

AÇÃO DE FORMAÇÃO ECOXXI 2015 | Municípios Sustentáveis

Indicador 15 - Qualidade dos serviços de águas prestados aos utilizadores

Paula Freixial e Rute Rodrigues

Lisboa, 23 de fevereiro de 2015



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
The Water and Waste Services Regulation Authority

- A avaliação da qualidade dos serviços
 - Sistema de indicadores
 - Divulgação da informação
- ECO XXI - Indicador 15 – Qualidade dos serviços de águas prestados aos utilizadores
 - Subindicadores
 - Sistema de pontuação e critérios
- Considerações finais

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of numerous squares of various sizes and colors (light blue, yellow, green, and dark blue) arranged in a diagonal, cascading pattern from the top left towards the bottom right.

A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A avaliação da qualidade dos serviços

MODELO REGULATÓRIO

Regulação estrutural do sector:

Contribuição para uma melhor organização do sector

Contribuição para a clarificação das regras do sector

Regulação comportamental das entidades gestoras:

Monitorização legal e contratual ao longo do ciclo de vida

Regulação económica das entidades gestoras

Regulação da qualidade de serviço prestado

Regulação da qualidade da água p/ consumo humano

Análise de reclamações de consumidores

Actividades regulatórias complementares:

Elaboração e divulgação regular de informação

Apoio à capacitação técnica das entidades gestoras

A avaliação da qualidade dos serviços

MODELO REGULATÓRIO

Regulação estrutural do sector:

Contribuição para uma melhor organização do sector

Contribuição para a clarificação das regras do sector

Regulação comportamental das entidades gestoras:

Monitorização legal e contratual ao longo do ciclo de vida

Regulação económica das entidades gestoras

Regulação da qualidade de serviço prestado

Regulação da qualidade da água p/ consumo humano

Análise de reclamações de consumidores

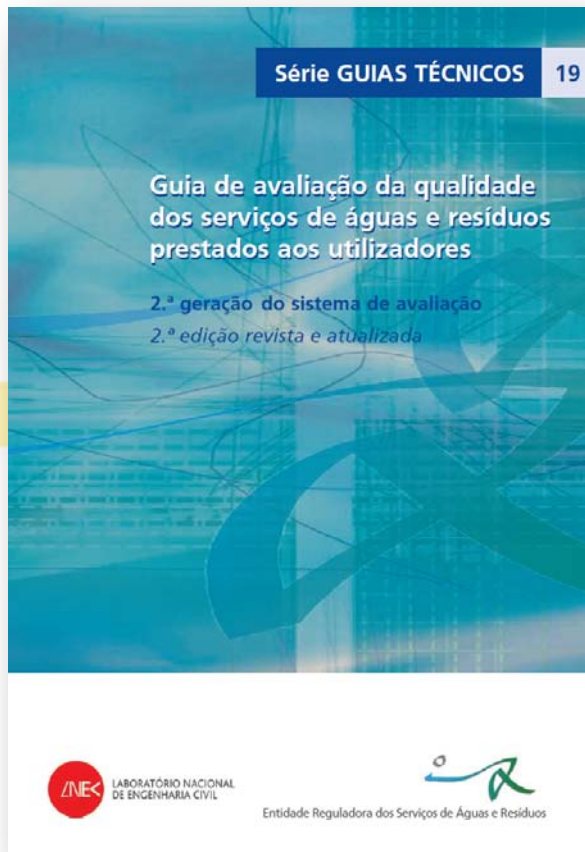
Actividades regulatórias complementares:

