



Parceria Portuguesa
para a Água



**A organização nacional do sector da
água: pontos fortes e pontos fracos.**

**Como pode a PPA contribuir para uma
melhor consolidação.**



Parceria Portuguesa
para a Água



**O que são e o que
caracteriza os serviços de
águas?**



O abastecimento público de água e o saneamento de águas residuais

O abastecimento público de água e o saneamento de águas residuais urbanas constituem:

- serviços estruturais e insubstituíveis das sociedades modernas;
- essenciais ao bem-estar dos cidadãos, à saúde pública e às actividades económicas.

São componentes essenciais do desenvolvimento sustentável e devem obedecer a princípios de:

- universalidade de acesso e continuidade;
- adequação em quantidade e qualidade;
- eficiência e equidade de preços.

Estes serviços são prestados em regime de monopólio natural, de base local ou regional.





Parceria Portuguesa
para a Água



**Quais os grandes desafios
dos serviços de águas?**



Os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio

Os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio, aprovados pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 2000, estabelecem objectivos para estes serviços em termos de cobertura da população.

Recentemente as Nações Unidas declararam o acesso à água como um “direito humano”.

Contudo, a situação destes serviços em muitas regiões do mundo está ainda muito longe de atingir esses objectivos.

A nível europeu as exigências são naturalmente maiores.

Uma das razões é a frequente implementação de medidas isoladas e desenquadradas, em prejuízo de uma adequada organização global do sector.





Parceria Portuguesa
para a Água



Como respondeu Portugal a esses desafios a nível europeu dos serviços de águas?



A reforma do sector em Portugal

Em 1993 Portugal considerou essencial fazer uma reforma do sector para garantir o desenvolvimento sustentável dos serviços de águas, compreendendo:

- estratégia nacional;
- enquadramento institucional;
- enquadramento legislativo;
- modelos de governância;
- organização territorial;
- infra-estruturas;
- recursos financeiros;
- recursos humanos;
- qualidade de serviço;
- recuperação de custos;
- protecção dos consumidores;
- investigação e desenvolvimento;
- quadro regulatório.

Perspectiva
holística da
reforma!





Parceria Portuguesa
para a Água



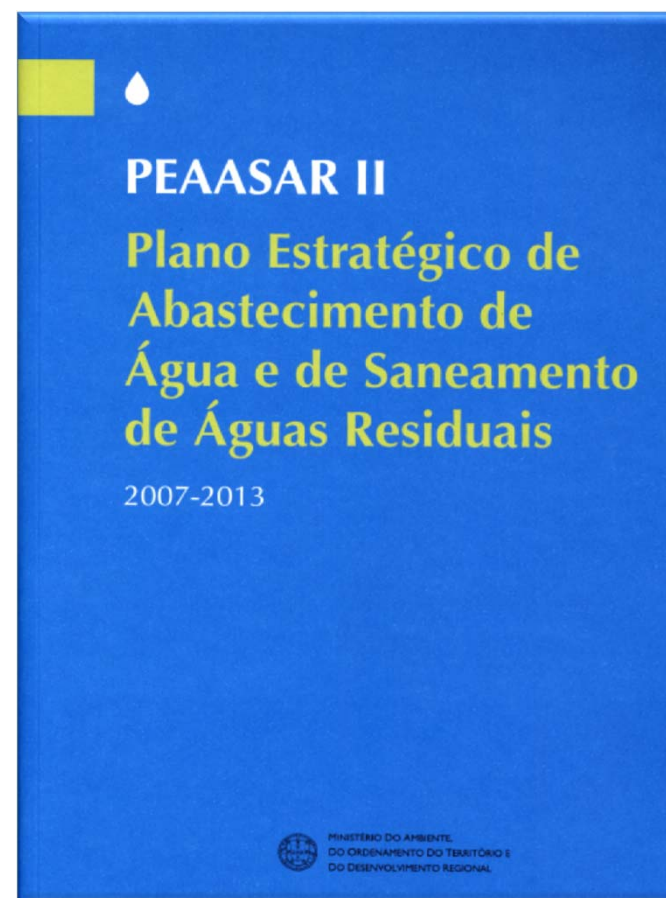
**Como implementou Portugal a
reforma dos serviços de águas?**



A estratégia nacional

Portugal passou a dispor de uma estratégia nacional materializada no Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (PEAASAR).

