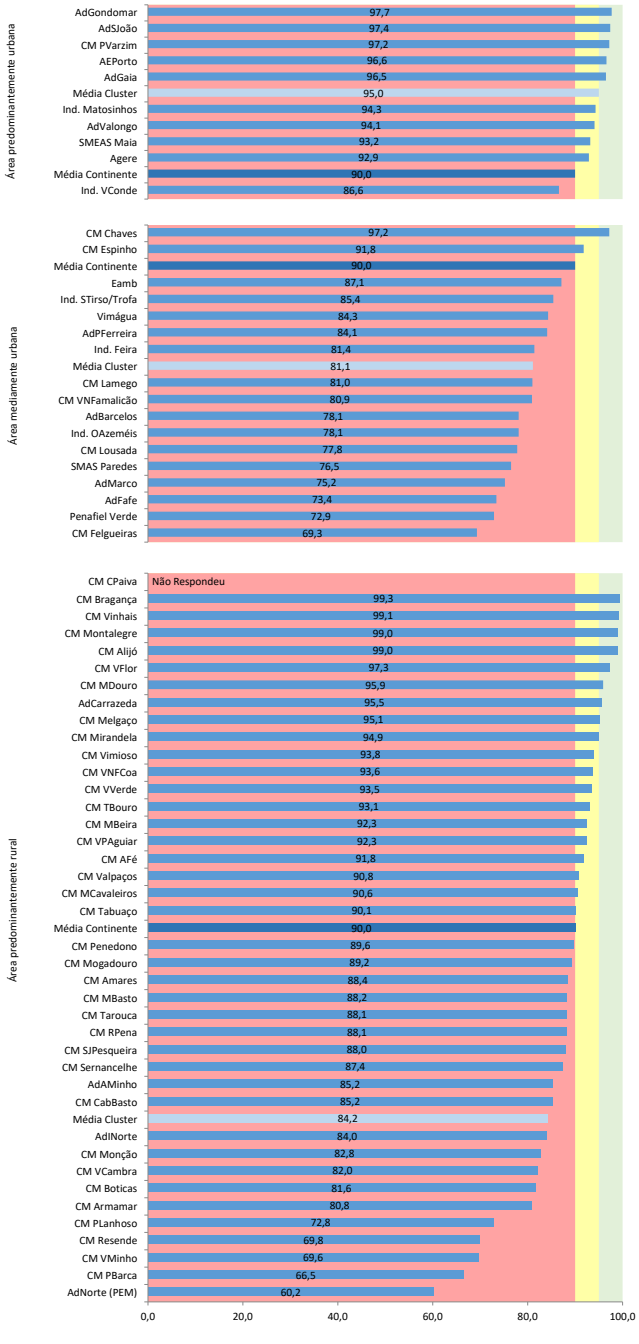


Figura 343. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

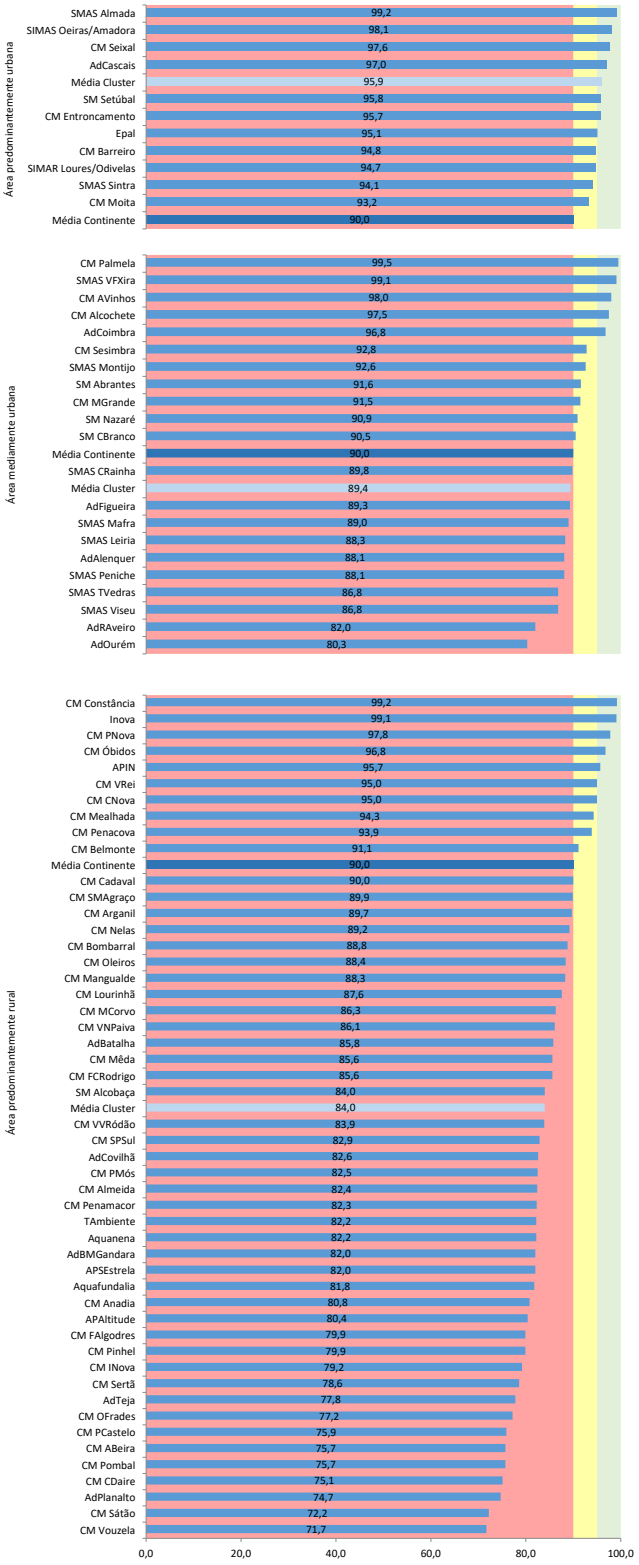


Figura 344. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

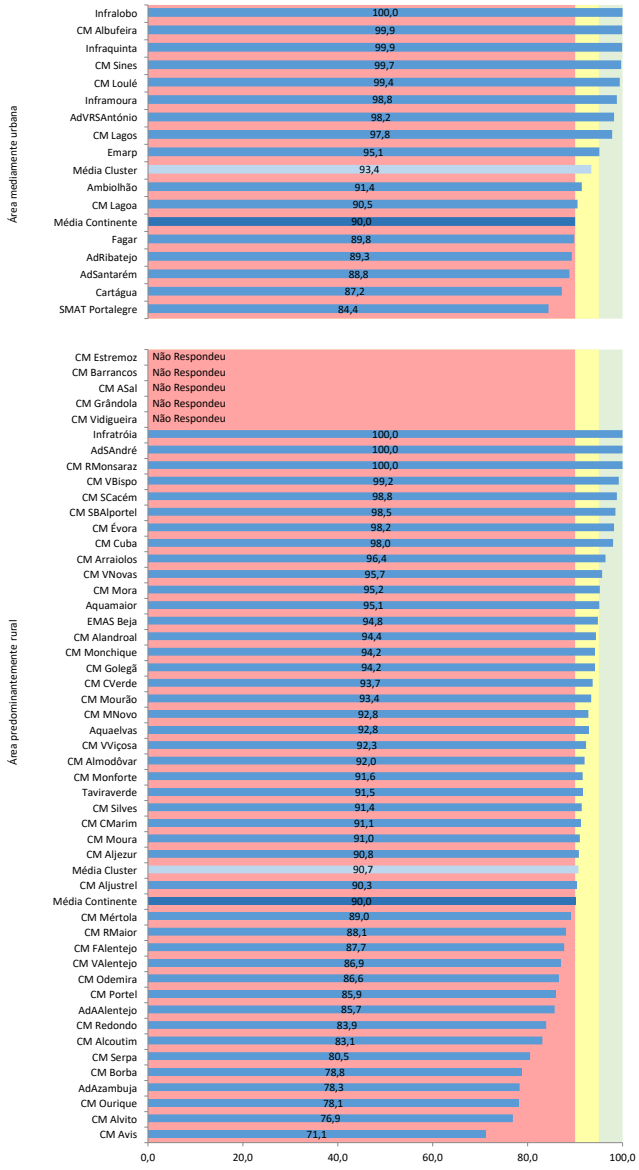


Figura 345. AA07 baixa – Adesão ao serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.8. AA08 ALTA E BAIXA – ÁGUA NÃO FATURADA

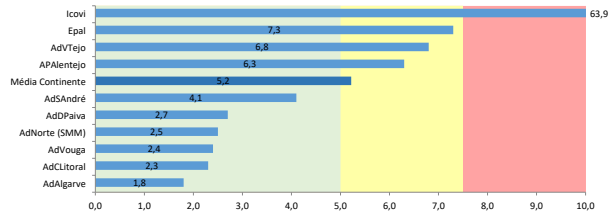


Figura 346. AA08 alta – Água não faturada (%)

Norte

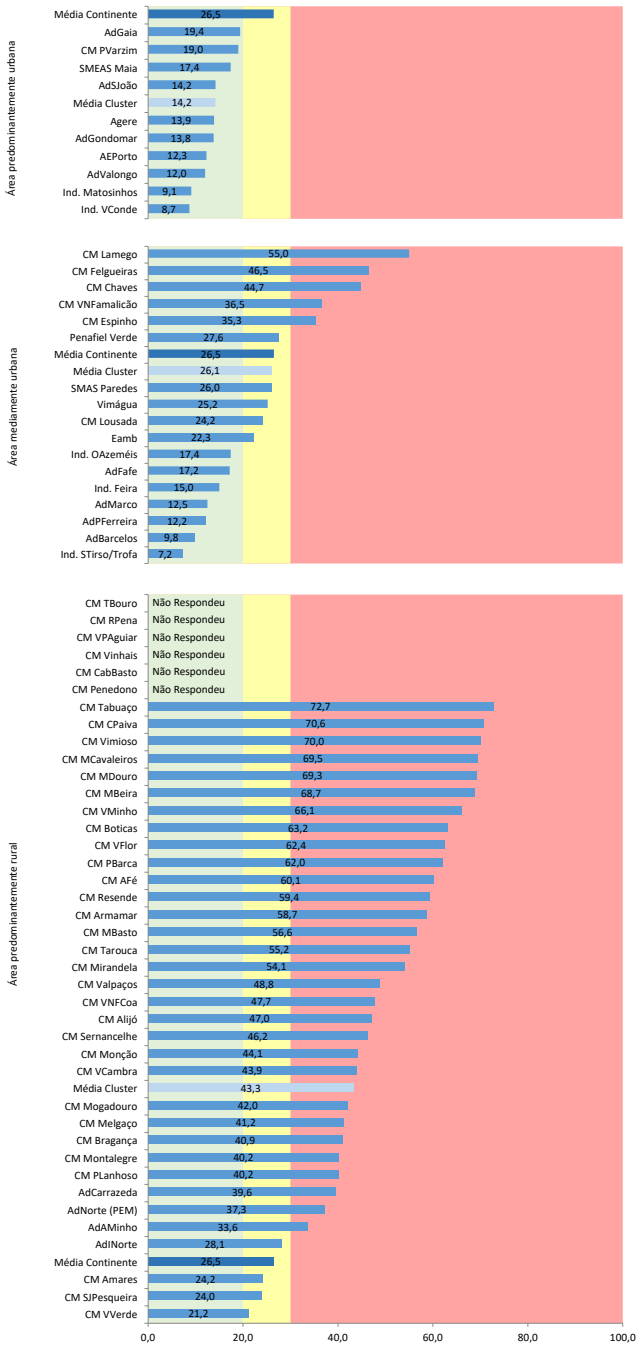


Figura 347. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

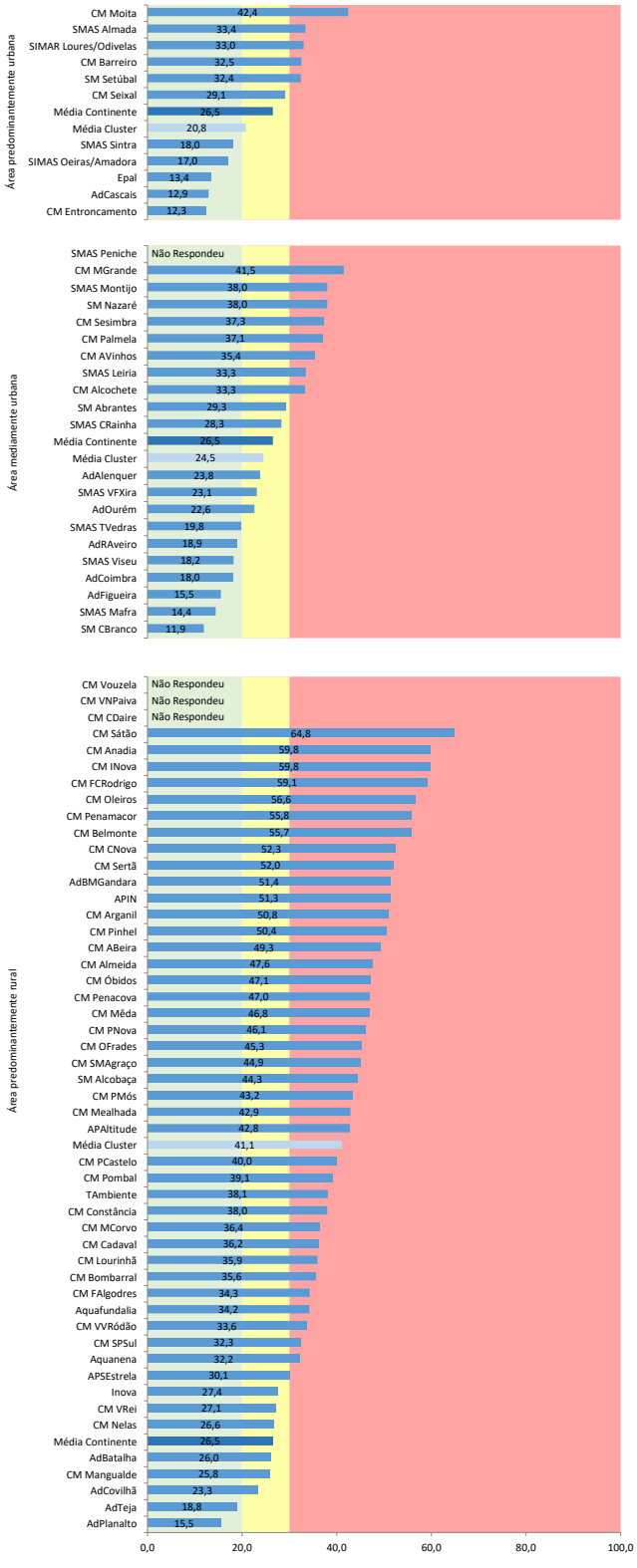


Figura 348. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

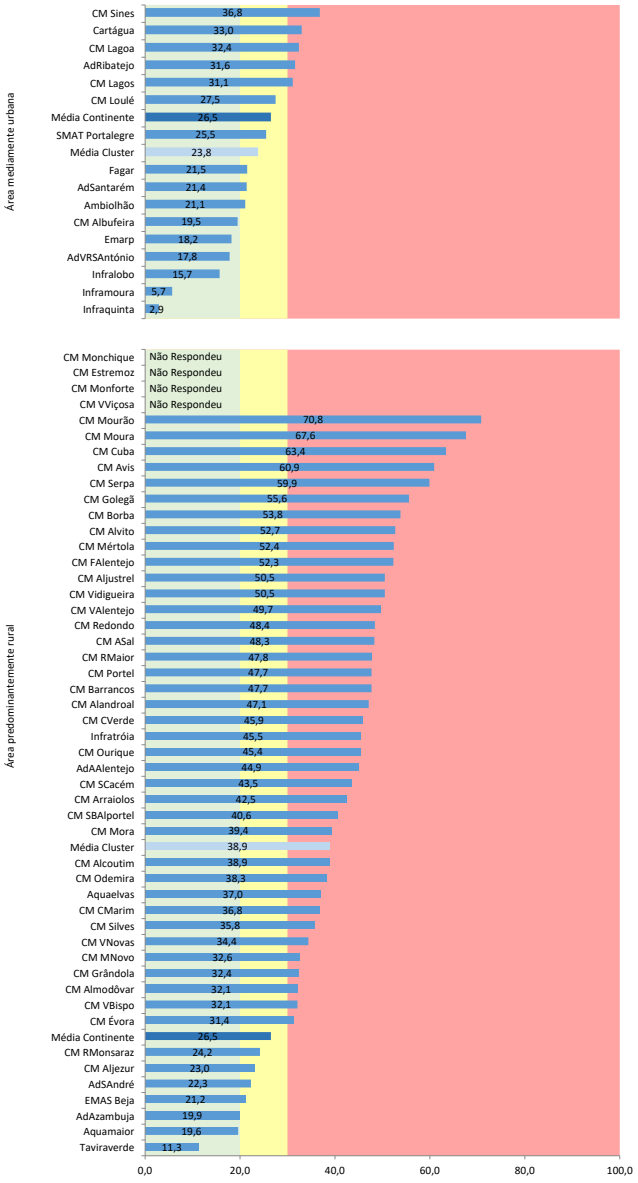


Figura 349. AA08 baixa – Água não faturada (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.9. AA09 ALTA E BAIXA – REABILITAÇÃO DE CONDUTAS

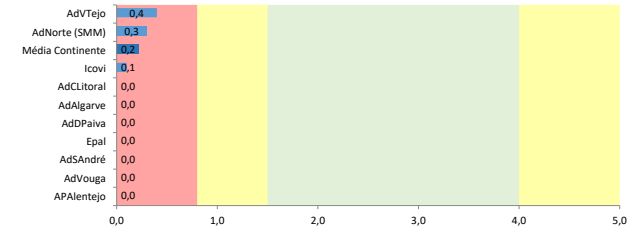


Figura 350. AA09 alta – Reabilitação de condutas (%/ano)

Norte

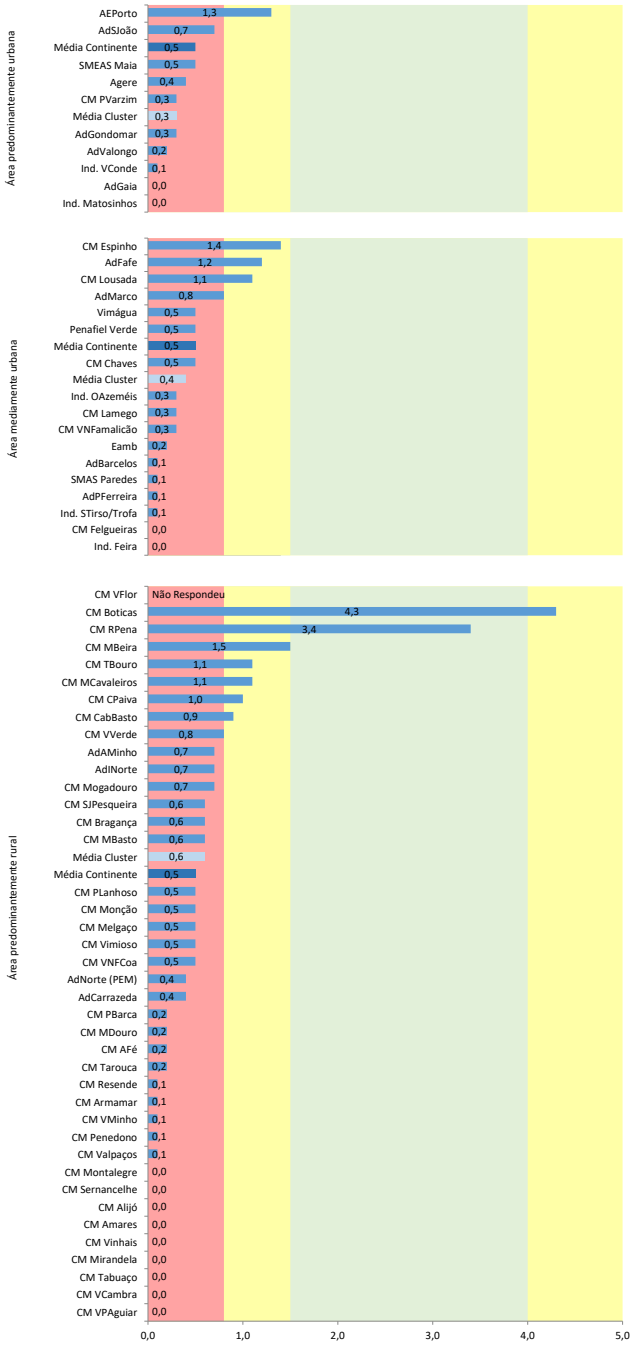


Figura 351. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

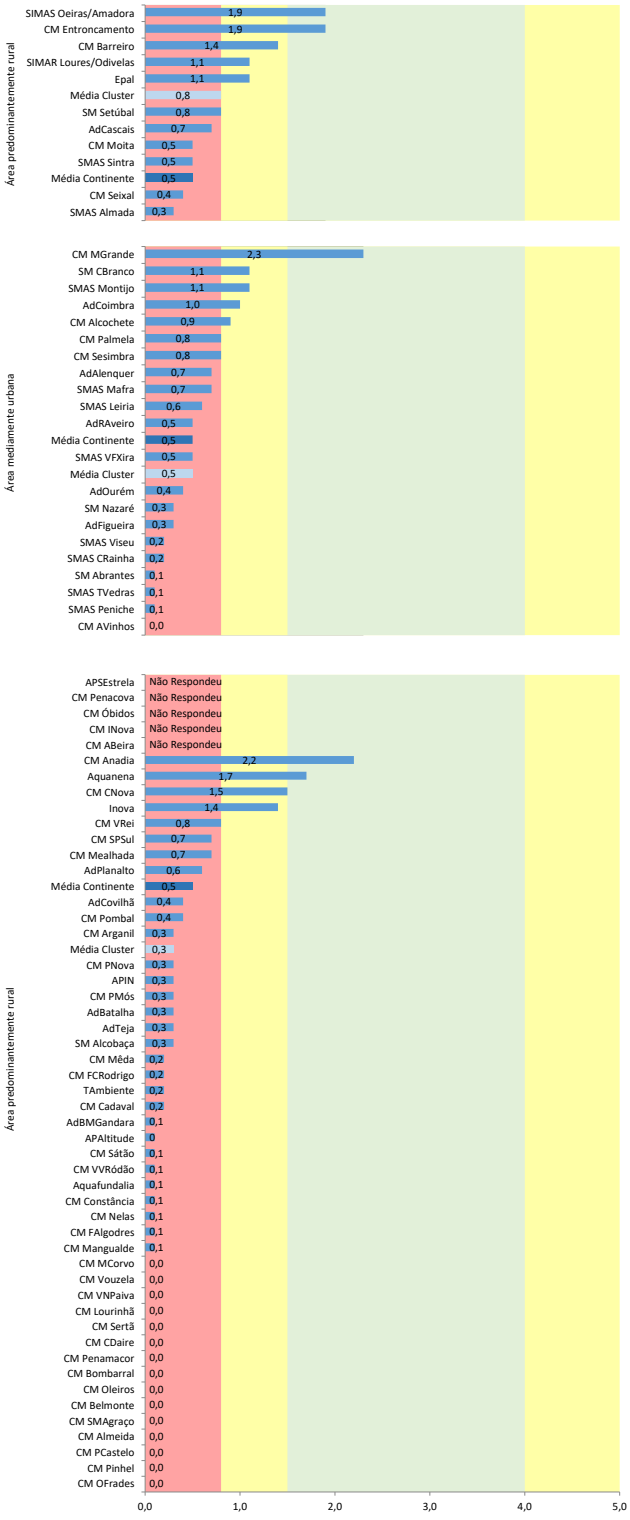


Figura 352. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

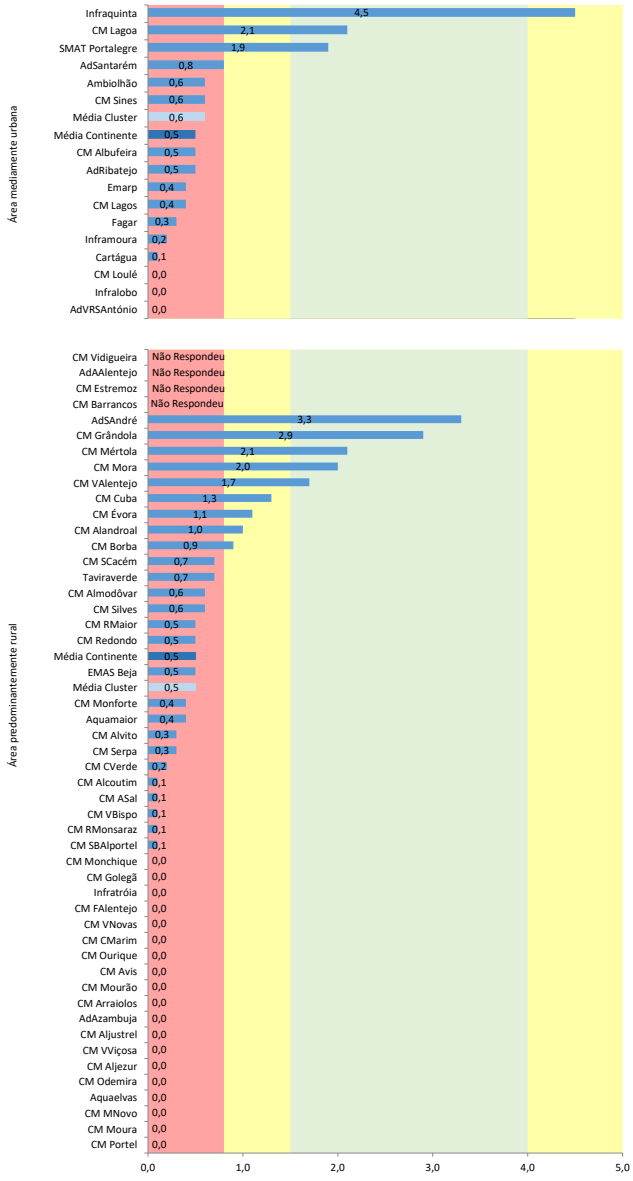


Figura 353. AA09 baixa – Reabilitação de condutas (%/ano) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.10. AA10 ALTA E BAIXA – OCORRÊNCIA DE AVARIAS EM CONDUTAS

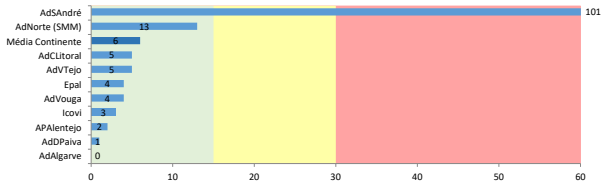


Figura 354. AA10 alta – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)]

Norte

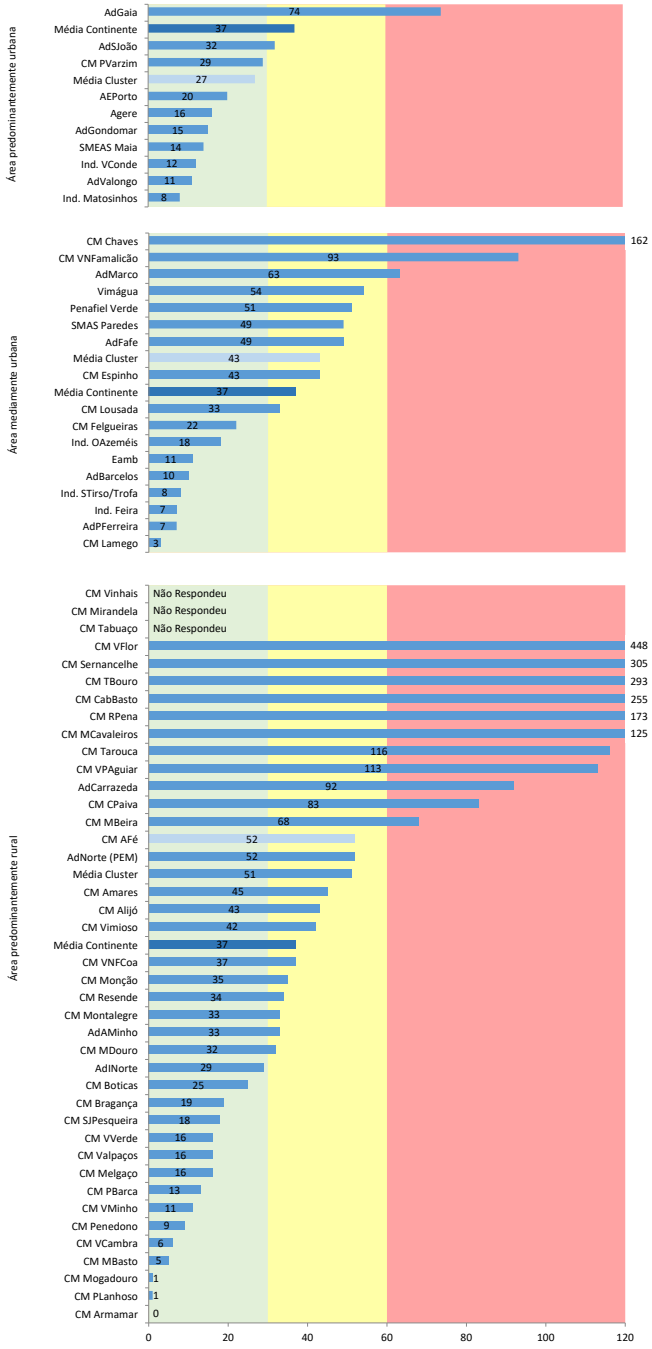


Figura 355. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

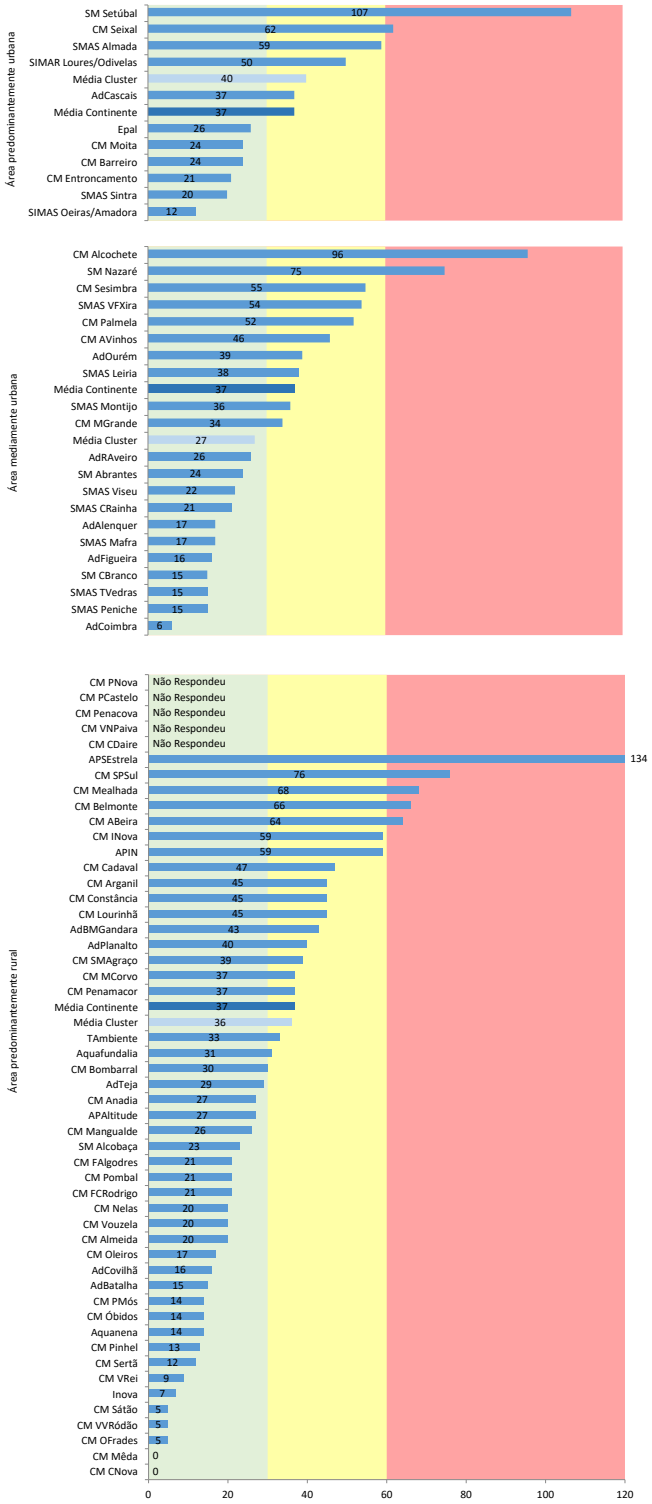


Figura 356. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

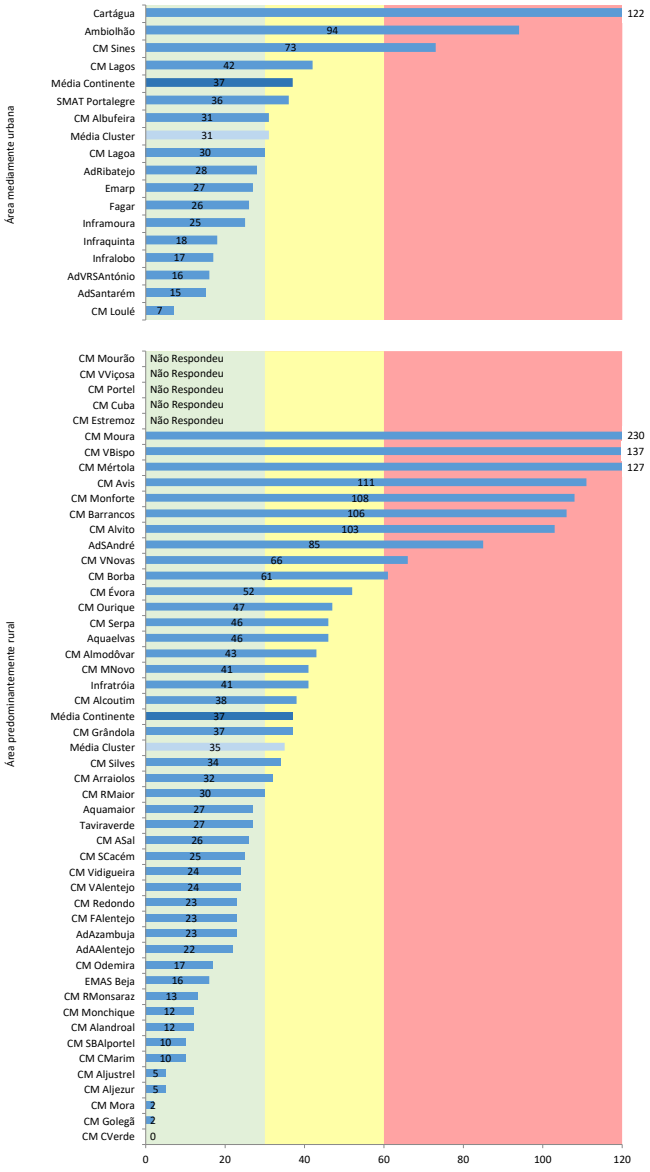


Figura 357. AA10 baixa – Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.11. AA11 ALTA E BAIXA – UTILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TRATAMENTO

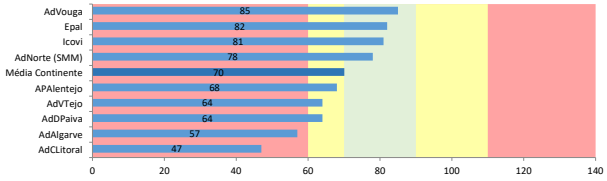


Figura 358. AA11 alta – Utilização da infraestrutura de tratamento (%)

Norte

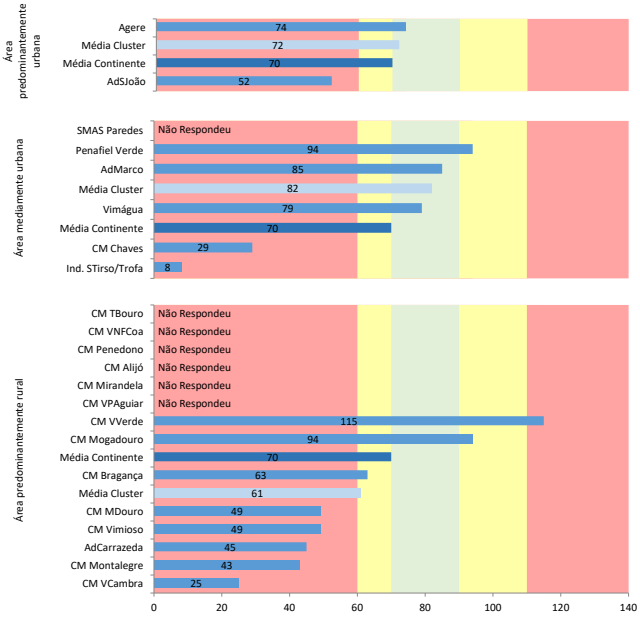


Figura 359. AA11 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

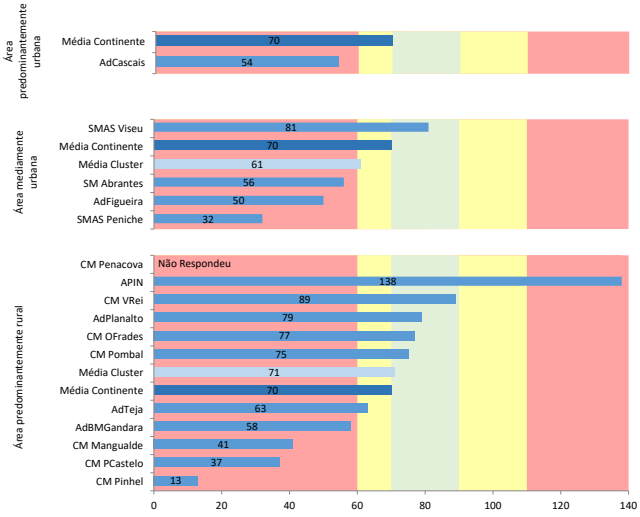


Figura 360. AA11 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

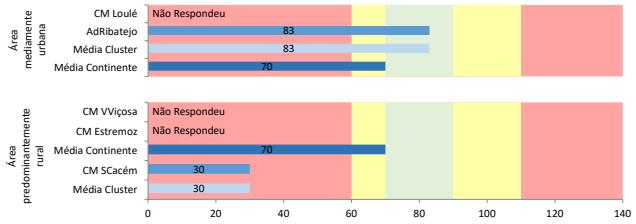


Figura 361. AA11 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.12. AA12 ALTA – ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NA ADUÇÃO E TRATAMENTO

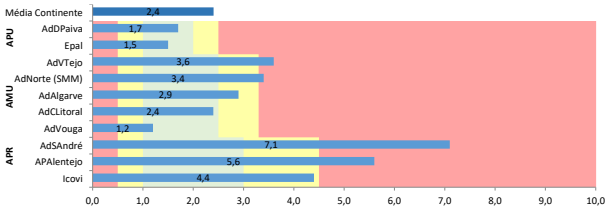


Figura 362. AA12 alta – Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento [n.º/(10^6 m^3.ano)]

A-III.3.13. AA14 BAIXA – ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NO TRATAMENTO E NA DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Norte

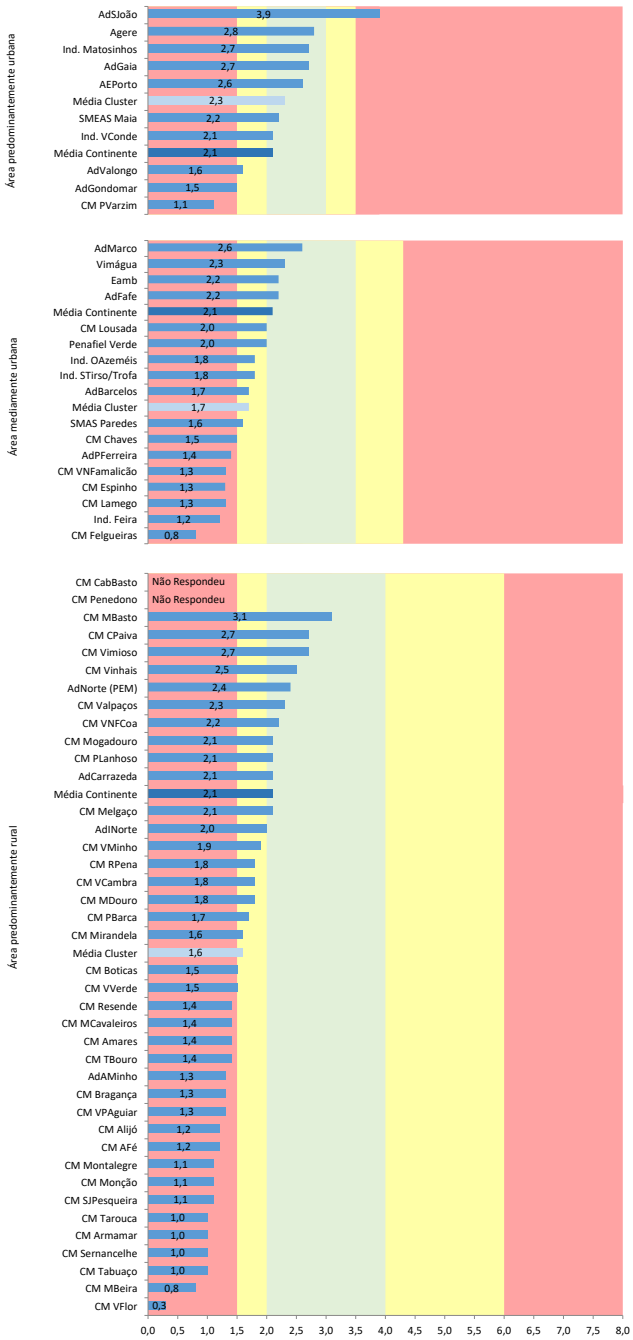


Figura 363. AA14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água (n.º/1000 ramais) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

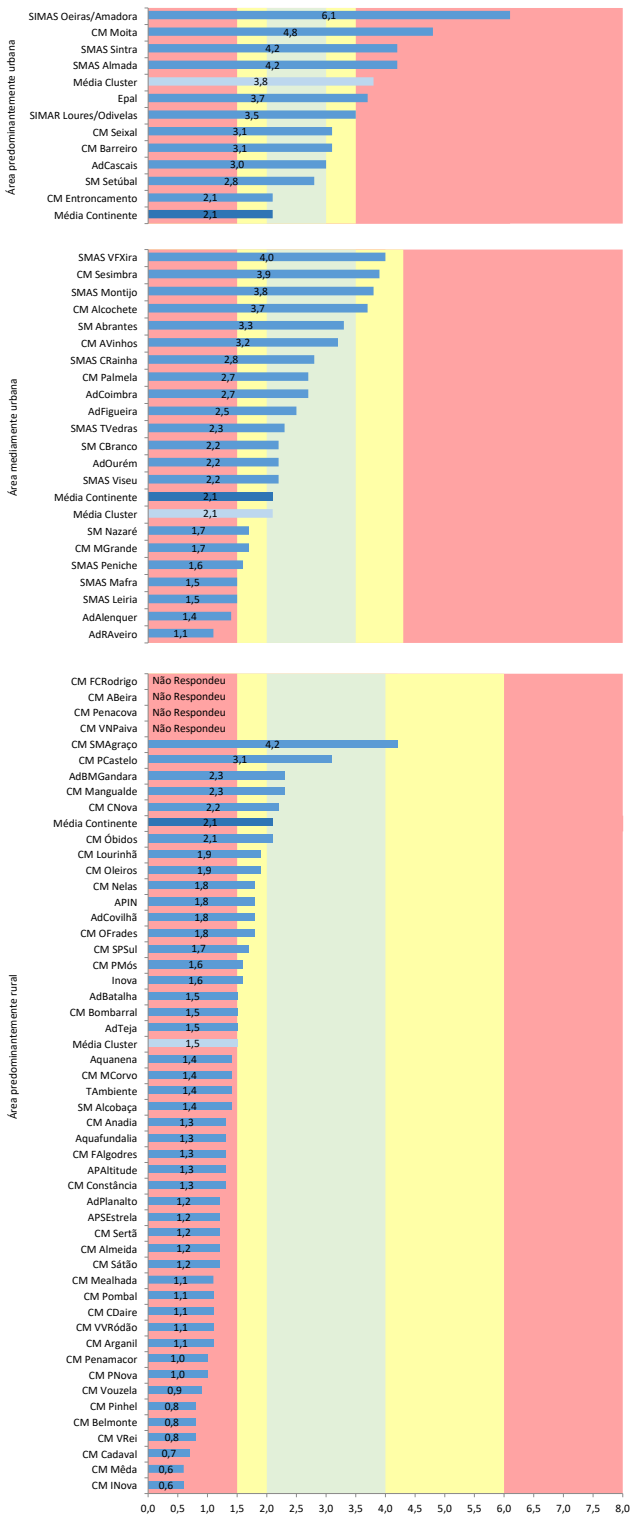


Figura 364. AA14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água (n.º/1000 ramais) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

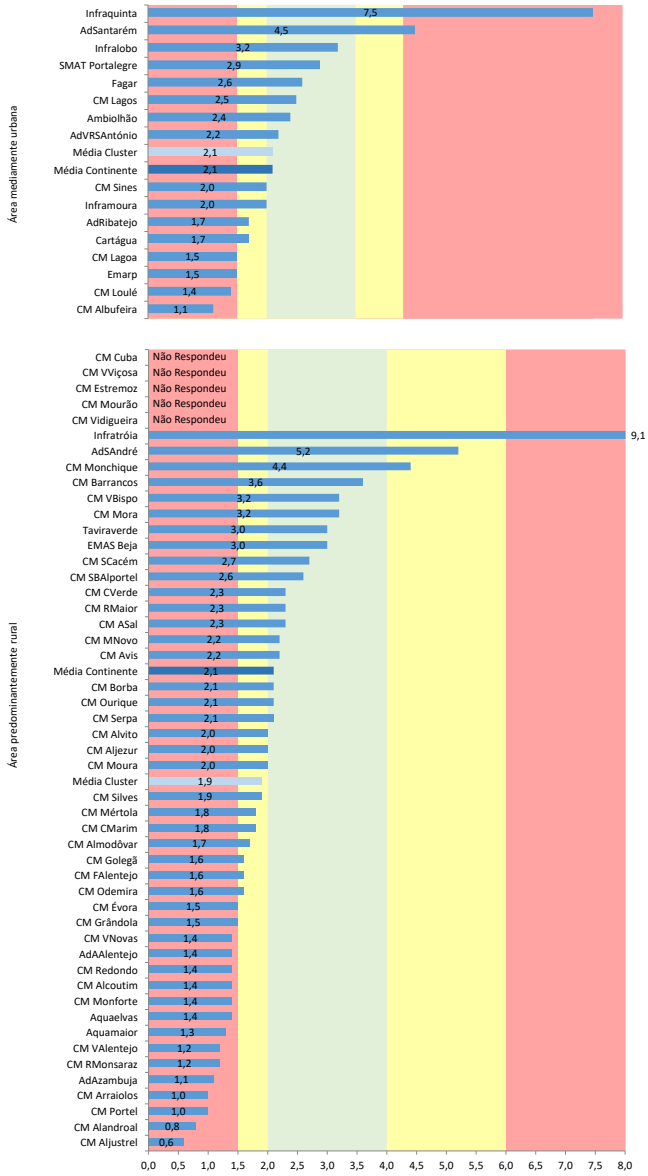


Figura 365. AA14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água (n.º/1000 ramais) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.14. AA15 ALTA E BAIXA – PERDAS REAIS DE ÁGUA

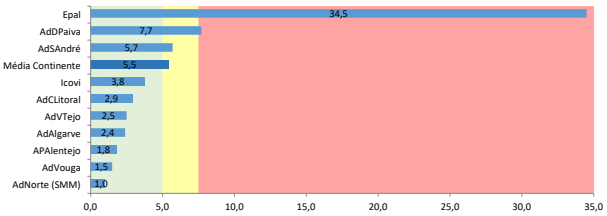
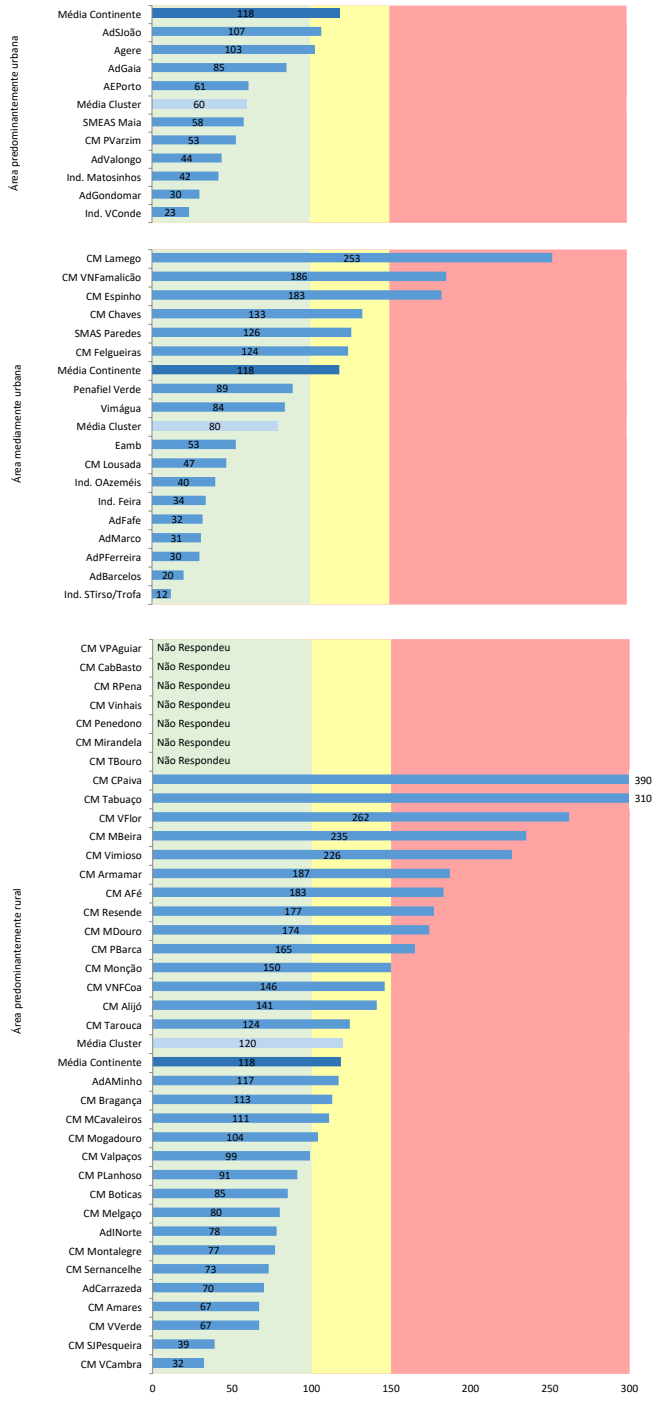


Figura 366. AA15 alta – Perdas reais de água [m³/(km.dia)]

Norte

(densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)



(densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

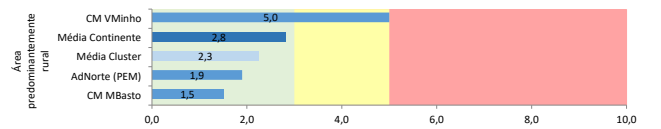
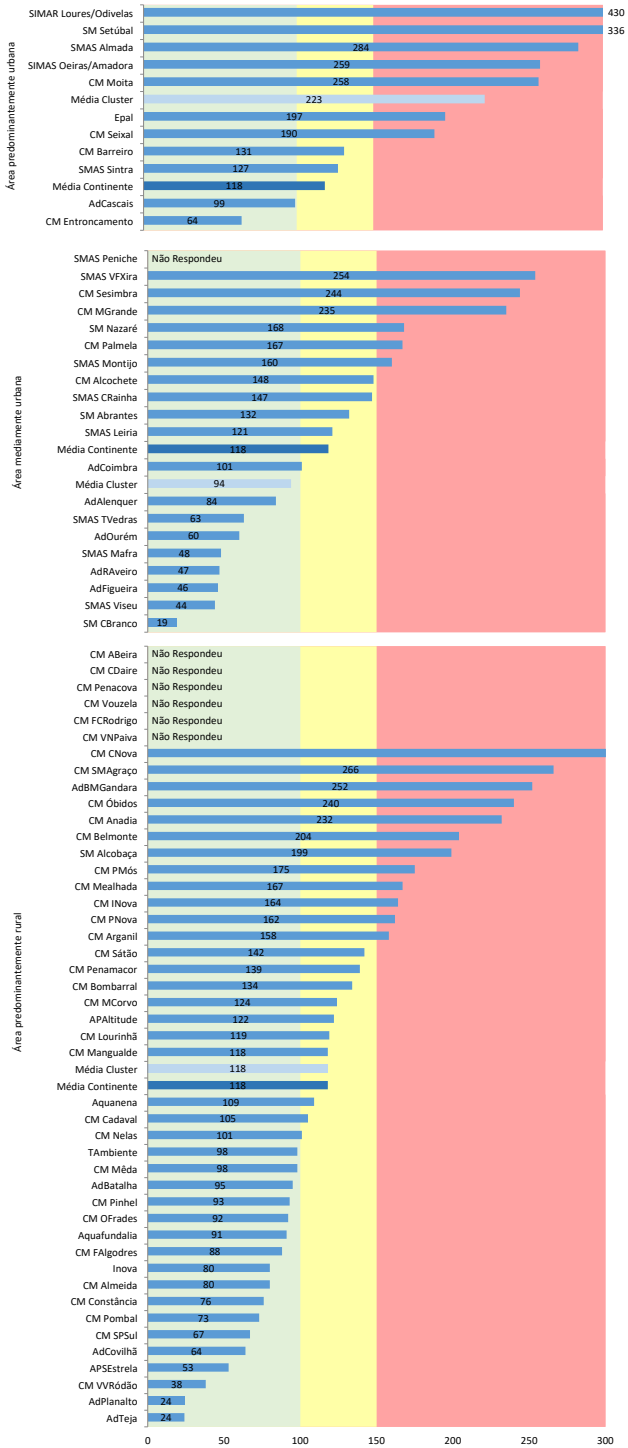


Figura 367. AA15 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m³/(km.dia)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

(densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)



(densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

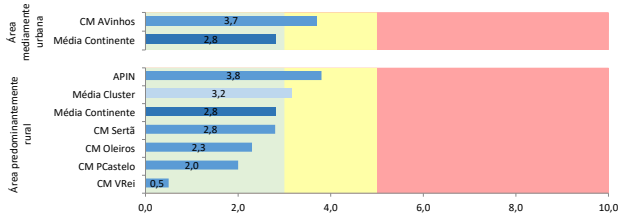
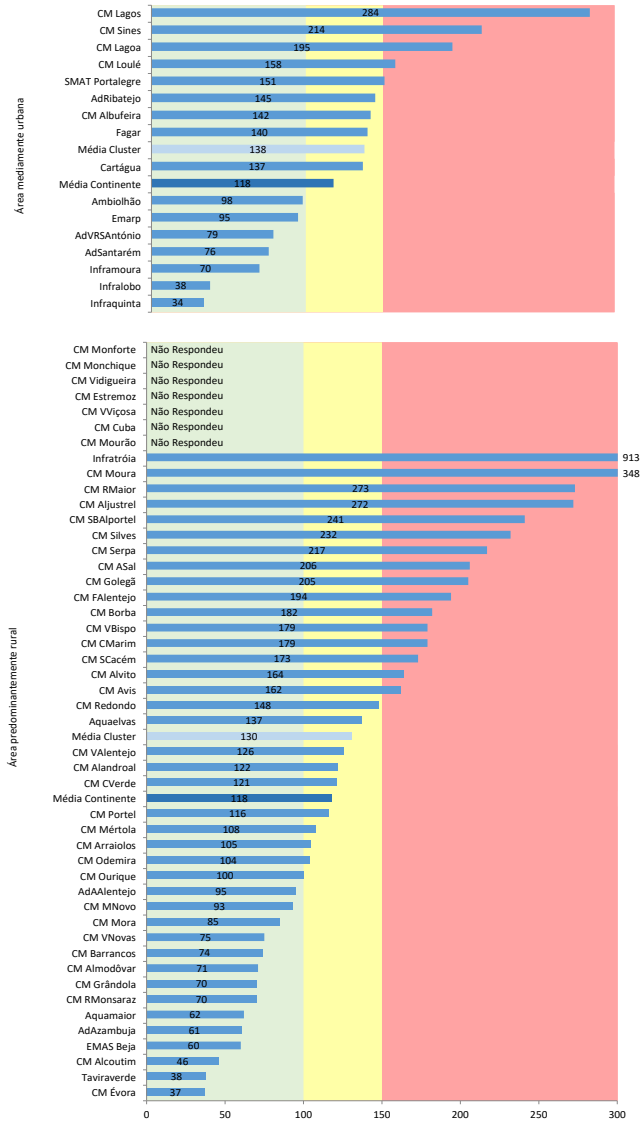


Figura 368. AA15 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m³/(km.dia)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

(densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede)



(densidade de ramais inferior a 20/km de rede)

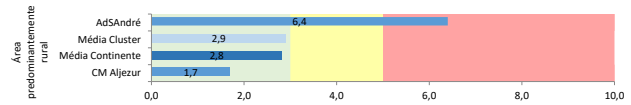


Figura 369. AA15 baixa – Perdas reais de água – Densidade de ramais igual ou superior a 20/km de rede [l/(ramal.dia)] e inferior a 20/km de rede [m³/(km.dia)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.15. AA16 ALTA E BAIXA – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DE INSTALAÇÕES ELEVATÓRIAS

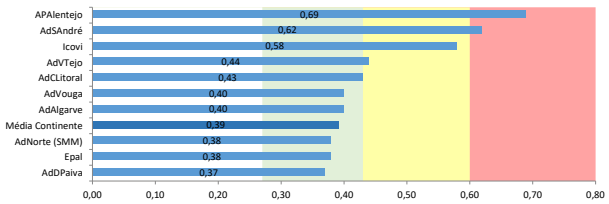


Figura 370. AA16 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)]

Norte

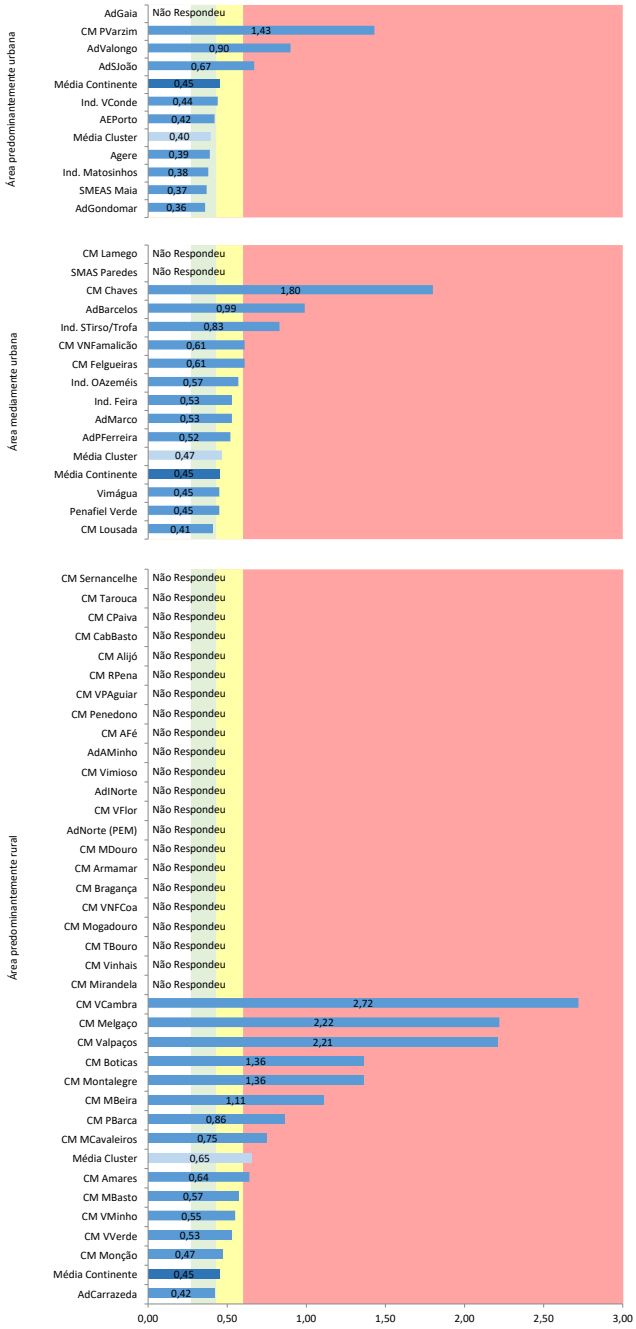


Figura 371. AA16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

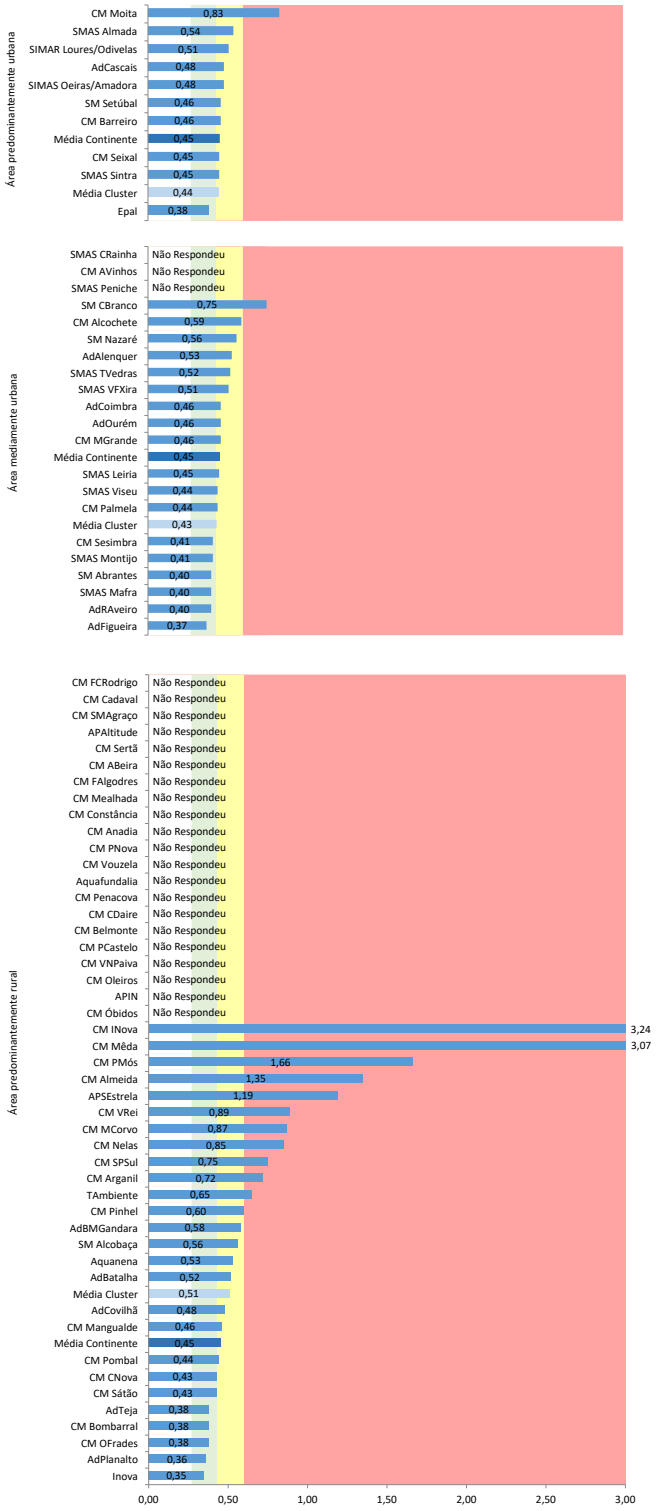


Figura 372. AA16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

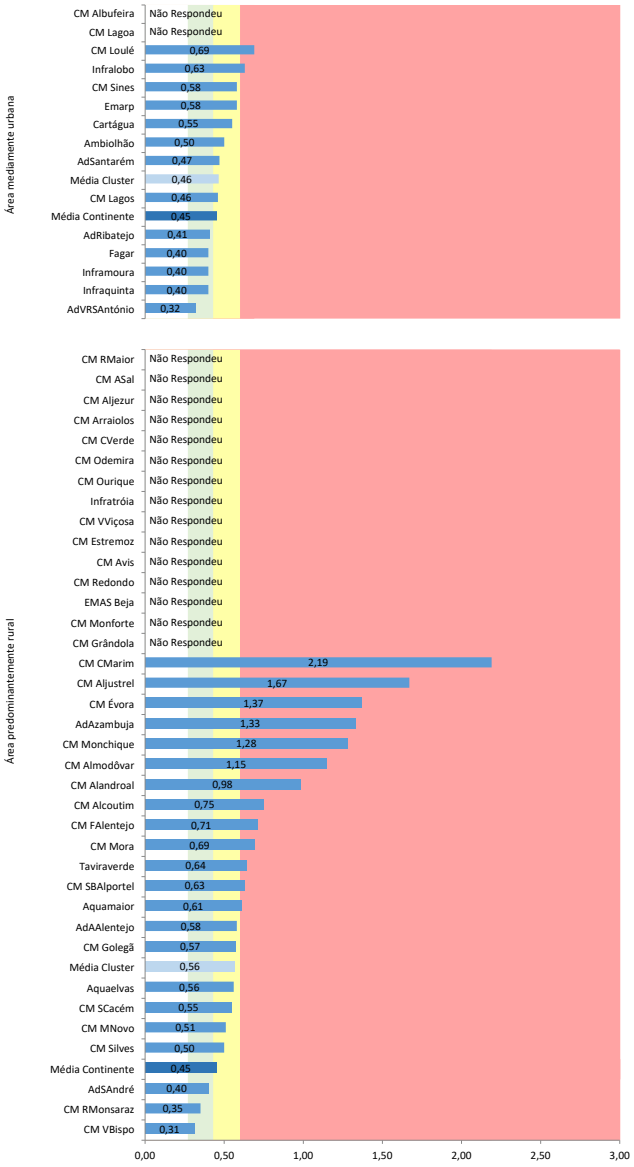


Figura 373. AA16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100m)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.16. AA17 ALTA E BAIXA – PRODUÇÃO DE LAMAS DE TRATAMENTO