Elaboração e divulgação regular de informação

Apoio à capacitação técnica das entidades gestoras

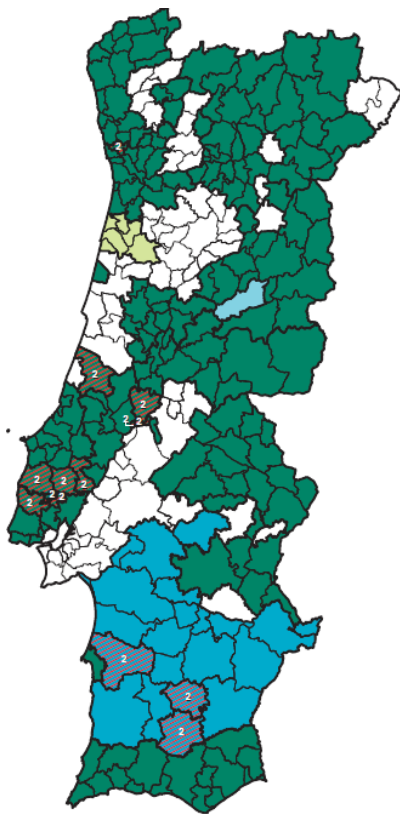
A avaliação da qualidade dos serviços

A avaliação da qualidade do serviço é realizada **anualmente** a todas as entidades gestoras

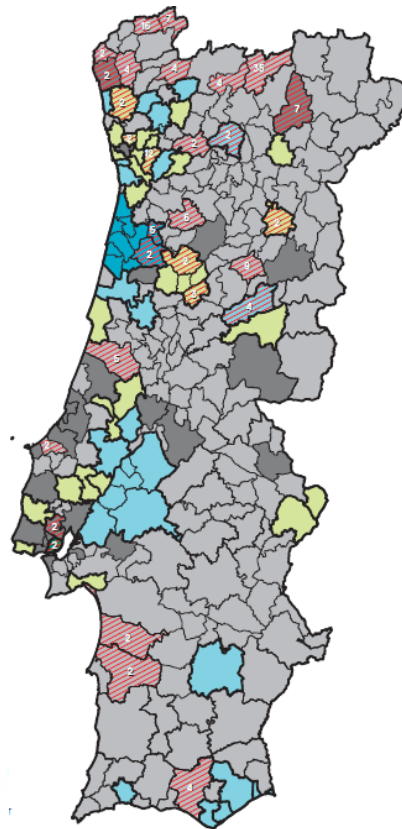


INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Adequação da interface com o utilizador	Acessibilidade do serviço aos utilizadores AA01 – Acessibilidade física do serviço AA02 – Acessibilidade económica do serviço Qualidade do serviço prestado aos utilizadores AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento AA04 – Água segura AA05 – Resposta a reclamações e sugestões
	Sustentabilidade da prestação do serviço	Sustentabilidade económica AA06 – Cobertura dos gastos totais AA07 – Adesão ao serviço AA08 – Água não facturada Sustentabilidade infra-estrutural AA09 – Adequação da capacidade de tratamento AA10 – Reabilitação de condutas AA11 – Ocorrência de avarias em condutas Produtividade física dos recursos humanos AA12 – Adequação dos recursos humanos
	Sustentabilidade ambiental	Eficiência na utilização de recursos ambientais AA13 – Perdas reais de água AA14 – Cumprimento do licenciamento das captações AA15 – Eficiência energética de instalações elevatórias Eficiência na prevenção da poluição AA16 – Destino de lamas do tratamento
INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	Adequação da interface com o utilizador	Acessibilidade do serviço aos utilizadores AR01 – Acessibilidade física do serviço AR02 – Acessibilidade económica do serviço Qualidade do serviço prestado aos utilizadores AR03 – Ocorrência de inundações AR04 – Resposta a reclamações e sugestões
	Sustentabilidade da prestação do serviço	Sustentabilidade económica AR05 – Cobertura dos gastos totais AR06 – Adesão ao serviço Sustentabilidade infra-estrutural AR07 – Adequação da capacidade de tratamento AR08 – Reabilitação de colectores AR09 – Ocorrência de colapsos estruturais em colectores Produtividade física dos recursos humanos AR10 – Adequação dos recursos humanos
	Sustentabilidade ambiental	Eficiência na utilização de recursos ambientais AR11 – Eficiência energética de instalações elevatórias Eficiência na prevenção da poluição AR12 – Destino adequado de águas residuais recolhidas AR13 – Controlo de descargas de emergência AR14 – Análises de águas residuais realizadas AR15 – Cumprimento dos parâmetros de descarga AR16 – Destino de lamas do tratamento