- A existência de um Plano Estratégico tem sido uma clara mais-valia para o sector, sem prejuízo de a sua implementação ter sofrido alguns atrasos e desvios que importa sanar.
- Essa estratégia tem tido grande estabilidade ao longo das três gerações de Planos (1993-1999; 2000-2006; 2007-2013), contribuindo para a sua efectiva implementação;
- Cada geração procura corrigir alguns aspectos menos conseguidos da geração anterior;



O enquadramento institucional

Portugal dispõe actualmente de um enquadramento institucional claro.

- Melhor clarificação dos papéis e das responsabilidades das entidades e dos agentes envolvidos;
- Clara definição dos titulares do serviço e das entidades gestoras;
- Clara definição da regulação relevante para o sector:
 - Regulador dos serviços de águas;
 - Regulador de saúde pública;
 - Regulador da concorrência;
 - Regulador(es) dos recursos hídricos;
 - Regulador ambiental.



O enquadramento legislativo

Portugal dispõe de um enquadramento legislativo adequado, abrangente e moderno.

- Adequado enquadramento jurídico dos serviços municipais e estatais;
- Adequado enquadramento jurídico da regulação;
- Adequado enquadramento jurídico ou orientador a nível tarifário, da qualidade de serviço, da qualidade da água e técnico.
- Esse enquadramento assegura a existência de regras claras sobre o funcionamento do sector e relação entre as partes.
- Algumas orientações necessitam ainda de evoluir para legislação.

REGIME JURÍDICO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS OU INTERMUNICIPAIS

(Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, e Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de Abril)

REGIME JURÍDICO DOS SERVIÇOS MULTIMUNICIPAIS

(Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de Agosto)

REGIME JURÍDICO DA REGULAÇÃO

(Decreto-Lei n.º 277/2009, de 2 de Outubro)

REGULAMENTO TARIFÁRIO

(Recomendações IRAR n.º 1/2009, ERSAR n.º 1/2010 e P ERSAR n.º 2/2010)

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

(em preparação)

REGULAMENTO DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO

(Decreto-Lei n.º 306/2007)

REGULAMENTO TÉCNICO

(Decreto-Regulamentar n.º 23/95, Decreto-lei n.º 183/2009 e Decreto-lei n.º 85/2005)

Os modelos de governância

Portugal dispõe actualmente de modelos diversos de governância, com participação pública e possibilidade de participação privada.

- Partilha da titularidade dos serviços entre o Estado e os municípios;
- Possibilidade de participação do Estado, dos Municípios e de operadores privados na gestão dos serviços;
- Possibilidade de opção entre diversos modelos de governância, contemplando gestão directa, delegada e concessionada;
- Introdução de alguma concorrência;
- Contribuição para alguma dinamização do tecido empresarial privado.

**Serviços
Estatais**
(em geral em
alta)

**Serviços
Municipais**
(em geral em
baixa)

Gestão directa

Gestão directa

**Gestão
delegada**
(>1998)

**Gestão
delegada**
(>1998)

**Gestão
concessionada**
(>1993)

**Gestão
concessionada**
(>1993)

A organização territorial

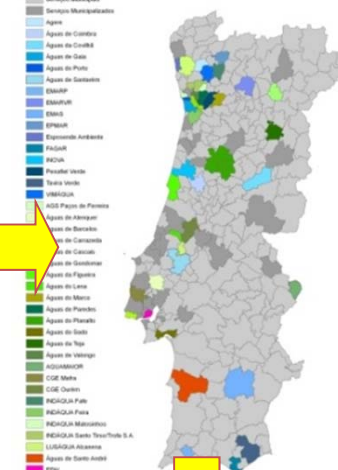
Portugal dispõe actualmente de uma organização territorial mais otimizada, com evolução no nível local para o nível regional.

- Criação gradual de sistemas Estatais regionais com maiores economias de escala, em geral prestando serviço em “alta”;
- Início de um processo de integração de alguns sistemas municipais com aproveitamento de economias de escala, em geral prestando serviço em “baixa”;
- Integração de águas/saneamento para aproveitamento de economias de gama;
- Criação de condições para uma gestão mais empresarial e eficiente.

