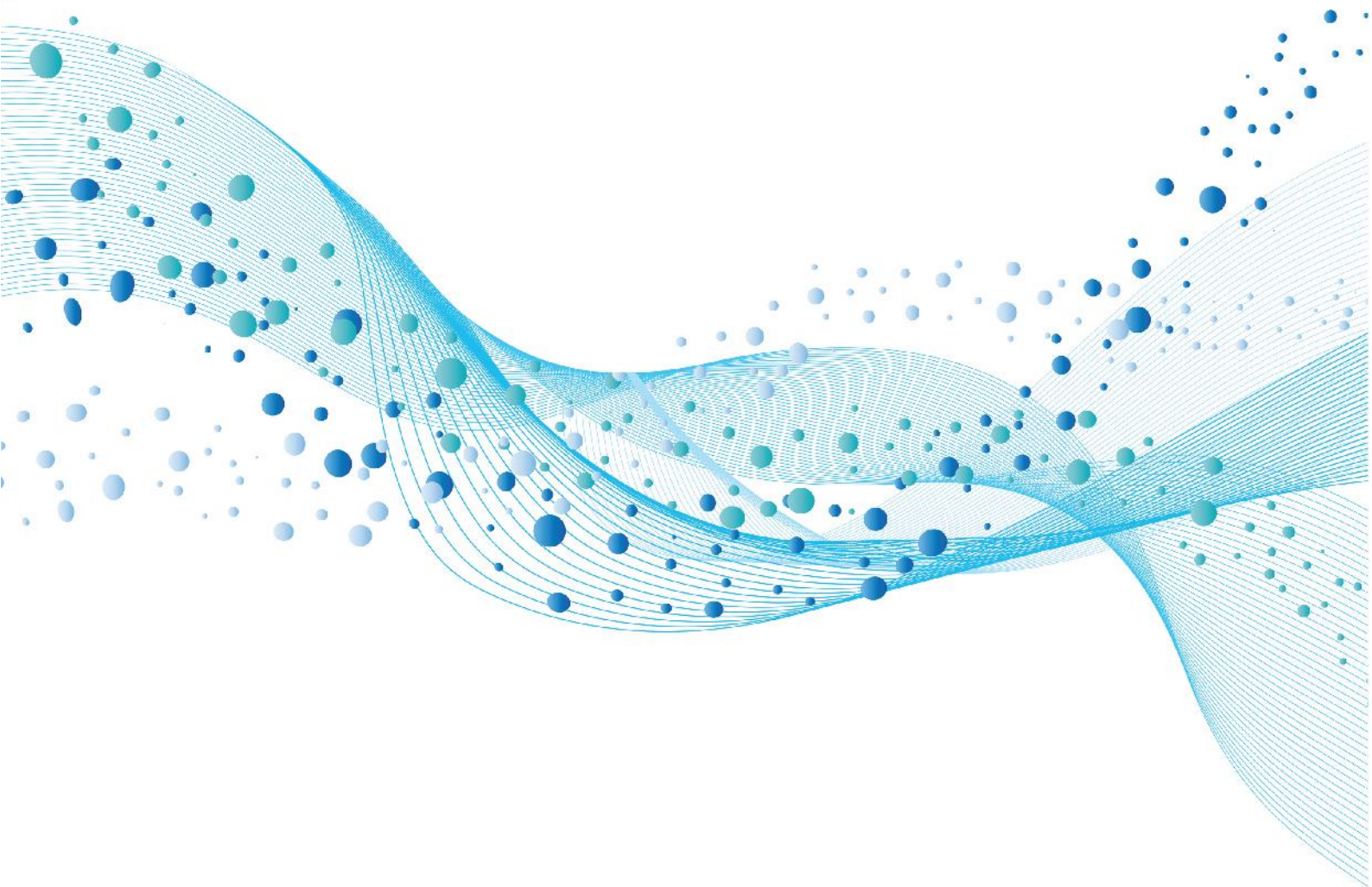


PENSAAR 2020

Uma Estratégia ao Serviço da População:
Serviços de Qualidade a um Preço Sustentável



Grupo de Apoio à Gestão do PENSAAR 2020

Grupo de Apoio à Gestão

PENSAAR 2020

RELATÓRIO FINAL

ÍNDICE

ANTECEDENTES.....	5
ENQUADRAMENTO.....	7
1. INDICADORES GLOBAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO.....	8
2. AVALIAÇÃO POR EIXOS ESTRATÉGICOS.....	12
3. RECOMENDAÇÕES.....	33
4. CONCLUSÕES.....	36
5. AGRADECIMENTOS.....	38

NOMENCLATURA

AA	Abastecimento de água
AdP	AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.
AEPSA	Associação das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente
ANMP	Associação Nacional de Municípios Portugueses
APA	Agência Portuguesa do Ambiente
APDA	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
AR	Águas residuais
ARH	Administração de Região Hidrográfica
CCDR	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional
CNA	Conselho Nacional da Água
CTA	Contribuição Tarifária Acrescida
CUA	Ciclo Urbano da Água
DARU	Diretiva das Águas Residuais Urbanas
DGADR	Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural
DL	Decreto-Lei
DQA	Diretiva Quadro da Água
EG	Entidade(s) gestora(s); são as entidades que em 2020 geriam os sistemas de água e saneamento em Portugal continental (242 no abastecimento e 239 no saneamento):

Abastecimento de água			Saneamento de águas residuais		
Alta	Baixa	Total*	Alta	Baixa	Total
17	234	242	12	227	239

* Existem 9 entidades gestoras são, cumulativamente, prestadoras do serviço de abastecimento em alta e em baixa

ENAAC	Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas
ENEAPAI	Estratégia Nacional para os Efluentes Agropecuários e Agroindustriais
e.p.	Equivalente populacional
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
ETA	Estação de tratamento de água

ETAR	Estação de tratamento de águas residuais
GAG	Grupo de Apoio à Gestão do PENSAAR 2020
GEE	Gases com Efeito de Estufa
INIAV	Instituto Nacional de Investigação Agrária e Veterinária
IPMA	Instituto Português do Mar e da Atmosfera
PERSU	Plano Estratégico para os Resíduos Urbanos
PGRH	Plano de Gestão de Região Hidrográfica
PNAC	Plano Nacional para as Alterações Climáticas
PNAEE	Plano Nacional de Ação para a Eficiência Energética
PNUEA	Programa Nacional para o Uso Eficiente da Água
PO SEUR	Programa Operacional da Sustentabilidade e Eficiência no Uso dos Recursos
SAR	Saneamento de águas residuais
SNIERPA	Sistema Nacional de Inventário de Emissões por Fontes e Remoções por Sumidouros de Poluentes Atmosféricos
SM	Sistemas municipais
SMM	Sistemas multimunicipais
SPeM	Sistema Nacional de Políticas e Medidas
TURH	Título de Utilização de Recursos Hídricos
VLE	Valor Limite de Emissão

ANTECEDENTES

O “**PENSAAR 2020** – Uma nova estratégia para o setor de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais”, doravante **PENSAAR 2020** ou Plano Estratégico, aprovado através do Despacho n.º 4385/2015, publicado no Diário da República, em 30 de abril de 2015, define a estratégia para o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais para Portugal Continental no período 2014-2020, determinando, no seu ponto 4.2. Modelo de Governação, que seja criada uma estrutura designada por “Grupo de Apoio à Gestão do **PENSAAR 2020**”, destinada a garantir a efetividade e perenidade do Plano Estratégico ao serviço do setor.

Neste contexto, foi criado o Grupo de Apoio à Gestão (GAG) do **PENSAAR 2020** por Despacho n.º 6747/2015, de 8 de junho de 2015, do Secretário de Estado do Ambiente, publicado na II série do Diário da República, com o n.º 115, de 16.07.2015 (ANEXO I).

O GAG é presidido pelo membro do Governo que tutela a área do ambiente, ou por representante por este designado, e é constituído pelas seguintes entidades:

- a) Agência Portuguesa do Ambiente, I. P. (APA);
- b) AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. (AdP);
- c) Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA);
- d) Associação das Empresas Portuguesas para o Setor do Ambiente (AEPISA);
- e) Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR);
- f) Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP);
- g) Autoridade de Gestão do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (PO SEUR).

Foi ainda constituído um Grupo de Trabalho (GT) para coordenação das atividades do GAG, o qual, para além da Entidade Reguladora de Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) que acompanhará em permanência os trabalhos a desenvolver, é composto por:

- a) Gabinete do Ministro do Ambiente¹ (MAmb);
- b) Gabinete do Secretário de Estado do Ambiente (SEAmb);
- c) Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. (APA);
- d) AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. (AdP).

¹ No presente, e por força da Lei Orgânica do XXII Governo, passa a ter a designação de Gabinete do Ministro do Ambiente e da Ação Climática.

Podem ainda ser convidadas a participar nas reuniões do GAG outras entidades que, em função das suas atribuições em matérias específicas, são consideradas relevantes para a concretização da estratégia para o setor de águas e saneamento de águas residuais.

A primeira reunião do GAG realizou-se no dia 28 de junho de 2016, dando assim início ao processo de apoio à gestão do Plano Estratégico e, desde então, foram emitidos e publicados no sítio da internet da APA os relatórios anuais do GAG, de 2016 a 2020.

No ano de 2022, o GAG reuniu no dia 15 de Fevereiro para apreciar e aprovar o presente Relatório.

ENQUADRAMENTO

Compete ao GAG apresentar publicamente, e com periodicidade anual, um relatório de avaliação do **PENSAAR 2020**, onde é efetuada a análise da sua implementação, o qual deverá ser preparado tomando em consideração a informação anual disponibilizada pela APA e pela ERSAR no âmbito das suas esferas de competências, relativa ao setor, em Portugal Continental.

O presente documento refere-se ao Relatório Final de Avaliação Anual (ano 2021) relativo ao ano 2020, sendo que, entre 2016 e 2020, foram divulgados e publicados, no sítio da internet da APA, cinco relatórios de avaliação anual.

O progresso no desempenho do **PENSAAR 2020** é facilmente monitorizável através destes relatórios, uma vez que a sua estrutura e forma de apresentação se mantiveram constantes no tempo. Não obstante, este Relatório Final pretende fazer um balanço de todo o Plano Estratégico, focando-se, por isso, nos resultados atingidos, nas causas de sucesso/insucesso e nas recomendações para o próximo período de planeamento estratégico.

Assim, o Relatório Final é apresentado em quatro capítulos. O Capítulo 1 apresenta os quatro indicadores globais de desempenho que agregam o conjunto dos indicadores do **PENSAAR 2020** e que integram o Acordo de Parceria estabelecido com a União Europeia. No Capítulo 2 é apresentada a evolução anual e os resultados obtidos para cada Objetivo Operacional. Os Capítulos 3 e 4 contêm, respetivamente, as recomendações e conclusões relativas ao processo de monitorização e avaliação do **PENSAAR 2020**.

Todos os dados aqui apresentados têm como fontes a ERSAR e a APA, exceto quando indicado em contrário.

1. INDICADORES GLOBAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Os quatro pontos seguintes referem-se aos **Indicadores Globais²** de Qualidade de Serviço que agregam todos os indicadores da ERSAR e da APA e que constituem os indicadores estabelecidos no Acordo de Parceria celebrado com a União Europeia ao abrigo do Portugal 2020.

Para todos os quatro Indicadores Globais, Portugal comprometeu-se a atingir 80% de alojamentos servidos com qualidade satisfatória.

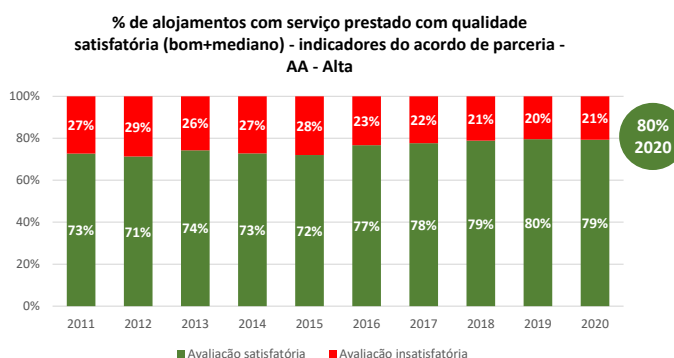
Verifica-se que nenhum dos quatro indicadores globais atingiu a meta estabelecida para 2020, embora apresentem perfis de evolução bastante distintos.

Com efeito, os indicadores relativos ao abastecimento de água atingiram valores de 79% e 70% para a alta e baixa, enquanto os indicadores de saneamento de água residual ficaram-se pelos 70% e 64% de avaliação satisfatória para a alta e baixa, respetivamente.

Nos quatro pontos seguintes, é apresentada a evolução anual dos quatro Indicadores. O presente Capítulo termina com uma apreciação geral do desempenho do sector das águas.