Entidades gestoras de abastecimento de água

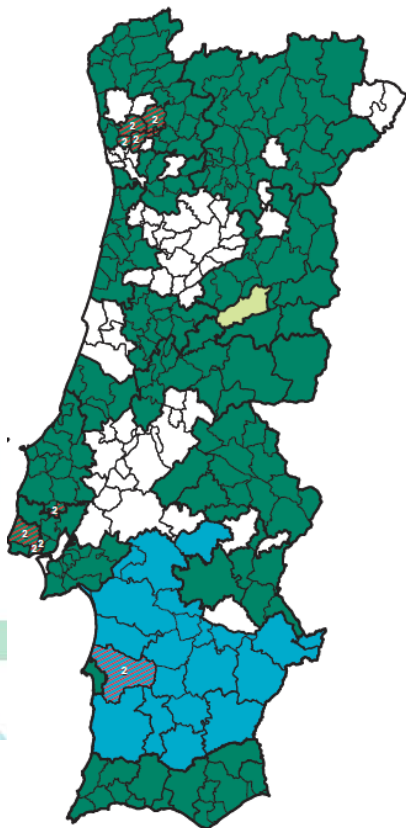


Em "alta" – 15 EG

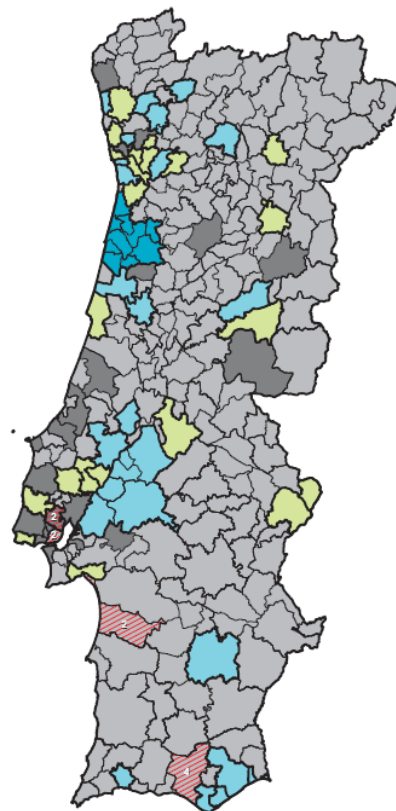


Em "baixa" – 260 EG

Entidades gestoras de saneamento de águas residuais



Em "alta" – 19 EG



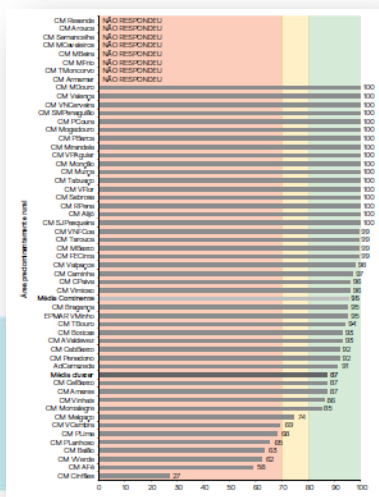
Em "baixa" – 265 EG

A avaliação da qualidade dos serviços

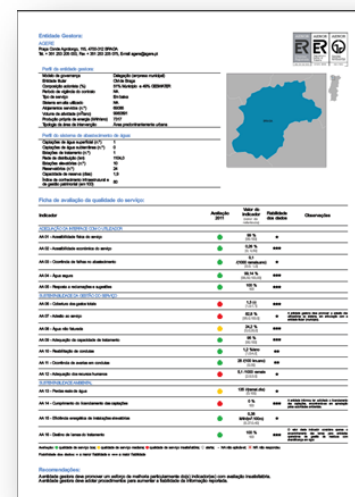
- Toda a informação reportada à ERSAR é **validada** através da realização de auditorias presenciais.
- A ERSAR processa e **divulga** os resultados obtidos através de um conjunto de instrumentos:



RASARP



Benchmarking anual entre EG



Indicador	Indicador 2013	Valor de Referência 2013	Indicador do ano	Observações
INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE				
AI-1: Disponibilidade física de água	100%	100%	100%	
AI-2: Disponibilidade económica de água	100%	100%	100%	
AI-3: Disponibilidade de água em situações de emergência	100%	100%	100%	
AI-4: Qualidade da água	100%	100%	100%	
AI-5: Resposta a reclamações e queixas	100%	100%	100%	
AI-6: Outros indicadores	100%	100%	100%	
INDICADORES DE EFICIÊNCIA				
AI-7: Custo da água	100%	100%	100%	
AI-8: Custo da energia	100%	100%	100%	
AI-9: Custo da manutenção	100%	100%	100%	
AI-10: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-11: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-12: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-13: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-14: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-15: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-16: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-17: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-18: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-19: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	
AI-20: Disponibilidade de serviços de emergência	100%	100%	100%	

Ficha individual por EG

A avaliação da qualidade dos serviços



-- Pesquisa -- ok



Consumidores dos serviços de águas têm prazo alargado para receber as cauções prestadas até 1999

Os pedidos de restituição das cauções poderão ser feitos até 31 de dezembro de 2015 junto das entidades prestadoras destes serviços.



Mais notícias

Ler notícia

Entidades do setor

Entrar aqui

Consumidores

Entrar aqui

Relatório anual dos serviços (RASARP)

Os serviços em números

Imprensa

Calendário

23 Ação de formação ECOXXI
26 Fevereiro 2015 Colóquio "Água e Saneamento em Portugal - O Mercado e os Preços"
4 Fevereiro Seminário: Políticas económicas da água

Mais eventos

Sabia que

6,7 milhões

Habitantes servidos por entidades gestoras concessionárias de saneamento de águas residuais em Portugal (em alta)

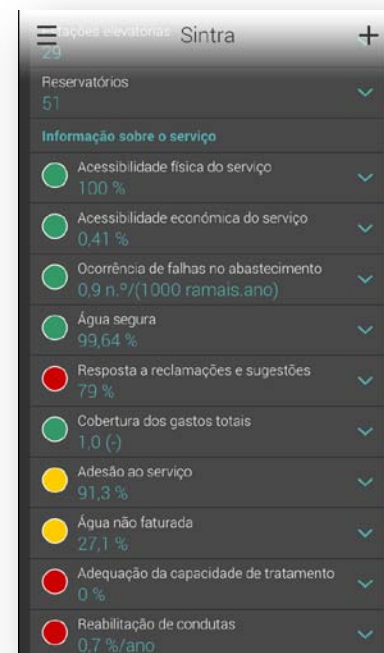
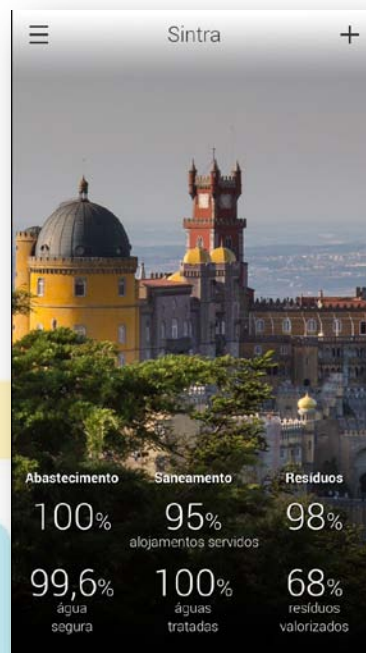
Aplicação Móvel



IOS



Android



Sítio da ERSAR

(www.ersar.pt)

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of numerous small squares in light blue, yellow, and green, arranged in a scattered, overlapping pattern that tapers off towards the left edge.