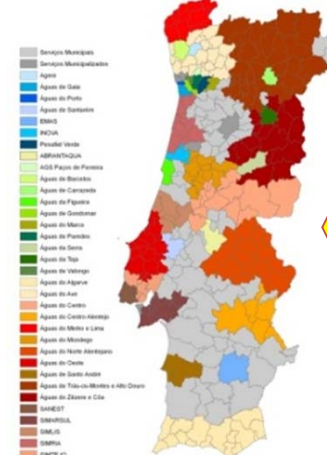
Abastecimento em alta



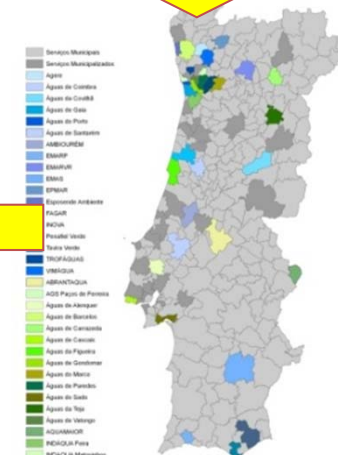
Abastecimento em baixa



Saneamento em alta



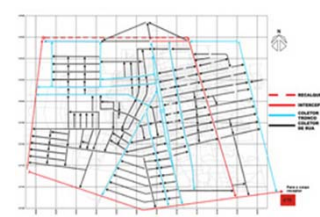
Saneamento em baixa



As infra-estruturas

Portugal dispõe actualmente de infra-estruturas modernas, com aplicação de tecnologias evoluídas.

- Continuidade no financiamento e na execução dos investimentos;
- Elevado património de infra-estruturas:
 - 5.449 captações + 8.500 km adutores + 24.500 km redes + 8.300 reservatórios + 423 estações de tratamento;
 - 1.300 km emissários + 10.000 km redes de colectores + 1.617 estações de tratamento + 2.095 fossas públicas.
- Maior cumprimento da legislação de saúde pública e ambiental:
 - na qualidade da água para consumo humano;
 - na qualidade das águas balneares costeiras e de transição e das águas balneares interiores.
- Melhoria ainda insuficiente nas águas residuais.



A gestão de recursos financeiros

Portugal ganhou experiência na gestão de importantes recursos financeiros e na utilização de fundos europeus.

- Políticas de investimento consistentes, embora com alguma morosidade na utilização dos fundos comunitários;
- Grandes investimentos efectuados na infra-estruturação do País:
 - 5600 milhões de euros investidos entre 1993 a 2009;
 - 4500 milhões de euros previstos para 2010-2013.
- Evolução da actual fase de “infra-estruturação” para uma fase de “exploração/renovação”;
- Criação de um mercado de 1.000.000.000 € /ano, em continuada expansão.



Os recursos humanos

Portugal dispõe actualmente de recursos humanos adequados em número e com excelente capacitação.

- **Existência de 12.000 profissionais devidamente capacitados;**
- **Bom conhecimento de procedimentos e tecnologias avançadas, nomeadamente em termos de práticas europeias;**
- **Experiência na construção e gestão de grande diversidade de sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, urbanos e rurais;**
- **Elevada capacidade de adaptação a outras regiões e culturas.**



A qualidade de serviço

Portugal dispõe actualmente de objectivos bem definidos de qualidade de serviço, com a monitorização anual das entidades gestoras.

- Há uma clara melhoria na qualidade dos serviços, por exemplo na qualidade da água;
- Foram introduzidos em 2004 os mecanismos de avaliação regular e de benchmarking no universo das entidades concessionárias, com valores de referência definidos pela entidade reguladora;
- Em 2012 serão alargados os mecanismos de avaliação regular e de benchmarking ao restante universo de entidades gestoras;
- O sistema de avaliação é inovador em termos internacionais.



INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO	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 – Qualidade da água 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

As políticas tarifárias

Portugal dispõe actualmente de experiência em políticas de recuperação de custos, com a gradual implementação de modelos tarifários modernos.

- **Introdução de mecanismos de harmonização tarifária com recuperação tendencialmente integral do custo dos serviços, compatível com acessibilidade económica dos consumidores:**
 - Recomendação tarifária ERSAR
- **Resposta à preocupação com a sustentabilidade do sector, pois a recuperação de custos por via tarifária é ainda muito baixa:**
 - 84 % no abastecimento de água;
 - 50 % no saneamento de águas residuais.
- **Racionalidade já conseguida no universo das concessões mas não ainda na gestão directa.**



A protecção dos consumidores

Portugal dispõe actualmente de instrumentos modernos de protecção dos consumidores.