1.1. Indicador global de Abastecimento de água em alta

O serviço de abastecimento de água evidenciou melhorias constantes entre 2015 e 2019, ano em que chegou a atingir o valor objetivo de 80%. Contudo, em 2020 o indicador registou uma percentagem de 79% de alojamentos servidos com qualidade satisfatória, ligeiramente abaixo da meta dos 80%.



Em bom rigor, a variação verificada é mínima, já que em 2019 o valor foi de 79,56% (arredondado para 80%) e em 2020 foi de 79,32% (arredondado para 79%).

² Com o objetivo de contribuir para uma avaliação global da situação dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas em Portugal e para a monitorização no tempo da sua evolução, a ERSAR calcula, para cada serviço, um indicador global de qualidade de serviço:

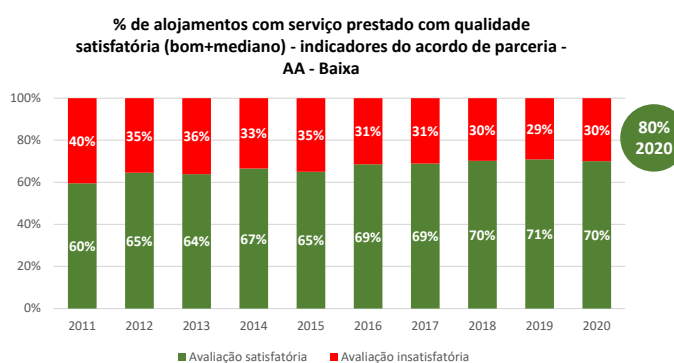
- IglobalQS: calculado anualmente com base na integração de todas as avaliações resultantes do cálculo dos 16 indicadores de todas as entidades gestoras (naturalmente retirando os não aplicáveis), desagregadas em satisfatórias (boas e medianas) e não satisfatórias (insatisfatórias e não respondidos), ponderadas pelos alojamentos existentes na área de intervenção da respetiva entidade gestora.

Os quatro IglobalQS são **indicadores de resultados** que integram o Acordo de Parceria estabelecido com a União Europeia.

Refira-se que este ligeiro retrocesso no último ano em análise face a 2019, resultou de um desempenho menos bom em alguns dos indicadores da avaliação da qualidade do serviço, nomeadamente na “Ocorrência de falhas no abastecimento”, na “Reabilitação de condutas” e na “Eficiência energética de instalações elevatórias”.

1.2. Indicador global de Abastecimento de água em baixa

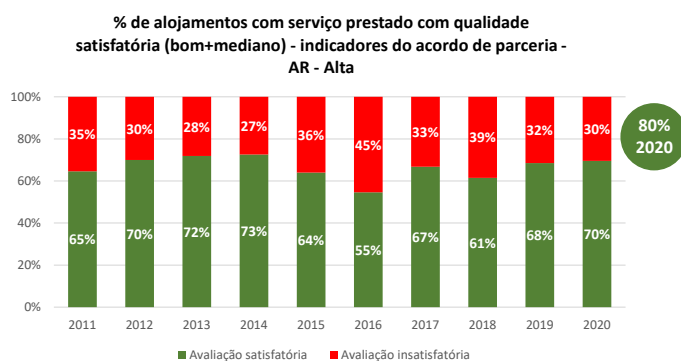
Este indicador apresenta três momentos diferentes: uma melhoria relevante em 2012; um período de “estagnação” até 2015 e; uma melhoria em 2016. Desde então, este indicador não demonstra melhorias relevantes.



O indicador registou em 2020 uma percentagem de 70% de alojamentos servidos com qualidade satisfatória, abaixo da meta dos 80%.

1.3. Indicador global de Saneamento de Águas Residuais em alta

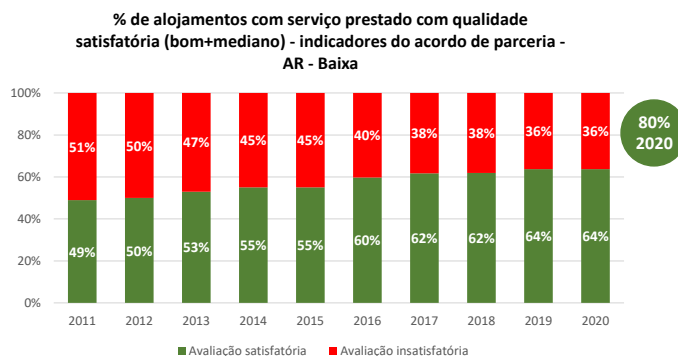
O indicador apresenta um perfil muito influenciado pelas fusões e destaques das empresas do Grupo AdP, e não tanto pelo melhor ou pior desempenho do serviço. Contudo, o indicador apresenta, em 2020, o mesmo valor que registou em 2012, ou seja, uma percentagem de 70% de alojamentos servidos com qualidade satisfatória, abaixo da meta dos 80%..



1.4. Indicador global de Saneamento de Águas Residuais em baixa

Este indicador revela um perfil de melhoria contínua desde o seu “baseline”, em 2011, e até ao ano de 2019.

Note-se que a meta era extremamente ambiciosa, face ao baixo ponto de partida do indicador.



O indicador registou em 2020 uma percentagem de 64% de alojamentos servidos com qualidade satisfatória, abaixo da meta dos 80%.

1.5. Apreciação geral do desempenho do setor

Verifica-se que a tendência dos Indicadores Globais de desempenho é de um modo geral positiva, registando-se, no entanto, alguma irregularidade do indicador relativo à qualidade do serviço de saneamento em alta.

Esta tendência é o reflexo do esforço que o setor, no seu conjunto, tem realizado no sentido de prestar um serviço de melhor qualidade e mais eficiente. De facto, a melhoria do desempenho do setor reflete-se num conjunto de indicadores que, persistentemente, têm vindo a demonstrar um desempenho anual positivo e crescente.

No entanto, as metas fixadas para o período do **PENSAAR 2020** (2014-2020) não foram atingidas.

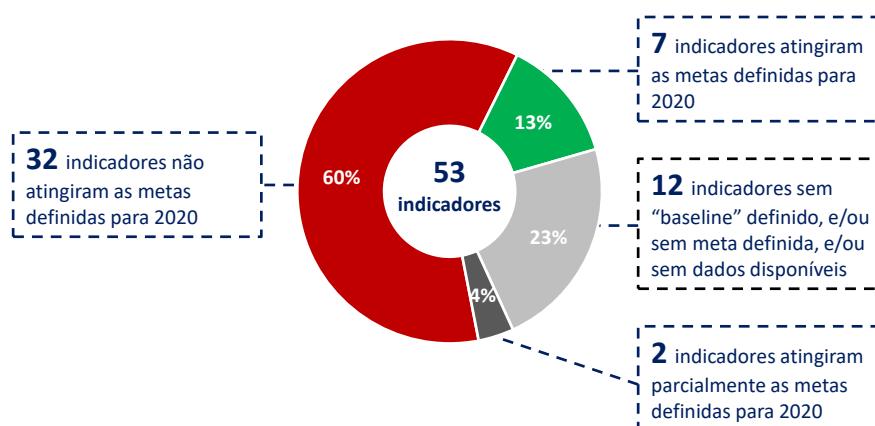
Como se verá nos capítulos seguintes, tal situação decorre de alguns indicadores que, ao longo do tempo, não revelam quaisquer melhorias, evidenciando, por um lado, a incapacidade de criar políticas, incentivos e medidas de ação capazes de conduzir à melhoria do desempenho das entidades gestoras e, por outro lado, a incapacidade que as próprias entidades gestoras demonstram em alterar o “status quo” e, assim, produzir mais e melhores resultados.

Acresce que, em certos indicadores, as metas fixadas para 2020 revelaram um excesso de ambição face ao baixo ponto de partida (“baseline”) de 2011, o que também contribuiu para a dificuldade em atingir os objetivos propostos.

Existe ainda um conjunto de objetivos que não foram monitorizados ao longo do período de vigência do Plano, dado não existirem dados e informação de base para o efeito.

Em resumo, tal como se verifica no gráfico seguinte, foram atingidas as metas definidas para sete indicadores, o que representa apenas 13% do total dos indicadores:

Análise do cumprimento/incumprimentos dos indicadores do PENSAAR 2020



Registe-se que, apenas quatro indicadores (7,5%) registaram uma evolução negativa entre 2011 e 2020, sendo que, 37 indicadores (70%) melhoraram face ao “baseline” de 2011.

Ao longo do período de execução do **PENSAAR 2020**, foram investidos € 1 804 milhões, dos quais € 907 milhões (50%) provêm de candidaturas do Ciclo Urbano da Água, do POSEUR.

O quadro seguinte apresenta o resumo dos investimentos realizados no período 2014-2020:

Resumo dos investimentos realizados entre 2014 e 2020

Investimento total 2014-2020	[Milhões €]	1 804
Balanço da Execução do POSEUR - CUA	[Milhões €]	907
Total de Investimento com comparticipação	[Milhões €]	907
Fundo de Coesão Aprovado	[Milhões €]	589
Investimento executado	[Milhões €]	580
Fundo de Coesão executado	[Milhões €]	412
Taxa de Realização (Executado/Aprovado)	%	72%
Candidaturas aprovadas	[nº]	944
Investimento não participativo	[Milhões €]	897

Fontes: ERSAR, POSEUR

Refira-se que o investimento estimado pelo PENSAAR para o mesmo período era de € 3 705 milhões de euros. Ou seja, o investimento real no período 2014-2020 foi inferior em € 1 901 milhões ao preconizado no Plano Estratégico e isso pode explicar o facto de não se terem atingido parte dos Objetivos Estratégicos e metas definidas para 2020.

2. AVALIAÇÃO POR EIXOS ESTRATÉGICOS

O presente capítulo resume os resultados atingidos em cada Eixo e Objetivo definido no **PENSAAR 2020** numa “Matriz de Resultados” e apresenta a evolução dos indicadores definidos para cada um dos Objetivos Operacionais.

2.1. Eixo 1 | Proteção do ambiente e melhoria da qualidade das massas de água

2.1.1. Matriz de resultados

Objetivo Operacional	Indicador	Unidade	Baseline (Valor 2011)	2020	Meta 2020	Meta atingida?
EIXO 1: PROTEÇÃO DO AMBIENTE, MELHORIA DA QUALIDADE DAS MASSAS DE ÁGUA						
Objetivo Operacional 1.1: Cumprimento do normativo	1. Melhoria da qualidade das massas de água	% das massas de água a nível nacional que cumprem os critérios de classificação para o bom estado ecológico	52	46	72	Não
	2. N.º de processos em contencioso	Nº de aglomerações em contencioso nos 3 processos (zonas normais, zonas sensíveis e pequenas aglomerações)	208	2	0	Não
	3. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória nos indicadores Análises de águas residuais (AR14) e Cumprimento dos parâmetros de descarga (AR15)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR14	- alta:97 - baixa: 59	- alta:100 - baixa: 94	- alta + baixa: 100	Não
		% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR15	- alta:54 - baixa: 44	- alta: 92 - baixa: 58	- alta + baixa: 80	Não
4. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no destino adequado de águas residuais (AR12)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR12	- alta:75 - baixa:74	- alta: 100 - baixa: 91	- alta: 100 - baixa: 100	- alta: Sim - baixa: Não	
Objetivo Operacional 1.2: Redução da poluição urbana nas massas de água	1. Melhoria da qualidade das massas de água	% das massas de água a nível nacional cuja concentração dos elementos físico-químicos gerais de suporte aos elementos biológicos cumprem os critérios de classificação para o bom estado ecológico	52	46	72	Não
	2. Custo unitário da poluição removida	€ CBO5 removido/habitante (0,015€ - 0,045€)	0,03		-	
		€ N removido/habitante (0,011€ - 0,041€)	0,026		-	
		€ P removido/habitante (0,0048-0,072€)	0,006		-	
Objetivo Operacional 1.3: Aumento de acessibilidade física ao serviço de SAR	1. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória nos indicadores Acessibilidade física do serviço (AR01)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR01	- alta + baixa: 67	- alta + baixa: 86	- alta + baixa: 100	Não
	2. % de alojamentos abrangidos por soluções individuais de saneamento satisfatórias de águas residuais relativamente ao total de alojamentos sem acessibilidade física ao serviço	% de alojamentos abrangidos por soluções individuais de saneamento satisfatórias de águas residuais relativamente ao total de alojamentos sem acessibilidade física ao serviço	Baseline a definir	10	Tendência crescente (Indicador de evolução)	Sim

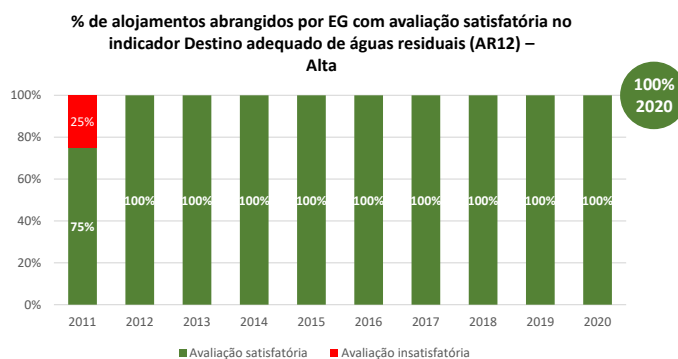
No Eixo 1, apenas o indicador relativo às soluções individuais de saneamento foi atingido com sucesso. Os restantes indicadores ficaram aquém das metas estabelecidas. Com exceção do indicador da qualidade das massas de água, os restantes indicadores, embora não tenham atingido as metas, apresentam todos uma evolução positiva ao longo da década. Aliás, registaram-se melhorias significativas nos indicadores

relativos ao número de processos em contencioso com a UE, análises de águas residuais, cumprimento dos parâmetros de descarga, destino adequado de águas residuais e acessibilidade física do serviço.