ECOXXI – INDICADOR 15

QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE

ÁGUAS PRESTADOS AOS

UTILIZADORES

O **indicador 15** – "Qualidade dos serviços de águas prestados aos utilizadores" conjuga os seguintes indicadores (ERSAR):

Subindicador A – Abastecimento de água:

A1 - Acessibilidade física do serviço de abastecimento (AA01b);

A2 - Água não faturada (AA08b);

Subindicador B – Drenagem e tratamento de águas residuais:

B1 - Acessibilidade física do serviço de drenagem de águas residuais (AR01b);

B2 - Destino adequado de águas residuais recolhidas (AR12b);

B3 - $B1 \times B2$;

Subindicador C – Qualidade do serviço prestado pelas ETAR:

C1 - Análises de águas residuais realizadas (AR14ab);

C2 - Cumprimento dos parâmetros de descarga (AR15ab);

C3 – $C1 \times C2$.

Acessibilidade física do serviço de abastecimento (AA01b)

Objetivo: Avaliar o nível de adequação da interface com o utilizador em termos de acessibilidade do serviço, no que respeita à possibilidade de ligação à infraestrutura física da entidade gestora.

AA01b – Acessibilidade física do serviço (%)

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.

$$AA01b = (dAA07b + dAA08b) / dAA09b \times 100$$

dAA07b – Alojamentos com serviço efetivo (n.º)

dAA08b – Alojamentos com serviço disponível não efetivo

dAA09b – Alojamentos existentes (n.º)

Valores de referência para sistemas

Valores de referência para áreas de intervenção predominantemente urbanas

Qualidade do serviço boa [95; 100]

Qualidade do serviço mediana [80; 95[

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 80[

Valores de referência para áreas de intervenção predominantemente rurais

Qualidade do serviço boa [90; 100]

Qualidade do serviço mediana [80; 90[

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 80[

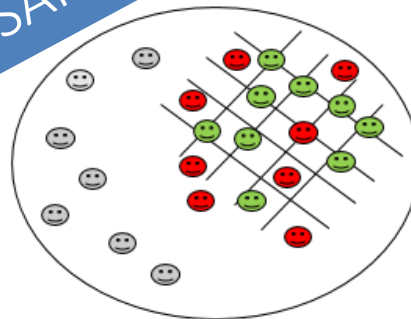
Valores de referência para áreas de intervenção predominantemente rurais

Qualidade do serviço boa [80; 100]

Qualidade do serviço mediana [70; 80[

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 70[

Subindicador preenchido pelo júri que avalia o indicador (ERSAR)



dAA07b – alojamentos com serviço efetivo



dAA08b – alojamentos com serviço disponível não efetivo



dAA09b – alojamentos existentes

Água não faturada (AA08b)

Objetivo: 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 é faturada aos utilizadores.

AA08ab – Água não faturada (%)

Percentagem de água entrada no sistema que não é faturada.

$$AA08ab = dAA17ab / dAA14ab \times 100$$

dAA14ab – Água entrada no sistema (m³/ano)

dAA17ab – Água não faturada (m³/ano)

Valores de referência para sistemas de abastecimento de água

	baixa
Qualidade do serviço bruto	[0,0; 20,0]
Qualidade do serviço líquido	[7,5; 30,0]
Qualidade do serviço líquido (perdas comerciais)	[7,5; 100,0]

Subindicador preenchido pelo júri que avalia o indicador (ERSAR)

Quando o candidato for servido por uma EG que serve mais do que um município o valor a utilizar será o do indicador da EG.

			D	E
			Consumo faturado medido (incluindo água exportada) [m³/ano]	Água faturada [m³/ano]
Água entrada no sistema [m³/ano]	Consumo autorizado [m³/ano]	Consumo autorizado faturado [m³/ano]	Consumo faturado não medido [m³/ano]	Água não faturada (perdas comerciais) [m³/ano]
		Consumo autorizado não faturado [m³/ano]	Consumo não faturado não medido [m³/ano]	
	Perdas aparentes [m³/ano]	Perdas aparentes [m³/ano]	Uso não autorizado [m³/ano]	
		Perdas de água por erros de medição [m³/ano]		
Perdas de água [m³/ano]	Perdas reais [m³/ano]	Perdas reais nas condutas de água bruta e no tratamento (quando aplicável) [m³/ano]		Água não faturada (perdas comerciais) [m³/ano]
		Fugas nas condutas de adução e/ou distribuição [m³/ano]		
		Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição [m³/ano]		
		Fugas nos ramais de ligação (a montante do ponto de medição) [m³/ano]		

Acessibilidade física do serviço de drenagem de AR (AR01b)

Objetivo: Avaliar o nível de adequação da interface com o utilizador em termos de acessibilidade do serviço, no que respeita à possibilidade de ligação das infraestruturas físicas da entidade gestora.

