

A regulação
como instrumento
para a melhoria
da eficiência e
da eficácia nos
serviços públicos
de águas e resíduos



VENCEDOR

Prémio Serviço ao Cidadão



PRÉMIO
BOAS PRÁTICAS
no sector público
7ª edição

Conferência

CENTRO DE CONGRESSOS DO ESTORIL,
22 DE SETEMBRO DE 2009

DESIGN: *dimensões* • pp. 01.10.04



INSTITUTO REGULADOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º 1600-209 Lisboa
Telefone: +351 210 052 200 Fax: +351 210 052 259

IRAR

GESTÃO E COMUNICAÇÃO NA ÁREA DOS RESÍDUOS

Novos Desafios para a Área dos Resíduos

FILOMENA LOBO

(Directora do Departamento de Engenharia - Resíduos)

IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos
Centro Empresarial Torres de Lisboa, Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º, 1600-209 Lisboa, Portugal
Tel: +351 210 052 200, Fax: +351 210 052 259, irar.geral@irar.pt, www.irar.pt

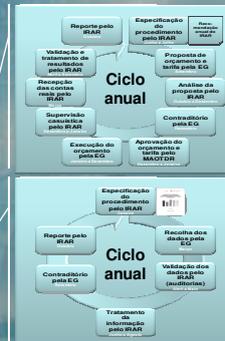
- **Modelo regulatório do IRAR**
- **Novo regime jurídico**

O modelo regulatório

- **A regulação é um instrumento para a melhoria da eficiência e eficácia dos serviços públicos essenciais em regime de monopólio, designadamente do serviço de gestão de resíduos urbanos**
- **Grandes objectivos:**
 - Defesa dos interesses dos cidadãos
 - Sustentabilidade técnico/económica das entidades gestoras
 - Consolidação do restante tecido empresarial do sector, não regulado, de apoio aos operadores
 - Salvaguarda dos aspectos ambientais

O modelo regulatório

- **Regulação estrutural do sector**
 - Monitorização da estratégia nacional (PERSU II)
 - Propostas de nova legislação
- **Regulação do comportamento das entidades**
 - Monitorização legal e contratual
 - Regulação económica
 - Regulação da qualidade de serviço
 - Análise de reclamações de consumidores
 - Apoio técnico às Entidades Gestoras
- **Divulgação de informação sobre o sector**



Relatório Anual do Sector de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP)

A regulação da qualidade de serviço

- **Objectivos**
 - Proteger os interesses dos utilizadores no que respeita à qualidade do serviço que lhes é prestado pela entidade gestora
 - Condicionar os comportamentos das entidades gestoras relativamente à qualidade de serviço que prestam aos utilizadores
 - Comparar os resultados entre entidades gestoras similares actuando em zonas geográficas distintas (*benchmarking*)
 - Incentivar as entidades gestoras no sentido da eficiência e da eficácia
 - Consolidar uma cultura de informação concisa, credível e de fácil interpretação por todos

- Sistema actual de avaliação da qualidade de serviço de resíduos:

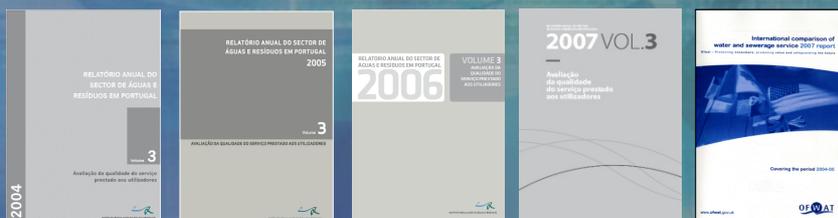
20 indicadores

- Defesa dos interesses dos utilizadores
- Sustentabilidade do operador
- Sustentabilidade ambiental

| | |
|---|--|
| Defesa dos interesses dos utilizadores | Acessibilidade do serviço aos utilizadores RU01 – Cobertura do serviço (%) RU02 – Cobertura da recolha selectiva (%) RU03 – Preço médio do serviço (€/t) Acessibilidade do serviço aos utilizadores RU04 – Resposta a reclamações escritas (%) |
| Sustentabilidade da entidade gestora | Sustentabilidade económica-financeira da entidade gestora RU05 – Rácio de cobertura dos custos operacionais (-) RU06 – Custos operacionais unitários (€/t) (-) RU07 – Rácio de solvabilidade (-) Sustentabilidade infra-estrutural da entidade gestora RU08 – Reciclagem (%) RU09 – Valorização orgânica (%) RU10 – Incineração (%) RU11 – Deposição em aterro (%) RU12 – Utilização da capacidade de encaixe anual de aterro (%) Sustentabilidade operacional da entidade gestora RU13 – Horas em equipamento pesado [n.º/(10 ³ t x ano)] RU14 – Caracterização de resíduos (-) Sustentabilidade em recursos humanos da entidade gestora RU15 – Recursos humanos [(n.º)/(10 ³ t x ano)] |
| Sustentabilidade ambiental | RU16 – Análises realizadas aos lixiviados (%) RU17 – Qualidade dos lixiviados após tratamento (%) RU18 – Utilização de recursos energéticos (kWh/t ou l/t) RU19 – Qualidade das águas subterrâneas (%) RU20 – Qualidade das emissões para o ar (%) |

- Situação actual

- Implementado para todas as concessionárias com dados de 2004 a 2008
- Publicação integrada no Relatório Anual do Sector de Águas e Resíduos
- Avaliações para os anos de 2004 a 2007 disponíveis no sítio do IRAR (www.irar.pt)