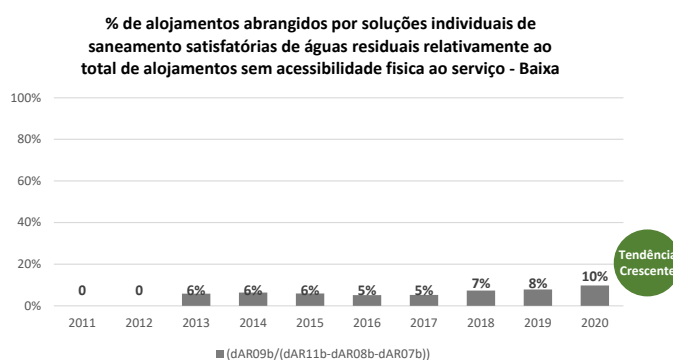
Note-se que, para o indicador n. 2 do Objetivo Operacional 1.2., “Custo unitário da poluição removida”, o GAG não dispõe de dados e, por conseguinte, não foi monitorizado.

2.1.2. Objetivos atingidos com sucesso

O saneamento em alta apresenta, desde 2012, uma percentagem de 100% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador “Destino adequado de águas residuais”

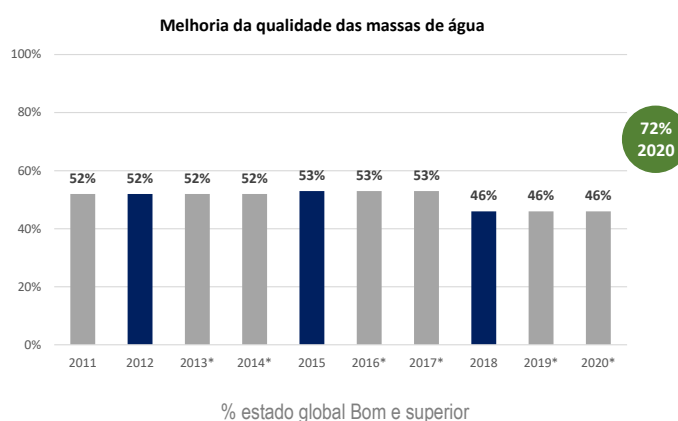


No indicador relativo a fossas sépticas “satisfatórias” tem revelado uma tendência crescente, embora com interrupções em 2016-2017. Contudo, atinge uma percentagem de, apenas 10%, de alojamentos abrangidos com soluções satisfatórias.



2.1.3. Objetivos não atingidos

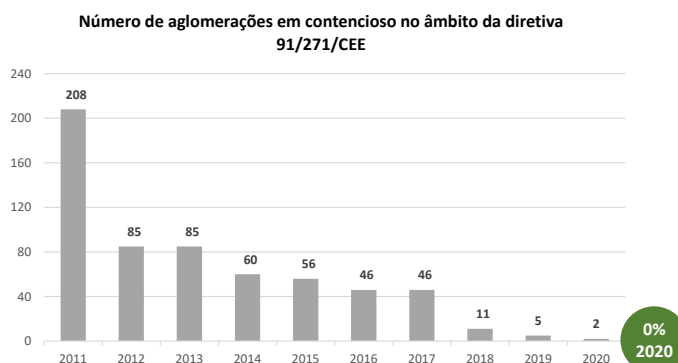
O estado das massas de água indicia um agravamento face aos ciclos de avaliação anteriores. Os parâmetros penalizadores são os nutrientes, as alterações à continuidade fluvial, assim como a diminuição das disponibilidades hídricas. Na avaliação efetuada em 2021, a percentagem das massas de água com estado global Bom e superior foi de 45%.



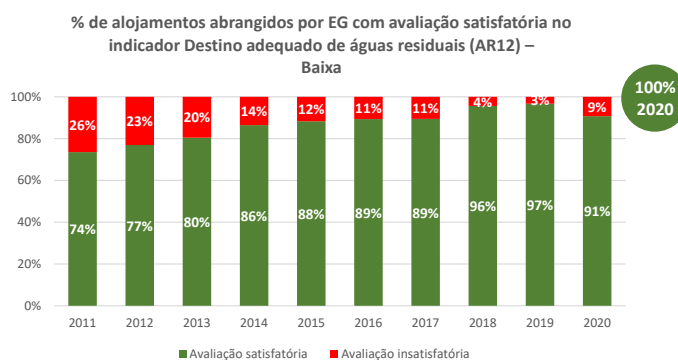
(*) Anos em que não houve avaliação, tendo-se assumido o valor da última avaliação disponível.

No entanto, esta diminuição da percentagem de massas de água em bom estado poderá não ser real, uma vez que houve um aumento de conhecimento decorrente de uma maior monitorização, tendo-se assim diminuído o número de massas de água com estado desconhecido.

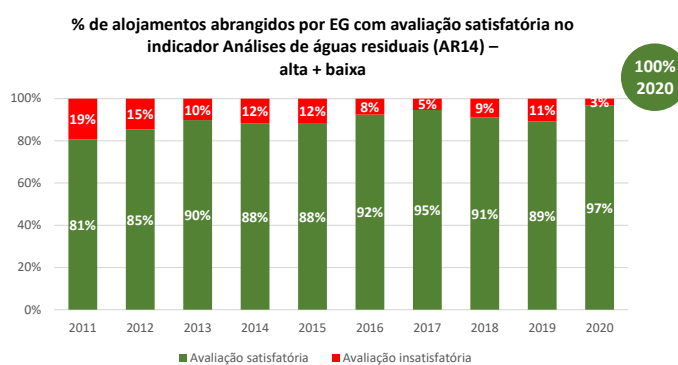
Embora o número de contenciosos com a EU tenha reduzido notavelmente, no final de 2020, duas ETAR (Castro D’Aire e Nelas) não cumpriam todos os requisitos da DARU, apesar de já estarem a cumprir em 2021.



Na baixa, o indicador “Destino adequado de águas residuais” mostrou uma tendência de melhoria até 2019. Contudo, em 2020, a % de alojamentos servidos com avaliação satisfatória ficou-se pelos 91%, abaixo da meta dos 100%.



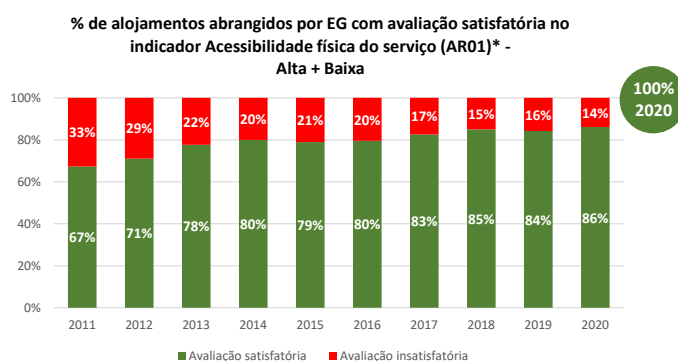
Embora se desconheçam com rigor as causas, verificou-se uma descida dos valores de 2019 para 2020, que poderá estar relacionada com a situação de pandemia causada pela COVID 19, dada a dificuldade de gestão das equipas operacionais (por alguns colaboradores estarem infetados ou em isolamento profilático ou porque as equipas passaram a operar em “espelho”). A percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador “Análises de águas residuais” ficou a 3% da meta definida para 2020. Tal situação



deveu-se à componente em baixa, que ficou 6% abaixo da meta estabelecida. A componente em alta cumpre, desde 2012, a meta dos 100%.

A “Acessibilidade física ao serviço” ficou aquém da meta de 100% estabelecida para 2020, tendo atingido o valor de 86%.

Contudo, o indicador evidencia uma tendência crescente ao longo da década.



2.2. Eixo 2 | Melhoria da qualidade dos serviços prestados

2.2.1. Matriz de resultados

Objetivo Operacional	Indicador	Unidade	Baseline (Valor 2011)	2020	Meta 2020	Meta atingida?
EIXO 2: MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS						
Objetivo Operacional 2.1: Melhoria da qualidade do serviço de AA	1. AA04 - Água segura (%)	% no indicador AA04	- baixa: 98,29 (para 2012)	- baixa: 99	- baixa: 99	Sim
	2. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na ocorrência de falhas no abastecimento (AA03)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA03	- alta + baixa: 71	- alta + baixa: 91	- alta + baixa: 100	Não
	3. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na ocorrência de avarias em condutas (n.º/100 km.ano) (AA11)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA11	- alta + baixa: 82	- alta + baixa: 86	- alta + baixa: 90	Não
	4. Grau de satisfação dos utilizadores do serviço de águas de abastecimento		Não existe baseline	-	Tendência crescente (Indicador de evolução)	
Objetivo Operacional 2.2: Melhoria da qualidade do serviço de SAR	1. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na ocorrência de inundações (AR03)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR03	- alta + baixa: 42	- alta + baixa: 32	- alta + baixa: 80	Não
	2. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na ocorrência de colapsos estruturais em coletores (AR09)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR09	- alta + baixa: 61	- alta + baixa: 66	- alta + baixa: 80	Não
	3. Grau de satisfação dos utilizadores do serviço de águas residuais		Não existe baseline	-	Tendência crescente (Indicador de evolução)	

No Eixo 2, apenas o indicador relativo à percentagem de água segura foi atingido com sucesso. Os restantes indicadores ficaram aquém das metas estabelecidas, mas com diferenças relevantes entre os

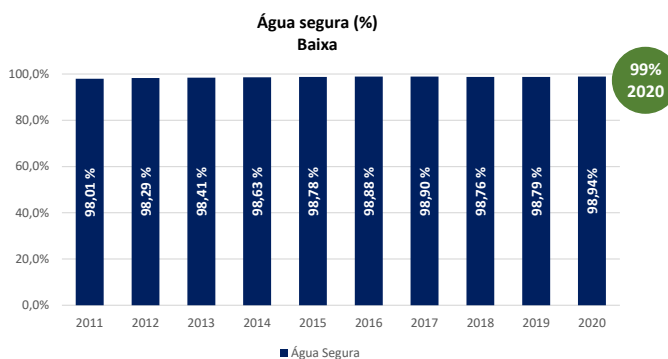
serviços de abastecimento de água e de saneamento. Com efeito, os indicadores relativos ao abastecimento de água revelam uma tendência positiva e resultados próximos das metas estabelecidas, destacando-se o indicador de ocorrência de falhas no abastecimento, com uma evolução significativa face ao “baseline”.

Já os indicadores de saneamento não demonstram uma evolução positiva relevante e encontram-se bastante distantes das metas estabelecidas, sendo que o indicador de ocorrência de inundações (alta e baixa) atingiu, em 2020 um valor pior do que o registado em 2011.

Note-se que, para o indicador n.º 4 do Objetivo Operacional 2.1 e n.º 3 do Objetivo Operacional 2.2. “Grau de satisfação dos utilizadores” dos serviços de água e saneamento, respetivamente, o GAG não dispõe de dados e, por conseguinte, estes indicadores não foram monitorizados.

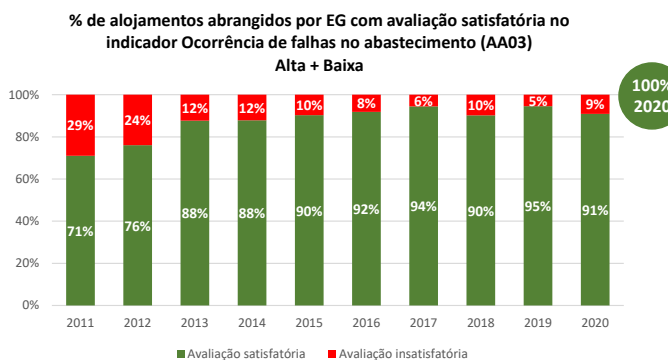
2.2.2. Objetivos atingidos com sucesso

A percentagem de água segura cumpre, desde 2015, a meta estabelecida dos 99%, tendo sido registado o valor mais alto em 2020.