AR01b – Acessibilidade física do serviço (%)

Percentagem do número total de alojamentos localizados na área de intervenção da entidade gestora para os quais as infraestruturas do serviço de recolha e drenagem se encontram disponíveis.

$$AR01b = (dAR07b + dAR08b) / dAR11b \times 100$$

dAR07b – Alojamentos com serviço efectivo (n.º)

dAR08b – Alojamentos com serviço disponível não efectivo

dAR11b – Alojamentos existentes (n.º)

Valores de referência para sistemas

Valores de referência para áreas de intervenção predominantemente urbanas

Qualidade do serviço boa [80; 100]

Qualidade do serviço mediana [80; 90]

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 80]

Valores de referência para áreas de intervenção mediantemente urbanas

Qualidade do serviço boa [85; 100]

Qualidade do serviço mediana [70; 85]

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 70]

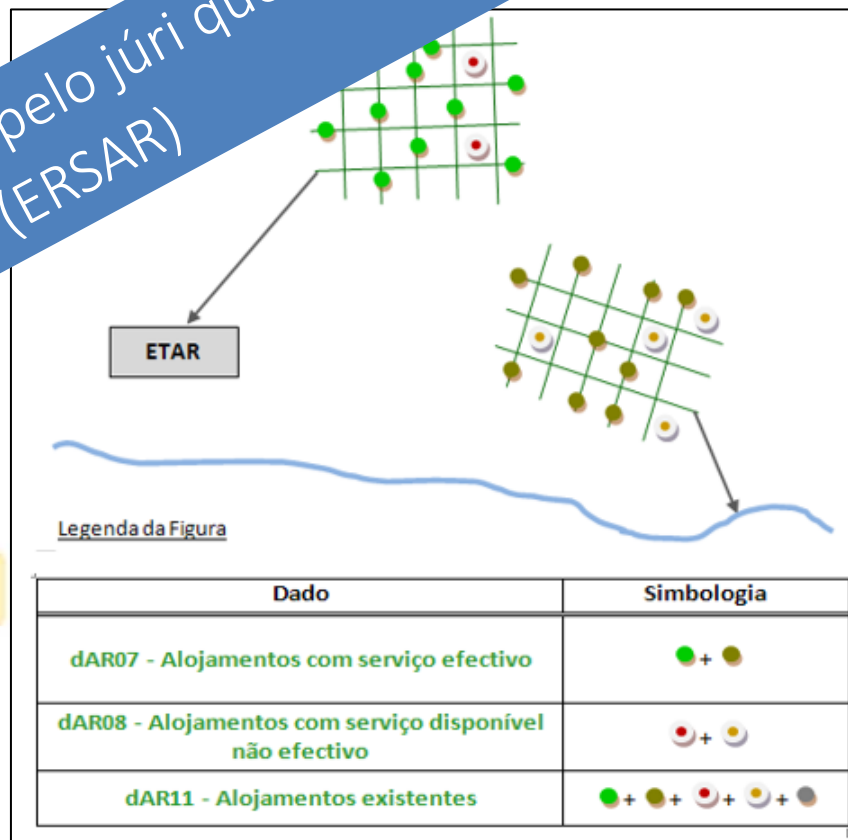
Valores de referência para áreas de intervenção predominantemente rurais

Qualidade do serviço boa [70; 100]

Qualidade do serviço mediana [60; 70]

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 60]

Subindicador preenchido pelo júri que avalia o indicador (ERSAR)



Destino adequado de AR recolhidas (AR12b)

Objetivo: Avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos da eficiência na prevenção da poluição, no que respeita à destinação adequada dos resíduos recolhidos e não tratados para o meio recetor.