(estações de tratamento com turvação da água à entrada < 10 UNT)

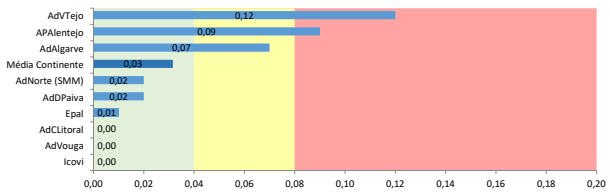
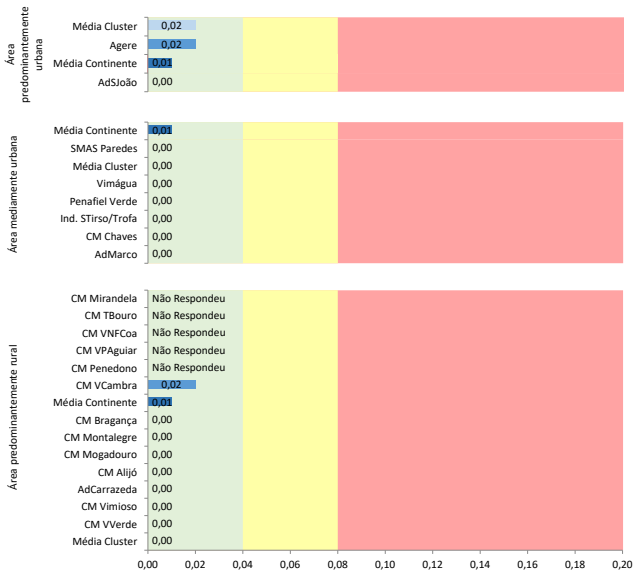


Figura 374. AA17 alta – Produção de lamas de tratamento (kg/m³)

Norte

(estações de tratamento com turvação da água à entrada < 10 UNT)



(estações de tratamento com turvação da água à entrada ≥ 10 UNT)

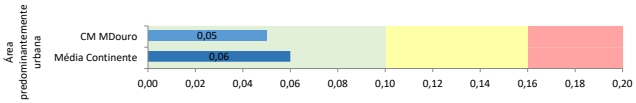
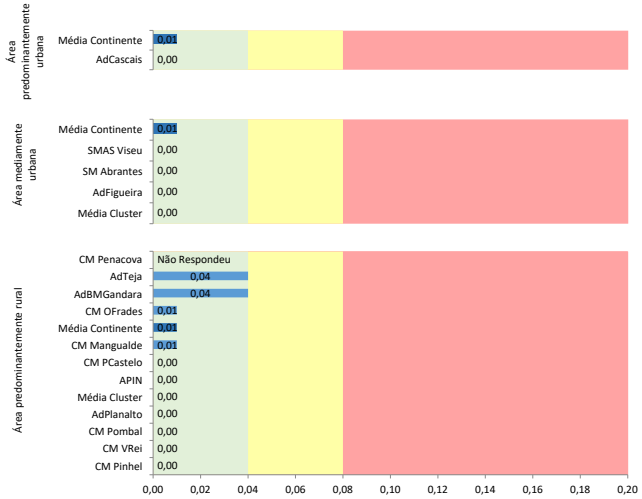


Figura 375. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m³) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

(estações de tratamento com turvação da água à entrada < 10 UNT)



(estações de tratamento com turvação da água à entrada ≥ 10 UNT)

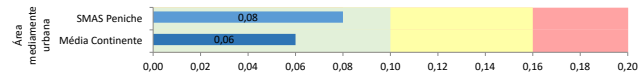
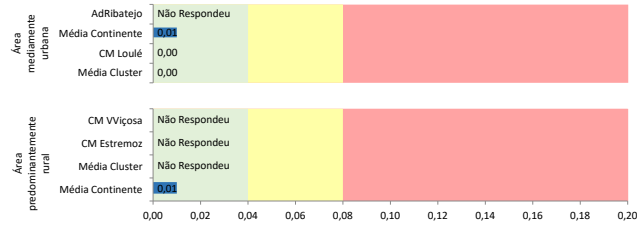


Figura 376. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m³) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

(estações de tratamento com turvação da água à entrada < 10 UNT)



(estações de tratamento com turvação da água à entrada ≥ 10 UNT)

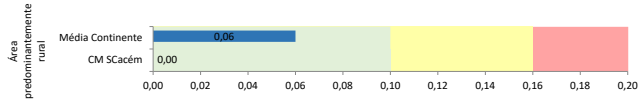


Figura 377. AA17 baixa – Produção de lamas de tratamento (kg/m³) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.3.17. AA18 ALTA E BAIXA – PRODUÇÃO PRÓPRIA DE ENERGIA

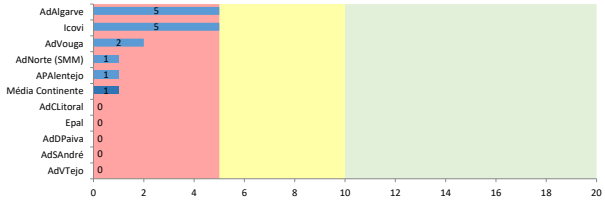


Figura 378. AA18 alta – Produção própria de energia (%)

Norte

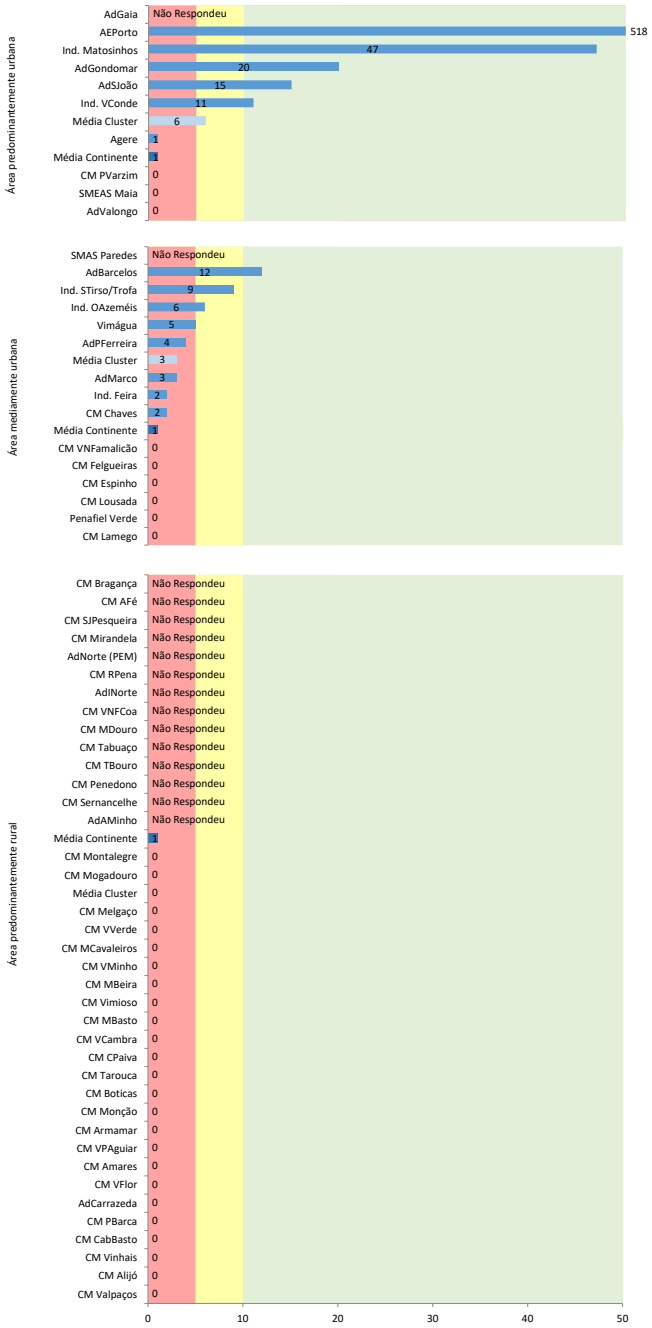


Figura 379. AA18 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

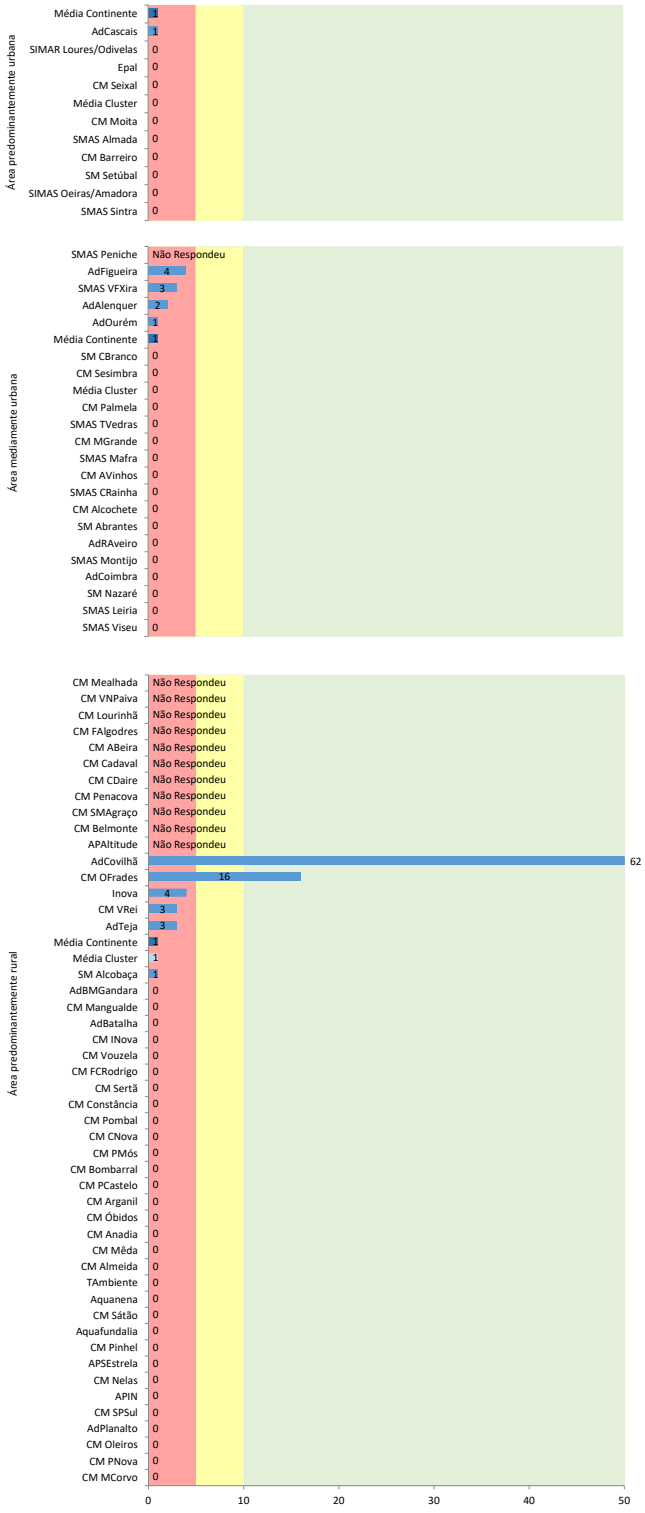


Figura 380. AA18 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

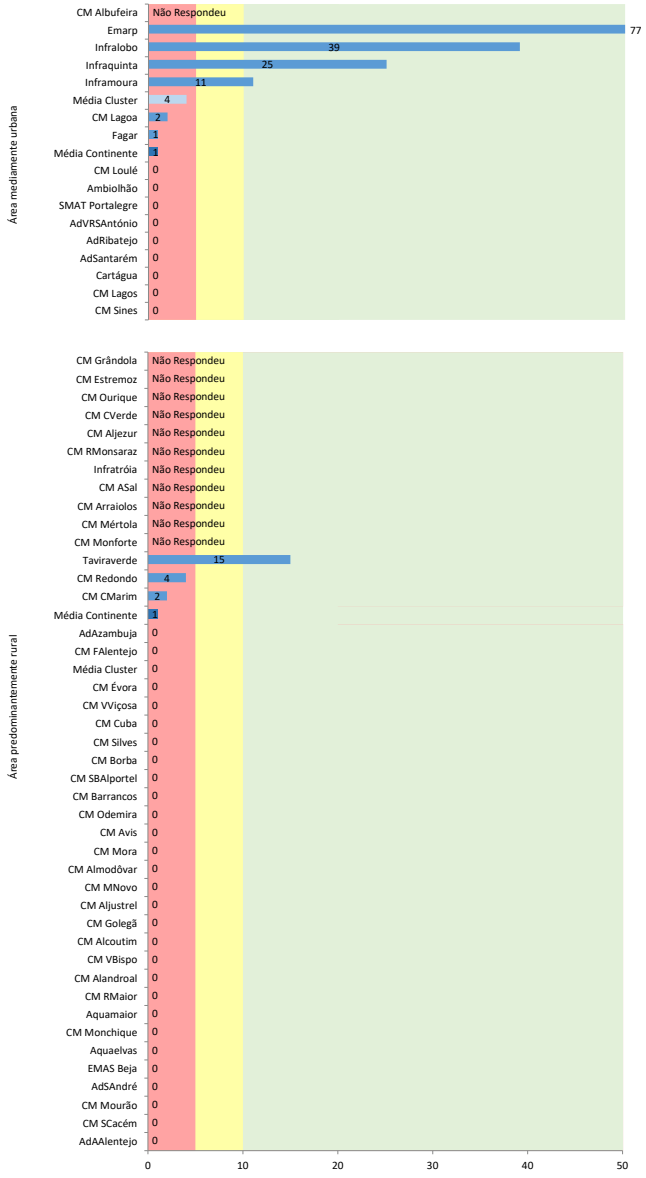


Figura 381. AA18 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4. COMPARAÇÃO DO DESEMPENHO DAS ENTIDADES NOS INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Apresenta-se de seguida a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

A-III.4.1. AR01 ALTA – ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO

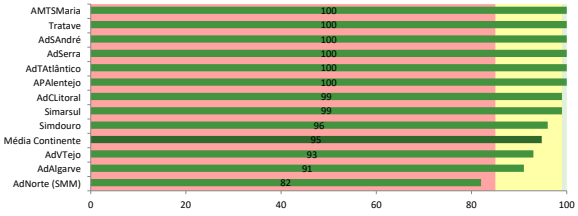


Figura 382. AR01 alta – Acessibilidade física do serviço (%)

A-III.4.2. AR02 BAIXA – ACESSIBILIDADE FÍSICA DO SERVIÇO ATRAVÉS DE REDES FIXAS E MEIOS MÓVEIS

Norte

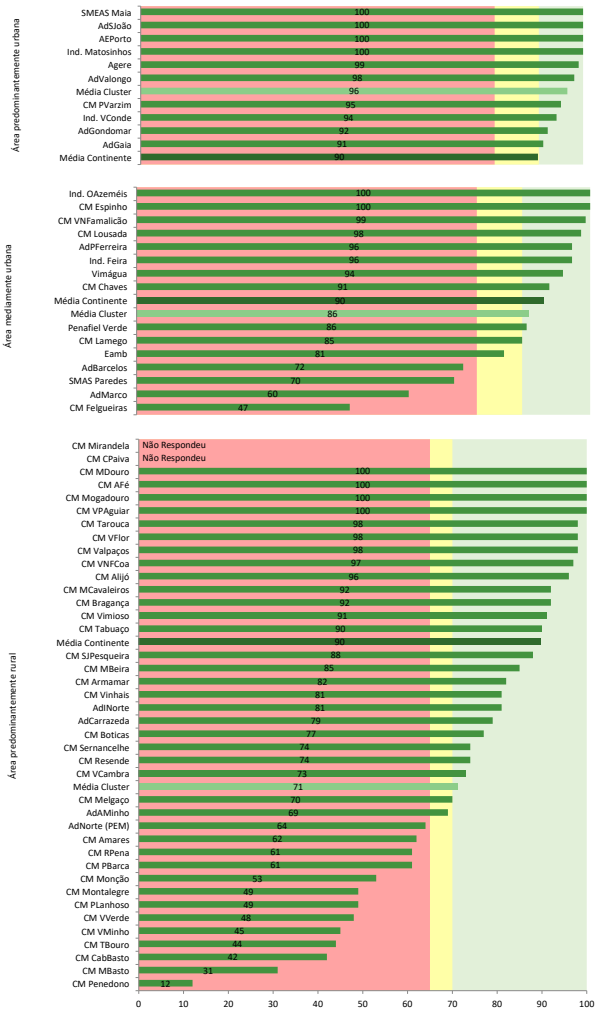


Figura 383. AR02 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

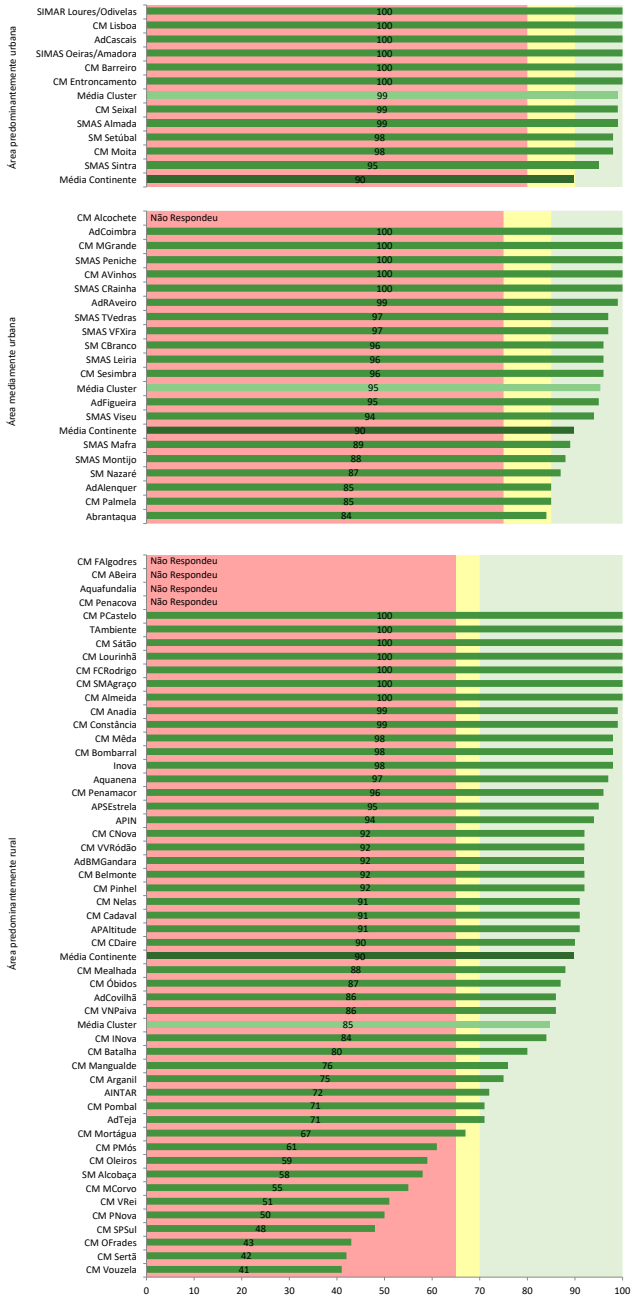


Figura 384. AR02 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

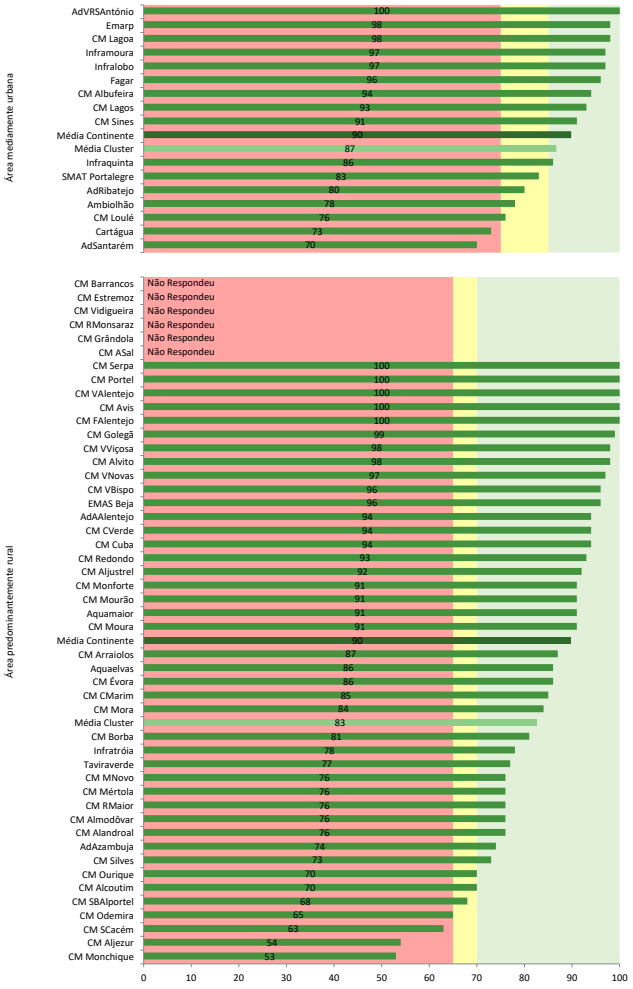


Figura 385. AR02 baixa – Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.3. AR03 BAIXA – ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO

Norte

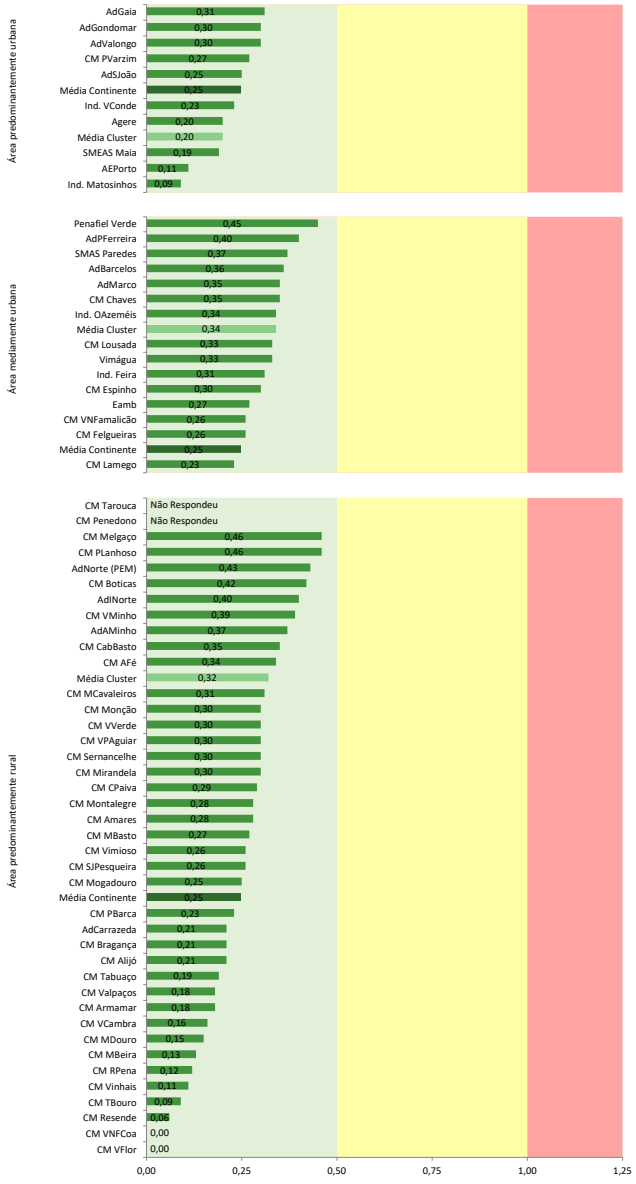


Figura 386. AR03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

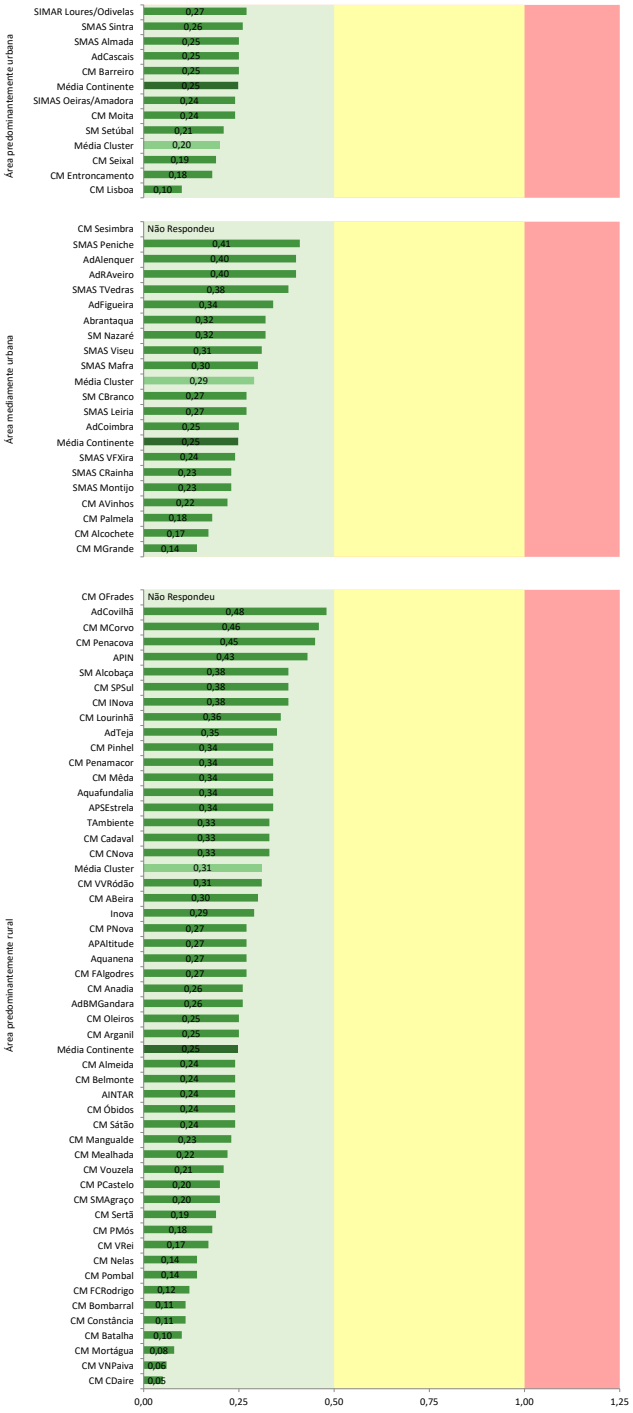


Figura 387. AR03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

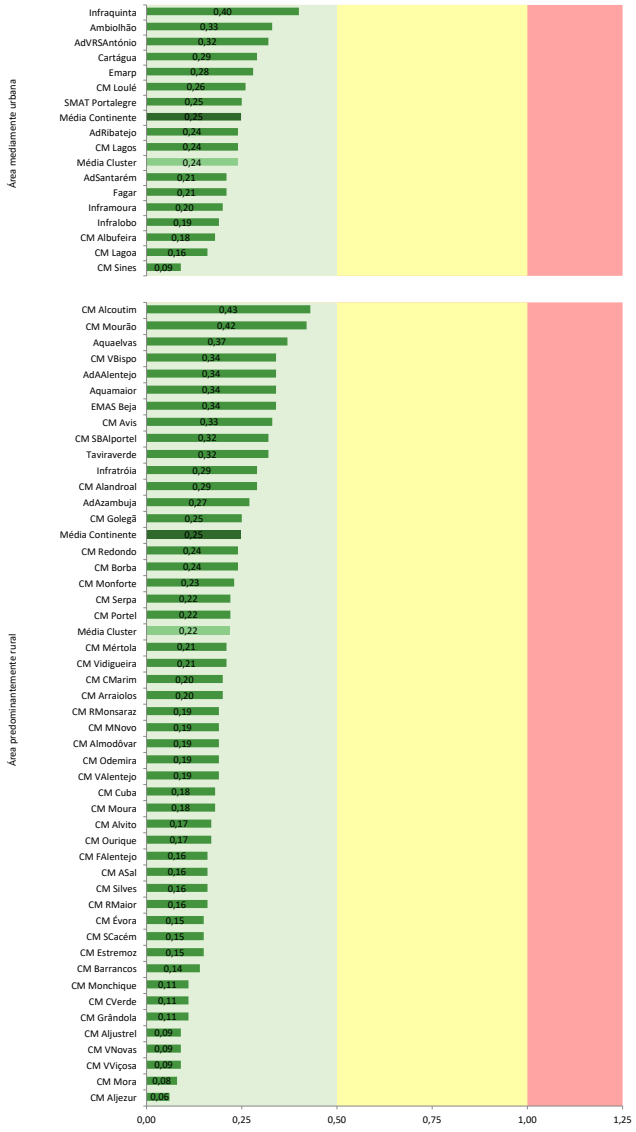


Figura 388. AR03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.4. AR04 ALTA E BAIXA – OCORRÊNCIA DE INUNDAÇÕES

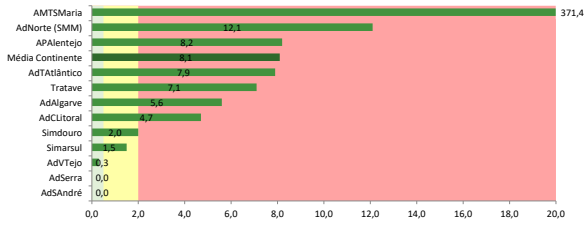


Figura 389. AR04 alta – Ocorrência de inundações [n.º/(100 km de coletor.ano)]

Norte

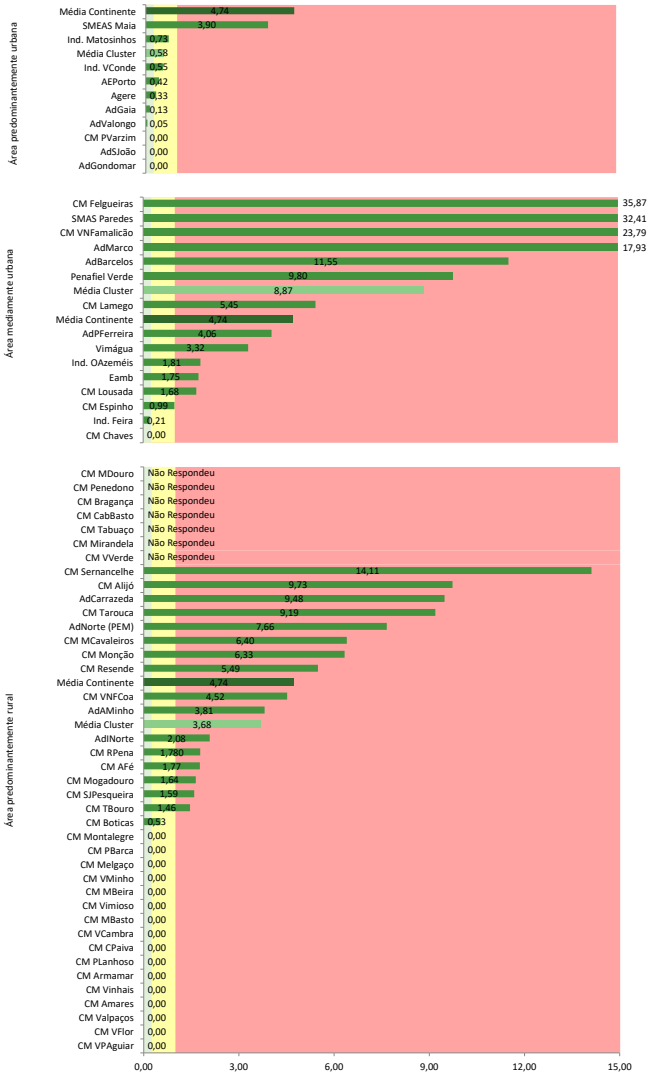


Figura 390. AR04 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

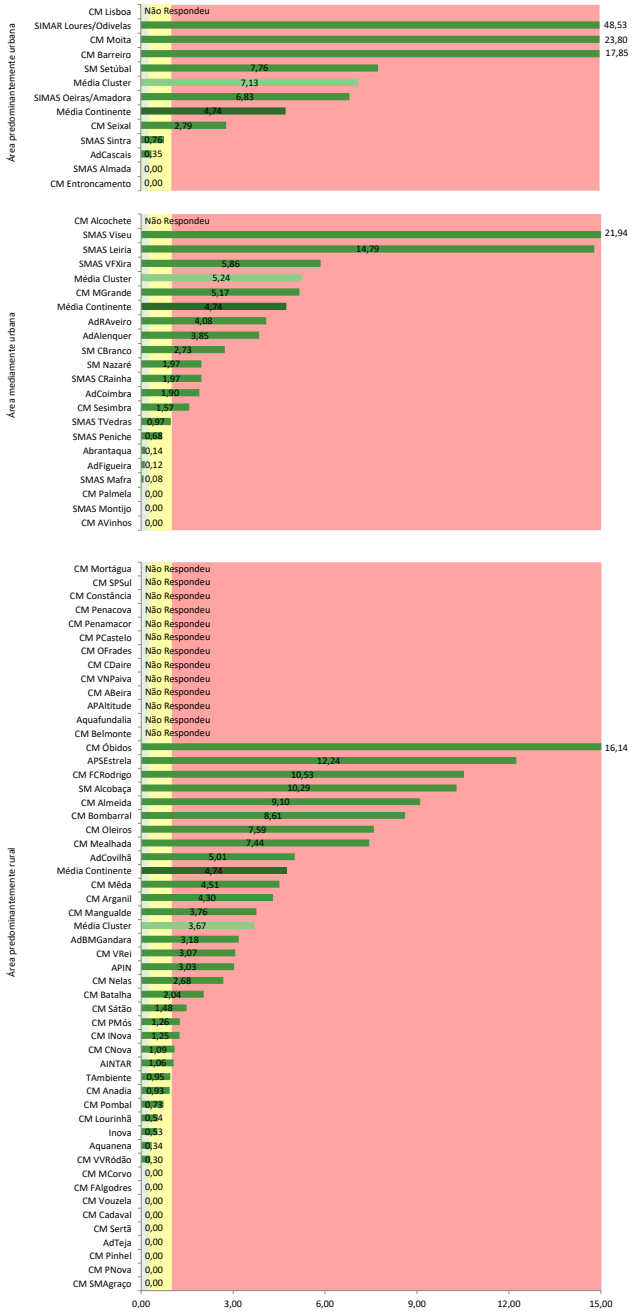


Figura 391. AR04 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

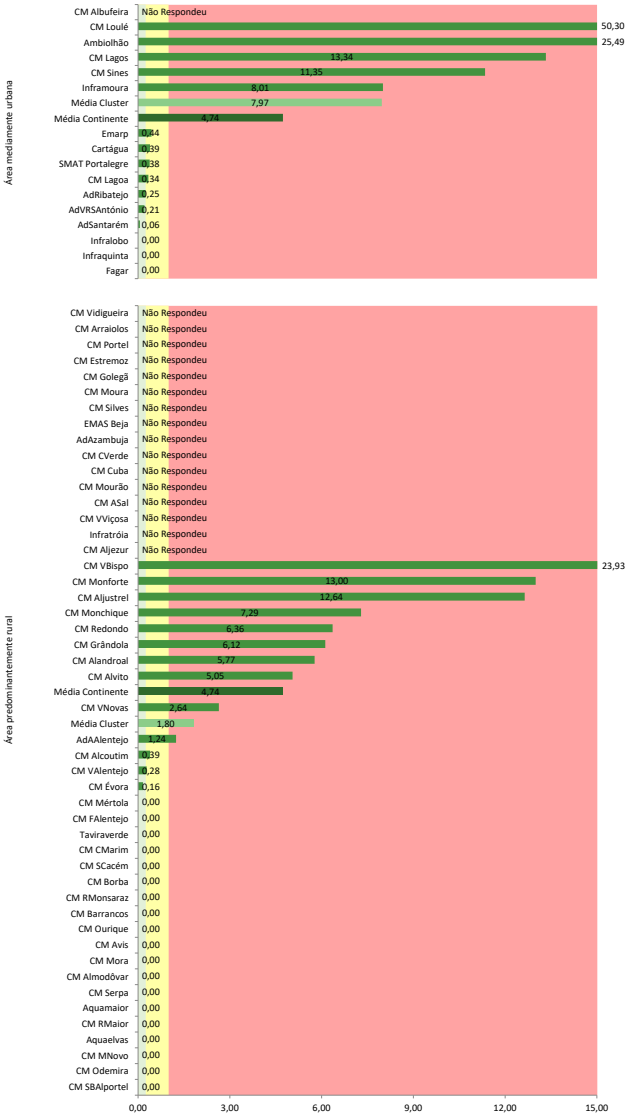


Figura 392. AR04 baixa – Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.5. AR05 ALTA E BAIXA – RESPOSTA A RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ESCRITOS

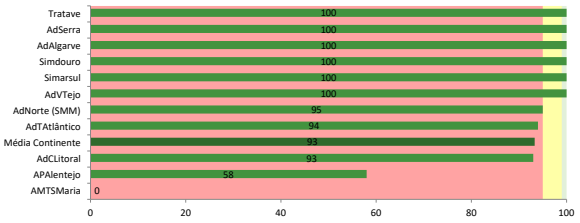


Figura 393. AR05 alta – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%)

Norte

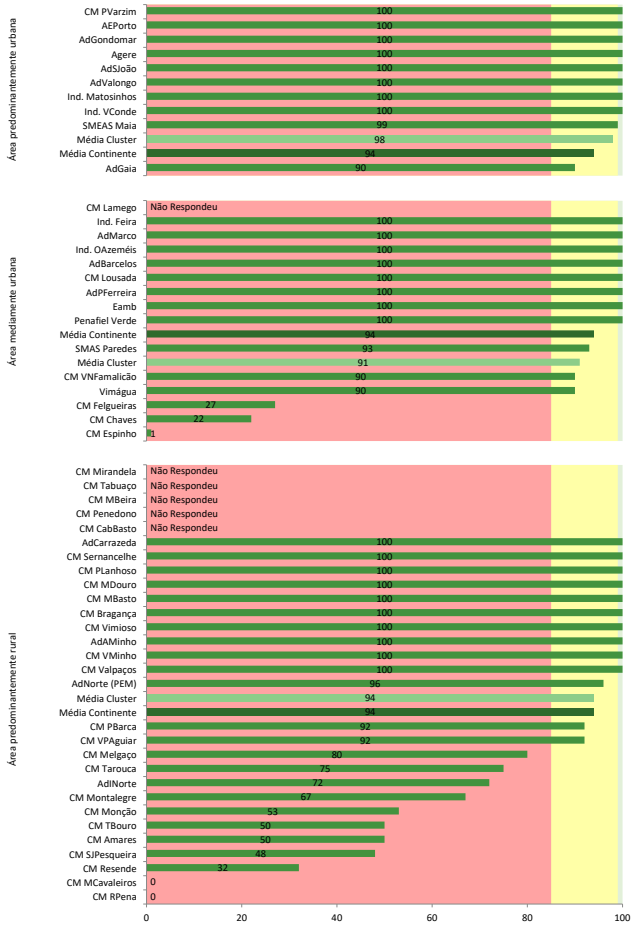


Figura 394. AR05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

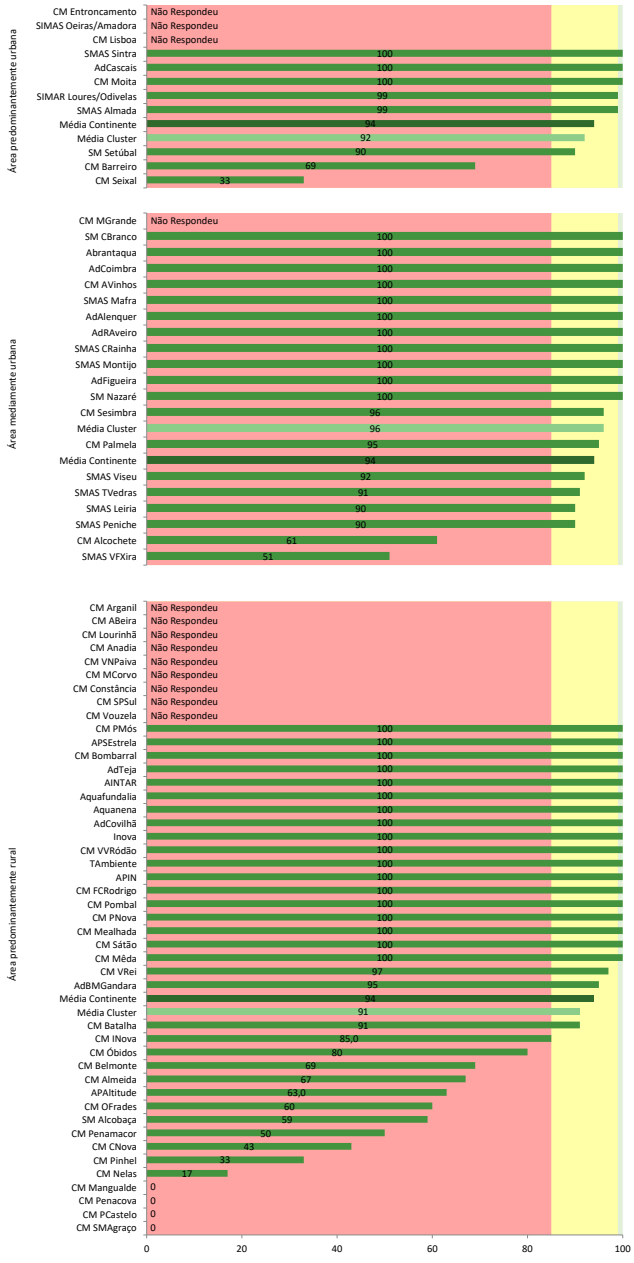


Figura 395. AR05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

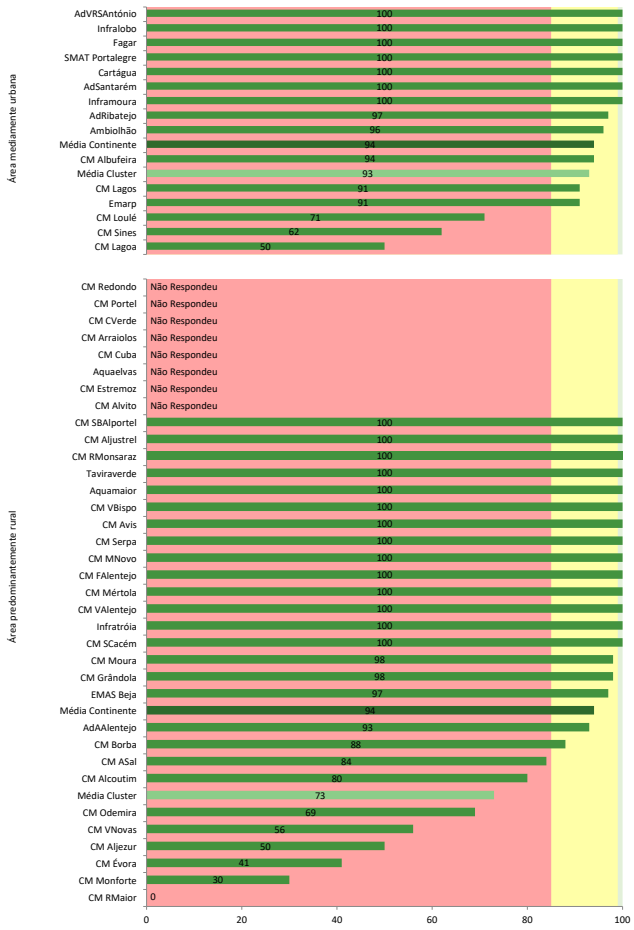


Figura 396. AR05 baixa – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.6. AR06 ALTA E BAIXA – COBERTURA DOS GASTOS

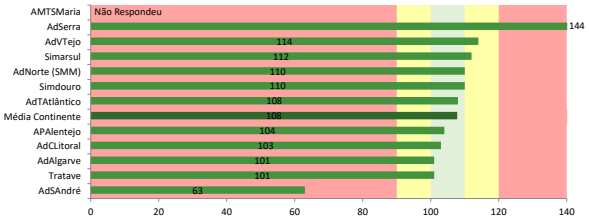


Figura 397. AR06 alta – Cobertura dos gastos (%)

Norte

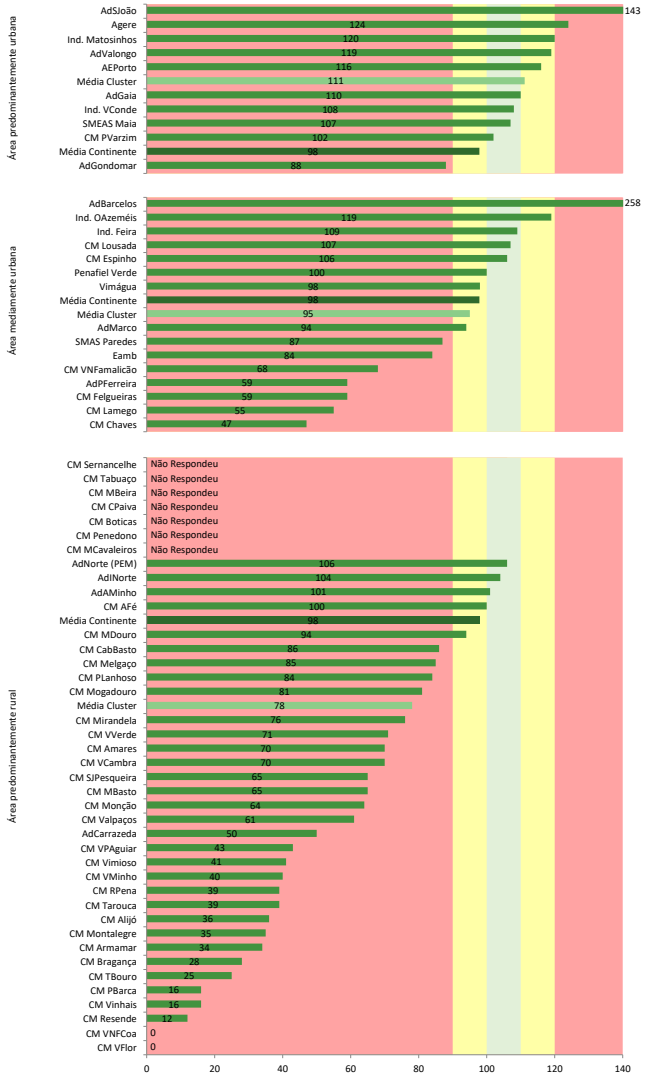


Figura 398. AR06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

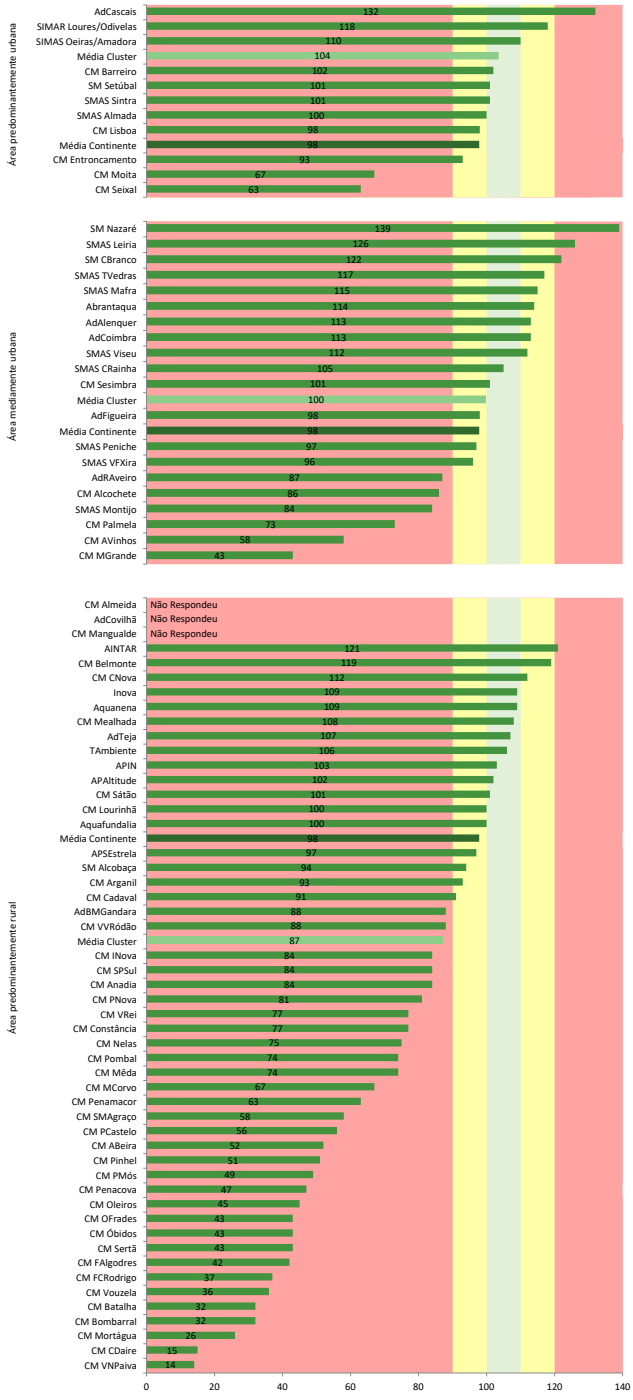


Figura 399. AR06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

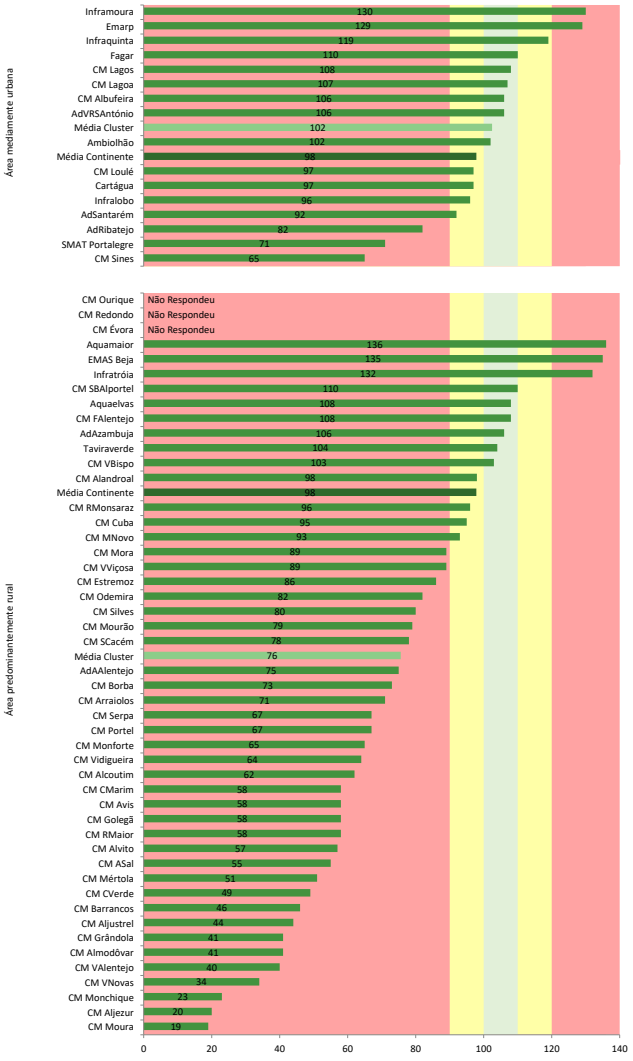


Figura 400. AR06 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.7. AR07 ALTA – ADESÃO AO SERVIÇO

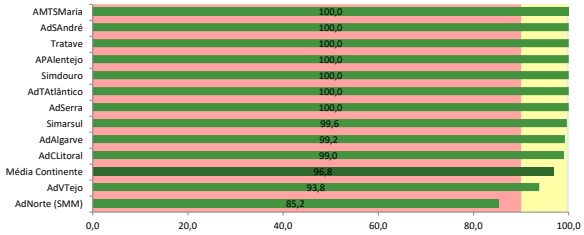


Figura 401. AR07 alta – Adesão ao serviço (%)

A-III.4.8. AR08 BAIXA – ADESÃO AO SERVIÇO POR REDE FIXA

Norte

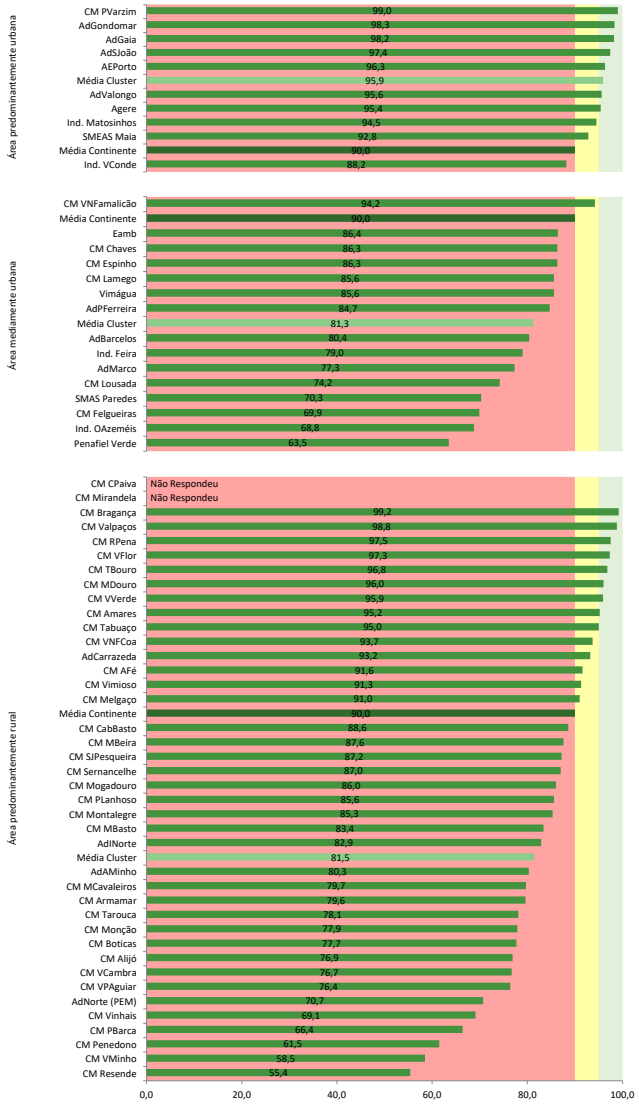


Figura 402. AR08 baixa – Adesão ao serviço por rede fixa (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

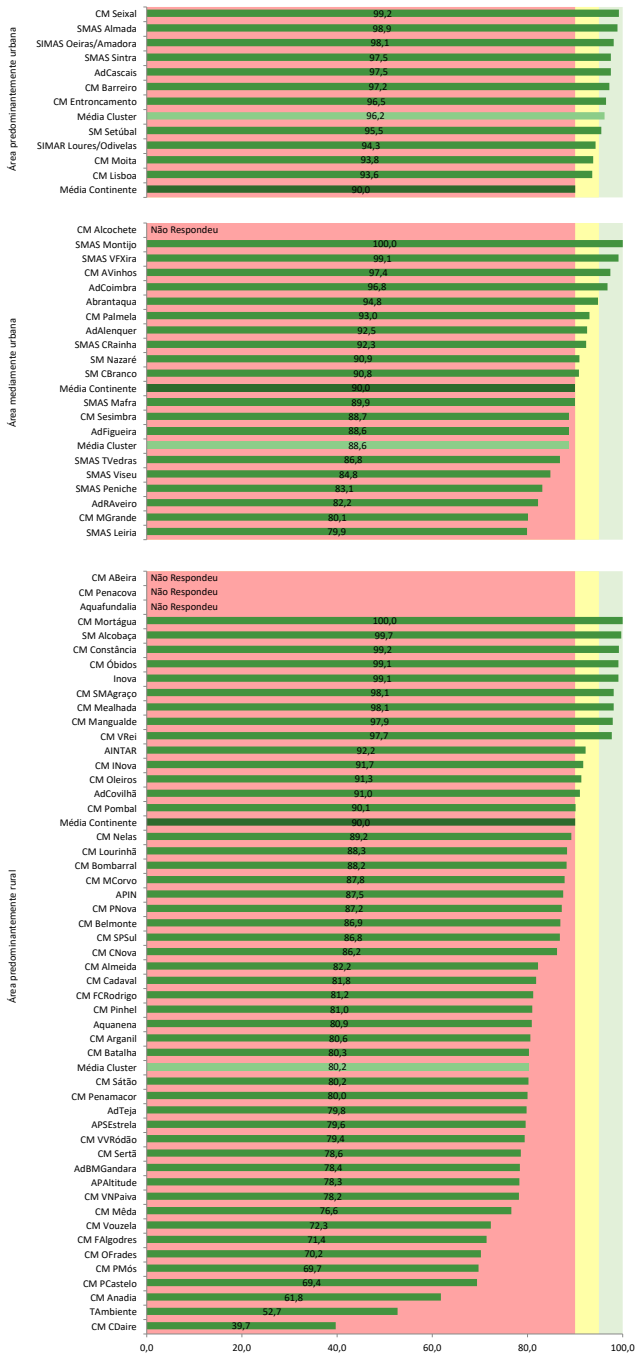


Figura 403. AR08 baixa – Adesão ao serviço por rede fixa (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve



Figura 404. AR08 baixa – Adesão ao serviço por rede fixa (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.9. AR09 ALTA E BAIXA – REABILITAÇÃO DE COLETORES

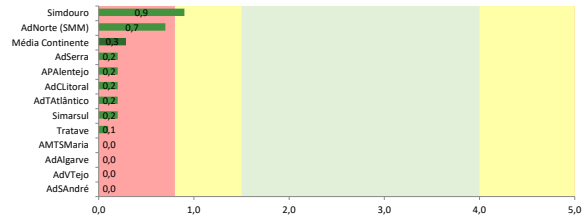


Figura 405. AR09 alta – Reabilitação de coletores (%/ano)

Norte

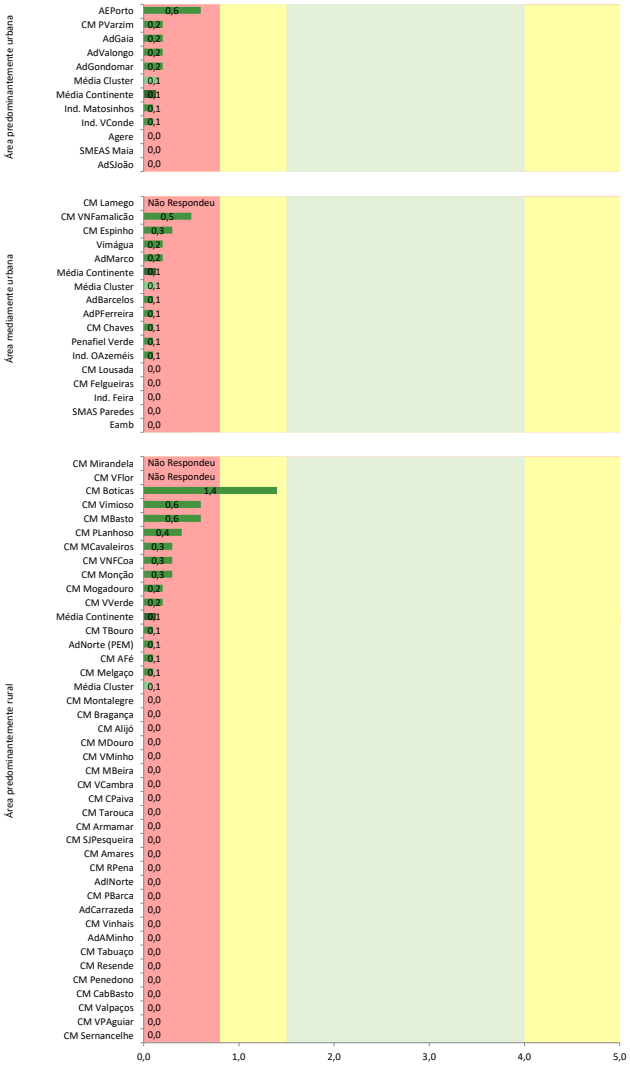


Figura 406. AR09 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

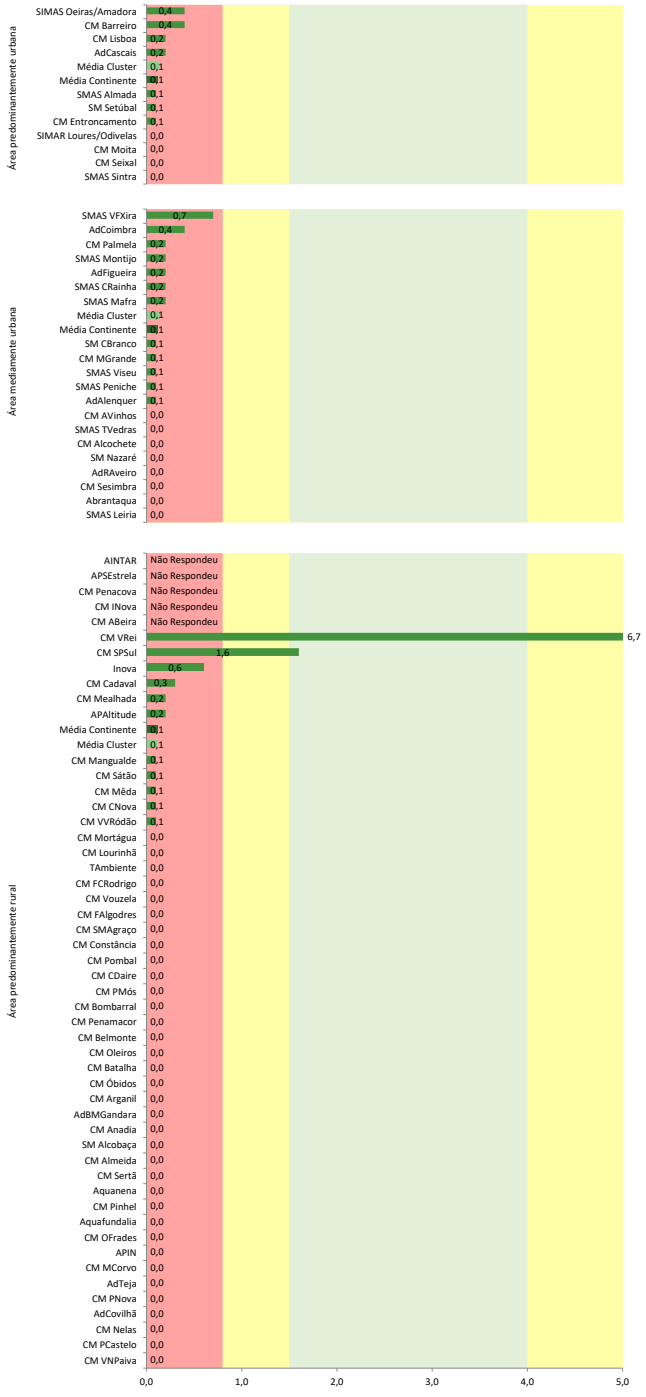


Figura 407. AR09 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

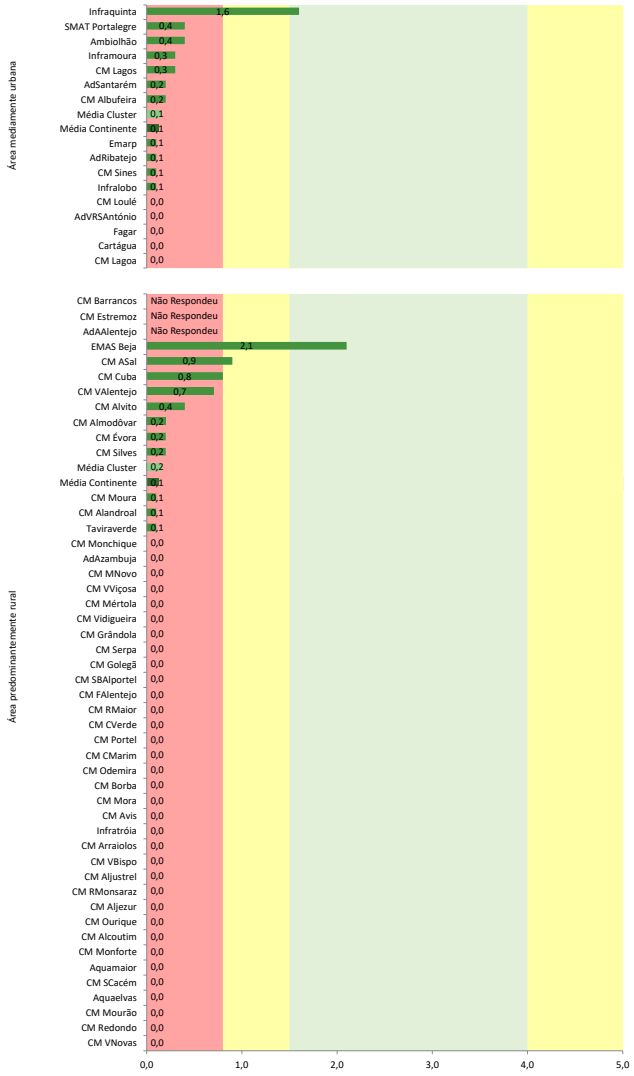


Figura 408. AR09 baixa – Reabilitação de coletores (%/ano) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.10. AR10 ALTA E BAIXA – OCORRÊNCIA DE COLAPSOS ESTRUTURAIS EM COLETORES