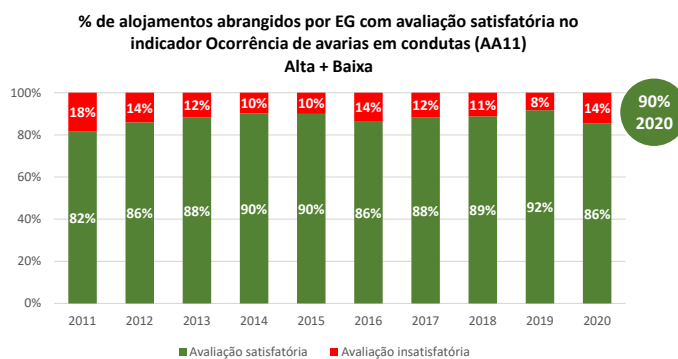
2.2.3. Objetivos não atingidos

O indicador “Ocorrência de falhas no abastecimento” mostrou uma tendência positiva entre 2011 e 2017. Em 2020 o valor do indicador ficou-se pelos 91%, abaixo da meta estabelecida de 100%.



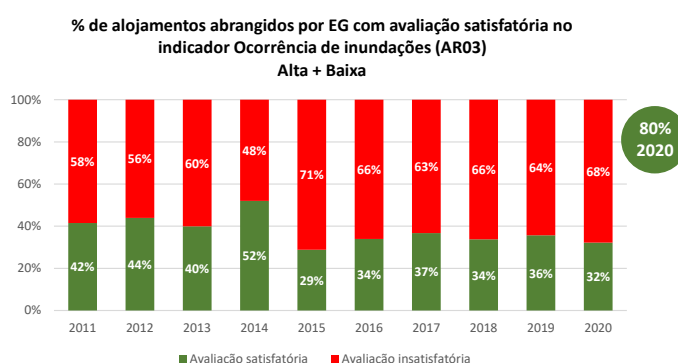
A redução verificada em 2020 poderá estar relacionada com a situação de pandemia causada pela COVID 19.

Este indicador chegou a atingir a meta dos 90% em 2015, 2016 e 2019, mas em 2020 ficou-se pelos 86%, valor idêntico a 2012.

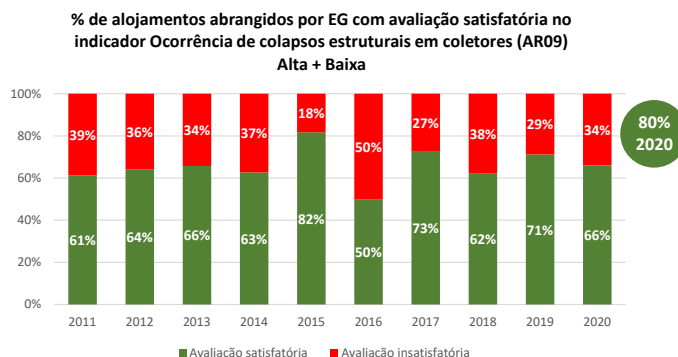


Também neste indicador, a redução verificada em 2020 poderá estar relacionada com a situação de pandemia causada pela COVID 19.

A percentagem de avaliação satisfatória no indicador “Ocorrência de inundações” ficou-se pelos 32%, o que é um valor inferior ao “baseline” de 2011 e o segundo pior registado durante a década.



Este indicador apresenta, em 2020, uma percentagem de avaliação satisfatória de 66%, valor idêntico a 2013 e abaixo da meta estabelecida de 80%.



2.3. Eixo 3 | Otimização e gestão eficiente dos recursos

2.3.1. Matriz de resultados

Objetivo Operacional	Indicador	Unidade	Baseline (Valor 2011)	2020	Meta 2020	Meta atingida?
EIXO 3: OTIMIZAÇÃO E GESTÃO EFICIENTE DOS RECURSOS						
Objetivo Operacional 3.1: Otimização da utilização da capacidade instalada e aumento da adesão ao serviço	1. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AA07)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA07	- alta: 8 - baixa: 50	- alta: 25 - baixa: 54	- alta: 80 - baixa: 80	Não
	2. % de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na adequação da capacidade de tratamento (AA09)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA09	- alta + baixa: 33	- alta + baixa: 43	- alta + baixa: 80	Não
	3. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AR06)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR06	- alta: 47 - baixa: 48	- alta: 72 - baixa: 56	- alta: 80 - baixa: 80	Não
	4. % de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na adequação da capacidade de tratamento (AR07)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR07	- alta + baixa: 33	- alta + baixa: 55	- alta + baixa: 80	Não
Objetivo Operacional 3.2: Redução das perdas de água	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória nas perdas reais de água (AA13)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA13	- alta: 44 - baixa: 43	- alta: 50 - baixa: 66	- alta: 80 - baixa: 80	Não
Objetivo Operacional 3.3: Controle de aflúncias indevidas	1. % de alojamentos abrangidos por EG com plano de ação para o controle de infiltrações e aflúncias indevidas aos sistemas públicos de saneamento implementado	% de alojamentos abrangidos por EG com plano de ação para o controle de infiltrações e aflúncias indevidas aos sistemas públicos de saneamento implementado	N.A.	- baixa: 10	Não definido	-
	2. % de aflúncias indevidas aos sistemas públicos de saneamento de águas residuais em EG com plano de ação implementado para o controle de infiltrações e aflúncias indevidas		N.A.	-	Não definido	-
	3. % da capacidade de tratamento utilizada em condições de sobreutilização (%) (AR07adaptado) ((sobreutilização de estações de tratamento(dAR39ab))/(capacidade total das estações de tratamento(dAR41ab)))x100	% da capacidade de tratamento utilizada em condições de sobreutilização	- alta + baixa: 9	- alta + baixa: 13	Tendência decrescente (dependente de ações externas ao setor)	Não
	4. % de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no controle de descargas de emergência (AR13)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR13	- alta + baixa: 30	- alta + baixa: 37	- alta + baixa: 40	Não
	5. % de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória na ocorrência de inundações (AR03)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR03	- alta + baixa: 42	- alta + baixa: 32	- alta + baixa: 60	Não
Objetivo Operacional 3.4: Gestão eficiente de ativos e aumento da sua reabilitação	1. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na reabilitação de condutas (AA10)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA10	- alta + baixa: 29	- alta + baixa: 17	- alta + baixa: 80	Não
	2. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na reabilitação de coletores (AR08)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR08	- alta + baixa: 34	- alta + baixa: 10	- alta + baixa: 80	Não
Objetivo Operacional 3.5: Valorização de recursos e subprodutos	1. Água residual reutilizada/ água residual tratada (%) ((dAR25+dAR25 ₂)/(dAR24))	%	- alta + baixa : 0,1	- alta + baixa : 1,1	Tendência crescente (Indicador de evolução)	Não
	2. % de lamas valorizadas relativamente a volumes produzidos: $V(\%) = ((\text{quantidade de lamas tratadas aplicadas na agricultura} + \text{quantidade de lamas tratadas por compostagem} + \text{quantidade de lamas valorizadas energeticamente}) / \text{quantidade total de lamas}) * 100$	%	33%	50%	Tendência crescente (Indicador de evolução)	Não
	3. Produção própria de energia/ consumo de energia (%) (dAA28/dAA29 e dAR27/dAR28)	%	AA (alta + baixa): 0,18 AR (alta + baixa): 3,84	AA (alta + baixa): 1,87 AR (alta + baixa): 8,45	Tendência crescente (Indicador de evolução)	Sim
Objetivo Operacional 3.6: Alocação e uso eficiente dos recursos hídricos	1. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no cumprimento do licenciamento das captações (AA14)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA14	- alta + baixa: 41	- alta + baixa: 56	- alta + baixa: 100	Não
	2. Capitação (água captada)/ habitante [(hab.dia)] (dAA20ab/(dAA07b x n.º hab por alojamento))	l/habitante.dia	- alta + baixa: 300	- alta + baixa: 262	Tendência decrescente (Indicador de evolução)	Sim
	3. Capitação (água faturada) [(l/hab.dia)] (dAA16b/(dAA07b x n.º hab por alojamento))	l/habitante.dia	- baixa: 195	188	Tendência decrescente (Indicador de evolução)	Não
	4. % de população servida por EG com reconhecido mérito no uso eficiente da água		N.A.		Não definido	-

No Eixo 3, apenas os indicadores relativos a produção própria de energia e à captação (água captada por habitante) atingiu as metas fixadas para 2020.

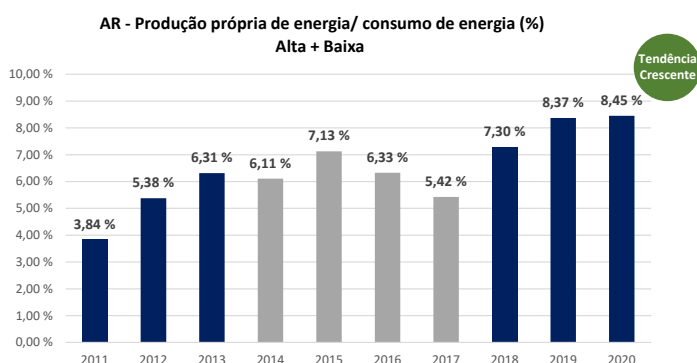
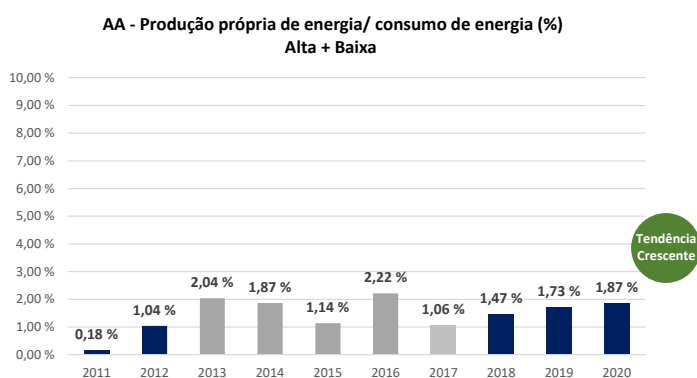
Excetuando os indicadores de ocorrência de inundações e de reabilitação de condutas e de coletores (alta e baixa), os restantes indicadores, embora não tenham atingido as metas, apresentam todos uma evolução positiva ao longo da década.

Note-se que, para o indicador n. 1 do Objetivo Operacional 3.3., não se encontra definida a meta de 2020, contudo, existem dados de acompanhamento deste indicador. Quanto aos indicadores n. 2 do Objetivo Operacional 3.3. e n. 4 do Objetivo Operacional 3.6., o GAG não dispõe de dados e, por conseguinte, não foram monitorizados.

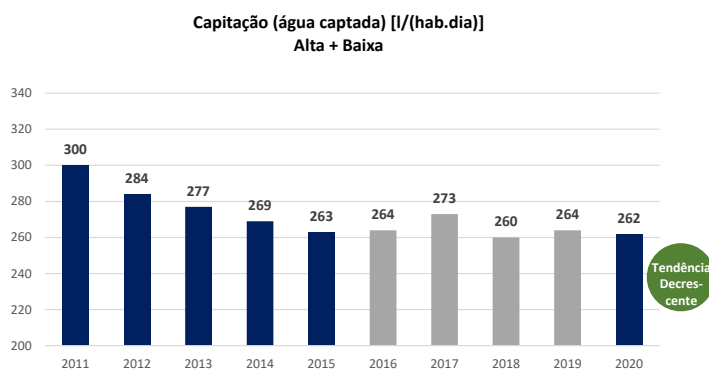
2.3.2. Objetivos atingidos com sucesso

No Objetivo Operacional destinado à “Valorização de recursos e subprodutos, o indicador de “Produção própria de energia face ao consumo total de energia” não apresenta uma meta quantificada, tratando-se antes de um indicador de tendência crescente.

Considera-se que, tanto para a água, como para o saneamento, a meta foi atingida com sucesso, dado apresentarem uma tendência crescente desde 2017 e também em relação ao “baseline” de 2011.

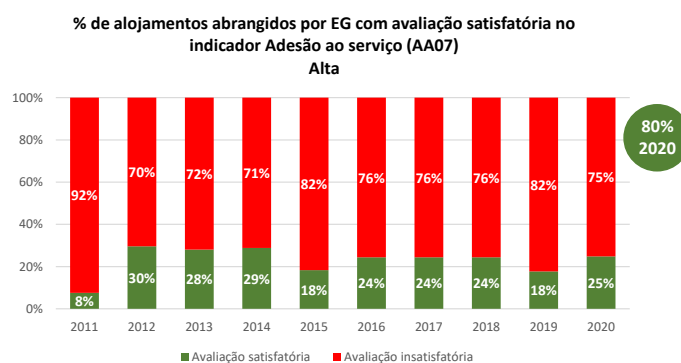


O indicador “Capitação de água captada por habitante” tinha uma meta de tendência decrescente. Considera-se que a meta foi atingida com sucesso, dada a tendência verificada entre 2011 e 2014 e o valor final atingido em 2020.