- **Novo quadro jurídico**

Decreto-lei nº 194/2009, de 20 de Agosto

Regime jurídico dos serviços municipais e intermunicipais de águas e resíduos

Decreto-lei nº 195/2009, de 20 de Agosto

Alteração do regime jurídico dos serviços multimunicipais de águas e resíduos

Estatuto da ERSAR – aprovado Agosto, aguarda-se publicação

O Decreto-lei nº 194/2009, de 20 de Agosto

Análise de desempenho (artigo 10º)

1. **As entidades gestoras devem** implementar mecanismos de avaliação, cujo conteúdo contemple, pelo menos, um sistema de análise de desempenho.
2. **O sistema referido no número anterior tem em consideração factores de contexto e contempla pelo menos as seguintes vertentes:**
 - a) A defesa dos interesses dos utilizadores, correspondentes a aspectos que estão relacionados com as tarifas praticadas e a qualidade do serviço a eles prestado;
 - b) A sustentabilidade da prestação dos serviços públicos em causa, nomeadamente aspectos que traduzam uma capacidade infra-estrutural, operacional e financeira necessária à garantia de uma prestação de serviço regular e contínua aos utilizadores de acordo com elevados níveis de qualidade;
 - c) A sustentabilidade ambiental, nomeadamente aspectos que traduzam o impacte ambiental da actividade da entidade gestora, por exemplo em termos de conservação dos recursos naturais.

O Decreto-lei nº 194/2009, de 20 de Agosto Análise de desempenho (artigo 10º cont.)

3. As entidades gestoras devem utilizar o **modelo de sistema de análise de desempenho elaborado pela entidade reguladora**.
4. As entidades gestoras devem enviar anualmente à entidade reguladora a informação resultante do sistema de análise de desempenho, cabendo à entidade reguladora realizar a sua análise e proceder à competente divulgação pública.
5. Cabe à entidade reguladora medir, avaliar e divulgar os níveis de satisfação dos utilizadores dos serviços.

O Decreto-lei nº 194/2009, de 20 de Agosto, entidade reguladora dos serviços (artigo 11º)

- A entidade reguladora é a ERSAR
- Compete-lhe “ ... zelar pelo cumprimento das obrigações das entidades gestoras, decorrentes do presente decreto-lei e demais legislação aplicável, com o objectivo de promover a eficiência e a qualidade do serviço prestado aos utilizadores e a sustentabilidade económica-financeira da prestação destes serviços, contribuindo para o desenvolvimento geral do sector”.

O Decreto-lei nº 194/2009, de 20 de Agosto entidade reguladora dos serviços (artigo 11º)

Compete-lhe, assim:

- **Emitir Recomendações** gerais relativas à interpretação e à forma de implementação deste decreto-lei;
- **Emitir Pareceres**, a pedido das entidades titulares e das entidades gestoras dos sistemas, sobre questões relativas à interpretação e à forma da sua implementação;
- **Emitir Pareceres** sobre os contratos atinentes aos diversos modelos de gestão e respectivas peças pré-contrauais;
- **Emitir Recomendações** gerais relativas aos tarifários dos serviços de gestão de resíduos, independentemente do modelo de gestão adoptado para a sua prestação, e acompanhar o seu grau de adopção, divulgando os respectivos resultados;
- Elaborar códigos de boas práticas, não vinculativos, no que diz respeito à implementação deste decreto-lei e da restante legislação aplicável;
- Exercer as restantes competências previstas na lei.

- **O IRAR elaborou já a Recomendação relativa ao tarifário aplicado aos utilizadores finais “Recomendação IRAR nº 01/2009”**

Garantir a transição de uma situação actual insustentável caracterizada por ...

... para um modelo robusto capaz de assegurar estes serviços nos curto/médio/longo prazos com ...

Heterogeneidade, com grandes assimetrias
Irrracionalidade, com casos de défice ou excesso de cobrança
Falta de equidade, criando injustiças sociais
Pouca clareza, tornado difícil a compreensão pelo consumidor
Incumprimento da legislação
Ausência (parcial) de regulação



Harmontização, evoluindo para uma banda tarifária aceitável
Racionalidade, assegurando cobrança adequada e justa
Equidade e preocupações sociais, assegurando o acesso
Transparência, tornando o tarifário compreensível
Cumprimento da legislação
Existência de regulação

Em conclusão pretendeu-se com este diploma:

- Proceder à criação de um regime comum, uniforme e harmonizado aplicável a todos os serviços municipais, independentemente do modelo de gestão adoptado.
- Assegurar-se uma correcta protecção e informação do utilizador destes serviços, evitando possíveis abusos decorrentes dos direitos de exclusivo, por um lado, no que se refere à garantia e ao controlo da qualidade dos serviços públicos prestados e, por outro, no que respeita à supervisão e controlo dos preços praticados, que se revela essencial por se estar perante situações de monopólio.
- Assegurar-se, quando aplicável, condições de igualdade e transparência no acesso à actividade e no respectivo exercício, bem como nas relações contratuais.
- **Visa-se ainda** acautelar a sustentabilidade económico-financeira, infra-estrutural e operacional dos sistemas.

Obrigado!



A regulação como instrumento para a melhoria da eficiência e da eficácia nos serviços públicos de águas e resíduos



VENCEDOR
Prémio Serviço ao Cidadão

PRÉMIO BOAS PRÁTICAS no sector público



INSTITUTO REGULADOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G - 8º 1600-209 LISBOA
Telefone: 210 052 200 Fax: 210 052 229

DESIGN: *alternativa* - pp. 03/04