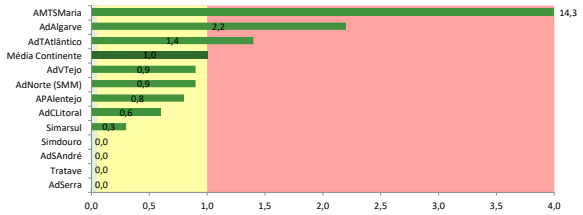


Figura 409. AR10 alta – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)]

Norte

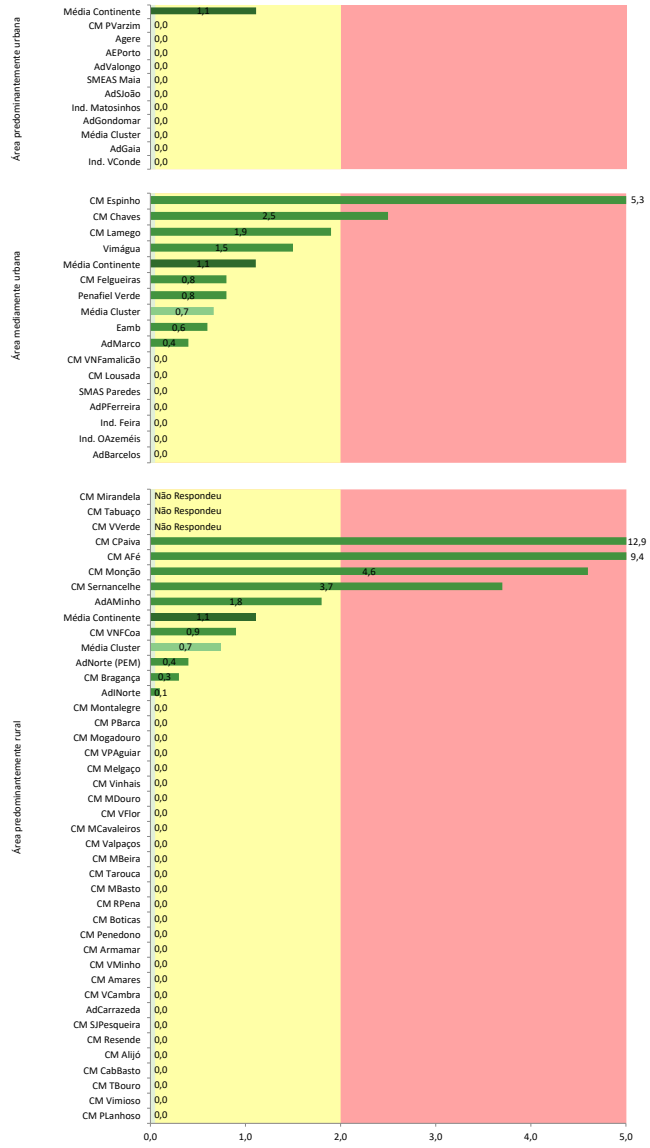


Figura 410. AR10 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

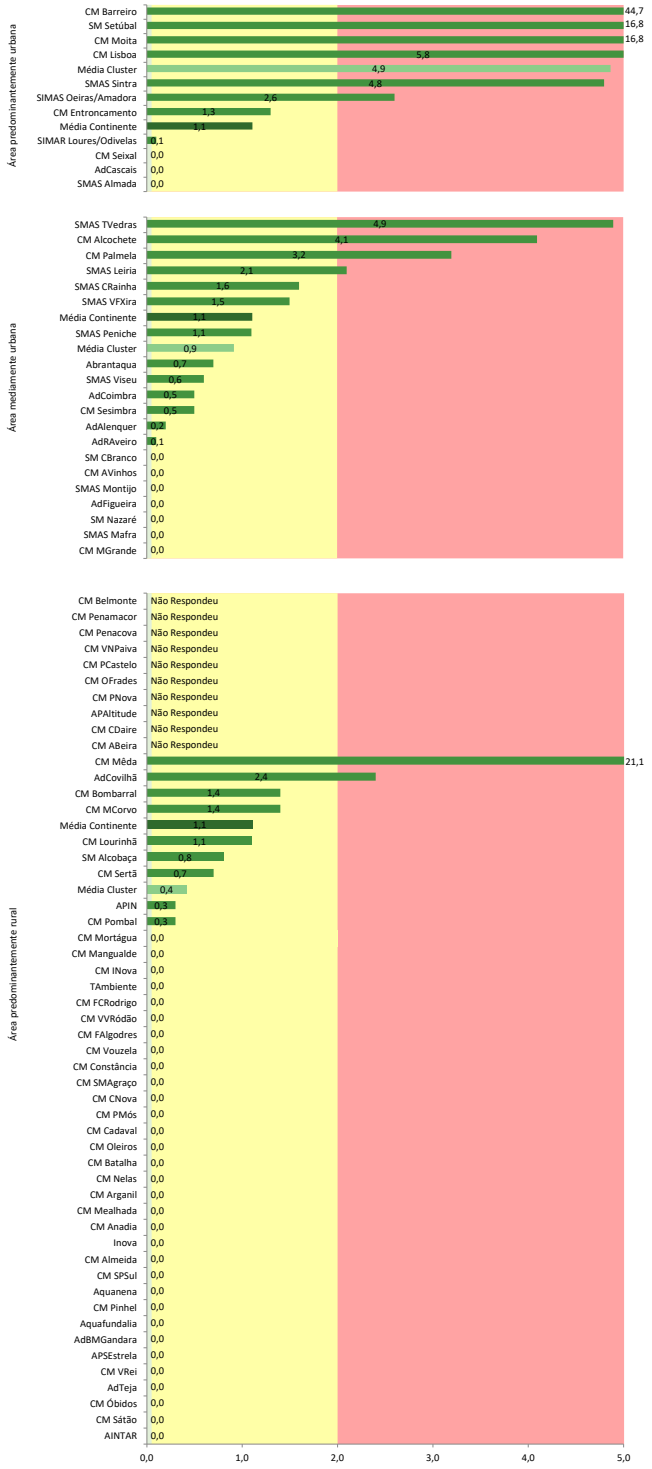


Figura 411. AR10 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

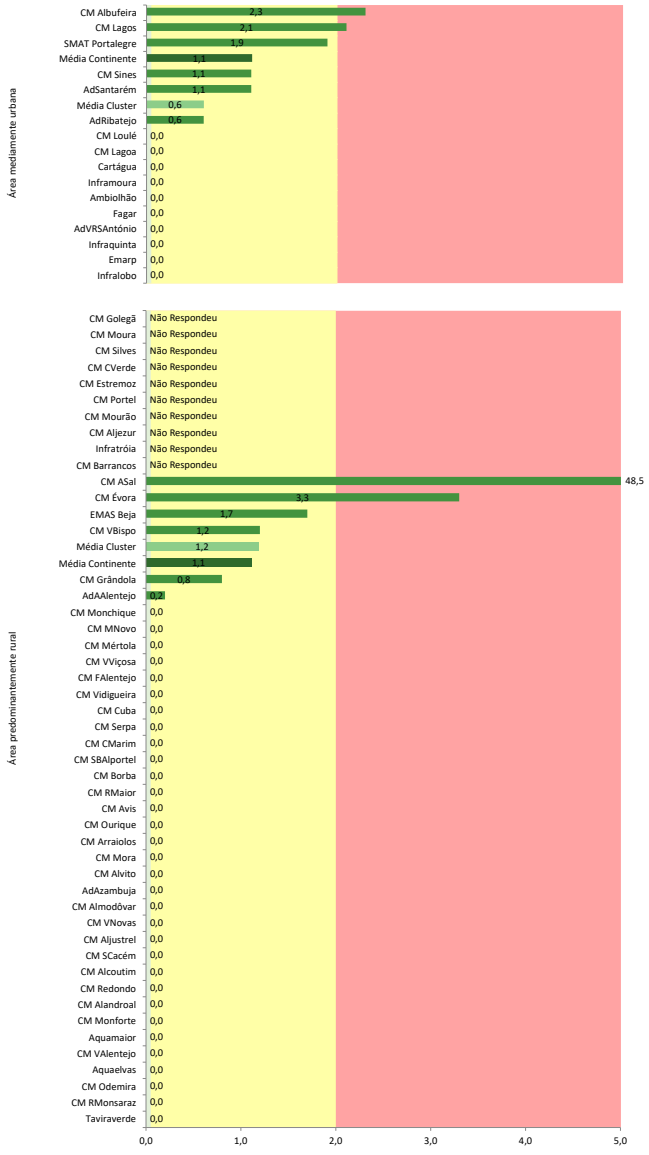


Figura 412. AR10 baixa – Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.11. AR11 ALTA E BAIXA – MONITORIZAÇÃO DA CONDIÇÃO DE COLETORES

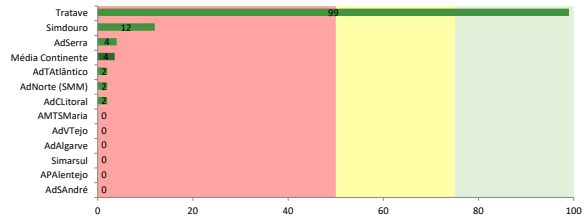


Figura 413. AR11 alta – Monitorização da condição de coletores (%)

Norte

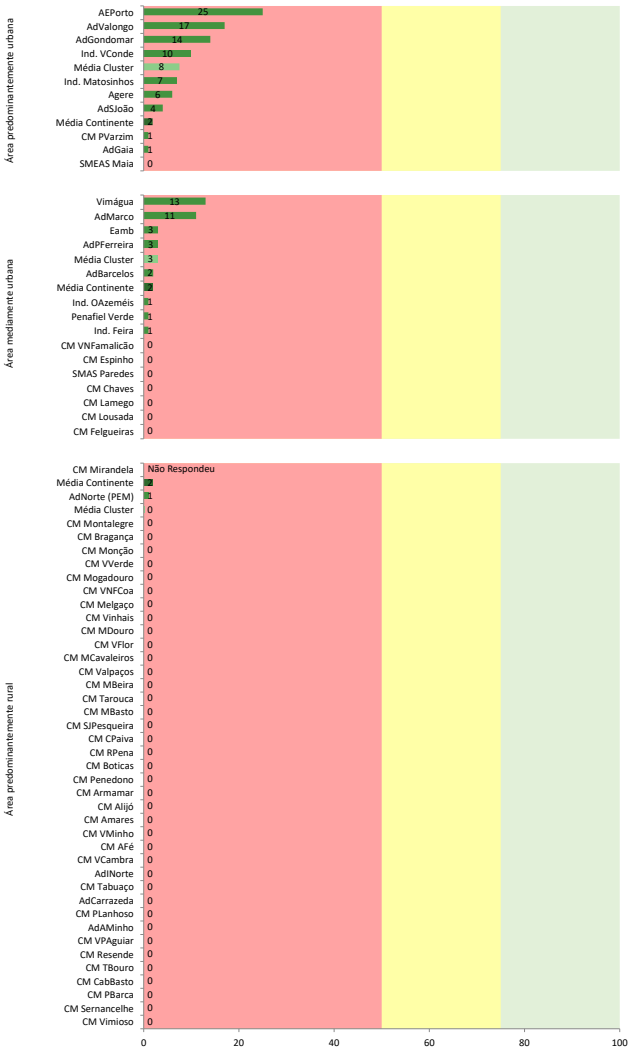


Figura 414. AR11 baixa – Monitorização da condição de coletores (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

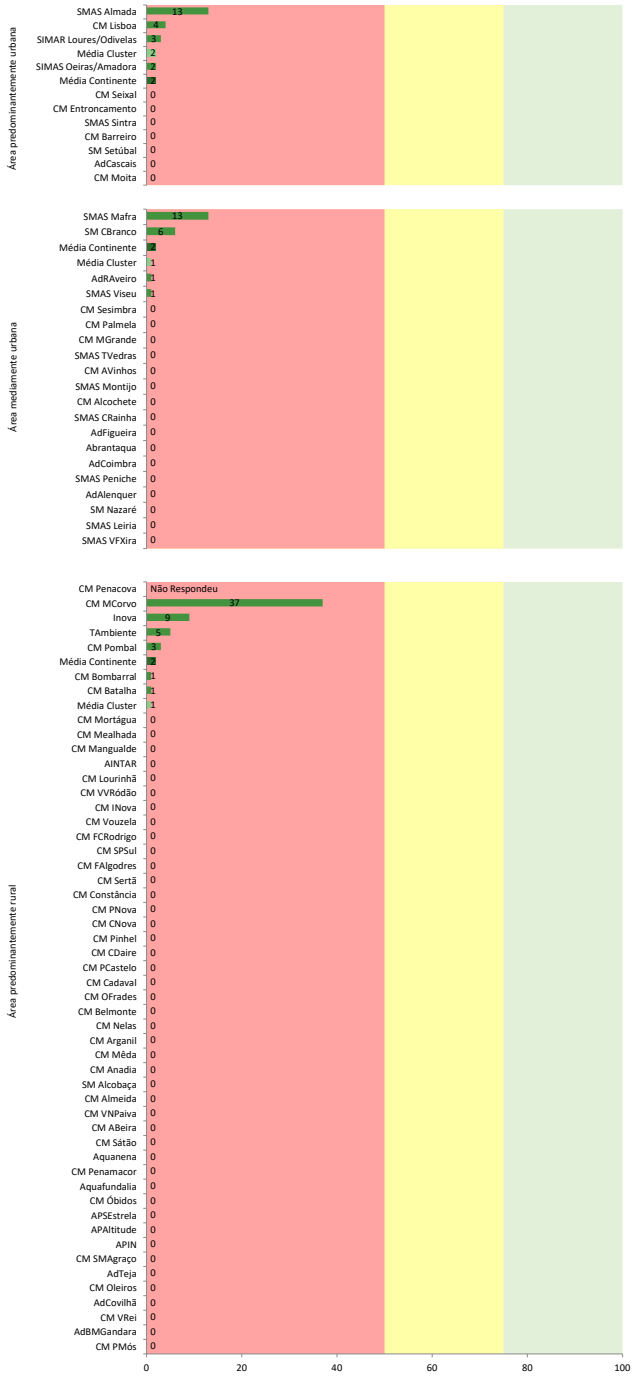


Figura 415. AR11 baixa – Monitorização da condição de coletores (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

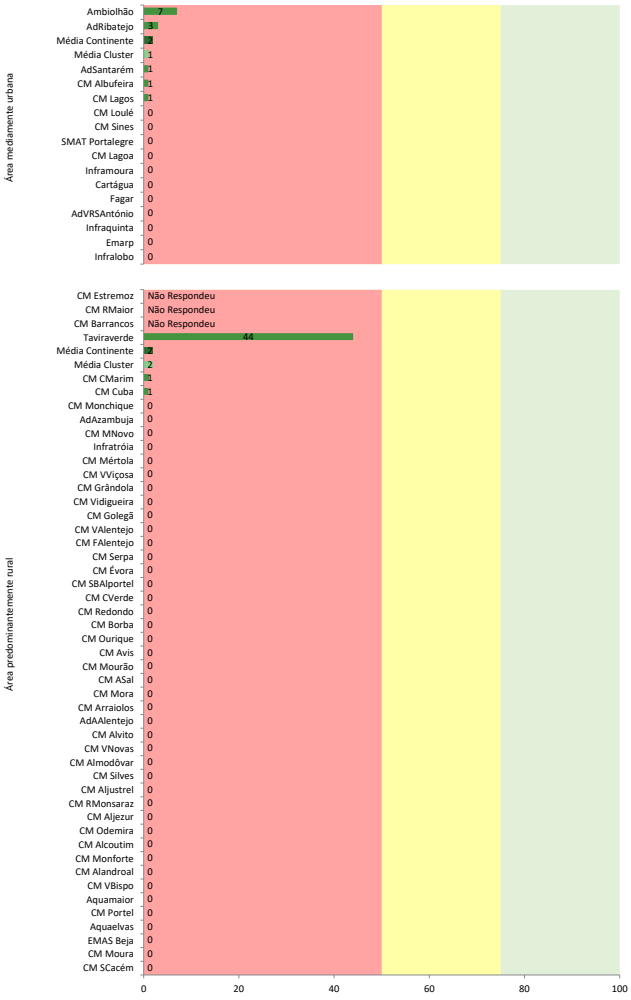


Figura 416. AR11 baixa – Monitorização da condição de coletores (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.12. AR12 ALTA E BAIXA – UTILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TRATAMENTO

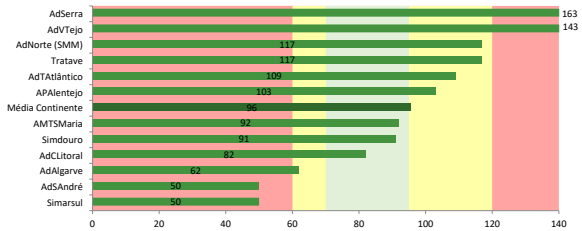


Figura 417. AR12 alta – Utilização da infraestrutura de tratamento (%)

Norte

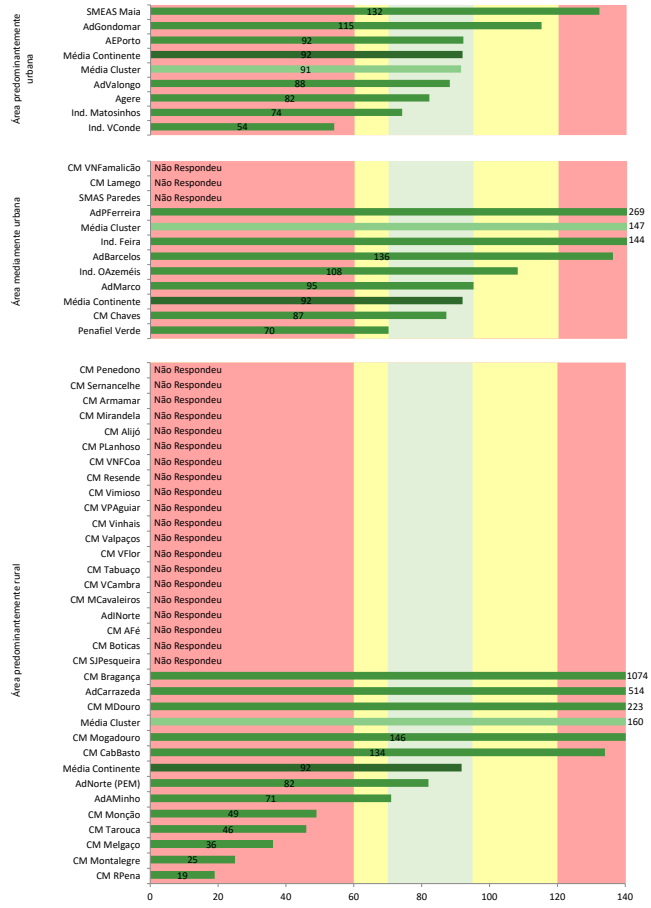


Figura 418. AR12 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

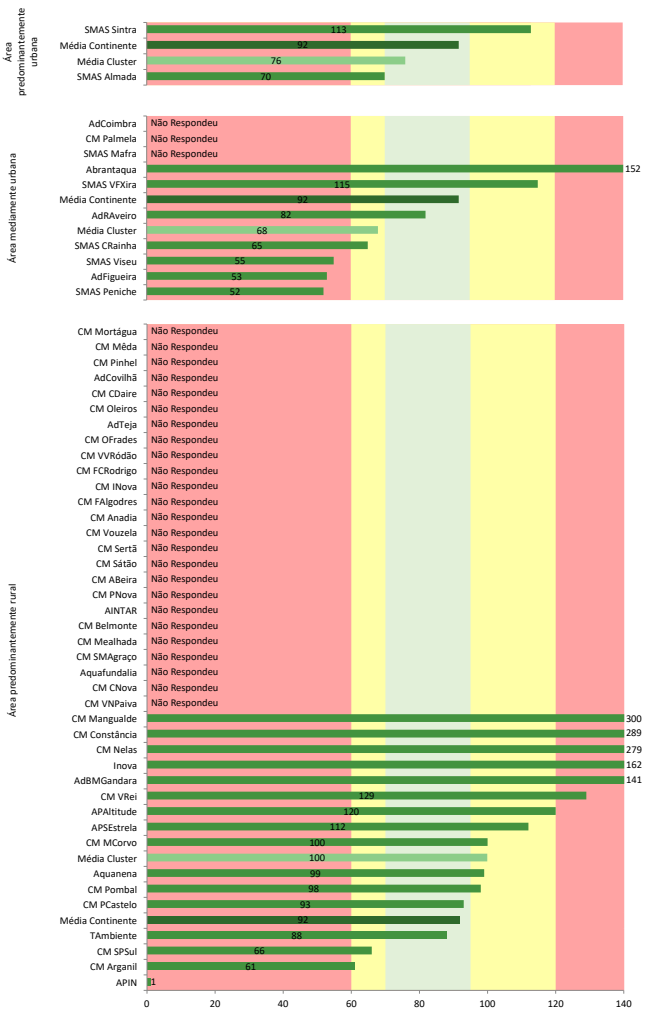


Figura 419. AR12 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

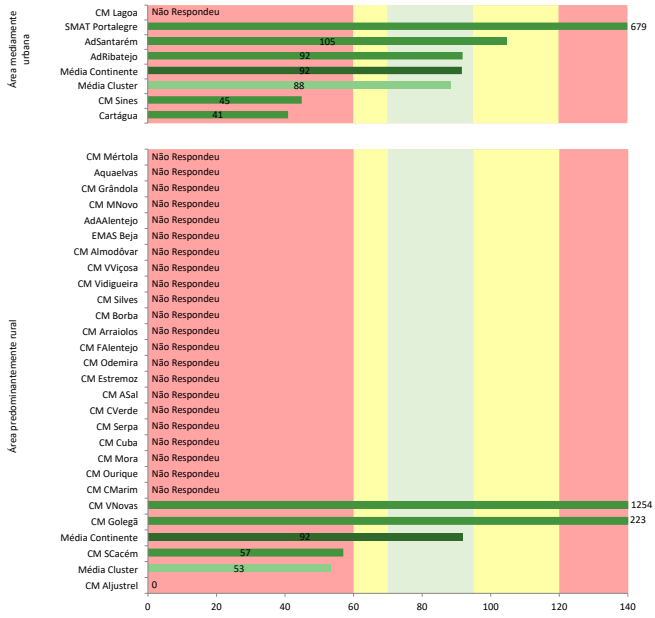


Figura 420. AR12 baixa – Utilização da infraestrutura de tratamento (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.13. AR13 ALTA – ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NO TRANSPORTE E TRATAMENTO

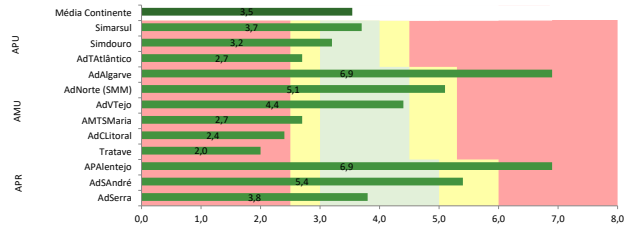


Figura 421. AR13 alta – Adequação dos recursos humanos no transporte e tratamento [n.º/(10^6 m^3.ano)]

A-III.4.14. AR14 BAIXA – ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NO TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

Norte

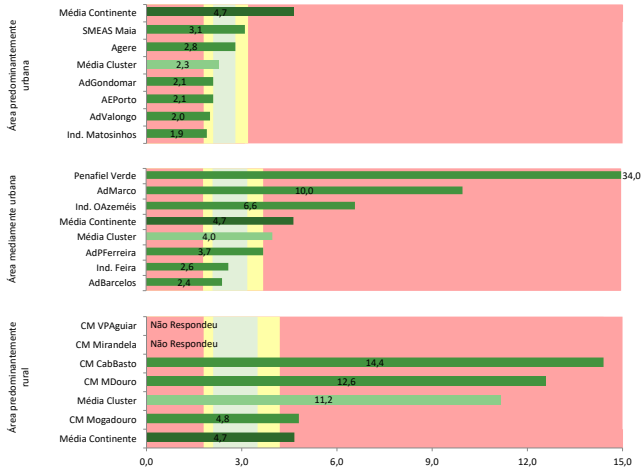


Figura 422. AR14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais [n.º/(10^6 m^3.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

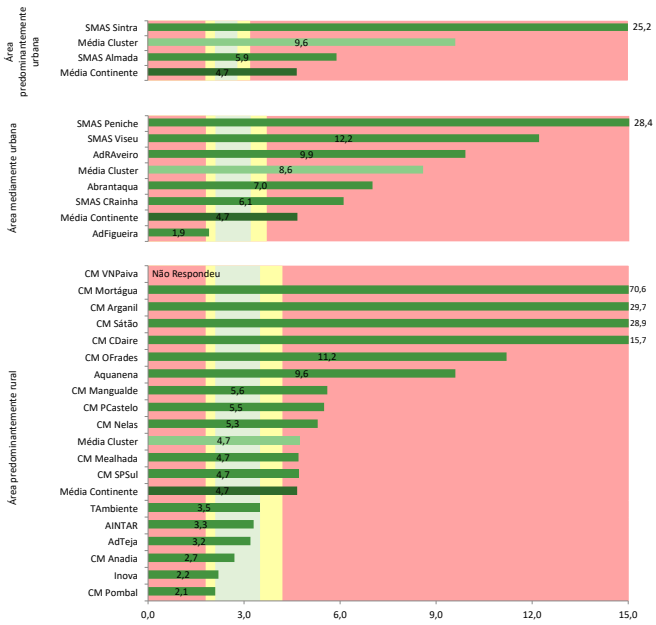


Figura 423. AR14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais [n.º/(10^6 m^3.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

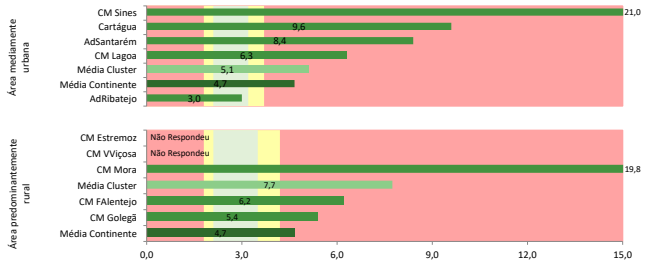


Figura 424. AR14 baixa – Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais [n.º/(10^6 m^3.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.15. AR15 BAIXA – ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NA RECOLHA E DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

Norte

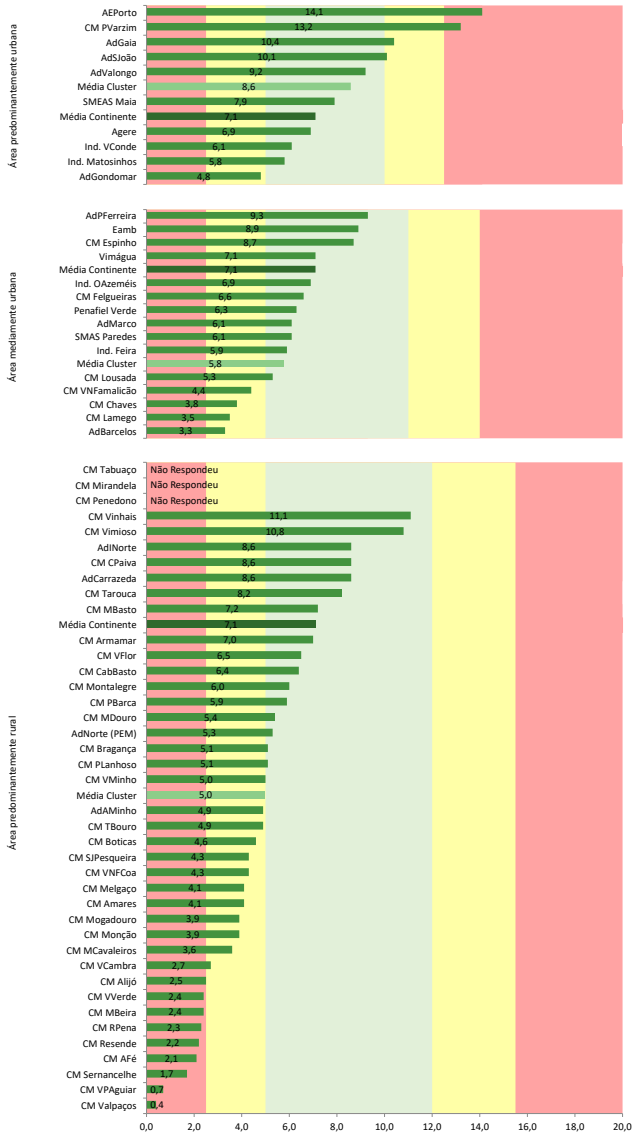


Figura 425. AR15 baixa – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

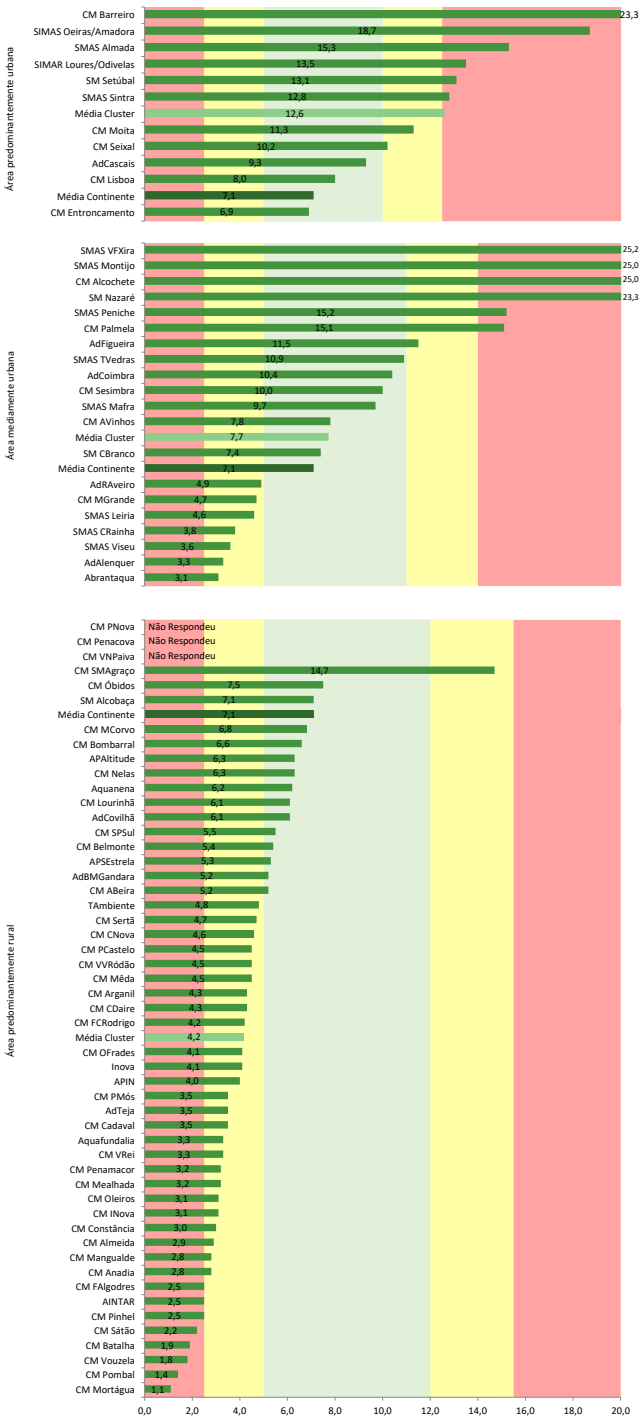


Figura 426. AR15 baixa – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

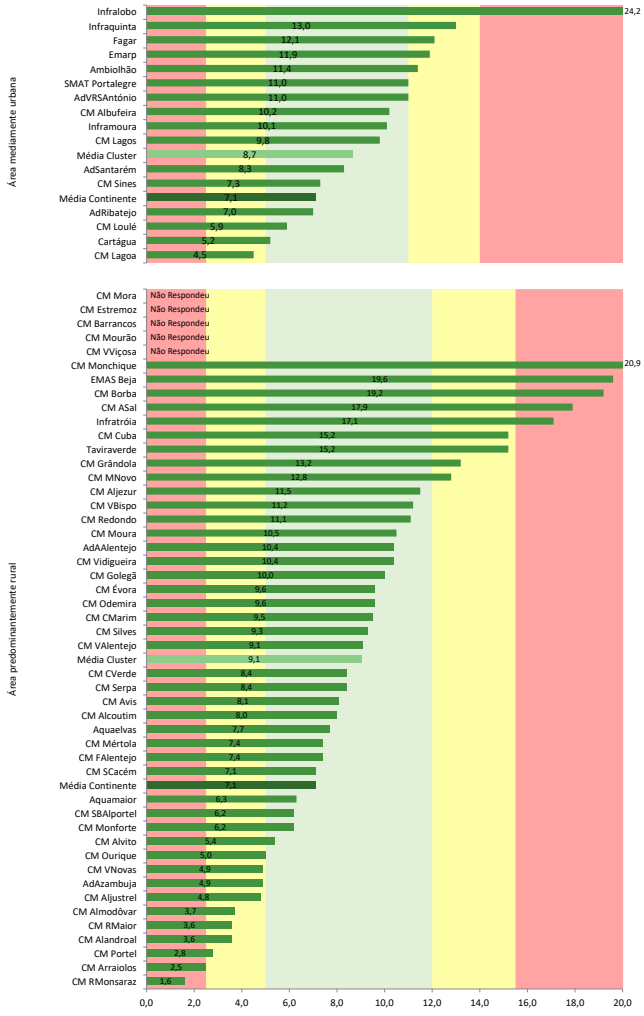


Figura 427. AR15 baixa – Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais [n.º/(100 km.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.16. AR16 ALTA E BAIXA – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DE INSTALAÇÕES ELEVATÓRIAS

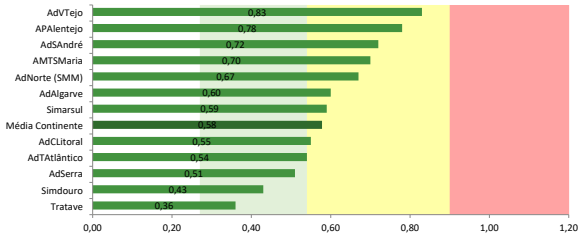


Figura 428. AR16 alta – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]

Norte

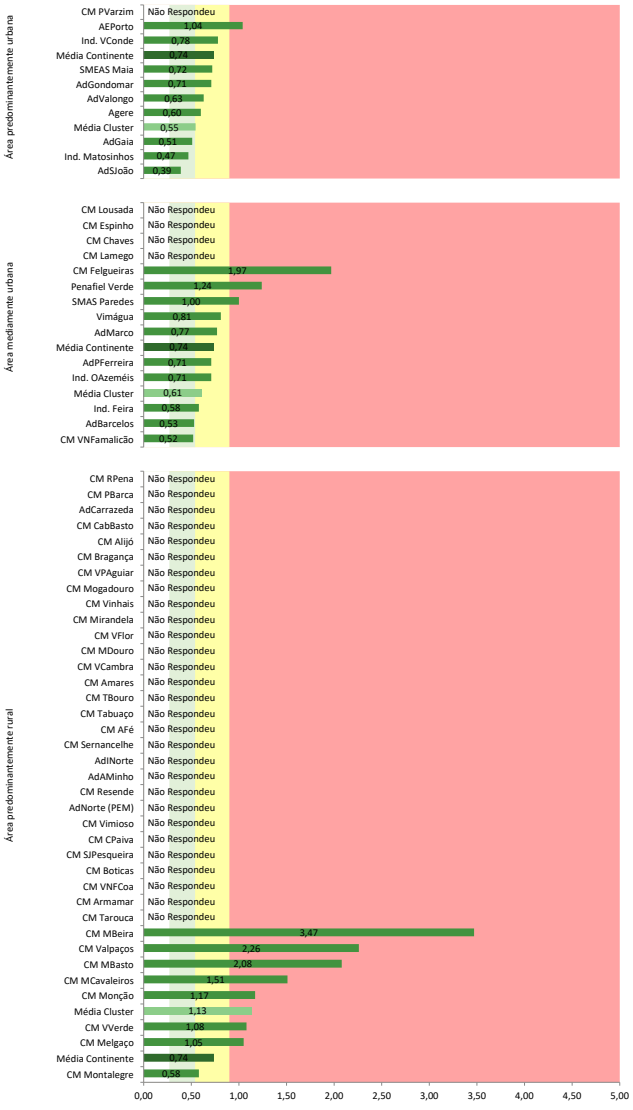


Figura 429. AR16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

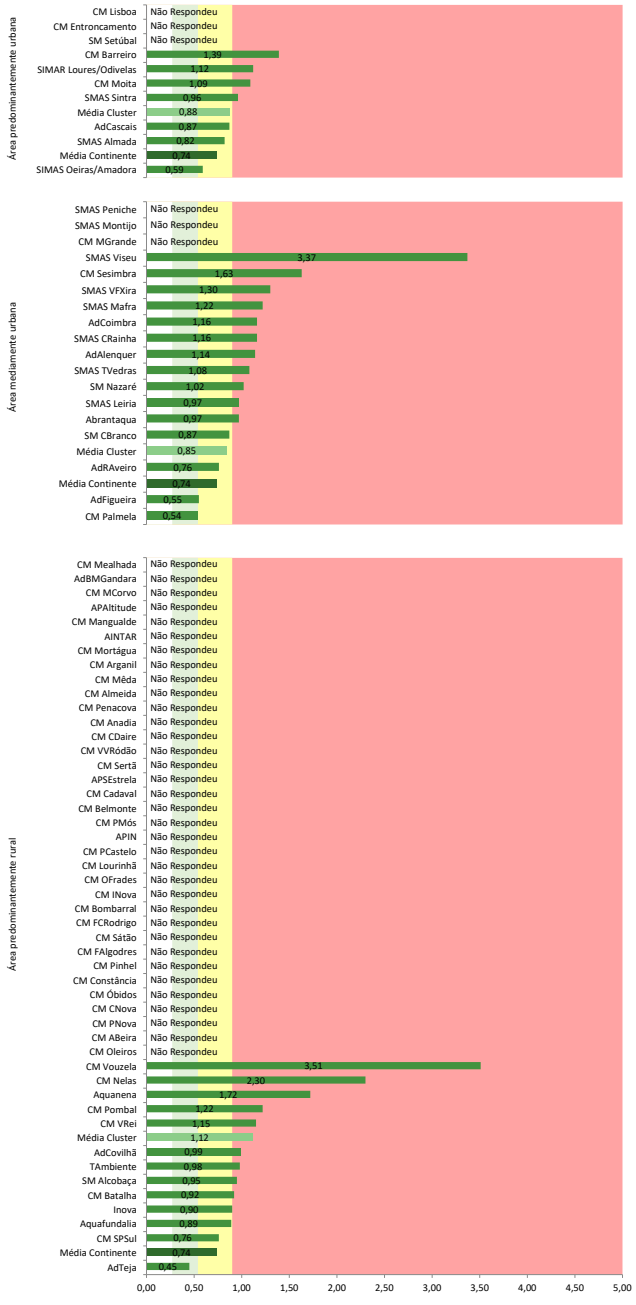


Figura 430. AR16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

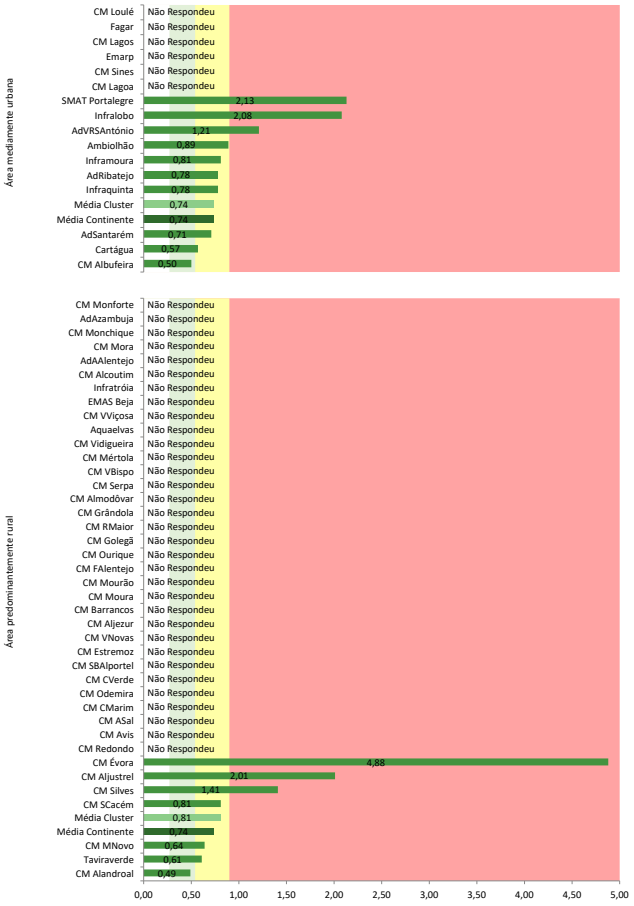
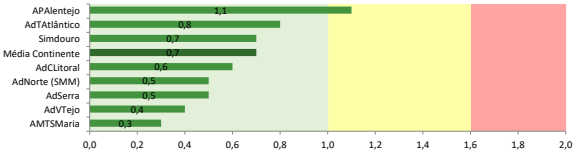


Figura 431. AR16 baixa – Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.17. AR17 ALTA E BAIXA – PRODUÇÃO DE LAMAS NO TRATAMENTO

Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l:



Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l:

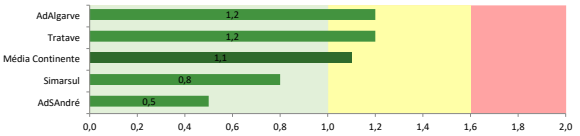
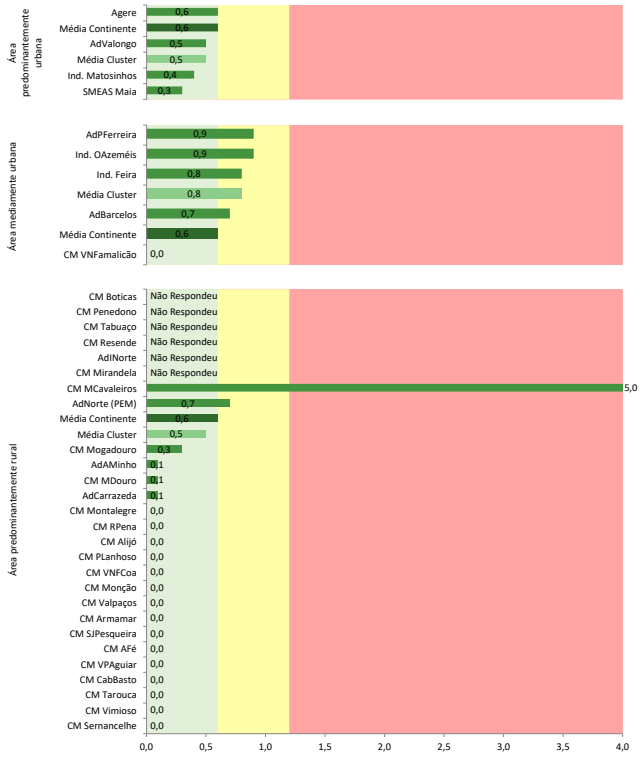


Figura 432. AR17 alta – Produção de lamas no tratamento (kg/m³)

Norte

Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l



Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l

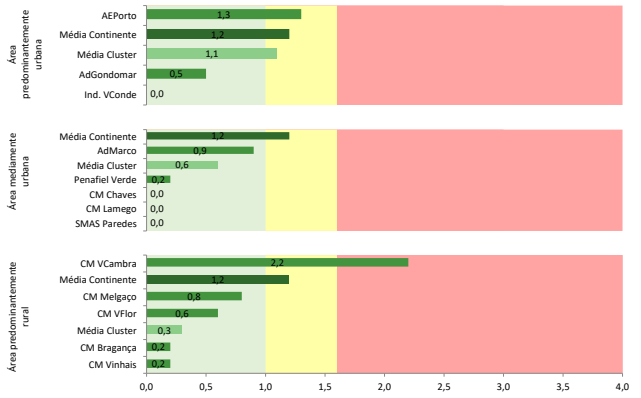
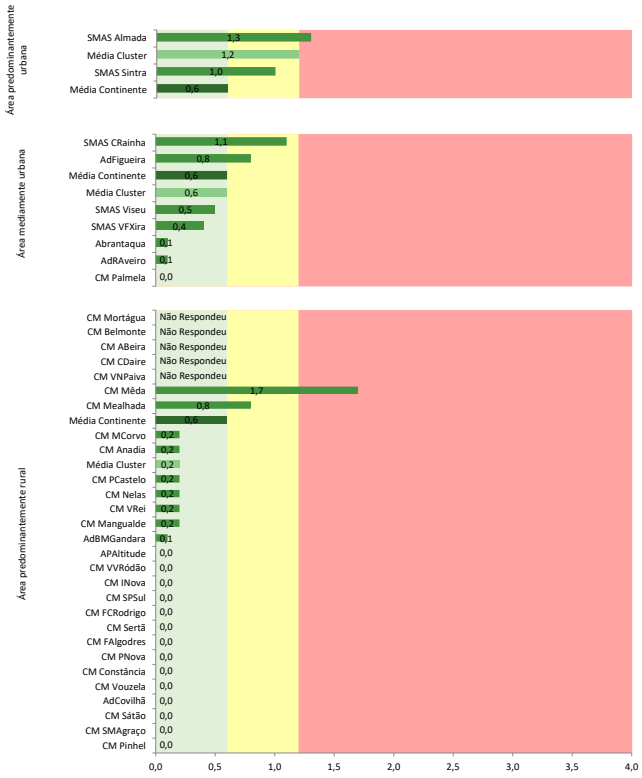


Figura 433. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m³) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l



Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l

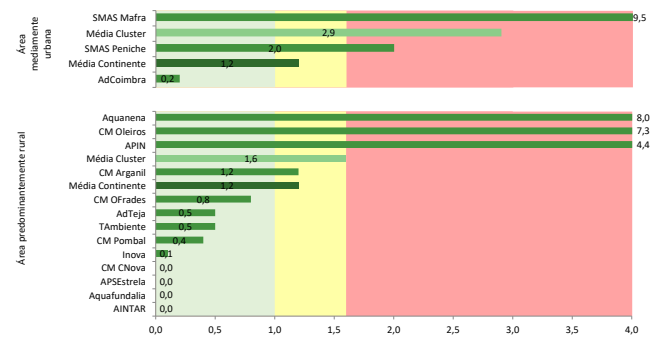
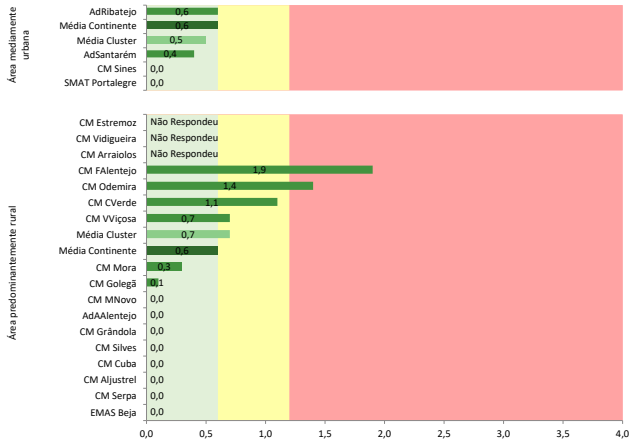


Figura 434. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m³) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO < 700 mg/l



Estações de tratamento com concentração média afluente em CQO ≥ 700 mg/l

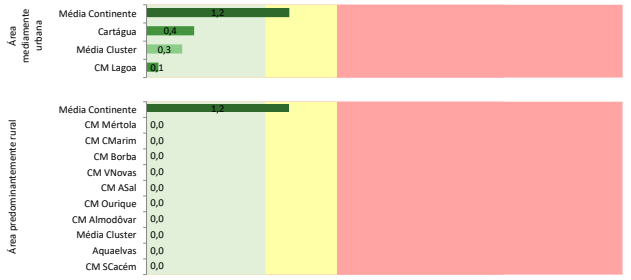
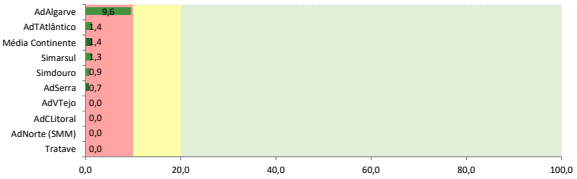


Figura 435. AR17 baixa – Produção de lamas no tratamento (kg/m³) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.18. AR18 ALTA E BAIXA – PRODUÇÃO DE ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO

Áreas com escassez elevada ou severa:



Áreas com escassez extrema:

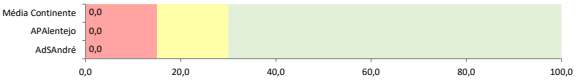
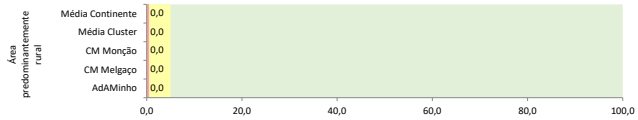


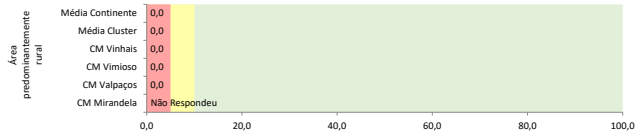
Figura 436. AR18 alta – Produção de água para reutilização (%)

Norte

Áreas sem escassez:



Áreas com escassez reduzida ou moderada:



Áreas com escassez elevada ou severa:

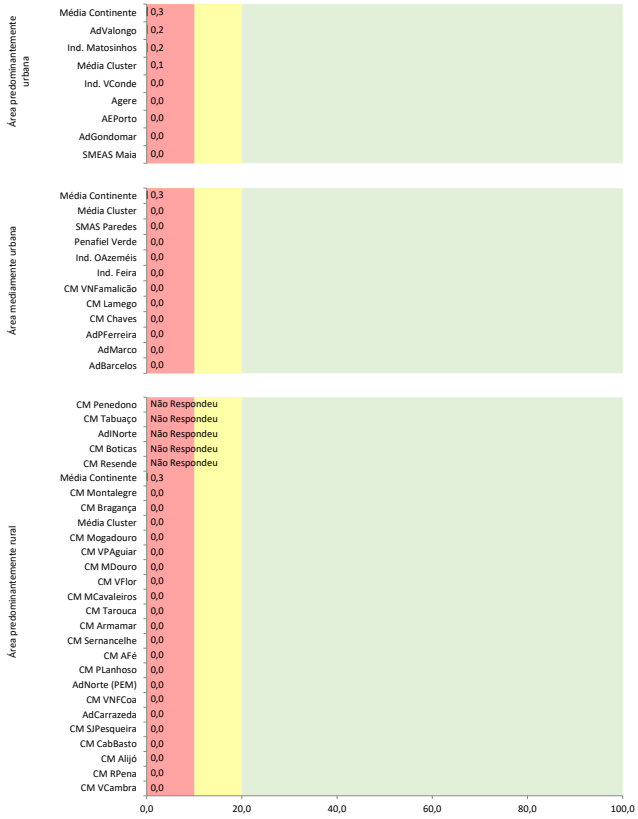


Figura 437. AR18 baixa – Produção de água para reutilização (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

Áreas com escassez elevada ou severa:

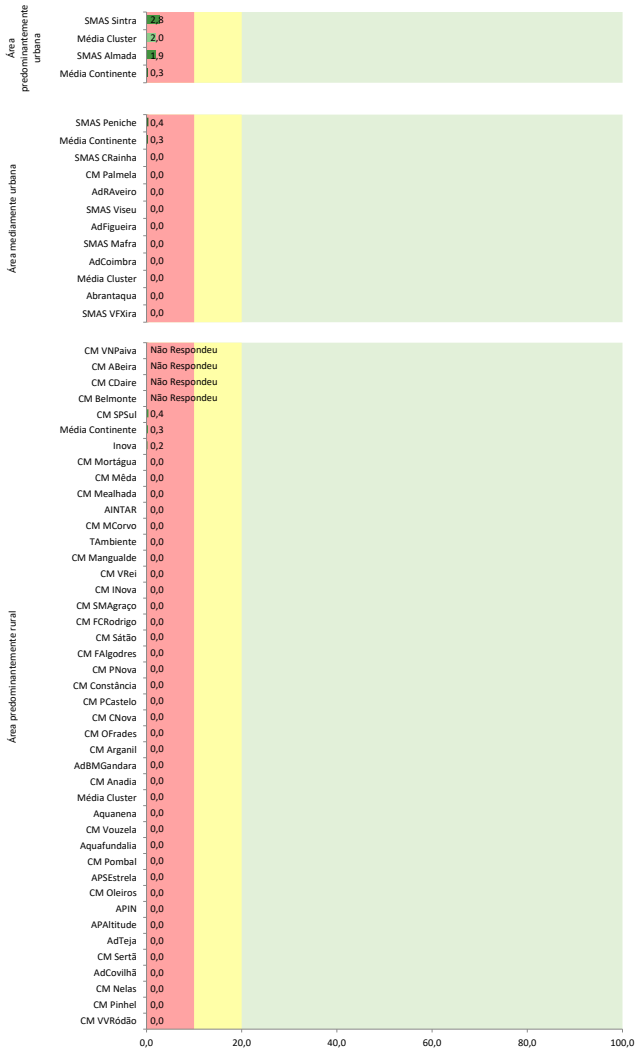
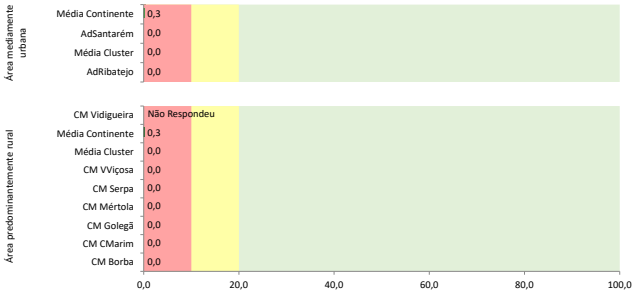


Figura 438. AR18 baixa – Produção de água para reutilização (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

Áreas com escassez elevada ou severa:



Áreas com escassez extrema:



Figura 439. AR18 baixa – Produção de água para reutilização (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.19. AR19 ALTA E BAIXA – PRODUÇÃO PRÓPRIA DE ENERGIA

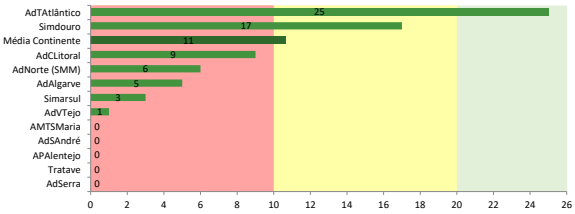


Figura 440. AR19 alta – Produção própria de energia (%)

Norte

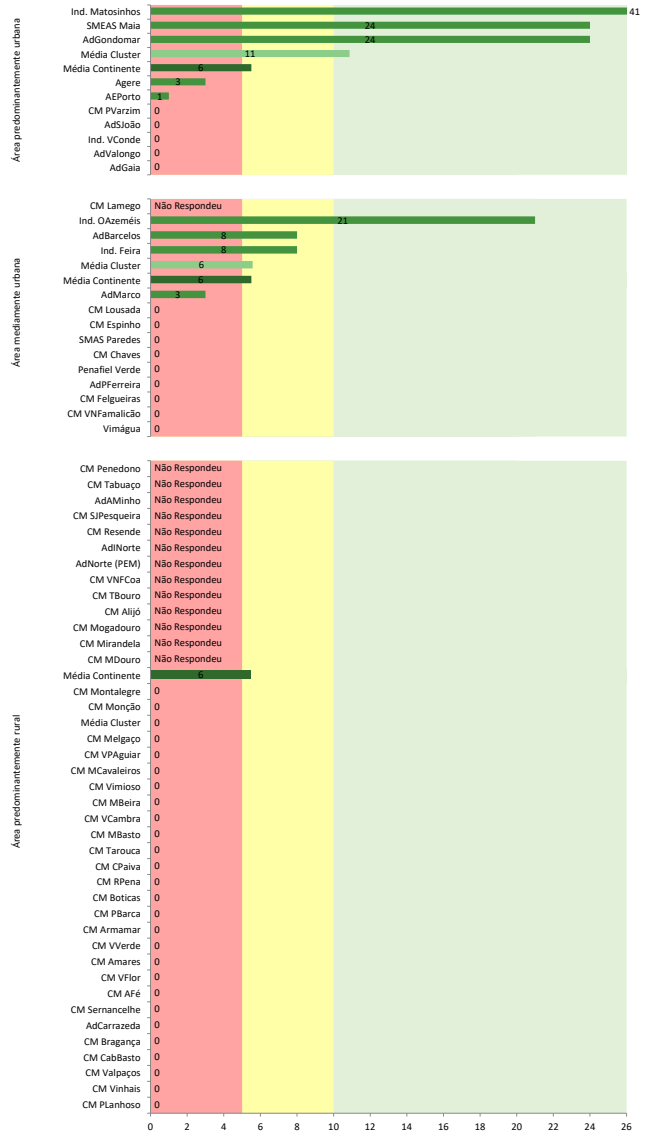


Figura 441. AR19 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

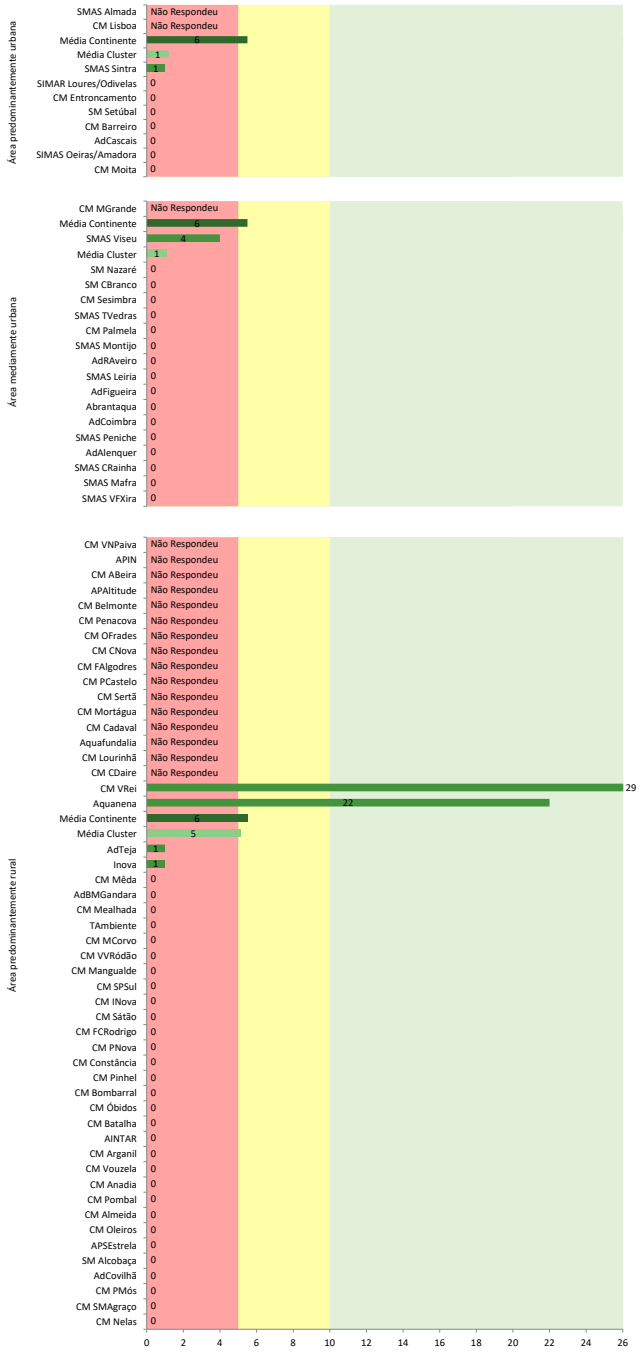


Figura 442. AR19 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

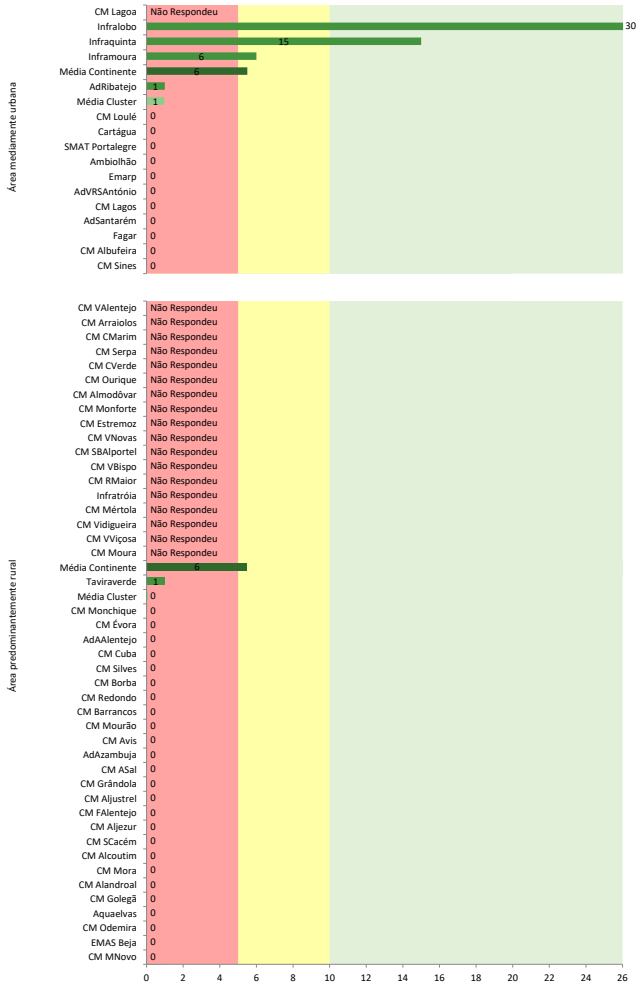


Figura 443. AR19 baixa – Produção própria de energia (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.20. AR20 ALTA E BAIXA – CONTROLO DE DESCARGAS DE EMERGÊNCIA E DE TEMPESTADE

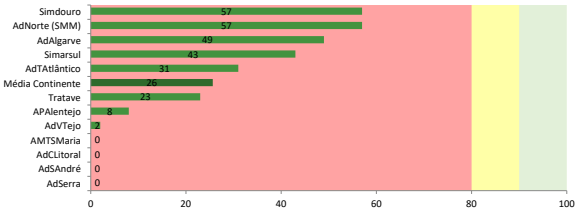


Figura 444. AR20 alta – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%)

Norte

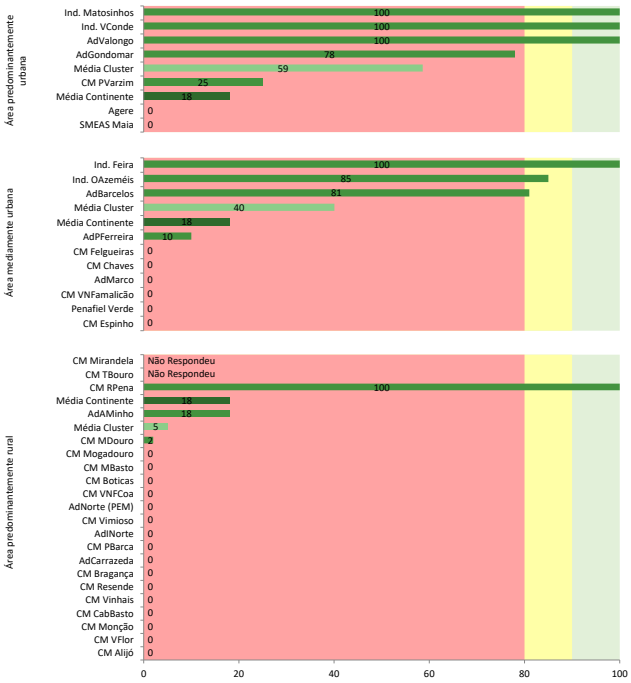


Figura 445. AR20 baixa – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

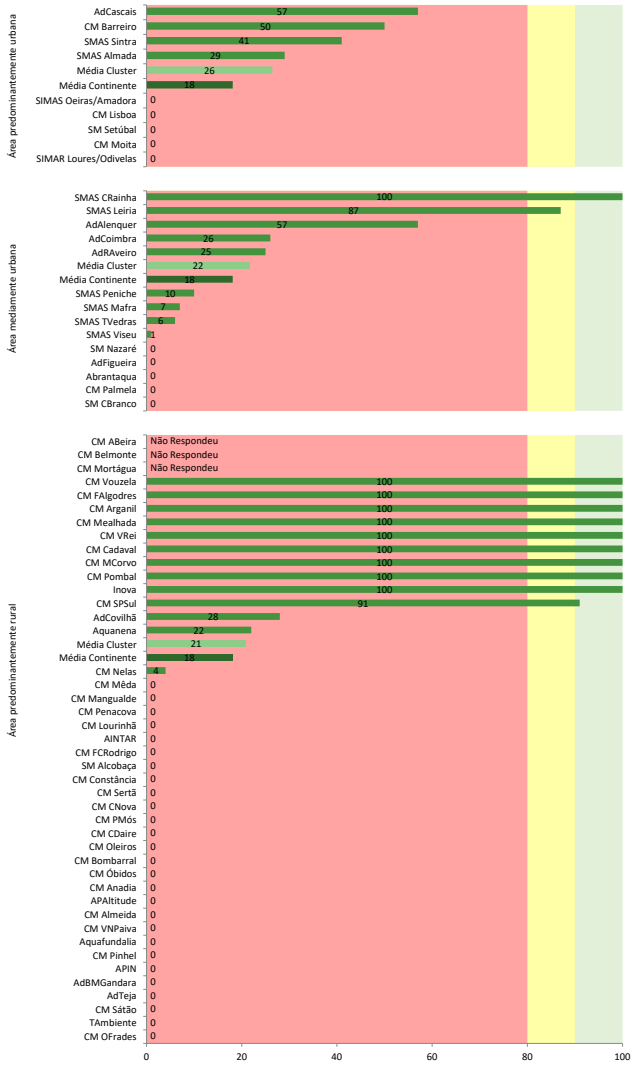


Figura 446. AR20 baixa – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

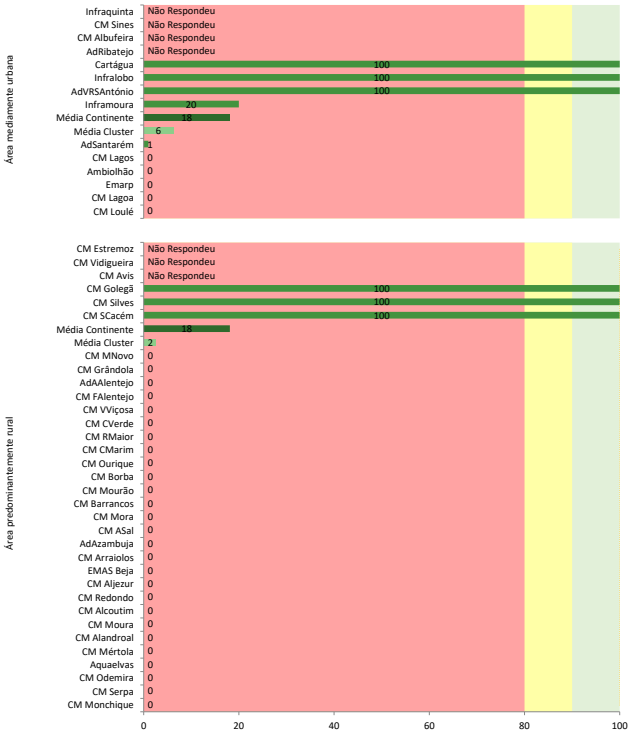


Figura 447. AR20 baixa – Controlo de descargas de emergência e de tempestade (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.4.21. AR21 ALTA E BAIXA – CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE DESCARGA

No decorrer do ciclo de avaliação, por motivos externos à ERSAR, não foi possível ter a informação relativa ao dado "dAR55 – Equivalente de população com tratamento satisfatório" conforme os requisitos definidos no Guia Técnico n.º 27, pelo que a ERSAR considerou que o indicador em análise teria de assumir a classificação de "Não aplicável" (NA) na Ficha de Avaliação, para todas as entidades gestoras que dispõem de instalações de tratamento.