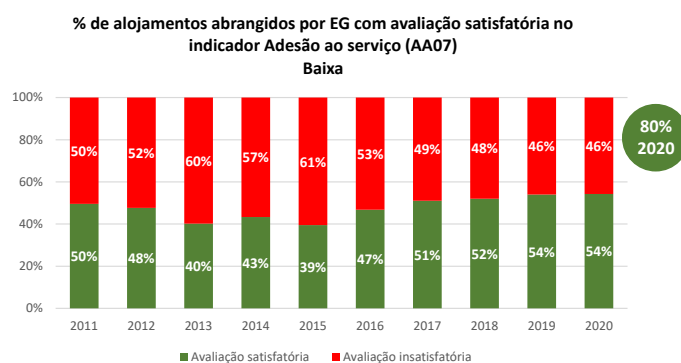


2.3.3. Objetivos não atingidos

O indicador de “Adesão ao serviço” de água em alta atingiu uma percentagem satisfatória de, apenas, 25%. Contudo, a diferença do “baseline” para a meta obrigaria a passar de 8% para 80%, o que seria extremamente ambicioso.

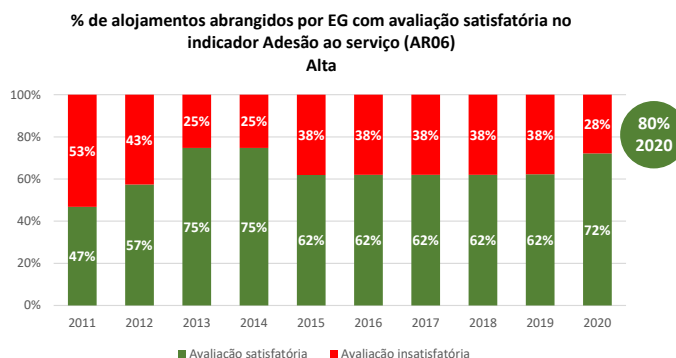


Também em baixa, o indicador de “Adesão ao serviço” de água ficou muito aquém da meta estabelecida, tendo terminado nos 54% de avaliação satisfatória, muito próximo do valor verificado há uma década atrás.

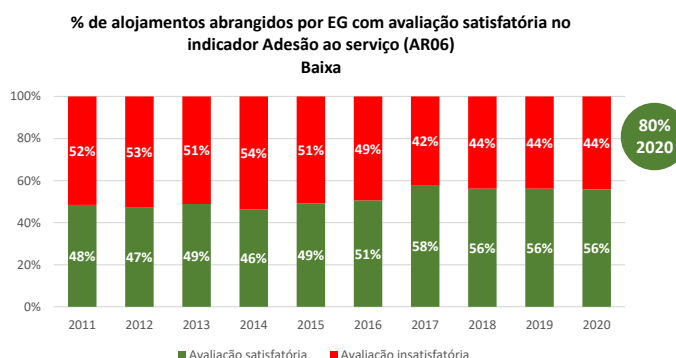


Note-se que a métrica utilizada nestes indicadores (percentagem de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória) não reflete de toda a situação do País quanto à adesão ao serviço. Com efeito, as 8 entidades gestoras em alta avaliadas por este indicador apresentaram, em 2020, uma média de adesão ao serviço de 94,5%. Quanto à baixa, a média nacional da taxa de adesão é de 88,5%.

O indicador de “Adesão ao serviço” de saneamento em alta, atingiu uma percentagem satisfatória de 72%, abaixo da meta dos 80% estabelecida para 2020.

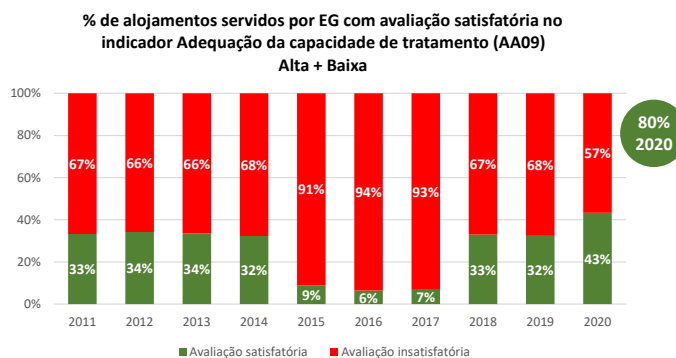


Para a baixa, o indicador de “Adesão ao serviço” de saneamento, registou uma percentagem satisfatória de 56%, bastante aquém da meta dos 80% estabelecida para 2020.

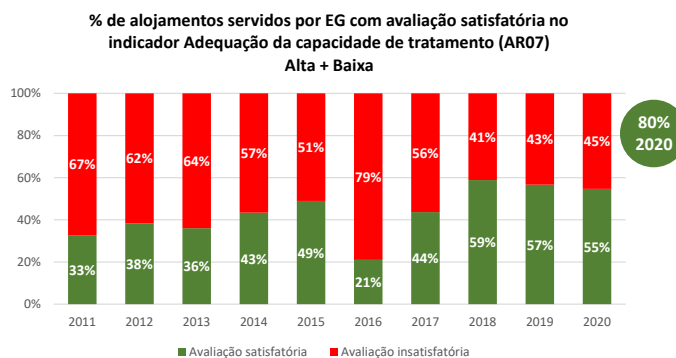


Note-se que, as taxas médias de adesão ao serviço em Portugal continental são de 93,2% e 89,4%, para a alta e baixa, respetivamente. Com efeito, os indicadores aqui utilizados referem-se à percentagem de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória e não propriamente à taxa de adesão média.

O indicador “Adequação da capacidade de tratamento” de água ficou-se pelos 43% de avaliação satisfatória, aquém da meta estabelecida de 80%. Os anos 2015 a 2017 refletem os resultados das fusões de sistemas operadas em alta.



No saneamento, também o indicador “Adequação da capacidade de tratamento” atingiu, em 2020, 55% de avaliação satisfatória, distante da meta estabelecida de 80%.



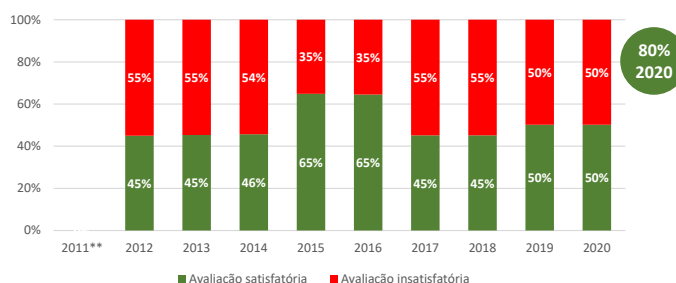
Em ambos os indicadores, a meta era bastante ambiciosa,

tendo em conta o “baseline” de 33%.

As perdas reais de água em alta mostraram pouca evolução positiva, terminando com uma avaliação satisfatória de 50%, longe da meta estabelecida.

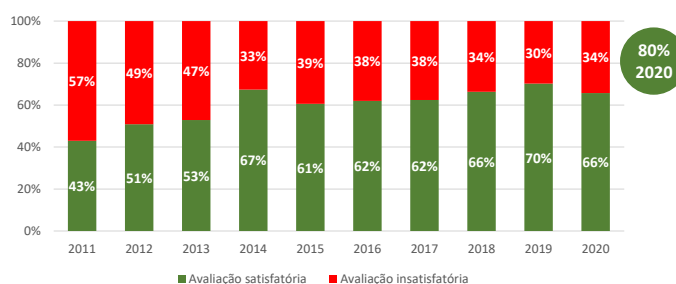
Em termos absolutos, as perdas reais em alta foram de 21 450 061 m³ em 2020.

% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador Perdas reais de água (AA13* - 2.ª geração) Alta



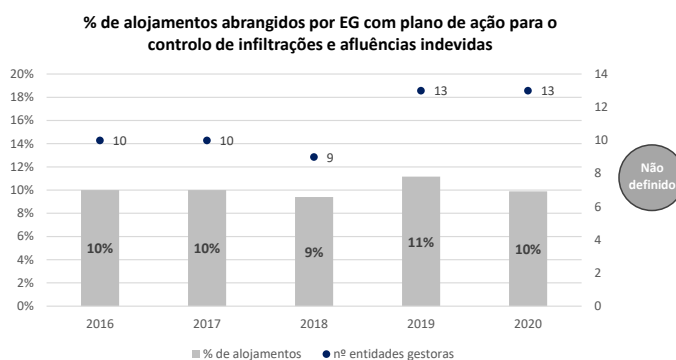
Em baixa, as perdas reais de água ficaram-se pelos 66%, não atingindo também a meta de 80% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória.

% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador Perdas reais de água (AA13* - 2.ª geração) Baixa

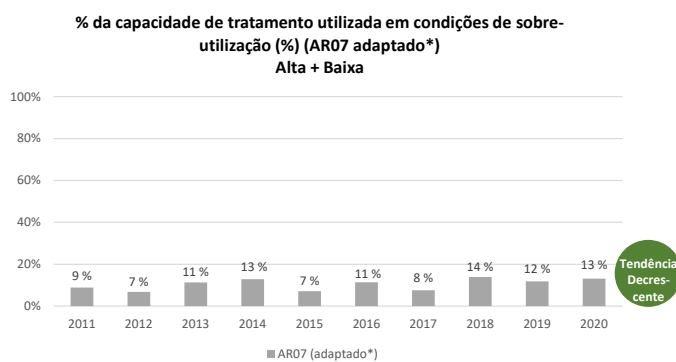


Em termos absolutos, as perdas reais em baixa foram de 165 874 277 m³ em 2020.

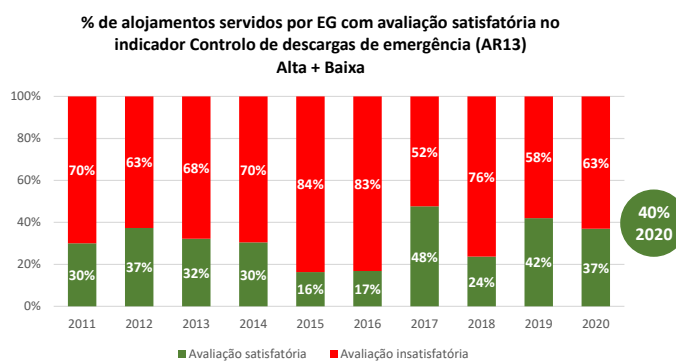
A percentagem de alojamentos abrangidos por EG com plano de ação para o controlo de infiltrações e afluências indevidas aos sistemas públicos de saneamento implementado, não tinha indicador nem meta definida. Contudo, essa percentagem não teve alteração praticamente nenhuma durante a década.



Previa-se uma “tendência decrescente” para o indicador de “Capacidade de tratamento utilizada em condições de sobreutilização”, o que não se verificou. Com efeito, aquela percentagem é superior em 2020, face ao “baseline” de 2011.

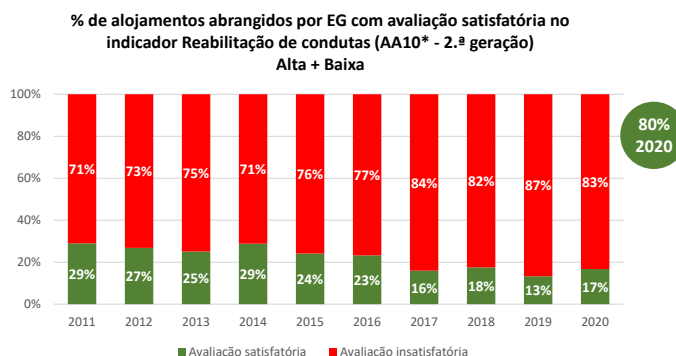


Com um comportamento muito pouco estável, o indicador de “Controlo de descargas de emergência” terminou em 37%, abaixo da meta dos 40% estabelecida para 2020.

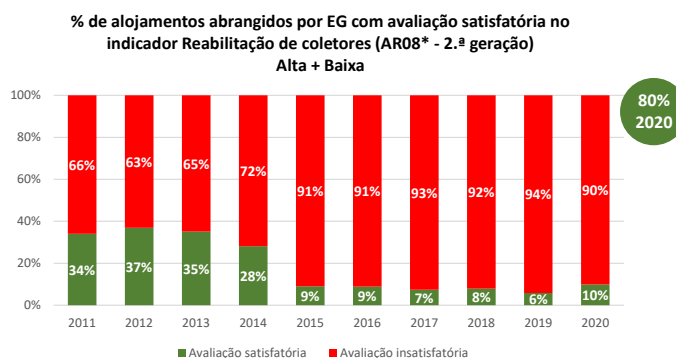


O indicador de “Ocorrência de Inundações” já foi abordado no ponto Objetivo Operacional 2.2.