AR12ab – Destino adequado de águas residuais recolhidas (%)

Percentagem do número de alojamentos localizados na área da entidade gestora com serviço de drenagem para os quais se encontram disponíveis e que se encontram ligados a um sistema de tratamento.

$$AR12ab = \frac{(dAR07ab + dAR08ab + dAR10ab)}{n} \times 100$$

dAR07ab – Alojamentos com serviço efectivo

dAR08ab – Alojamentos com serviço disponível não efectivo

dAR10ab – Alojamentos com sistema de drenagem disponível e sem tratamento (n.º)

Valores de referência por nível de qualidade

alta e baixa

Qualidade do serviço efectiva 100

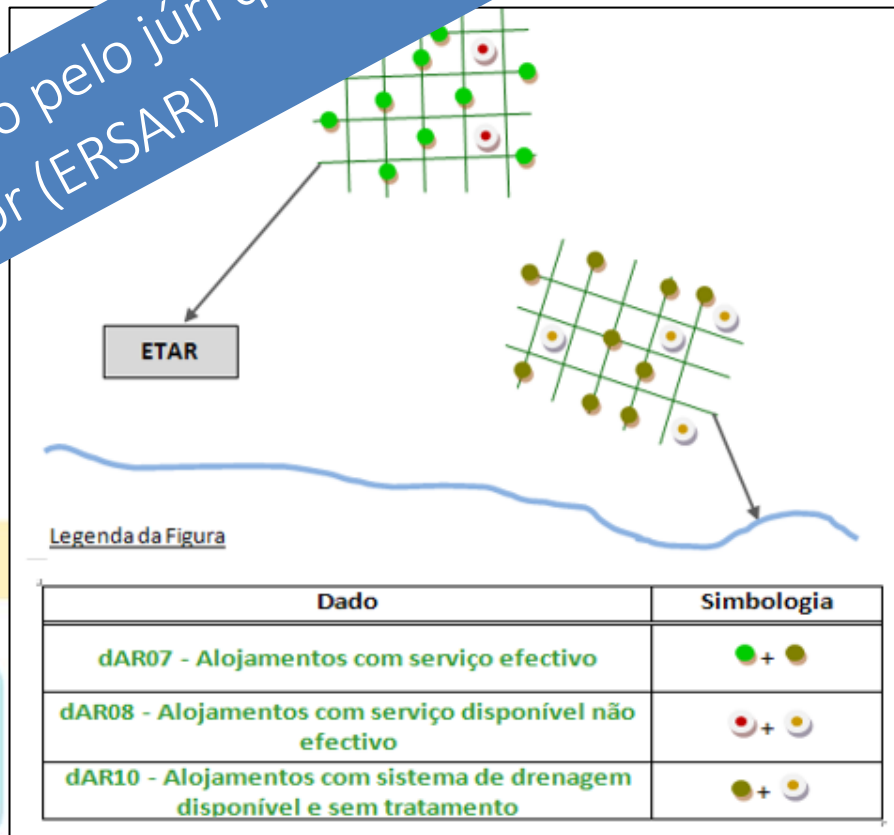
Qualidade do serviço mediana [95; 100[

Qualidade do serviço insatisfatória [0; 95[

Código IWA: –

Código ERSAR anterior: –

Subindicador preenchido pelo júri que avalia o indicador (ERSAR)



Análises de AR realizadas (AR14ab)

Objetivo: Avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos da eficiência na prevenção da poluição, no que respeita ao cumprimento das exigências legais de monitorização das descargas de efluentes.

AR14ab – Análises de águas residuais realizadas (%)

Percentagem do número total de análises que foram realizadas das requeridas pela licença de descarga ou, na sua ausência, pela legislação aplicável.

$$AR14ab = dAR21ab / dAR20ab \times 100$$

dAR20ab – Análises requeridas (n.º/ano)

dAR21ab – Análises realizadas (n.º/ano)

Neste indicador devem ser consideradas:

- instalações de tratamento com licença de descarga;
- todas as instalações de tratamento de águas residuais anteriores a 2000 e.p.;
- todas as instalações de tratamento de águas residuais anteriores a 2000 e.p. que disponham de uma licença de descarga, visto não existirem requisitos de descarga de efluentes em vigor.