A-III.5. COMPARAÇÃO DO DESEMPENHO DAS ENTIDADES NOS INDICADORES DO SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

Apresenta-se de seguida a comparação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras em alta e baixa (*benchmarking*), organizada por *cluster*, assinalando-se também a média do mesmo e a média de Portugal continental.

A-III.5.1. RU01 BAIXA – ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE DEPOSIÇÃO SELETIVA DE BIORRESÍDUOS

Norte

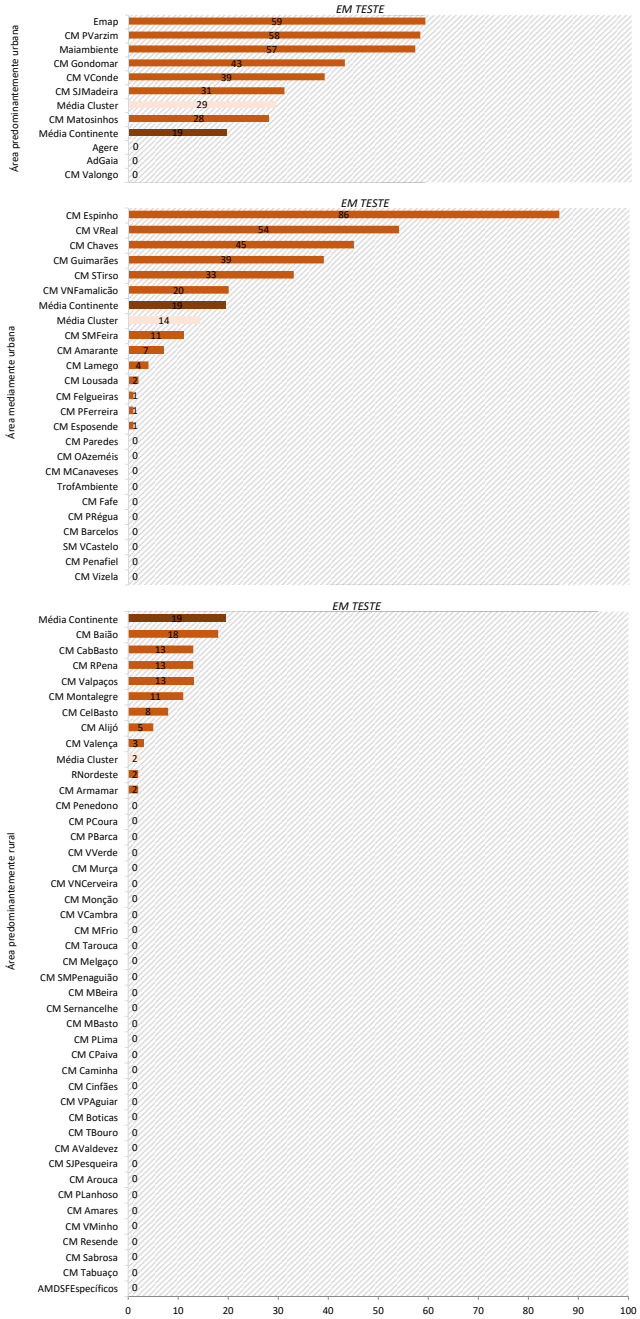


Figura 448. RU01 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

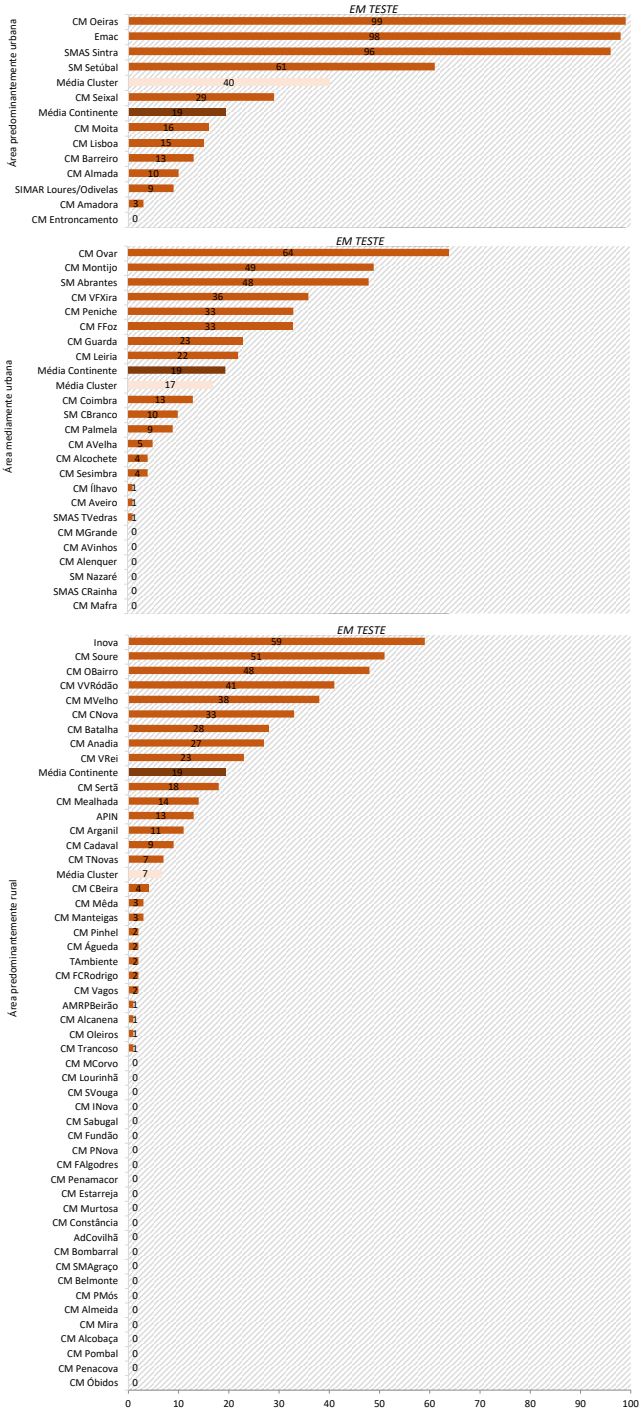


Figura 449. RU01 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

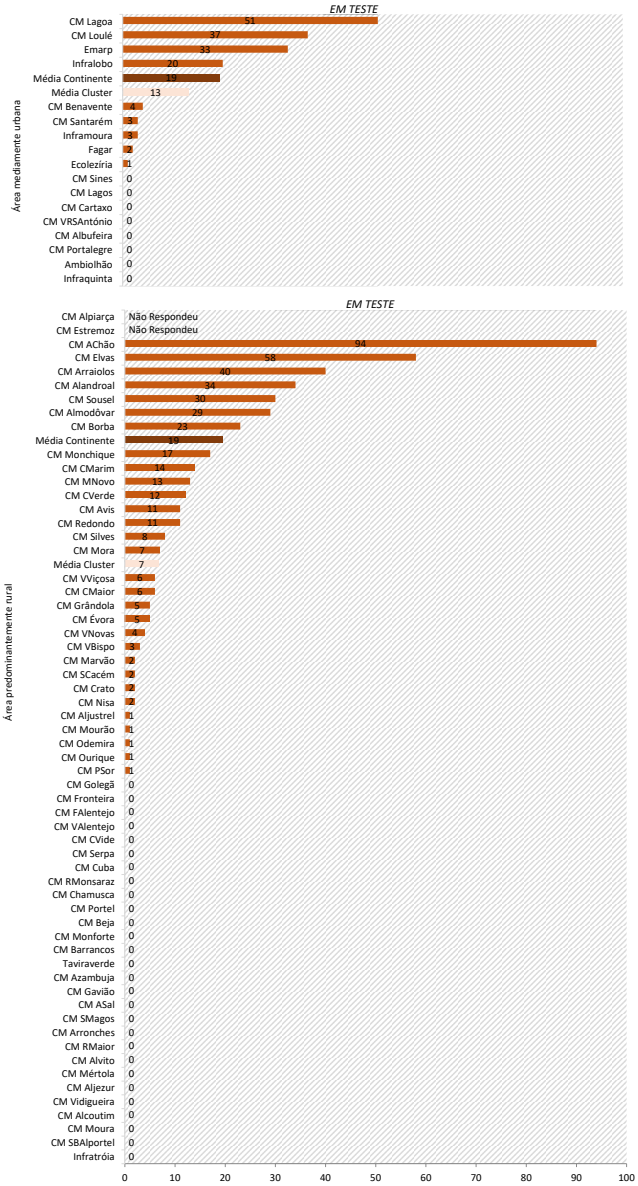


Figura 450. RU01 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.2. RU02 ALTA E BAIXA – ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO DE DEPOSIÇÃO SELETIVA MULTIMATERIAL

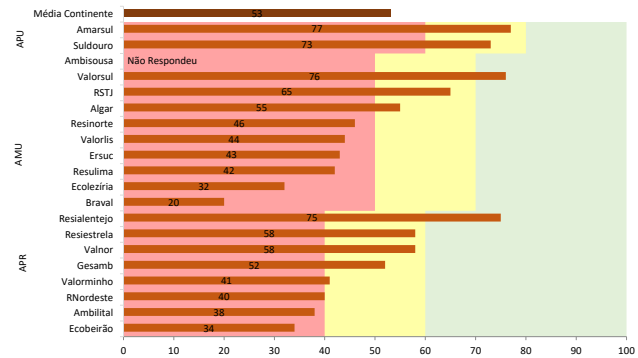


Figura 451. RU02 alta – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial (%)

Norte

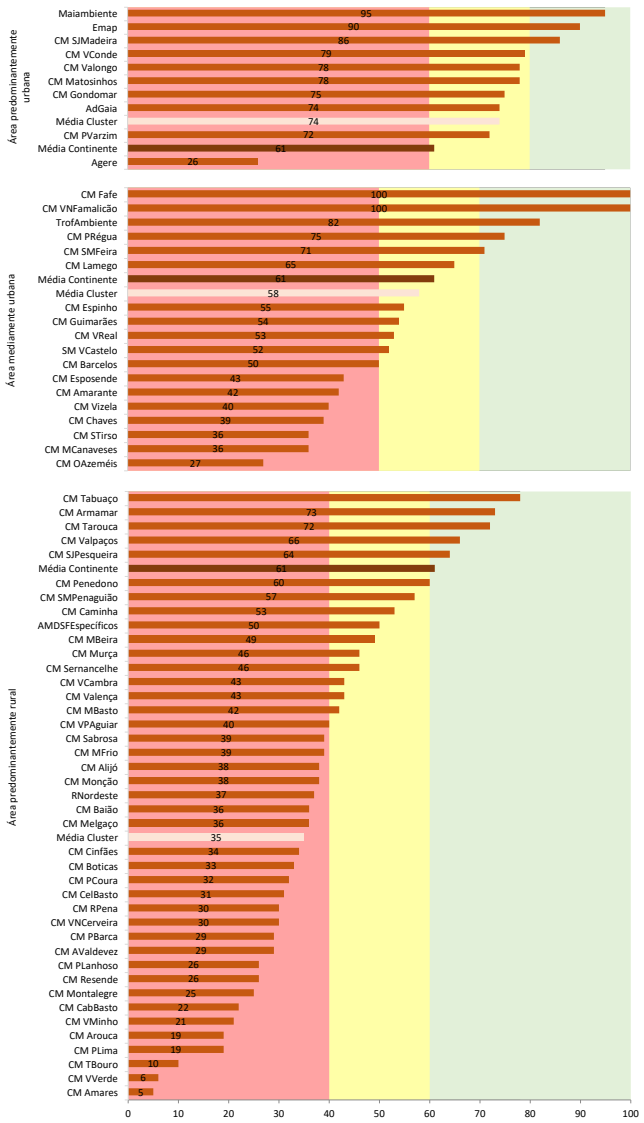


Figura 452. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

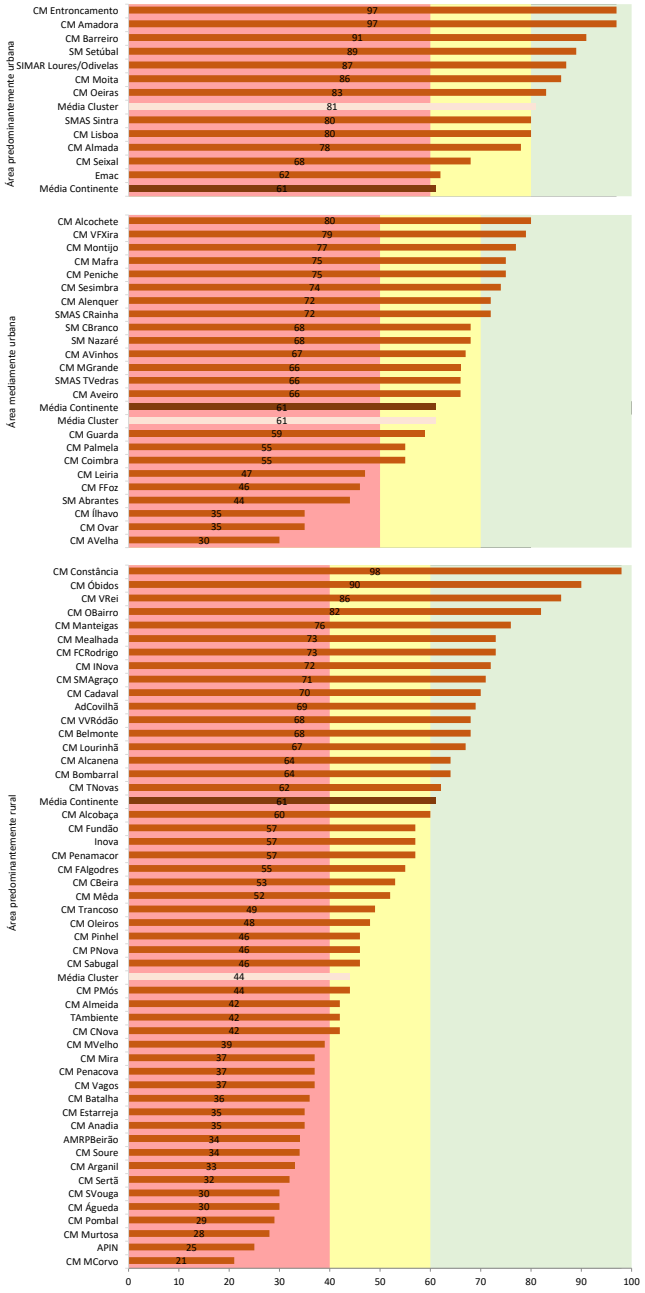


Figura 453. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

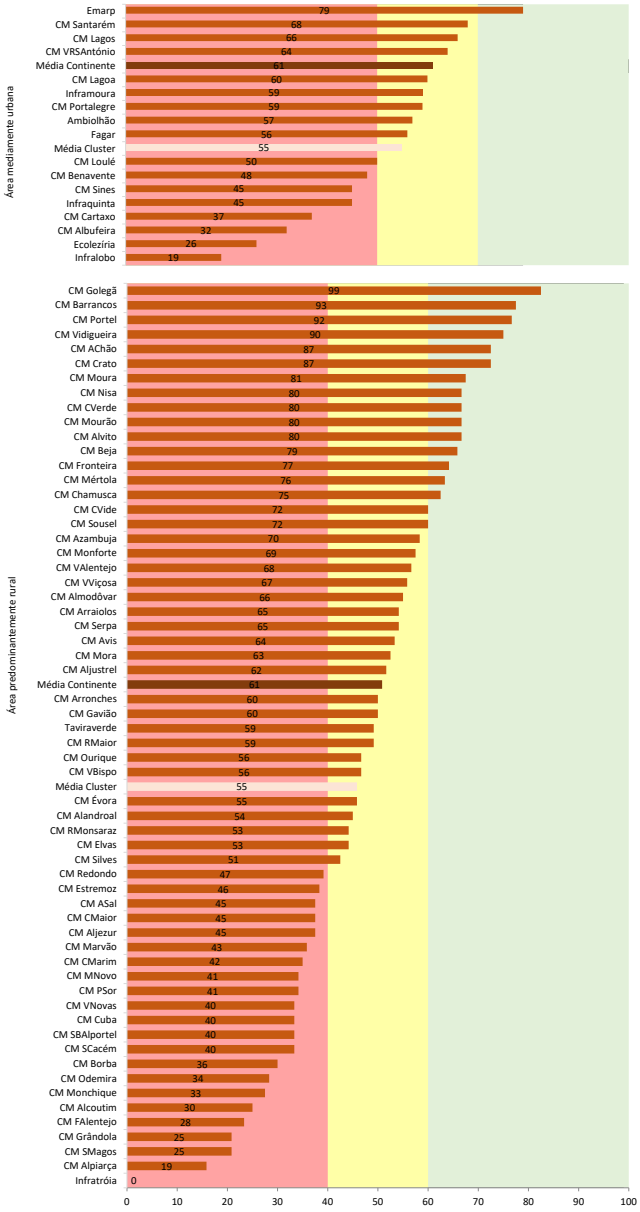


Figura 454. RU02 baixa – Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.3. RU03 BAIXA – ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DO SERVIÇO

Norte

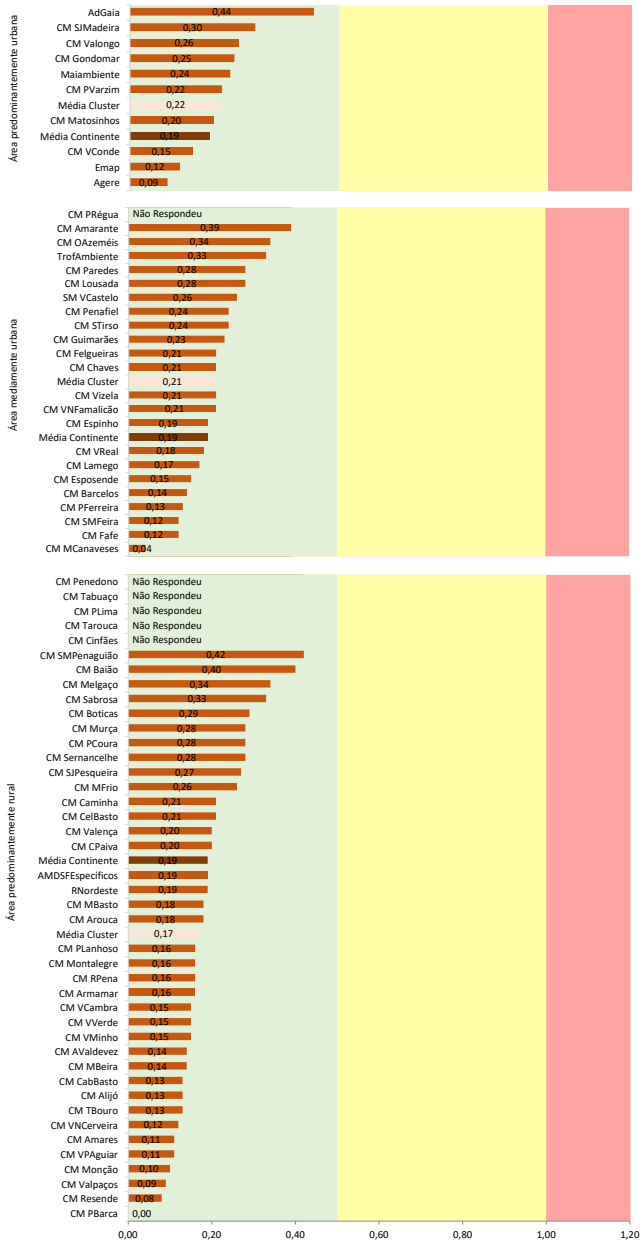


Figura 455. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

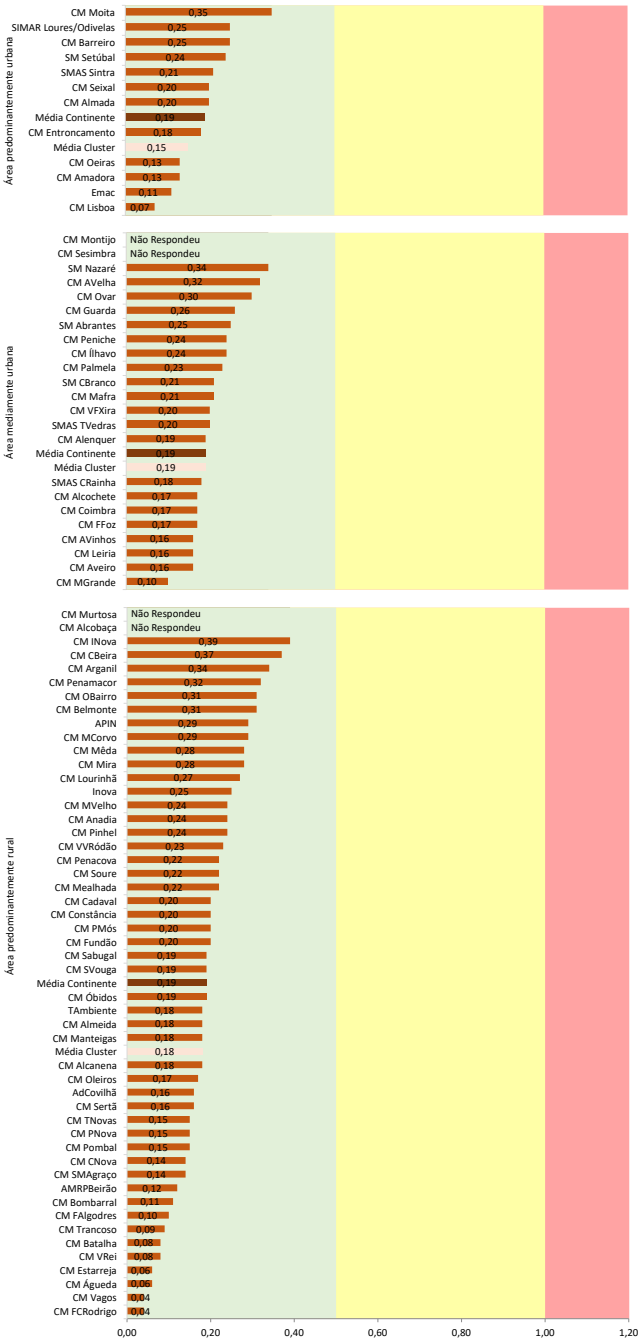


Figura 456. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

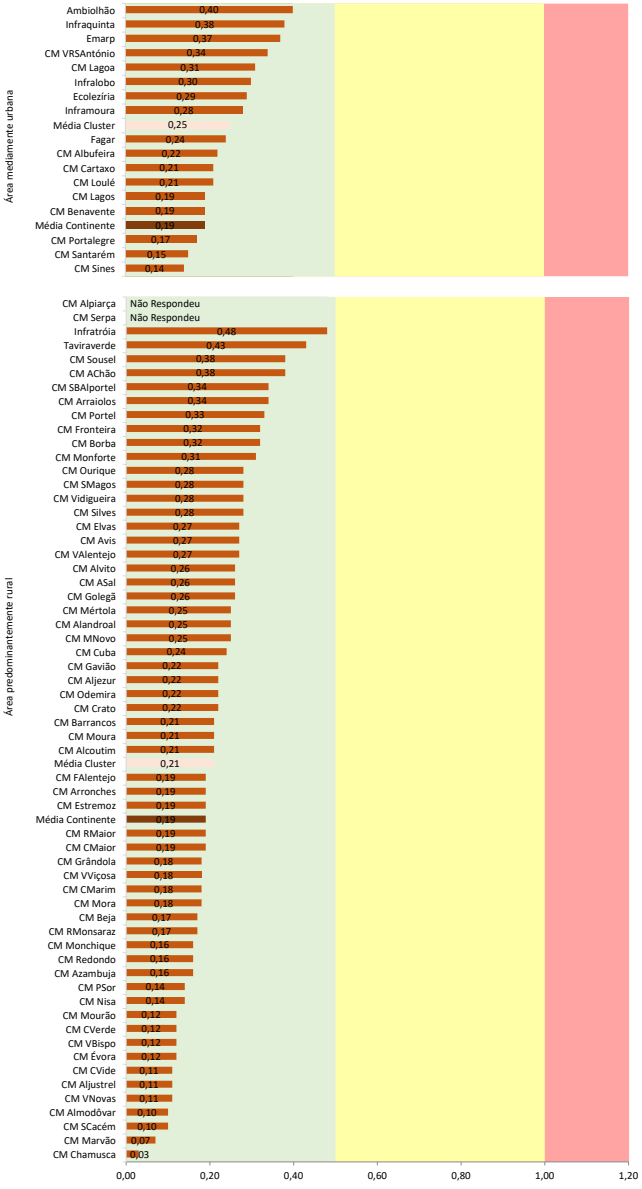


Figura 457. RU03 baixa – Acessibilidade económica do serviço (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.4. RU04 BAIXA – LAVAGEM DE CONTENTORES DE RECOLHA INDIFERENCIADA E RECOLHA SELETIVA DE BIORRESÍDUOS

Norte

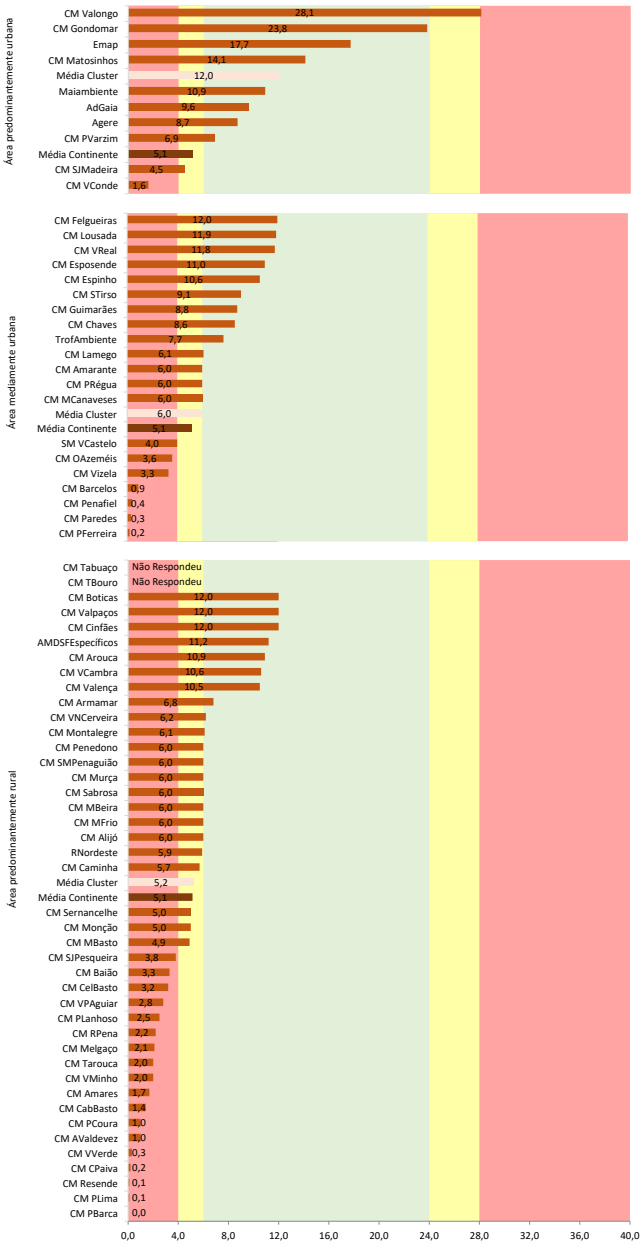


Figura 458. RU04 baixa – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos(-) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

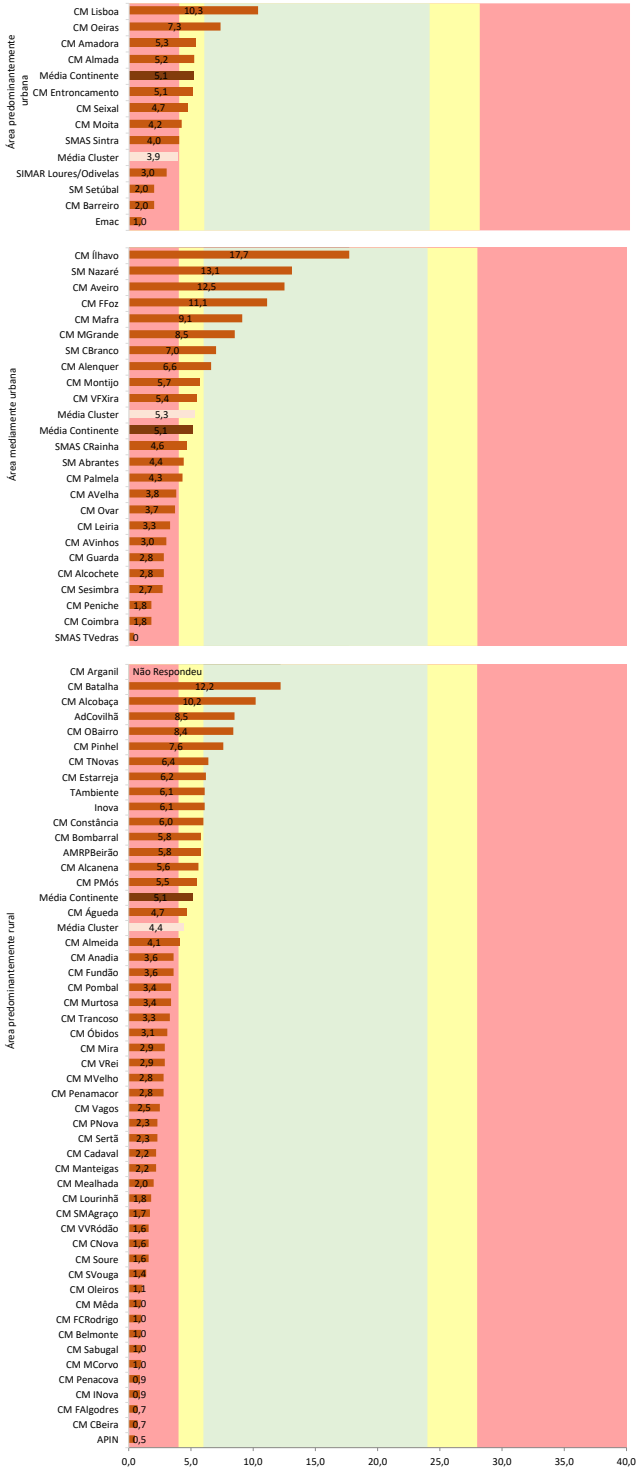


Figura 459. RU04 baixa – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos(-) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

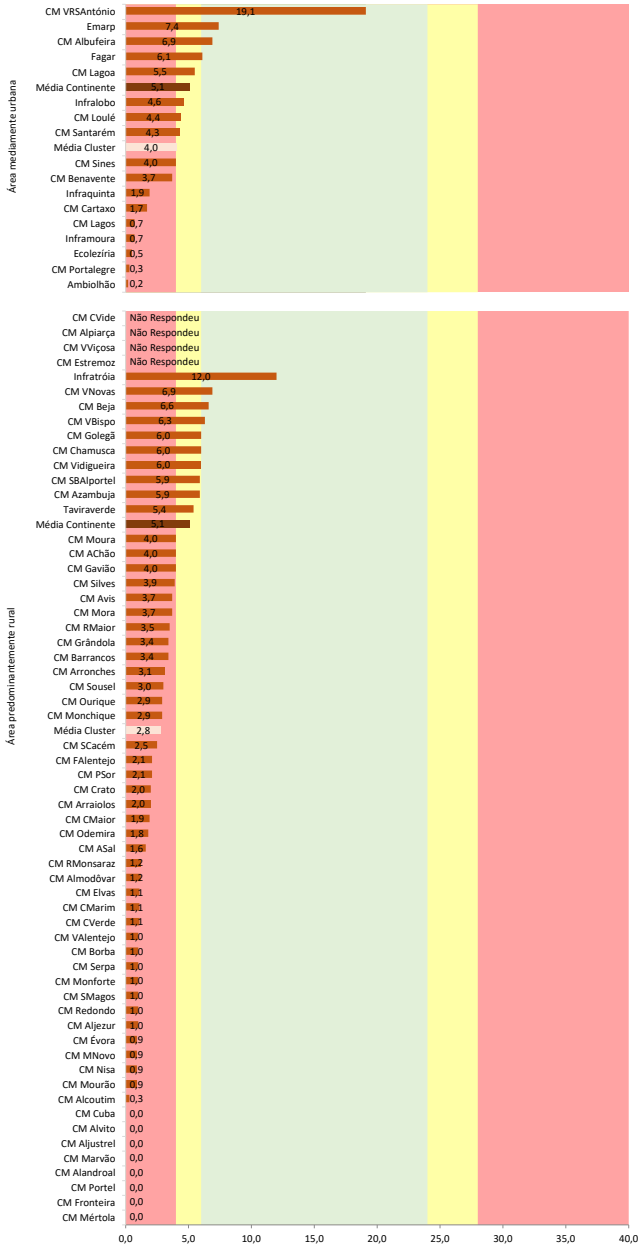


Figura 460. RU04 baixa – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos(-) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.5. RU05 ALTA E BAIXA – LAVAGEM DE CONTENTORES DE RECOLHA SELETIVA MULTIMATERIAL

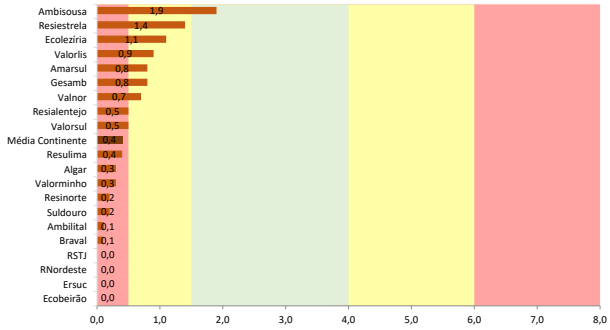


Figura 461. RU05 alta – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-)

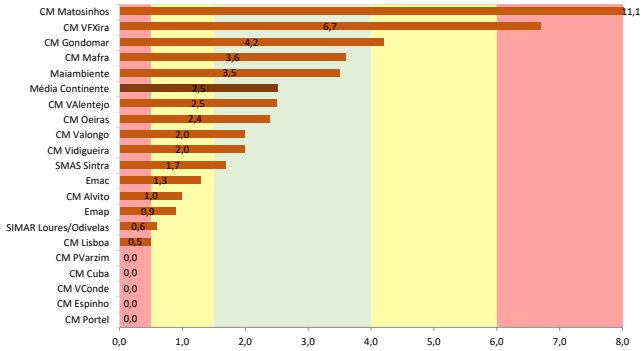


Figura 462. RU05 baixa – Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial (-)

A-III.5.6. RU06 ALTA E BAIXA – RESPOSTA A RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ESCRITOS

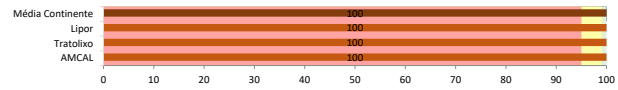


Figura 463. RU06 alta – Resposta a reclamações e sugestões escritas: sistemas sem recolha seletiva (%)

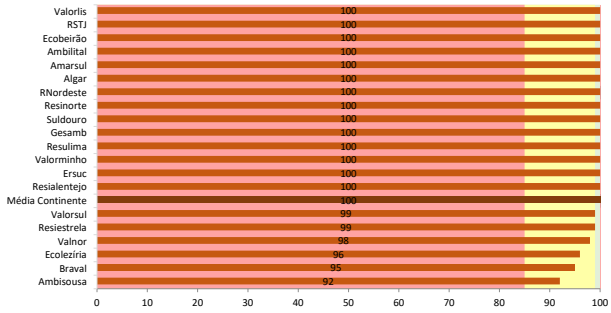


Figura 464. RU06 alta – Resposta a reclamações e sugestões escritas: sistemas com recolha seletiva (%)

Norte

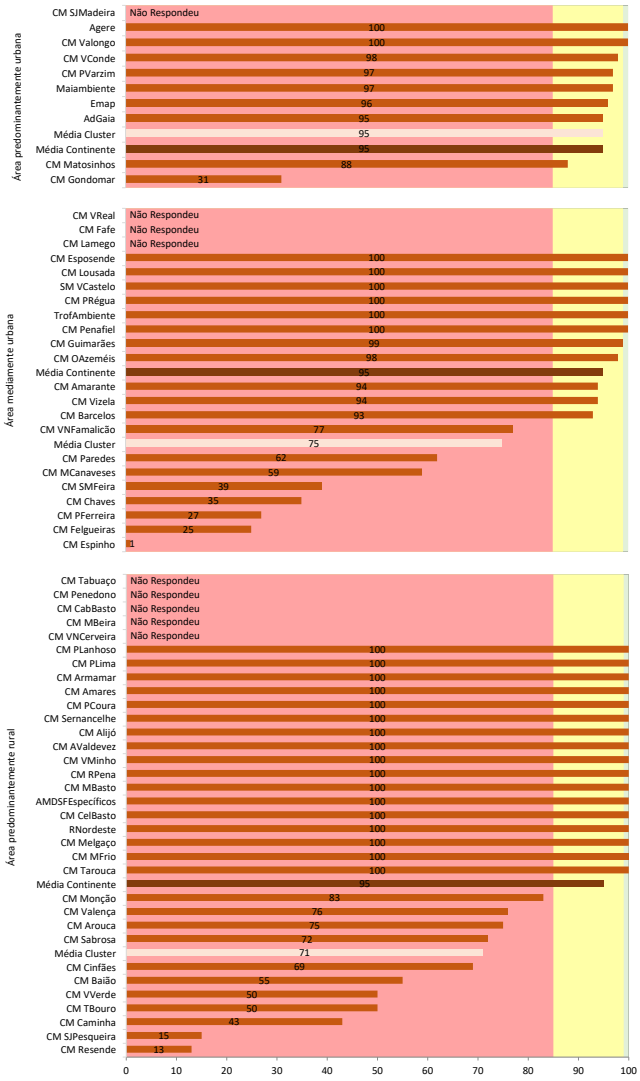


Figura 465. RU06 baixa – Resposta a reclamações e sugestões escritas (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

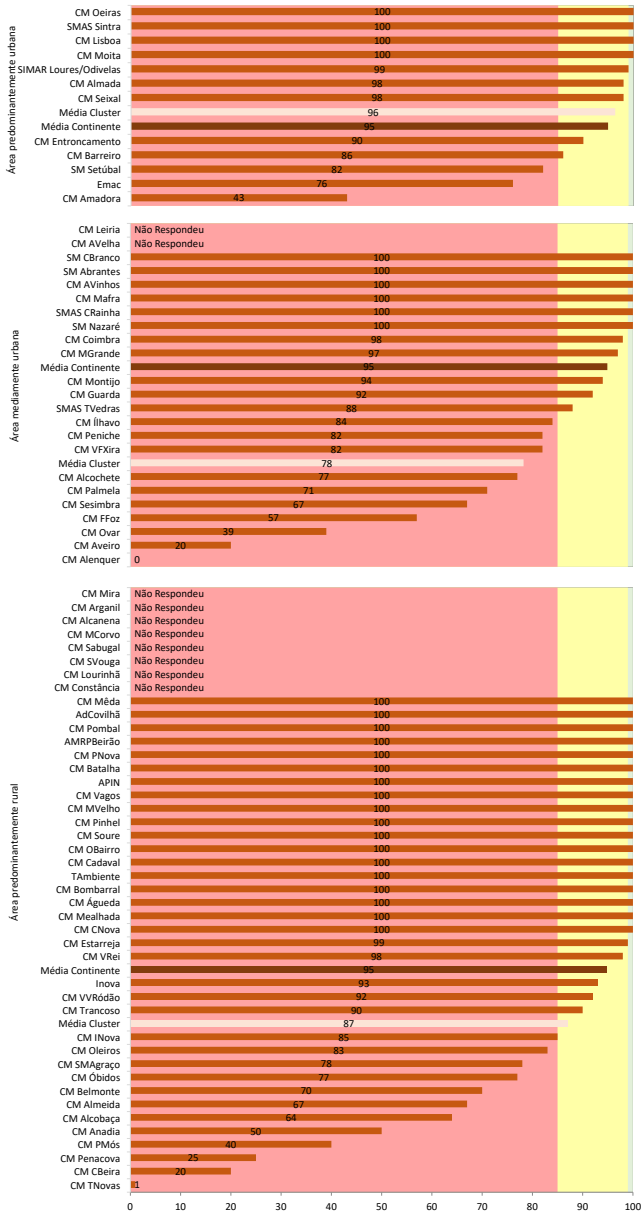


Figura 466. RU06 baixa – Resposta a reclamações e sugestões escritas (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

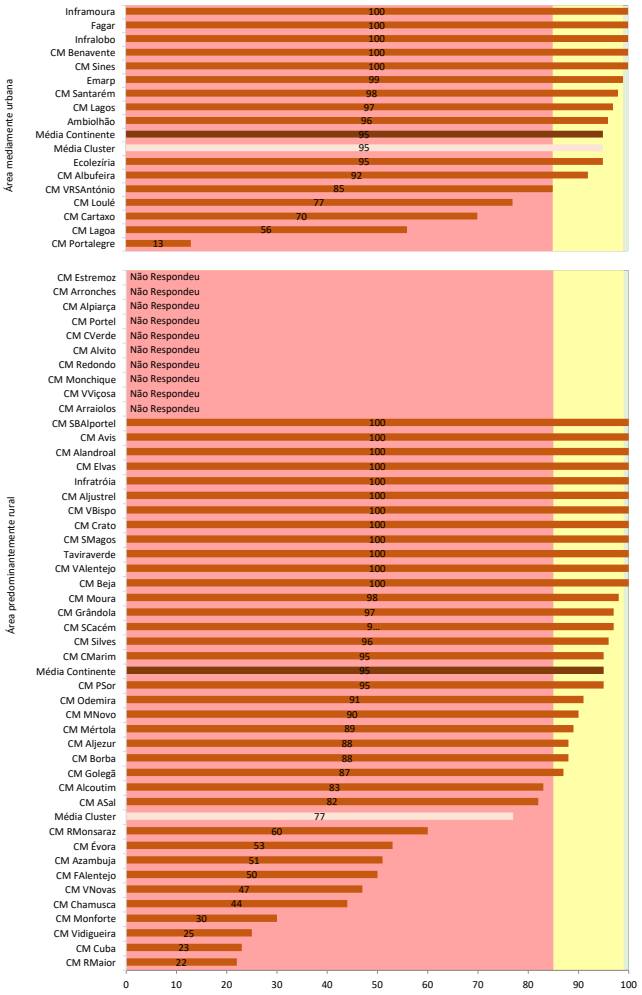


Figura 467. RU06 baixa – Resposta a reclamações e sugestões escritas (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.7. RU07 ALTA E BAIXA – COBERTURA DOS GASTOS

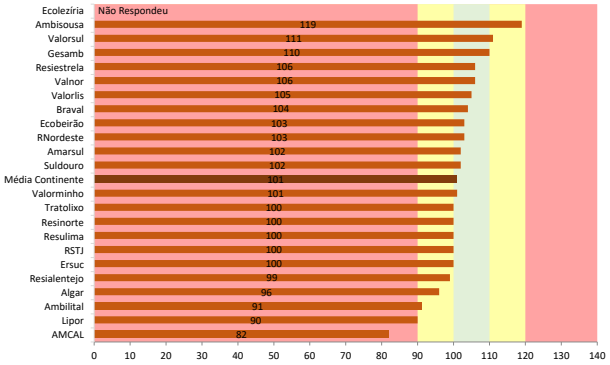


Figura 468. RU07alta – Cobertura dos gastos (%)

Norte

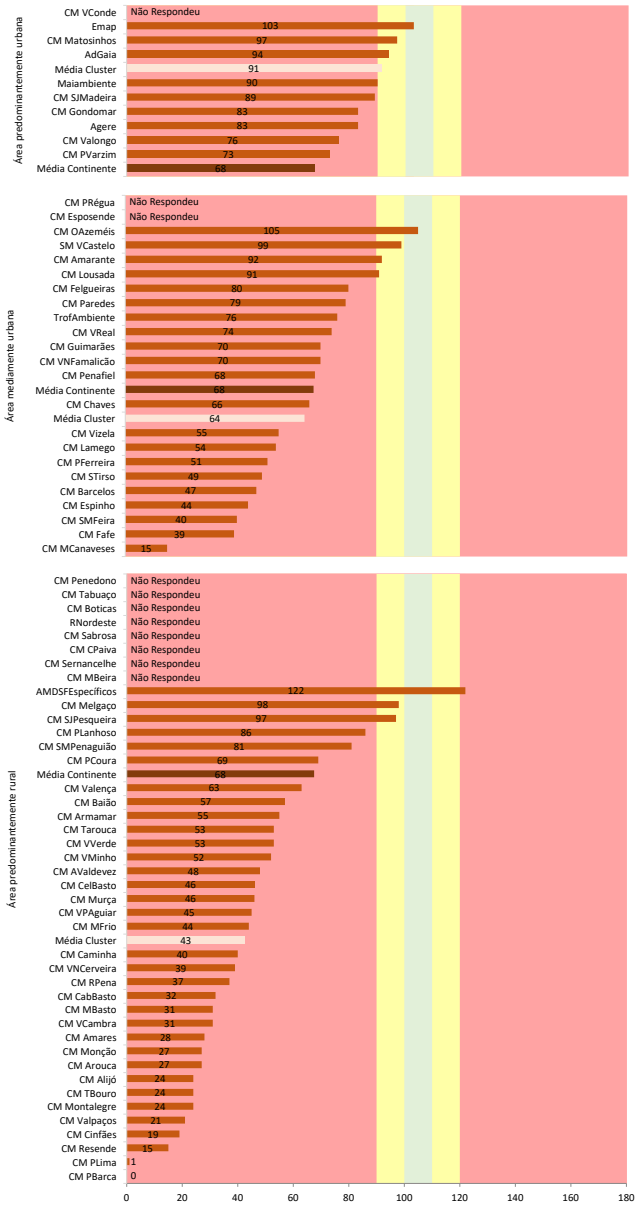


Figura 469. RU07 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

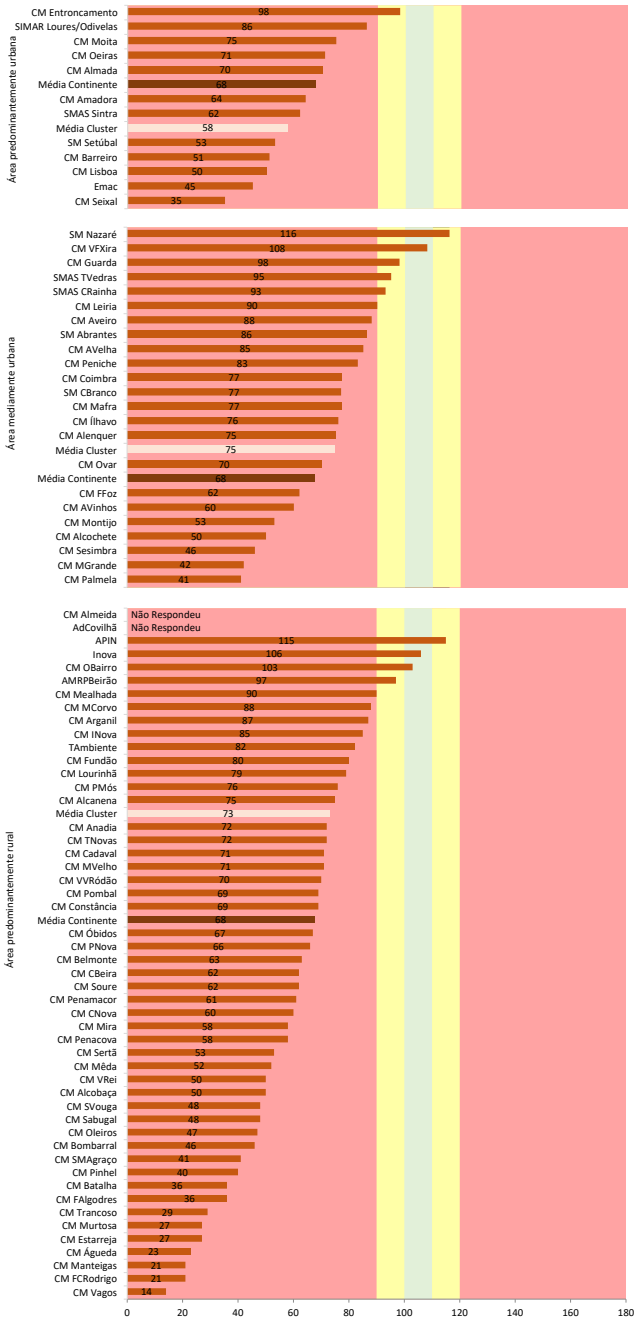


Figura 470. RU07 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

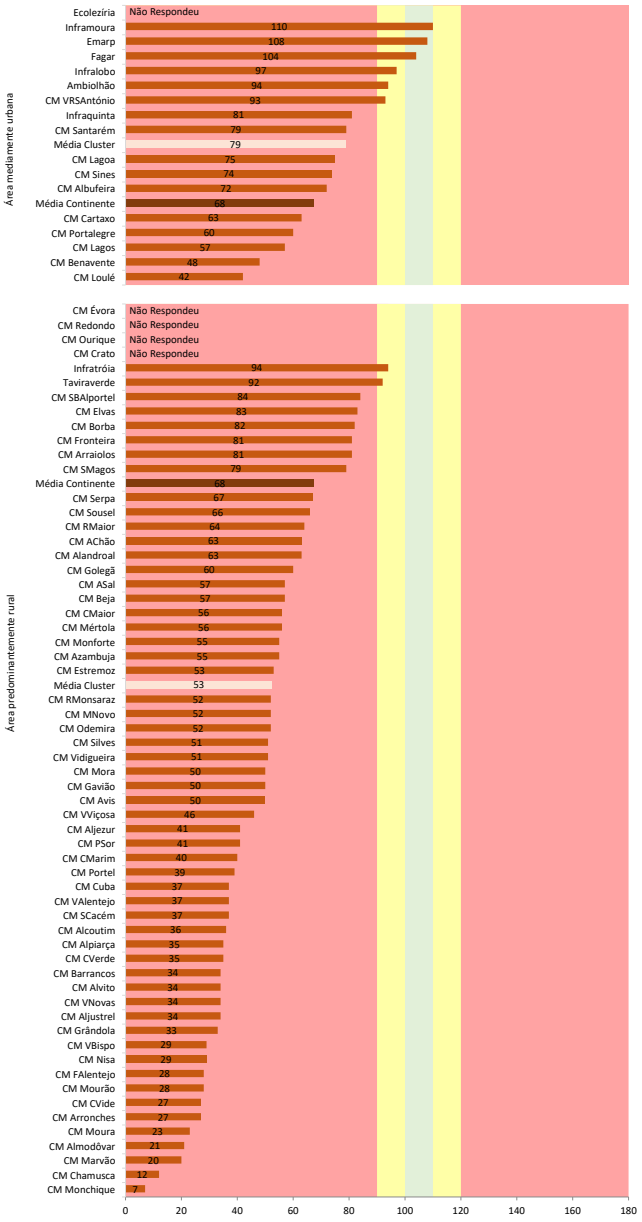


Figura 471. RU07 baixa – Cobertura dos gastos (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.8. RU08 ALTA E BAIXA – DISPONIBILIDADE DAS VIATURAS DE RECOLHA

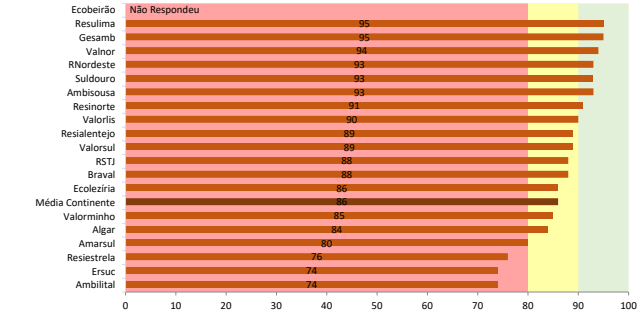


Figura 472. RU08 alta – Disponibilidade das viaturas de recolha (%)

Norte

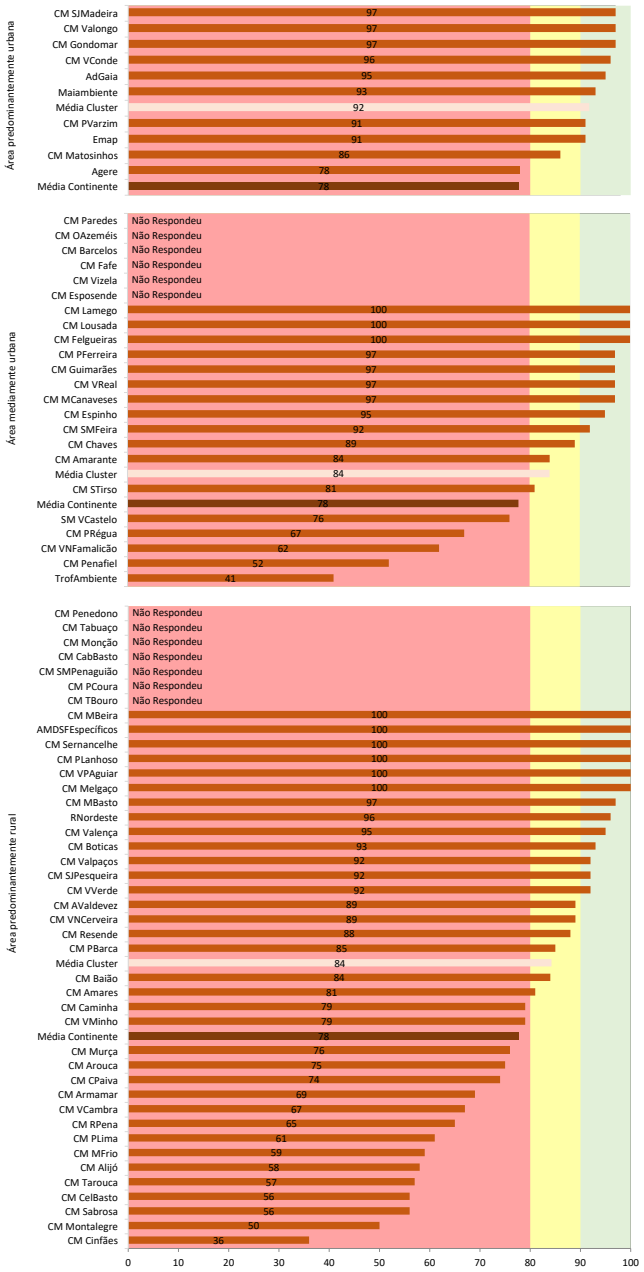


Figura 473. RU08 baixa – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

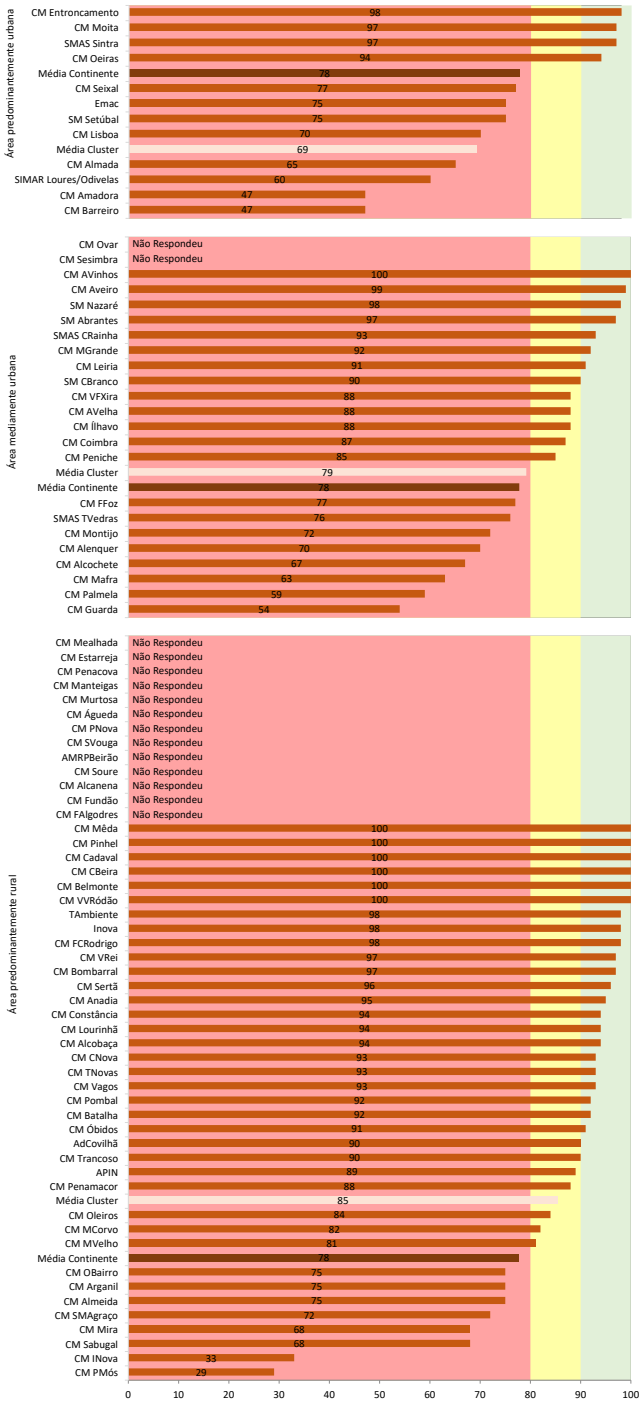


Figura 474. RU08 baixa – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

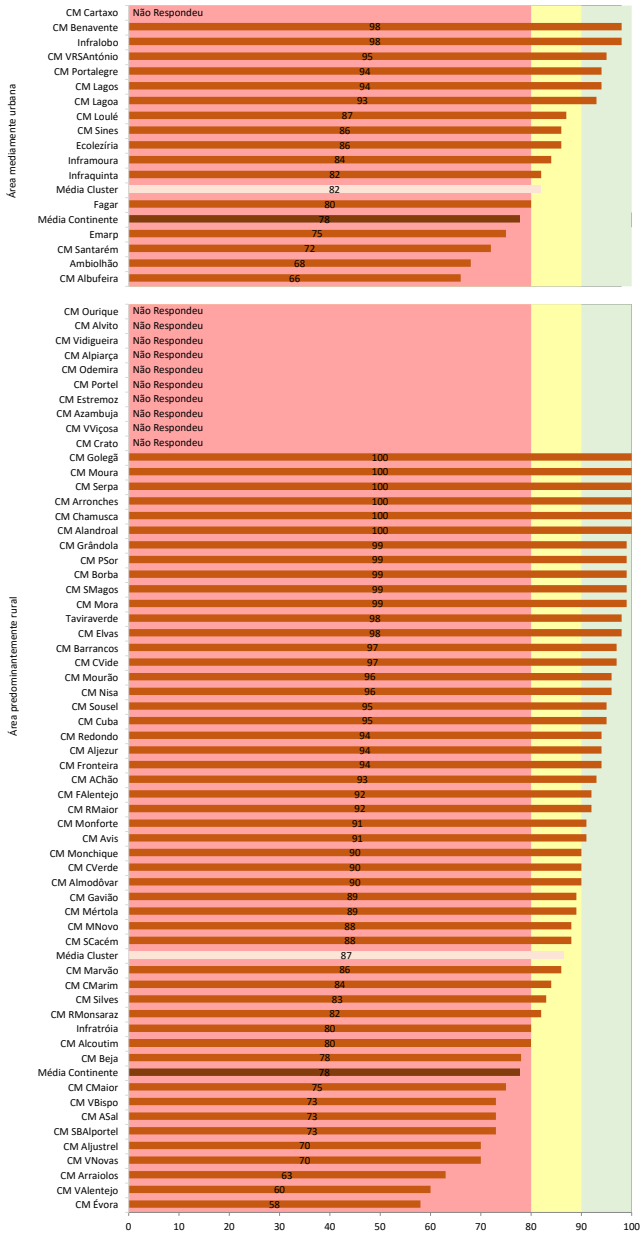


Figura 475. RU08 baixa – Disponibilidade das viaturas de recolha (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.9. RU09 ALTA E BAIXA – RENOVAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS

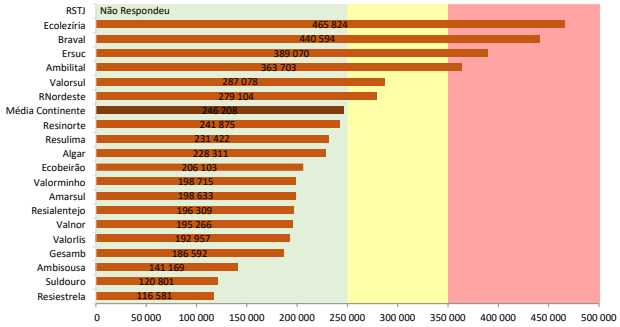


Figura 476. RU09 alta – Renovação do parque de viaturas (km/viatura)

Norte

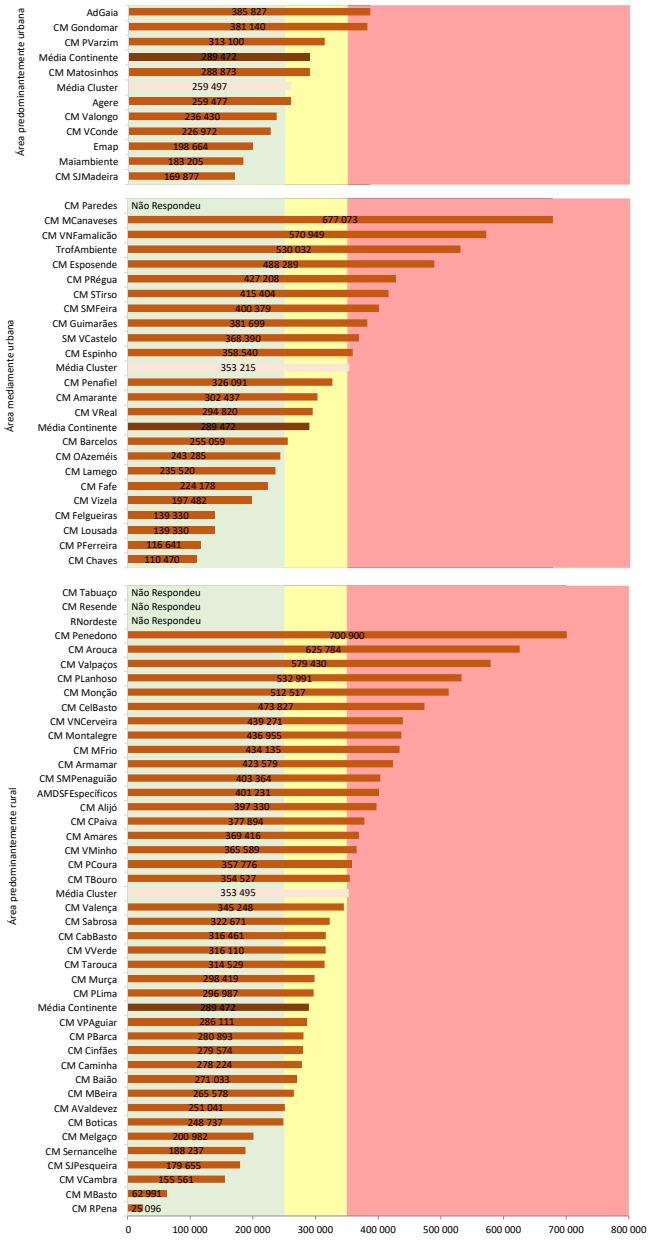


Figura 477. RU09 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

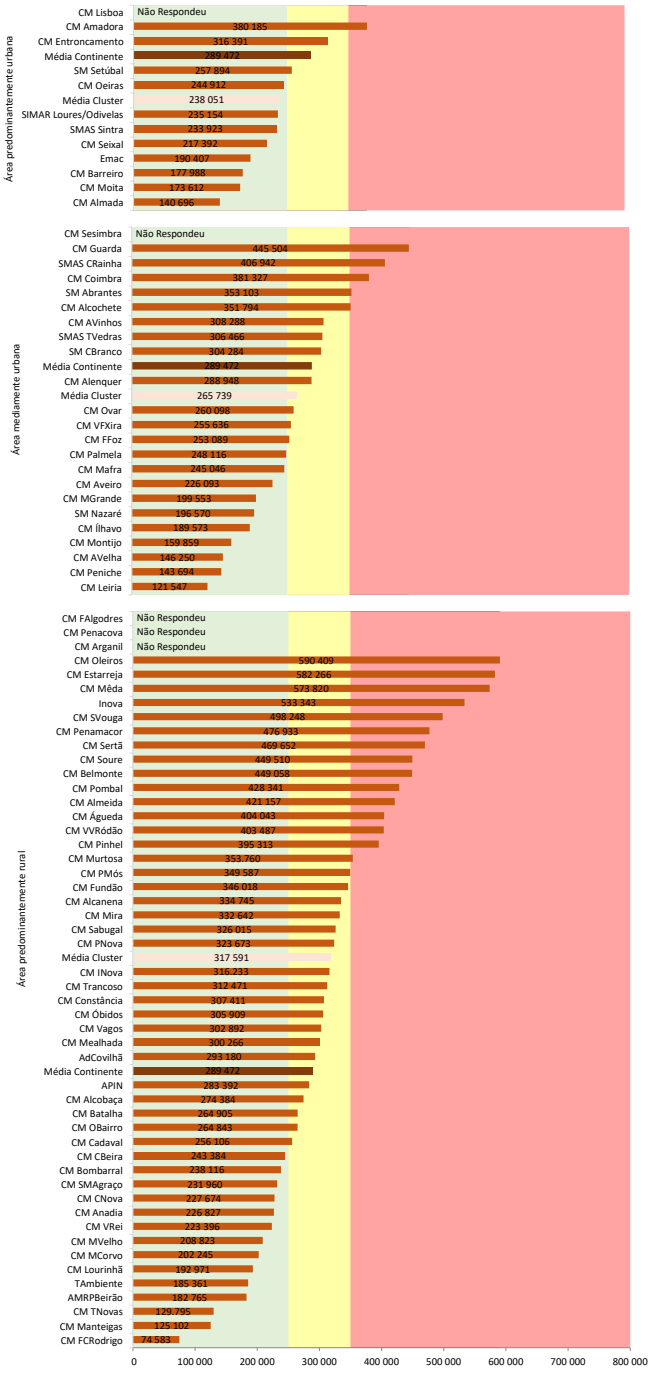


Figura 478. RU09 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

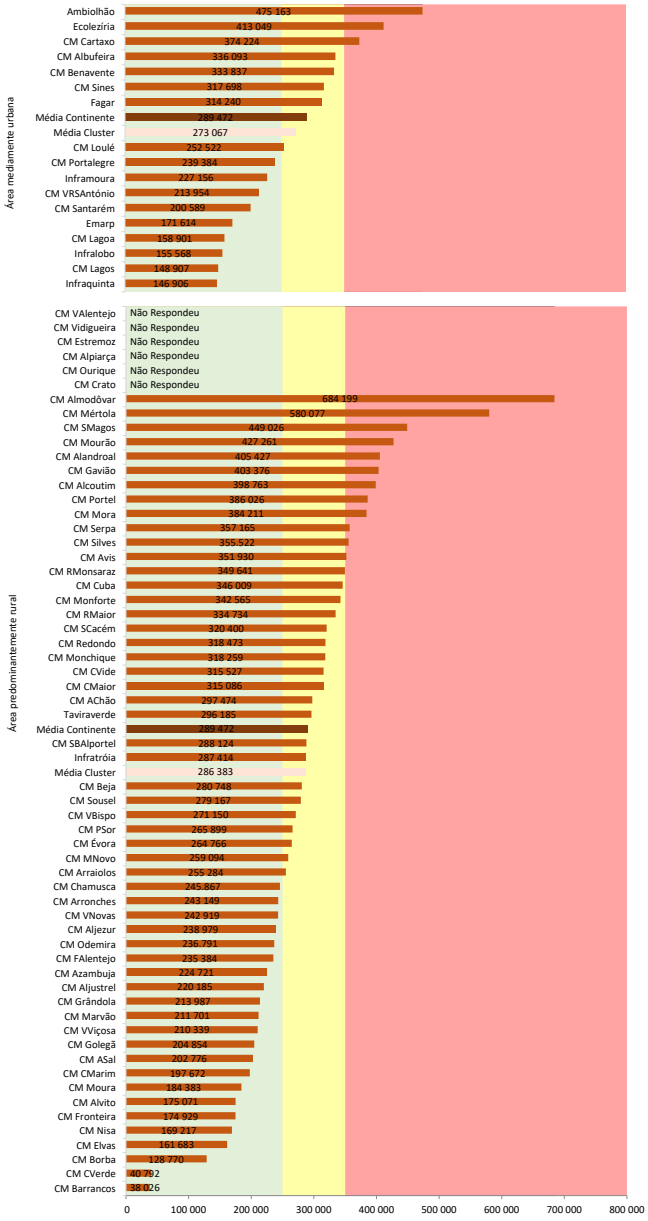


Figura 479. RU09 baixa – Renovação do parque de viaturas (km/viatura) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.10. RU10 ALTA – RECICLÁVEIS RETOMADOS POR TM/TMB

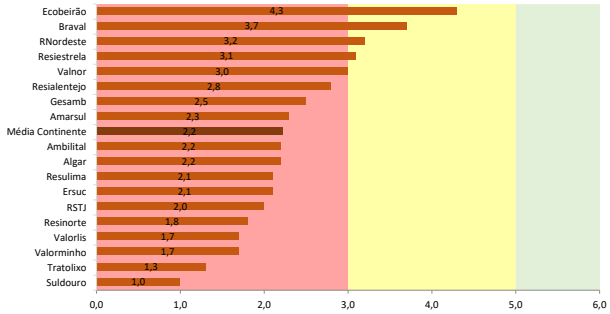


Figura 480. RU10 alta – Recicláveis retomados por TM/TMB (%)

A-III.5.11. RU11 ALTA – EFICIÊNCIA DO TMB

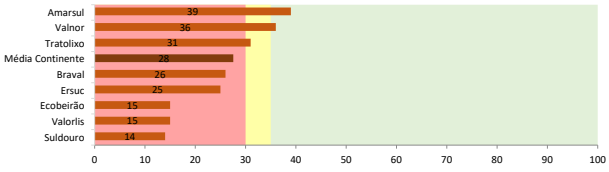


Figura 481. RU11 alta – Eficiência do TMB por digestão anaeróbia (%)

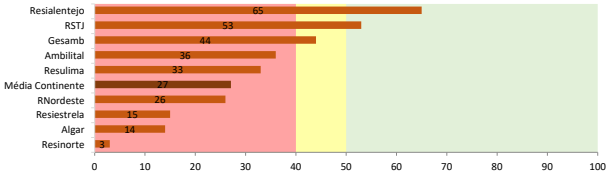


Figura 482. RU11 alta – Eficiência do TMB por compostagem (%)

A-III.5.12. RU12 ALTA – EFICIÊNCIA DO TB

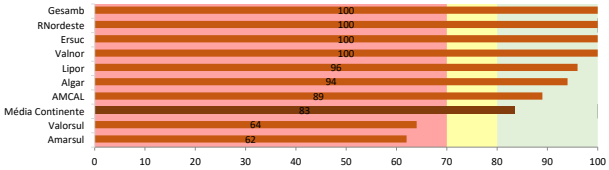


Figura 483. RU12 alta: Eficiência do TB (%)

A-III.5.13. RU13 BAIXA – RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS DE RECOLHA INDIFERENCIADA E RECOLHA SELETIVA DE BIORRESÍDUOS

Norte

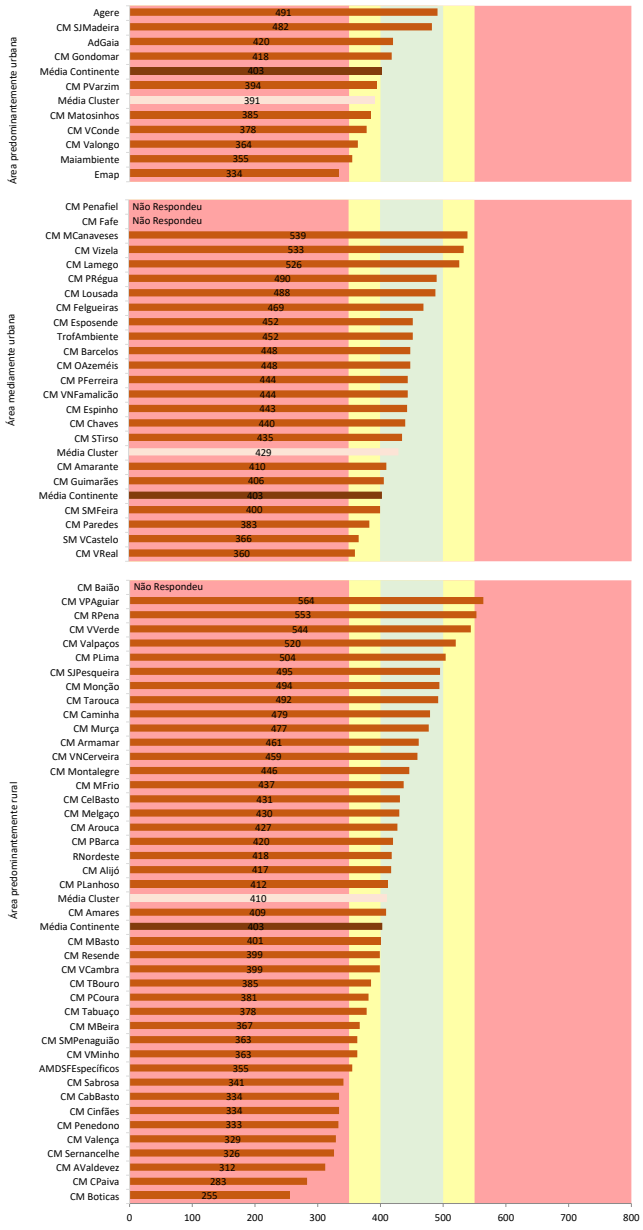


Figura 484. RU13 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [kg/(m³.ano)] – NUTS Norte

Centro e Lisboa

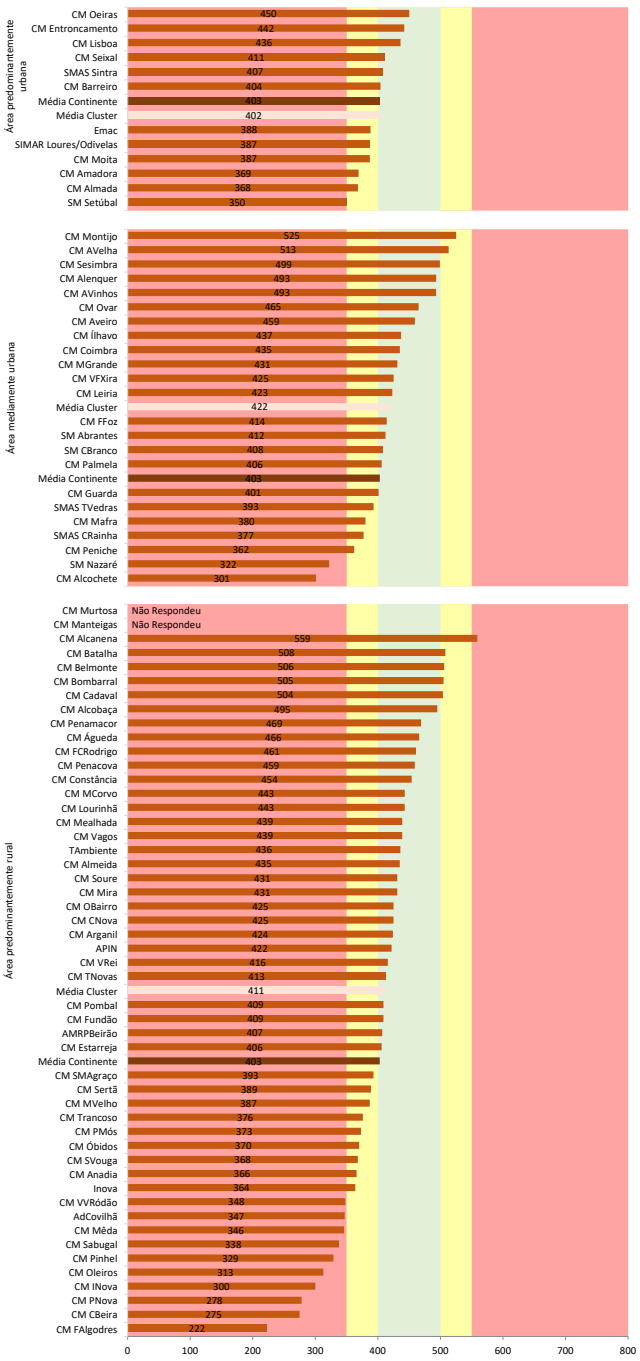


Figura 485. RU13 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [kg/(m³.ano)] – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

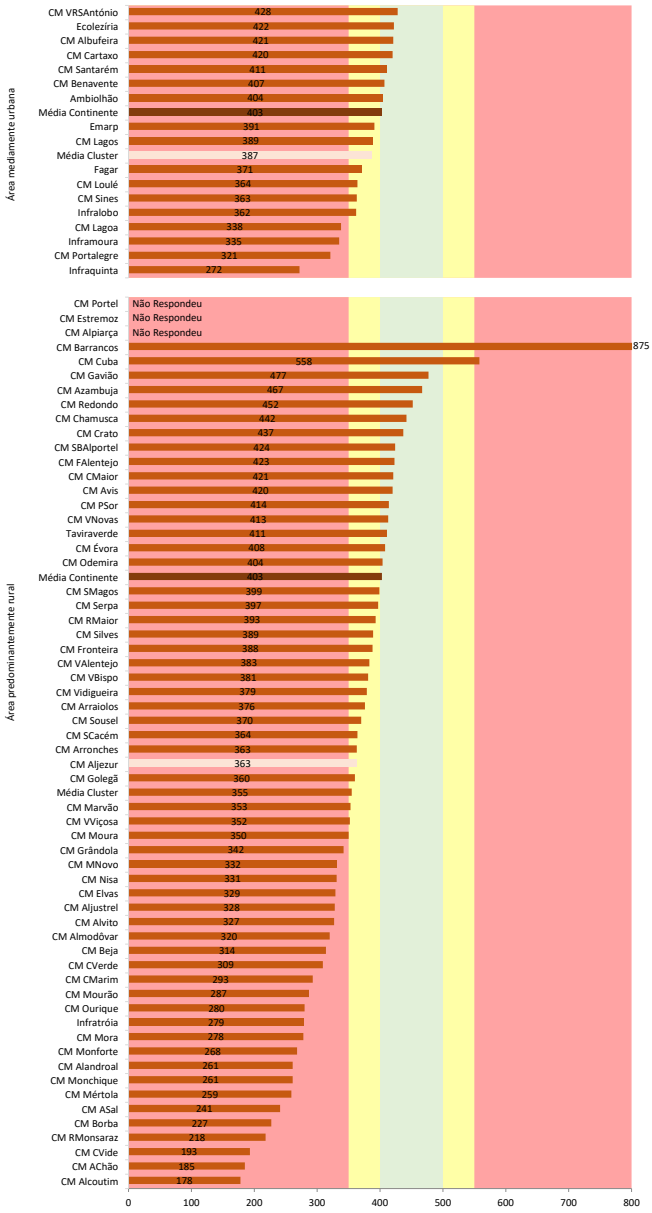


Figura 486. RU13 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos [kg/(m³.ano)] – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.14. RU14 ALTA E BAIXA – RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS DE RECOLHA SELETIVA DE EMBALAGENS

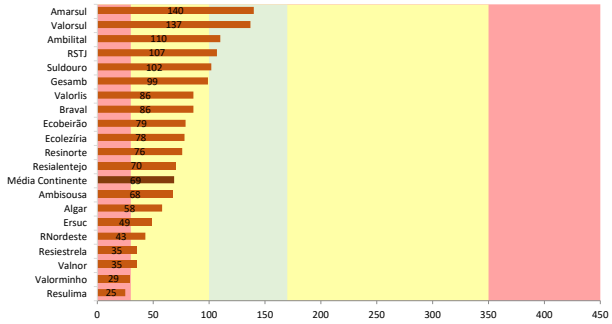


Figura 487. RU14 alta – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens [kg/(m³.ano)]

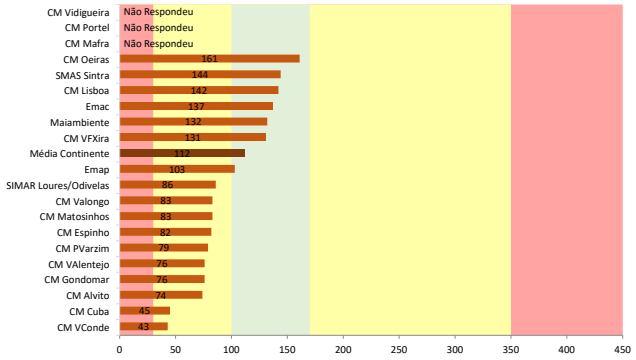


Figura 488. RU14 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens [kg/(m³.ano)]

A-III.5.15. RU15 ALTA E BAIXA – RENTABILIZAÇÃO DO PARQUE DE VIATURAS DE RECOLHA SELETIVA DE PAPEL/CARTÃO

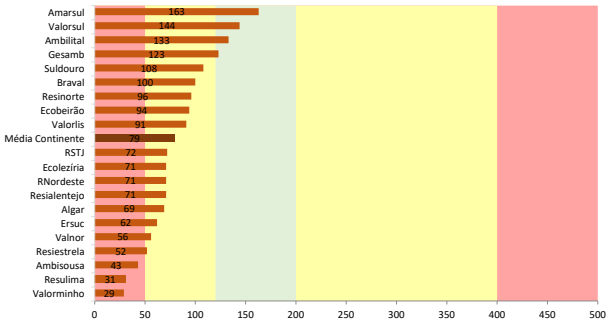


Figura 489. RU15 alta – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão [kg/(m³.ano)]

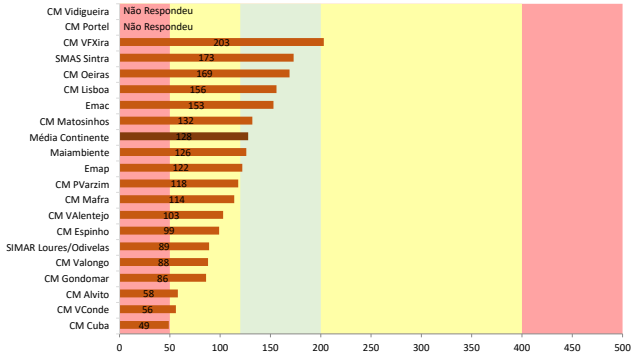


Figura 490. RU15 baixa – Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão [kg/(m³.ano)]

A-III.5.16. RU16 ALTA – ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS AFETOS AO TRATAMENTO

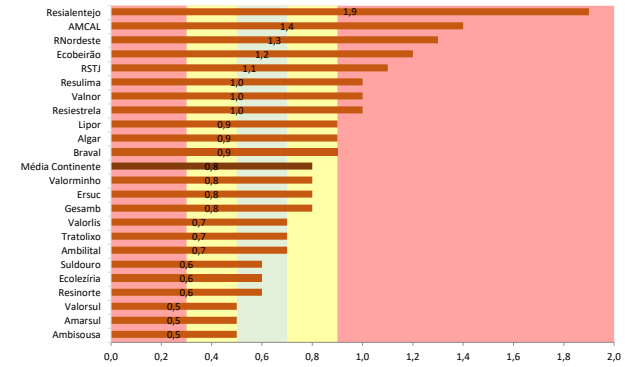


Figura 491. RU16 alta – Adequação dos recursos humanos afetos ao tratamento (n.º/1000 t)

A-III.5.17. RU17 ALTA E BAIXA – ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS AFETOS À RECOLHA

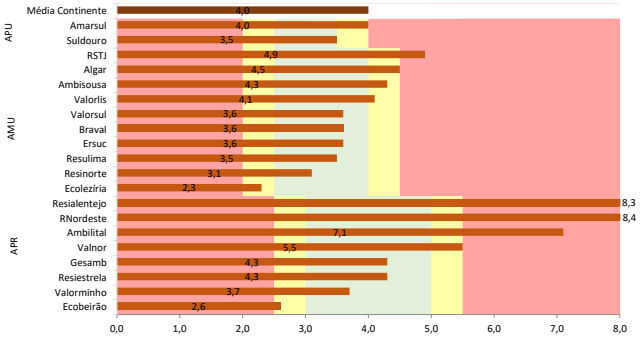


Figura 492. RU17 alta – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha (n.º/1000 t)

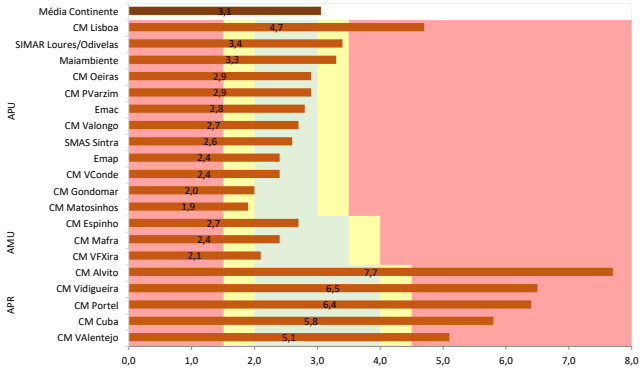


Figura 493. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas com recolha seletiva (n.º/1000 t)

Norte

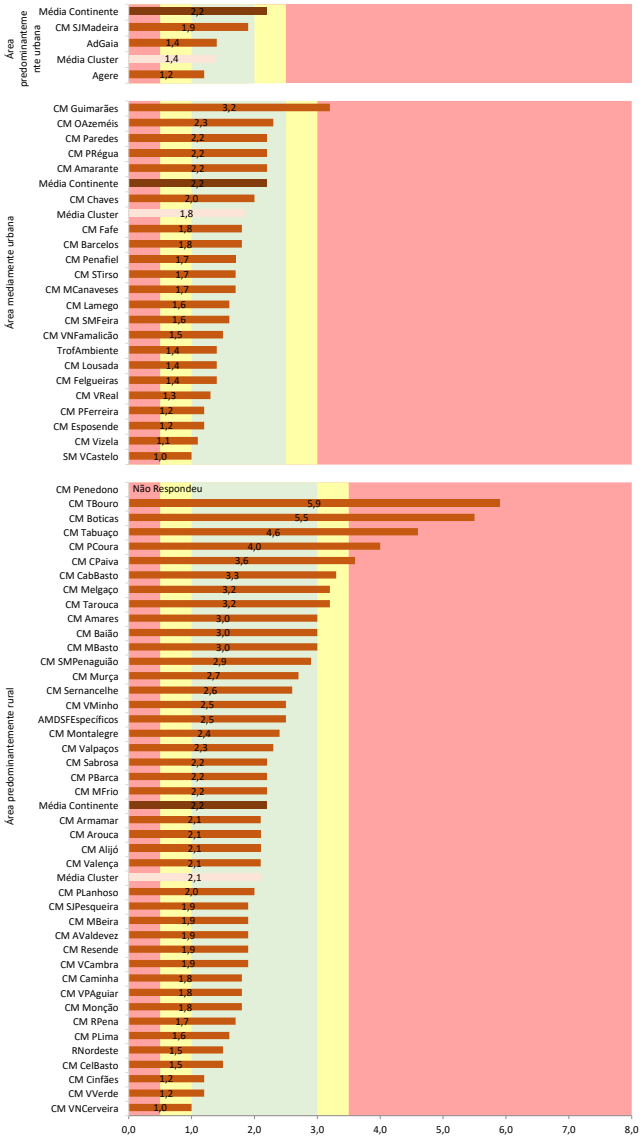


Figura 494. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

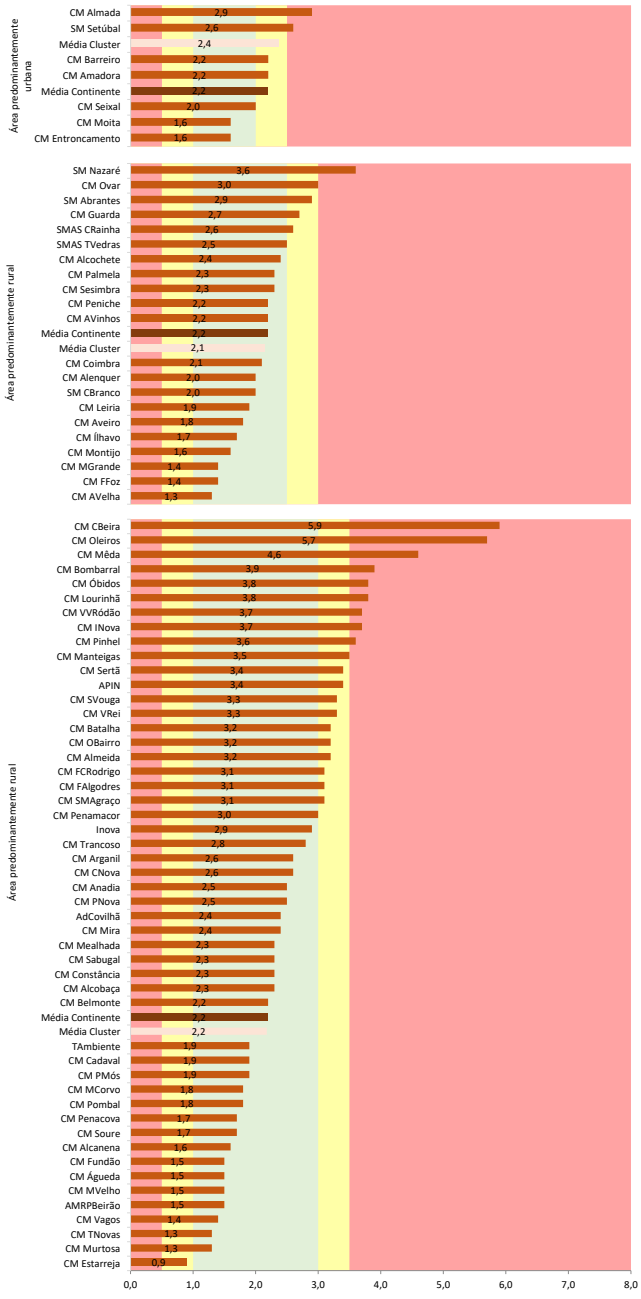


Figura 495. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

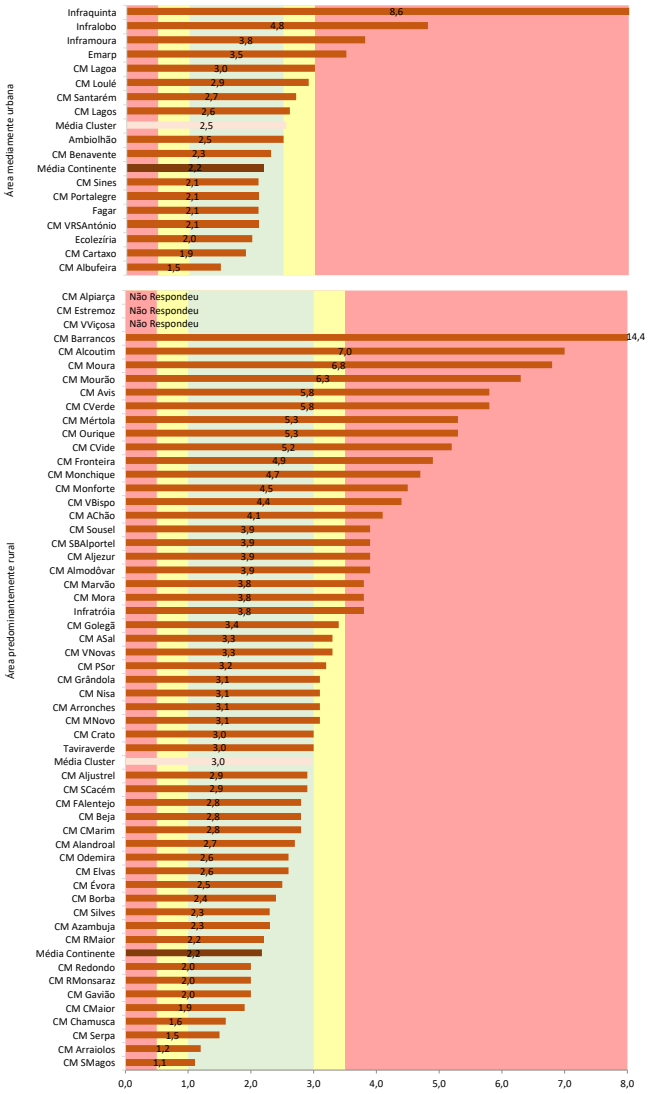


Figura 496. RU17 baixa – Adequação dos recursos humanos afetos à recolha: sistemas sem recolha seletiva (n.º/1000 t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.18. RU18 ALTA – PRODUÇÃO PRÓPRIA DE ENERGIA

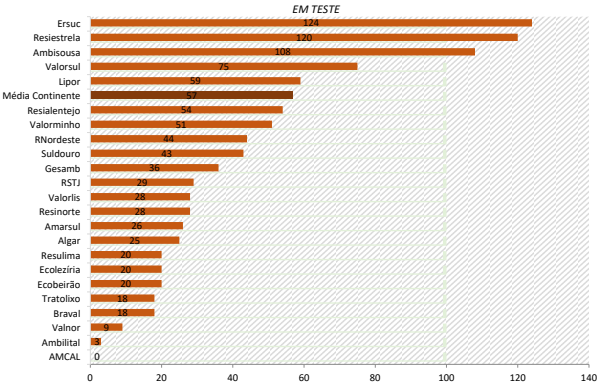


Figura 497. RU18 alta – Produção própria de energia (%)

A-III.5.19. RU19 BAIXA – TAXA DE RECOLHA SELETIVA

Norte

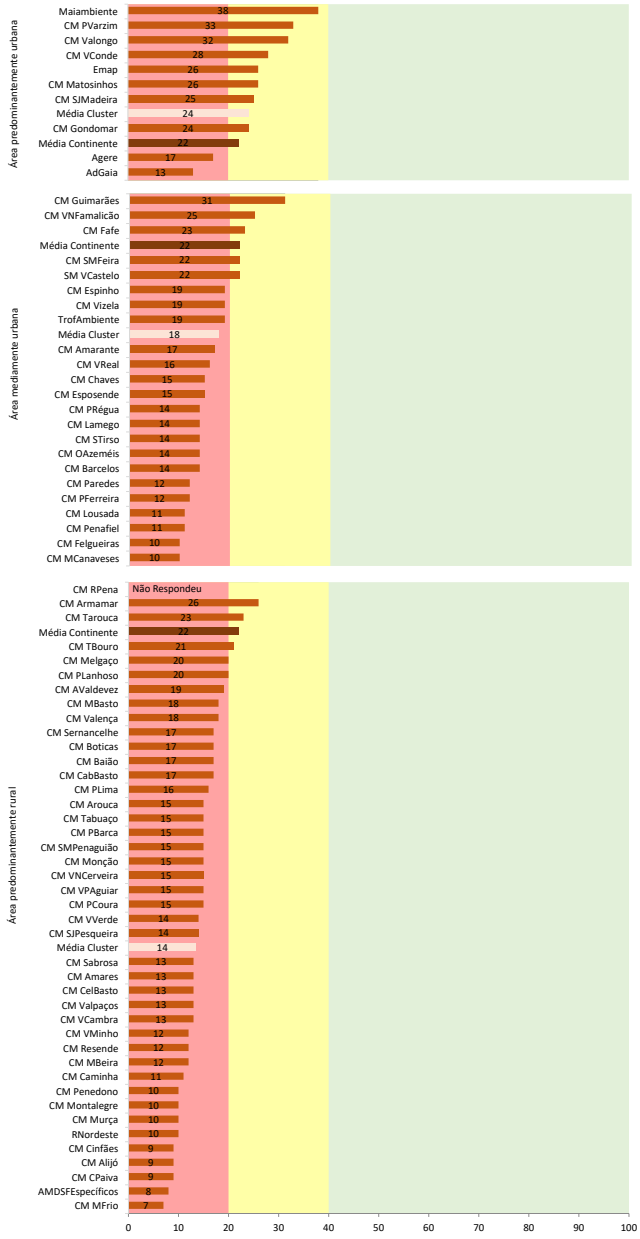


Figura 498. RU19 baixa – Taxa de recolha seletiva (%) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

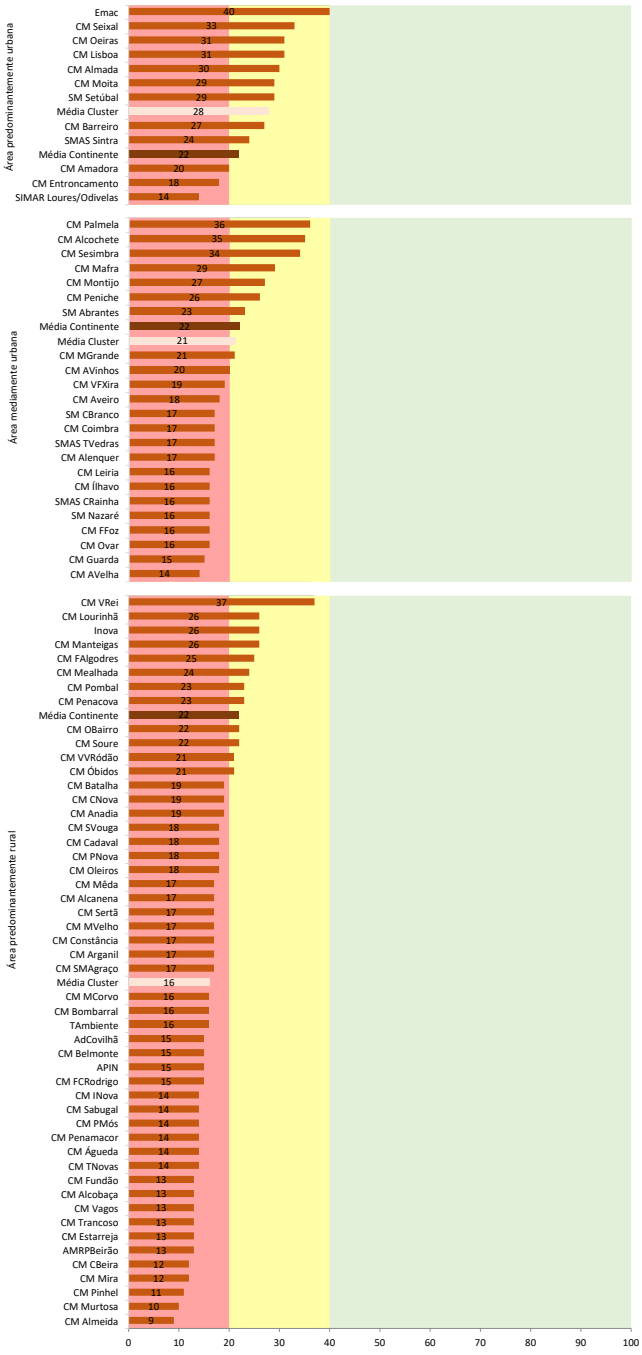


Figura 499. RU19 baixa – Taxa de recolha seletiva (%) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

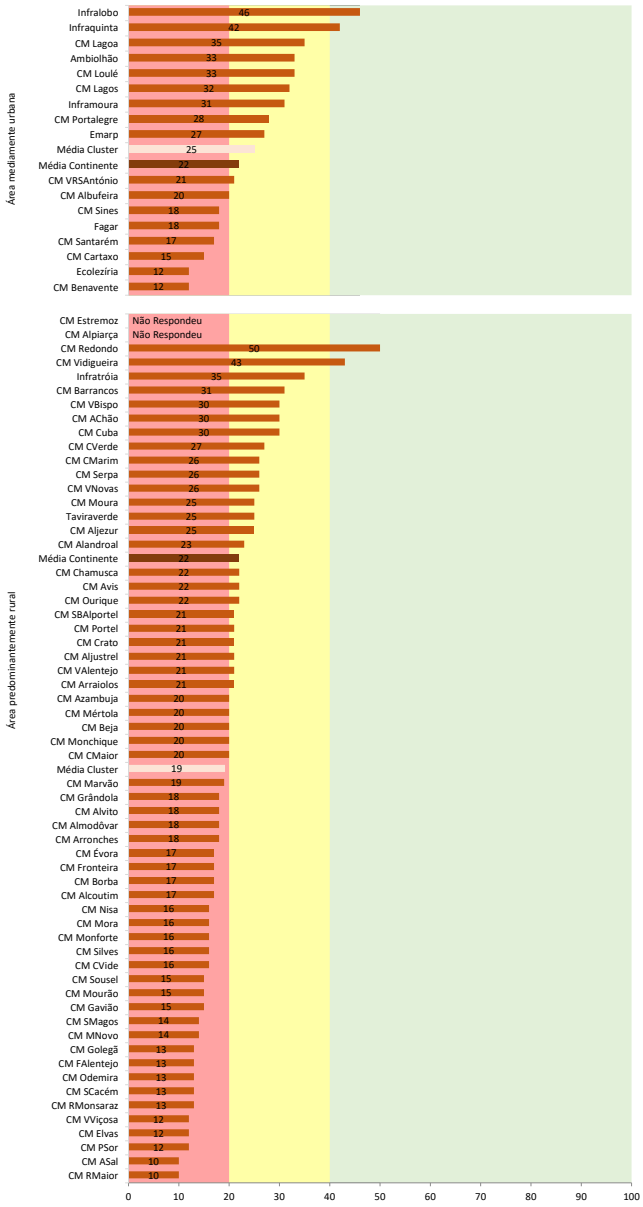


Figura 500. RU19 baixa – Taxa de recolha seletiva (%) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.20. RU21 ALTA – TAXA DE RECICLAGEM

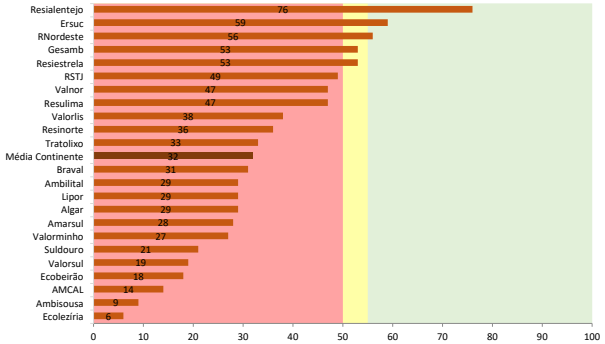


Figura 501. RU21 alta – Taxa de reciclagem (%)

A-III.5.21. RU22 BAIXA – EMISSÕES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA DA RECOLHA SELETIVA DE BIORRESÍDUOS E INDIFERENCIADA

Norte

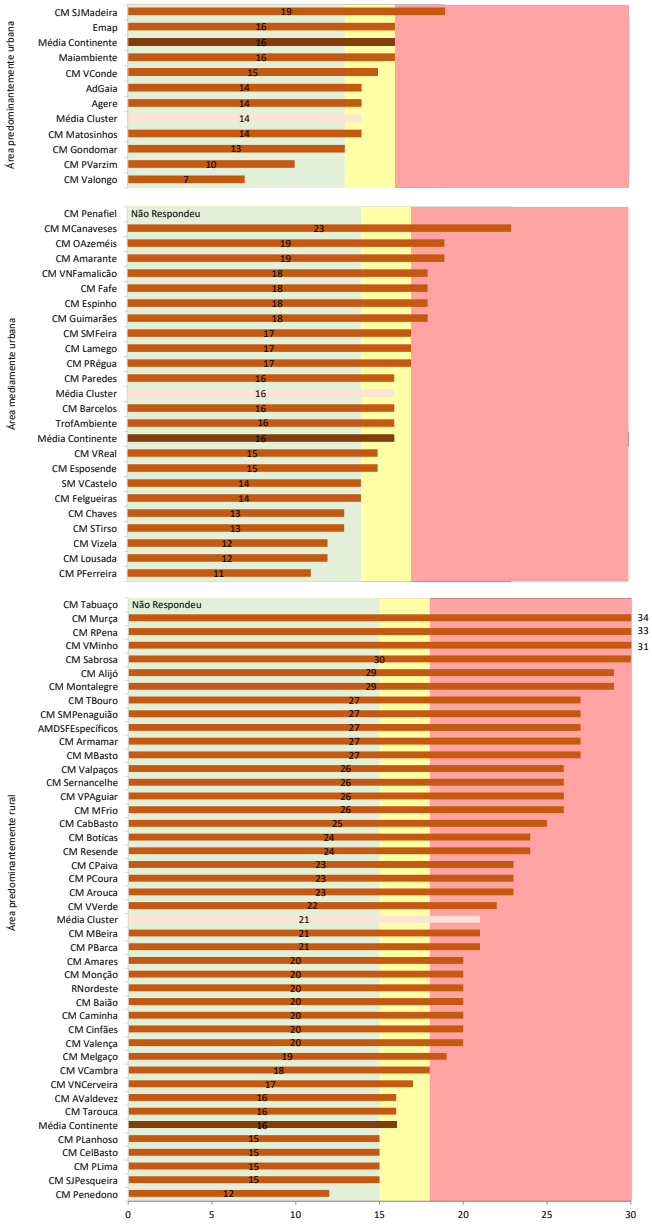


Figura 502. RU22 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada (kg CO_2/t) – NUTS Norte

Centro e Lisboa

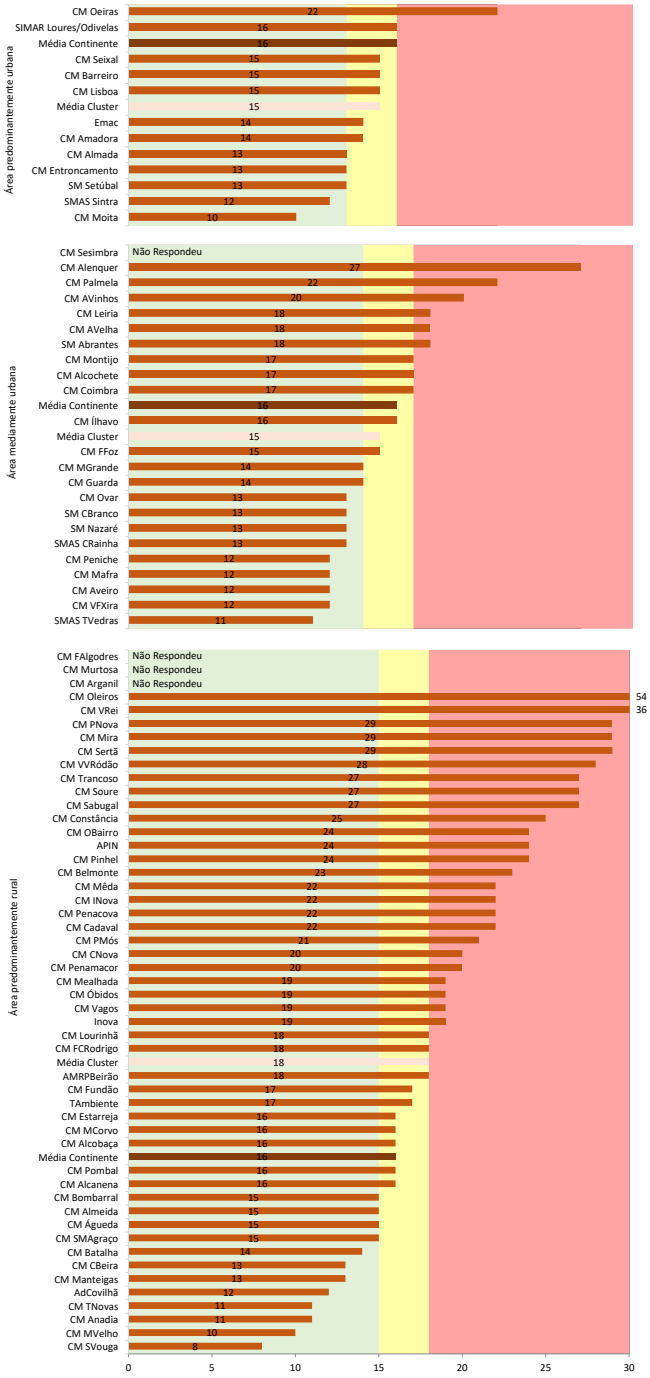


Figura 503. RU22 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada (kg CO_2/t) – NUTS Centro e NUTS Lisboa

Alentejo e Algarve

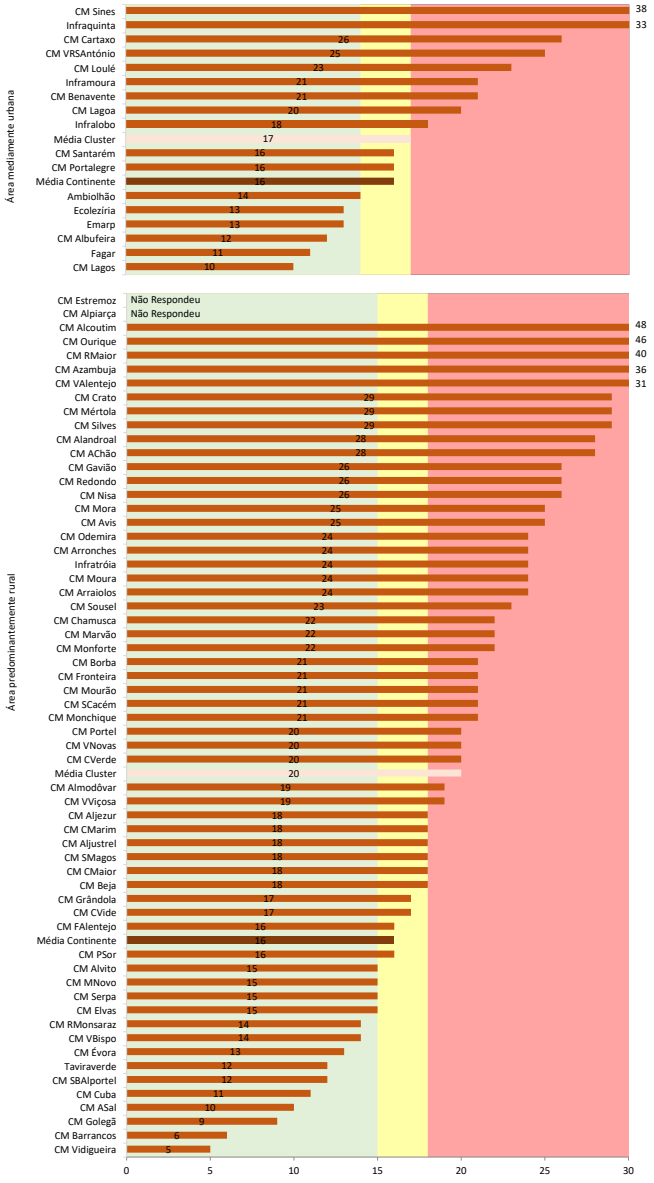


Figura 504. RU22 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada (kg CO_2/t) – NUTS Alentejo e NUTS Algarve

A-III.5.22. RU23 ALTA E BAIXA – EMISSÕES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA DA RECOLHA SELETIVA MULTIMATERIAL

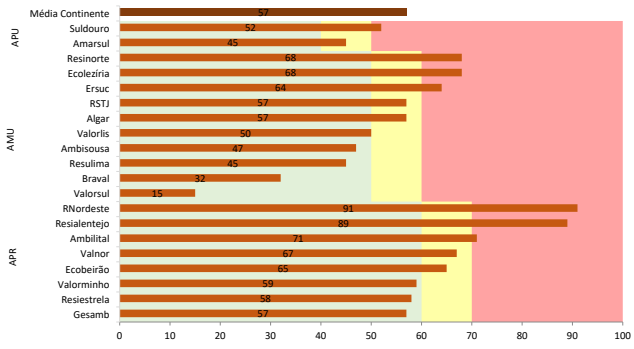


Figura 505. RU23 alta – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial (kg CO_2/t)

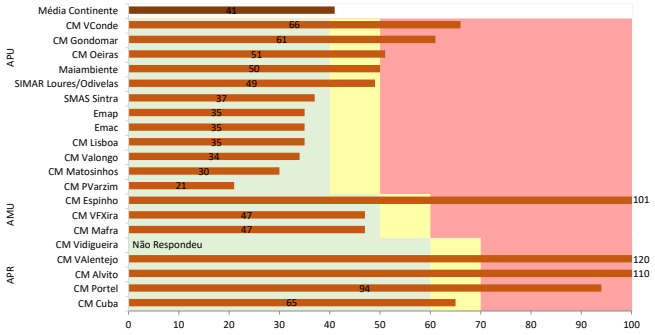


Figura 506. RU23 baixa – Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial (kg CO_2/t)

ANEXO IV. CAPÍTULO 5: ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

O presente anexo é constituído pelos seguintes capítulos: Premissas da Regulação Económica, Participações Sociais nas Entidades Gestoras, Investimento, Emprego, Atividade, Rendimentos e Gastos, Eficiência nos Serviços de Águas e Sustentabilidade Económica dos Serviços.

A-IV.1. PREMISSAS DA REGULAÇÃO ECONÓMICA

As competências da ERSAR em matéria de regulação económica das entidades gestoras que prestam os serviços de águas e resíduos em Portugal continental estão estabelecidas nos seus Estatutos, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, na redação em vigor. No âmbito do exercício dessas competências, a ERSAR procede à recolha de informação económica e financeira das entidades gestoras, disponibilizando neste capítulo os dados relevantes para os setores das águas e resíduos e da sua atividade.

O capítulo 5 apresenta informação global relativa à caraterização e análise económica e financeira dos setores das águas e resíduos com referência a 31 de dezembro de 2024, em rúbricas consideradas fundamentais, sendo que, na análise que se apresenta sobre o processo de reporte de contas de 2024 pelas entidades gestoras e consequente validação pela ERSAR, não foi considerada a informação relativa às entidades gestoras que se resumem no Quadro 310, pelo facto de os respetivos dados, por serviço, não terem sido validados.

Quadro 310. Número de entidades gestoras com dados não validados por serviço em 2024

Serviços	Alta	Baixa
Abastecimento de água	-	Uma empresa municipal ou intermunicipal; 13 serviços municipais.
Gestão de águas residuais urbanas	Uma associação de municípios.	Uma empresa municipal ou intermunicipal; 12 serviços municipais.
Gestão de resíduos urbanos[53]	Uma empresa municipal ou intermunicipal.	Três empresas municipais ou intermunicipais, 15 serviços municipais.

Salienta-se que a estrutura de informação contabilística disponível, bem como a sua forma de prestação à ERSAR, difere consoante se trate de entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal ou de entidades gestoras de sistemas de titularidade municipal, sendo que as entidades gestoras que operam em modelos de concessão ou de delegação aplicam o Sistema de Normalização Contabilística e as que operam em modelo de gestão direta aplicam o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas.

Independentemente do modelo de gestão, a entidade gestora pode prestar os serviços ao longo de toda a cadeia de valor (em alta e baixa), só em alta ou só em baixa.

A caraterização económica e financeira das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos é apresentada, sempre que se justifique, por região NUTS II, ou com recurso à tipologia de entidade gestoras que existem nos três modelos de gestão: concessão, delegação ou gestão direta.

A-IV.2. PARTICIPAÇÕES SOCIAIS NAS ENTIDADES GESTORAS

Em Portugal continental, no final de 2024, existiam a operar nos setores das águas e resíduos 352 entidades gestoras das quais 255 entidades de natureza não empresarial com capital social exclusivamente público dos municípios e 97 entidades gestoras de natureza empresarial, com capitais públicos e/ou privados. Para efeitos da análise do presente Anexo, considerou-se apenas o universo das entidades gestoras de natureza empresarial com informação reportada pela EG e validada pela ERSAR.

[53] A Ecolezíria e Resíduos do Nordeste são empresas municipais ou intermunicipais que realizam as atividades em alta e baixa de gestão de resíduos urbanos. No primeiro caso, a entidade não apresentou o reporte de contas de ambas as atividades, ao passo que no último, a entidade apenas apresentou o reporte de contas relativo à atividade em alta.

Nas entidades gestoras de natureza empresarial que prestavam serviços de águas em alta, destacam-se as seguintes participações sociais:

- Nos sistemas de titularidade estatal, a participação total ou maioritária de capital público através do grupo Águas de Portugal (AdP) no capital social de dez empresas. Os municípios detêm participação minoritária em todas estas entidades gestoras, com exceção da EPAL e da Águas de Santo André, onde o capital social é detido a 100 % pelo Estado Português, através do grupo Águas de Portugal, conforme se observa na Figura 507.
- Nos sistemas de titularidade municipal, a participação de capital privado do grupo Marubeni (através da AGS – Administração e Gestão de Sistemas de Salubridade, SA) e do grupo SAUR (através da Aquapor), conforme se observa na Figura 507.

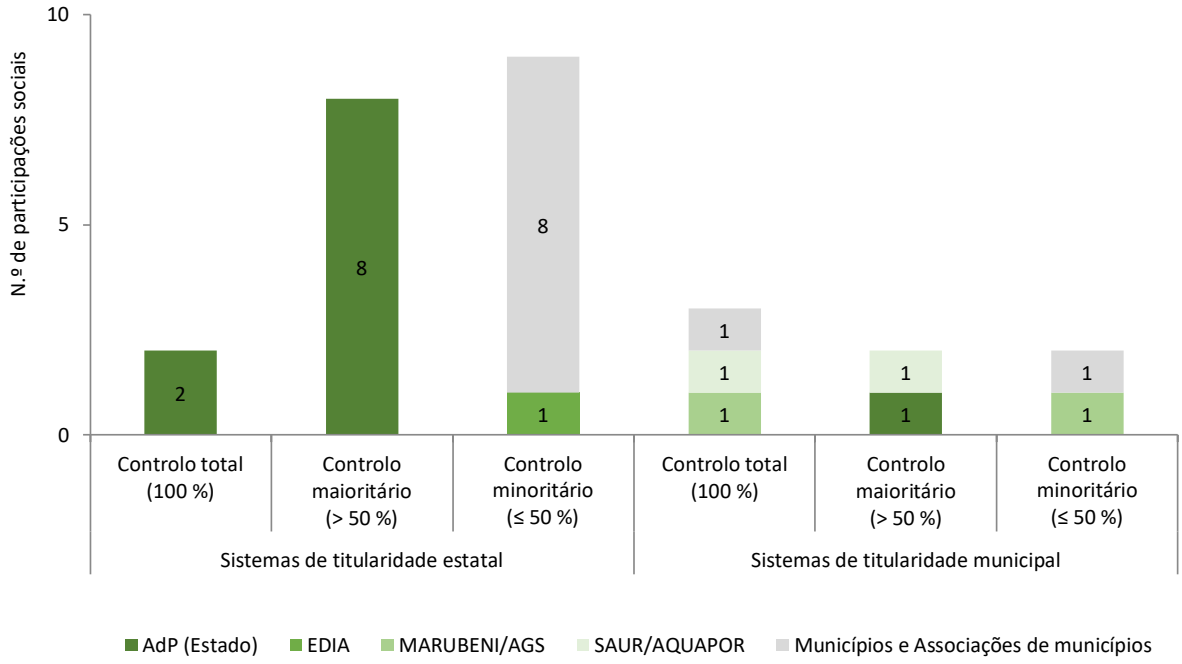


Figura 507. Participações sociais nas entidades gestoras que prestam serviços de águas em alta em 2024

Nas entidades gestoras de natureza empresarial que prestavam serviços de resíduos urbanos em alta, destacam-se as seguintes participações sociais:

- Nos sistemas de titularidade estatal, a posição de controlo da Environment Global Facilities (EGF), entidade detida pelo consórcio Mota-Engil/Urbaser, no capital social de 11 concessionárias. Os municípios detêm participação minoritária em todas estas entidades gestoras.
- Nos sistemas de titularidade municipal, a participação de capital público de municípios em oito empresas (assumindo posição de controlo total em cinco empresas), diretamente ou através de associações, conforme se observa na Figura 508.

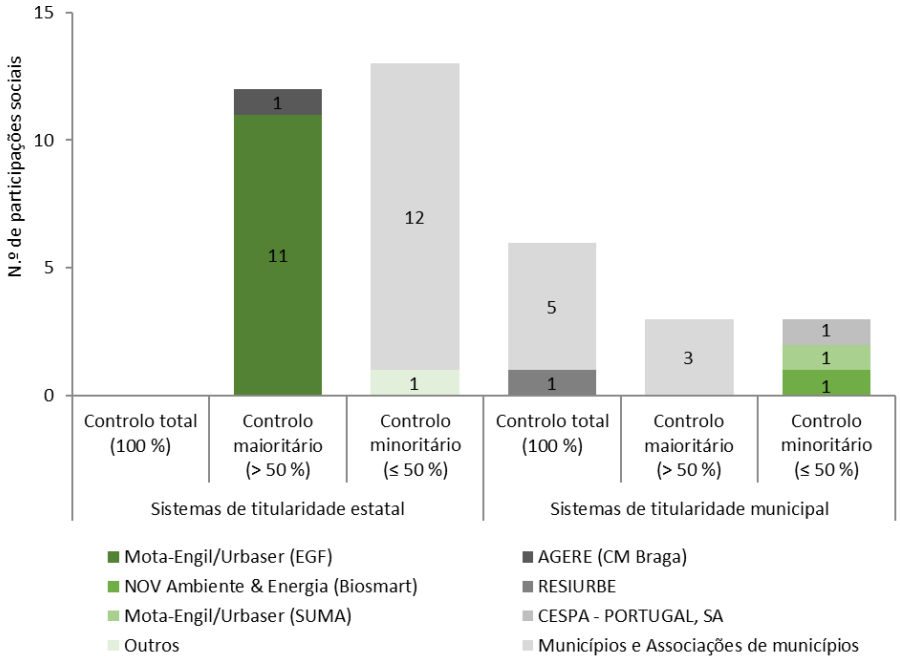


Figura 508. Participações sociais nas entidades gestoras que prestam serviços de gestão de resíduos urbanos em alta em 2024

Nas entidades gestoras de natureza empresarial que prestavam os serviços de águas e resíduos em baixa, destaca-se a participação de capital privado dos grupos SAUR/Aquapor, Marubeni/AGS, Indaqua, FCC Aqualia e Plainwater/HIDURBE que detêm o controlo total (100 %) ou maioritário (>50 %) de 18 entidades gestoras, bem como a participação de capital público pelo Estado Português, através do Grupo AdP, e dos municípios, total ou maioritária, em 39 entidades[54], conforme se resume na Figura 509.