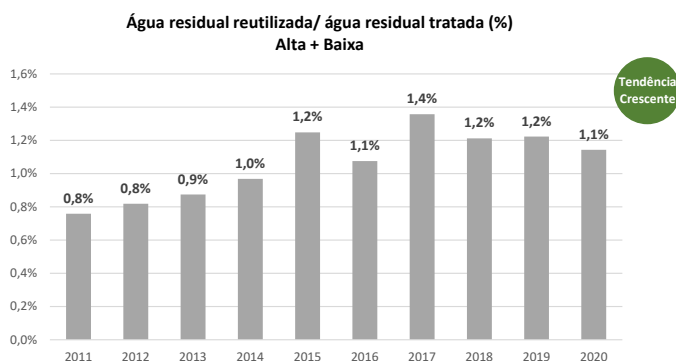
O indicador de “Reabilitação de condutas” tem demonstrado uma evolução negativa, com apenas 17% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória em 2020.



Também o indicador “Reabilitação de coletores” tem vindo a evoluir negativamente, terminando somente com 10% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória em 2020.



Pretendia-se que a percentagem de água residual reutilizada tivesse uma tendência crescente, o que se verificou entre 2011 e 2015. Contudo, essa tendência foi decrescente entre 2017 e 2020, pelo que o objetivo não foi atingido.



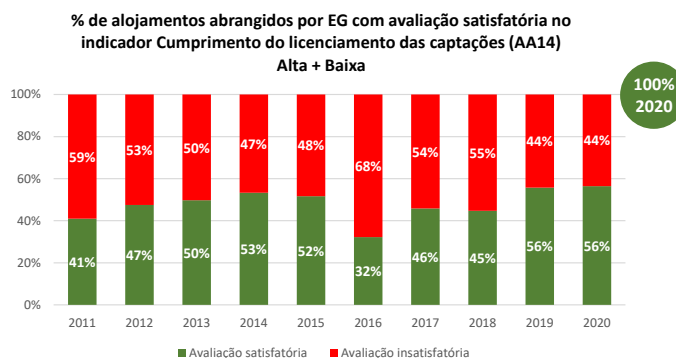
O indicador “% de lamas valorizadas relativamente a volumes produzidos” tem tido uma evolução muito variável justificada por alterações e erros no registo destes resíduos, principalmente desde 2018, ano em que as e-Gar passaram a ser obrigatórias.



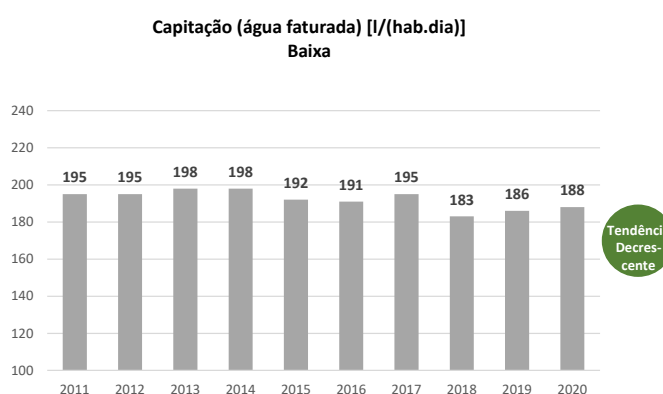
Mantém-se o esforço de melhoria de registo de dados junto de produtores e operadores, nomeadamente com a publicação de guias de apoio ao registo, sendo que ainda não foi possível obter os resultados

esperados. Para o reporte de 2021, foi reforçada a análise com contactos diretos aos maiores operadores de tratamento desta tipologia de resíduos.

O indicador de “Cumprimento do licenciamento de captações” registou 56% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória, aquém da meta de 100% para 2020.



A capitação (de água faturada) não tinha uma meta definida, mas antes uma esperada tendência decrescente, o que não se veio a verificar a partir de 2018. Contudo, uma redução de perdas comerciais mais eficaz conduziria a um aumento desta capitação, pelo que a “tendência decrescente” não revela, necessariamente, uma boa evolução.



2.4. Eixo 4 | Sustentabilidade económico-financeira e social

2.4.1. Matriz de resultados

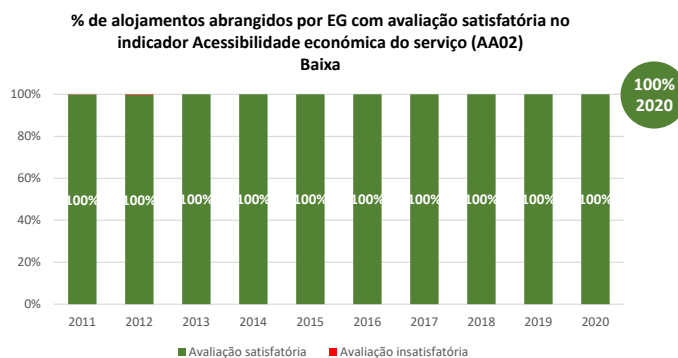
Objetivo Operacional	Indicador	Unidade	Baseline (Valor 2011)	2020	Meta 2020	Meta atingida?
EIXO 4: SUSTENTABILIDADE ECONÓMICO-FINANCEIRA E SOCIAL						
Objetivo Operacional 4.1: Recuperação sustentável dos gastos	1. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na acessibilidade económica do serviço (AA02)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA02	- baixa: 100	- baixa: 100	- baixa: 100	Sim
	2. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na cobertura dos gastos totais (AA06)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA06	- alta: 61 - baixa: 46	- alta: 66 - baixa: 61	- alta: 100 - baixa: 100	Não
	3. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na acessibilidade económica do serviço (AR02)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR02	- baixa: 94	- baixa: 100	- baixa: 100	Sim
	4. % de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na cobertura dos gastos totais (AR05)	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AR05	- alta: 74 - baixa: 38	- alta: 89 - baixa: 59	- alta: 100 - baixa: 100	Não
	5. % de alojamentos abrangidos por EGs com tarifário social	% de alojamentos abrangidos por EGs com tarifário social	- baixa (AA) - 48% - baixa (AR) - 38%	- baixa (AA) - 77% - baixa (AR) - 75%	- baixa (AA) - 100 - baixa (AR) - 100	Não
Objetivo Operacional 4.2: Redução e/ou otimização dos gastos operacionais	% de EG com custos de exploração satisfatórios face a uma banda de referência de custos de exploração unitários eficientes		Baseline a definir		Tendência crescente (Indicador de evolução)	-
Objetivo Operacional 4.3: Redução da água não faturada	% de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na água não faturada (AA08)	% de alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória no indicador AA08	- alta + baixa: 67	- alta + baixa: 74	- alta + baixa: 85	Não

No Eixo 4, apenas os indicadores relativos à acessibilidade económica foram atingidos com sucesso. Os restantes indicadores ficaram aquém das metas estabelecidas.

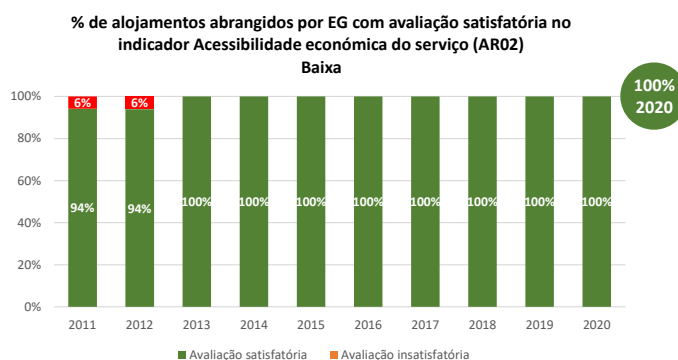
Note-se que, para o indicador do Objetivo Operacional 4.2., relativo à percentagem de EG com custos de exploração satisfatórios face a uma banda de referência de custos de exploração unitários eficientes, o GAG não dispõe de dados e, por conseguinte, não foi monitorizado.

2.4.2. Objetivos atingidos com sucesso

O indicador “Acessibilidade económica” do serviço de abastecimento de água atinge uma percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória, de 100% desde 2011.

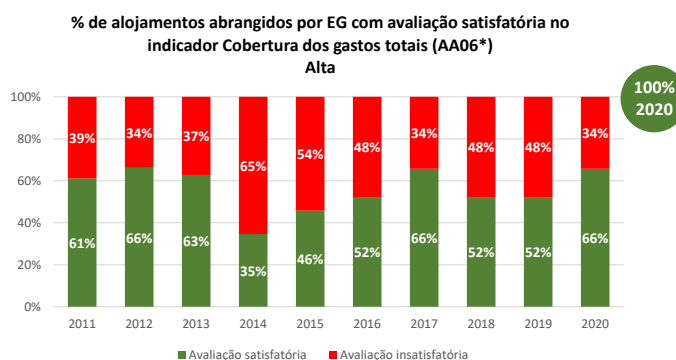


Para o saneamento, o indicador “Acessibilidade económica” atinge uma percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória, de 100% desde 2013.

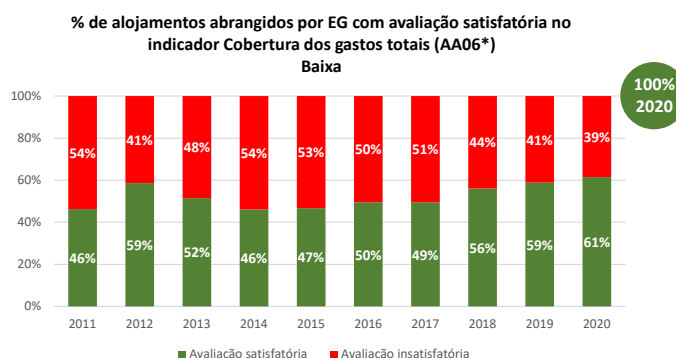


2.4.3. Objetivos não atingidos

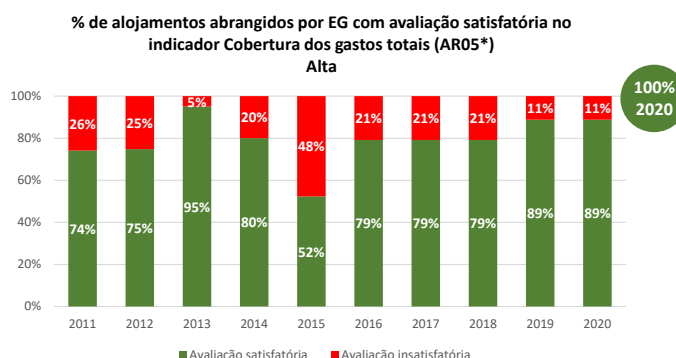
Para o indicador “Cobertura dos gastos totais”, na componente água em alta, a meta de 100% não foi atingida, tendo-se ficado pelos 66% de avaliação satisfatória em 2020, valor idêntico ao de 2012.



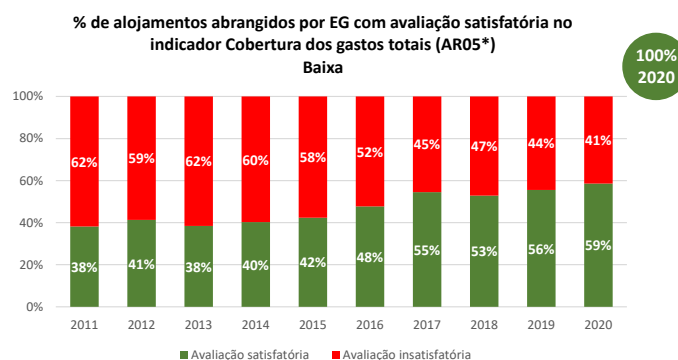
Na componente de água em baixa, o indicador “Cobertura dos gastos totais”, registou uma avaliação satisfatória de 61% em 2020, também abaixo da meta estabelecida de 100%, mas ainda assim, foi o valor mais alto registado na década.



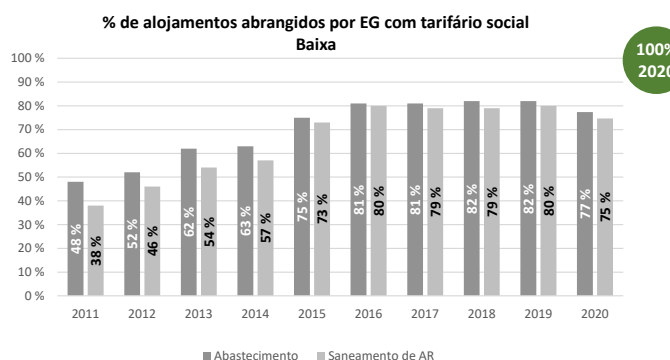
Para o saneamento em alta, o indicador de “Cobertura dos gastos totais” atingiu os 89% de avaliação satisfatória, ainda assim, abaixo da meta de 100% estabelecida para 2020.