Valores de referência para sistemas em	alta e baixa
Qualidade do serviço boa	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

Subindicador preenchido pelo júri que avalia o indicador (ERSAR)

O princípio candidato terá que reportar os seguintes elementos:

- Identificação das ETAR sob sua responsabilidade;
- Identificação das ETAR sob responsabilidade de outras entidades gestoras e localizadas na sua área de intervenção

Cumprimento dos parâmetros de descarga (AR15b)

Objetivo: Avaliar o nível de sustentabilidade da entidade gestora em termos da eficiência na prevenção da poluição, no que respeita ao cumprimento dos parâmetros legais de descarga de águas residuais.

AR15ab – Cumprimento dos parâmetros de descarga (%)

Percentagem do equivalente de população que é servido com instalações de tratamento que asseguram o cumprimento da licença de descarga.

$$AR15ab = (dAR12ab + dAR13ab) / dAR14ab \times 100$$

dAR12ab – Equivalente de população com tratamento de águas residuais (válida) (e.p.)

dAR13ab – Equivalente de população com tratamento de águas residuais (caducada) (e.p.)

dAR14ab – Equivalente de população com tratamento de águas residuais (e.p.)

Neste indicador, o cumprimento das condições de tratamento com, pelo menos, um ano de antecedência.

Valores de referência	alta e baixa
Qualidade do serviço	100
Qualidade do serviço mediana	[95; 100[
Qualidade do serviço insatisfatória	[0; 95[

O candidato terá que reportar os seguintes elementos:

- Dimensão das ETAR sob sua responsabilidade (e.p.);
- Dimensão das ETAR sob responsabilidade de outras entidades gestoras e localizadas na sua área de intervenção (e.p.).

Subindicador preenchido pelo júri que avalia o indicador (ERSAR)

Sistema de pontuação para o ECOXXI

Subindicador A – Abastecimento de água – 2,5 pontos

IND. 15 - Qualidade do Serviço de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais (7,0)				
Sub indicador	Informação solicitada	Pontos	Critérios e observações	
A	Abastecimento de Água	2,5 pontos		

Sistema de pontuação para o ECOXXI

Subindicador B – Drenagem e tratamento de águas residuais – 2,5 pontos

B	Drenagem e Tratamento de Águas Residuais	2,5 pontos	Sub-Indicador B	Pontuação	
			B1	Acessibilidade física do serviço (%)	
				0 a 60	0,0
				≥ 60 a 75	0,5
				≥ 75 a 80	0,7
				≥ 80 a 90	0,9
				≥ 90 a 100	1,0
			B2	Destino adequado de águas residuais recolhidas (%)	
				0 a 95	0,0
				≥ 95 a 100	1,0
				100	1,5
			B3	Não pontua	

Sistema de pontuação para o ECOXXI

Subindicador C – Qualidade do serviço prestado pelas ETAR – 2,0 pontos

C	Qualidade do serviço prestado pelas ETAR(s)	2,0 pontos			
			Sub-Indicador C		Pontuação
			C1		Não pontua
			C2		Não pontua
			C3	Análise de águas residuais realizadas (%) * Cumprimento dos parâmetros de descarga (%)	
				0 a 95	0,0
				≥ 95 a 100	1,0
				100	2,0
			C4		Não pontua
C5		Não pontua			

CONSIDERAÇÕES FINAIS



- Os indicadores utilizados pela ERSAR têm como requisitos:
 - Definição rigorosa, com significado conciso e interpretação inequívoca;
 - Verificação no âmbito de auditorias externas;
 - Simplicidade e fácil interpretação.
- A informação da avaliação da qualidade do serviço é utilizada para a atribuição dos Prémios de Qualidade dos Serviços de Águas (em parceria com o jornal Água&Ambiente)

Obrigada