- **Direito de acesso físico aos serviços:**
 - Direito ao serviços, garantia de fornecimento e direito à continuidade do serviço.
- **Direito de acesso económico aos serviços:**
 - Tarifas compatíveis com a capacidade económica das populações, indicadores de acessibilidade económica, tarifa volumétrica com escalões progressivos, extinção da cobrança autónoma da contratação e da ligação, tarifário social, tarifário familiar e proibição da exigência de caução.
- **Direito à qualidade dos serviços;**
- **Direito à qualidade da água para consumo;**
- **Direito à informação sobre os serviços;**
- **Direito à reclamação sobre os serviços;**
- **Direito à participação nas decisões.**



A investigação e o desenvolvimento

Portugal dispõe actualmente de investigação e desenvolvimento relevante, com maior aproximação dos centros de investigação à indústria.

- Os Centros de Investigação e as Universidades têm uma crescente participação em projectos de investigação europeus;
 - Exemplo do projecto europeu Technau, com a duração de 6 anos e envolvendo uma centena de investigadores, nomeadamente portugueses (LNEC), e entidades gestoras (EPAL), que produziu o melhor conhecimento de ponta sobre qualidade da água nas redes de distribuição.
- Tem-se verificado um aumento de doutorados e de publicações científicas mas não de patentes.
- Têm vindo a reforçar gradualmente a sua ligação ao sector empresarial e à administração pública nacional, embora ainda longe do necessário.



O quadro regulatório

Portugal dispõe actualmente de um quadro regulatório claro, com a criação da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

- Foi importante a introdução da regulação pelo facto destes serviços serem monopólios locais ou regionais, quase sem concorrência;
- Tem sido possível promover a eficácia e eficiência das entidades gestoras e reduzir os riscos para os consumidores, com a melhoria da prestação serviços com qualidade e a preços socialmente aceitáveis;
- A regulação passou a ter recentemente poderes de intervenção universal a todas as entidades gestoras.

MODELO REGULATÓRIO

Regulação estrutural do sector:

Contribuição para uma melhor organização do sector

Contribuição para a clarificação das regras do sector

Actividades regulatórias complementares:

Elaboração e divulgação regular de informação

Apoio à capacitação técnica das entidades gestoras

Regulação comportamental das

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



Parceria Portuguesa
para a Água



**Que resultados obteve Portugal
dessa reforma dos serviços de
águas?**



Os resultados da reforma do sector em Portugal

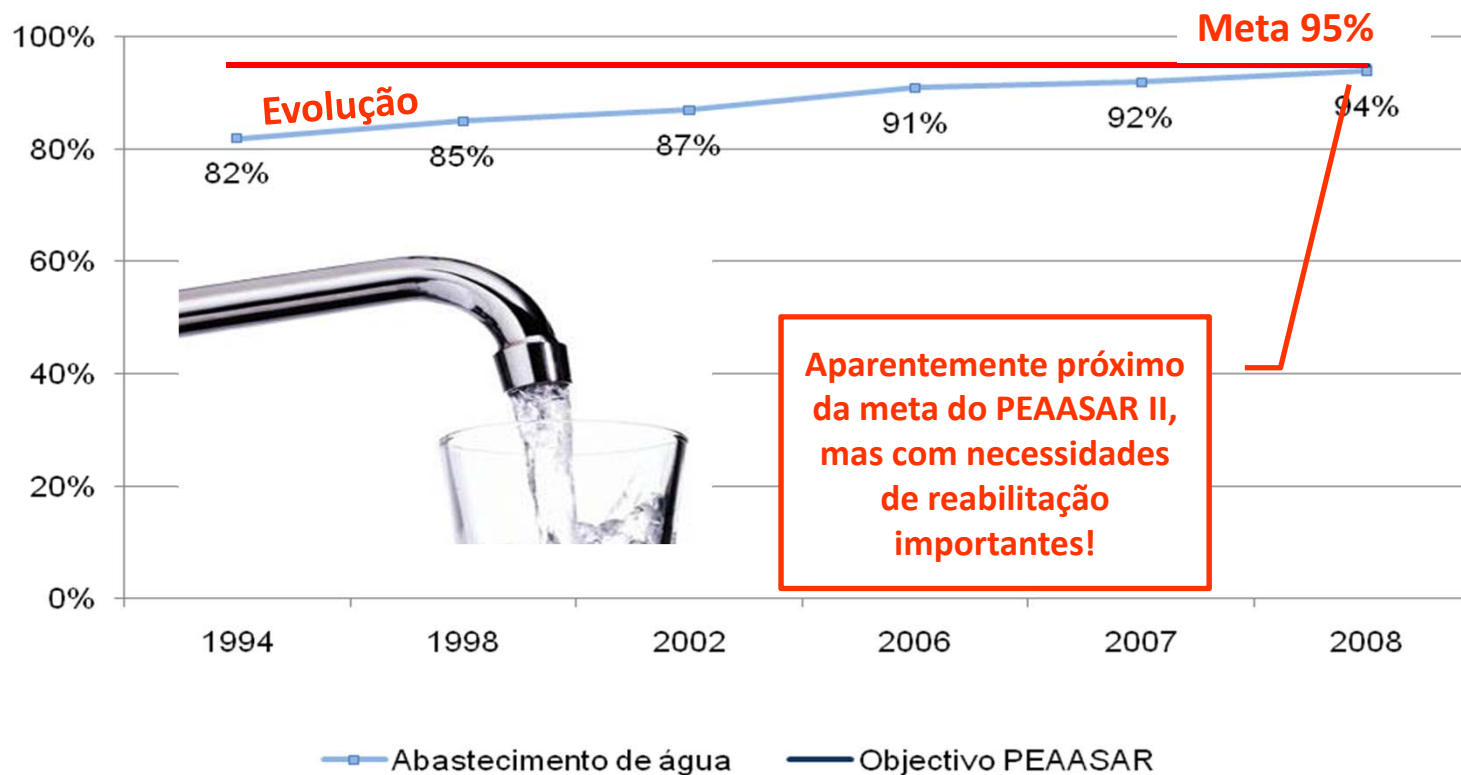
Portugal implementou nas últimas duas décadas uma profunda reforma do sector, desenvolvendo de forma integrada (holística) as valências referidas atrás. Desde então, e embora essa implementação não esteja completa, a situação melhorou muito em termos de:

- Cobertura da população com abastecimento pública de água;
- Qualidade da água segura para consumo humano;
- Cobertura da população com saneamento de águas residuais incluindo tratamento;
- Qualidade das águas balneares costeiras e de transição;
- Qualidade das águas balneares interiores.



A evolução dos serviços de águas em Portugal

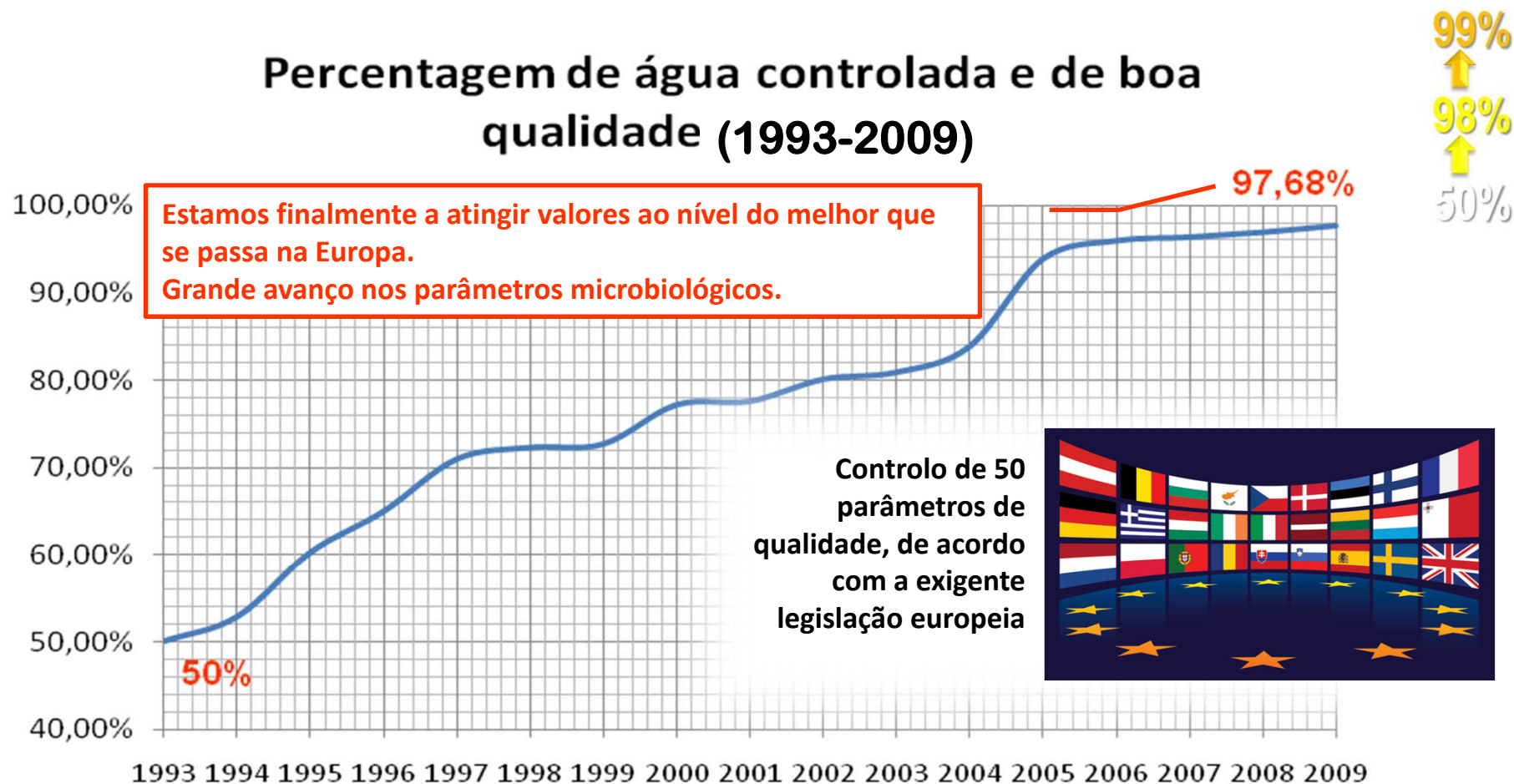
Evolução da população servida com sistemas públicos de abastecimento (1993/2008)