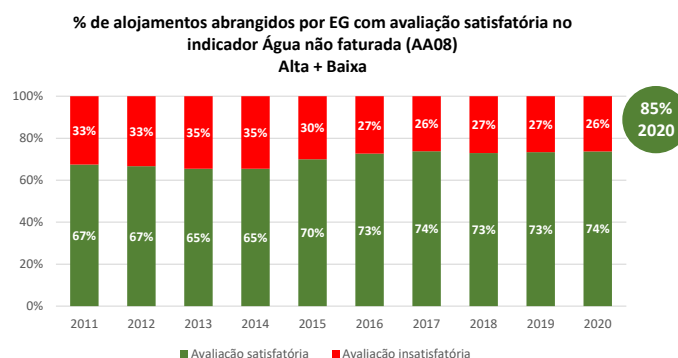
No caso do saneamento em baixa, apesar da tendência crescente positiva, o indicador de “Cobertura dos gastos totais” ficou-se pelos 59% de avaliação satisfatória, abaixo da meta de 100% estabelecida para 2020.



Em 2020, a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com tarifário social vem afetada de situações onde esse tarifário foi “suspenso” e as tarifas correntes ajustadas em conformidade. Assim, os valores a considerar devem ser os de 2019, ou seja, 82% e 80%, para água e saneamento, respetivamente e, por conseguinte, abaixo da meta de 100% estabelecida para 2020.



Desde 2017 que o indicador “Água não faturada” não evolui positivamente, tendo-se ficado pelos 74% de avaliação satisfatória em 2020, abaixo da meta dos 85%.



2.5. Eixo 5 | Condições básicas e transversais

2.5.1. Matriz de resultados

Objetivo Operacional	Indicador	Unidade	Baseline (Valor 2011)	2020	Meta 2020	Meta atingida?
EIXO 5: CONDIÇÕES BÁSICAS E TRANSVERSAIS						
Objetivo Operacional 5.1: Aumento da disponibilidade de informação	Índice de conhecimento infraestrutural e de gestão patrimonial (dAA44 ou dAR45)	(-)	Utilizando a ponderação por comprimento total de condutas/coletores: AA (alta + baixa): 49 AR (alta + baixa): 46	Utilizando a ponderação por comprimento total de condutas/coletores: AA (alta + baixa): 147 AR (alta + baixa): 132	- AA (alta + baixa): 200 - AR (alta + baixa): 200 (meta convertida para a 3ª geração do indicador)	Não
Objetivo Operacional 5.2: Inovação	1. nº de programas/parcerias entre entidades públicas e privadas com centros de investigação e de ensino		Baseline a definir		Tendência crescente (Indicador de evolução)	-
Objetivo Operacional 5.3: Melhoria do quadro operacional, de gestão e prestação de serviços	1.% de alojamentos com serviço prestado com qualidade satisfatória (bom+mediano) - indicadores do acordo de parceria	%	- AA alta:73 baixa: 60 - AR alta: 65 baixa: 49	- AA alta: 79 baixa: 70 - AR alta: 70 baixa: 64	AA alta:80 baixa: 80 AR alta: 80 baixa: 80	Não
	2. % de alojamentos abrangidos por entidades gestoras que servem menos de 10000 alojamentos	% de alojamentos servidos por entidades gestoras que servem menos de 10000 alojamentos	AA baixa – 13 AR baixa – 14	AA baixa – 11 AR baixa – 11	Não existe meta, indicador de evolução/tendência	-
Objetivo Operacional 5.4: Alterações climáticas, catástrofes naturais, riscos - redução, adaptação	% de alojamentos abrangidos por EG com planos de contingência, de eficiência energética, de segurança e de adaptação das infraestruturas (ou ações) aprovados e em implementação		A definir com base em levantamentos futuros	Planos de Contingência - AA alta: 86 baixa: 26 - AR alta: 53 baixa: 11 Planos de Eficiência energética - AA alta: 97 baixa: 8 - AR alta: 98 baixa: 9 Planos de Segurança AA alta: 96 baixa: 38 - AR alta: 0 baixa: 0	Tendência crescente (indicador de evolução)	Atingido Parcialmente
Objetivo Operacional 5.5: Externalidades: emprego, competitividade, internacionalização	1. nº de postos de trabalho criados no setor privado	n.º	Concessões municipais: Pessoal afeto ao serviço AA:1 128 (baixa) + 9 (alta) = 1 137 Pessoal afeto ao serviço AR: 516 (baixa) + 46 (alta) = 562	Concessões municipais: Pessoal afeto ao serviço AA:1078 (baixa) + 12 (alta) = 1 090 Pessoal afeto ao serviço AR: 497 (baixa) + 78 (alta) = 575	Tendência crescente (Indicador de evolução)	Não
			Setor: Pessoal em outsourcing AA (alta + baixa): 894 Pessoal em outsourcing AR (alta + baixa): 1 000	Setor: Pessoal em outsourcing AA (alta + baixa): 1307 Pessoal em outsourcing AR (alta + baixa): 1475	Tendência crescente (Indicador de evolução)	Sim
	2. nº de concursos lançados e adjudicados		Baseline a definir		Tendência crescente (Indicador de evolução)	-
	3. volume de contratos adjudicados a empresas nacionais no setor de AA e SAR noutros países		Baseline a definir		Tendência crescente (Indicador de evolução)	Não

No Eixo 5, apenas o indicador relativo ao número de postos de trabalho criados no setor privado atingiu a meta definida para 2020 com sucesso. O indicador relativo à percentagem de alojamentos abrangidos por

EG com planos de contingência, de eficiência energética, de segurança e de adaptação das infraestruturas (ou ações) aprovados e em implementação, atingiu parcialmente a meta definida, sendo que os restantes indicadores ficaram aquém das metas estabelecidas.

Quanto aos restantes indicadores, embora não tenham atingido as metas, na sua generalidade apresentam todos uma evolução positiva ao longo da década.

Note-se que o GAG não dispõe de dados para os indicadores n.º 1 do Objetivo Operacional 5.2., “n.º de programas/parcerias entre entidades públicas e privadas com centros de investigação e de ensino” e n.º 2 do Objetivo Operacional 5.5. “Externalidades: emprego, competitividade, internacionalização”, e, por conseguinte, não foram monitorizados. Para o indicador n.º 2 do Objetivo Operacional 5.3: “Melhoria do quadro operacional, de gestão e prestação de serviços”, embora tenha sido monitorizado pelo GAG, não foi definida uma meta para 2020.

2.5.2. Objetivos atingidos com sucesso

Para o Objetivo Operacional 5.5, “Externalidades: emprego, competitividade, internacionalização”, foram definidas metas de “tendência crescente”, para o número de trabalhadores do setor privado em:

- Concessões municipais
- Serviços de outsourcing

Para as Concessões Municipais, o indicador apresenta uma tendência decrescente no abastecimento de água e encontra-se estacionário para o saneamento e, por conseguinte, nesta componente a meta não foi atingida.

Para os serviços de outsourcing, e tanto para a água como para o saneamento, a tendência do indicador é crescente e, logo, a meta foi atingida.

Globalmente, o número de postos de trabalho criados no setor privado apresenta uma tendência crescente, pelo se considera que a meta “global” foi atingida com sucesso. Os quadros seguintes apresentam a evolução do número de postos de trabalho criados no setor privado, para a água e para o saneamento:

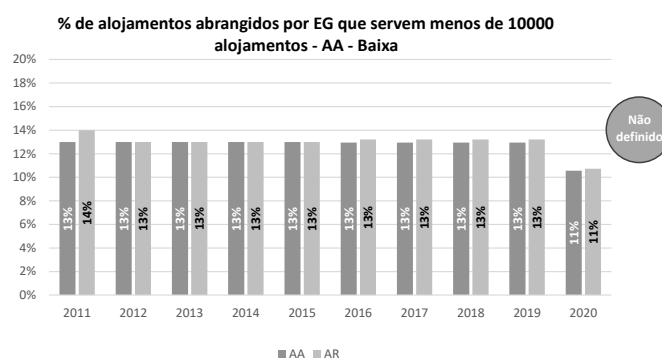
Nº de postos de trabalho criados no setor privado - Abastecimento de água										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Em Concessões Municipais	1 128	1 127	1 108	1 111	1 089	1 087	1 092	1 104	1 081	1 090
Em outsourcing	927	883	676	731	1 028	991	1 101	1 123	1 139	1 307
Total setor privado - AA (Alta + Baixa)	2 055	2 010	1 784	1 842	2 117	2 078	2 193	2 226	2 220	2 398

Tendência Crescente

Nº de postos de trabalho criados no setor privado - Saneamento de AR										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Em Concessões Municipais	578	546	557	555	556	559	541	548	568	576
Em outsourcing	1 031	1 074	1 012	1 085	1 582	1 641	1 250	1 331	1 420	1 475
Total setor privado AR (Alta + Baixa)	1 609	1 620	1 569	1 640	2 138	2 200	1 790	1 878	1 988	2 050

Tendência Crescente

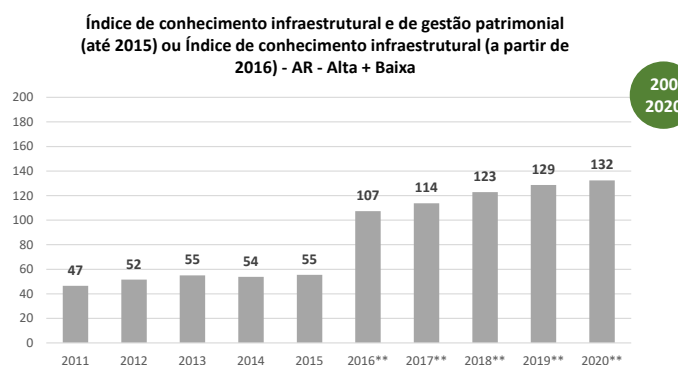
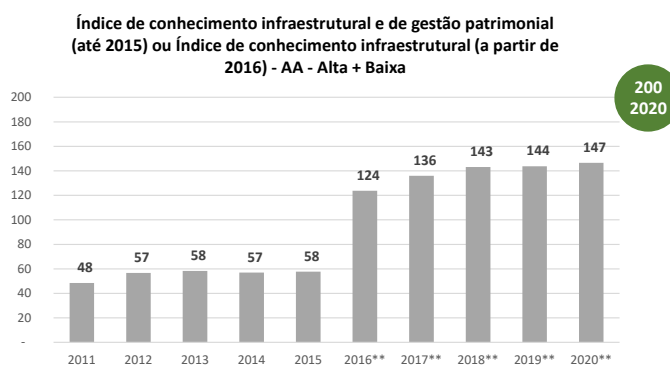
Para o Objetivo Operacional 5.3: “Melhoria do quadro operacional, de gestão e prestação de serviços”, foi definido um indicador relativo à percentagem de alojamentos servidos por entidades gestoras que servem menos de 10000 alojamentos. Embora sem meta definida, as agregações em baixa contribuíram, em 2020, para a evolução positiva (decrecente) deste indicador.



2.5.3. Objetivos não atingidos

O indicador da ERSAR em vigor até 2015 foi substituído por outro indicador denominado “Índice de conhecimento infraestrutural” e, por conseguinte, a meta de 2020 foi ajustada em conformidade, situando-se, desde então, em 200.

Verifica-se que o valor não foi atingido, tanto para o abastecimento de água, como para o saneamento.



Quanto aos indicadores do acordo de parceria, “percentagem de alojamentos com serviço prestado com qualidade satisfatória (bom+mediano)”, as metas estabelecidas de 80% também não foram atingidas, conforme apresentado no Capítulo 1 do presente Relatório.

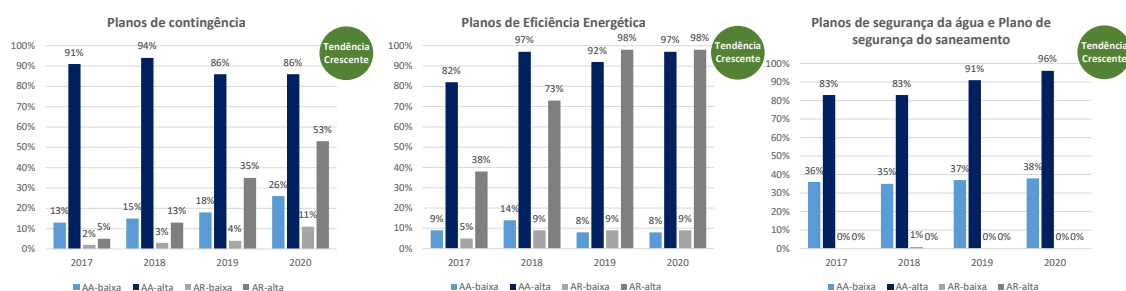
O indicador de percentagem de “alojamentos abrangidos por EG com planos de contingência, de eficiência energética, de segurança e de adaptação das infraestruturas (ou ações) aprovados e em implementação”, que engloba os três planos aqui identificados, é um indicador de evolução de “tendência crescente”. Este indicador atingiu, parcialmente, os objetivos.

Com efeito, de acordo com os gráficos seguintes, constata-se que:

Para os Planos de contingência, verifica-se uma tendência crescente no abastecimento de água em baixa e no saneamento, em alta em baixa. A água em alta não apresenta essa tendência.

Para os Planos de Eficiência Energética, verifica-se uma tendência crescente para o saneamento em alta. Nos restantes casos, não há uma tendência crescente.