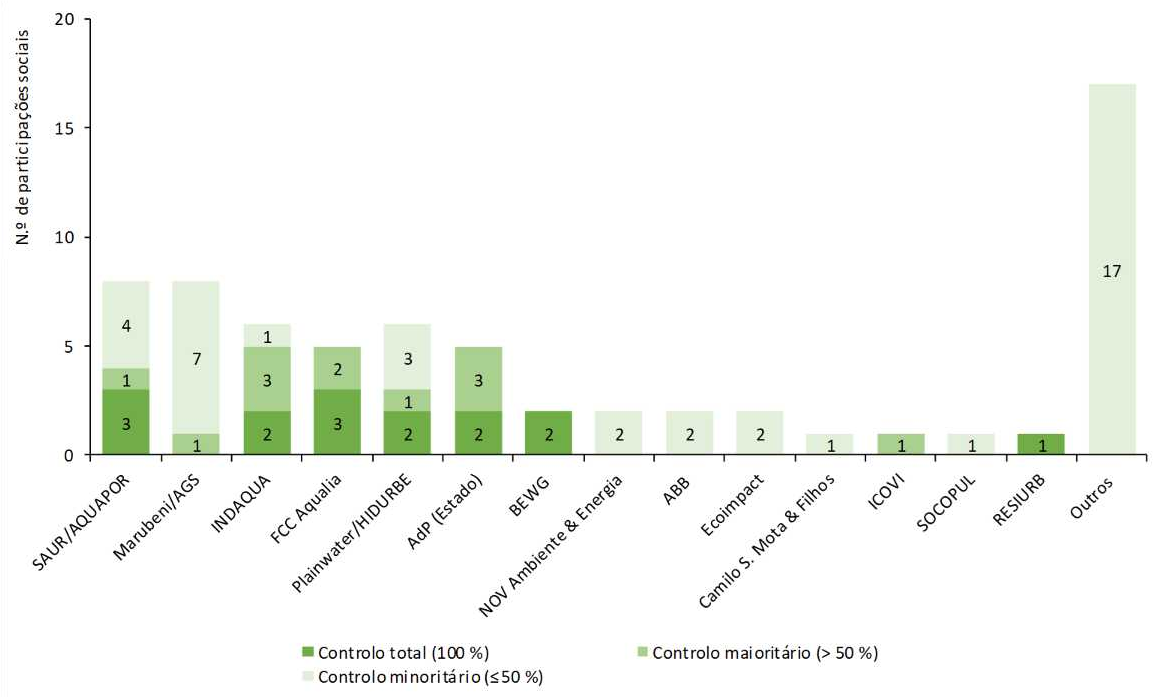


Figura 509. Participações sociais nas entidades gestoras que prestam serviços de águas e de gestão de resíduos urbanos em baixa em 2024

[54] A participação total e maioritária dos municípios em 34 entidades de natureza empresarial não está graficamente representada.

A-IV.3. INVESTIMENTO

A quantificação do investimento das entidades gestoras que prestam os serviços de águas e resíduos é baseada no valor do ativo fixo bruto obtido através das respetivas demonstrações financeiras em 31 de dezembro, no quadro das disposições contabilísticas em vigor em Portugal, e da adoção das normas internacionais e respetivas interpretações, sempre que as especificidades de alguns grupos de entidades gestoras assim o obriguem.

Em 2024, o investimento acumulado[55] no setor de águas e resíduos em Portugal continental atingiu 19,4 mil milhões de euros[56], dos quais 9,9 mil milhões foi realizado por entidades gestoras que prestam serviços em alta e 9,5 mil milhões foi realizado por entidades gestoras que prestam serviços em baixa, atingindo o investimento realizado neste ano o valor de 241,9 milhões de euros e de 378,1 milhões de euros[57], respetivamente, conforme a Figura 510.

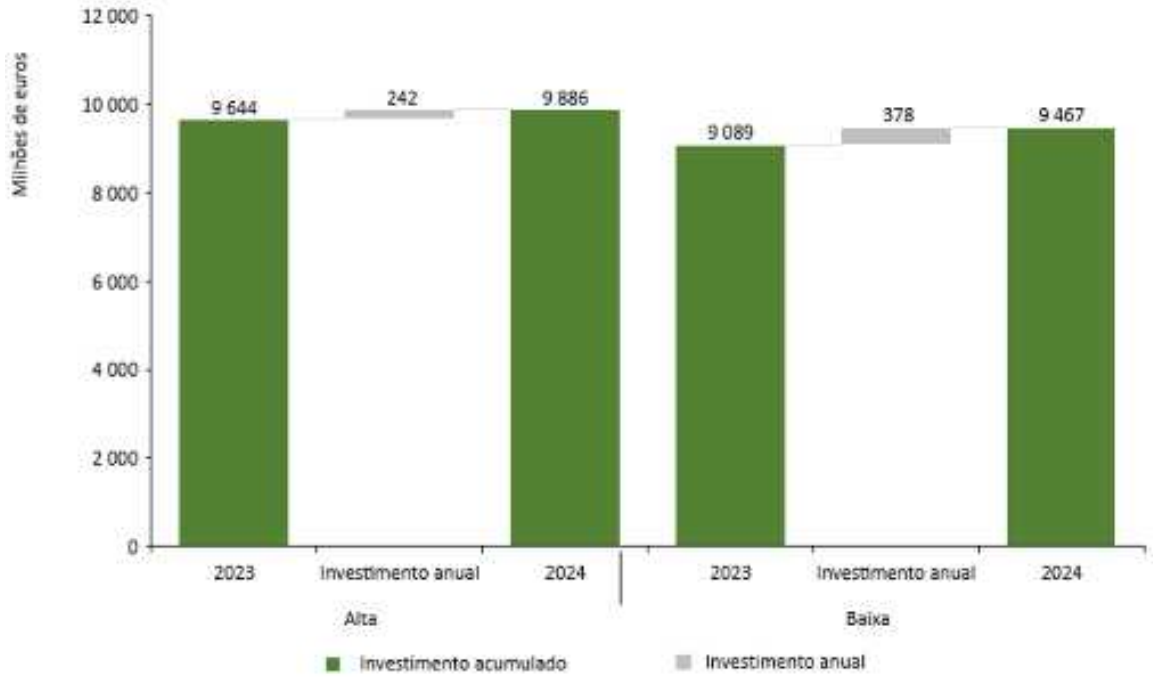


Figura 510. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2023 e 2024 e investimento anual em 2024

Do investimento acumulado, 45,9 % foi concretizado por entidades gestoras que operam em concessão, 25,3 % por entidades gestoras que operam em modelo de delegação e 28,8 % por entidades gestoras que operam em modelo de gestão direta, conforme se apresenta na Figura 511.

[55] O investimento acumulado considerado reflete o valor contabilístico dos ativos construídos, adquiridos e/ou integrados pelas entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos, deduzido dos abates ocorridos, incluindo os ativos detidos pelas autarquias locais desde que contabilisticamente reconhecidos.

[56] Este valor apenas reflete o conjunto de entidades gestoras com reporte de contas validado em 2024. Se considerarmos ainda o investimento das entidades gestoras com reporte de contas não validado em 2024, mas validado entre 2012 e 2023, ao valor apresentado deve-se acrescer 202,6 milhões de euros.

[57] Trata-se de um valor aproximado pelo facto do grupo de entidades gestoras com reportes de contas validados em 2024 e com dados considerados na análise, ser superior a 2023.

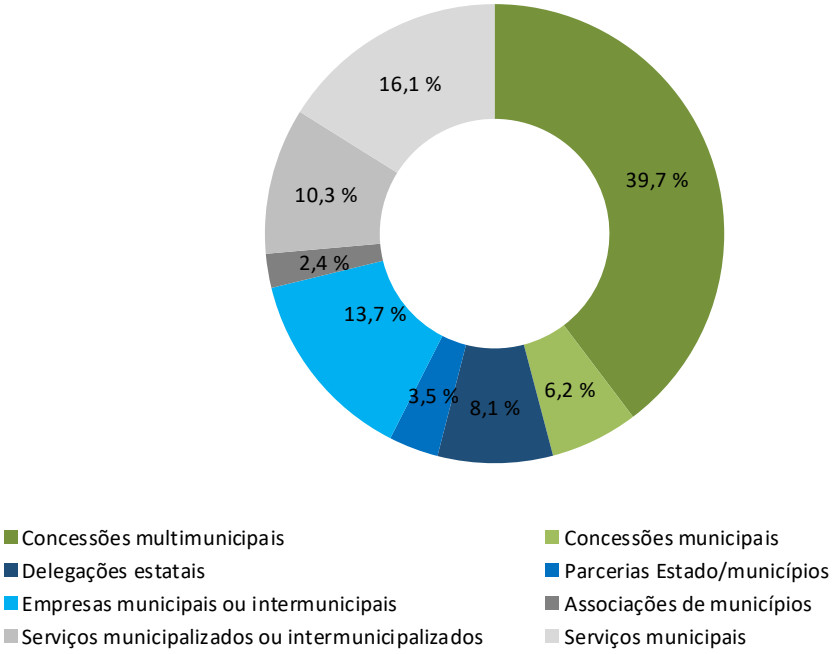


Figura 511. Repartição do investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2024

Em alta, até 2024 foram cumulativamente investidos 4,0 mil milhões de euros no serviço de abastecimento de água, 3,4 mil milhões de euros no serviço de gestão de águas residuais urbanas e 2,5 mil milhões de euros no serviço de gestão de resíduos urbanos, com a distribuição, por submodelo de gestão, que se apresenta na Figura 512.

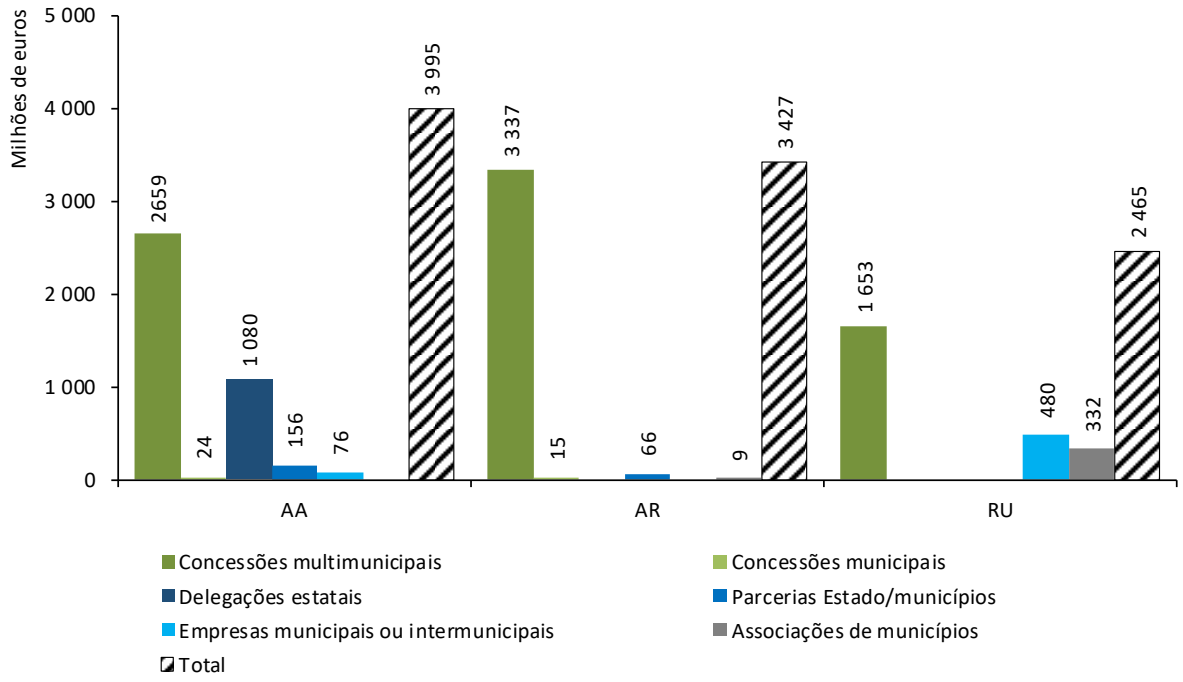


Figura 512. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta em 2024

Em baixa, foram cumulativamente investidos 4,5 mil milhões de euros no serviço de abastecimento de água, 4,2 mil milhões de euros no serviço de gestão de águas residuais urbanas de águas residuais e 0,7 milhões de euros no serviço de gestão de resíduos urbanos[58], com a distribuição, por submodelo de gestão, que se apresenta na Figura 513.

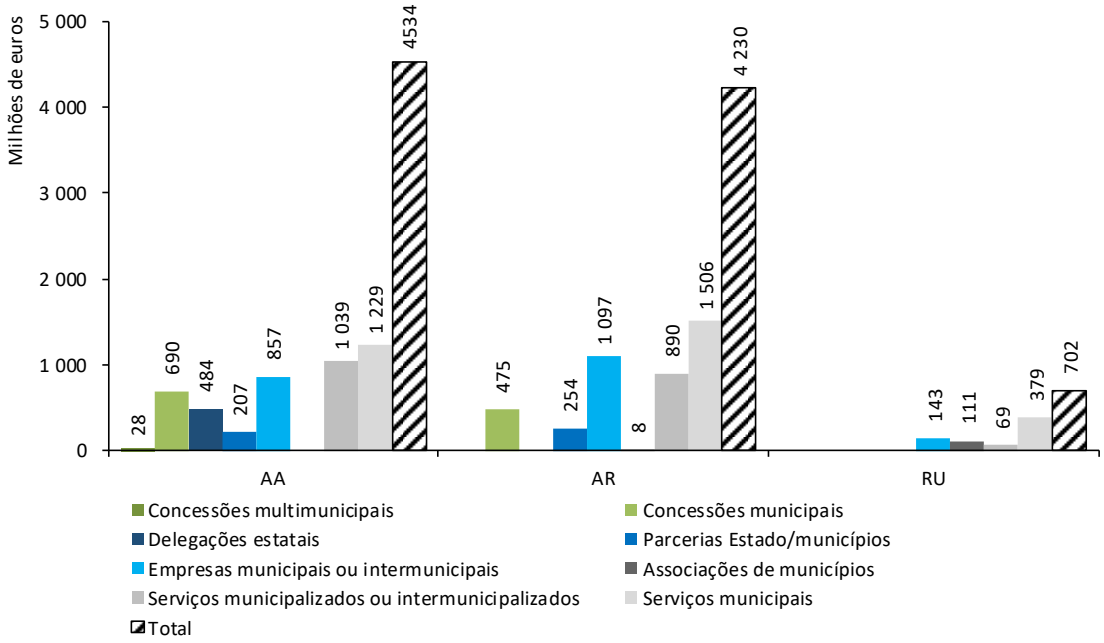


Figura 513. Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em baixa em 2024

[58] Estes valores apenas refletem as entidades gestoras com reporte de contas validado em 2024. Se considerarmos ainda o investimento das entidades gestoras com reporte de contas não validado em 2024, mas validado entre 2012 e 2023, deve-se acrescer 95,2 milhões de euros no serviço de abastecimento de água, 91,9 milhões de euros no serviço de gestão de águas residuais e 15,5 milhões de euros no serviço de gestão de resíduos urbanos.

Em 2024, a média de investimento acumulado por alojamento existente[59] no setor de águas e resíduos atingiu 716 euros na prestação de serviços em alta e 565 euros na prestação de serviços em baixa, apresentando valores diferenciados por serviço, conforme Figura 514.

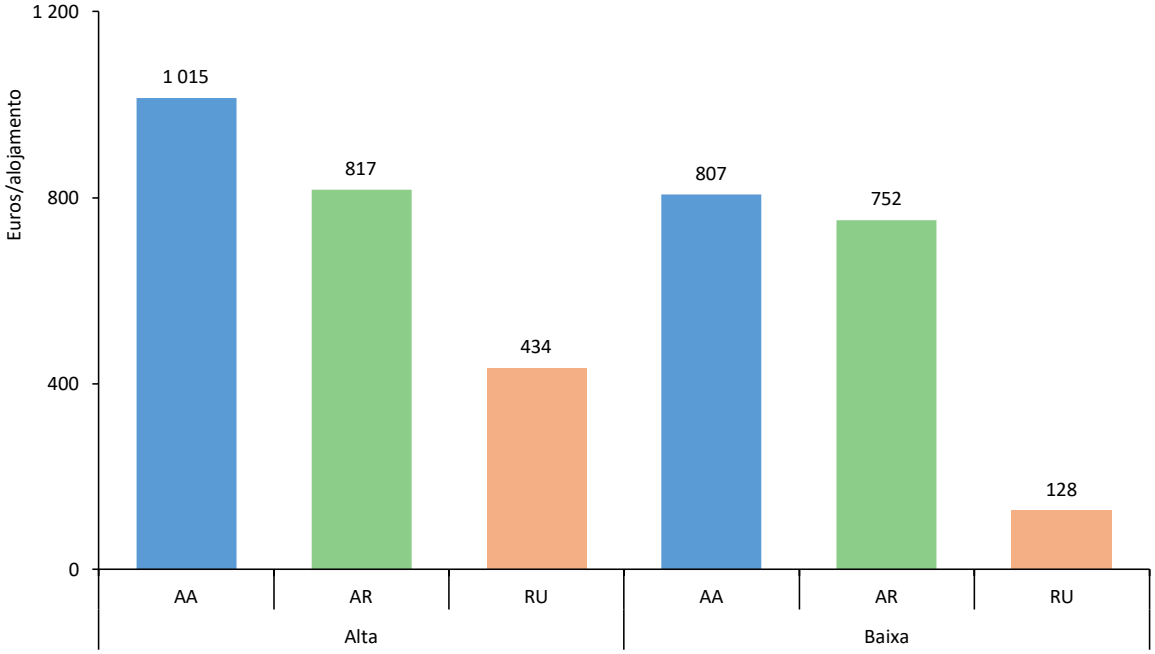


Figura 514. Investimento acumulado por alojamento existente das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta em 2024

A-IV.4. EMPREGO

Em 2024, o conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em Portugal continental, em alta e em baixa, empregaram um total de 34 104 trabalhadores[60] (+1,8 % face ao ano anterior), sendo 26 194 empregos diretos (77 %) e 7910 empregos indiretos (23 %).

O serviço de abastecimento de água, em 2024 empregava 9685 trabalhadores (+1,5 % comparativamente a 2023), conforme Figura 515.

[59] Obtido pela divisão entre o investimento acumulado e o número de alojamentos existentes na área de intervenção das entidades gestoras, para cada um dos serviços, utilizando para o efeito dados do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço [Alta: "Alojamentos previstos no contrato" (dAA22a), "Alojamentos previstos no contrato" (dAR27a), "Alojamentos existentes" (dRU20a); Baixa: "Alojamentos existentes" (dAA21b), "Alojamentos existentes" (dAR26b) e "Alojamentos existentes" (dRU20b)].

[60] Foram considerados os dados do sistema de avaliação da qualidade do serviço de abastecimento público de água, gestão de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, em alta e em baixa, nomeadamente em termos de pessoal afeto e em *outsoursing*.

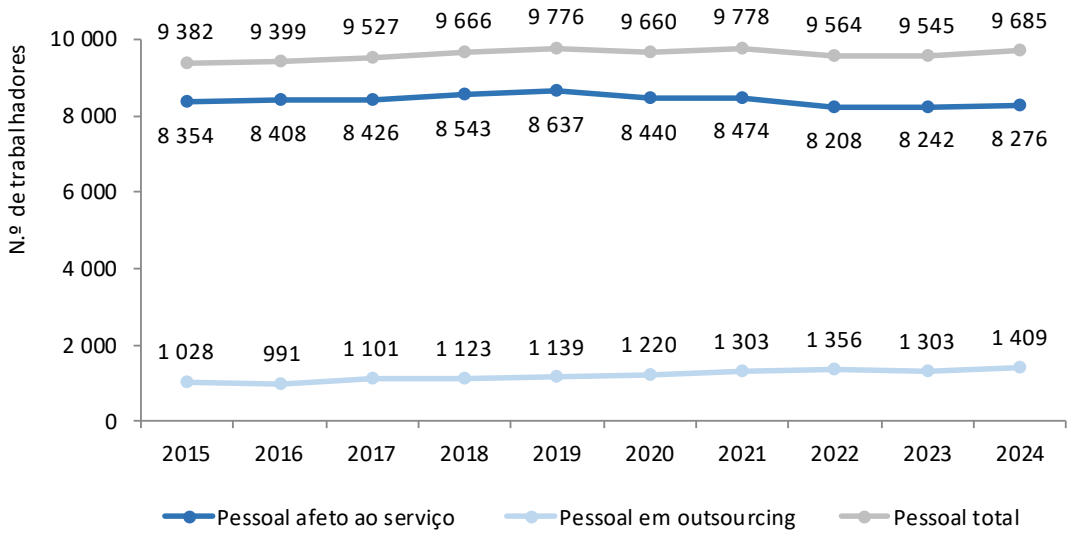


Figura 515. Evolução do nível de emprego das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento público de água, em alta e baixa, entre 2015 e 2024

O serviço de gestão de águas residuais urbanas, em 2024 empregava 7400 trabalhadores (+1,0 % comparativamente a 2023), conforme Figura 516.

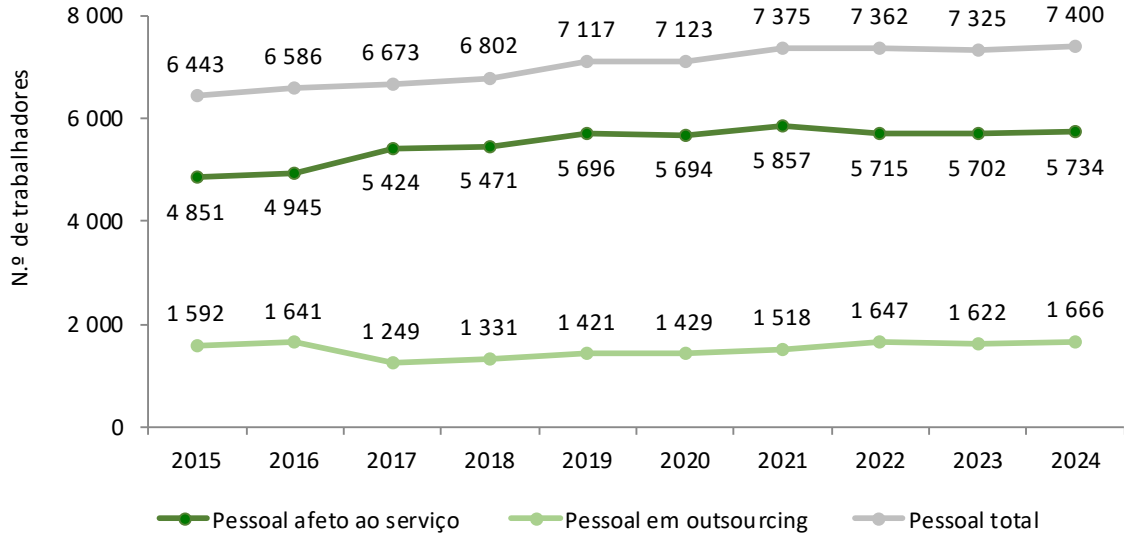


Figura 516. Evolução do nível de emprego das entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de águas residuais urbanas, em alta e baixa, entre 2015 e 2024

O serviço de gestão de resíduos urbanos, em 2024 empregava 17 019 trabalhadores (+2,3 % comparativamente a 2023), conforme Figura 517.

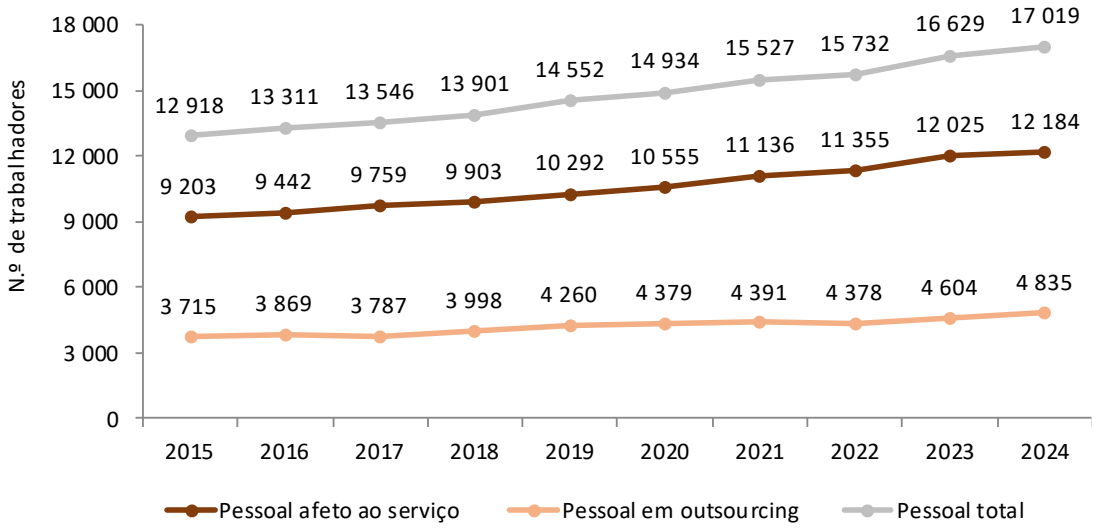


Figura 517. Evolução do nível de emprego das entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos, em alta e baixa, entre 2015 e 2024

A-IV.5. ATIVIDADE

A-IV.5.1. VOLUMES FATURADOS DE ÁGUA E ÁGUAS RESIDUAIS

Em 2024, o nível de atividade global (água faturada[61]) do conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em Portugal continental atingiu 618,6 milhões de metros cúbicos de água em alta e 628,7 milhões de metros cúbicos em baixa, conforme se apresenta na Figura 518.

No conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de águas residuais urbanas em Portugal continental, o nível de atividade global (água residual faturada[62]) atingiu 516,2 milhões de metros cúbicos de água em alta e 508,4 milhões de metros cúbicos em baixa, conforme se apresenta na Figura 518.

[61] Valores obtidos pelo dado "Água faturada" (dAA57ab) do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço.

[62] Valores obtidos pelo dado "Volume de atividade" (dAR62ab) do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço.

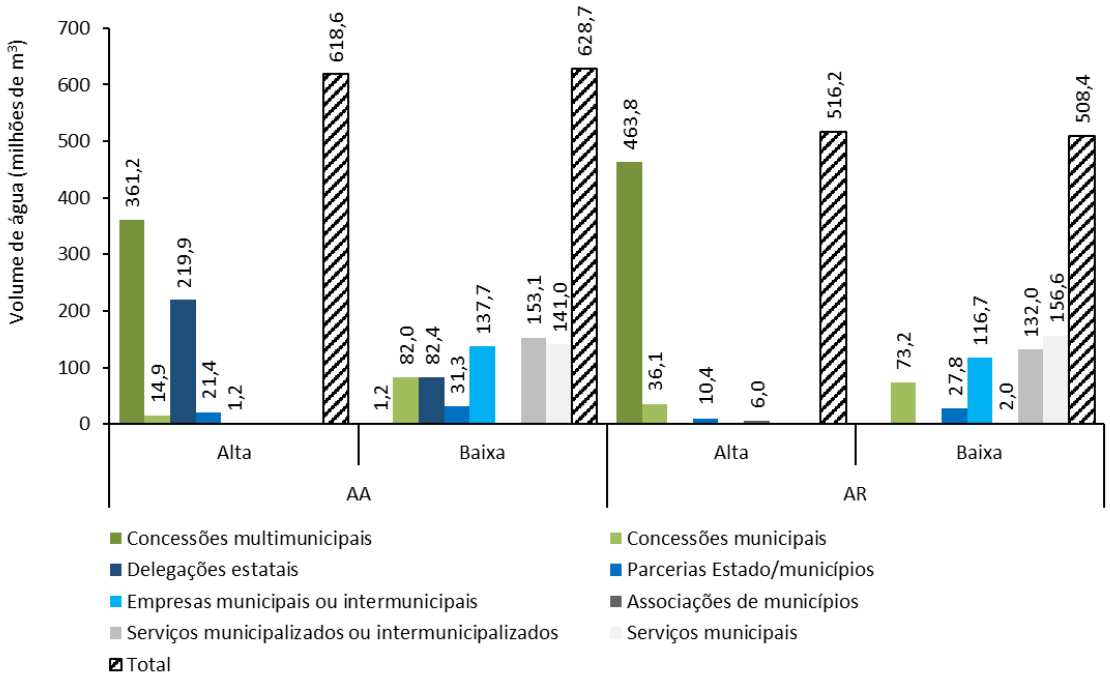


Figura 518. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de águas em 2024

Na prestação de serviços em alta, a atividade global apresenta a seguinte repartição por serviço:

- No serviço de abastecimento de água, 60,8 % do volume foi faturado por entidades gestoras que operam em concessão e 39,2 % por entidades gestoras que operam em delegação;
- No serviço de gestão de águas residuais urbanas, 96,8 % da água residual foi faturada por entidades gestoras que operam em concessão, 2,0 % por entidades gestoras que operam em delegação e 1,2 % por entidades gestoras que operam em gestão direta.

Na prestação de serviços em baixa, o nível de atividade global apresenta a seguinte repartição por serviço:

- No serviço de abastecimento de água, 13,2 % do volume foi faturado por entidades gestoras que operam em concessão, 40,0 % por entidades gestoras que operam em delegação e 46,8 % por entidades gestoras que operam em gestão direta.
- No serviço de gestão de águas residuais urbanas, 14,4 % da água residual foi faturada por entidades gestoras que operam em concessão, 28,4 % por entidades gestoras que operam em delegação e 57,2 % por entidades gestoras que operam em gestão direta.

A-IV.5.1. VOLUMES NÃO FATURADOS DE ÁGUA

No conjunto de entidades gestoras que prestam serviços em alta, a água não faturada tem representado ao longo dos últimos anos uma percentagem da água entrada no sistema[63] próxima dos 5 % (limite para uma qualidade do serviço boa), situação que se mantém em 2024, conforme Figura 519.

[63] Inclui a água captada e toda a água importada, bruta e tratada.

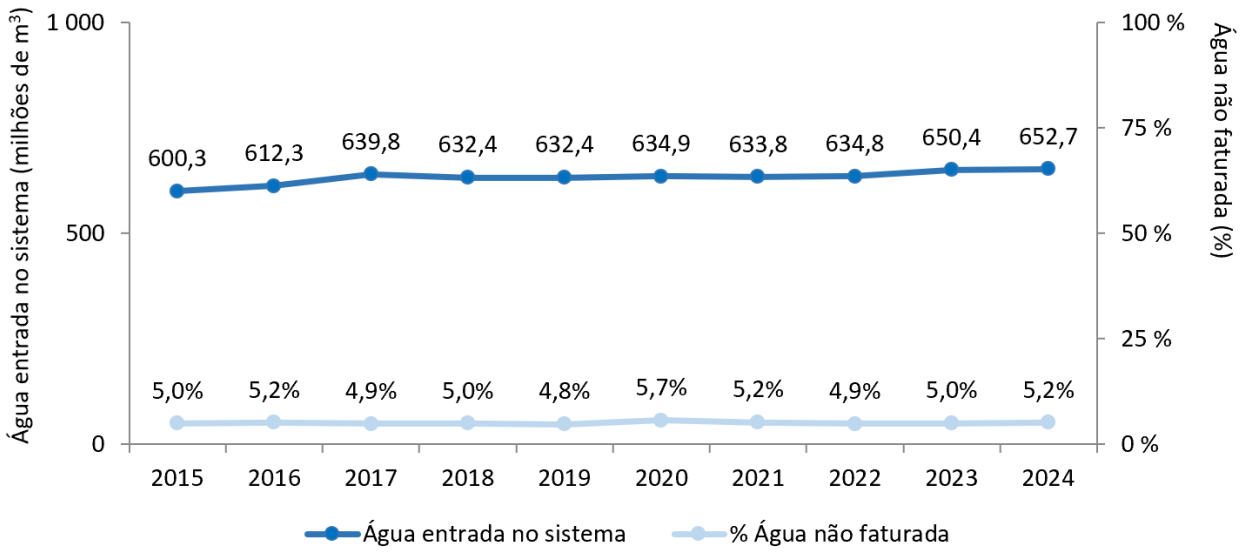


Figura 519. Evolução da água entrada no sistema e da água não faturada nas entidades gestoras que prestam serviços em alta entre 2015 e 2024

No conjunto de entidades gestoras que prestam serviços em baixa, a água não faturada, em 2024, representou 26,5 % (próximo do limite de 30 % de qualidade insatisfatória), conforme Figura 520.

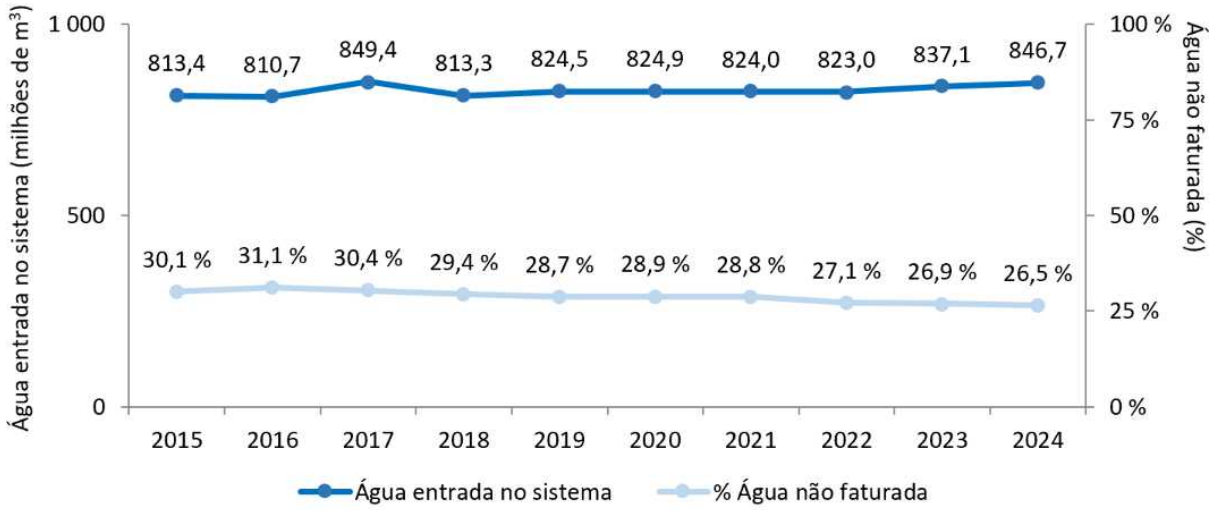


Figura 520. Evolução da água entrada no sistema e da água não faturada nas entidades gestoras que prestam serviços em baixa entre 2015 e 2024

Em 2024, a água não faturada pelas entidades gestoras que prestam o serviço abastecimento de água em alta, atinge 34,1 milhões de metros cúbicos (+4,3 % face ao ano anterior). Nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa, a água não faturada atinge 224,0 milhões de metros cúbicos (-0,7 % face ao ano anterior), conforme se observa na Figura 521 e Figura 522.

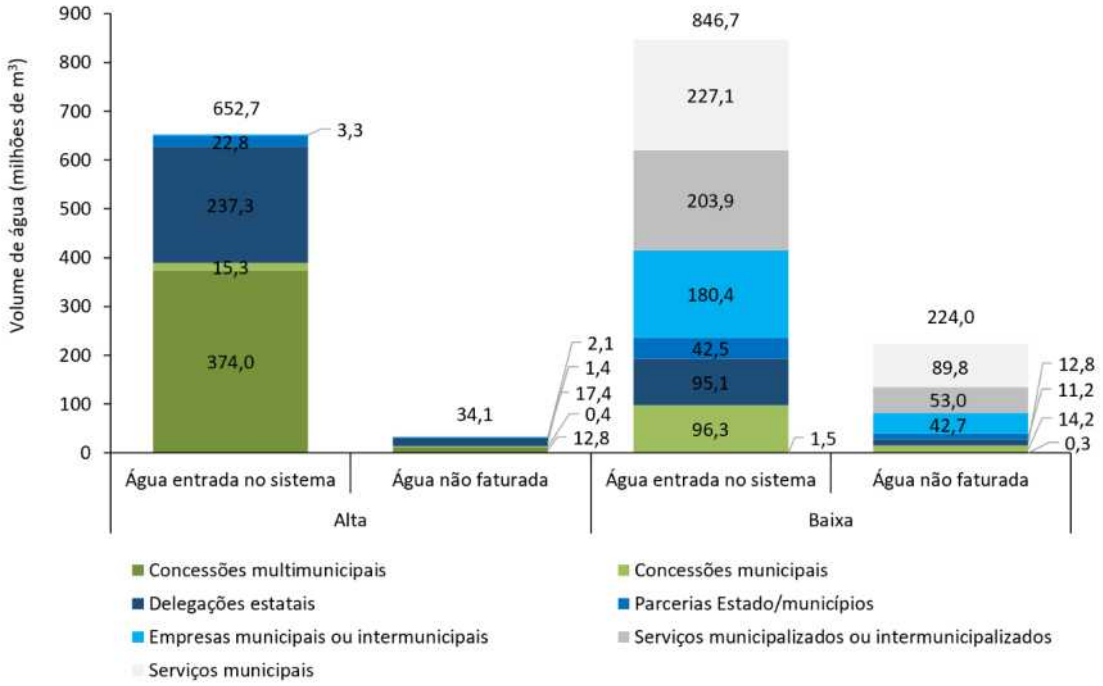


Figura 521. Água entrada no sistema e água não faturada por tipologia de entidade gestora em 2024

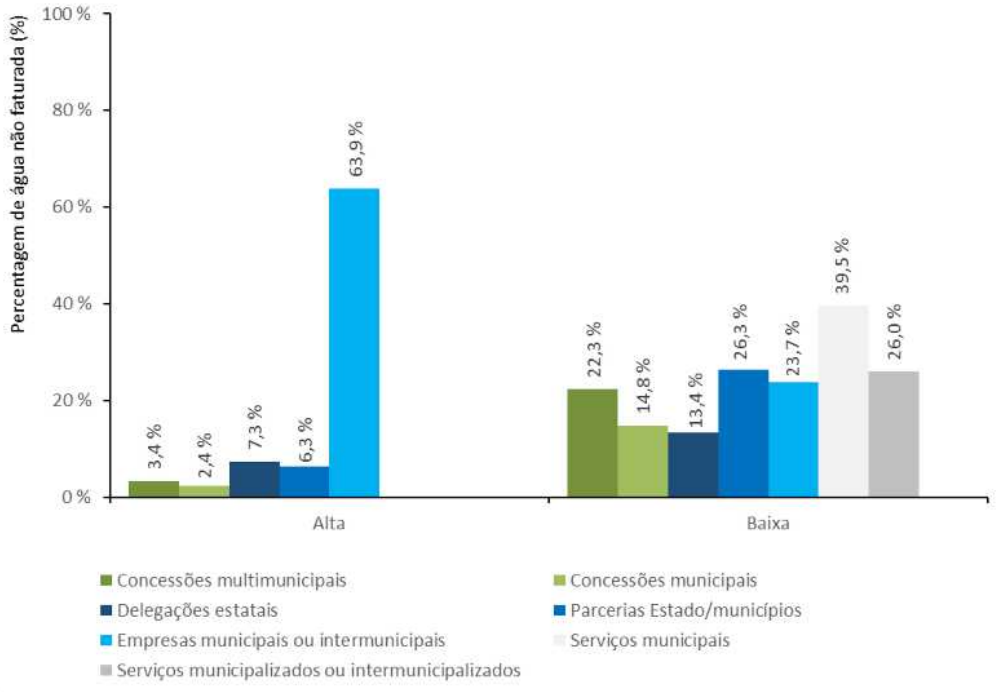


Figura 522. Percentagem de água não faturada por tipologia de entidade gestora em 2024

Verifica-se que, no conjunto das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em alta, 62,4 % da água não faturada tem origem nas perdas reais, 16,2 % nas perdas aparentes e 21,4 % no consumo autorizado não faturado, conforme decorre da Figura 523[64].

[64] Nesta análise, apenas foram consideradas as entidades gestoras com valores reportados em todas as rúbricas em simultâneo, pelo que os valores apresentados podem diferir de análises anteriores.

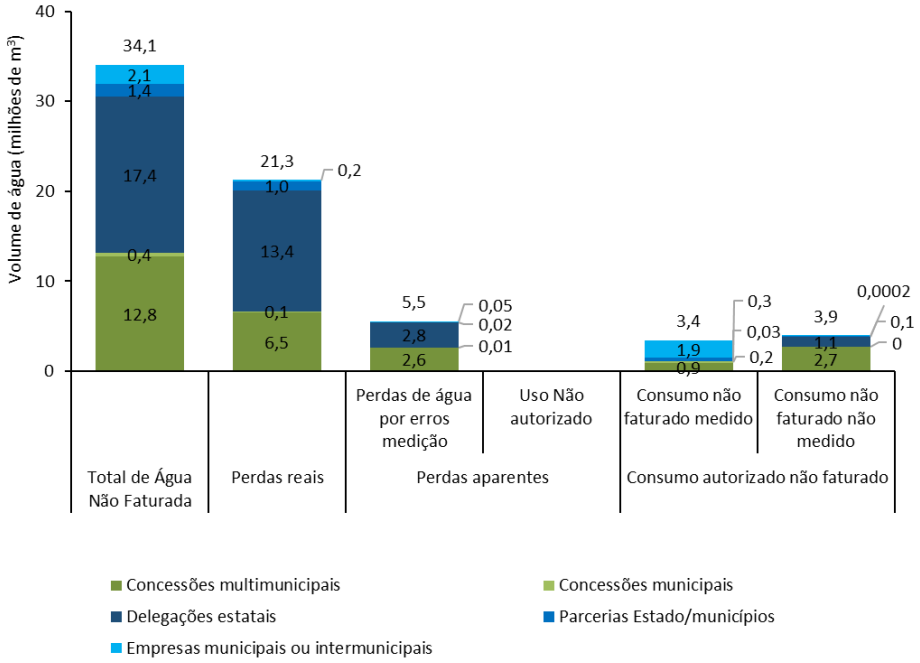


Figura 523. Segmentação dos volumes de água não faturada nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em alta em 2024

No conjunto das entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa, 75,6 % da água não faturada tem origem nas perdas reais, 13,9 % nas perdas aparentes e 10,5 % no consumo autorizado não faturado, conforme decorre da Figura 524[64].

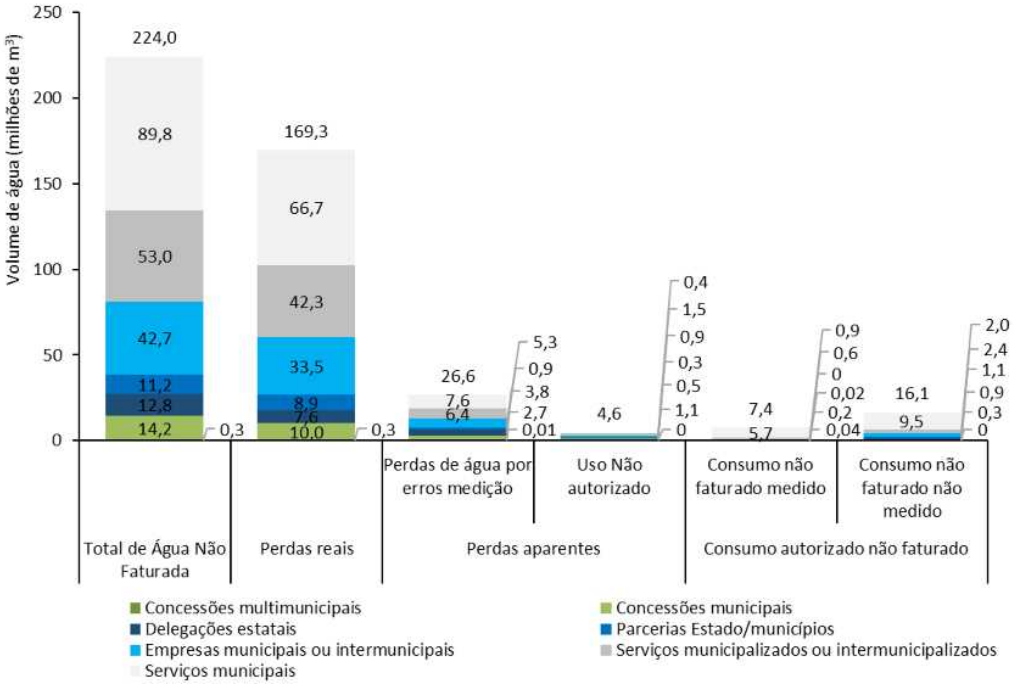


Figura 524. Segmentação dos volumes de água não faturada nas entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água em baixa em 2024

Destaca-se, pela negativa, a situação verificada no conjunto das entidades que operam em baixa nos serviços municipais, serviços municipalizados ou intermunicipalizados e empresas municipais ou intermunicipais, que detém os níveis mais elevados de água não faturada nas suas várias componentes sobretudo de perdas reais.

A-IV.5.2. QUANTIDADES RECOLHIDAS DE RESÍDUOS URBANOS

Em 2024, o nível de atividade global (resíduos urbanos recolhidos[65]) do conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos em Portugal continental, atinge 5,2 milhões de toneladas em alta e 5,0 milhões de toneladas em baixa, conforme se apresenta na Figura 525.

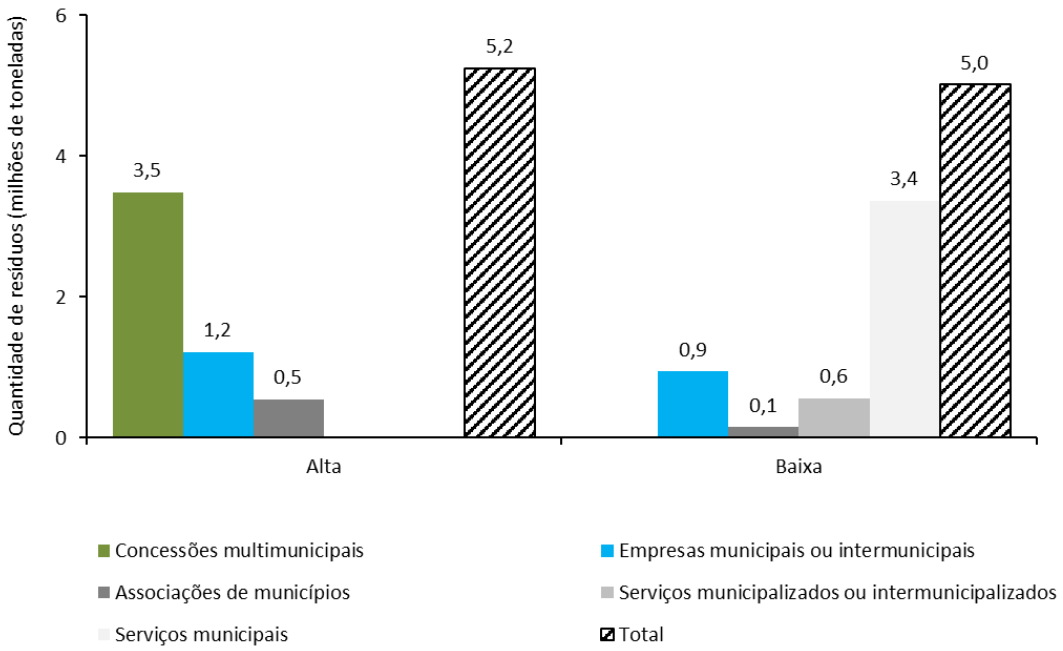


Figura 525. Nível de atividade das entidades gestoras que prestam serviços de resíduos urbanos em 2024

Na prestação de serviços em alta, 66,4 % das toneladas de resíduos urbanos foram recebidos por entidades gestoras que operam em concessão, 23,1 % por entidades gestoras que operam em modelo de delegação e 10,5 % por entidades gestoras que operam em gestão direta.

Na prestação de serviços em baixa, 18,8 % das toneladas de resíduos urbanos foram recolhidos por entidades gestoras que operam em delegação e 81,2 % por entidades gestoras que operam em gestão direta.

A-IV.6. CUSTO DAS INEFICIÊNCIAS HÍDRICAS

Na presente secção avalia-se o impacto económico das ineficiências hídricas, por forma a assegurar a sustentabilidade dos sistemas para as gerações futuras.

A-IV.6.1. PERDAS REAIS

Tendo por base os dados da Avaliação da Qualidade do Serviço[66] e, conforme se apresenta na Figura 526, verifica-se que as perdas reais apresentaram, em 2024, um valor de cerca de 169 milhões de metros cúbicos.

[65] Valores obtidos pelos dados "Resíduos urbanos recolhidos" (dRU36ab) e "Resíduos da recolha seletiva multimaterial" (dRU39a) e "Resíduos urbanos recolhidos pela entidade gestora" (dRU37b) do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço.

[66] "Perdas reais" (dAA55b) e "Água entrada no sistema" (dAA41b), da 3.ª geração de indicadores, e "Perdas reais" (dAA062b) e "Água entrada no sistema" (dAA048b), da 4.ª geração de indicadores.



Figura 526. Evolução das perdas reais no período 2020-2024

Multiplicando os volumes anuais pela tarifa praticada pelas entidades gestoras em alta, em 2024, verifica-se que as perdas reais representaram os custos indicados na Figura 527, totalizando no período 2020-2024 um potencial de poupança de 440 milhões de euros[67].

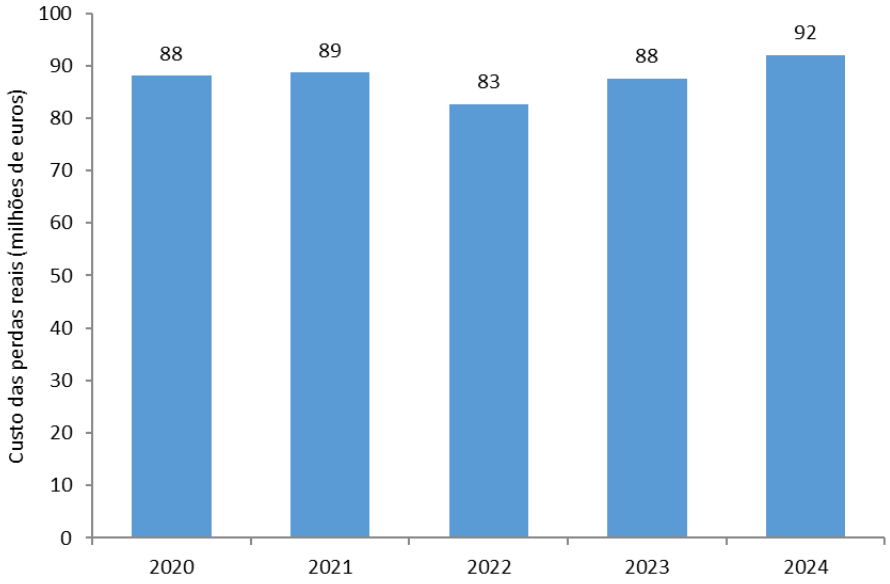


Figura 527. Evolução dos custos com a aquisição de água em alta no período 2020-2024

Afluências Indevidas[68]

Recorrendo novamente à informação recolhida no âmbito da Avaliação da Qualidade do Serviço, procedeu-se à determinação do volume de afluências indevidas que chegam às ETAR (componente "Aflui"), que podem ser observados na Figura 528.

[67] Pressupondo a eliminação total das perdas reais nas redes de abastecimento de água, o que se reconhece não ser de todo realista.

[68] De modo a aferir o volume de afluências indevidas que chegam às ETAR (componente "Aflui"), foi calculada, por município, a diferença entre o volume de água residual tratada em ETAR e o volume de água consumida. A diferença entre o volume total tratado em ETAR e o volume de afluências indevidas corresponde ao volume de águas residuais (componente AR). Nos casos em que essa diferença foi negativa, entendeu-se não considerar esses valores assumindo que correspondem a exfiltrações ao longo da rede de drenagem, não afluindo, por isso, às ETAR para tratamento. Foi assumindo um coeficiente de afluência igual a um.

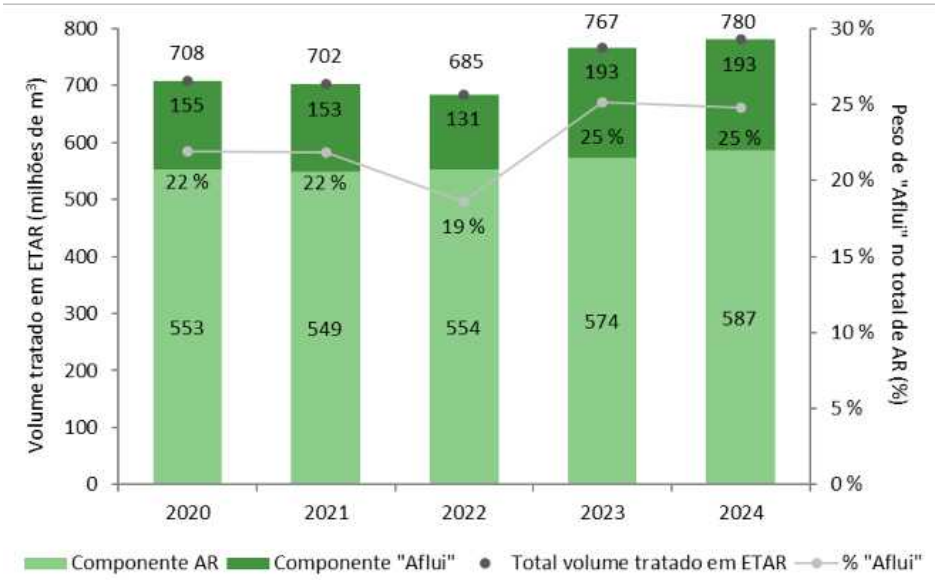


Figura 528. Evolução do volume de afluências indevidas no período 2020-2024

Multiplicando os volumes anuais da componente "Aflui" pelas tarifas assumidas conforme acima explanado, em 2024, verifica-se que os mesmos representaram os custos indicados na Figura 529, totalizando um potencial de poupança de 414 milhões[69] de euros no período 2020-2024.

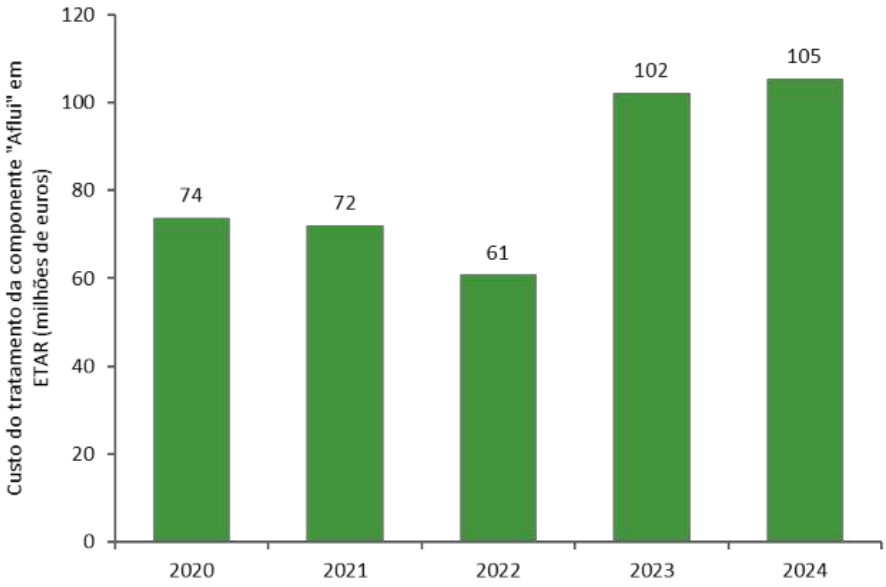


Figura 529. Evolução dos custos do tratamento da componente "Aflui" no período 2020-2024

A-IV.6.2. PERSPETIVA GLOBAL

Tendo em consideração a análise explanada nas duas secções anteriores, verifica-se que, em Portugal continental e no período 2020-2024, o potencial anual de poupança associado às perdas reais e às afluências indevidas é, em média, de 88 milhões de euros e 83 milhões de euros, respetivamente, totalizando assim um potencial de poupança médio de 171 milhões de euros por ano. Este total assume um cenário, naturalmente utópico, no qual as perdas reais e as afluências indevidas são integralmente eliminadas.

[69] Pressupondo a eliminação total das afluências indevidas que chegam às ETAR, o que se reconhece não ser de todo realista.

A-IV.6.3. CENÁRIO REALISTA

Traduzindo o exercício para um cenário mais realista, apresenta-se o potencial de poupança sob duas perspetivas (ambiental e financeira), assumindo nesta estimativa que:

- Se eliminam 80 % do volume de perdas reais e de afluências indevidas;
- E que 10 % do volume de água residual tratada é encaminhado para reutilização.

Perspetiva ambiental

Em termos ambientais, o potencial de poupança traduz-se na redução dos volumes captados ao meio hídrico através de a) redução das perdas reais e de b) promoção da reutilização de água residual, enquanto origem alternativa e consequente uso sustentável dos recursos hídricos.

Assim, o potencial de poupança de extração de volumes captados ao meio hídrico ascenderia, em 2024, a cerca de 213,5 milhões de metros cúbicos de água:

- O potencial de poupança relativo às perdas de reais seria o equivalente a cerca de 135,4 milhões de metros cúbicos por ano;

O potencial de poupança relativo à reutilização de água residual seria cerca de 78 milhões de metros cúbicos por ano[70].

Neste contexto, importa salientar que o potencial de poupança associado às perdas reais permitiria abastecer cerca de 2,8 milhões de habitantes[71] num só ano.

Perspetiva financeira

Em termos financeiros, o potencial de poupança traduz-se pela diminuição dos a) gastos incorridos pelas entidades gestoras com a aquisição de água em alta para abastecimento público, resultante da redução das perdas reais, e dos b) gastos incorridos com o tratamento das afluências indevidas nas ETAR, pela redução das mesmas.

Assim, em 2024, o potencial de poupança ascenderia a cerca de 157,9 milhões de euros:

- 73,6 milhões de euros associado aos gastos com a aquisição de água em alta para abastecimento público;
- 84,3 milhões de euros associados aos gastos com o tratamento das afluências indevidas nas ETAR.

A-IV.7. RENDIMENTOS E GASTOS

Em 2024, a prestação de serviços do conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos, em Portugal continental, com reporte de contas validado, originou um nível de rendimentos e ganhos totais[72] de 3971,9 milhões de euros e registou um nível de gastos totais de 4008,9 milhões de euros, com a distribuição que se apresenta na Figura 530 e Figura 531, respetivamente.

[70] O volume total de água residual tratada em 2024 é de 780 milhões de metros cúbicos (ver Figura 528).

[71] Considerando uma capitação doméstica de 131 l/dia.hab em 2024.

[72] Dados do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço.

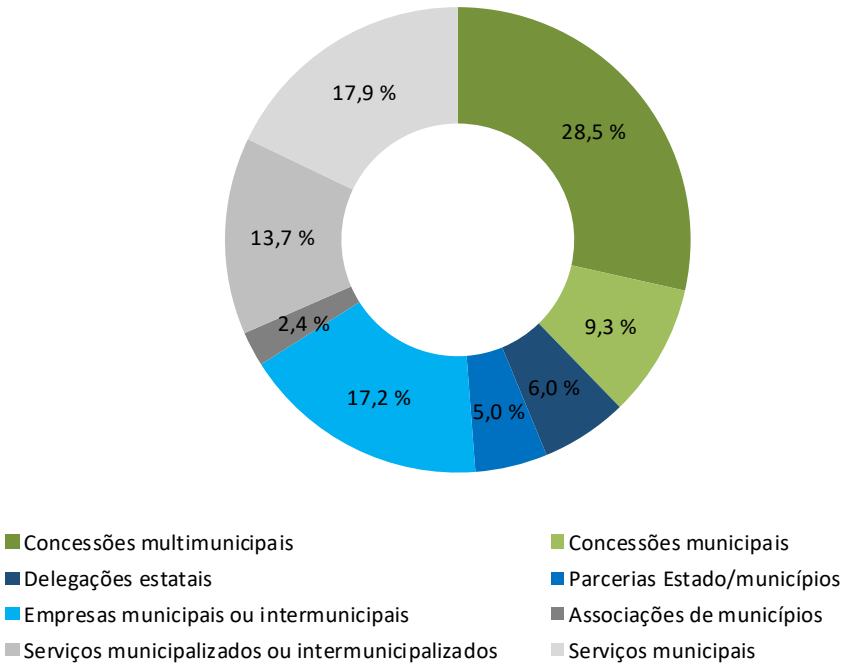


Figura 530. Distribuição dos rendimentos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2024

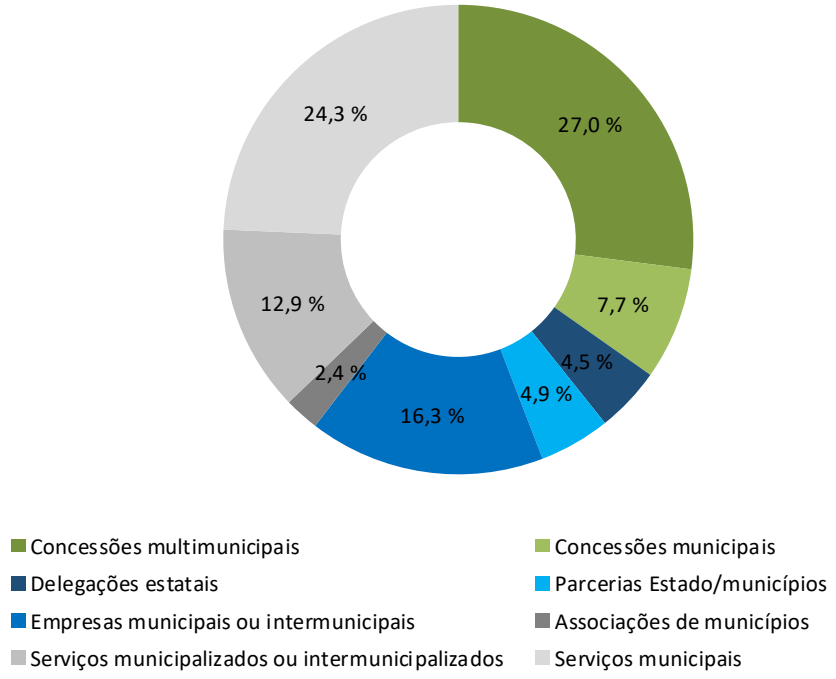


Figura 531. Distribuição dos gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2024

Salienta-se que a informação considerada, apesar de ter sido validada, apresenta níveis de fiabilidade diferenciada, de acordo com as classes de fiabilidade definidas na Avaliação da Qualidade do Serviço.

Em termos globais, a fiabilidade da informação tem sido diferenciada consoante se trate de entidades gestoras que prestam os serviços em alta, ou entidades gestoras que prestam serviços em baixa.

Na prestação de serviços em alta, decorrente da maioria das entidades gestoras apresentar o nível máximo de fiabilidade da informação (***)[73], quer nos rendimentos totais, quer nos gastos totais, a fiabilidade da informação tem evoluído no sentido da

[73] Corresponde a valores determinados com base em informação obtida unicamente através de um sistema de contabilidade de gestão e sem falhas materiais ao nível do apuramento dos dados do serviço.

aproximação ao nível máximo em ambas as variáveis. Em 2024, na prestação de serviços em alta, 84 % dos reportes de contas efetuados pelas entidades gestoras apresenta o nível de fiabilidade máximo (***)[74], quer ao nível dos rendimentos, quer ao nível dos gastos, não existindo entidades a reportar informação sobre rendimentos com o nível fiabilidade mínimo (*), conforme se apresenta na Figura 532.