Fonte: INSAAR, INAG

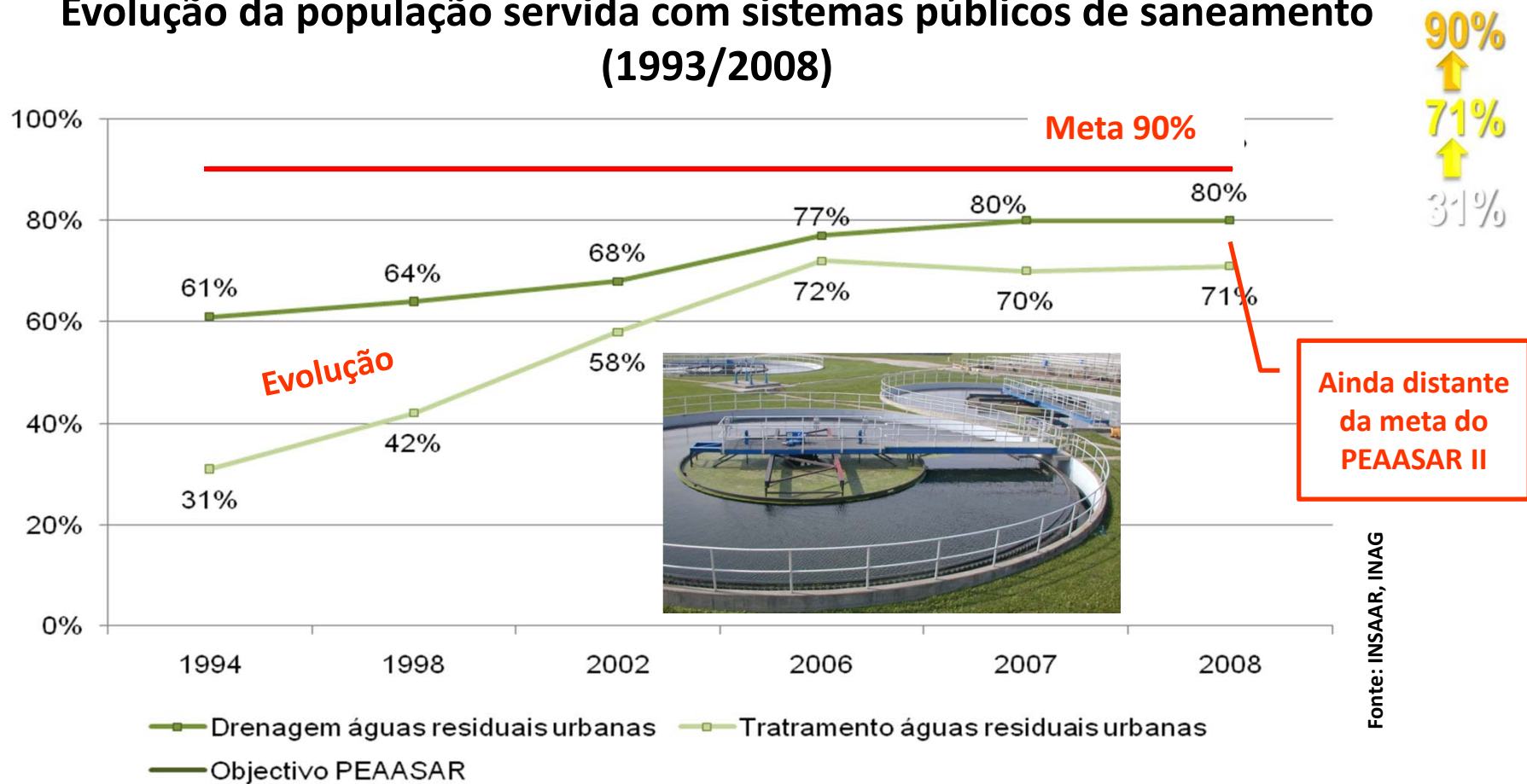
A evolução dos serviços de águas em Portugal