Para os Planos de Segurança de água em alta regista-se uma tendência crescente e para os restantes não se verifica qualquer tendência.



O indicador “volume de contratos adjudicados a empresas nacionais no setor de AA e SAR noutros países” é um indicador de evolução e “tendência crescente”. Essa tendência não se verifica, tanto em número de projetos, como em valor, pelo que se considera que a meta não foi atingida.

Nº de projectos adjudicados a empresas Portuguesas pelas principais IFI e montantes contratados (BM, BAfD, BID, BAoS, BERD, EU)

Ano	Todos sectores		Água	
	(# projectos)	Valor (Mn USD)	(# projectos)	Valor (Mn USD)
2011	71	\$215,8	10	\$18,4
2012	57	\$69,6	12	\$27,2
2013	96	\$263,7	19	\$15,5
2014	53	\$264,2	15	\$33,4
2015	70	\$153,9	19	\$42,4
2016	65	\$198,7	15	\$59,0
2017	65	\$163,0	11	\$13,7
2018	68	\$213,1	24	\$15,9
2019	78	\$105,8	23	\$59,1
Média anual 2011-19	69	\$183,1	16	\$31,6

Fonte: GT Multilaterais (AICEP/ GPEARI - Min. Finanças), Fevereiro 2021, análise PPA

3. RECOMENDAÇÕES

Face ao trabalho desenvolvido pelo GAG durante seis anos, cumpre agora enumerar aqui um conjunto de recomendações que poderão ser úteis para a elaboração e monitorização do próximo ciclo de planeamento estratégico:

1. Os indicadores devem ser simples e quantificáveis e a informação deve existir e estar acessível

Dos 53 indicadores definidos para o [PENSAAR 2020](#), 12 indicadores (23%), ou não tinham “baseline” e/ou metas definidas, ou não tinham uma métrica definida, ou a informação necessária para a sua monitorização não foi recolhida, compilada e disponibilizada.

Tal situação resulta na incapacidade de avaliar o sucesso/insucesso dos objetivos propostos e das respetivas medidas adotadas.

Por conseguinte, recomenda-se reduzir o número de objetivos e indicadores, concentrando a atenção nas prioridades nacionais para o sector e evitar a utilização de indicadores complexos ou não mensuráveis.

2. As metas propostas devem ser ambiciosas, mas realistas

Dos 53 indicadores definidos para o [PENSAAR 2020](#), 11 indicadores (21%) tinham como meta atingir 100% dos alojamentos servidos por EG com avaliação satisfatória.

Ora, para atingir a meta de 100%, nenhuma EG pode ser classificada pela ERSAR com qualidade “insatisfatória”. Para que tal acontecesse, o esforço financeiro e as medidas a aplicar teriam de assegurar uma razoável probabilidade de sucesso de atingir a meta dos 100%, o que não se verificou.

Por exemplo, o indicador “percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória nos indicadores Acessibilidade física do serviço (AR01)” tinha como meta os 100%. Imagine-se o esforço financeiro e os incentivos (e provavelmente penalidades) necessários para garantir que, em todos os municípios (100% dos alojamentos do território continental) estaria assegurada a acessibilidade física ao serviço de saneamento para todos (com qualidade boa ou mediana). Além de que é duvidoso que seja técnica e economicamente viável atingir tal meta.

Acresce que, mesmo em indicadores onde a meta está abaixo dos 100%, por vezes o “baseline” é muito baixo face à ambição da meta estabelecida.

Por exemplo, o indicador “percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória na adesão ao serviço (AA07)” partia de um “baseline” de 8%, e a meta foi estabelecida nos 80%. Ou seja, seria passar, literalmente, “dos 8 para os 80”. Mais uma vez, o esforço financeiro, os incentivos e também as penalidades necessárias para garantir o sucesso seriam brutais.

Assim, recomenda-se que a ambição das metas a atingir seja compatível com os recursos técnicos e financeiros disponíveis e com adequadas medidas de incentivo e de penalização, capazes de garantir uma elevada probabilidade de sucesso de se atingir tais metas.

3. Indicadores atingidos com sucesso: o que fazer depois?

As boas práticas internacionais recomendam que não se utilizem indicadores de monitorização cuja meta já esteja previamente atingida (i.e., com “baseline” igual à meta ou, ainda que seja diferente, com metas atingidas precocemente).

Efetivamente, após se atingirem os resultados nacionais desejados (primeira prioridade), a atenção deve recair no “seguimento” das políticas de serviço público de segunda prioridade.

São apresentados seguidamente três exemplos e respetivas recomendações:

i) Percentagem de água segura

A percentagem de água segura atingiu a meta dos 99% no ano 2014, ou seja, no primeiro ano de execução do [PENSAAR 2020](#), e desde então manteve-se sempre nos 99%. Logo, a qualidade da água nas redes públicas já não é uma preocupação nacional, embora a manutenção do patamar de excelência o deva ser e a ERSAR deva manter uma monitorização atenta deste indicador.

Neste quadro, recomenda-se que a atenção recaia sobre as soluções individuais de abastecimento (poços e furos) onde existem comprovadas situações de falta de controlo de qualidade e até de risco de saúde pública.

ii) Acessibilidade Económica

Tanto para a água, como para o saneamento, a percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador “Acessibilidade económica do serviço” é de 100% desde o ano 2013, ou seja, um ano antes do arranque do [PENSAAR 2020](#). Por conseguinte, a Acessibilidade Económica, tal como está definida e até que os aumentos tarifários sejam eventualmente demasiado elevados, também não é uma preocupação nacional.

No entanto, a proteção dos grupos vulneráveis deve ser sempre uma preocupação. Assim, recomenda-se que o foco deva incidir agora sobre as políticas de elegibilidade para a obtenção de tarifários sociais, bem como na padronização da definição de “tarifa social”.

iii) Destino adequado de águas residuais

O indicador “percentagem de alojamentos abrangidos por EG com avaliação satisfatória no indicador Destino adequado de águas residuais” é de 100% para a alta, desde 2012, e de 91% para a baixa em 2020 (remete-se para a recomendação nº. 2 a ambição de atingir 100% no indicador da baixa).

Nestas circunstâncias, a prioridade nacional já não deve ser tanto no adequado encaminhamento de águas residuais de redes públicas, mas sim no controlo de soluções individuais.

Recomenda-se, pois, que seja dada atenção ao controlo do destino dos efluentes e lamas de fossas sépticas individuais.

Recomenda-se ainda que seja dada prioridade à regularização dos Títulos de Utilização de Recursos Hídricos e do controlo de licenças caducadas ou inexistentes.

4. CONCLUSÕES

1. Durante a década de 2011-2020, verificou-se que **a tendência dos Indicadores Globais de desempenho é de um modo geral positiva**, tendo-se registado, no entanto, alguma irregularidade do indicador relativo à qualidade do serviço de saneamento em alta.

Esta tendência é o reflexo do esforço que o setor, no seu conjunto, tem realizado no sentido de prestar um serviço de melhor qualidade e mais eficiente.

2. No entanto, **as metas fixadas para o período do PENSAAR 2020 (2014-2020) não foram atingidas** devido, em especial a dois fatores:

Primeiro, constata-se que apenas quatro indicadores de desempenho não apresentaram melhorias durante a década, concretamente, a qualidade das massas de água (com as devidas ressalvas explicadas no ponto 2.1.3 supra), a ocorrência de inundações e a reabilitação de condutas e de coletores. Adicionalmente, outros cinco indicadores não apresentaram melhorias visíveis, nomeadamente, a ocorrência de colapsos estruturais em coletores, a adesão ao serviço (AA), a adequação da capacidade de tratamento (AA), as perdas reais de água em alta, e o controlo de descargas de emergência.

Alguns destes indicadores têm, provavelmente, relação com a (in)capacidade de investimento que as EG apresentam. Com efeito, a cobertura dos gastos totais continua muito aquém da meta dos 100% e é, certamente, uma “causa” provocadora de vários “efeitos”, nomeadamente nos indicadores acima descritos. Por conseguinte, urge tomar medidas no sentido de assegurar a sustentabilidade financeira das EG do País.

Segundo, o **PENSAAR 2020** mostrou-se excessivamente ambicioso na fixação de algumas metas que, ou tinham pontos de partida (baseline) muito baixos, ou tinham metas muito altas.

3. **No ano de 2020 verificou-se uma descontinuidade no percurso de melhoria que alguns indicadores** vinham registando. Tal situação é evidente nos indicadores de ocorrência de falhas no abastecimento, ocorrência de avarias em condutas e destino adequado de águas residuais. Embora se desconheçam com rigor as causas de tal descontinuidade, é possível que estejam relacionadas com a situação de pandemia causada pela COVID 19, dada a dificuldade de gestão das equipas operacionais (por alguns colaboradores estarem infetados ou em isolamento profilático ou porque as equipas passaram a operar em “espelho”).

De resto, a pandemia da COVID-19, que muito condicionou o mundo no ano de 2020, não terá influenciado os resultados do **PENSAAR 2020** na sua globalidade, já que a tendência de melhoria verificada não foi interrompida em 2020.

4. **O processo de monitorização anual do Pensaar 2020 constituiu um marco muito positivo no planeamento e acompanhamento da performance do sector das águas.**

O “Grupo de Apoio à Gestão do Pensaar 2020” (GAG) tem emitido relatórios anuais desde 2016, onde se pode constatar o cumprimento dos objetivos do Plano Estratégico, bem como a sua evolução, positiva ou negativa, ao longo dos anos. Neste momento estão disponíveis para consulta no “site” da APA – Agência Portuguesa do Ambiente, os relatórios anuais de 2016 a 2020.

Esta nova forma de acompanhar o Plano Estratégico é uma novidade em Portugal. De facto, os anteriores Planos (PEAASAR I e II) eram publicados e, só sete anos depois, é que se fazia um balanço dos seus resultados.

Com o Pensaar 2020 sabe-se, anualmente, se o setor está, ou não, a caminhar no sentido de atingir os objetivos nele estipulados. Este conhecimento é fundamental na medida em que os principais agentes do setor, com responsabilidade e capacidade de avaliar os desvios e tomar as necessárias medidas corretivas, são membros efetivos do GAG.

5. **O processo de monitorização e acompanhamento do Pensaar 2020 permite criar as bases para que o próximo ciclo de planeamento estratégico seja mais eficaz e positivo para o setor.**

O GAG, em parceria com o PARE - Programa de Apoio às Reformas Estruturais (SRSS - *Structural Reform Support Service*), da União Europeia, solicitou o apoio do Banco Mundial para conduzir um Estudo de Avaliação Intercalar do Pensaar 2020, que foi concluído em 2019. As conclusões deste projeto permitiram melhorar a eficácia de reporte do GAG e, certamente, contribuirão positivamente para a elaboração do Pensaarp 2030.

Durante o seu mandato, o GAG teve oportunidade de alertar os atores do setor para algumas situações negativas que mereceram, e merecem, uma cuidada atenção de políticos e gestores, como por exemplo quanto à baixa reabilitação de condutas e coletores, à elevada percentagem de água não faturada e à necessidade de regularização de muitos Títulos de Utilização dos Recursos Hídricos. Os sucessivos alertas e recomendações efetuados pelo GAG, contribuirão certamente para a elaboração de um Pensaarp 2030 mais robusto e direcionados para as necessidades e desafios que o setor enfrentará na próxima década.

5. AGRADECIMENTOS

O GAG quer reafirmar o seu profundo reconhecimento e agradecimento a todos aqueles que de uma forma direta ou indireta colaboraram na elaboração deste Relatório, nomeadamente:

- À ERSAR pelo apoio, acompanhamento e imprescindível fornecimento de informação;
- À APA, ao POSEUR e à AdP pelo esforço realizado no âmbito do Grupo de Trabalho do GAG e pela informação fornecida;
- Aos Gabinetes do Ministro do Ambiente e Ação Climática e da Secretária de Estado do Ambiente pelo acompanhamento, pela confiança depositada e pela colaboração evidenciada;
- A todos os membros do GAG pelas orientações recebidas e pelo importante apoio e acompanhamento que sempre prestam.

O Presidente do Grupo de Apoio à Gestão do **PENSAAR 2020**

Eng.º Diogo Faria de Oliveira

Em representação do Gabinete do Senhor Ministro do Ambiente e Ação Climática e do Gabinete da Senhora Secretária de Estado do Ambiente

Eng^a Paula Freixial

Em representação da ERSAR, que acompanha em permanência

Eng.^a Patrícia Silvério Carreira

Eng. Pedro Gonçalves

Eng^a Margarida Monte

Os Membros

Eng.^a Fernanda Gomes

Eng.º Nuno Brôco

Eng.^a Manuela Matos

Eng. Vitor Monteiro

Dra. Ana Sousa

Dr. José Alho

Eng.^a Maria José Santana

Eng.^a Maria José Nunes

Eng.º Eduardo Marques

Dr. Henrique Zenha