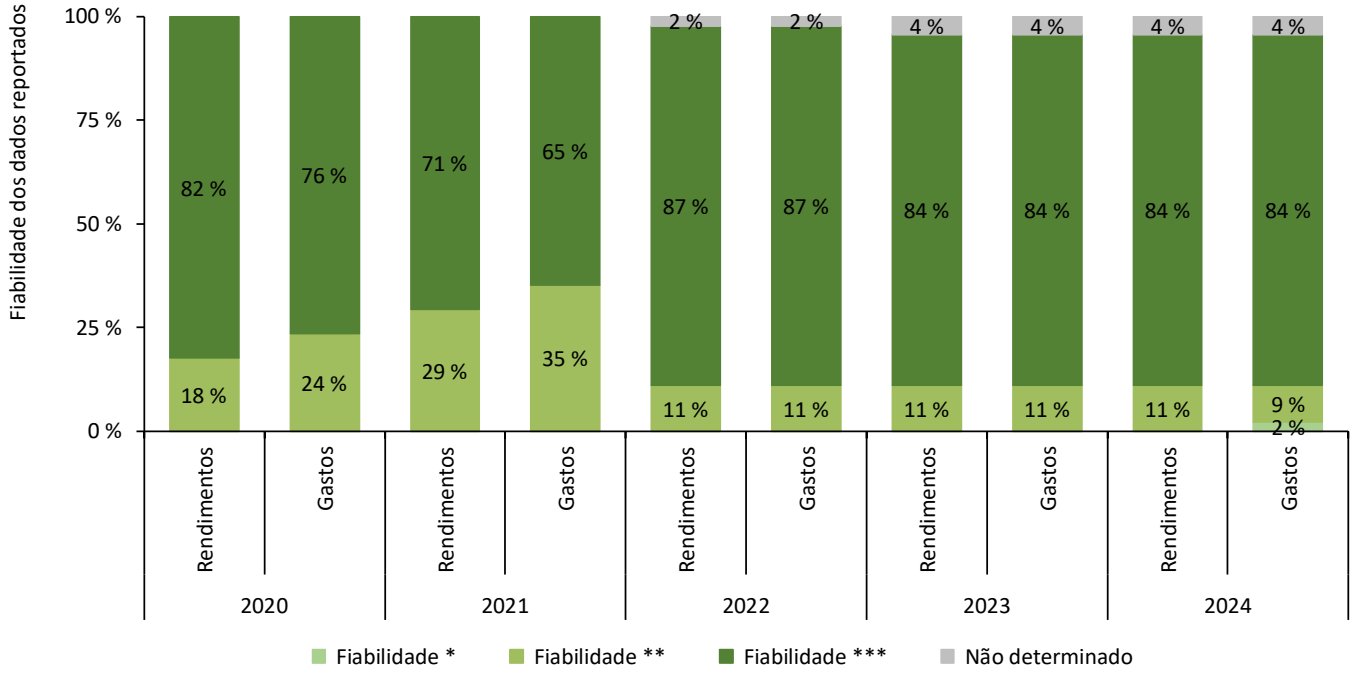


Figura 532. Evolução da fiabilidade dos rendimentos e gastos totais reportados pelas entidades gestoras em alta entre 2020 e 2024

Na prestação de serviços em baixa, decorrente de a maioria das entidades gestoras apresentar o nível intermédio de fiabilidade de informação (**)[75], quer nos rendimentos totais, quer nos gastos totais, a fiabilidade da informação tem evoluído no sentido da aproximação ao nível intermédio, em ambas as variáveis. Em 2024, na prestação de serviços em baixa, a maioria dos dados reportados pelas entidades gestoras apresenta um nível de fiabilidade intermédia (54 % e 55 %, para rendimentos e gastos totais, respetivamente), sendo que o nível de fiabilidade mínima (*)[76] se verifica em 12 % dos dados reportados ao nível dos rendimentos totais e 15 % ao nível dos gastos totais, conforme se apresenta na Figura 533.

[74] A informação das entidades gestoras de sistemas titularidade estatal foi considerada como tendo fiabilidade ***.

[75] Corresponde a valores determinados com base em informação obtida através de um sistema de contabilidade de gestão ou através de um sistema de contabilidade geral embora com fundamentação dos critérios de repartição, admitindo-se algumas falhas de materialidade residual ao nível do apuramento dos dados do serviço.

[76] Corresponde a valores determinados com base em informação obtida através de um sistema de contabilidade geral ou de contabilidade de gestão não adaptada às necessidades da informação solicitada, admitindo-se algumas falhas ao nível do apuramento dos dados do serviço, desde que não comprometam o sentido da avaliação do indicador da cobertura dos gastos

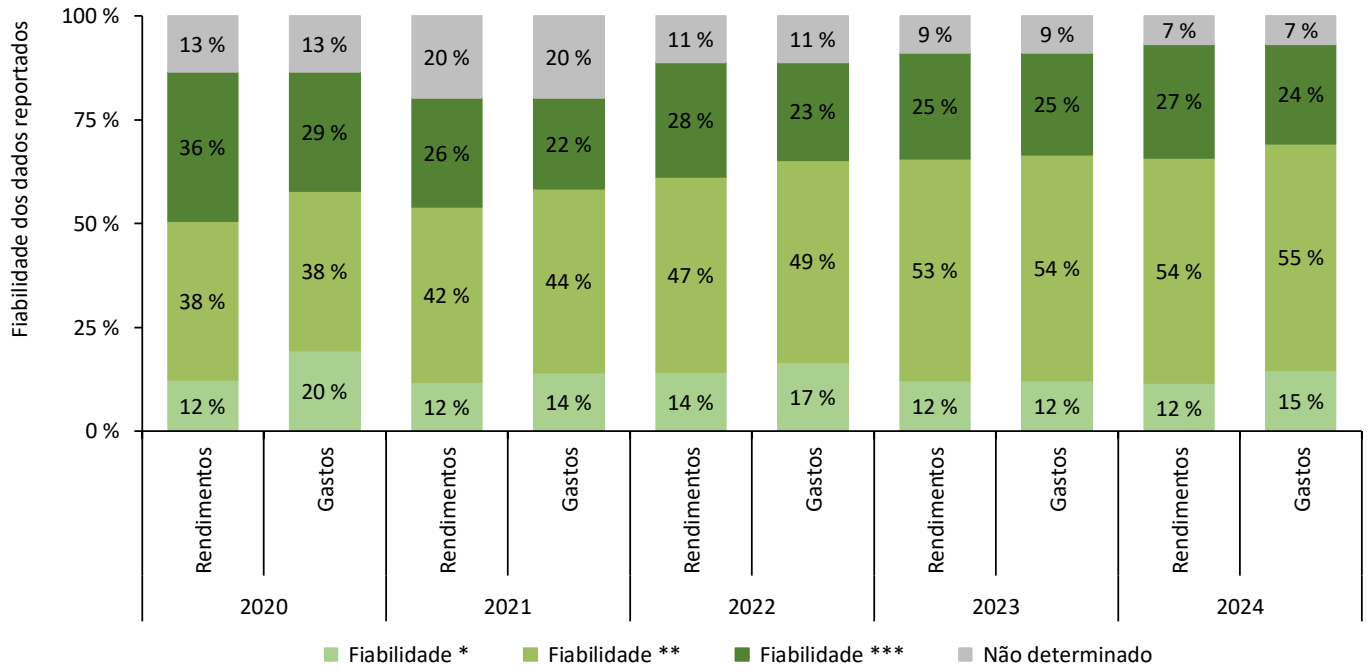


Figura 533. Evolução da fiabilidade dos rendimentos e gastos totais reportados pelas entidades gestoras em baixa entre 2020 e 2024

Note-se ainda que 4 % das situações na prestação de serviços em alta e 7 % das situações na prestação de serviços em baixa, quer nos rendimentos totais, quer nos gastos totais, se encontram graficamente classificadas como "Não determinado" por corresponderem a dados não respondidos/não validados, sendo que cada entidade gestora pode reportar informação de um, dois ou três serviços regulados. Salienta-se, no entanto, que a percentagem destas situações tem vindo a decrescer.

A-IV.8. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DOS SERVIÇOS

Na presente secção apresenta-se uma breve análise ao défice de adesão aos serviços, aos resultados líquidos, ao défice de rendimentos e, por último, à cobertura dos gastos, do conjunto de entidades gestoras que operam nos setores regulados.

A-IV.8.1. DÉFICE DE ADESÃO AOS SERVIÇOS

Em 2024, tendo em consideração o resultado dos indicadores relativos à adesão aos serviços de águas decorrentes do sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço, no conjunto das entidades gestoras que prestam serviços em alta[77], o défice de adesão, definido pelo inverso do resultado dos indicadores, para os serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais urbanas, atinge 2,3 % e 3,2 %, respetivamente.

No conjunto das entidades gestoras que prestam serviços em baixa[78], o défice de adesão global, para os serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais urbanas, atinge 10,0 % em ambos os serviços, conforme Figura 534[79].

[77] Indicadores PAA08a e AR07a relativos à "Adesão ao serviço". Não está considerado, por não ser aplicável, a Águas do Vouga e a EPAL.

[78] Indicador AA07b relativo à "Adesão ao serviço", e indicador AR08b relativo à "Adesão ao serviço por rede fixa".

[79] Apenas se encontram representadas as tipologias de entidades gestoras onde se verifica défice de adesão aos serviços (são excluídas as tipologias que ou não evidenciam situação de défice ou que se encontram classificadas como casos de não resposta).

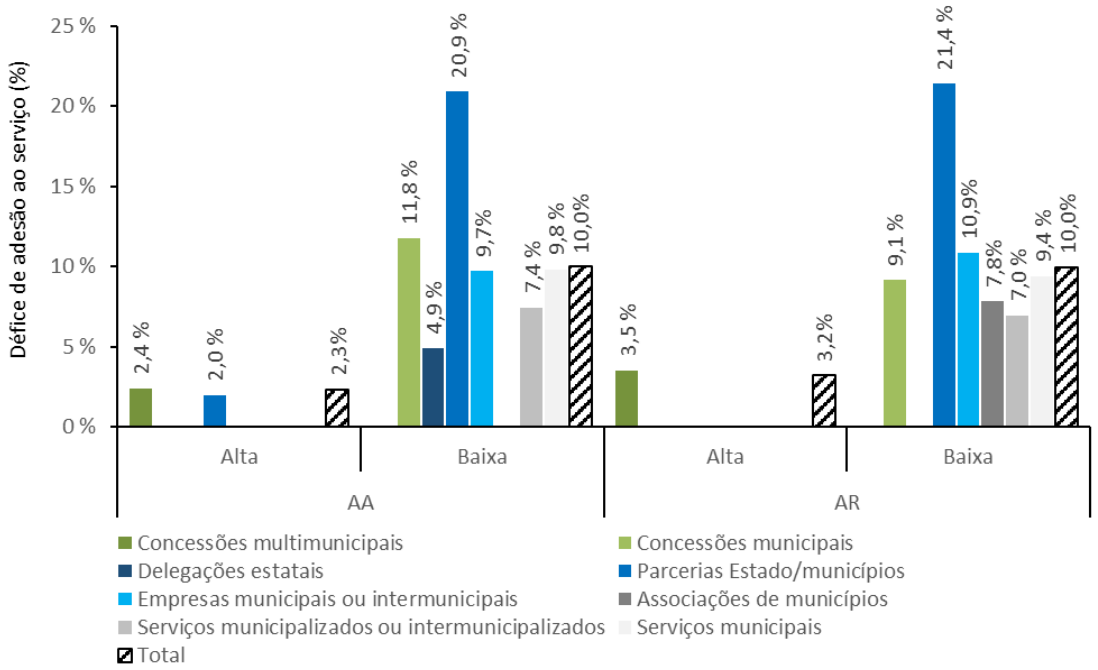


Figura 534. Défice de adesão ao serviço por tipologia de entidades gestoras que prestam serviços em alta e em baixa, em 2024[80]

Em termos globais, os maiores níveis de défice de adesão verificam-se nos serviços em baixa sobretudo nas áreas servidas por empresas criadas em parceria Estado/municípios (20,9 % no serviço de abastecimento de água e 21,4 % no serviço de gestão de águas residuais). Em alta, a entidade gestora que apresenta o maior défice de adesão é a Águas do Norte (Concessão multimunicipal), no serviço de gestão de águas residuais urbanas (14,8 %).

Em termos regionais, os maiores défices de adesão aos serviços em baixa, quer de abastecimento de água, quer de gestão de águas residuais urbanas verificam-se nas regiões Centro e Norte, conforme Figura 535, sendo que nestas regiões existe maior disponibilidade de água subterrânea e os utilizadores optam por utilizar as suas captações privadas em vez de efetuar a ligação à rede e, consequentemente, onde existe uma maior quantidade de soluções individuais de águas residuais.

[80] As tipologias de entidades gestoras que não estão representados no gráfico em cada um dos serviços, não possuem défice de adesão.

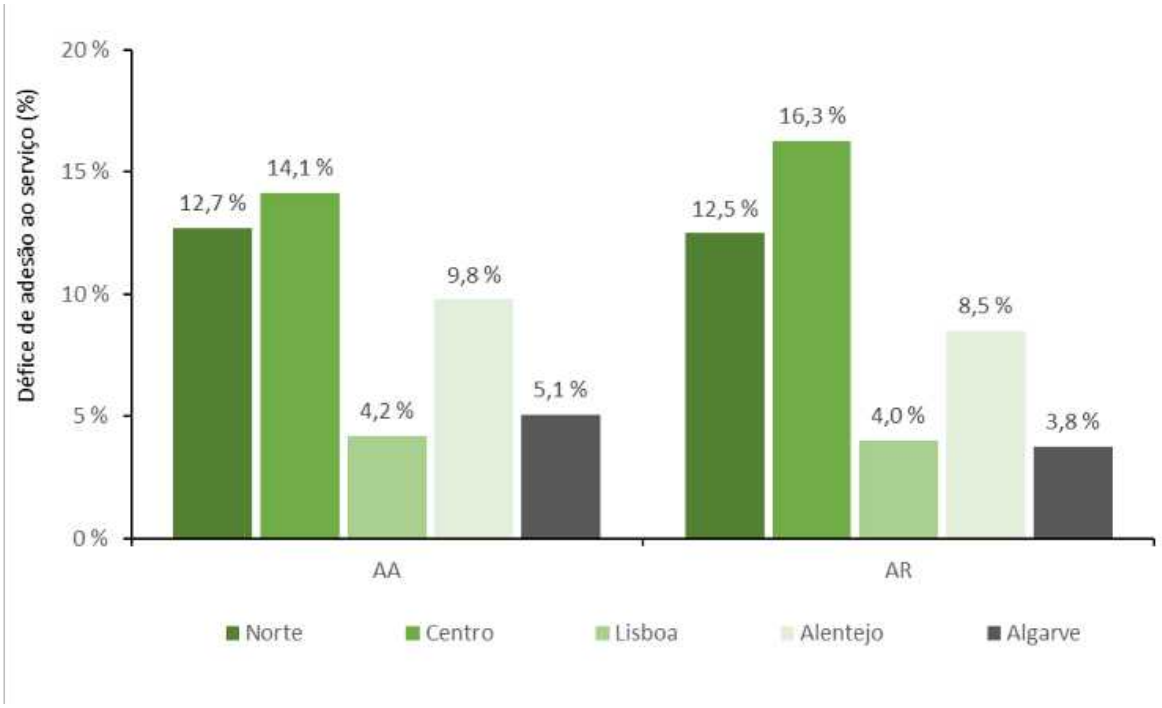


Figura 535. Défice de adesão ao serviço por região NUTS II das entidades gestoras que prestam serviços em baixa, em 2024

Saliente-se, que no serviço de abastecimento de água, a obrigação de ligação é imposta pelo artigo 69.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, resultando ainda dos artigos 42.º e 48.º do Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio (regime da utilização dos recursos hídricos).

A-IV.8.2. RESULTADOS LÍQUIDOS

Apresenta-se na Figura 536, Figura 537 e Figura 538 a evolução dos resultados líquidos no conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água, gestão de águas residuais e gestão de resíduos urbanos entre 2015 e 2024[81], respetivamente.

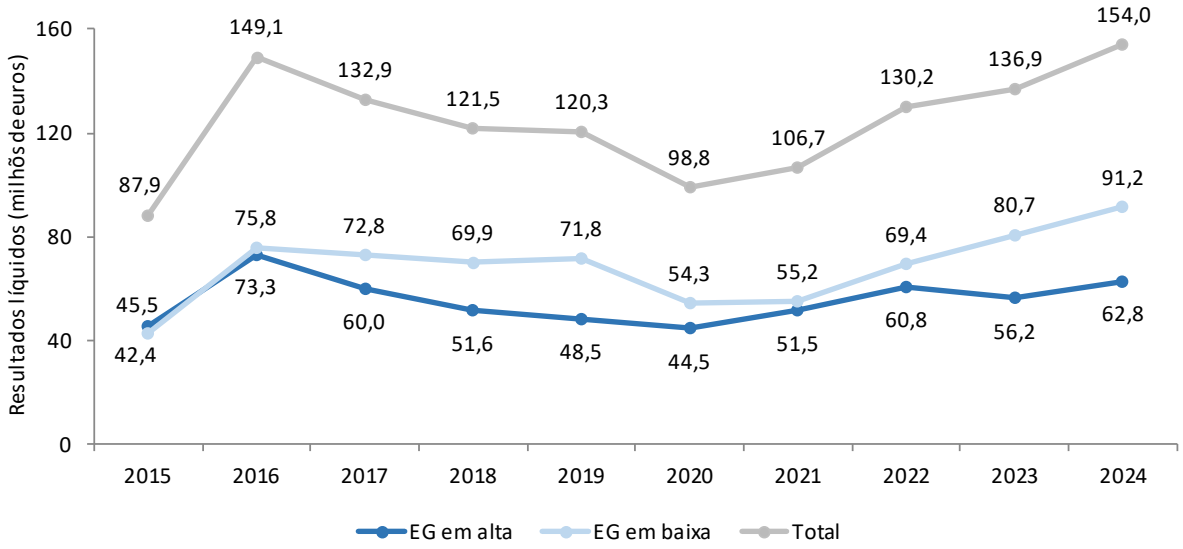


Figura 536. Evolução dos resultados líquidos no conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de abastecimento de água entre 2014 e 2024

[81] Número de entidades gestoras variável de ano para ano.

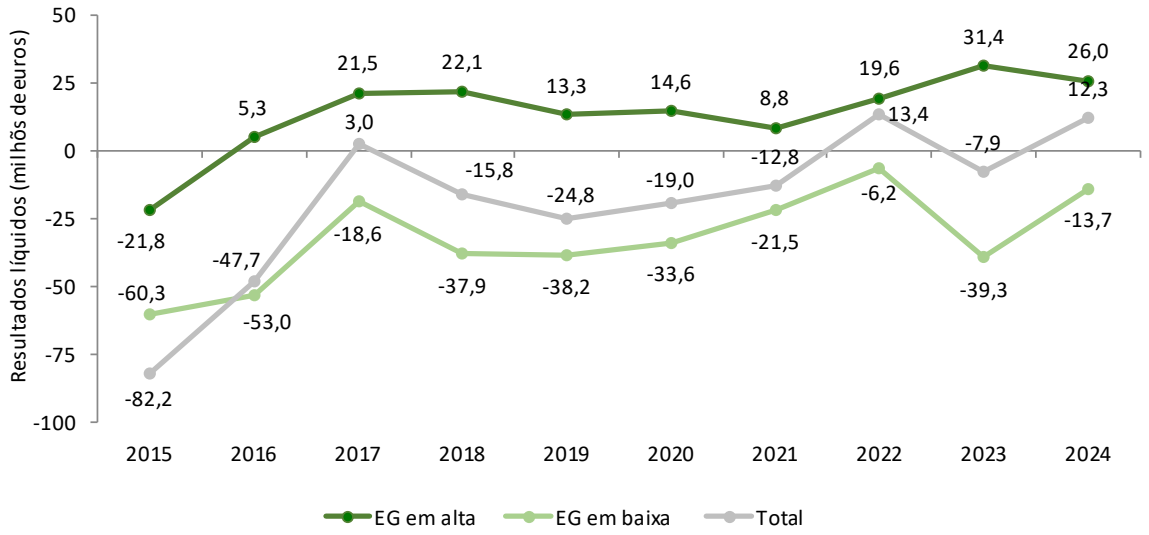


Figura 537. Evolução dos resultados líquidos no conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de águas residuais urbanas entre 2014 e 2024

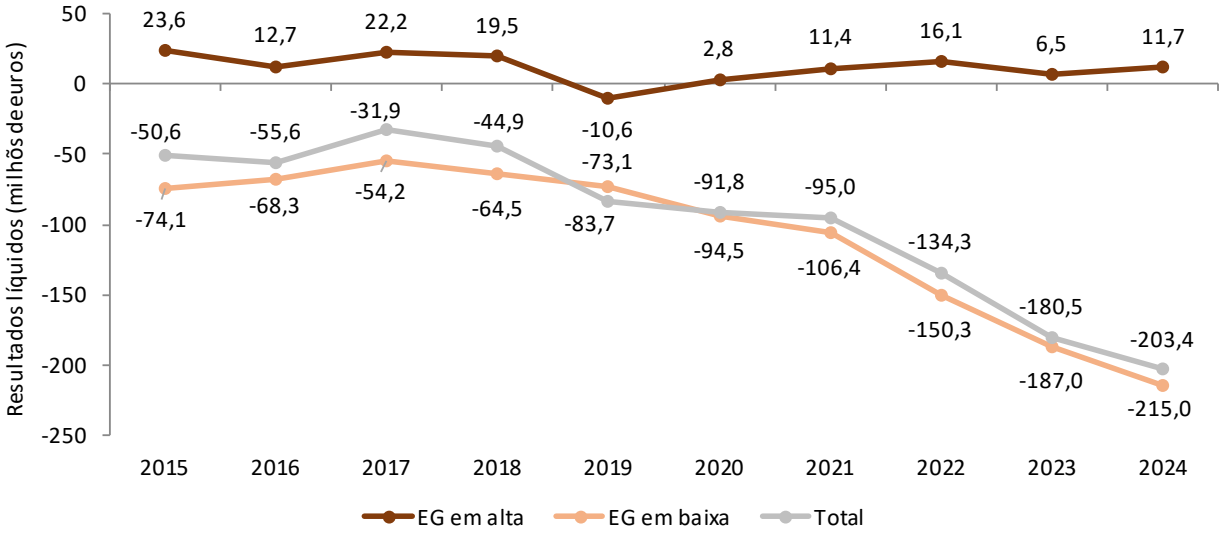


Figura 538. Evolução dos resultados líquidos no conjunto de entidades gestoras que prestam o serviço de gestão de resíduos urbanos entre 2014 e 2024

A-IV.8.3. DÉFICE DE RENDIMENTOS DOS SERVIÇOS

Por região NUTS II, nos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais, verifica-se que a maior parcela do défice de rendimentos está nas entidades gestoras das regiões Norte, Centro e Lisboa. O serviço de gestão de resíduos urbanos contribui determinantemente para esta realidade, atingindo maior expressão na região de Lisboa, para onde contribui de forma significativa o município de Lisboa com um défice de rendimentos de 38,3 milhões de euros (42 % do total na região), conforme Figura 539.

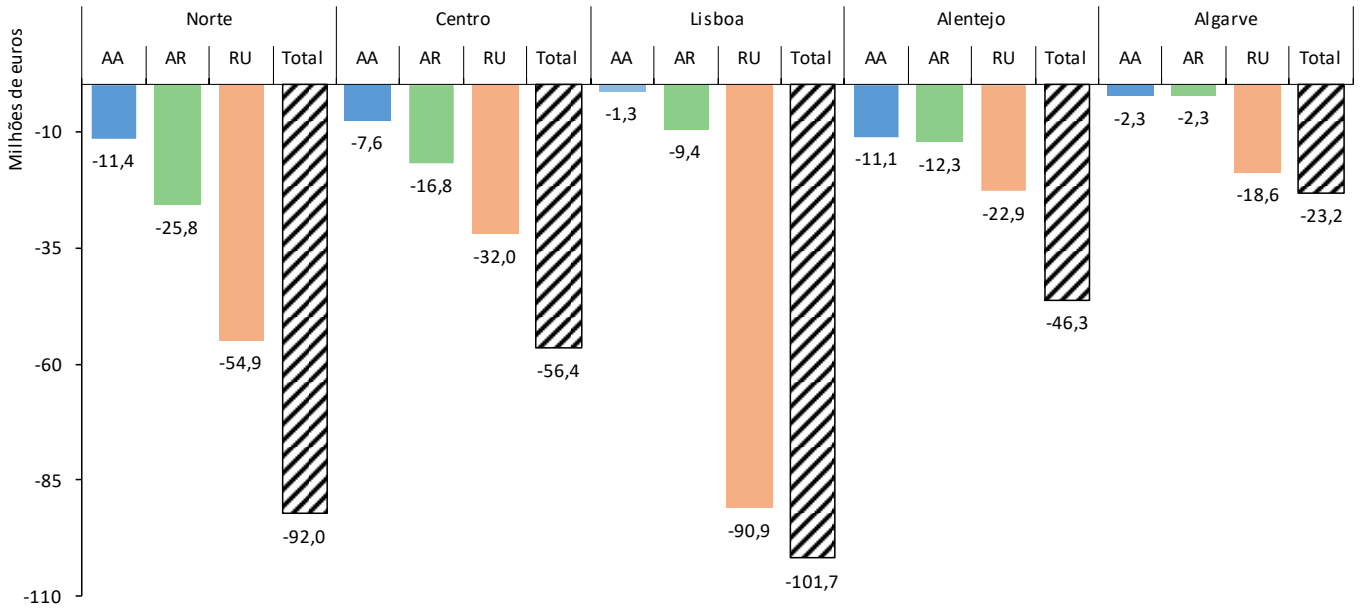


Figura 539. Défice de rendimentos por região NUTS II do conjunto das entidades gestoras em baixa em 2024

A situação evidenciada, tendo impacto na sustentabilidade dos setores, poderá ser colmatada em grande parte com a aplicação de tarifas que permitam uma melhor recuperação dos gastos com a prestação dos serviços em cenário de eficiência produtiva, como se pretende.

A-IV.8.4. COBERTURA DOS GASTOS

No conjunto de entidades gestoras que prestam serviços em alta[82], verifica-se, em termos globais, um cenário de recuperação de gastos nos três serviços regulados desde 2016 e consequentemente o cumprimento das disposições legais sobre a matéria, conforme Figura 540.

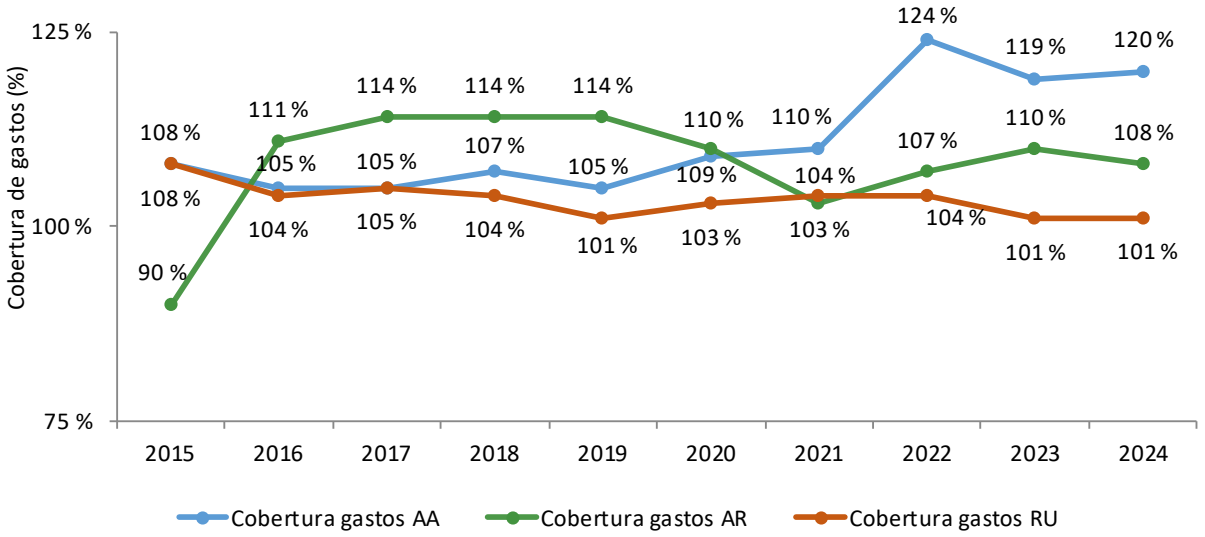


Figura 540. Evolução da cobertura dos gastos no conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em alta entre 2015 e 2024

No conjunto de entidades gestoras que prestam serviços em baixa, verifica-se, em termos globais, que o serviço de abastecimento de água evidencia uma situação estável de recuperação de gastos ao longo dos anos, que o serviço de gestão de águas residuais

[82] Na prestação de serviços em alta, os dados das entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal apenas estão considerados na avaliação da cobertura de gastos a partir de 2022, com a implementação da 4.ª geração de indicadores da qualidade do serviço.

urbanas aproxima-se da recuperação de gastos e que o serviço de gestão de resíduos urbanos mantém uma situação de não recuperação de gastos, com tendência de agravamento, conforme Figura 541.

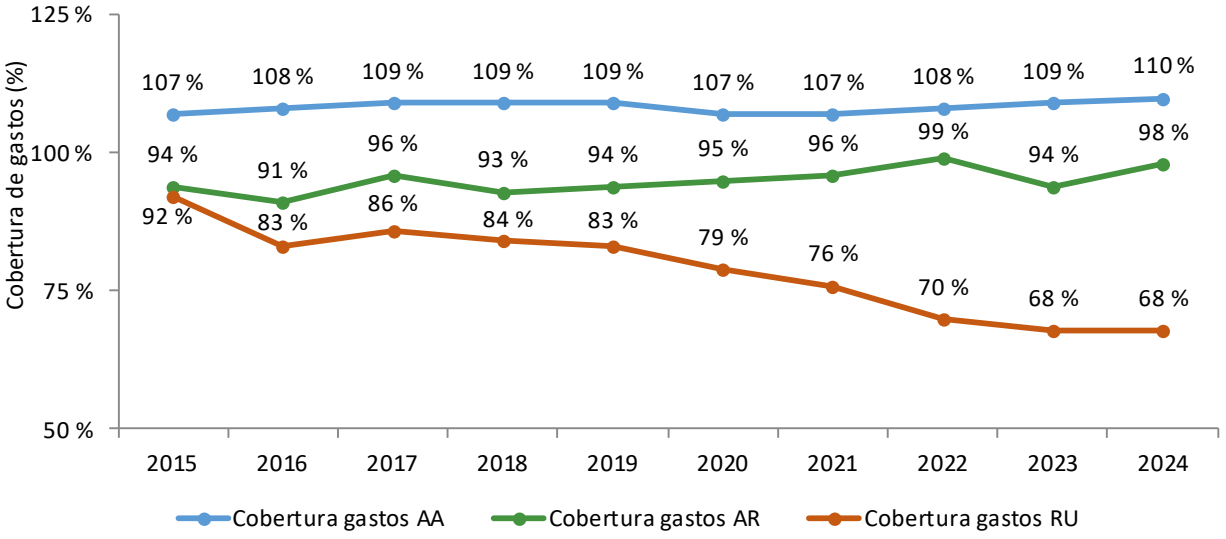


Figura 541. Evolução da cobertura dos gastos no conjunto de entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em baixa entre 2015 e 2024

Em 2024, é de salientar, na prestação de serviços em alta, que a maioria das entidades gestoras recupera os gastos com a prestação dos serviços de águas e resíduos, o mesmo não se verificando nos serviços em baixa, sobretudo no serviço de gestão de resíduos urbanos, nas entidades gestoras que operam em modelo de gestão direta, conforme ilustrado na Figura 542 e Figura 543.

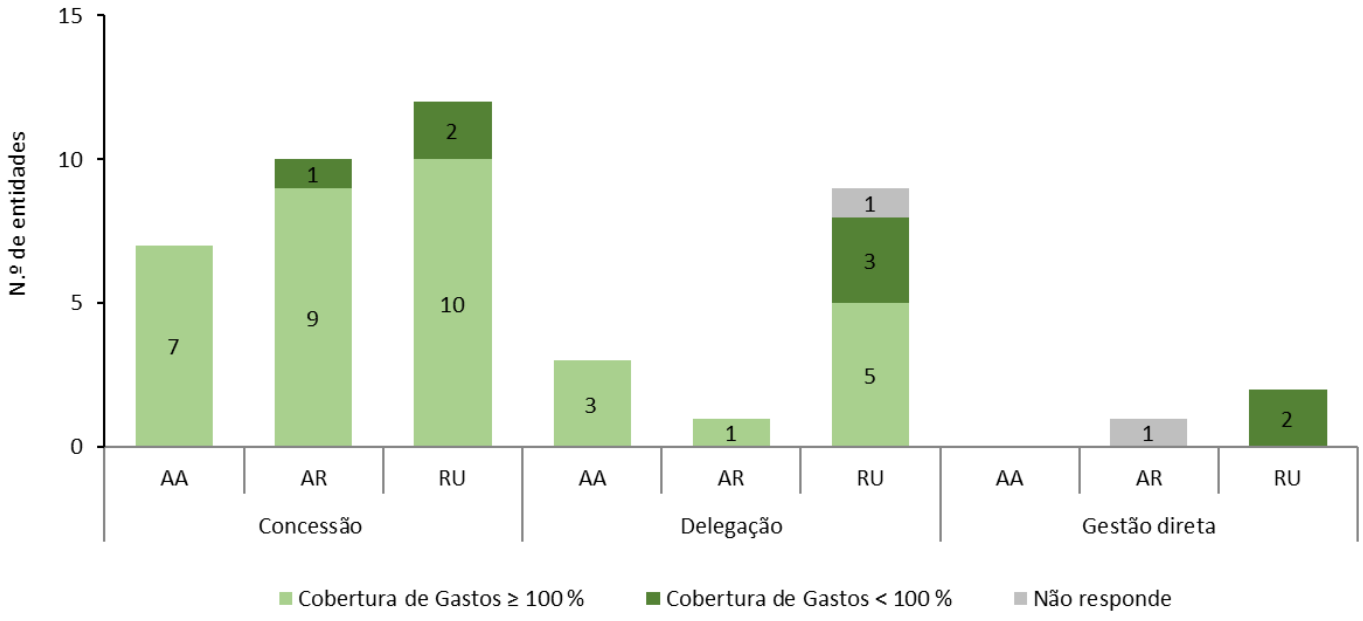


Figura 542. Número de entidades gestoras que prestam serviços em alta com cobertura dos gastos ≥ 100 % e <100 %, por modelo de gestão, em 2024

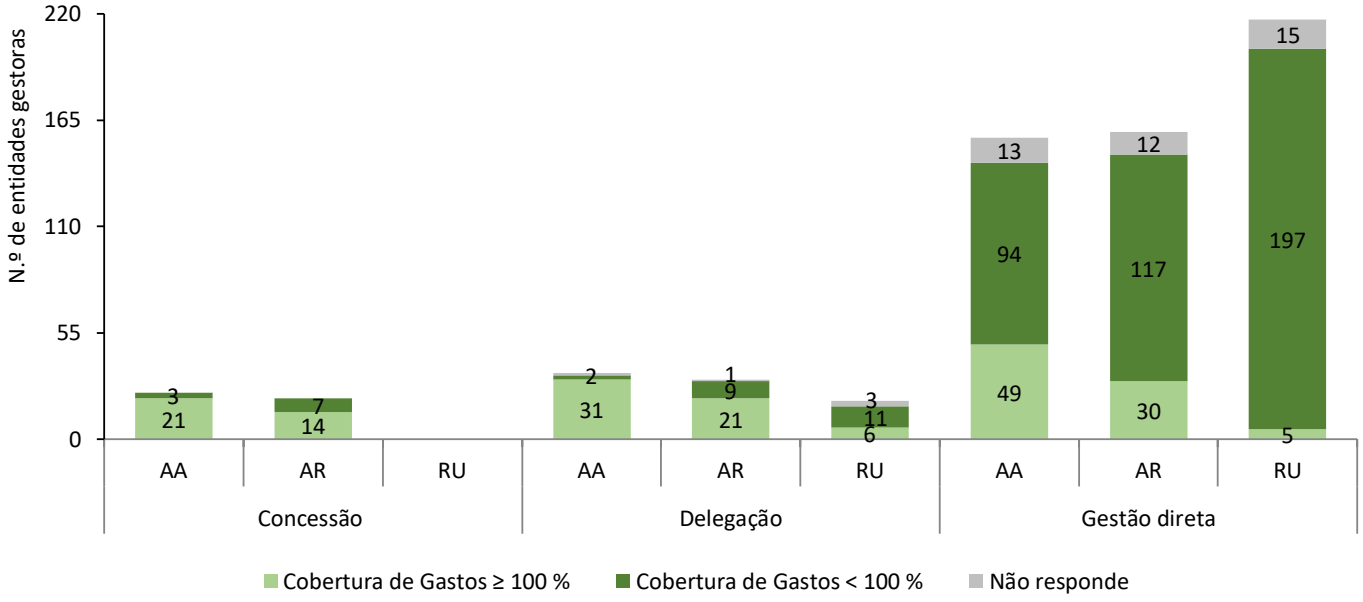


Figura 543. Número de entidades gestoras que prestam serviços em baixa com cobertura dos gastos ≥ 100 % e <100 %, por modelo de gestão, em 2024

Em termos regionais, a cobertura dos gastos, na prestação de serviços em baixa, apresenta resultados distintos nos três serviços regulados, conforme se verifica na Figura 544.

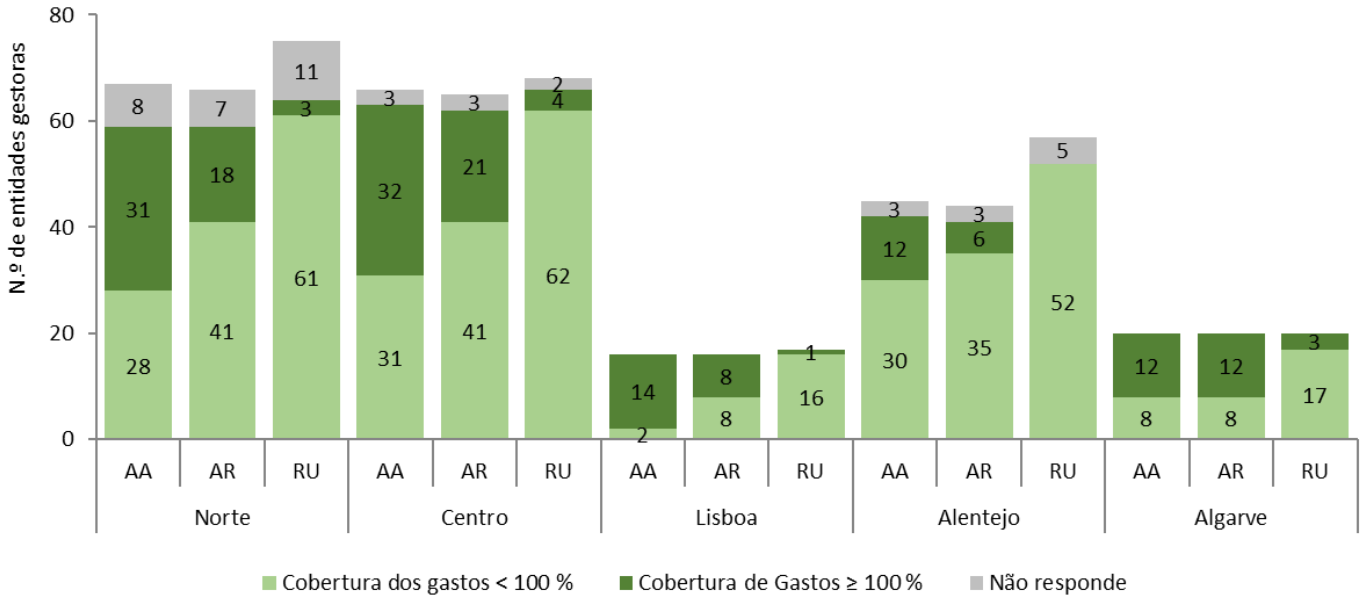


Figura 544. Número de entidades gestoras em baixa com cobertura dos gastos ≥ 100 % e <100 %, por região, em 2024

ANEXO V. CAPÍTULO 6: RELAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS COM OS UTILIZADORES

A-V.1. TARIFAS

No presente anexo apresentam-se os seguintes capítulos: Tarifas (entre entidades gestoras e ao utilizador final) e reclamações dos utilizadores dos serviços.

A-V.1.1. TARIFAS ENTRE ENTIDADES GESTORAS

Apresenta-se na Figura 545 e Figura 546 a evolução das tarifas médias aplicadas pelas entidades gestoras em alta às entidades gestoras em baixa (tipicamente os municípios) nos serviços abastecimento de água (AA), gestão de águas residuais (AR) e de gestão de resíduos urbanos (RU).

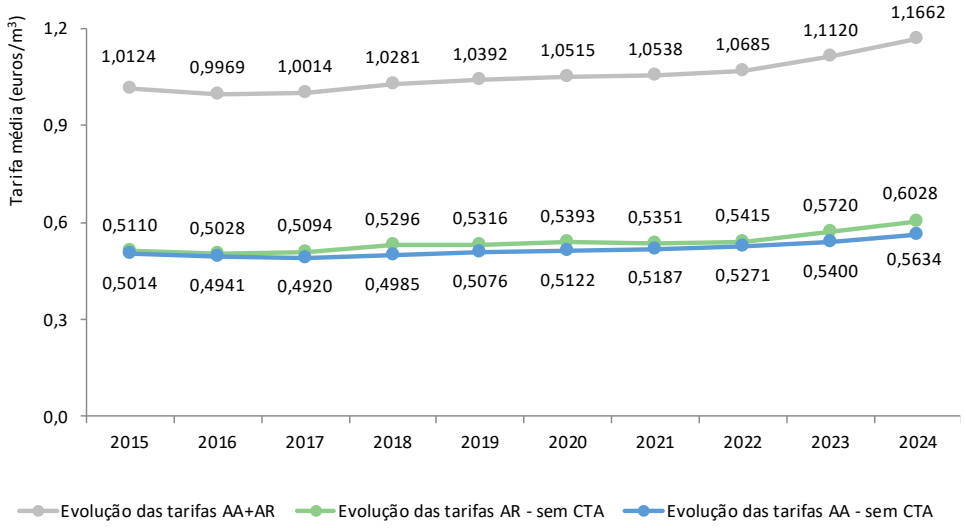


Figura 545. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de águas em alta entre 2015 e 2024 (preços correntes)[83]

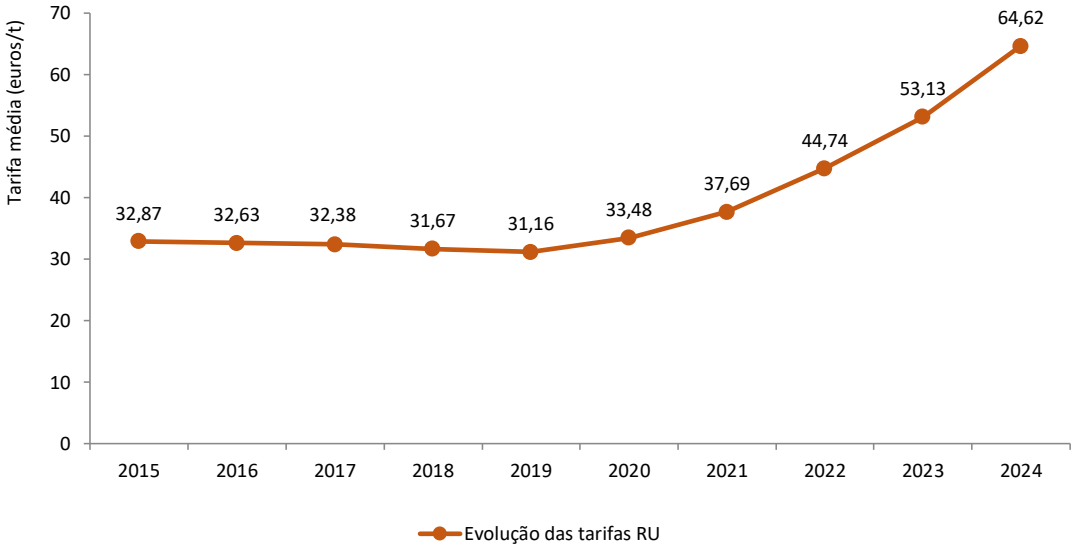


Figura 546. Evolução das tarifas aprovadas nas entidades gestoras que prestam serviços de resíduos em alta entre 2015 e 2024 (preços correntes)

[83] Os valores apresentados nesta figura não contêm a Componente Tarifária Acrescida (CTA).

A-V.1.2. TARIFÁRIOS AO UTILIZADOR FINAL

Tarifários gerais

Apresenta-se na Figura 547 a evolução dos preços médios ponderados[84] aplicados aos utilizadores finais domésticos e não domésticos dos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais urbanas, representando apenas o universo de entidades gestoras com dados reportados e validados, quer no reporte de contas (valores), quer na qualidade do serviço (quantidades).

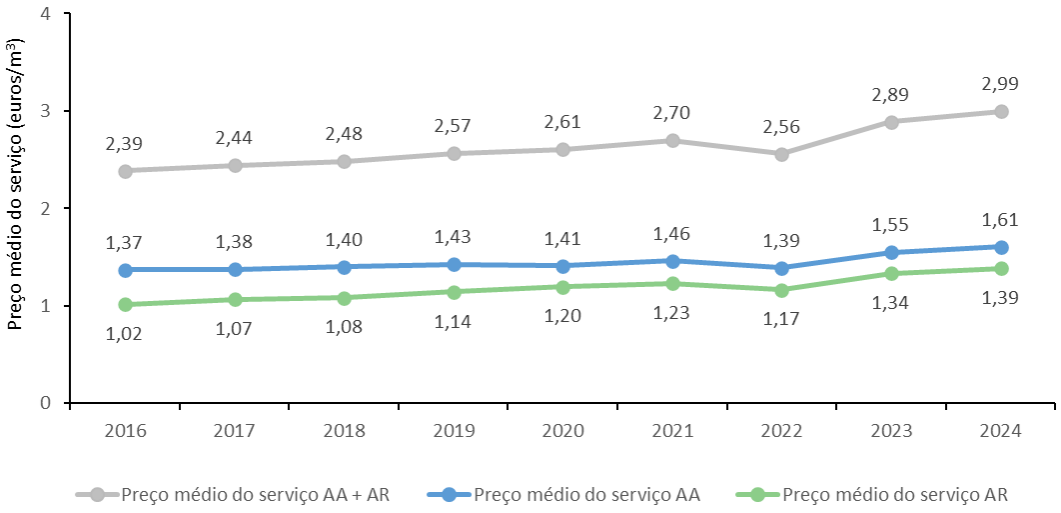


Figura 547. Evolução dos preços médios dos serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais urbanas, prestados aos utilizadores finais, entre 2016 e 2024 (preços correntes)

A evolução das tarifas médias aplicadas aos utilizadores finais do serviço de gestão de resíduos urbanos, apresentam-se na Figura 548.

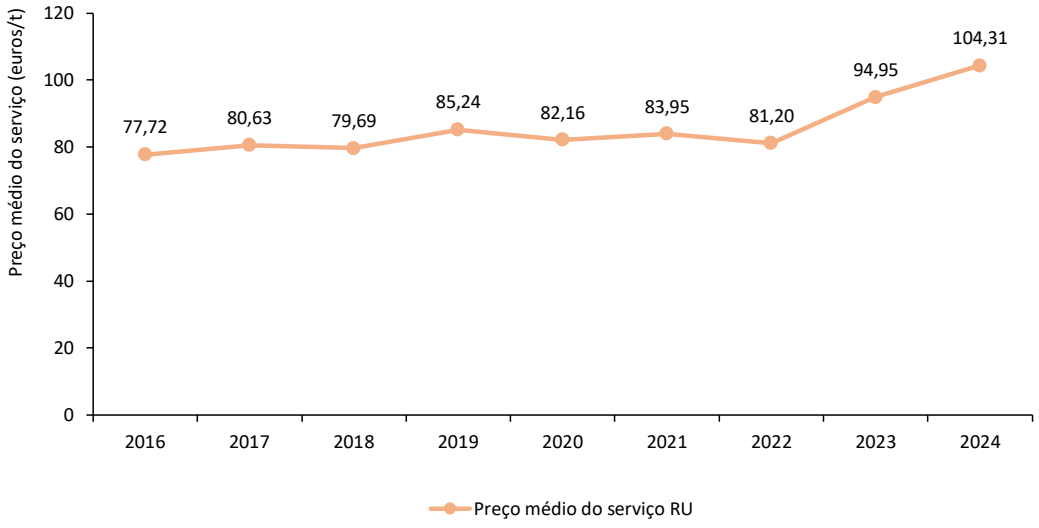


Figura 548. Evolução do preço médio do serviço de gestão de resíduos urbanos prestado aos utilizadores finais entre 2016 e 2024 (preços correntes)

[84] O preço médio ponderado corresponde à divisão entre o volume de negócios de cada um dos serviços (ou seja, vendas e prestação de serviços, pelo que incluem rendimentos que não têm origem na aplicação de tarifários, caso existam) e os respetivos volumes faturados em cada ano, sendo apurado para cada entidade gestora e ponderado com os respetivos volumes faturados.

Tarifários especiais

Os tarifários especiais aplicados em Portugal continental aos serviços de abastecimento de água, gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, incluem os tarifários sociais e os tarifários para famílias numerosas (ou tarifários familiares).

Tarifários sociais

Na presente secção analisa-se o impacto para o utilizador final da aplicação do tarifário social face ao geral.

Em 2024, no serviço de abastecimento de água, a diminuição percentual do encargo com o serviço resultante da aplicação do tarifário social apresenta uma distribuição assimétrica em todas as regiões, sem prejuízo de se apresentar aproximadamente simétrica em Portugal continental, conforme se pode observar através da Figura 549.

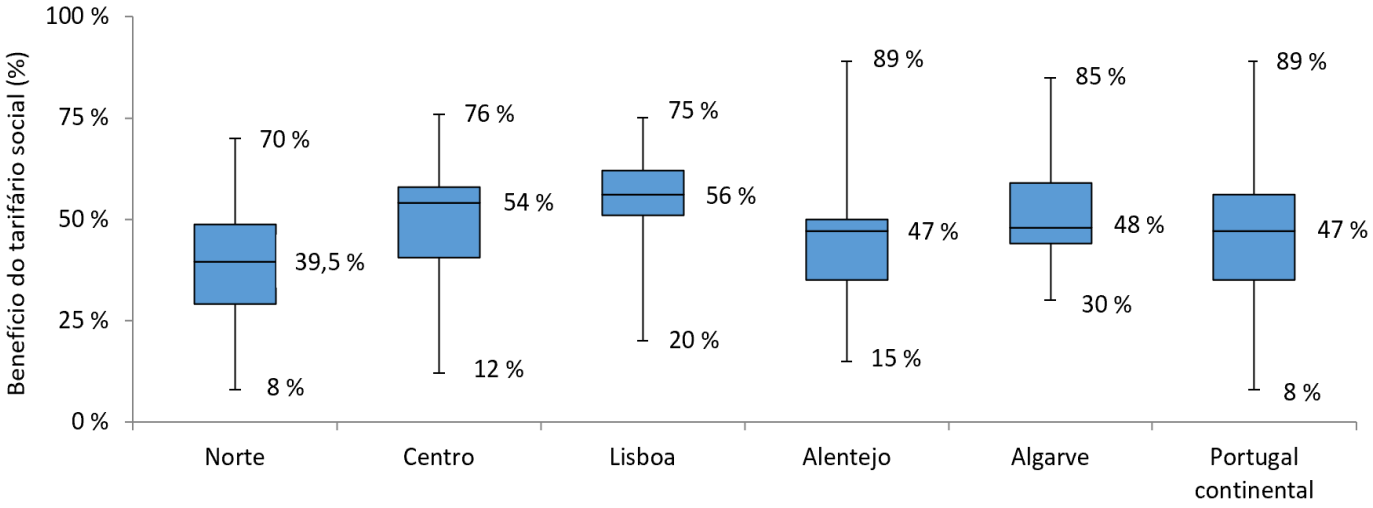


Figura 549. Diagrama de extremos e quartis – benefício do tarifário social para o serviço de abastecimento de água por região em 2024

Verifica-se uma elevada amplitude entre os valores mínimos e os valores máximos nas percentagens de desconto decorrentes dos tarifários sociais em todas as regiões, em especial na região Alentejo, sendo que o valor de desconto mediano em Portugal continental atinge 47 % e em média é de 46 %.

Em termos absolutos, o desconto máximo, mediano e mínimo, resultante da aplicação do tarifário social neste serviço atinge os valores anuais, por região, representados no Quadro 311.

Quadro 311. Valores de desconto por aplicação de tarifário social no serviço de abastecimento de água por região em 2024

Benefício do tarifário social	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	Portugal continental
Máximo	146,99 €	168,74 €	138,87 €	124,06 €	142,59 €	168,74 €
Mediana	56,49 €	83,89 €	95,13 €	59,97 €	60,79 €	66,68 €
Mínimo	8,77 €	16,11€	18,96 €	14,07 €	24,42 €	8,77 €

Unidade: euros/ 120 m^3.ano.

Em 2024, no serviço de gestão de águas residuais urbanas, a diminuição percentual do encargo com o serviço resultante da aplicação do tarifário social apresenta uma distribuição assimétrica em todas as regiões, conforme se pode observar através da Figura 550.

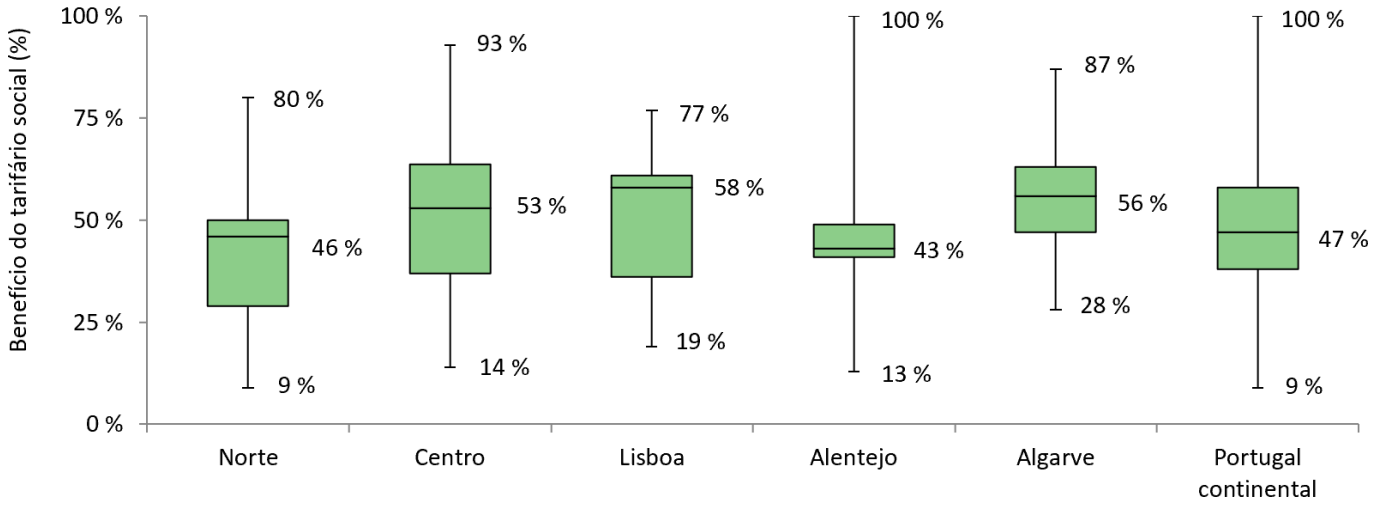


Figura 550. Diagrama de extremos e quartis – benefício do tarifário social para o serviço de gestão de águas residuais por região em 2024

Verifica-se uma elevada amplitude entre os valores mínimos e os valores máximos nas percentagens de desconto decorrentes dos tarifários sociais em todas as regiões, menor na região do Algarve, sendo que o valor de desconto mediano em Portugal continental atinge 47 % e em média é de 48 %.

Em termos absolutos, o desconto máximo, mediano e mínimo, resultante da aplicação do tarifário social neste serviço atinge os valores anuais, por região, representados no Quadro 312.

Quadro 312. Valoresde desconto por aplicação de tarifário social no serviço de gestão de águas residuais urbanas por região em 2024

Benefício do tarifário social	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	Portugal continental
Máximo	111,70 €	144,66 €	111,60 €	118,01 €	123,95 €	144,66 €
Mediana	55,25 €	57,75 €	62,49 €	43,60 €	60,49 €	54,72 €
Mínimo	10,51 €	9,12 €	19,00 €	8,21 €	20,82 €	8,21 €

Unidade: euros/ 120 m³.ano.

Em 2024, no serviço de gestão de resíduos urbanos, a diminuição percentual do encargo com o serviço resultante da aplicação do tarifário social apresenta uma distribuição assimétrica em todas as regiões, conforme se pode observar através da Figura 551.

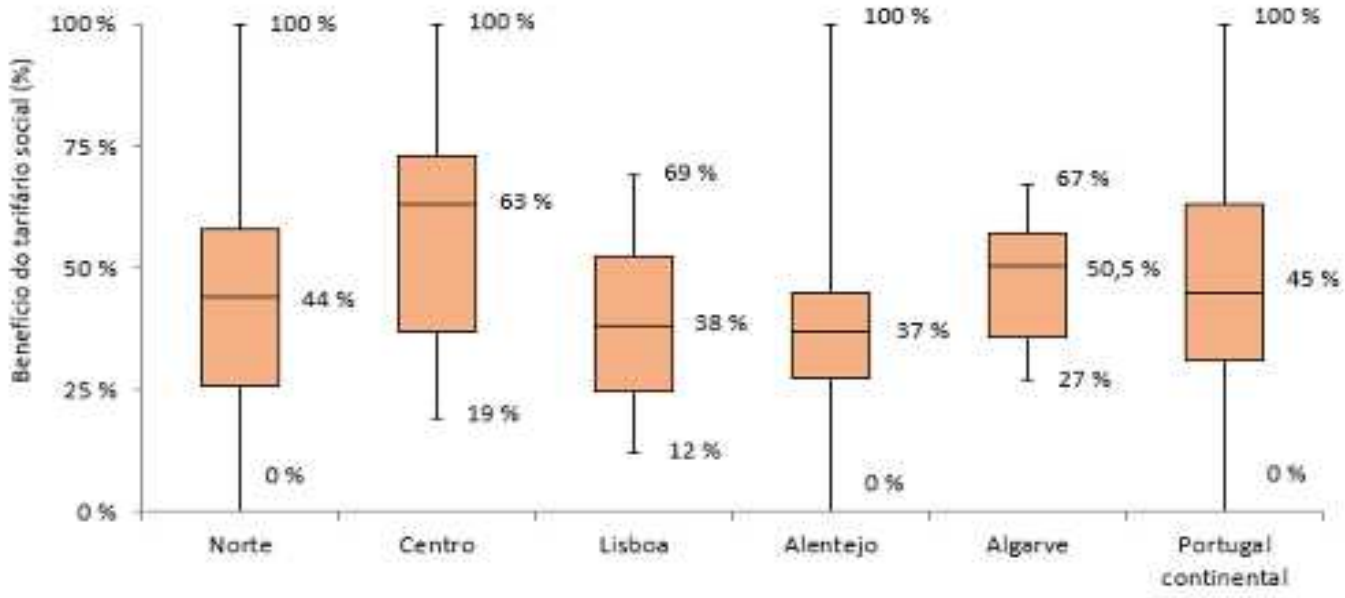


Figura 551. Diagrama de extremos e quartis – benefício do tarifário social para o serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2024

Verifica-se uma elevada amplitude entre os valores mínimos e os valores máximos nas percentagens de desconto decorrentes dos tarifários sociais em todas as regiões, menor nas regiões do Algarve e de Lisboa, sendo que o valor de desconto mediano em Portugal continental atinge 45 % e em média é de 47 %.

Em termos absolutos, o desconto máximo, mediano e mínimo, resultante da aplicação do tarifário social neste serviço atinge os valores anuais, por região, representados no Quadro 313.

Quadro 313. Valores de desconto por aplicação de tarifário social no serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2024

Benefício do tarifário social	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	Portugal continental
Máximo	128,10 €	72,45 €	66,99 €	106,36 €	128,68 €	128,68 €
Mediana	35,40 €	39,06 €	36,68 €	27,80 €	59,63 €	39,06 €
Mínimo	0 €[85]	10,08 €	16,76 €	0 €[86]	16,20 €	0 €

Unidade: euros/ 120 m^3.ano.

Tarifários para famílias numerosas

Na Figura 552, apresenta-se a distribuição geográfica por região NUTS II da aplicação dos tarifários para famílias numerosas, verificando-se que, em Portugal continental, 81 % dos municípios aplica tarifário social no serviço de abastecimento de água, 75 % no serviço de gestão de águas residuais e 28 % no serviço de gestão de resíduos urbanos.

[85] Na CM de Celorico de Basto o desconto do tarifário social só abrange consumos até 5 m^3.mês.

[86] Na CM de Avis o encargo tarifário geral iguala o encargo tarifário social, pelo que se considerou não existir desconto decorrente do tarifário social.

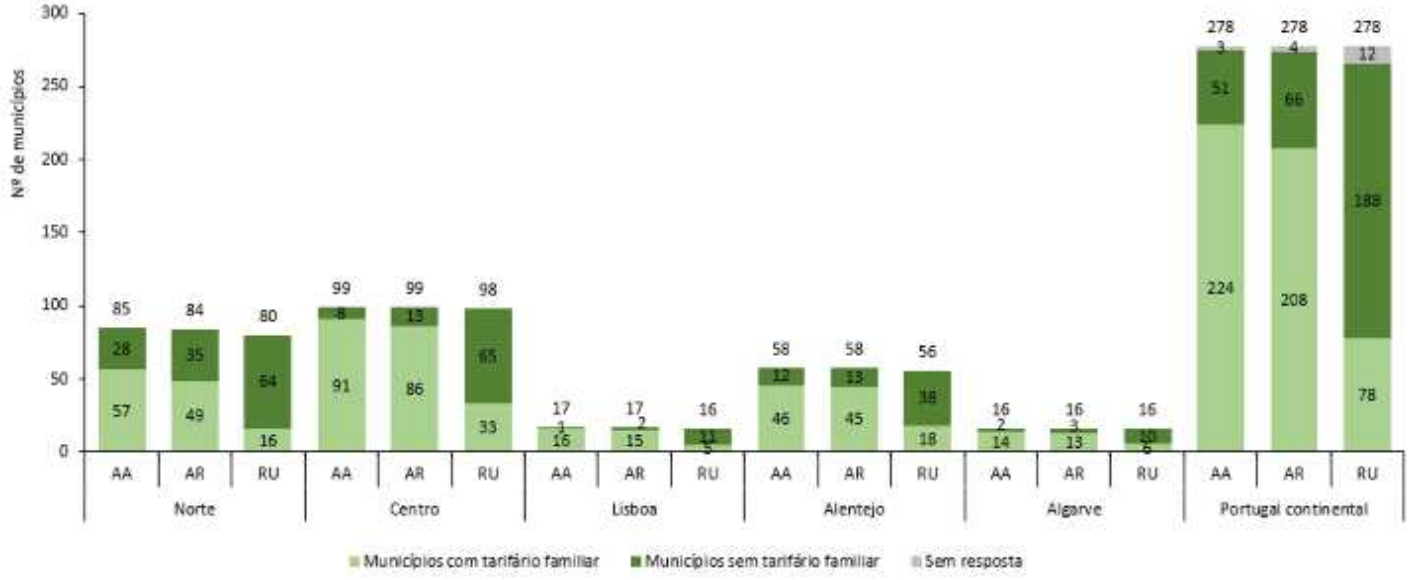


Figura 552. Número de municípios com e sem tarifário familiar em 2024

Encargos tarifários domésticos para consumos de 10 metros cúbicos

Em Portugal continental, entre 2015 e 2024, o nível médio de encargos tarifários mensais suportado pelo utilizador final para um consumo de 10 metros cúbicos, apresenta a evolução, a preços correntes, que se pode verificar na Figura 553[87].