Percentagem de água controlada e de boa qualidade (1993-2009)



A evolução dos serviços de águas em Portugal

Evolução da população servida com sistemas públicos de saneamento (1993/2008)



A evolução dos serviços de águas em Portugal

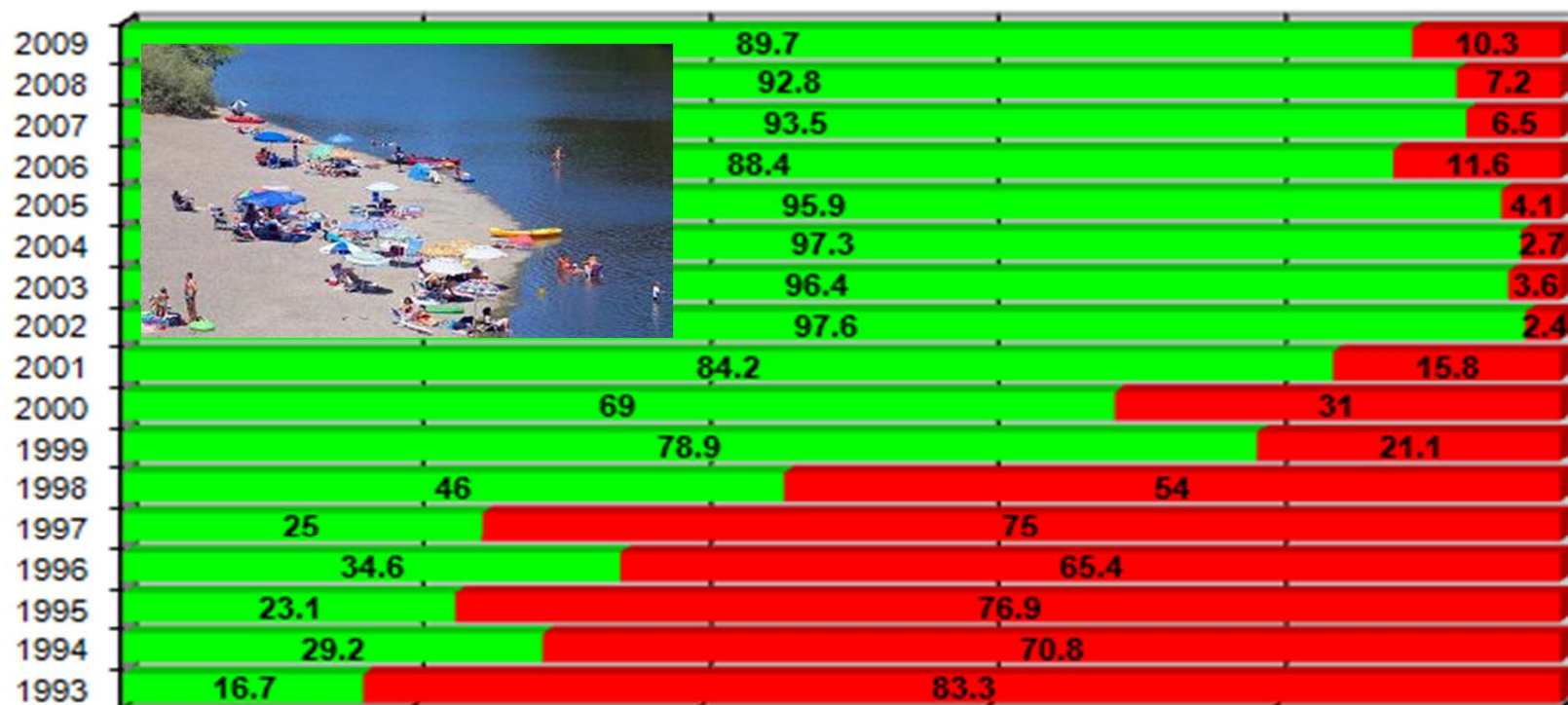
Evolução da conformidade das águas balneares costeiras e de transição