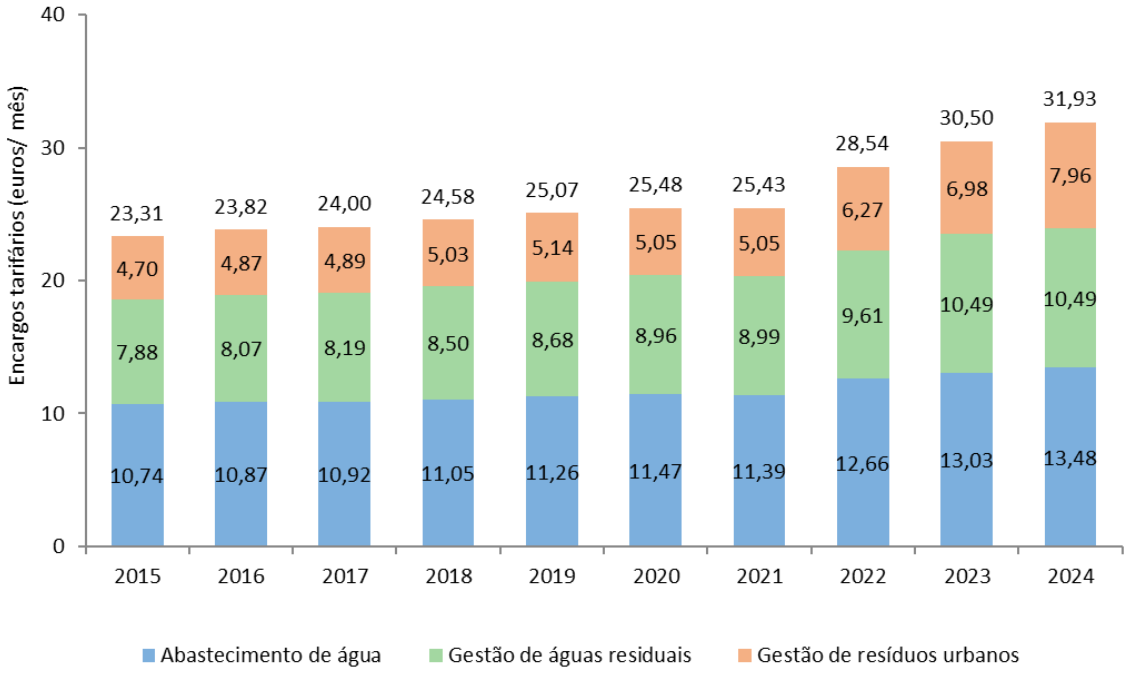


Figura 553. Evolução do nível médio de encargos tarifários mensais por serviço entre 2015 e 2024

No serviço de abastecimento de água, os encargos tarifários cobrados ao utilizador final em 2024, relativos a um consumo mensal de 10 metros cúbicos de água, apresentam a distribuição, quer por componentes fixa e variável, quer a nível global, evidenciada na Figura 554.

[87] Em 2022, há uma quebra de série na medida em que os valores apresentados passaram a incluir o IVA e a repercussão dos gastos com as taxas ambientais (Taxa de Recursos Hídricos e Taxa de Gestão de Resíduos).

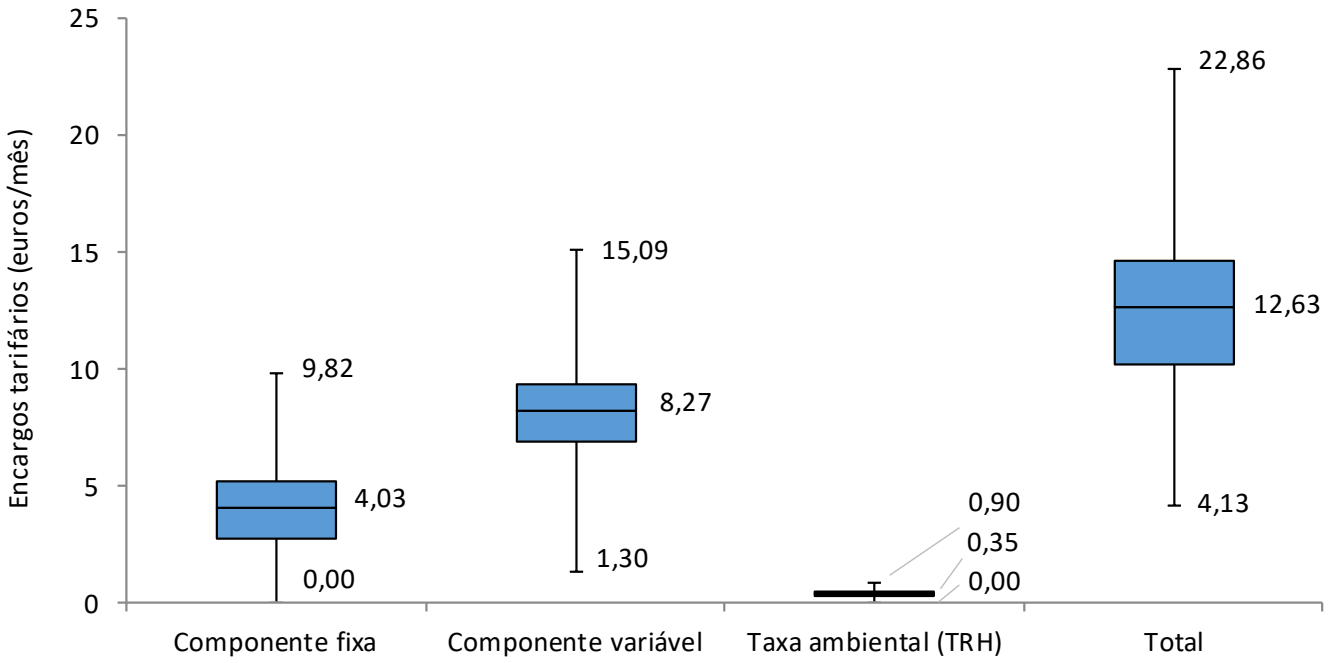


Figura 554. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de abastecimento de água em 2024

No serviço de gestão de águas residuais urbanas, os encargos tarifários cobrados ao utilizador final em 2024, relativos a um consumo mensal de 10 metros cúbicos de água, apresentam a distribuição, quer por componentes fixa e variável, quer a nível global, evidenciada na Figura 555.

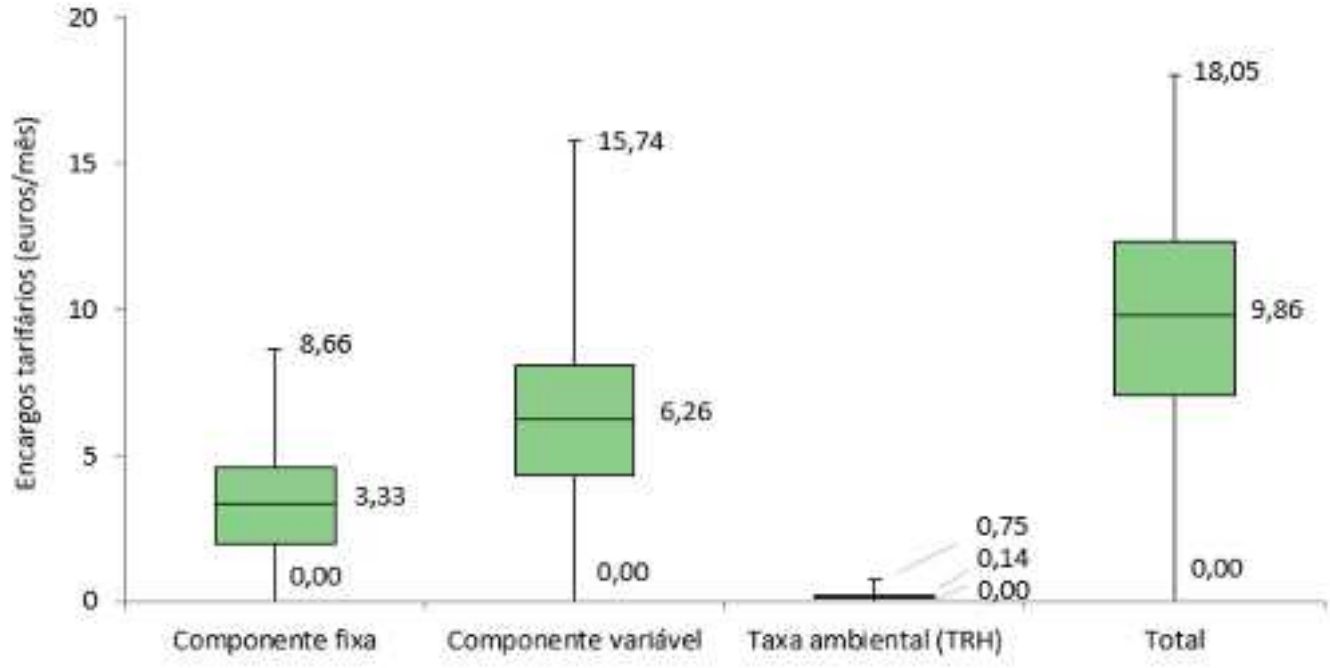


Figura 555. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de gestão de águas residuais urbanas em 2024

No serviço de gestão de resíduos urbanos, os encargos tarifários cobrados ao utilizador final em 2024, relativos a um consumo mensal de 10 metros cúbicos de água, apresentam a distribuição, quer por componentes fixa e variável, quer a nível global, evidenciada na Figura 556.

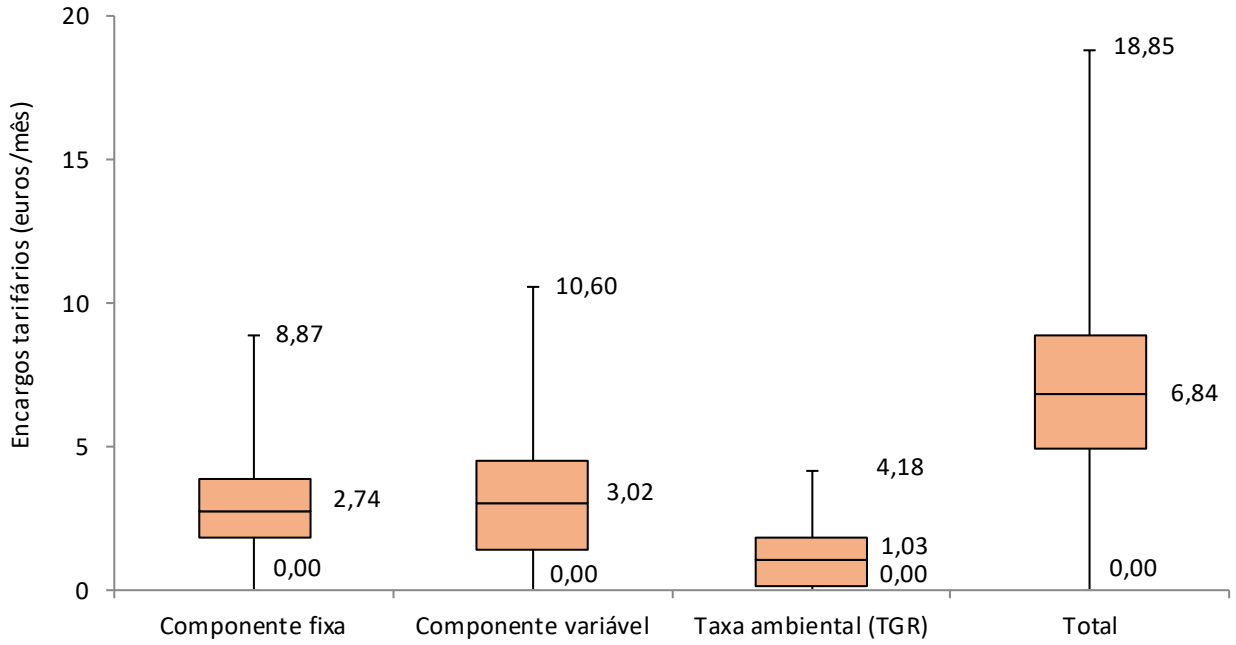


Figura 556. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários por componente tarifária no serviço de gestão de resíduos urbanos em 2024

Os encargos tarifários com os três serviços para um consumo mensal de 10 metros cúbicos apresenta a distribuição que se apresenta na Figura 557.

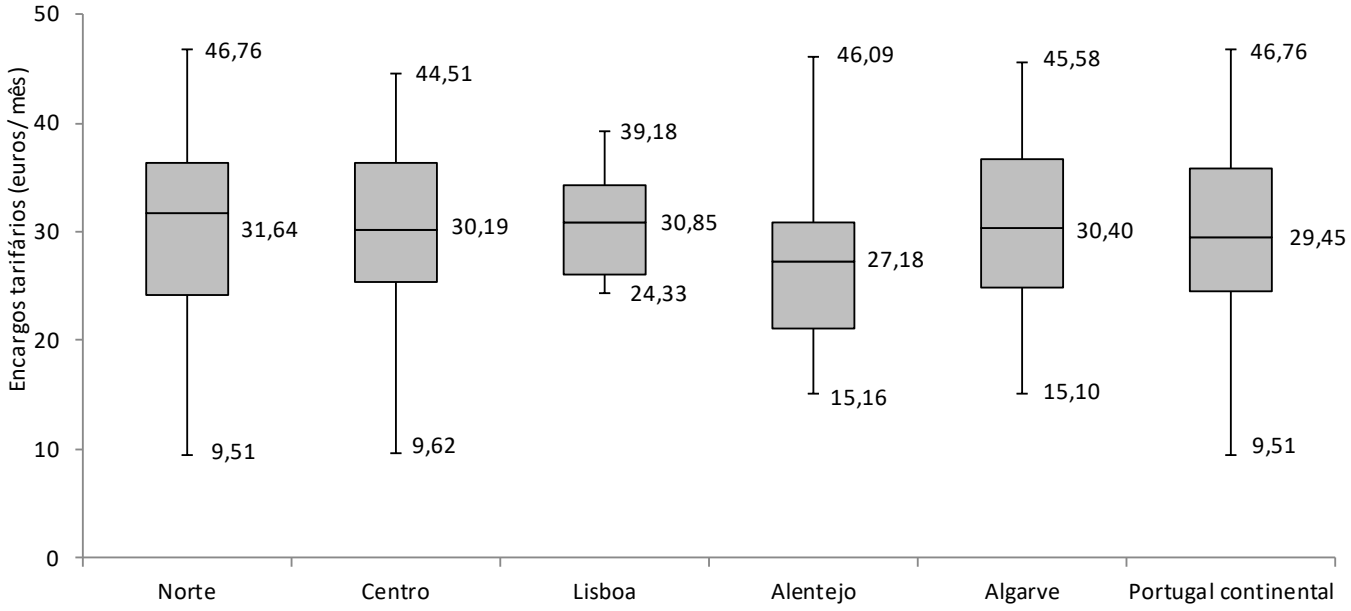


Figura 557. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários totais por região NUTS II para o conjunto dos três serviços em 2024

A componente fixa dos encargos tarifários com os três serviços para um consumo mensal de 10 metros cúbicos apresenta uma distribuição assimétrica, positiva ou negativa, em todas as regiões NUTS II, atingindo uma maior amplitude (20,0 €) na região Alentejo, conforme Figura 558.

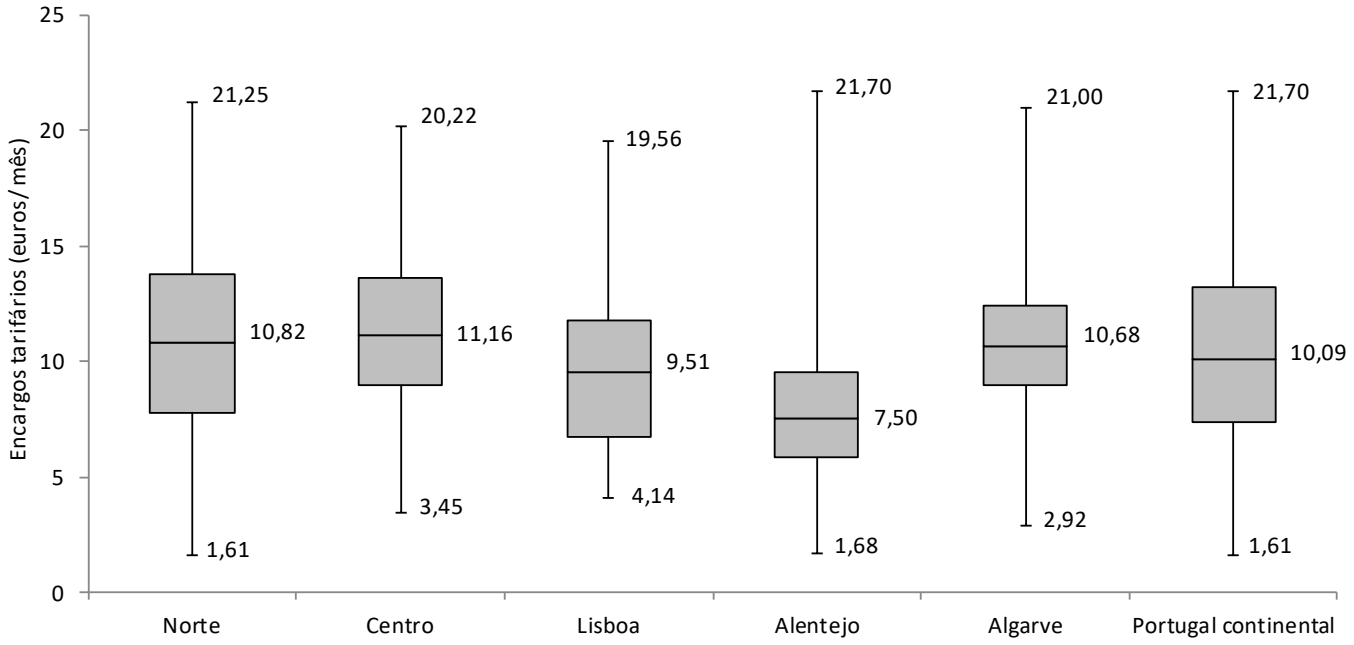


Figura 558. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários com tarifa fixa por região NUTS II para o conjunto dos três serviços em 2024

A componente variável dos encargos tarifários com os três serviços para um consumo mensal de 10 metros cúbicos apresenta uma distribuição assimétrica, positiva ou negativa, em todas as regiões NUTS II, atingindo uma maior amplitude (28,1 €) na região Norte, conforme Figura 559.

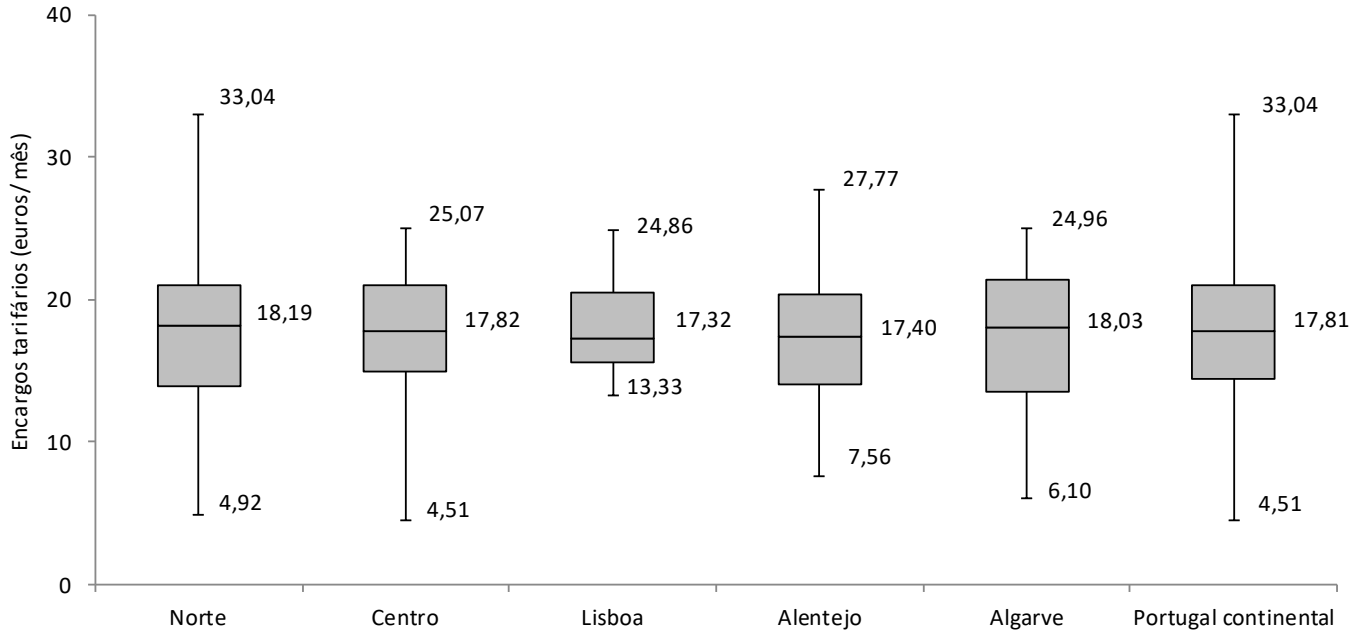


Figura 559. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários totais com tarifa variável por região NUTS II para o conjunto dos três serviços em 2024

A componente taxa ambiental dos encargos tarifários com os três serviços para um consumo mensal de 10 metros cúbicos apresenta uma distribuição assimétrica, positiva ou negativa, em todas as regiões NUTS II, atingindo uma maior amplitude (4,49 €) na região Norte, conforme Figura 560.

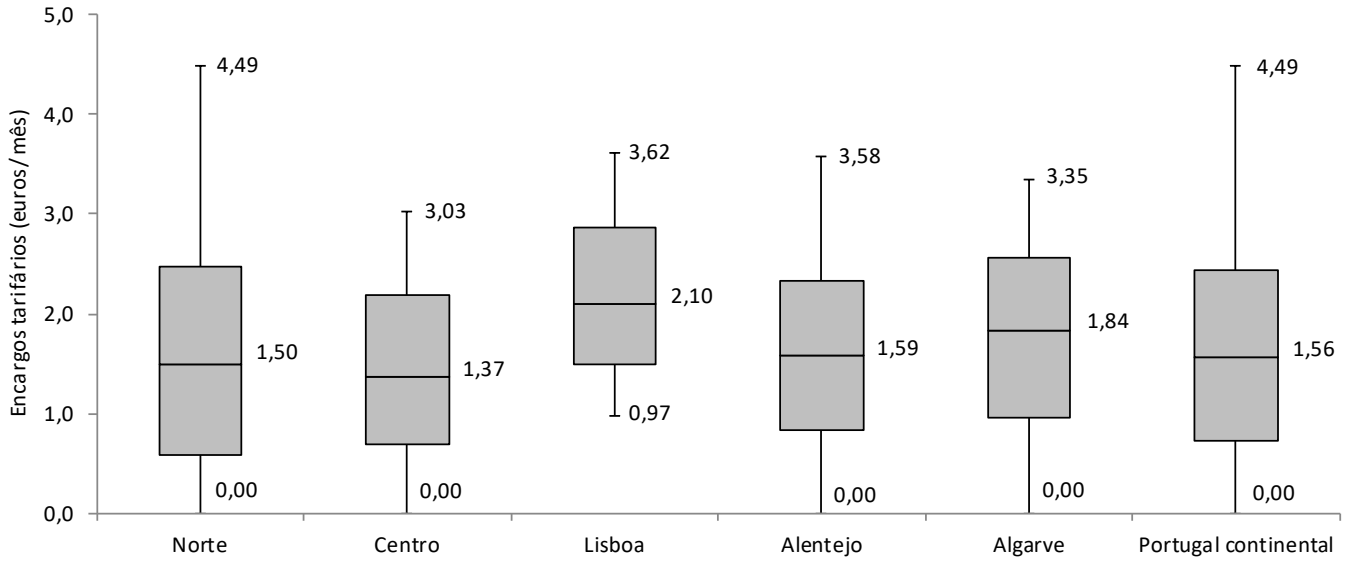


Figura 560. Diagrama de extremos e quartis – distribuição dos encargos tarifários totais com taxas ambientais por região NUTS II para o conjunto dos três serviços em 2024

Acessibilidade económica dos serviços regulados

Em Portugal continental, os níveis de acessibilidade económica apresentam uma distribuição assimétrica[88] em todos os serviços regulados, variando entre níveis bons e medianos, conforme se pode observar através da Figura 561, Figura 562 e Figura 563.

No serviço de abastecimento de água, em todas as regiões os tarifários praticados traduzem, na grande maioria dos municípios, uma boa acessibilidade económica face ao nível de rendimento das famílias, existindo alguns municípios, nomeadamente nas regiões do Norte, Centro e Alentejo, em que a acessibilidade é mediana, conforme se pode observar através da Figura 561.

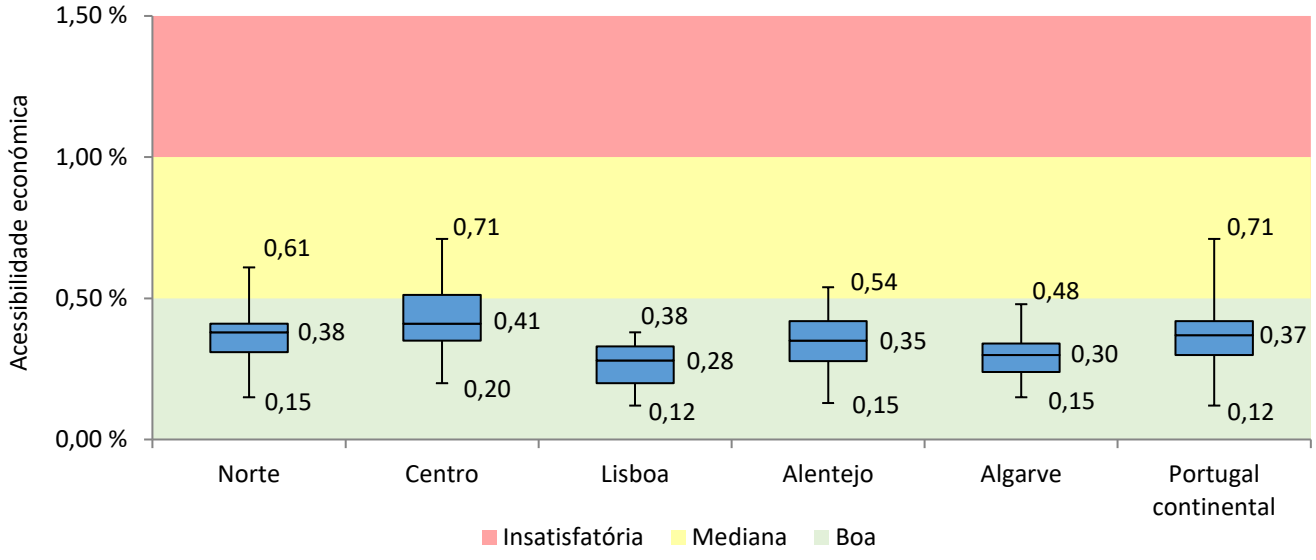


Figura 561. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de abastecimento de água por região em 2024

[88] A distribuição assimétrica carateriza-se por ter a maior parte dos dados localizada no lado superior ou inferior do gráfico uma vez que os dados podem não ser normalmente distribuídos. A distribuição é assimétrica negativa quando os dados se concentram na extremidade superior da escala e se distribuem gradativamente em direção à extremidade inferior. A distribuição é ou assimétrica positiva quando os dados se concentram na extremidade inferior da escala e se distribuem gradativamente em direção à extremidade superior.

No serviço de gestão de águas residuais urbanas, em todas as regiões os tarifários praticados traduzem, em todos os municípios, uma boa acessibilidade económica face ao nível de rendimento das famílias, conforme se pode observar através da Figura 562.

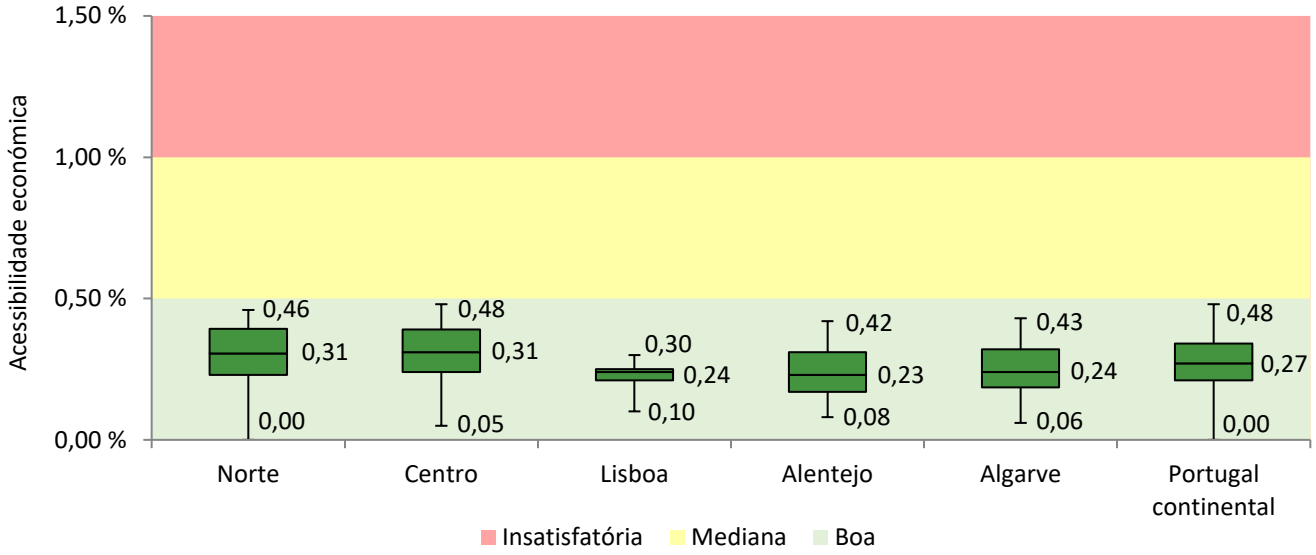


Figura 562. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de gestão de águas residuais por região em 2024

A região de Lisboa é a que regista uma menor amplitude nos níveis de acessibilidade económica (0,20 %).

No serviço de gestão de resíduos urbanos, os tarifários praticados traduzem, em todos os municípios, e, consequentemente, em todas as regiões, uma boa acessibilidade económica face ao nível de rendimento das famílias, conforme se pode observar através da Figura 563.

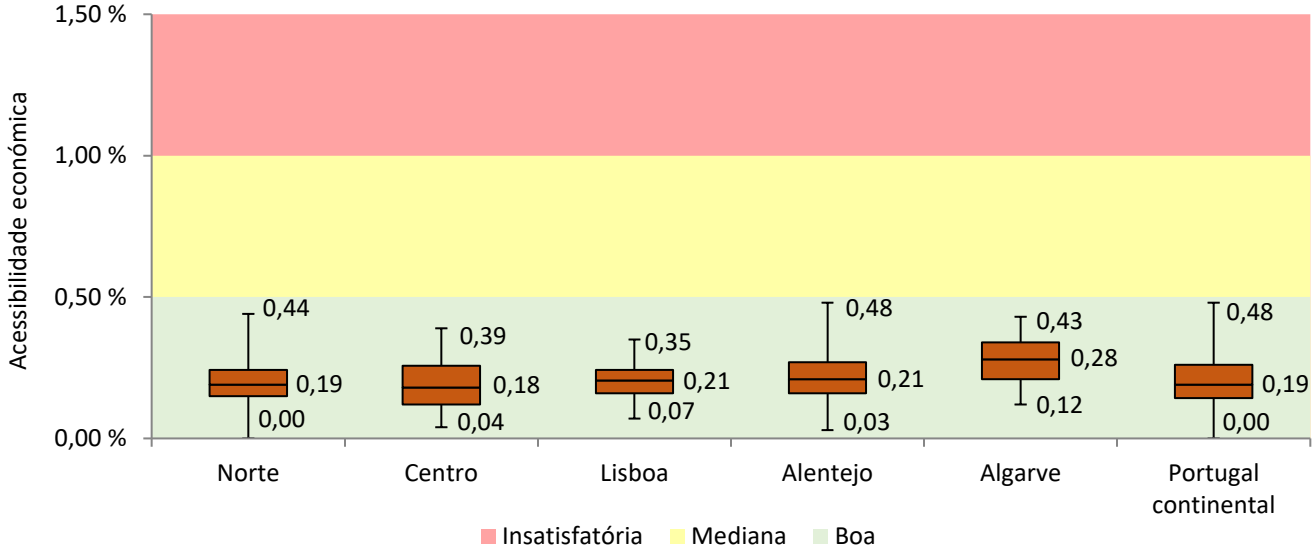


Figura 563. Diagrama de extremos e quartis – acessibilidade económica no serviço de gestão de resíduos urbanos por região em 2024

A-V.2. A ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

Na presente secção abordam-se os seguintes temas: mecanismos e volumes de reclamações, reclamações apresentadas pelos utilizadores dos serviços de águas e resíduos e, por último, a apreciação das reclamações recebidas na ERSAR.

A-V.2.1. INSTRUMENTOS E VOLUMES DE RECLAMAÇÕES

Uma parte relevante da atividade regulatória da ERSAR consiste na apreciação de reclamações ou queixas dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos.

As entidades gestoras disponibilizam, em regra, uma diversidade de mecanismos formais e informais para a apresentação de reclamações: livro de reclamações, em formato físico e eletrónico, formulários próprios existentes no local de atendimento ou na *internet*, correio tradicional ou eletrónico, contacto verbal no local de atendimento ou através de *call centers*, entre outros. De entre estes, o livro de reclamações constitui um dos instrumentos que tornam mais acessível o exercício do direito de queixa, por ser obrigatoriamente disponibilizado nos locais de atendimento das entidades gestoras, assim como *online*[89] e estar sujeito à supervisão da ERSAR (nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação em vigor).

Face às alterações legislativas entretanto verificadas, atualmente coexistem dois prazos de resposta aos consumidores, em função do meio utilizado para apresentação da reclamação. Caso a mesma seja efetuada no livro de reclamações (formato físico ou eletrónico) a entidade gestora deve responder ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data da reclamação. Na circunstância da reclamação ser apresentada por escrito, através de outros meios (como por exemplo por correio eletrónico), a entidade gestora deve responder, igualmente por escrito, no prazo máximo de 22 dias úteis, sem prejuízo de outros prazos legais ou contratuais mais curtos aplicáveis, conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto[90].

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-V.2.2. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS PELOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS: DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA DE ÁREA DE INTERVENÇÃO

Tendo por base os dados que as entidades gestoras com serviços em baixa reportaram em sede de Avaliação da Qualidade do Serviço, verifica-se que o abastecimento de água é o serviço que, por alojamento, gera mais reclamações em termos totais, o que se poderá explicar por ser aquele cujas condições de prestação são sentidas de forma mais imediata pelos utilizadores (Figura 564). Desagregando essa análise em função da tipologia da área de intervenção das entidades gestoras, para todos os serviços, observa-se um maior rácio de reclamações nas áreas predominantemente urbanas, embora a diferença seja mais expressiva no caso do serviço de gestão de resíduos urbanos.

[89] As entidades gestoras devem disponibilizar na página de entrada do respetivo sítio de *internet*, de forma visível e destacada, o acesso à plataforma digital (*https://www.livroreclamacoes.pt*) que possibilita a apresentação de reclamações, de pedidos de informação, bem como de elogios/sugestões.

[90] Este procedimento ficou, de igual forma, vertido no artigo 45.º do Regulamento de Procedimentos Regulatórios (Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho), no artigo 109.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, alterado pelo Regulamento n.º 781/2020, de 16 de setembro) bem como na definição do indicador "Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos", no Guia Técnico n.º 27 – "Guia de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos prestados aos utilizadores".

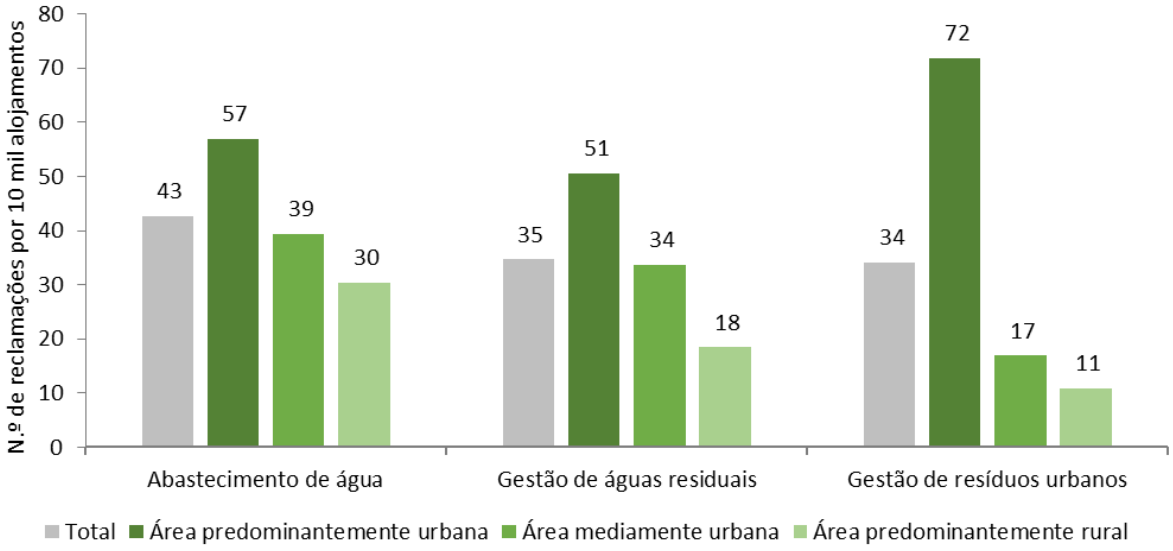


Figura 564. Rácio de reclamações reportadas no âmbito da avaliação da qualidade de serviço por alojamento existente em função do serviço prestado e da tipologia de área de intervenção das entidades gestoras reclamadas

A-V.2.3. APRECIAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS NA ERSAR

Numa análise mais detalhada das reclamações recebidas na ERSAR para as três tipologias de reclamações com maior peso percentual no total de reclamações (apresentadas na Figura 207), destacam-se as reclamações motivadas por suspensão do serviço devido a mora no pagamento, por falhas de fornecimento e ainda por demora na disponibilização do serviço de abastecimento de água.

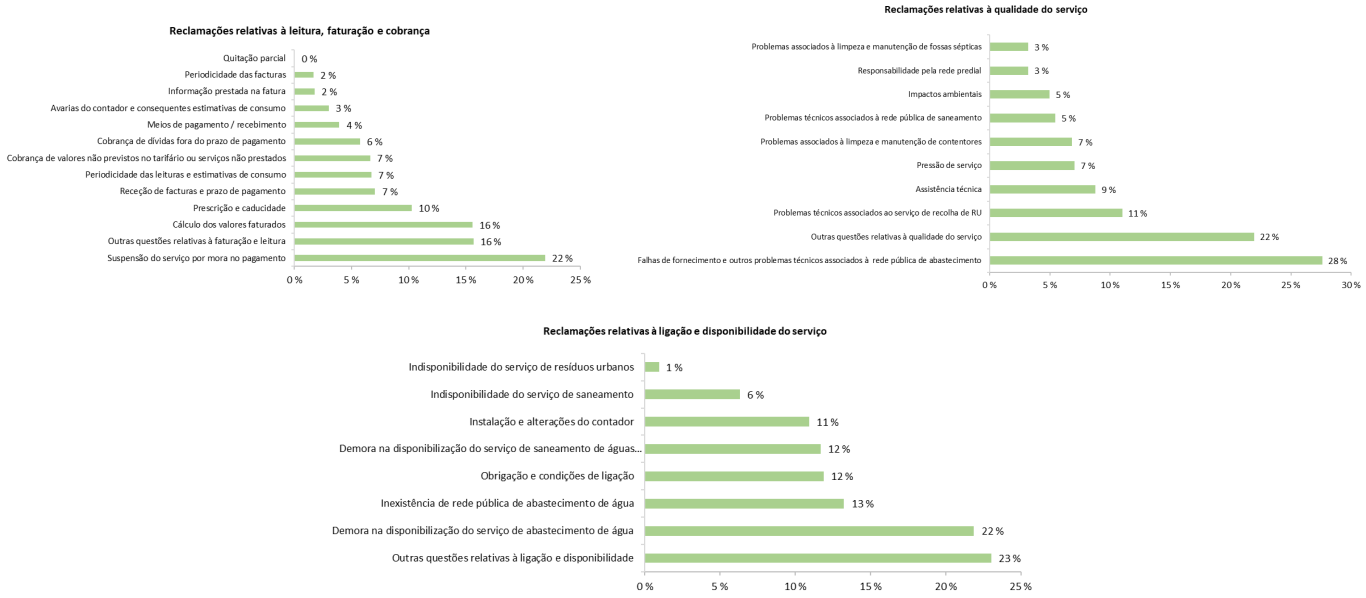


Figura 565. Detalhe da distribuição das reclamações recebidas na ERSAR para as tipologias mais relevantes

Quando recebe uma reclamação, a ERSAR procede à sua análise, recolhendo, quando necessário, junto da entidade gestora e/ou junto do reclamante, os elementos relevantes para o esclarecimento da situação. Com base nos factos e argumentos apresentados pelas partes, a ERSAR emite um parecer ou recomendação, que remete a ambas as partes caso considere justificar-se uma alteração do procedimento da entidade gestora. Se, pelo contrário, considerar que o procedimento da entidade gestora foi adequado, o parecer da ERSAR é enviado apenas ao reclamante.

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 209 como inconclusivas).

Os pareceres da ERSAR não dispõem de força vinculativa, pelo que, caso não sejam acatados voluntariamente pelas partes, a situação apenas pode ser definitivamente resolvida em sede judicial ou extrajudicial (centros de arbitragem[91] e julgados de paz[92]), informação que também é prestada ao reclamante.

As entidades gestoras são solicitadas a informar a ERSAR da decisão final que tomam quanto à reclamação que lhes foi apresentada e sobre a qual a ERSAR se pronunciou. Se alguma das partes recorrer a uma instância judicial ou extrajudicial, essa informação e o respetivo desfecho, já não é, em regra, disponibilizada à ERSAR.

Conforme ilustrado na Figura 566, desde 2019 (com a exceção do ano de 2023), verifica-se que têm sido apresentadas menos reclamações sem fundamento do que as reclamações com fundamento.

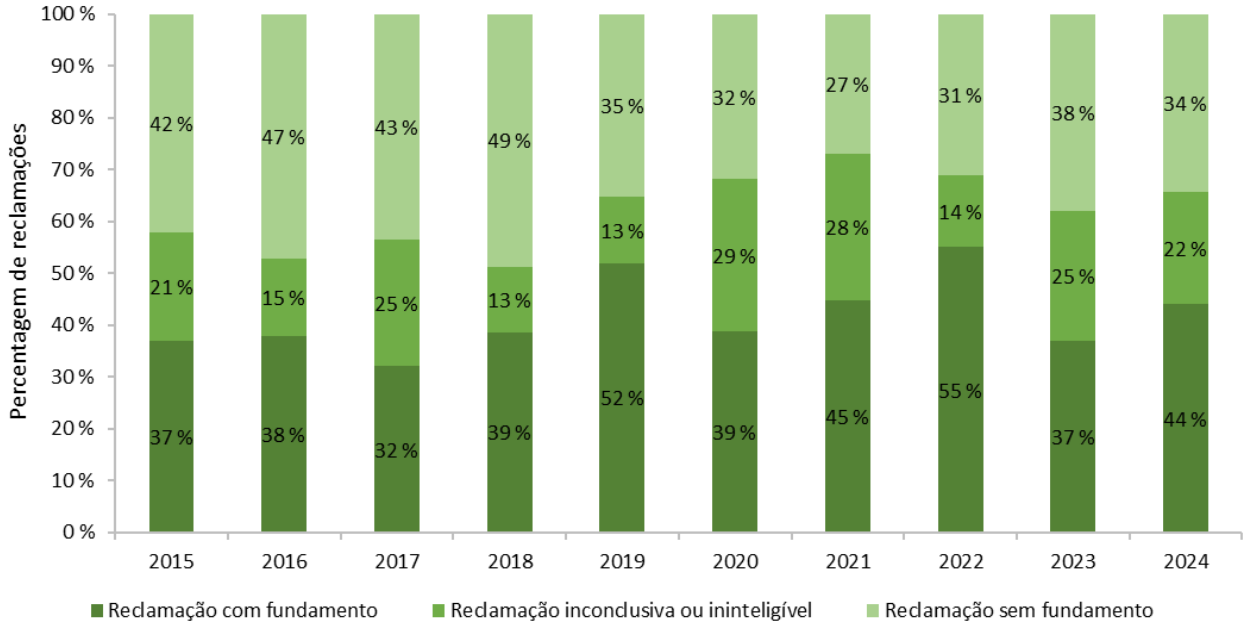


Figura 566. Evolução da apreciação das reclamações analisadas na ERSAR entre 2014 e 2024

Desagregando o resultado da apreciação das reclamações analisadas em 2024 pela ERSAR, tendo em conta o assunto das mesmas, verifica-se que o atendimento, a qualidade do serviço e a ligação e disponibilidade do serviço são as questões relativamente às quais a ERSAR mais vezes deu razão aos reclamantes, sendo o tarifário, a leitura, faturação e cobrança e a contratação os assuntos em que a ERSAR considerou haver mais reclamações sem fundamento, conforme ilustrado na Figura 567 (os resultados observados relativamente à qualidade da água não assumem a mesma relevância, pois o número de reclamações sobre qualidade da água é residual face às restantes questões). Estas conclusões refletem algumas deficiências nos serviços de atendimento, bem como algumas dificuldades de os utilizadores aceitarem os tarifários aprovados, compreenderem as faturas recebidas, ou procederem ao seu pagamento atempado.

[91] 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 público de água, de gestão de águas residuais urbanas 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 110 concelhos, assim como um Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), com competência para todo o território nacional nas zonas não abrangidas pelos centros regionais, que pode funcionar através de videoconferência ou em regime itinerante, sem exigir a deslocação das partes.

[92] Os julgados de paz, que abrangem atualmente 73 concelhos, são tribunais do Estado com caraterísticas especiais, competentes para resolver causas de valor reduzido de natureza cível, de forma rápida e custos reduzidos (não ultrapassam os 70 euros).

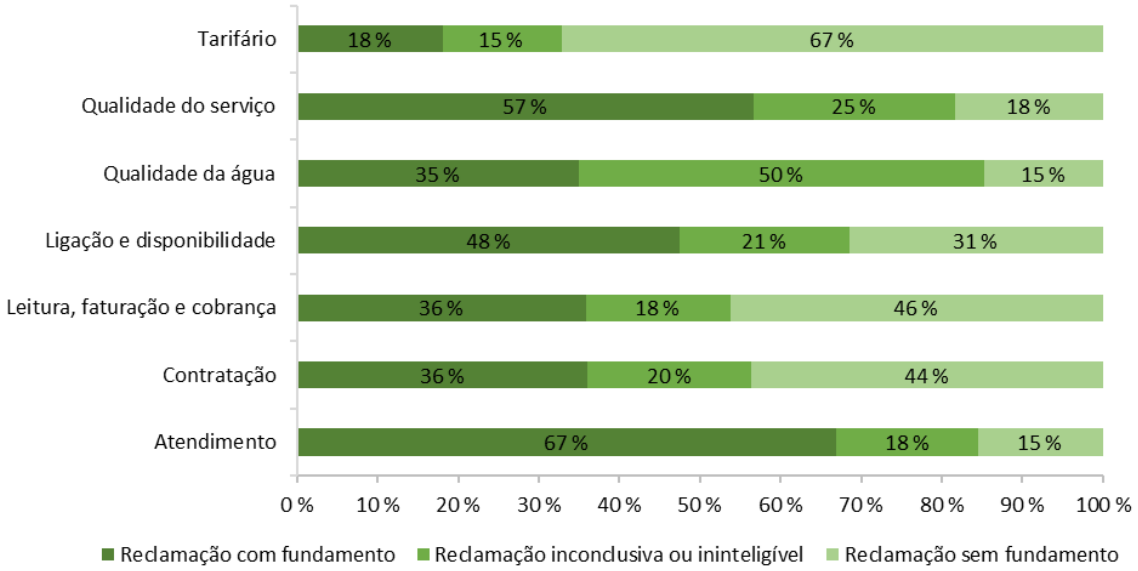


Figura 567. Apreciação das reclamações em função do respetivo assunto

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 menor peso relativo das reclamações com fundamento relativamente ao serviço prestado pelas entidades gestoras em modelo de gestão concessionada face ao modelo de gestão direta e ao modelo de gestão delegada, conforme se apresenta na Figura 568.

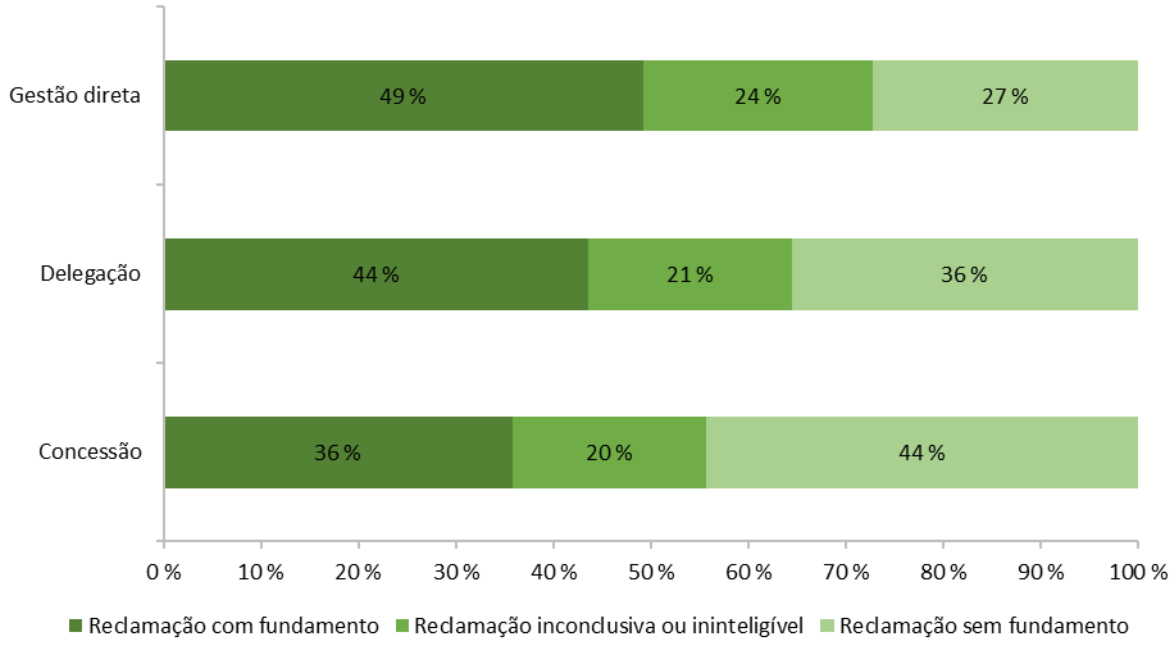


Figura 568. Apreciação das reclamações em função do modelo de gestão

Conforme anteriormente referido, a ERSAR não dispõe de informação sobre o desfecho das reclamações que aprecia quando as mesmas seguem a via judicial ou extrajudicial. De todo o modo, no âmbito da cooperação das entidades reguladoras com os centros de arbitragem, regulada na lei sobre resolução alternativa de litígios[93], os centros comunicam anualmente um conjunto

[93] Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, pela Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro.

de informação relativa aos processos de reclamação tratados no respetivo ano, no âmbito setorial da ERSAR. Dessa informação resulta que, no ano de 2024, os centros de arbitragem receberam 195 novos processos nos setores regulados pela ERSAR, o que representa 0,4 % do volume de reclamações reportadas pelas entidades gestoras no ciclo da Avaliação da Qualidade do Serviço. A reduzida expressão desta percentagem pode ser atribuída a vários fatores, como o facto de os centros apenas terem competência para as reclamações de consumidores (o que exclui as reclamações de utilizadores não domésticos), de o reclamante ficar esclarecido e/ou a situação ser resolvida com a resposta da entidade gestora (na amostra referente às reclamações analisadas pela ERSAR, em quase metade das reclamações, a resposta evidenciou que a reclamação não tinha fundamento ou que a entidade gestora resolveu voluntariamente), quer ainda do desconhecimento pelos consumidores da existência e competências dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. O Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS), publicado em 2024, estabelece a obrigação das entidades gestoras, na comunicação da sua decisão final relativa a uma reclamação escrita, informarem sempre da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo, promovendo, desta forma, a informação sobre estes mecanismos de resolução alternativa, o que poderá mitigar o peso deste último fator (desconhecimento da existência dos centros) no volume de processos que chegam aos centros de arbitragem.

No ano de 2024, os centros de arbitragem fecharam 211 processos relativos ao setor do abastecimento público de água, de gestão de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, refletindo um aumento de 21 % face ao ano anterior. Do total dos processos de reclamação concluídos nos centros de arbitragem e conforme resulta da Figura 569, 50 % foram resolvidos por acordo em sede de mediação, 11 % no âmbito de uma conciliação e 25 % dirimidos na fase da arbitragem do conflito de consumo. Os restantes processos (14 %) foram fechados sem resolução (nomeadamente por desistência).



Figura 569. Resultado dos processos de reclamação concluídos nos centros de arbitragem de conflitos de consumo em 2024

ANEXO VI. CAPÍTULO 7:MONITORIZAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL

A monitorização legal e contratual das entidades gestoras pela ERSAR é feita no âmbito da análise de processos de concurso para a contratualização destes serviços, de modificação e resolução dos contratos e de reconfigurações e fusões de sistemas. A ERSAR faz ainda o acompanhamento da execução dos contratos, intervindo quando necessário na conciliação entre as partes.

Na presente secção é feita uma descrição sumária do setor, em 2024, no que respeita à existência de um título que habilite a transferência do serviço para a entidade gestora e de um regulamento de serviço que discipline o relacionamento com os utilizadores do serviço. Descrevem-se ainda outras intervenções e ações da ERSAR durante o ano, no que respeita ao acompanhamento da execução e revisão dos contratos de concessão e de gestão delegada.

Os pareceres emitidos em cumprimento do disposto nos Estatutos referidos nas secções seguintes encontram-se disponíveis no sítio da *internet* da ERSAR (O que fazemos>Decisões e pareceres).

No presente anexo apresentam-se os seguintes subcapítulos: Título jurídico das entidades gestoras, Monitorização da atividade e Regulamentos de serviço.

A-VI.1. TÍTULO JURÍDICO DAS ENTIDADES GESTORAS

Nos termos do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto[94], os sistemas de titularidade municipal em modelo de gestão delegada (incluindo as parcerias Estado/municípios) ou gestão concessionada assentam na existência de um título jurídico, que habilita a prestação do serviço por uma entidade gestora diferente do município. Este título consiste num contrato de gestão delegada ou de concessão a celebrar entre a entidade titular e a entidade gestora, definindo os direitos e obrigações de ambas as partes, bem como os termos em que os serviços devem ser prestados pela empresa delegatária, visando assegurar a sustentabilidade e a qualidade dos serviços prestados, cujo cumprimento é a todo o tempo monitorizável e exigível.

Todas as concessões existentes são regidas por um contrato de concessão.

A obrigação de celebração de contratos de gestão delegada passou a ser aplicável a entidades gestoras de serviços municipais em gestão delegada desde 2011 (termo do período transitório estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto), porém, o processo de formalização da relação contratual entre os municípios (ou associações de municípios) e as empresas delegatárias pré-existentes, tem sido nalguns casos lento, verificando-se, contudo, algum esforço de regularização da situação.

Durante o ano de 2024 e no contexto da referida regularização foi emitido um parecer acerca da minuta do contrato de gestão delegada a celebrar entre o município do Porto e a Águas e Energia do Porto, referente ao serviço de abastecimento público de água e gestão de águas residuais, na sequência de parecer desfavorável emitido pela ERSAR em 2022 e no qual foi recomendada a revisão da proposta de contrato. O referido contrato foi assinado em dezembro de 2024.

A-VI.2. MONITORIZAÇÃO LEGAL

A ERSAR avalia o cumprimento legal e contratual das entidades gestoras ao longo de todo o seu ciclo de vida.

Anualmente aprecia as propostas de atualização tarifária, através da emissão de pareceres que avaliam a conformidade das mesmas com as normas de construção das tarifas aplicáveis a cada caso, sem prejuízo de poderem avaliar ainda outros aspetos relativos à sustentabilidade económico-financeira ou acessibilidade económica das tarifas (quando a atualização não resulte da aplicação de uma fórmula contratualmente definida).

No caso de entidades que operam ao abrigo de um contrato de gestão delegada ou de concessão, reveste-se ainda de particular importância a monitorização de todas as vicissitudes contratuais, assim como do cumprimento das obrigações fixadas nos contratos.

Os contratos de gestão delegada devem ser revistos a cada cinco anos (revisões quinquenais), podendo haver revisões extraordinárias intercalares da respetiva trajetória tarifária (para permitir dar resposta a eventos que não possam ser refletidos apenas nas tarifas do quinquénio seguinte). Em ambos os casos, é obrigatório o parecer prévio da ERSAR, que assume caráter vinculativo para as revisões extraordinárias. Os contratos de concessão, por seu lado, podem ser revistos, designadamente, por decisão unilateral do concedente, ou quando as partes considerem que há a necessidade de repor o respetivo equilíbrio económico-financeiro nos termos previstos contratualmente.

Neste âmbito, a ERSAR emitiu pareceres sobre as propostas de revisão quinquenal dos contratos de gestão delegada celebrados entre o município de Alcanena e a Aquanena e entre a CIMAC – Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central e a

[94] Alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março e pelo Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.

GESAMB – Gestão Ambiental e de Resíduos. No primeiro caso, as partes formalizaram a revisão contratual ainda durante o ano de 2024.

Foi ainda emitido um parecer sobre a minuta de contrato de gestão delegada entre os municípios de Guimarães e Vizela e a VIMÁGUA. Embora a ERSAR tivesse já emitido pronúncia favorável à minuta de contrato em 2023, as partes submeteram à apreciação do regulador uma nova versão da referida minuta decorrente da aprovação do Plano de Ação para operacionalização do Instrumento Territorial Integrado Ave 2023 e da consequente revisão do Plano Plurianual de Investimentos e do plano de financiamento que integram o contrato.

Relativamente a contratos de concessão dos sistemas municipais, em 2024, a ERSAR foi solicitada a pronunciar-se sobre os cinco aditamentos identificados na secção 7.2 do relatório (concessões de Trancoso, Alenquer, Marco de Canavezes, Paços de Ferreira e Figueira da Foz).

No que respeita às concessões de sistemas multimunicipais, foi analisado o projeto de alargamento do sistema gerido pela Águas do Douro e Paiva aos municípios de Mangualde, Nelas, Oliveira de Frades, Penalva do Castelo, São Pedro do Sul, Sátão, Vale de Cambra, Viseu e Vouzela e de prorrogação do respetivo contrato de concessão, bem como o projeto de revisão do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março, associado ao contrato de concessão da Águas do Tejo Atlântico, que não se traduziram, até ao final do ano, em alterações contratuais.

No âmbito da atividade de monitorização legal e contratual, foram ainda emitidos pareceres relativos à possibilidade de prorrogação do contrato de concessão da Águas de Gondomar, às alternativas para sustentabilidade do sistema gerido pela Águas de Carrazeda e à primeira revisão ao acordo de parceria celebrado no âmbito da constituição da entidade gestora "Águas Públicas de Altitude – Serviços Intermunicipalizados dos Municípios de Celorico da Beira, Guarda, Sabugal e Manteigas" (APAltitude).

A ERSAR emitiu ainda pareceres sobre diversas matérias, nomeadamente sobre o contrato interadministrativo de colaboração para eliminação da componente de infiltrações entre a Associação de Municípios de Terras de Santa Maria e a Indaqua Oliveira de Azeméis, a colaboração e o fornecimento de água entre o município de Penafiel e o município do Marco de Canaveses e o contrato Plataforma "I2WaterWorks", pelo qual a Águas de Fafe assumiu a posição contratual da Indaqua Fafe no serviço de abastecimento público de água do município de Fafe.

Ao longo do ano, a ERSAR realizou ainda várias auditorias e ações de monitorização, que visam, independentemente da titularidade ou modelo de gestão das entidades gestoras, recolher informação sobre as atividades desenvolvidas, designadamente no âmbito dos contratos celebrados e dos respetivos planos de investimento e avaliar o cumprimento dos contratos e das principais obrigações legais conexas por qualquer das partes envolvidas.

Assim, no ano de 2024, realizaram-se ações de monitorização ao contrato de gestão delegada da Águas de Santarém e ao contrato de gestão delegada da EMARP – Empresa Municipal de Águas e Resíduos de Portimão, ambas com o intuito de avaliar o cumprimento das principais obrigações legais conexas por parte das entidades contratantes. Foi também realizada uma ação de monitorização do plano de investimentos da Aquafundalia, com o objetivo de fazer um ponto de situação da realização dos investimentos da concessão, tanto pela concessionária, como pelo concedente.

A-VI.3. REGULAMENTOS DE SERVIÇO

O regulamento de serviço é o instrumento jurídico que detalha os direitos e as obrigações aplicáveis no relacionamento entre a entidade gestora e os respetivos utilizadores (sejam eles entidades gestoras de serviços em baixa ou utilizadores finais) em função das condições específicas de cada sistema.

Cabe às entidades gestoras elaborar os respetivos regulamentos de serviço, respeitando as regras legais aplicáveis, os regulamentos com eficácia externa da ERSAR e os contratos relativos à gestão do respetivo sistema, quando existam, sendo os mesmos aprovados pela entidade titular no caso de serviços municipais[95] e de serviços de titularidade estatal prestados por entidades de capitais maioritariamente públicos[96], ou pela ERSAR, nos casos das concessões dos sistemas multimunicipais de tratamento e de recolha seletiva de resíduos urbanos, atribuídas a entidades de capitais exclusiva ou maioritariamente privados[97].

[95] Nos termos do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

[96] Nos termos do Decreto-Lei n.º 319/94, de 24 de dezembro, do Decreto-Lei n.º 162/96, de 4 de setembro, e do Decreto-Lei n.º 294/94, de 16 de novembro.

[97] Nos termos do Decreto-Lei n.º 96/2014, de 25 de junho.

Nos casos em que a aprovação dos regulamentos compete à entidade titular, essa decisão é precedida de parecer da ERSAR, havendo ainda consulta aos utilizadores[98].

Apesar dos imperativos do quadro legal e regulamentar, subsistem ainda entidades gestoras, em alta e em baixa, que não possuem regulamento de serviço, ou que não o reviram após a publicação da legislação mais recente. No caso dos sistemas multimunicipais e não sendo o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, aplicável aos mesmos, a atualização exigida nestes casos consiste na elaboração e aprovação de um regulamento de serviço à luz do contrato de concessão vigente.

Como se apresenta no Quadro 314, no ano de 2024, a ERSAR procedeu à análise e emissão de parecer sobre 27 projetos de regulamento de serviço, na sua maioria (25) relativos a serviços municipais em baixa. Destes, a ERSAR dispõe de informação sobre a aprovação e publicação de 23 dos regulamentos municipais, analisados até ao final de 2024.

No quadro abaixo identificam-se os regulamentos de serviço que foram analisados pela ERSAR, em 2024.

Quadro 314. Análise pela ERSAR de regulamentos de serviço em 2024

Objeto dos regulamentos analisados	Número de regulamentos analisados	Entidades gestoras
Serviços de abastecimento de água e de gestão de águas residuais	7	Águas de Coimbra, Águas e Energia do Porto, Águas Públicas de Altitude, CM de Bragança, CM de Mondim de Basto, CM de Penacova e CM de Ponte da Barca.
Serviço de abastecimento de águas	5	Águas da Teja, CM Castro Marim, CM de Macedo de Cavaleiros, CM de São Pedro do Sul e CM de Vendas Novas.
Serviço de gestão de águas residuais	5	Águas da Teja, CM Castro Marim, CM de Macedo de Cavaleiros, CM de São Pedro do Sul e CM de Vendas Novas.
Serviço de gestão de resíduos urbanos	10	CM dos Arcos de Valdevez, CM de Baião, CM Castro Marim, CM de Elvas, CM da Guarda, CM de Ponte da Barca, CM de Vagos, CM de Vila Real e ECOBEIRÃO e GESAMB.

[98] O Regulamento dos Procedimentos Regulatórios (Regulamento n.º 446/2018, de 23 de julho), da ERSAR, detalha os procedimentos administrativos aplicáveis à aprovação destes regulamentos e o respetivo conteúdo mínimo em função do tipo de serviço objeto do regulamento.