■ Conformes ■ Não conformes ou interditas

A evolução dos serviços de águas em Portugal

Evolução da conformidade das águas balneares interiores



■ Conformes

■ Não conformes ou interditas





Parceria Portuguesa
para a Água



**Quais os pontos fortes e fracos das
capacidades de Portugal nos
serviços de águas?**



Os pontos fortes e fracos

Pontos fortes:

- Portugal fez a reforma do sector de uma forma integrada e consistente;
- Os resultados são genericamente muito positivos;
- Há um reconhecimento internacional alargado desse sucesso (EU, OCDE, BEI, IWA, etc.);
- O caso português tem muitas similitudes com a situação de outras países, que estão actualmente como Portugal estava há duas décadas.

Pontos fracos:

- Nem tudo foram sucessos, alguns problemas estão ainda por resolver ou foram mal resolvidos, o que não deixa de constituir experiência válida.





Parceria Portuguesa
para a Água



**Qual o papel da PPA na
internacionalização das capacidades
de Portugal nos serviços de águas?**

Os agentes envolvidos neste sector

Para além da Administração e da Entidade Reguladora, na prestação destes serviços estão envolvidos:

- O Estado e os Municípios;
- Empresas públicas estatais e municipais;
- Empresas privadas.

... que solicitam frequentemente a colaboração de:

- Empresas de consultoria e projecto;
- Empresas de construção, fabricantes e fornecedores de materiais e equipamentos;
- Empresas de fiscalização, laboratórios analíticos e de ensaios e empresas gestoras da qualidade;
- Centros de investigação e de formação.



A experiência adquirida por estes agentes

Os agentes envolvidos na prestação dos serviços de águas detêm uma importante competência nas diversas componentes necessárias a estes serviços:

- **estratégicas;**
- **institucionais;**
- **legislativas;**
- **de governância;**
- **de organização territorial;**
- **infra-estrutural;**
- **de gestão financeira;**
- **de gestão de recursos humanos;**
- **de qualidade de serviço;**
- **de recuperação de custos;**
- **de protecção dos consumidores;**
- **de investigação e desenvolvimento;**
- **de regulação.**



A experiência adquirida por estes agentes

A experiência adquirida por estes agentes permite alimentar de forma sustentada os quatro eixos de intervenção da PPA.

Inversamente, a PPA pode constituir o ponto de encontro destes agentes no sentido de potenciarem as suas capacidades e mais facilmente se internacionalizarem.

Essa internacionalização pode beneficiar da “venda” do “modelo de sucesso” de reforma dos serviços de águas em Portugal.

- Abordagem *top-down* da PPA, em complemento da abordagem *bottom-up* de cada agente isoladamente?



Rede

Desenvolver uma rede portuguesa da água

Com ligação aos países da CPLP e outras organizações internacionais de referência

Promover a partilha do conhecimento e a troca de experiências

Ao nível interno e externo: entre parceiros e com congéneres internacionais

Partilha

Oportunidades

Criar novas oportunidades para desenvolvimento de projectos e iniciativas

Num quadro de desenvolvimento sustentável e num contexto de inovação

Dinamizar a constituição de um fórum de reflexão virado para o futuro

Contributo efectivo para a constituição de um grupo de reflexão sobre os desafios do sector da água no futuro.

Inovação

A partilha da experiência portuguesa com outros países

Esta experiência de sucesso pode ser partilhada com outros países no quadro da Parceria Portuguesa para a Água, tendo por base:

- A experiência que acumulou nestas duas décadas;
- A abordagem de sucesso que desenvolveu e que é reconhecida internacionalmente;
- O bom conhecimento que tem de outras culturas.

Pode apoiar uma evolução sustentável de serviços de águas noutros países, contribuindo para o acesso tendencialmente universal, continuidade e qualidade de serviço e eficiência e equidade de preços.

Pode aproveitar a nova dinâmica do acesso à água como direito humano.





Parceria Portuguesa
para a Água



Fim

